



**ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

## คำนำ

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน โดยให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยบริการนำข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ไปใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กันยายน 2561

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
- ความเป็นมา	1
- วัตถุประสงค์	1
- ระยะเวลาดำเนินการ	1
- ตัวชี้วัด	2
- ผลผลิต	2
- ขอบเขตการศึกษา	2
<b>บทที่ 2 วิธีการศึกษา</b>	
- วิธีการสำรวจ	3
- กลุ่มเป้าหมาย	3
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
- เครื่องมือในการสำรวจ	3
- การประมวลผล	5
<b>บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
● ผู้รับบริการ	7
- งานจัดหางานในประเทศ	7
- งานจัดหางานต่างประเทศ	13
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	19
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	24
- งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	30
● ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35
- งานจัดหางานในประเทศ	35
- งานจัดหางานต่างประเทศ	40
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	46
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	51
<b>บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	
- สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	56
- ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ผู้รับบริการต้องการให้กรมการจัดหางานพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ	56
- สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	57
- ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมการจัดหางานพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ	58

## สารบัญตาราง

	หน้า
- ตารางที่ 1 เกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ	6
- ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานจัดหางานในประเทศ	7
- ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานจัดหางานในประเทศ	8
- ตารางที่ 4 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	8
- ตารางที่ 5 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	9
- ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการประชาชน	10
- ตารางที่ 7 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานบริการจัดหางานในประเทศ	11
- ตารางที่ 8 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานบริการ จัดหางานในประเทศ	12
- ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานจัดหางานต่างประเทศ	13
- ตารางที่ 10 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานจัดหางานต่างประเทศ	13
- ตารางที่ 11 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	14
- ตารางที่ 12 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	15
- ตารางที่ 13 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการประชาชน	16
- ตารางที่ 14 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานบริการจัดหางานต่างประเทศ	17
- ตารางที่ 15 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานบริการ จัดหางานต่างประเทศ	17
- ตารางที่ 16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	19
- ตารางที่ 17 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	19
- ตารางที่ 18 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	20
- ตารางที่ 19 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	21
- ตารางที่ 20 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน	22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 21 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานบริการด้านงานพิจารณา อนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	23
- ตารางที่ 22 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	23
- ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต้องงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	24
- ตารางที่ 24 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต้องงานตรวจและ คุ้มครองคนหางาน	25
- ตารางที่ 25 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	26
- ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	27
- ตารางที่ 27 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน	28
- ตารางที่ 28 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานบริการด้านงานตรวจ และคุ้มครองคนหางาน	29
- ตารางที่ 29 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานตรวจ และคุ้มครองคนหางาน	29
- ตารางที่ 30 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต้องงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	30
- ตารางที่ 31 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต้องงานแนะแนวและ การส่งเสริมการประกอบอาชีพ	31
- ตารางที่ 32 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานแนะแนวและการส่งเสริมการ ประกอบอาชีพด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	31
- ตารางที่ 33 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	32
- ตารางที่ 34 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบ อาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน	33
- ตารางที่ 35 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ	34
- ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสาน งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	34
- ตารางที่ 37 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องงานจัดหางานในประเทศ	35
- ตารางที่ 38 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต้องงานจัดหางาน ในประเทศ	36

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 39 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ	36
- ตารางที่ 40 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	37
- ตารางที่ 41 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก	38
- ตารางที่ 42 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานจัดหางานในประเทศ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	39
- ตารางที่ 43 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานจัดหางาน ในประเทศ	39
- ตารางที่ 44 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่องานจัดหางานต่างประเทศ	40
- ตารางที่ 45 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่องานจัดหางาน ต่างประเทศ	41
- ตารางที่ 46 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ	42
- ตารางที่ 47 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	43
- ตารางที่ 48 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก	44
- ตารางที่ 49 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานจัดหางานต่างประเทศ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	45
- ตารางที่ 50 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานจัดหางาน ต่างประเทศ	45
- ตารางที่ 51 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	46
- ตารางที่ 52 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่องานพิจารณา อนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	47
- ตารางที่ 53 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าว ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ	47
- ตารางที่ 54 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าวด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	48
- ตารางที่ 55 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าวด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก	49
- ตารางที่ 56 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	49

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 57 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทาง การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานพิจารณา อนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	50
- ตารางที่ 58 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	51
- ตารางที่ 59 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่องานตรวจ และคุ้มครองคนหางาน	52
- ตารางที่ 60 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครอง คนหางาน ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ	52
- ตารางที่ 61 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครอง คนหางาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	53
- ตารางที่ 62 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครอง คนหางาน ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก	54
- ตารางที่ 63 ร้อยละการใช้ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร/การประสานงานตรวจและคุ้มครอง คนหางานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	54
- ตารางที่ 64 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทาง การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานตรวจ และคุ้มครองคนหางาน	55
- ตารางที่ 65 สรุปภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	56
- ตารางที่ 66 สรุปภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	57

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา

กรมการจัดหางาน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำ คຸ້ມครองคนหางาน ศึกษาวิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยจำแนกตามภารกิจที่ให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ด้านการแนะแนว และการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ด้านการบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ด้านการคຸ້ມครองคนหางาน และด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งกรมได้ส่งมอบบริการด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ให้แก่ประชาชน/กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีการมอบอำนาจการดำเนินการด้านต่างๆ ลงสู่หน่วยปฏิบัติ ณ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ จำนวน 10 แห่ง และสำนักงานจัดหางานจังหวัด จำนวน 76 แห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ การใช้รถ Mobile Unit เข้าไปให้บริการแก่พื้นที่ห่างไกล ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต และ Application รวมถึงให้บริการผ่านการจัดกิจกรรม/ โครงการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก รองรับการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย และมีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน ซึ่งกรมการจัดหางานได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด รวมถึงเป็นการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางานได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้น เพื่อให้มีแนวทางการพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม กรมจึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดทิศทางการให้บริการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางานต่อไป

#### 1.2 วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

#### 1.3 ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2561

#### 1.4 ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

#### 1.5 ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

#### 1.6 ขอบเขตการศึกษา

(1) กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ

หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน

(2) ขอบเขตการสำรวจ

สำรวจภาพรวมการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน

## บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

### 2.1 วิธีการสำรวจ

ใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มารับบริการ ณ จุดบริการทั้ง 5 ภารกิจของกรมการจัดหางาน

### 2.2 กลุ่มเป้าหมาย

(1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน จำนวน 635 ตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานจัดหางานในประเทศ จำนวน 200 ตัวอย่าง
- งานจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 100 ตัวอย่าง
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 อย่าง
- งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 135 ตัวอย่าง

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน จำนวน 450 ตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานจัดหางานในประเทศ จำนวน 150 ตัวอย่าง
- งานจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 100 ตัวอย่าง
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 อย่าง

### 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทอแบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในภารกิจต่าง ๆ ณ จุดให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกรมการจัดหางาน ได้แก่ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 ด้วยวิธีการสุ่ม โดยกระจายการทอแบบสำรวจตามวันและเวลาทำการในช่วงต่าง ๆ

### 2.4 เครื่องมือในการสำรวจ

1. แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (แบบสำรวจ ก) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1.1 งานบริการที่ท่านมารับบริการ
- 1.2 ประเภทของผู้รับบริการ
- 1.3 เพศ
- 1.4 อายุ

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

### 1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 การติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ
- 1.2 ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม
- 1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด
- 1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
- 1.5 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

### 2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.2 ความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่

- 2.3 ความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา/แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ความเสมอไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการเจ้าหน้าที่
- 2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

### 3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน

- 3.1 ความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/น้ำยาลบคำผิด/

ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ

- 3.3 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น/

แบบสอบถาม เป็นต้น

- 3.4 ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ

- 3.5 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม

## ส่วนที่ 3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน

1. นอกจากติดต่อที่หน่วยงาน ท่านติดต่อสื่อสาร/ประสานงานกับหน่วยงานของกรมการจัดหางานโดยใช้ช่องทางใด

2. ช่องทางที่ท่านติดต่อสื่อสารกับกรมการจัดหางาน ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในแต่ช่องทางมากน้อยเพียงใด

## ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. การให้บริการที่ประทับใจท่าน
2. การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (แบบสำรวจ ข) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. งานบริการที่ท่านมารับบริการ/เกี่ยวข้อง
2. ประเภทของผู้ตอบแบบสำรวจ
3. เพศ
4. อายุ

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

### 1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ

- 1.1 การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- 1.2 กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน
- 1.3 การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ

### 2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

- 2.1 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน
- 2.2 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก
- 2.3 การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายในไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน

### 3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก

- 3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ
- 3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน
- 3.3 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 3.4 การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

## ส่วนที่ 3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน

1. นอกจากติดต่อที่หน่วยงาน ท่านติดต่อสื่อสาร/ประสานงานกับหน่วยงานของกรมการจัดหางานโดยใช้ช่องทางใด
2. ช่องทางที่ท่านติดต่อสื่อสารกับกรมการจัดหางาน ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในแต่ช่องทางมากน้อยเพียงใด

## ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. การให้บริการที่ประทับใจท่าน
2. การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## 2.5 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสอดคล้องของข้อมูลในแบบสำรวจที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาลงรหัสและประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามลักษณะของแบบสำรวจ ดังนี้

2.5.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนแทนค่าของแต่ละระดับความพึงพอใจ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละในแต่ละข้อคำถาม และนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผลโดยกำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

## ตารางที่ 1 เกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
มากที่สุด	5	4.21 – 5.00	85.00 – 100.00
มาก	4	3.41 – 4.20	69.00 – 84.00
ปานกลาง	3	2.61 – 3.39	53.00 – 68.00
น้อย	2	1.81 – 2.60	37.00 – 52.00
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.80	20.00 – 36.00

2.5.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม

2.5.3 ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็น และสรุปใจความสำคัญ

### บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้รับบริการ (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 3.1 ผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน โดยจำแนกผลการสำรวจตามประเภทงานบริการ จำนวน 5 ประเภท ดังนี้

##### 3.1.1 งานจัดหางานในประเทศ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ สอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานจัดหางานในประเทศ จำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน และผู้ประกันตน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานในประเทศ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	80	40.00
- หญิง	120	60.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- ต่ำกว่า 15 ปี	1	0.50
- 15-19 ปี	7	3.50
- 20-29 ปี	69	34.50
- 30-39 ปี	59	29.50
- 40-49 ปี	50	25.00
- 50-59 ปี	9	4.50
- 60 ปีขึ้นไป	5	2.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านจัดหางานในประเทศ ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน และผู้ประกันตน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 อายุระหว่าง 15-19 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานจัดหางานในประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.342	86.84	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.532	90.64	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ประชาชน	4.366	87.32	มากที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.413</b>	<b>88.27</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.413) คิดเป็นร้อยละ 88.27 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.532) คิดเป็นร้อยละ 90.64 รองลงมาเป็นประเด็นการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{X}$  = 4.366) คิดเป็นร้อยละ 87.32 และประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.342) คิดเป็นร้อยละ 86.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ

n = 200

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>											
1. การติดประกาศ ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการเพื่อให้ ผู้รับบริการทราบ	77	88	26	4	2	197 (98.50%)	4.19	83.80	มาก	3	1.50
2. ขั้นตอน และระยะ เวลาการให้บริการ เหมาะสม	82	95	18	1	0	196 (98.00%)	4.32	86.40	มากที่สุด	4	2.00
3. การให้บริการเป็นไป ตามขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนด	92	86	18	0	0	196 (98.00%)	4.38	87.60	มากที่สุด	4	2.00
4. การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง	85	98	12	0	0	195 (97.50%)	4.37	87.40	มากที่สุด	5	2.50
5. ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	100	84	9	2	0	195 (97.50%)	4.45	89.00	มากที่สุด	5	2.50
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.342</b>	<b>86.84</b>	<b>มากที่สุด</b>		

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.342$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.84 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.60 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.37$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.40 ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.19$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจยังพบว่าผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้วย โดยส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ และด้านการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม และด้านการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ ตามลำดับ

#### ตารางที่ 5 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

n = 200

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
1. ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	133	57	8	0	0	198 (99.00%)	4.63	92.60	มากที่สุด	2	1.00
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	120	69	8	1	0	198 (99.00%)	4.56	91.20	มากที่สุด	2	1.00
3. ความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษา / แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	81	5	1	0	196 (98.00%)	4.52	90.40	มากที่สุด	4	2.00
4. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	106	83	9	0	0	198 (99.00%)	4.49	89.80	มากที่สุด	2	1.00
5. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	102	83	10	1	0	196 (98.00%)	4.46	89.20	มากที่สุด	4	2.00
ค่าเฉลี่ยรวม							4.532	90.64	มากที่สุด		

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.532$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.64 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา/แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.40 ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.49$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.80 และความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.46$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.20 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจยังพบว่ามีผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร โดยส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา/แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ รองลงมา คือ ด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

**ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการประชาชน**

n = 200

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน</b>											
1. ความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่	99	76	19	2	0	196 (98.00%)	4.39	87.80	มากที่สุด	4	2.00
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/ น้ำยาลบคำผิด / ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	83	84	26	0	1	194 (97.00%)	4.28	85.60	มากที่สุด	6	3.00
3. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม เป็นต้น	86	88	20	3	0	197 (98.50%)	4.30	86.00	มากที่สุด	3	1.50
4. ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ	92	82	20	1	0	195 (97.50%)	4.36	87.20	มากที่สุด	5	2.50
5. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	109	76	8	2	0	195 (97.50%)	4.50	90.00	มากที่สุด	5	2.50
ค่าเฉลี่ยรวม							4.366	87.32	มากที่สุด		

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชนในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.366$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.32 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ ความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.39$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.80 ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.36$ ) คิดเป็น ร้อยละ 87.20 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม ( $\bar{X} = 4.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/ น้ำยาลบ คำผิด / ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจยังพบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน โดยส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในด้านความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ รองลงมา คือ ด้านความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม ด้านความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ตามลำดับ

#### ตารางที่ 7 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานบริการจัดหางานในประเทศ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	168	84.40
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	135	67.80
3. โทรสาร	55	27.60
4. E-mail	82	41.20
5. เว็บไซต์	123	61.80
6. ผู้รับความคิดเห็น	35	17.60
7. ช่องทางอื่นๆ	12	6.00
<b>รวม</b>	<b>610</b>	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้รับบริการงานจัดหางานในประเทศติดต่อสื่อสารและประสานงาน กับหน่วยงานบริการจัดหางานในประเทศของกรมการจัดหางาน ผ่านช่องทางการโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่อง โดยตรงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ Call Center / สายด่วน 1506 กด 2 เว็บไซต์ E-mail โทรสาร และผู้รับความคิดเห็น ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานบริการจัดหางาน  
ในประเทศไทย

ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ								ไม่พึงพอใจ
	คะแนนความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1				
1. โทรศัพท์ติดต่อ เจ้าของเรื่องโดยตรง	37.10	41.90	18.60	1.80	0.60	4.13	82.60	มาก	1.00
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	18.40	49.30	26.50	5.10	0.70	3.79	75.80	มาก	0.50
3. โทรสาร	17.90	37.50	30.40	8.90	5.40	3.54	70.80	มาก	0.50
4. E-mail	28.40	46.90	16.00	7.40	1.20	3.94	78.80	มาก	0.50
5. เว็บไซต์	38.40	40.80	18.40	2.40	-	4.15	83.00	มาก	0.50
6. ผู้รับความคิดเห็น	22.20	44.40	25.00	8.30	-	3.81	76.20	มาก	0.50

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมา คือ โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.60 E-mail ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ผู้รับความคิดเห็น ( $\bar{X} = 3.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.20 Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 ( $\bar{X} = 3.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.80 และโทรสาร ( $\bar{X} = 3.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 70.80 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจยังพบว่ามีผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อช่องทางทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน โดยส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 1.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ รองลงมา ได้แก่ ช่องทาง Call Center /สายด่วน 1506 กด 2 โทรสาร E-mail เว็บไซต์ และผู้รับความคิดเห็น ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

**ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการต่องานจัดหางานในประเทศไทย**

**1. การให้บริการที่ประทับใจ**

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ และเอาใจใส่ประชาชนเป็นอย่างดี
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 1.3 เจ้าหน้าที่แนะนำระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการจัดหางานในประเทศไทย
- 1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหา และตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ครบถ้วน
- 1.5 เจ้าหน้าที่ให้แนะนำขั้นตอนวิธีการใช้บริการต่าง ๆ ชัดเจน และเข้าใจง่าย

**2. การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง**

- 2.1 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
- 2.2 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ทำให้ระยะเวลาในการรอคอยนาน
- 2.3 วัสดุ/อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด มีไม่เพียงพอ
- 2.4 โทรศัพท์ติดต่อค่อนข้างยาก

**3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

- 3.1 ควรมีสถานที่จอดรถรองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และไม่มีค่าใช้จ่าย
- 3.2 ควรเพิ่มบุคลากร/เจ้าหน้าที่รองรับผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้
- 3.3 วัสดุ/อุปกรณ์ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด ควรมีบริการให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

### 3.1.2 งานจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
งานจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน  
โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางาน  
ต่างประเทศ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	41	41.00
- หญิง	59	59.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	1	1.00
- 20-29 ปี	6	6.00
- 30-39 ปี	30	30.00
- 40-49 ปี	41	41.00
- 50-59 ปี	20	20.00
- 60 ปีขึ้นไป	2	2.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน  
จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00  
รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการ  
มีช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี  
จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุระหว่าง  
20-29 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และอายุระหว่าง  
15-19 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.096	81.92	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.338	86.76	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ประชาชน	2.794	55.88	ปานกลาง
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.742</b>	<b>74.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศ ในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 3.742$ ) คิดเป็นร้อยละ 74.85 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.338$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.76 รองลงมา เป็นประเด็น การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.096$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.92 และ ประเด็นการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 2.794$ ) คิดเป็นร้อยละ 55.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>											
1. การติดประกาศ ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการเพื่อให้ ผู้รับบริการทราบ	14	35	43	8	0	100 (100%)	3.55	71.00	มาก	-	-
2. ขั้นตอน และระยะ เวลาการให้บริการ เหมาะสม	25	56	19	-	-	100 (100%)	4.06	81.20	มาก	-	-
3. การให้บริการเป็นไป ตามขั้นตอนและระยะเวลา ที่กำหนด	31	53	15	1	-	100 (100%)	4.14	82.80	มาก	-	-
4. การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง	57	33	10	-	-	100 (100%)	4.47	89.40	มากที่สุด	-	-
5. ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	44	40	14	2	-	100 (100%)	4.26	85.20	มากที่สุด	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.096</b>	<b>81.92</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.096$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.92 โดยผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในเรื่องของการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.40รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 การให้บริการเป็นไป ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80 ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 3.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 71.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	23	67	10	-	-	100 (100%)	4.13	82.60	มาก	-	-
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	30	54	16	-	-	100 (100%)	4.14	82.80	มาก	-	-
3. ความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษา / แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56	34	10	-	-	100 (100%)	4.46	89.20	มากที่สุด	-	-
4. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	55	36	9	-	-	100 (100%)	4.46	89.20	มากที่สุด	-	-
5. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	61	28	11	-	-	100 (100%)	4.50	90.00	มากที่สุด	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.338	86.76	มากที่สุด		

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.338) คิดเป็นร้อยละ 86.76 โดยผู้รับบริการ มีความพึงพอใจความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.50) คิดเป็น ร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา/แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.20 ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.46) คิดเป็น ร้อยละ 89.20 ความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.14) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.13) คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน											
1. ความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่	6	13	47	33	1	100 (100%)	2.90	58.00	ปานกลาง	-	-
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/น้ำยาลบคำผิด / ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	3	11	24	51	10	99 (99%)	2.45	49.00	น้อย	1	1.00
3. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม เป็นต้น	2	24	25	44	5	100 (100%)	2.74	54.80	ปานกลาง	-	-
4. ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ	3	23	25	49	-	100 (100%)	2.80	56.00	ปานกลาง	-	-
5. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	7	11	65	17	-	100 (100%)	3.08	61.60	ปานกลาง	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							2.794	55.88	ปานกลาง		

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชนในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.794) คิดเป็นร้อยละ 55.88 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.08) คิดเป็นร้อยละ 61.60 รองลงมา คือ ความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 2.90) คิดเป็นร้อยละ 58.00 ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ( $\bar{X}$  = 2.80) คิดเป็น ร้อยละ 56.00 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม ( $\bar{X}$  = 2.74) คิดเป็นร้อยละ 54.80 และความเพียงพอของอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/น้ำยาลบคำผิด/ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ ( $\bar{X}$  = 2.45) คิดเป็นร้อยละ 49.00 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจยังพบว่ามีผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชนด้วย โดยผู้รับบริการไม่พึงพอใจในด้านความเพียงพอของอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ เพียงด้านเดียวเท่านั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 14 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	72	72.00
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	9	9.00
3. โทรสาร	1	1.00
4. E-mail	17	17.00
5. เว็บไซต์	62	62.00
6. ผู้รับความคิดเห็น	-	-
7. ช่องทางอื่นๆ	7	7.00
<b>รวม</b>	<b>168</b>	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้รับบริการงานจัดหางานต่างประเทศติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานบริการจัดหางานต่างประเทศของกรมการจ้างงาน ผ่านช่องทางการโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เว็บไซต์ E-mail Call Center / สายด่วน 1506 กด 2 และโทรสารตามลำดับ

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ (%)
	คะแนนความพึงพอใจ								
	5	4	3	2	1				
1. โทรศัพท์ติดต่อ เจ้าของเรื่องโดยตรง	38.60	52.90	7.10	1.40	-	4.29	85.80	มากที่สุด	-
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	22.20	44.40	33.30	-	-	3.89	77.80	มาก	-
3. โทรสาร	-	100.00	-	-	-	4.00	80.00	มาก	-
4. E-mail	77.80	22.20	-	-	-	4.22	84.40	มากที่สุด	-
5. เว็บไซต์	19.70	75.40	4.90	-	-	4.15	83.00	มาก	-
6. ผู้รับความคิดเห็น	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานผ่านโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.29) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมา คือ E-mail ( $\bar{X}$  = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.40 ทางเว็บไซต์ ( $\bar{X}$  = 4.15) คิดเป็นร้อยละ 83.00 โทรสาร ( $\bar{X}$  = 4.00) คิดเป็นร้อยละ 80.00 และ Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 ( $\bar{X}$  = 3.89) คิดเป็นร้อยละ 77.80 ตามลำดับ

## ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการต่องานจัดหางานต่างประเทศ

### 1. การให้บริการที่ประทับใจ

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน เข้าใจง่าย โดยเฉพาะการแนะนำขั้นตอนวิธีการใช้บริการ และการแนะนำในส่วนของการกรอกเอกสาร
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหา และข้อสงสัยได้ชัดเจน ครบถ้วน

### 2. การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง

- 2.1 เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาแข็งกระด้าง ควรปรับปรุงเรื่องการพูดคุยกับผู้รับบริการ
- 2.2 เว็บไซต์ควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

### 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 ควรให้บริการตลอดไม่เว้นช่วงพักเที่ยง (ให้เจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันพักเที่ยง)
- 3.2 ควรปรับปรุงเรื่องการพูดคุยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

### 3.1.3 งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการทดสอบสำรวจสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่  
คนต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการ และตัวแทน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณา  
อนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	46	46.00
- หญิง	54	54.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	2	2.00
- 20-29 ปี	30	30.00
- 30-39 ปี	33	33.00
- 40-49 ปี	32	32.00
- 50-59 ปี	2	2.00
- 60 ปีขึ้นไป	1	1.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่  
คนต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการ และตัวแทน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่  
เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00  
โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00  
รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน  
30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 อายุระหว่าง 15-19 ปี  
จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน  
ของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.124	82.48	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.280	85.60	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ประชาชน	4.138	82.76	มาก
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.181</b>	<b>83.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.181$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.61 โดยมีความพึงพอใจ ในประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.280$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาเป็นประเด็นการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.138$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.76 และประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.124$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.48 ตามลำดับ

**ตารางที่ 18 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>											
1. การติดประกาศ ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการเพื่อให้ ผู้รับบริการทราบ	37	37	23	2	1	100 (100%)	4.07	81.40	มาก	-	-
2. ขั้นตอน และระยะ ระยะเวลาการให้บริการ เหมาะสม	33	42	20	4	1	100 (100%)	4.02	80.40	มาก	-	-
3. การให้บริการเป็นไป ตามขั้นตอนและระยะเวลา ที่กำหนด	34	51	11	3	1	100 (100%)	4.14	82.80	มาก	-	-
4. การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง	39	49	10	2	-	100 (100%)	4.25	85.00	มากที่สุด	-	-
5. ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	38	42	17	2	1	100 (100%)	4.14	82.80	มาก	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.124</b>	<b>82.48</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าวด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.124$ ) คิดเป็น ร้อยละ 82.48 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็น ร้อยละ 82.80 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80 การติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.07$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.40 และขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว  
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36	57	6	1	-	100 (100%)	4.28	85.60	มากที่สุด	-	-
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อม ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	36	53	9	2	-	100 (100%)	4.23	84.60	มากที่สุด	-	-
3. ความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษา / แนะนำของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	36	54	6	3	-	99 (99%)	4.24	84.80	มากที่สุด	1	1.00
4. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	42	49	6	3	-	100 (100%)	4.30	86.00	มากที่สุด	-	-
5. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	45	47	6	2	-	100 (100%)	4.35	87.00	มากที่สุด	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.280	85.60	มากที่สุด		

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.280) คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา/แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.60 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจยังพบว่ามีผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยผู้รับบริการไม่พึงพอใจในเรื่องของความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา/แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงด้านเดียวเท่านั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน											
1. ความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่	39	35	18	7	1	100 (100%)	4.04	80.80	มาก	-	-
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/น้ำยาลบคำผิด / ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	35	44	17	4	-	100 (100%)	4.10	82.00	มาก	-	-
3. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม เป็นต้น	39	37	22	1	1	100 (100%)	4.12	82.40	มาก	-	-
4. ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ	38	42	18	1	1	100 (100%)	4.15	83.00	มาก	-	-
5. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	45	39	15	1	-	100 (100%)	4.28	85.60	มากที่สุด	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.138	82.76	มาก		

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชนในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.138) คิดเป็นร้อยละ 82.76 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมา คือ ด้านความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ( $\bar{X}$  = 4.15) คิดเป็นร้อยละ 83.00 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม ( $\bar{X}$  = 4.12) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ความเพียงพอของอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/น้ำยาลบคำผิด/ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ ( $\bar{X}$  = 4.10) คิดเป็นร้อยละ 82.00 และความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.04) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานบริการด้านงานพิจารณาอนุญาต  
การทำงานของคนต่างด้าว

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	95	95.00
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	48	48.00
3. โทรสาร	38	38.00
4. E-mail	39	39.00
5. เว็บไซต์	52	52.00
6. ผู้รับความคิดเห็น	38	38.00
7. ช่องทางอื่นๆ	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>313</b>	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวของกรมการจัดหางาน ผ่านช่องทางการโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เว็บไซต์ Call Center / สายด่วน 1506 กด 2 E-mail ผู้รับความคิดเห็น และโทรสาร ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานพิจารณาอนุญาต  
การทำงานของคนต่างด้าว

ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ (%)
	คะแนนความพึงพอใจ								
	5	4	3	2	1				
1. โทรศัพท์ติดต่อ เจ้าของเรื่องโดยตรง	46.80	19.10	29.80	3.20	1.10	4.07	81.40	มาก	-
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	10.40	22.90	45.80	12.50	8.30	3.15	63.00	ปานกลาง	-
3. โทรสาร	2.60	23.70	52.60	15.80	5.30	3.03	60.60	ปานกลาง	-
4. E-mail	7.70	25.60	48.70	12.80	5.10	3.18	63.60	ปานกลาง	-
5. เว็บไซต์	17.60	27.50	37.30	11.80	5.90	3.39	67.80	ปานกลาง	-
6. ผู้รับความคิดเห็น	2.60	18.40	55.30	13.20	10.50	2.89	57.80	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้รับบริการด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานผ่านโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.07) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมา คือ ทางเว็บไซต์ ( $\bar{X}$  = 3.39) คิดเป็นร้อยละ 67.80 E-mail ( $\bar{X}$  = 3.18) คิดเป็นร้อยละ 63.60 Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 ( $\bar{X}$  = 3.15) คิดเป็นร้อยละ 63.00 โทรสาร ( $\bar{X}$  = 3.03) คิดเป็นร้อยละ 60.60 และผู้รับความคิดเห็น ( $\bar{X}$  = 2.89) คิดเป็นร้อยละ 57.80 ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

### 1. การให้บริการที่ประทับใจ

- 1.1 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ ใจเย็น และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
- 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหา และตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ครบถ้วน
- 1.4 การจัดคิวเป็นระเบียบ ให้บริการซื่อสัตย์ ซื่อตรง และโปร่งใส
- 1.5 เจ้าหน้าที่บริการในเรื่องการตรวจสอบเอกสาร และแนะนำช่วยเหลือในกรณีที่เกิดความติดขัดในเรื่องเอกสารประกอบต่าง ๆ

### 2. การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง

- 2.1 จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ
- 2.2 ระยะเวลาการให้บริการมีความล่าช้า
- 2.3 ขั้นตอนการรับบริการมีความยุ่งยาก รวมถึงไม่สามารถติดต่อทำเอกสาร ณ จังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศในบางบริการ
- 2.4 สถานที่ให้บริการคับแคบ เก้าอี้สำหรับนั่งคอยรอรับบริการมีไม่เพียงพอ
- 2.5 การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับ เช่น หากรู้จักเจ้าหน้าที่จะได้รับบริการที่ไวกว่า เป็นต้น

### 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอย และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ
- 3.2 ควรลดขั้นตอนการบริการ และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เช่น รับบริการที่สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ควรให้เสร็จสิ้นทุกกระบวนการ ณ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่นั้น ๆ เลย เพื่อลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทางไปยังหน่วยบริการต่าง ๆ
- 3.3 ควรมีบริการถ่ายเอกสารหน้าห้องให้บริการต่างด้าวแบบ MOU

#### 3.1.4 งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการทบทวนแบบสำรวจสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	73	73.00
- หญิง	27	27.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- ต่ำกว่า 15 ปี	2	2.00
- 15-19 ปี	2	2.00
- 20-29 ปี	25	25.00

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
- 30-39 ปี	38	38.00
- 40-49 ปี	25	25.00
- 50-59 ปี	7	7.00
- 60 ปีขึ้นไป	1	1.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อายุระหว่าง 15-19 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 อายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

#### ตารางที่ 24 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.110	82.20	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.242	84.84	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน	4.064	81.28	มาก
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.138</b>	<b>82.77</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.138$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.77 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.242$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.84 รองลงมา เป็นประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.110$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และประเด็นการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.064$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานด้านกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
1. การตีตประกาศ ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการเพื่อให้ ผู้รับบริการทราบ	33	44	22	1	-	100 (100%)	4.09	81.80	มาก	-	-
2. ขั้นตอน และระยะ เวลาการให้บริการ เหมาะสม	29	52	18	1	-	100 (100%)	4.09	81.80	มาก	-	-
3. การให้บริการเป็นไป ตามขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนด	31	49	18	2	-	100 (100%)	4.09	81.80	มาก	-	-
4. การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง	31	48	20	1	-	100 (100%)	4.09	81.80	มาก	-	-
5. ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	34	52	13	1	-	100 (100%)	4.19	83.80	มาก	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.110	82.20	มาก		

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.110) คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา ได้แก่ การตีตประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X}$  = 4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ											
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	42	42	13	3	-	100 (100%)	4.23	84.60	มากที่สุด	-	-
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	40	50	7	3	-	100 (100%)	4.27	85.40	มากที่สุด	-	-
3. ความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษา / แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44	42	11	1	1	99 (99%)	4.28	85.60	มากที่สุด	1	1.00
4. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	38	49	11	1	1	100 (100%)	4.22	84.40	มากที่สุด	-	-
5. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	37	50	11	1	1	100 (100%)	4.21	84.20	มากที่สุด	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.242	84.84	มากที่สุด		

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.242) คิดเป็นร้อยละ 84.84 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา/แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.27) คิดเป็นร้อยละ 85.40 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.60 ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจยังพบว่ามีผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยผู้รับบริการไม่พึงพอใจในเรื่องของความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา / แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงด้านเดียวเท่านั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน											
1. ความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่	30	48	18	4	-	100 (100%)	4.04	80.80	มาก	-	-
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/ น้ำยาลบคำผิด / ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	32	44	22	2	-	100 (100%)	4.06	81.20	มาก	-	-
3. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม เป็นต้น	30	48	20	2	-	100 (100%)	4.06	81.20	มาก	-	-
4. ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ	32	49	16	2	1	100 (100%)	4.09	81.80	มาก	-	-
5. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	34	43	20	2	1	100 (100%)	4.07	81.40	มาก	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.064	81.28	มาก		

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชนในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.064) คิดเป็นร้อยละ 81.28 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมา คือ ด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม ( $\bar{X}$  = 4.07) คิดเป็นร้อยละ 81.40 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม และความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/ น้ำยาลบคำผิด / ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ ในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X}$  = 4.06) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.04) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานบริการด้านงานตรวจและคุ้มครอง  
คนหางาน

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	89	89.00
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	63	63.00
3. โทรสาร	36	36.00
4. E-mail	44	44.00
5. เว็บไซต์	68	68.00
6. ผู้รับความคิดเห็น	33	33.00
7. ช่องทางอื่นๆ	1	1.00
<b>รวม</b>	<b>334</b>	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางานของกรมการจัดหางาน ผ่านช่องทางการโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เว็บไซต์ Call Center / สายด่วน 1506 กด 2 E-mail โทรสาร และผู้รับความคิดเห็น ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานตรวจและคุ้มครอง  
คนหางาน

ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ ร้อยละ (%)
	คะแนนความพึงพอใจ								
	5	4	3	2	1				
1. โทรศัพท์ติดต่อ เจ้าของเรื่องโดยตรง	28.10	39.30	30.30	2.20	-	3.93	78.60	มาก	-
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	15.90	50.80	25.40	7.90	-	3.75	75.00	มาก	-
3. โทรสาร	11.10	27.80	30.60	27.80	2.80	3.17	63.40	ปานกลาง	-
4. E-mail	13.60	40.90	34.10	11.40	-	3.57	71.40	มาก	-
5. เว็บไซต์	23.50	33.80	35.30	7.40	-	3.74	74.80	มาก	-
6. ผู้รับความคิดเห็น	8.60	22.90	48.60	20.00	-	3.20	64.00	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้รับบริการด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานผ่านโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.93) คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมา คือ ทาง Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 ( $\bar{X}$  = 3.75) คิดเป็นร้อยละ 75.00 เว็บไซต์ ( $\bar{X}$  = 3.74) คิดเป็นร้อยละ 74.80 E-mail ( $\bar{X}$  = 3.57) คิดเป็นร้อยละ 71.40 ผู้รับความคิดเห็น ( $\bar{X}$  = 3.20) คิดเป็นร้อยละ 64.00 และโทรสาร ( $\bar{X}$  = 3.17) คิดเป็นร้อยละ 63.40 ตามลำดับ

## ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

### 1. การให้บริการที่ประทับใจ

- 1.1 บริการสะดวกและรวดเร็ว
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างดี มีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ ผู้มารับบริการดีมาก เช่น เจ้าหน้าที่ของด่านตรวจคนหางานที่ดอนเมืองมีความเป็นกันเองมาก เป็นต้น
- 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คำชี้แนะ และตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ครบถ้วน

### 2. การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง

ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ

### 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ

#### 3.1.5 งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ เพื่อสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 135 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน ผู้ประกันตน นายจ้าง/สถานประกอบการ ตัวแทน นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### ตารางที่ 30 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	57	42.22
- หญิง	78	57.78
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	27	20.00
- 20-29 ปี	37	27.40
- 30-39 ปี	30	22.20
- 40-49 ปี	26	19.30
- 50-59 ปี	8	5.90
- 60 ปีขึ้นไป	7	5.20
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน ผู้ประกันตน นายจ้าง/สถานประกอบการ ตัวแทน นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 อายุระหว่าง 15-19 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็น

ร้อยละ 20.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 อายุ และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.318	86.36	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.556	91.12	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ประชาชน	4.200	84.00	มาก
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.358</b>	<b>87.16</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.358) คิดเป็นร้อยละ 87.16 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.556) คิดเป็นร้อยละ 91.12 รองลงมาเป็นประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.318) คิดเป็นร้อยละ 86.36 และประเด็นการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{X}$  = 4.200) คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ  
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

n = 135

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>											
1. การติดประกาศ ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการเพื่อให้ ผู้รับบริการทราบ	56	52	23	1	3	135 (100%)	4.16	83.20	มาก	-	-
2. ขั้นตอน และระยะ เวลาการให้บริการ เหมาะสม	59	59	17	-	-	135 (100%)	4.31	86.20	มากที่สุด	-	-
3. การให้บริการเป็นไป ตามขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนด	61	60	14	-	-	135 (100%)	4.35	87.00	มากที่สุด	-	-
4. การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง	67	52	16	-	-	135 (100%)	4.38	87.60	มากที่สุด	-	-
5. ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	67	53	15	-	-	135 (100%)	4.39	87.80	มากที่สุด	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.318</b>	<b>86.36</b>	<b>มากที่สุด</b>		

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.3180) คิดเป็นร้อยละ 86.36 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}$  = 4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.60 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}$  = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X}$  = 4.16) คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ

**ตารางที่ 33 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ**

n = 135

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>											
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	81	48	6	-	-	135 (100%)	4.56	91.20	มากที่สุด	-	-
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	82	46	7	-	-	135 (100%)	4.56	91.20	มากที่สุด	-	-
3. ความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษา / แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	55	2	1	-	135 (100%)	4.54	90.80	มากที่สุด	-	-
4. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	77	55	3	-	-	135 (100%)	4.55	91.00	มากที่สุด	-	-
5. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	81	50	4	-	-	135 (100%)	4.57	91.40	มากที่สุด	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.556</b>	<b>91.12</b>	<b>มากที่สุด</b>		

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.556) คิดเป็นร้อยละ 91.12 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมา คือ ด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ( $\bar{X}$  = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 40 ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา/แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน

n = 135

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
สิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน											
1. ความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่	65	49	16	4	-	134 (99.26%)	4.31	86.20	มากที่สุด	1	0.74
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/น้ำยาลบคำผิด / ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	56	54	20	4	-	134 (99.26%)	4.21	84.20	มากที่สุด	1	0.74
3. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม เป็นต้น	56	55	2	3	-	134 (99.26%)	3.82	76.40	มาก	1	0.74
4. ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ	65	46	17	5	1	134 (99.26%)	4.26	85.20	มากที่สุด	1	0.74
5. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	72	45	16	1	-	134 (99.26%)	4.40	88.00	มากที่สุด	1	0.74
ค่าเฉลี่ยรวม							4.20	84.00	มาก		

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชนในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.40) คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมา คือ ด้านความเพียงพอของจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20 ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ( $\bar{X}$  = 4.26) คิดเป็นร้อยละ 85.20 ความเพียงพอของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา/น้ำยาลบคำผิด / ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ ( $\bar{X}$  = 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น/แบบสอบถาม ( $\bar{X}$  = 3.82) คิดเป็นร้อยละ 76.40 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจ ยังพบว่ามีผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน โดยพบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจทั้ง 5 ด้าน เป็นจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดในแต่ละด้าน

ตารางที่ 35 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	112	83.00
2. Call Center / สายด่วน 1506 กต 2	61	45.20
3. โทรสาร	35	25.90
4. E-mail	45	33.30
5. เว็บไซต์	78	57.80
6. ผู้รับความคิดเห็น	22	16.30
7. ช่องทางอื่นๆ	5	3.70
<b>รวม</b>	<b>358</b>	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ของกรมการจัดหางานผ่านช่องทางการโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เว็บไซต์ Call Center /สายด่วน 1506 กต 2 E-mail โทรสาร และผู้รับความคิดเห็น ตามลำดับ

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ (%)
	คะแนนความพึงพอใจ								
	5	4	3	2	1				
1. โทรศัพท์ติดต่อ เจ้าของเรื่องโดยตรง	39.60	42.30	15.30	0.90	1.80	4.17	83.40	มาก	0.74
2. Call Center / สายด่วน 1506 กต 2	12.90	46.80	29.00	-	11.30	3.50	70.00	มาก	-
3. โทรสาร	11.80	32.40	32.40	5.90	17.60	3.15	63.00	ปานกลาง	0.74
4. E-mail	4.40	51.10	33.30	6.70	4.40	3.44	68.80	มาก	-
5. เว็บไซต์	42.30	35.90	12.80	7.70	1.30	4.10	82.00	มาก	-
6. ผู้รับความคิดเห็น	21.70	34.80	34.80	8.70	-	3.70	74.00	มาก	-

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานผ่านโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.17) คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมา คือ ทางเว็บไซต์ ( $\bar{X}$  = 4.10) คิดเป็นร้อยละ 82.00 ผู้รับความคิดเห็น ( $\bar{X}$  = 3.70) คิดเป็นร้อยละ 74.00 Call Center/สายด่วน 1506 กต 2 ( $\bar{X}$  = 3.50) คิดเป็นร้อยละ 70.00 E-mail ( $\bar{X}$  = 3.44) คิดเป็นร้อยละ 68.80 และทางโทรสาร ( $\bar{X}$  = 3.15) คิดเป็นร้อยละ 63.00 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจ ยังพบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ในช่องทางโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง และทางโทรสารในจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.74 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดของแต่ละช่องทาง

## ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

### 1. การให้บริการที่ประทับใจ

- 1.1 บริการสะดวกและรวดเร็ว
- 1.2 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำดีมาก
- 1.3 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### 2. การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง

- 1.1 บริการสายด่วน 1506 กด 2 เจ้าหน้าที่ call center ไม่มีความรู้เพียงพอ จึงให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้เสียเวลาในการรับบริการ
- 1.2 วัสดุ อุปกรณ์ มีไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น
- 1.3 สถานที่ไม่สะดวกเพียงพอ สำหรับการให้บริการ

### 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ควรปรับปรุงสร้างความรู้ความเข้าใจในงานบริการแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ และงานด้านอื่น ๆ ที่ถูกต้องให้กับเจ้าหน้าที่ Call center 1506 กด 2 เพื่อให้เกิดการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

### 3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน โดยจำแนกผลการสำรวจตามประเภทงานบริการ จำนวน 4 ประเภท ดังนี้

#### 3.2.1 งานจัดหางานในประเทศ

ดำเนินการทบทวนแบบสำรวจ สอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศ จำนวน 150 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ และตัวแทน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 37 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	58	38.70
- หญิง	92	61.30
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- ต่ำกว่า 15 ปี	1	0.70
- 15-19 ปี	5	3.30
- 20-29 ปี	28	18.70
- 30-39 ปี	62	41.30
- 40-49 ปี	42	28.00
- 50-59 ปี	11	7.30
- 60 ปีขึ้นไป	1	0.70
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ และตัวแทน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 อายุระหว่าง 15-19 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 และต่ำกว่า 15 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่องานจัดหางานในประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ	4.210	84.20	มากที่สุด
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.116	82.33	มาก
3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก	4.280	85.60	มากที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.202</b>	<b>84.04</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.202) คิดเป็นร้อยละ 84.04 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.280) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมา คือ ประเด็นด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ( $\bar{X}$  = 4.210) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\bar{X}$  = 4.116) คิดเป็นร้อยละ 82.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ

n = 150

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>											
1. การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	57	75	18	-	-	150 (100%)	4.26	85.20	มากที่สุด	-	-
2. กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	49	79	22	-	-	150 (100%)	4.18	83.60	มาก	-	-
3. การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	53	74	21	2	-	150 (100%)	4.19	83.80	มาก	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.210</b>	<b>84.20</b>	<b>มากที่สุด</b>		

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศด้านภารกิจและกฎ ระเบียบในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.210$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ( $\bar{X} = 4.19$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และด้านกฎระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

**ตารางที่ 40 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน**

n = 150

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>											
1. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	47	78	23	2	-	150 (100%)	4.13	82.60	มาก	-	-
2. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	50	70	27	3	-	150 (100%)	4.11	82.20	มาก	-	-
3. การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน	48	72	28	2	-	150 (100%)	4.11	82.20	มาก	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.116</b>	<b>82.33</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.116$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.33 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางานมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมา คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน และด้านการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางานในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.20

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศด้านความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวก

n = 150

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก											
1. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	52	75	21	2	-	150 (100%)	4.18	83.60	มาก	-	-
2. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	57	67	23	3	-	150 (100%)	4.19	83.80	มาก	-	-
3. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	85	51	13	-	-	149 (99.33%)	4.48	89.60	มากที่สุด	1	0.67
4. การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	63	67	18	2	-	150 (100%)	4.27	85.40	มากที่สุด	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.280	85.60	มากที่สุด		

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.280) คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ( $\bar{X}$  = 4.27) คิดเป็นร้อยละ 85.40 ด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน ( $\bar{X}$  = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ( $\bar{X}$  = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจ ยังพบว่ามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในเรื่องของความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพียงด้านเดียวเท่านั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 42 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานจัดหางานในประเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	135	90.00
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	91	60.70
3. โทรสาร	39	26.00
4. E-mail	83	55.30
5. เว็บไซต์	112	74.70
6. ผู้รับความคิดเห็น	28	18.70
7. ช่องทางอื่นๆ	12	8.00
<b>รวม</b>	<b>500</b>	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานในประเทศติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการด้านงานจัดหางานในประเทศของกรมการจัดหางาน ผ่านช่องทางการโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เว็บไซต์ Call Center / สายด่วน 1506 กด 2 E-mail โทรสาร และผู้รับความคิดเห็น ตามลำดับ

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานจัดหางานในประเทศ

ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ								ร้อยละ ความไม่พึง พอใจ
	คะแนนความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	
	5	4	3	2	1				
1. โทรศัพท์ติดต่อ เจ้าของเรื่องโดยตรง	42.50	38.80	13.40	3.70	1.50	4.17	83.40	มาก	0.67
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	3.40	39.10	46.00	6.90	4.60	3.30	66.00	ปานกลาง	0.74
3. โทรสาร	7.90	28.90	47.40	7.90	7.90	3.21	64.20	ปานกลาง	-
4. E-mail	12.20	51.20	26.80	8.50	1.20	3.65	73.00	มาก	-
5. เว็บไซต์	18.90	59.50	16.20	5.40	-	3.92	78.40	มาก	-
6. ผู้รับความคิดเห็น	7.70	34.60	34.60	15.40	7.70	3.19	63.80	ปานกลาง	0.74

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานในประเทศ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานผ่านโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.17) คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมา คือ ทางเว็บไซต์ ( $\bar{X}$  = 3.92) คิดเป็นร้อยละ 78.40 E-mail ( $\bar{X}$  = 3.65) คิดเป็นร้อยละ 73.00 Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 ( $\bar{X}$  = 3.30) คิดเป็นร้อยละ 66.00 ทางโทรสาร ( $\bar{X}$  = 3.21) คิดเป็นร้อยละ 64.20 และผู้รับความคิดเห็น ( $\bar{X}$  = 3.19) คิดเป็นร้อยละ 63.80 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจ ยังพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานจัดหางานในประเทศ ในช่อง Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 และผู้รับความคิดเห็นมากที่สุด เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.74 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมา คือ ทางโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 0.67 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

## ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการต่องานจัดหางานในประเทศ

### 1. การให้บริการที่ประทับใจ

- 1.1 บริการสะดวกและรวดเร็ว
- 1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พุดจาเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.3 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 1.4 การให้บริการเป็นมาตรฐานดี
- 1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ดี
- 1.6 การจัดวางเอกสารเพื่อให้บริการเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งาน
- 1.7 มีบริการผ่านเทคโนโลยี ซึ่งสะดวกและรวดเร็วดี

### 2. การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง

- 2.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
- 2.2 บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ไม่สะดวก ติดต่อยาก ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย
- 2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลบนเว็บไซต์ไม่มีประโยชน์ และไม่อัปเดตเท่าที่ควร
- 2.4 บริการช่องทางที่แนะนำให้นายจ้าง-ลูกจ้าง ผู้หางานพบกันยังไม่ดีเท่าที่ควร
- 2.5 ข้อมูลในแบบทะเบียนคนหางานไม่ครบถ้วน เช่น ขาดเบอร์โทรศัพท์
- 2.6 การคัดเลือกข้อมูลผู้สมัครงานผ่านเว็บไซต์ข้อมูลไม่อัปเดตหาข้อมูลที่ตรงความต้องการของนายจ้างได้ยาก ต้องให้ปรับปรุงกลับไปใช้การคัดลอกข้อมูลผู้สมัครงานได้โดยตรงจากเอกสารของผู้สมัครงาน

### 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 ปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะโทรศัพท์ ซึ่งติดต่อยากมาก
- 3.2 ควรปรับปรุงระยะเวลาการค้นประวัติและคัดรายชื่อ
- 3.3 ข้อมูลข่าวสาร เอกสารที่ใช้ประกอบในการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท หากมีการยกเลิกไม่ใช้ ควรลบเอกสารหรือแบบฟอร์มนั้นออกจากเว็บไซต์ หรือคู่มือ และแสดงเฉพาะเอกสารและแบบฟอร์มที่เป็นปัจจุบันเท่านั้น
- 3.4 ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งนายจ้างและผู้สมัครงาน ให้เกิดการจ้างงาน

#### 3.2.2 งานจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ และตัวแทน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 44 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานต่างประเทศ

ข้อมูล	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	53	53.00
- หญิง	47	47.00
รวม	100	100.00

ข้อมูล	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
อายุ		
- 20-29 ปี	4	4.00
- 30-39 ปี	15	15.00
- 40-49 ปี	45	45.00
- 50-59 ปี	31	31.00
- 60 ปีขึ้นไป	5	5.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานต่างประเทศได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ และตัวแทน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 45 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่องานจัดหางานต่างประเทศ**

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ	3.543	70.86	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.260	65.20	ปานกลาง
3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก	3.253	65.05	ปานกลาง
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.352</b>	<b>67.04</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.352) คิดเป็นร้อยละ 67.04 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.543) คิดเป็นร้อยละ 70.86 รองลงมา คือ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\bar{X}$  = 3.260) คิดเป็นร้อยละ 65.20 และประเด็นการให้บริการด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 3.253) คิดเป็นร้อยละ 65.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานต่างประเทศ  
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ											
1. การดำเนินงานของ กรมการจัดหางานคำนึง ถึงผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก	28	30	32	6	3	99 (99%)	3.75	75.00	มาก	1	1.00
2. กฎ ระเบียบที่กรมการ จัดหางานกำหนดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อท่าน	17	41	27	11	3	99 (99%)	3.59	71.80	มาก	1	1.00
3. การประชาสัมพันธ์ ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธี ปฏิบัติการให้บริการ ของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	10	30	41	15	3	99 (99%)	3.29	65.80	ปานกลาง	1	1.00
ค่าเฉลี่ยรวม							3.543	70.86	มาก		

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศด้านภารกิจและกฎ ระเบียบในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.453) คิดเป็นร้อยละ 70.86 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.75) คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา คือ ด้านกฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน ( $\bar{X}$  = 3.59) คิดเป็นร้อยละ 71.80 และด้านการประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ( $\bar{X}$  = 3.29) คิดเป็นร้อยละ 65.80 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจ ยังพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในเรื่องการดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก เรื่องกฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน และเรื่องการประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 47 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานต่างประเทศด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน											
1. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	7	38	40	11	3	99 (99%)	3.35	67.00	ปานกลาง	1	1.00
2. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	9	39	34	12	5	99 (99%)	3.35	67.00	ปานกลาง	1	1.00
3. การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน	2	26	52	16	3	99 (99%)	3.08	61.60	ปานกลาง	1	1.00
ค่าเฉลี่ยรวม							3.260	65.20	ปานกลาง		

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.260$ ) คิดเป็นร้อยละ 65.20 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน และด้านการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางานในระดับที่เท่ากันมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมา คือ ด้านการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน ( $\bar{X} = 3.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 61.60

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจ ยังพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศด้านด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในเรื่องการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน/การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก และการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานต่างประเทศด้านความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวก

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก											
1. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	8	46	31	11	3	99 (99%)	3.45	69.00	มาก	1	1.00
2. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	7	39	35	14	4	99 (99%)	3.31	66.20	ปานกลาง	1	1.00
3. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	9	37	30	15	8	99 (99%)	3.32	66.40	ปานกลาง	1	1.00
4. การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	1	32	40	11	15	99 (99%)	2.93	58.60	ปานกลาง	1	1.00
ค่าเฉลี่ยรวม							3.253	65.05	ปานกลาง		

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.253$ ) คิดเป็นร้อยละ 65.05 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา คือ ด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 66.40 ด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน ( $\bar{X} = 3.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 66.20 และด้านการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 2.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 58.60 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจ ยังพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกด้วย โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ/ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน/ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 49 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานจัดหางานต่างประเทศ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	89	89.00
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	87	87.00
3. โทรสาร	61	61.00
4. E-mail	61	61.00
5. เว็บไซต์	89	89.00
6. ผู้รับความคิดเห็น	40	40.00
7. ช่องทางอื่นๆ	1	1.00
<b>รวม</b>	<b>428</b>	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานจัดหางานต่างประเทศติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการด้านงานจัดหางานต่างประเทศของกรมการจัดหางาน ผ่านช่องทางการโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงและทางเว็บไซต์มากที่สุดในระดับที่เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ Call Center /สายด่วน 1506 กด 2 E-mail โทรสาร และผู้รับความคิดเห็น ตามลำดับ

ตารางที่ 50 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานจัดหางานต่างประเทศ

ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึง พอใจ
	คะแนนความพึงพอใจ								
	5	4	3	2	1				
1. โทรศัพท์ติดต่อ เจ้าของเรื่องโดยตรง	21	35	26	6	1	3.78	75.60	มาก	1.11
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	21	30	28	6	1	3.74	74.80	มาก	1.15
3. โทรสาร	5	13	37	6	-	3.28	65.60	ปานกลาง	1.61
4. E-mail	1	12	35	14	-	3.00	60.00	ปานกลาง	1.59
5. เว็บไซต์	13	48	18	7	2	3.72	74.40	มาก	1.12
6. ผู้รับความคิดเห็น	-	2	24	13	1	2.38	47.60	น้อย	2.43

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานจัดหางานต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานผ่านโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.78) คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมา คือ ผ่าน Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 ( $\bar{X}$  = 3.74) คิดเป็นร้อยละ 74.80 ทางเว็บไซต์ ( $\bar{X}$  = 3.72) คิดเป็นร้อยละ 74.40 โทรสาร ( $\bar{X}$  = 3.28) คิดเป็นร้อยละ 65.60 E-mail ( $\bar{X}$  = 3.00) คิดเป็นร้อยละ 60.00 และผู้รับความคิดเห็น ( $\bar{X}$  = 2.38) คิดเป็นร้อยละ 47.60 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจ ยังพบว่ามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานจัดหางานต่างประเทศ ในช่องทางผู้รับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 2.43 รองลงมา คือ ทางโทรสาร คิดเป็นร้อยละ 1.61 ทาง e-mail คิดเป็นร้อยละ 1.59 ทาง Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 คิดเป็นร้อยละ 1.15 ทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 1.12 และทางโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 1.11 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจในแต่ละช่องทางการติดต่อสื่อสาร

## ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการต่องานจัดหางานต่างประเทศ

### 1. การให้บริการที่ประทับใจ

ประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของห้องกองทุนช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศ

### 2. การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง

- 2.1 จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
- 2.2 ขั้นตอนด้านการจัดทำเอกสารมีความล่าช้า
- 2.3 เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจงาน
- 2.4 การให้บริการหรือให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่รู้ข้อกำหนด และระเบียบที่ชัดเจน
- 2.5 น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการคนงานใช้น้ำเสียงดู เหมือนการสอบสวนผู้ต้องหา

### 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 เจ้าหน้าที่ควรรับฟังความคิดเห็นของเอกชนโดยไม่มีอคติ
- 3.2 ควรให้บริการช่วงพักเที่ยงด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวลาพักรับประทานอาหาร เหมือนหน่วยงานรัฐอื่น ๆ
- 3.3 ควรปรับปรุงน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมขณะให้บริการ
- 3.4 เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในขั้นตอนการรับบริการอย่างถูกต้องตามลำดับ

### 3.2.3 งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ และตัวแทน/องค์กร/หน่วยงานอื่น ๆ โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 51 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	48	48.00
- หญิง	52	52.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	13	13.00
- 30-39 ปี	24	24.00
- 40-49 ปี	38	38.00
- 50-59 ปี	18	18.00
- 60 ปีขึ้นไป	7	7.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ ตัวแทน องค์กร และหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 100 คน คิดเป็น

ร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 52 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่องานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าว**

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ	4.097	81.94	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.987	79.74	มาก
3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก	4.135	82.70	มาก
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.073</b>	<b>81.46</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.073$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.46 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.135$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.70 รองลงมา คือ ประเด็นด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ( $\bar{X} = 4.097$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.94 และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\bar{X} = 3.987$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.74 ตามลำดับ

**ตารางที่ 53 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ**

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>											
1. การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	31	58	9	2	-	100 (100%)	4.18	83.60	มาก	-	-
2. กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	27	54	17	2	-	100 (100%)	4.06	81.20	มาก	-	-
3. การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	29	54	12	3	2	100 (100%)	4.05	81.00	มาก	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.097</b>	<b>81.94</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.097$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.94 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของกรมการจดทะเบียนถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมา คือ ด้านกฎ ระเบียบที่กรมการจดทะเบียนกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และด้านการ ประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติกรให้บริการของกรมการจดทะเบียนให้ประชาชนทราบ ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>											
1. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจดทะเบียน	24	58	15	2	1	100 (100%)	4.02	80.40	มาก	-	-
2. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	28	53	11	6	2	100 (100%)	3.99	79.80	มาก	-	-
3. การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจดทะเบียน	24	56	13	5	2	100 (100%)	3.95	79.00	มาก	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.987</b>	<b>79.74</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.987$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.74 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจดทะเบียน และด้านการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจดทะเบียนในระดับที่เท่ากันมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมา คือ ด้านการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.80 และด้านการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจดทะเบียน ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน  
ของคนที่ต่างด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>											
1. การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารของกรมการจัดหา งานให้ประชาชนทราบ	31	54	11	3	1	100 (100%)	4.11	82.20	มาก	-	-
2. ความสะดวกในการ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารการ ดำเนินงานของกรมการ จัดหางาน	31	51	11	7	-	100 (100%)	4.06	81.20	มาก	-	-
3. ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	34	58	8	-	-	100 (100%)	4.26	85.20	มากที่สุด	-	-
4. การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	32	53	10	4	1	100 (100%)	4.11	82.20	มาก	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.135</b>	<b>82.70</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.135$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.70 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมา คือ ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ และด้านการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้านของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	98	98.00
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	45	45.00
3. โทรสาร	36	36.00
4. E-mail	41	41.00
5. เว็บไซต์	73	73.00
6. ผู้รับความคิดเห็น	33	33.00
7. ช่องทางอื่นๆ	2	2.00
<b>รวม</b>	<b>328</b>	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวของกรมการจัดหางาน ผ่านช่องทางการโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ทางเว็บไซต์ Call Center /สายด่วน 1506 กด 2 E-mail โทรสาร และผู้รับความคิดเห็น ตามลำดับ

**ตารางที่ 57 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว**

ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ								ร้อยละ ความไม่พึง พอใจ
	คะแนนความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	
	5	4	3	2	1				
1. โทรศัพท์ติดต่อ เจ้าของเรื่องโดยตรง	42	31	14	9	-	4.10	82.00	มาก	2.0
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	3	13	17	7	4	3.09	61.80	ปานกลาง	2.2
3. โทรสาร	2	10	14	6	4	3.00	60.00	ปานกลาง	-
4. E-mail	4	14	17	2	3	3.35	67.00	ปานกลาง	2.4
5. เว็บไซต์	27	24	17	1	3	3.99	79.80	มาก	1.4
6. ผู้รับความคิดเห็น	3	8	11	4	7	2.88	57.60	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานผ่านโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.10) คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมา คือ ผ่านทางเว็บไซต์ ( $\bar{X}$  = 3.99) คิดเป็นร้อยละ 79.80 ทางE-mail ( $\bar{X}$  = 3.35) คิดเป็นร้อยละ 67.00 ทางCall Center/สายด่วน 1506 กด 2 ( $\bar{X}$  = 3.09) คิดเป็นร้อยละ 61.80 ทางโทรสาร ( $\bar{X}$  = 3.00) คิดเป็นร้อยละ 60.00 และผู้รับความคิดเห็น ( $\bar{X}$  = 2.88) คิดเป็นร้อยละ 57.60 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจ ยังพบว่ามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในช่องทาง E-mail มากที่สุด ร้อยละ 2.40 รองลงมา คือ ทางโทรสาร คิดเป็นร้อยละ 1.61 ทาง e-mail คิดเป็นร้อยละ 1.59 ทาง Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 คิดเป็นร้อยละ 2.20 ทางโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 2.00 และทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 1.40 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจในแต่ละช่องทางการติดต่อสื่อสาร

**ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว**

**1. การให้บริการที่ประทับใจ**

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเองและมีความสุภาพ
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีเข้าใจง่าย
- 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 1.4 เจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางาน ณ กระทรวงแรงงาน ให้บริการประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน
- 1.5 มีการจัดคิวตามลำดับก่อนหลัง

## 2. การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง

- 2.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนในส่วนงานนำเข้าแรงงานต่างด้าว MOU
- 2.2 ขั้นตอนด้านการออกเอกสารรายชื่อแรงงานต่างด้าวที่จะนำเข้า (Name list) มีความล่าช้า
- 2.3 บริการ Application ในการตรวจสอบเอกสาร Name list ไม่สมบูรณ์ไม่สามารถใช้งานได้สะดวก
- 2.4 การปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงานของกรมการจัดหางานไม่ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ
- 2.5 โทรติดตามสอบถามข้อมูล หรือติดตามงาน ติดตามเอกสารได้ยากมาก

## 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 ควรหาช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- 3.2 ควรปรับปรุงเว็บไซต์ และ Application การตรวจสอบเอกสาร Name list แรงงานต่างด้าวที่จะนำเข้ามาทำงานในประเทศไทยให้มีข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่ตลอด และดำเนินการออกเอกสารในขั้นตอนต่าง ๆ ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

### 3.2.4 งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการทบทวนแบบสำรวจสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ตัวแทน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 58 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	29	29.00
- หญิง	71	71.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	2	2.00
- 20-29 ปี	27	27.00
- 30-39 ปี	32	32.00
- 40-49 ปี	34	34.00
- 50-59 ปี	5	5.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ตัวแทน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอายุระหว่าง 15-19 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่องานตรวจและคุ้มครอง  
คนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ	4.190	83.80	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.180	63.60	ปานกลาง
3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก	4.130	82.60	มาก
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.833</b>	<b>76.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 3.833$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.67 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านภารกิจและกฎ ระเบียบมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.190$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา คือ ประเด็นด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.130$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\bar{X} = 3.180$ ) คิดเป็นร้อยละ 63.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน  
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>											
1. การดำเนินงานของ กรมการจัดหางานคำนึง ถึงผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก	26	70	4	-	-	100 (100%)	4.22	84.40	มากที่สุด	-	-
2. กฎ ระเบียบที่กรมการ จัดหางานกำหนดขึ้นเป็น ประโยชน์ต่อท่าน	21	78	1	-	-	100 (100%)	4.20	84.00	มาก	-	-
3. การประชาสัมพันธ์ ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธี ปฏิบัติการให้บริการของ กรมการจัดหางานให้ ประชาชนทราบ	19	77	4	-	-	100 (100%)	4.15	83.00	มาก	-	-
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.190</b>	<b>83.80</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.190$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.40 รองลงมา คือ ด้านกฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้น

เป็นประโยชน์ต่อท่าน ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และด้านการประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติกรให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน											
1. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	5	26	66	3	-	100 (100%)	3.33	66.60	ปานกลาง	-	-
2. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	7	17	65	10	1	100 (100%)	3.19	63.80	ปานกลาง	-	-
3. การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน	4	17	58	19	2	100 (100%)	3.02	60.40	ปานกลาง	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							3.180	63.60	ปานกลาง		

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.180$ ) คิดเป็นร้อยละ 63.60 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 66.60 รองลงมา คือ ด้านการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ( $\bar{X} = 3.19$ ) คิดเป็นร้อยละ 63.80 และด้านการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน ( $\bar{X} = 3.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 60.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน  
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก

n = 100

ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ									ไม่พึงพอใจ	
	คะแนนความพึงพอใจ					รวม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
	5	4	3	2	1						
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก											
1. การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารของกรมการ จัดหางานให้ประชาชนทราบ	32	65	3	-	-	100 (100%)	4.29	85.80	มากที่สุด	-	-
2. ความสะดวกในการ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารการ ดำเนินงานของกรมการ จัดหางาน	30	64	6	-	-	100 (100%)	4.24	84.80	มากที่สุด	-	-
3. ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	21	70	9	-	-	100 (100%)	4.12	82.40	มาก	-	-
4. การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	12	63	25	-	-	100 (100%)	3.87	77.40	มาก	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.130	82.60	มาก		

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.130) คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.29) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน ( $\bar{X}$  = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.80 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.12) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และด้านการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ( $\bar{X}$  = 3.87) คิดเป็นร้อยละ 77.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 ร้อยละการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานตรวจและคุ้มครองคนหางานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	95	95.00
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	76	76.00
3. โทรสาร	46	46.00
4. E-mail	46	46.00
5. เว็บไซต์	80	80.00
6. ผู้รับความคิดเห็น	19	19.00
รวม	362	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางานของกรมการจัดหางาน ผ่านช่องทางทางโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ทางเว็บไซต์ Call Center/สายด่วน 1506 กด 2 E-mail โทรสาร และผู้รับความคิดเห็น ตามลำดับ

**ตารางที่ 64 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน**

ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ								ร้อยละ ความไม่พึง พอใจ
	คะแนนความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ระดับความ พึงพอใจ	
	5	4	3	2	1				
1. โทรศัพท์ติดต่อ เจ้าของเรื่องโดยตรง	61	28	6	-	-	4.58	91.60	มากที่สุด	-
2. Call Center / สายด่วน 1506 กด 2	6	21	26	23	-	3.13	62.60	ปานกลาง	-
3. โทรสาร	6	14	23	3	-	3.50	70.00	มาก	-
4. E-mail	7	16	21	2	-	3.61	72.20	มาก	-
5. เว็บไซต์	12	20	40	8	-	3.45	69.00	มาก	-
6. ผู้รับความคิดเห็น	1	-	2	4	12	1.63	32.60	น้อยที่สุด	-

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงานผ่านโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรงมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา คือ ผ่านทางE-mail ( $\bar{X}$  = 3.61) คิดเป็นร้อยละ 72.20 ทางโทรสาร ( $\bar{X}$  =3.50) คิดเป็นร้อยละ 70.00 ทางเว็บไซต์ ( $\bar{X}$  = 3.45) คิดเป็นร้อยละ 69.00 ทางCall Center/ สายด่วน 1506 กด 2 ( $\bar{X}$  = 3.13) คิดเป็นร้อยละ 62.60 และผู้รับความคิดเห็น ( $\bar{X}$  = 1.63) คิดเป็นร้อยละ 32.60 ตามลำดับ

**ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน**

**1. การให้บริการที่ประทับใจ**

- ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ

**2. การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง**

- ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ

**3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

- ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ

## บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน สามารถสรุปผลและข้อเสนอแนะในภาพรวม ดังนี้

### 4.1 ผู้รับบริการ

#### 4.1.1 สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่อการรับบริการของกรมการจัดหางาน จำนวน 5 งานบริการ ได้แก่ งานจัดหางานในประเทศ งานจัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน และงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ตารางที่ 65 สรุปภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน

งานบริการ	ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
		จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)
1. งานจัดหางาน ในประเทศ	คนหางาน/ผู้สมัครงาน/ผู้ประกันตน	200	4.413	88.27
2. งานจัดหางาน ต่างประเทศ	คนหางาน/ผู้สมัครงาน	100	3.742	74.85
3. งานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่าง ด้าว	คนต่างด้าว/นายจ้าง/ สถานประกอบการ/ตัวแทน	100	4.181	83.61
4. งานตรวจและ คุ้มครองคนหางาน	คนหางาน/ผู้สมัครงาน	100	4.138	82.77
5. งานแนะแนวและการ ส่งเสริมการประกอบอาชีพ	คนหางาน/ผู้สมัครงาน/ผู้ประกันตน/ นักเรียน นักศึกษา/ประชาชนทั่วไป/ ครูแนะแนว/ผู้สูงอายุ	135	4.358	87.16
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ</b>		<b>635</b>	<b>4.166</b>	<b>83.33</b>

#### 4.1.2 ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ผู้รับบริการต้องการให้กรมการจัดหางานพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

1) งานจัดหางานในประเทศ ควรปรับปรุงในเรื่องของสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ รวมถึงเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อปริมาณผู้มารับบริการเพื่อลดระยะเวลาในการรอคอย ควรจัดหาวัสดุ/อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น และที่สำคัญควรหาแนวทางการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายช่องทาง เนื่องจากการติดต่อทางโทรศัพท์ที่มีอยู่ในปัจจุบันติดต่อก่อนข้างยาก

2) งานจัดหางานต่างประเทศ ควรปรับปรุงในเรื่องของน้ำเสียงในการพูดคุยของเจ้าหน้าที่ ขณะให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมถึงควรปรับเวลาในการให้บริการตั้งแต่ 08.30 ถึง 16.30 น. โดยไม่หยุดช่วงพักเที่ยง (ให้เจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันพักเที่ยง) และควรปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย อยู่ตลอดเวลาข้อมูลหรือแบบฟอร์มเก่าที่ยกเลิกการใช้งานแล้วควรนำออกจากเว็บไซต์เพื่อลดความสับสนของผู้รับบริการ

3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ควรปรับปรุงในเรื่องของการจัดเจ้าหน้าที่ ให้บริการเพิ่มให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอย และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงควรลดขั้นตอนการบริการ และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เช่น รับบริการที่สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ควรให้เสร็จสิ้นทุกกระบวนการ ณ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่นั้น ๆ เลย เพื่อลดค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการเดินทางไปยังหน่วยบริการต่าง ๆ อีกทั้งควรมีบริการถ่ายเอกสาร หน้าห้องให้บริการต่างด้าวแบบ MOU เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

4) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นในเรื่องของข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ

5) งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ควรปรับปรุงในเรื่องของการสร้างความรู้ ความเข้าใจในงานบริการแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ และงานด้านอื่น ๆ ที่ถูกต้องให้กับ เจ้าหน้าที่ Call center 1506 กต 2 เพื่อให้เกิดการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึง ควรจัดหาวัสดุ/อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น

## 4.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 4.2.1 สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่อการรับบริการ ของกรมการจัดหางาน จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานจัดหางานในประเทศ งานจัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว และงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ตารางที่ 66 สรุปภาพรวมความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ของกรมการจัดหางาน

งานบริการ	ประเด็นการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
		จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)
1. งานจัดหางาน ในประเทศ	คนหางาน/ผู้สมัครงาน/ผู้ประกันตน	150	4.202	84.04
2. งานจัดหางาน ต่างประเทศ	คนหางาน/ผู้สมัครงาน	100	3.352	67.04
3. งานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่าง ด้าว	คนต่างด้าว/นายจ้าง/ สถานประกอบการ/ตัวแทน	100	4.073	81.46
4. งานตรวจและ คุ้มครองคนหางาน	คนหางาน/ผู้สมัครงาน	100	3.833	76.67
ภาพรวมความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		450	3.865	77.30

#### 4.2.1 ข้อเสนอแนะภาพรวมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมการจัดหางานพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

1) งานจัดหางานในประเทศ ควรปรับปรุงในเรื่องของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้มีความหลากหลาย เช่น ทาง line facebook ที่วีออนไลน์ และ youtube เป็นต้น เพื่อให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย เนื่องจากปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ติดต่อได้ยากมาก รวมถึงควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น ทะเบียนคนหางาน เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ หากมีเอกสารหรือแบบฟอร์มรายการโดยยกเลิกไม่ใช้งานแล้ว ต้องนำออกจากเว็บไซต์ เพื่อลดความสับสนของนายจ้าง/สถานประกอบการ หรือผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนด้วย

2) งานจัดหางานต่างประเทศ ควรปรับปรุงในเรื่องของเวลาในการให้บริการโดยควรให้บริการช่วงพักเที่ยงด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวลาพักรับประทานอาหารเหมือนหน่วยงานรัฐอื่น ๆ อีกทั้งควรปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้รับฟังความคิดเห็นของเอกชนโดยไม่มีอคติ และให้บริการด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสมไม่ใช้น้ำเสียงที่แข็งกร้าวเกินไป รวมถึงควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้เข้าใจกฎ ระเบียบ ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อสามารถให้บริการหรือให้คำแนะนำในขั้นตอนการรับบริการอย่างถูกต้องตามลำดับ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ควรปรับปรุงเว็บไซต์ และ Application การตรวจสอบเอกสาร Name list แร่งงานต่างด้าวที่จะนำเข้ามาทำงานในประเทศไทยให้มีข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่ตลอด และดำเนินการออกเอกสารในขั้นตอนต่าง ๆ ให้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งควรหาช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนในส่วนงานนำเข้าแรงงานต่างด้าว MOU รวมถึงต้องมีแนวทางปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

4) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นในเรื่องของข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ