



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
**2563**

# ผลการสำรวจ ความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อบริการของกรมการเลือกตั้ง

## คำนำ

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน โดยให้เกิดประสิทธิภาพและผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยบริการนำข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไปใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ระยะเวลาดำเนินการ	1
1.4 ตัวชี้วัด	1
1.5 ผลผลิต	2
1.6 ขอบเขตการศึกษา	2
<b>บทที่ 2 วิธีการศึกษา</b>	
2.1 วิธีการสำรวจ	3
2.2 กลุ่มเป้าหมาย	3
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
2.4 เครื่องมือในการสำรวจ	3
2.5 การประมวลผล	4
<b>บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	5
3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ	8
(1) บริการจัดหางานในประเทศ	8
(2) บริการจัดหางานต่างประเทศ	15
(3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	21
(4) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	29
(5) งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	34
3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	41
(1) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	41
(2) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	49
<b>ภาคผนวก</b>	56
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ” กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (แบบสำรวจ ก)	
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (แบบสำรวจ ข)	

## สารบัญตาราง

	หน้า
- ตารางที่ 1 เกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ	4
- ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	6
- ตารางที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	7
- ตารางที่ 4 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	7
- ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	8
- ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานในประเทศ	9
- ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบริการจัดหางานในประเทศ	11
- ตารางที่ 8 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	12
- ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ	13
- ตารางที่ 10 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	15
- ตารางที่ 11 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ	16
- ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบริการจัดหางานต่างประเทศ	18
- ตารางที่ 13 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	20
- ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ	20
- ตารางที่ 15 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ	21
- ตารางที่ 16 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	22
- ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	24
- ตารางที่ 18 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	25
- ตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ	27
- ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ	29
- ตารางที่ 21 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	30
- ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	32
- ตารางที่ 23 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	33



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา

กรมการจัดหางาน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ทั้งในด้านบริการจัดหางานในประเทศ ด้านการแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ด้านการบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ด้านการคุ้มครองคนหางาน และด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อมุ่งส่งเสริมให้แรงงานทุกกลุ่มเป้าหมายมีงานทำ รวมถึงคนหางานได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ตลอดจนคนต่างด้าวทำงานโดยถูกต้องตามกฎหมาย

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานจากเดิมไปสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งหมายความว่าระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นฟังของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น รัฐบาลจึงได้มีนโยบายให้ทุกส่วนราชการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และเกณฑ์การประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางานได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวข้างต้น กรมการจัดหางานจึงต้องปรับการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และจำเป็นต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการต่างๆ ของกรมการจัดหางาน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดทิศทางการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้มากที่สุดต่อไป

#### 1.2 วัตถุประสงค์

(1) เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

(2) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

#### 1.3 ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2563

#### 1.4 ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

## 1.5 ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ  
บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

## 1.6 ขอบเขตการศึกษา

### (1) กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน

ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน

### (2) ขอบเขตการสำรวจ

สำรวจภาพรวมการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน

## บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 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 1,000 ตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานจัดหางานในประเทศ จำนวน 300 ตัวอย่าง
- งานจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 250 ตัวอย่าง
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 อย่าง
- งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 250 ตัวอย่าง

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน จำนวน 320 ตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 220 ตัวอย่าง
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 อย่าง

### 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทอแบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามารับบริการในภารกิจต่าง ๆ ณ จุดให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกรมการจัดหางาน ได้แก่ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว (ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน) กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 ด้วยวิธีการสุ่ม โดยกระจายการทอแบบสำรวจตามวันและเวลาทำการในช่วงต่าง ๆ

### 2.4 เครื่องมือในการสำรวจ

1. แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (แบบสำรวจ ก) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย
  1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  4. ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ
  5. ด้านช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/

การร้องเรียน ร้องทุกข์

- ส่วนที่ 3 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

2. แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (แบบสำรวจ ข) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน ประกอบด้วย
  1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ
  2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
  3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก
  4. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์
- ส่วนที่ 3 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

## 2.5 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสอดคล้องของข้อมูลในแบบสำรวจที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาลงรหัสและประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามลักษณะของแบบสำรวจ ดังนี้

(1) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนแทนค่าของแต่ละระดับความพึงพอใจ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย 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) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม

(3) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความผูกพันต่อกรมการจัดหางานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม

(4) ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็น และสรุปใจความสำคัญ

### บทที่ 3 ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

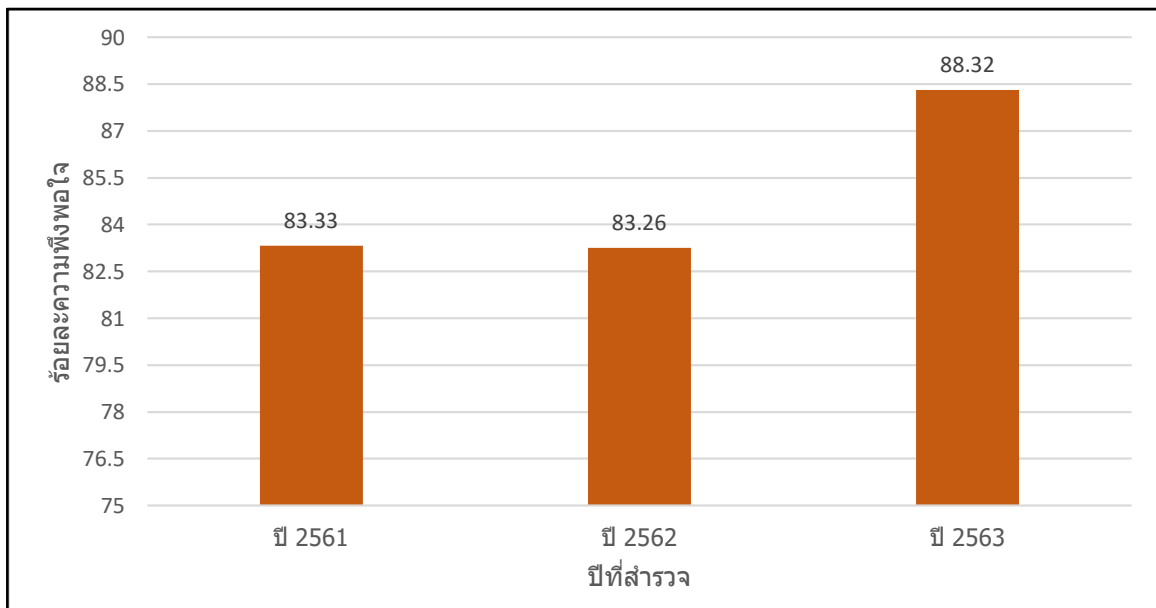
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ซึ่งข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์เป็นข้อมูลที่มีผู้ตอบแบบสำรวจมากกว่าร้อยละ 80 โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### 1. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการใช้บริการหรือการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน โดยเทียบกับความคาดหวัง ซึ่งสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

(1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.32 อยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผลการสำรวจมีแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 1 ซึ่งหากกรมการจัดหางานยังรักษามาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงบริการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจตามที่ปรากฏในผลการสำรวจตารางที่ 2 คาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด

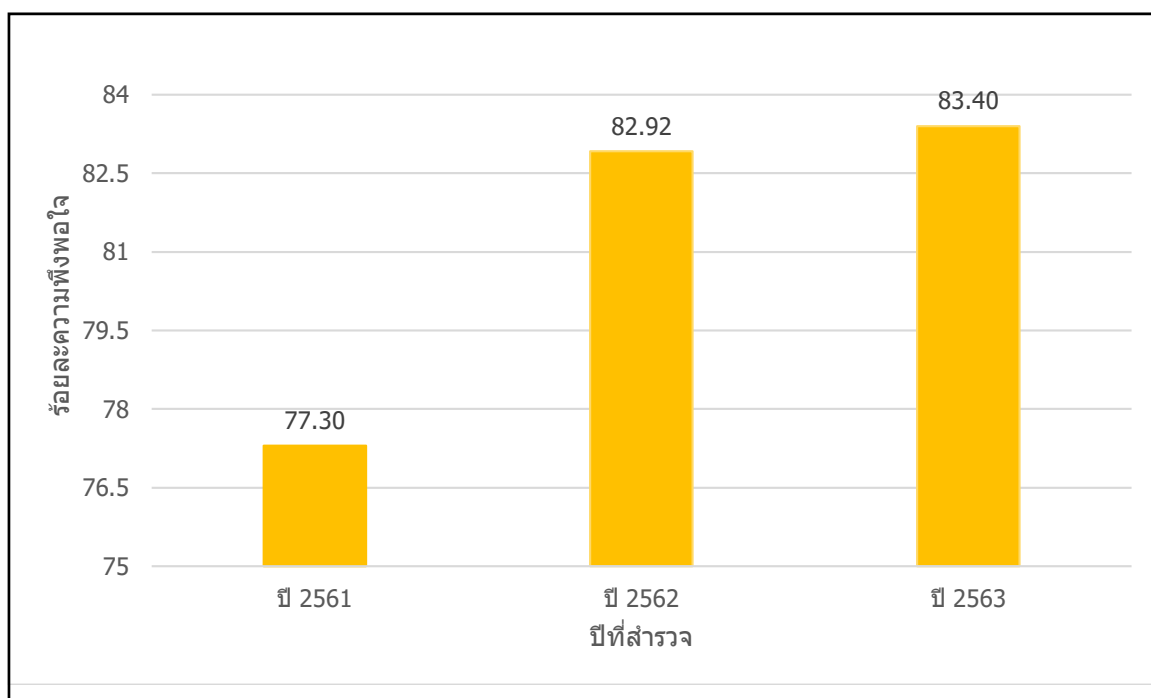


ภาพที่ 1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. บริการจัดหางานในประเทศ	84.40	0.00
2. บริการจัดหางานต่างประเทศ	93.00	0.00
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	84.60	2.50
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	93.60	0.00
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	86.00	0.00
<b>ภาพรวม</b>	<b>88.32</b>	<b>0.50</b>

(2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 2 ภารกิจ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.40 อยู่ในช่วงพึงพอใจมาก และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานเพิ่มขึ้นทุกปี ดังภาพที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางานได้มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดี และหากยังรักษาและพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง คาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563

ตารางที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน  
ในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	82.00	0.50
2. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	84.80	0.00
<b>ภาพรวม</b>	<b>83.40</b>	<b>0.25</b>

**ความผูกพัน** หมายถึง การที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของผู้อื่นหรือองค์กรที่เป็นคู่แข่ง แต่ในเชิงภาครัฐแล้ว เนื่องจากตามลักษณะการผูกขาดของงานราชการทำให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นได้ ดังนั้น กรมการจัดหางานจึงได้ประยุกต์ใช้นิยามความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยการสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่ามีความรู้สึกแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกัน รับรู้และเข้าถึง เข้าใจในภารกิจขององค์กร และยินดีที่จะแนะนำองค์กรให้เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับ ซึ่งผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า “ผู้รับบริการ” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 98.31 และ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 98.77 อยู่ในช่วงผูกพันมากที่สุด ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับบริการหรือติดต่อกันมาเป็นเวลานานทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยินดีที่จะเข้ามาช่วยงานขององค์กร ในขณะที่ตนเองจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นด้วย

ตารางที่ 4 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ร้อยละความผูกพัน	
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1. บริการจัดหางานในประเทศ	98.53	-ไม่ประเมิน-
2. บริการจัดหางานต่างประเทศ	99.00	-ไม่ประเมิน-
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	98.00	99.20
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	98.00	98.33
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	98.00	-ไม่ประเมิน-
<b>ภาพรวม</b>	<b>98.31</b>	<b>98.77</b>

## 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

สำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ จำนวน 5 ภารกิจ ดังนี้

### 2.1 บริการจัดหางานในประเทศ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 300 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางานและประชาชนทั่วไป / นายจ้าง ตัวแทน และสถานประกอบการ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานในประเทศ ได้แก่ คนหางานและประชาชนทั่วไป จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 และนายจ้าง ตัวแทน และสถานประกอบการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี อายุระหว่าง 40-49 ปี อายุระหว่าง 50-59 ปี อายุระหว่าง 15-19 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	129	43.00
- หญิง	171	57.00
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	11	3.70
- 20-29 ปี	87	29.00
- 30-39 ปี	99	33.00
- 40-49 ปี	70	23.30
- 50-59 ปี	28	9.30
- 60 ปีขึ้นไป	5	1.70
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

#### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.40 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.25 และประเด็นด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 83.60 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานในประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.24</b>	<b>84.80</b>		
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	30.00	58.00	10.00	1.30	0.70	4.15	83.00	0.00	300
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	34.70	52.70	12.00	0.00	0.70	4.21	84.20	0.00	300
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	38.30	52.70	8.70	0.00	0.30	4.29	85.80	0.00	300
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	37.30	54.00	8.30	0.00	0.30	4.28	85.60	0.00	300
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	36.70	56.00	6.70	0.00	0.70	4.28	85.60	0.00	300
6) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	33.00	57.30	9.30	0.00	0.30	4.23	84.60	0.00	300
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.41</b>	<b>88.25</b>		
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ	49.70	44.00	5.70	0.30	0.30	4.42	88.40	0.00	300
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	52.70	41.70	5.00	0.30	0.30	4.46	89.20	0.00	300
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	46.30	46.70	6.30	0.30	0.30	4.38	87.60	0.00	300
4) ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย	46.70	47.00	5.70	0.30	0.30	4.39	87.80	0.00	300
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.23</b>	<b>84.60</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์	38.70	45.30	15.00	0.30	0.70	4.21	84.20	0.00	300
2) ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	35.00	50.30	13.70	0.70	0.30	4.19	83.80	0.00	300

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	36.30	46.70	16.30	0.30	0.30	4.18	83.60	0.00	300
4) ความชัดเจนและน่าสนใจของ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/ คู่มือต่าง ๆ	35.70	51.70	11.70	0.70	0.30	4.22	84.40	0.00	300
5) ความสะอาด เรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	43.70	48.70	7.30	0.00	0.30	4.35	87.00	0.00	300
<b>ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ</b>						<b>4.18</b>	<b>83.60</b>		
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	32.00	54.70	12.70	0.00	0.70	4.17	83.40	0.00	300
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไป ตามที่คาดหวัง และมีความ เหมาะสม	32.00	54.00	13.30	0.30	0.30	4.17	83.40	0.00	300
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของ บริการ และสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้	32.30	56.30	10.30	0.70	0.30	4.20	84.00	0.00	300
<b>ความพึงพอใจการให้บริการใน ภาพรวม</b>	<b>34.70</b>	<b>54.00</b>	<b>10.70</b>	<b>0.30</b>	<b>0.30</b>	<b>4.22</b>	<b>84.40</b>	<b>0.00</b>	<b>300</b>

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 89.20 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษาและการให้บริการ ร้อยละ 88.40 และอันดับที่ 3 : ความเหมาะสมของบุคลากร ร้อยละ 87.80 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางานในประเทศ อยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศ แจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน ร้อยละ 83.00 อันดับที่ 2 : ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือร้อยละ 83.40 และอันดับที่ 3 : ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม ร้อยละ 83.40 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานในประเทศ อยู่ที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ

แม้ว่าบริการจัดหางานในประเทศ จะได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางาน ควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบริการจัดหางานในประเทศ

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ท่านใช้บริการมากที่สุด</b>		
- ณ สำนักงาน	268	49.60
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	104	19.30
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	69	12.80
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	34	6.30
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	54	10.00
- โทรสาร (แฟกซ์)	0	0
- อีเมล (e-mail)	11	2.60
<b>รวม</b>	<b>540</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ท่านพึงพอใจ</b>		
- ณ สำนักงาน	253	55.10
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	84	18.40
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	40	8.70
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	25	5.40
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	45	9.80
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	0.20
- อีเมล (e-mail)	11	2.40
<b>รวม</b>	<b>459</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง</b>		
- ณ สำนักงาน	132	33.30
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	62	15.70
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	76	19.20
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	24	6.10
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	24	6.10
- โทรสาร (แฟกซ์)	3	0.80
- อีเมล (e-mail)	11	2.80
- ทุกช่องทางมีความเหมาะสมแล้ว	64	16.20
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 7 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ผู้รับบริการจัดหางานในประเทศใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมา คือ บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง เว็บไซต์กรมการจัดหางาน และ e-mail ตามลำดับ โดยช่องทางที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.70 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30-49 ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มักปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการเข้าถึงระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศต่างๆ จึงอาจเป็นเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เชื่อมั่นที่จะมารับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ณ สำนักงาน มากกว่าการใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ ดังนั้น กรมการจัดหางานควรเน้นการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้เกี่ยวกับบริการจัดหางานในรูปแบบ e-service อย่างครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกในการรับบริการ รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ ลดระยะเวลา และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความต้องการ

นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้รับบริการไม่ใช้บริการ และพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางโทรสาร (แฟกซ์) คิดเป็นร้อยละ 0.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจัดหางานในประเทศได้ จึงควรพิจารณายกเลิกช่องทางบริการดังกล่าว เพื่อลดภาระการบริหารจัดการต่างๆ หรือพัฒนาช่องทางบริการอื่นๆ มาทดแทน เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง พบว่าผู้รับบริการ ร้อยละ 16.20 เห็นว่าทุกช่องทางที่กรมการจัดหางานเปิดให้บริการนั้นมีความเหมาะสมแล้ว แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ณ สำนักงาน เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 33.30 นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการยังคงต้องการให้มีการพัฒนาบริการผ่านช่องทางดังกล่าวให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน (ผู้รับบริการจัดหางานในประเทศ)

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานในประเทศมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.53 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดง ความเห็น (n = 300 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	97.30	2.70
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	99.00	1.00
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	99.30	0.70
<b>ภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน</b>	<b>98.53</b>	<b>1.47</b>

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 9)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุด บริการ ซึ่งให้บริการได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับผู้รับบริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถให้บริการ ชี้แนะให้คำปรึกษาและแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบริการด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องสำนักงานที่มีการจัดตกแต่งให้มีบรรยากาศที่ดี มีบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาใช้ให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการ ดังนี้

- 1) การบริการของสายด่วน 1506 กต 2 ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับบริการจัดหางานในประเทศไม่ได้
- 2) การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานบริการผ่านทางโทรศัพท์ บางหน่วยงานติดต่อได้ยากมาก

ควรมีการตรวจสอบและพัฒนาให้ดีขึ้น

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** : ในบางหน่วยงานบริการควรพัฒนาและเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ให้มากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์/เจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 2) ควรมีที่จอดรถให้กับผู้ที่มาติดต่อฟรี
- 3) บริเวณพื้นที่โต๊ะสัมภาษณ์ ควรเพิ่มเก้าอี้ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว

#### ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย	- ผู้รับบริการประทับใจในความสะดวก รวดเร็ว และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงพนักงานที่ให้บริการด้วยความจริงใจ เป็นมิตร ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีการแนะนำที่ดี เข้าใจง่าย มีความชัดเจน บริการด้วยความสุภาพ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม และประทับใจในเรื่องของสะดวกในการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ	- สายด่วน 1506 กต 2 ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับบริการจัดหางานในประเทศไม่ได้	- ไม่มี -

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นกันเองเสมือนญาติ มีการชี้แนะให้คำปรึกษา เรื่องต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงประสานงาน เรื่องต่างๆ ได้ดีมาก	- ไม่มี -	- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการ รับโทรศัพท์ - ควรมีที่จอดรถให้กับผู้ ที่มาติดต่อฟรี
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และให้บริการได้ดีมาก	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3	- เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจ ในงาน สามารถให้บริการได้ เป็นอย่างดี - มีระบบการตอบรับ การให้บริการที่รวดเร็ว	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาในส่วนต่างๆ ได้ดีมาก เอาใจใส่ผู้รับบริการ รวมถึงสำนักงานมีการ จัดตกแต่งให้มีบรรยากาศ ที่ดี มีบริการน้ำดื่มสำหรับ ผู้มาใช้บริการ	- ไม่มี -	- บริเวณพื้นที่โต๊ะสัมภาษณ์ ควรเพิ่มเก้าอี้ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5	เจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย เป็นกันเอง	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และแจ้งรายละเอียด เกี่ยวกับบริการด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	- ไม่มี -	- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ให้บริการมากกว่านี้ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ และรวดเร็ว ให้คำแนะนำ และข้อมูล ที่ชัดเจน รวมถึงให้ความ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี	สายด่วน 1506 กด 2 ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับ บริการจัดหางานในประเทศ ไม่ได้	- ไม่มี -

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9	- เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจ ผู้รับบริการดีมาก และเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ ความเชี่ยวชาญสามารถชี้แจง ให้คำแนะนำได้ เป็นอย่างดี - สำนักงานสามารถไปใช้บริการได้สะดวก	โทรศัพท์สำนักงานติดต่อได้ยากมาก ควรมีการตรวจสอบและพัฒนาให้ดีขึ้น	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -

## (2) บริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน (ที่มาเข้ารับการอบรม/แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ Re-entry) ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางาน (ที่มาเข้ารับการอบรม/แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ Re-entry) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 89.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 11.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 37.00 รองลงมาอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 29.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 8.00 อายุระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	89	89.00
- หญิง	11	11.00
รวม	100	100.00

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
อายุ		
- 15-19 ปี	1	1.00
- 20-29 ปี	12	12.00
- 30-39 ปี	22	22.00
- 40-49 ปี	41	41.00
- 50-59 ปี	24	24.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการ จัดหางานต่างประเทศในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยมีความพึงพอใจในประเด็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.59</b>	<b>91.80</b>		
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศ แจ้งขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการที่สามารถ เห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	50.00	49.00	1.00	0.00	0.00	4.49	89.80	0.00	100
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	59.00	40.00	1.00	0.00	0.00	4.58	91.60	0.00	100
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	60.00	40.00	0.00	0.00	0.00	4.60	92.00	0.00	100
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	63.00	37.00	0.00	0.00	0.00	4.63	92.60	0.00	100
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	63.00	36.00	0.00	1.00	0.00	4.61	92.20	0.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
6) ความเหมาะสมของเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอ รับบริการ	62.00	37.00	0.00	1.00	0.00	4.60	92.00	0.00	100
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.71</b>	<b>94.20</b>		
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และ การให้บริการ	73.00	27.00	0.00	0.00	0.00	4.73	94.60	0.00	100
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	73.00	26.00	1.00	0.00	0.00	4.72	94.40	0.00	100
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	69.00	30.00	1.00	0.00	0.00	4.68	93.60	0.00	100
4) ความเหมาะสมของ บุคลิกภาพและการแต่งกาย	71.00	29.00	0.00	0.00	0.00	4.71	94.20	0.00	100
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.64</b>	<b>92.80</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์	65.00	35.00	0.00	0.00	0.00	4.65	93.00	0.00	100
2) ความพร้อมและความทันสมัย ด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ	66.00	34.00	0.00	0.00	0.00	4.66	93.20	0.00	100
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	64.00	34.00	2.00	0.00	0.00	4.62	92.40	0.00	100
4) ความชัดเจนและน่าสนใจของ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/ คู่มือต่าง ๆ	65.00	34.00	1.00	0.00	0.00	4.64	92.80	0.00	100
5) ความสะอาด เรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	65.00	33.00	2.00	0.00	0.00	4.63	92.60	0.00	100
<b>ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ</b>						<b>4.62</b>	<b>92.53</b>		
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	65.00	32.00	3.00	0.00	0.00	4.62	92.40	0.00	100
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไป ตามที่คาดหวัง และมีความ เหมาะสม	64.00	32.00	4.00	0.00	0.00	4.60	92.00	0.00	100
3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ของบริการ และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	68.00	30.00	2.00	0.00	0.00	4.66	93.20	0.00	100
<b>ความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวม</b>	<b>67.00</b>	<b>31.00</b>	<b>2.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>4.65</b>	<b>93.00</b>	<b>0.00</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษาและการให้บริการ ร้อยละ 94.60 อันดับที่ 2 : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.40 อันดับที่ 3 : ความเหมาะสม ของบุคลิกภาพและการแต่งกาย ร้อยละ 94.20 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางาน ต่างประเทศอยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่ายและชัดเจน ร้อยละ 89.80 อันดับที่ 2 : ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและเหมาะสม ร้อยละ 91.60 และอันดับที่ 3 มี 3 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ร้อยละ 92.00 ได้แก่ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม ประเด็นความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับ บริการ และประเด็นระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวังและมีความเหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อน ของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านผลลัพธ์ของบริการ ที่ได้รับ

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบริการจัดหางานต่างประเทศ จะได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางาน ยังควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการ ยกกระดับบริการดังกล่าว ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจ ในการรับบริการต่อไป

**ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/ การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบริการจัดหางานต่างประเทศ**

ประเภทของช่องทาง	จำนวน ผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ท่านใช้บริการมากที่สุด</b>		
- ณ สำนักงาน	56	24.20
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	77	33.40
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	55	23.80
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	11	4.80
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	28	12.10
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	0.40
- อีเมล (e-mail)	3	1.30
<b>รวม</b>	<b>231</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ท่านพึงพอใจ</b>		
- ณ สำนักงาน	42	26.10
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	53	32.90
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	41	25.50
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	6	3.70
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	19	11.80
- โทรสาร (แฟกซ์)	0	0.00
- อีเมล (e-mail)	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>161</b>	<b>100.00</b>

ประเภทของช่องทาง	จำนวน ผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง</b>		
- ณ สำนักงาน	20	15.20
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	29	22.00
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	20	15.20
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	12	9.10
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	12	9.10
- โทรสาร (แฟกซ์)	0	0.00
- อีเมล (e-mail)	1	0.80
- ทุกช่องทางมีความเหมาะสมแล้ว	38	28.80
<b>รวม</b>	<b>132</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 12 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) คิดเป็นร้อยละ 33.40 รองลงมา คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง เว็บไซต์กรมการจัดหางาน e-mail และโทรสาร(แฟกซ์) ตามลำดับ โดยช่องทางที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) คิดเป็นร้อยละ 32.90 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความเชื่อมั่นต่อช่องทางบริการดังกล่าว จึงเกิดการใช้งานมากขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการน้อยมาก คือ โทรสาร (แฟกซ์) และ e-mail ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้ จึงควรพิจารณายกเลิกช่องทางบริการดังกล่าวเพื่อลดภาระการบริหารจัดการต่างๆ หรือพัฒนาช่องทางบริการอื่นๆ มาทดแทน เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง พบว่าผู้รับบริการ ร้อยละ 28.80 เห็นว่าทุกช่องทางที่กรมการจัดหางานเปิดให้บริการนั้นมีความเหมาะสมแล้ว แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 22.00 นั้นแสดงให้เห็นว่าการให้บริการจัดหางานต่างประเทศผ่านช่องทางบริการดังกล่าวนั้น แม้ว่าผู้รับบริการจะพึงพอใจมากที่สุดแล้วก็ตาม แต่ผู้รับบริการก็ยังคงคาดหวังให้มีการพัฒนาระบบ e-service/แอปพลิเคชันต่างๆ ต่อไป เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดง ความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	99.00	1.00
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	98.00	2.00
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	100	0.00
<b>ภาพรวมทศนคติและความผูกพัน</b>	<b>99.00</b>	<b>1.00</b>

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ**

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองบริหารแรงงาน ไทยไปต่างประเทศ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีมารยาทพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มเป็นกันเอง การสื่อสารชัดเจนให้ คำแนะนำเข้าใจง่าย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ ในการอบรม ที่ดูแลผู้เข้า อบรมเป็นอย่างดี ให้ความรู้และข้อมูลที่ช่วย สร้างแรงบันดาลใจได้ดี - การให้บริการมีความ เป็นระบบดี สะดวก รวดเร็ว - กระจายข่าวประชาสัมพันธ์ ติดต่อสะดวก - ด้านการอบรมดี เน้นหา ความรู้ในการอบรมเหมาะสม ให้ความสะดวกทุกๆ อย่าง	- ปริมาณของเก้าอี้ - ห้องน้ำ	- ไม่มี -

### (3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 250 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนต่างด้าวที่มารับบริการ ณ สำนักงาน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ คนต่างด้าวที่มารับบริการ ณ สำนักงาน จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 33.00 รองลงมาอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 28.40 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 24.80 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 12.40 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.20 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	140	56.00
- หญิง	110	44.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	62	24.80
- 30-39 ปี	83	33.20
- 40-49 ปี	71	28.40
- 50-59 ปี	31	12.40
- 60 ปีขึ้นไป	3	1.20
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

#### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.65 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 80.32 ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.16</b>	<b>83.26</b>		
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	31.20	52.00	16.80	0.00	0.00	4.14	82.80	0.00	250
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	31.60	51.20	16.80	0.40	0.00	4.14	82.80	0.00	250
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	30.00	52.00	18.00	0.00	0.00	4.12	82.40	0.00	250
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	35.60	52.00	12.40	0.00	0.00	4.23	84.60	0.00	250
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	34.80	51.20	14.00	0.00	0.00	4.21	84.20	0.00	250
6) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	32.40	50.40	16.40	0.40	0.00	4.14	82.80	0.40	250
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.28</b>	<b>85.65</b>		
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ	36.80	52.00	10.80	0.00	0.00	4.24	84.80	0.40	250
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	41.20	48.00	9.60	0.80	0.00	4.28	85.60	0.40	250
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	43.20	46.80	9.20	0.00	0.40	4.31	86.20	0.40	250
4) ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย	40.80	49.60	9.20	0.00	0.00	4.30	86.00	0.40	250
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.01</b>	<b>80.32</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์	24.40	53.60	22.00	0.00	0.00	4.02	80.40	0.00	250
2) ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	25.20	50.40	22.40	1.20	0.40	3.98	79.60	0.40	250

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	20.80	55.60	21.60	2.00	0.00	3.95	79.00	0.00	250
4) ความชัดเจนและน่าสนใจของ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/ คู่มือต่าง ๆ	24.00	50.80	23.20	2.00	0.00	3.97	79.40	0.00	250
5) ความสะอาด เรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	30.80	54.80	13.60	0.80	0.00	4.16	83.20	0.00	250
<b>ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ</b>						<b>4.18</b>	<b>83.60</b>		
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	29.20	60.40	10.40	0.00	0.00	4.19	83.80	0.00	250
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไป ตามที่คาดหวัง และมีความ เหมาะสม	32.00	52.80	14.80	0.40	0.00	4.16	83.20	0.00	250
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ของบริการ และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	30.40	58.40	11.20	0.00	0.00	4.19	83.80	0.00	250
<b>ความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวม</b>	<b>34.00</b>	<b>55.20</b>	<b>10.80</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>4.23</b>	<b>84.60</b>	<b>0.40</b>	<b>250</b>

จากตารางที่ 16 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 86.20 อันดับที่ 2 : ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย ร้อยละ 86.00 อันดับที่ 3 : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 85.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ ร้อยละ 79.00 อันดับที่ 2 : ความชัดเจนและน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ ร้อยละ 79.40 และอันดับที่ 3 : ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 79.60 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งกรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

1. ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ
3. ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
4. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่
5. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย
6. ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ท่านใช้บริการมากที่สุด</b>		
- ณ สำนักงาน	204	48.10
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	101	23.80
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	31	7.30
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	38	9.00
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	30	7.10
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	0.20
- อีเมล (e-mail)	19	4.50
<b>รวม</b>	<b>424</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ท่านพึงพอใจ</b>		
- ณ สำนักงาน	202	53.90
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	64	17.10
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	38	10.10
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	21	5.60
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	29	7.70
- โทรสาร (แฟกซ์)	0	0.00
- อีเมล (e-mail)	21	5.60
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง</b>		
- ณ สำนักงาน	121	34.10
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	97	27.30
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	40	11.30
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	24	6.80
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	17	4.80
- โทรสาร (แฟกซ์)	3	0.80
- อีเมล (e-mail)	14	3.90
- ทุกช่องทางมีความเหมาะสมแล้ว	39	11.00
<b>รวม</b>	<b>355</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 17 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ฌ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมา คือ ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง e-mail และโทรสาร (แฟกซ์) ตามลำดับ โดยช่องทางที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทาง ฌ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 53.90 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30-49 ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มักปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ จึงอาจเป็นเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เชื่อมั่นที่จะมารับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ฌ สำนักงาน มากกว่าการใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ ดังนั้น กรมการจัดหางานควรเน้นการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับบริการด้านการจัดหางานในรูปแบบ e-service อย่างครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกในการรับบริการ รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการลดระยะเวลา และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความต้องการ

นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการน้อยมาก คือ โทรสาร (แฟกซ์) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้ จึงควรพิจารณายกเลิกช่องทางบริการดังกล่าว เพื่อลดภาระการบริหารจัดการต่างๆ หรือพัฒนาช่องทางบริการอื่นๆ มาทดแทนเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง พบว่าผู้รับบริการ ร้อยละ 11.00 เห็นว่าทุกช่องทางที่กรมเปิดให้บริการนั้นมีความเหมาะสมแล้ว แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ฌ สำนักงาน เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 34.10 นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการยังคงต้องการให้มีการพัฒนาบริการผ่านช่องทางดังกล่าวให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 18

### ตารางที่ 18 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดง ความเห็น (n = 250 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	95.60	4.40

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดง ความเห็น (n = 250 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	98.80	1.20
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	99.60	0.40
<b>ภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน</b>	<b>98.00</b>	<b>2.00</b>

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 19)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว สุภาพ ยิ้มแย้ม ใส่ใจและช่วยเหลือผู้มาติดต่อเสมอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ด้านแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำ อธิบายข่าวสารและขั้นตอนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องของระบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตลอดจนการตรวจเอกสารที่มีความรวดเร็วและละเอียดมาก ทำให้การดำเนินการขออนุญาตเป็นไปด้วยความราบรื่น

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงบริการ ดังนี้

1) พื้นที่สำหรับติดต่อราชการของบางหน่วยงานยังคับแคบ อีกทั้งบางแห่งยังไม่สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุหรือพิการทางขาได้เนื่องจากตัวอาคารไม่มีลิฟต์ไว้บริการ รวมถึงที่จอดรถของผู้มาติดต่อมีปริมาณน้อยไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

2) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการใดๆ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมทั่วถึง ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการดำเนินการ

3) การเรียกเอกสารบางอย่างในปริมาณมากและยุ่งยากเกินไปในบางเรื่อง

4) การติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์บางหน่วยงานค่อนข้างยาก สายไม่ค่อยว่างหรือคู่สายมีน้อย

5) เจ้าหน้าที่บางรายยังให้ข้อมูลผู้มาติดต่อไม่ชัดเจน จนต้องเดินทางมาดำเนินการหลายรอบ

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** : ในบางหน่วยงานบริการควรพัฒนาและเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ให้มากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

1) ควรมีการกำหนดระบบคิวให้บริการ 1 เรื่อง ต่อ 1 คิว เพื่อให้ผู้รอรับบริการสามารถรู้ว่าจะต้องรออีกกี่คิวก็เรื่อง

2) ต้องการให้มีการจัดหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไว้ภายในอาคารสำนักงานบริการของแต่ละหน่วยงาน

3) ควรปรับปรุงข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์เสมอ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

4) ควรปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้สามารถยื่นเอกสารต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตหรือ e-mail ได้

5) ควรจะมีระบบจ่ายเงินอัตโนมัติ จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	-เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก สะดวก รวดเร็ว รวมถึงระบบออนไลน์มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว	- ผู้รับบริการบางราย ต้องรอคิวนาน	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1	- เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ รวดเร็ว รวมถึงมีความรู้ด้านแรงงาน ต่างด้าวเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง กระฉับกระชวย เข้าใจง่าย	- ที่จอดรถของผู้มาติดต่อ - พื้นที่สำหรับติดต่อราชการยังคับแคบ	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	- เจ้าหน้าที่ทำงานเร็ว บริการดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม ให้คำปรึกษา แนะนำ อธิบายข่าวสาร และขั้นตอนต่างๆได้ดี เข้าใจง่าย	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3	เจ้าหน้าที่บริการดี	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4	- บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มตั้งแต่ประตูจนถึงเคาน์เตอร์รับคิว - การตรวจเอกสารมีความรวดเร็วและละเอียดมาก ทำให้การดำเนินการขออนุญาตราบรื่น	ผู้สูงอายุหรือพิการทางขา อาจมีปัญหาการขึ้นลงระหว่างชั้น เพราะไม่มีลิฟต์	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6	-เจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ สามารถให้คำแนะนำได้ดี เยี่ยม บริการดี มีความ สุภาพ	- การเปลี่ยนแปลง แนวทางใดๆ ก็ตาม ไม่มี การแจ้งให้ทราบเลย เมื่อมาแล้วทำให้เสียเวลา - การเรียกเอกสาร บางอย่างอาจมากและ ยุ่งยากเกินไปในบางเรื่อง	- ควรปรับปรุงข้อมูลบน หน้าเว็บไซต์เสมอ เมื่อมี การเปลี่ยนแปลง
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7	พนักงานบางคนให้ข้อมูล และให้คำแนะนำดี	- เวลาโทรสอบถามสายไม่ ค่อยว่างหรือคู่สายมีน้อย - เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังให้ ข้อมูลผู้มาติดต่อไม่ชัดเจน จนต้องเดินทางมาหลาย รอบ	- ควรปรับปรุงให้สามารถ ยื่นเอกสารต่าง ๆ ทาง อินเทอร์เน็ตหรืออีเมลได้
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างดาว ส่วนใหญ่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับเรื่องต่างดาวได้ดี มาก บริการรวดเร็ว มีการ แสดงออกที่เป็นกันเอง และเป็นมิตร และข้อมูลที่ ชัดเจน บริการดี สุภาพ โปร่งใส และกระตือรือร้น กับงาน	เจ้าหน้าที่บางช่องบริการ ยังมีการให้บริการที่ล่าช้า	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9	- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ ให้บริการ ให้คำแนะนำ และตรวจสอบข้อมูล ด้านแรงงานต่างดาวได้ดี รวมถึงดำเนินเรื่องได้อย่าง รวดเร็ว	- การใช้เอกสารยังมี ปริมาณมาก - การติดต่อทางโทรศัพท์ ค่อนข้างยาก - ลำดับคิวการรอรับ บริการควรเป็น 1 เรื่อง ต่อ 1 คิว จะทำให้ผู้รอรับ บริการสามารถรู้ว่าจะต้อง รออีกกี่คิวก็เรื่อง	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ อภัยชัยดี ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง พูดคุยตอบคำถามชัดเจน บริการรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน รอไม่นาน	- ต้องการให้มีที่จอดรถ มากกว่านี้ - ต้องการให้มีการจัดหา การให้บริการเครื่องถ่าย เอกสารไว้ภายในอาคาร	- ควรจะมีระบบจ่ายเงิน อัตโนมัติ จะทำให้สะดวก

#### (4) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 72.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 28.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 35.00 รองลงมา อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 31.00 อายุระหว่าง 10-29 ปี ร้อยละ 27.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 6.00 และอายุระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	72	72.00
- หญิง	28	28.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	1	1.00
- 20-29 ปี	27	27.00
- 30-39 ปี	35	35.00
- 40-49 ปี	31	31.00
- 50-59 ปี	6	6.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

##### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.07 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 91.48 ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.64</b>	<b>92.70</b>		
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	64.00	26.00	9.00	1.00	0.00	4.53	90.60	0.00	100
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	66.00	31.00	3.00	0.00	0.00	4.63	92.60	0.00	100
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	67.00	30.00	3.00	0.00	0.00	4.64	92.80	0.00	100
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	70.00	27.00	3.00	0.00	0.00	4.67	93.40	0.00	100
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	69.00	28.00	3.00	0.00	0.00	4.66	93.20	0.00	100
6) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	71.00	26.00	3.00	0.00	0.00	4.68	93.60	0.00	100
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.69</b>	<b>93.95</b>		
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ	73.00	23.00	4.00	0.00	0.00	4.69	93.80	0.00	100
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	75.00	23.00	2.00	0.00	0.00	4.73	94.60	0.00	100
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	71.00	28.00	1.00	0.00	0.00	4.70	94.00	0.00	100
4) ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย	69.00	29.00	2.00	0.00	0.00	4.67	93.40	0.00	100
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.57</b>	<b>91.48</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์	70.00	19.00	6.00	5.00	0.00	4.54	90.80	0.00	100
2) ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	69.00	18.00	11.00	2.00	0.00	4.54	90.80	0.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	65.00	22.00	13.00	0.00	0.00	4.52	90.40	0.00	100
4) ความชัดเจนและน่าสนใจของ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/ คู่มือต่าง ๆ	69.00	22.00	6.00	3.00	0.00	4.57	91.40	0.00	100
5) ความสะอาด เรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	72.00	26.00	2.00	0.00	0.00	4.70	94.00	0.00	100
<b>ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ</b>						<b>4.70</b>	<b>94.07</b>		
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	70.00	29.00	1.00	0.00	0.00	4.69	93.80	0.00	100
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไป ตามที่คาดหวัง และมีความ เหมาะสม	74.00	25.00	1.00	0.00	0.00	4.73	94.60	0.00	100
3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ของบริการ และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	70.00	29.00	1.00	0.00	0.00	4.69	93.80	0.00	100
<b>ความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวม</b>	<b>69.00</b>	<b>30.00</b>	<b>1.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>4.68</b>	<b>93.60</b>	<b>0.00</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 21 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 มี 2 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 94.60 ได้แก่ ประเด็นความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม อันดับที่ 2 : มี 2 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 94.00 ได้แก่ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และประเด็นความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม อันดับที่ 3 : มี 3 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 93.80 ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษาและการให้บริการ ประเด็นตรงตามความต้องการ ถูกต้องน่าเชื่อถือ และประเด็นความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ ร้อยละ 90.40 อันดับที่ 2 : ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่ายและชัดเจน ร้อยละ 90.60 และอันดับที่ 3 มี 2 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 90.80 ได้แก่ ประเด็นความเพียงพอของจุดให้บริการและจุดประชาสัมพันธ์ และประเด็นความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็น

ได้ว่าจุดอ่อนของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

อย่างไรก็ตามแม้ว่างานตรวจและคุ้มครองคนหางานจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางาน ควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

**ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน**

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ท่านใช้บริการมากที่สุด</b>		
- ณ สำนักงาน	78	56.52
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	20	14.50
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	19	13.80
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	15	10.90
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	4	2.90
- โทรสาร (แฟกซ์)	0	0.00
- อีเมล (e-mail)	2	1.45
<b>รวม</b>	<b>138</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ท่านพึงพอใจ</b>		
- ณ สำนักงาน	70	58.33
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	18	15.00
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	18	15.00
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	9	7.50
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	3	2.50
- โทรสาร (แฟกซ์)	0	0.00
- อีเมล (e-mail)	2	1.70
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง</b>		
- ณ สำนักงาน	57	55.90
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	2	2.00
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	6	5.90
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	5	4.90
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	2	2.00
- โทรสาร (แฟกซ์)	0	0.00
- อีเมล (e-mail)	1	1.00
- ทุกช่องทางมีความเหมาะสมแล้ว	29	28.40
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 22 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็น ร้อยละ 56.52 รองลงมา คือ ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง และ e-mail ตามลำดับ โดยช่องทางที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจ มากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 58.33 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับช่วงอายุของผู้ตอบ แบบสำรวจ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30-49 ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีภักดิ์และหลีกเลี่ยงการเข้าถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ จึงอาจเป็นเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เชื่อมั่นที่จะมารับบริการ จากเจ้าหน้าที่โดยตรง ณ สำนักงาน มากกว่าการใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ ประกอบกับงานตรวจและ คุ้มครองคนหางาน ยังไม่มีการให้บริการแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมกระบวนการบริการต่างๆ สำหรับเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการนั่นเอง ดังนั้น กรมการจัดหางานควรส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยี มาพัฒนาบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานในรูปแบบ e-service เพื่อเพิ่มทางเลือกในการรับบริการ รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ ลดระยะเวลา และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ รวมถึงเน้นการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับการใช้บริการในรูปแบบ e-service เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าวให้กับประชาชน

นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้รับบริการไม่เลือกใช้บริการ คือ โทรสาร (แฟกซ์) ซึ่งแสดงให้เห็น ว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้ จึงควรพิจารณายกเลิก ช่องทางบริการดังกล่าว เพื่อลดภาระการบริหารจัดการต่างๆ หรือพัฒนาช่องทางบริการอื่นๆ มาทดแทน เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง พบว่าผู้รับบริการ ร้อยละ 28.40 เห็นว่า ทุกช่องทางที่กรมการจัดหางานเปิดให้บริการนั้นมีความเหมาะสมแล้ว แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ณ สำนักงาน เป็นอันดับแรก คิดเป็น ร้อยละ 55.90 นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการยังคงต้องการให้มีการพัฒนาบริการผ่านช่องทางดังกล่าวให้ดีขึ้น กว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อความ ที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทัศนคติและความผูกพัน ต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.00 และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจาก มีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือ กระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดง ความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้ กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	94.00	6.00

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดง ความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	100.00	0.00
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	100.00	0.00
<b>ภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน</b>	<b>98.00</b>	<b>2.00</b>

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

ตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองทะเบียนจัดหางานกลาง และ คุ้มครองคนหางาน	- เจ้าหน้าที่สุภาพ เป็นกันเอง ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว	- โต๊ะสำหรับการให้บริการ	- ไม่มี -

#### (5) งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ดำเนินการทดสอบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 250 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.60 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 32.40 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 28.40 รองลงมา อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 24.40 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 13.20 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 7.60 และอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.40 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	81	32.40
- หญิง	169	67.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	19	7.60
- 20-29 ปี	55	22.00
- 30-39 ปี	71	28.40
- 40-49 ปี	61	24.40
- 50-59 ปี	33	13.20
- 60 ปีขึ้นไป	11	4.40
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.20 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 83.20 ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						4.19	83.80		
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	30.80	54.80	13.20	0.00	0.80	4.14	82.80	0.40	250
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	33.20	53.20	13.20	0.00	0.40	4.19	83.80	0.00	250
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	32.00	57.60	10.00	0.00	0.40	4.21	84.20	0.00	250
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	30.80	60.40	8.80	0.00	0.00	4.22	84.40	0.00	250
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	34.00	56.80	8.40	0.00	0.80	4.23	84.60	0.00	250
6) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	32.00	57.20	10.00	0.40	0.40	4.20	84.00	0.00	250

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.31</b>	<b>86.20</b>		
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และ การให้บริการ	37.20	54.80	7.20	0.00	0.80	4.28	85.60	0.00	250
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	44.80	48.00	6.40	0.00	0.80	4.36	87.20	0.00	250
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	41.20	49.20	8.80	0.00	0.80	4.30	86.00	0.00	250
4) ความเหมาะสมของ บุคลิกภาพและการแต่งกาย	43.20	48.40	7.60	0.00	0.80	4.33	86.60	0.00	250
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.16</b>	<b>83.20</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์	32.80	54.40	12.40	0.00	0.40	4.19	83.80	0.00	250
2) ความพร้อมและความทันสมัย ด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ	31.20	53.20	14.80	0.00	0.80	4.14	82.80	0.00	250
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	25.60	58.00	15.60	0.00	0.80	4.08	81.60	0.00	250
4) ความชัดเจนและน่าสนใจของ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/ คู่มือต่าง ๆ	30.00	56.80	12.40	0.00	0.80	4.15	83.00	0.00	250
5) ความสะอาด เรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	35.20	58.80	5.20	0.00	0.80	4.28	85.60	0.00	250
<b>ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ</b>						<b>4.19</b>	<b>83.80</b>		
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	29.20	58.40	12.00	0.00	0.40	4.16	83.20	0.00	250
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไป ตามที่คาดหวัง และมีความ เหมาะสม	33.20	56.00	10.40	0.00	0.40	4.22	84.40	0.00	250
3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ของบริการ และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	33.20	55.20	11.20	0.00	0.40	4.21	84.20	0.00	250
<b>ความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวม</b>	<b>39.20</b>	<b>52.80</b>	<b>7.60</b>	<b>0.00</b>	<b>0.40</b>	<b>4.30</b>	<b>86.00</b>	<b>0.00</b>	<b>250</b>

จากตารางที่ 26 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ประเด็นความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 87.20 อันดับที่ 2 : ประเด็นความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย อันดับที่ 3 : ประเด็นความซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ อยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ ร้อยละ 81.60 อันดับที่ 2 : มี 2 ประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ร้อยละ 82.80 ได้แก่ ประเด็นความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบและมีประกาศแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่ายและชัดเจน และประเด็นความพร้อมและความทันสมัย ด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และอันดับที่ 3 คือ ความชัดเจนและน่าสนใจ ของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/คู่มือต่างๆ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

อย่างไรก็ตามแม้ว่างานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางาน ควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

**ตารางที่ 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ**

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ท่านใช้บริการมากที่สุด</b>		
- ณ สำนักงาน	216	53.20
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	73	18.00
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	37	9.10
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	13	3.20
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	66	16.30
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	0.20
- อีเมล (e-mail)	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>406</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ท่านพึงพอใจ</b>		
- ณ สำนักงาน	211	58.00
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	54	14.80
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	25	6.90
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	8	2.20
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	61	16.80
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	0.30
- อีเมล (e-mail)	4	1.10
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>100.00</b>

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง</b>		
- ฌ สำนักงาน	102	30.10
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	65	19.20
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กต 2	67	19.80
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	7	2.10
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	29	8.60
- โทรสาร (แฟกซ์)	5	1.50
- อีเมล (e-mail)	6	1.80
- ทุกช่องทางมีความเหมาะสมแล้ว	58	17.10
<b>รวม</b>	<b>339</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 27 พบว่าช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่ผู้รับบริการใช้มากที่สุด คือ ช่องทาง ฌ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมา คือ ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กต 2 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน และโทรสาร (แฟกซ์) ตามลำดับ โดยช่องทางที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทาง ฌ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา คือ โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง ร้อยละ 16.80 ซึ่งอาจเป็นเพราะงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ เป็นบริการที่เน้นการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ดังนั้นผู้รับบริการจึงเชื่อมั่นในการใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าวมากกว่าช่องทางอื่น

อย่างไรก็ตามการที่กรมการจัดหางานได้มีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาพัฒนางานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในรูปแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น ถือว่าเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้รับบริการ และจากผลการสำรวจจะเห็นได้ว่ามีผู้รับบริการบางส่วนให้การยอมรับและมีความพึงพอใจของทางดังกล่าว ร้อยละ 14.80 ดังนั้น กรมการจัดหางานควรเร่งประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนการใช้งานให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและเชื่อมั่นที่จะใช้บริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้รับบริการใช้น้อยและพึงพอใจต่ำที่สุด คือ โทรสาร (แฟกซ์) ร้อยละ 0.30 และ e-mail ร้อยละ 1.10 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาช่องทางบริการอื่นๆ มาทดแทนเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 17.10 เห็นว่าทุกช่องทางที่กรมการจัดหางานเปิดให้บริการนั้นมีความเหมาะสมแล้ว แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ฌ สำนักงาน เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 30.10 นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการยังคงต้องการให้มีการพัฒนาบริการผ่านช่องทางดังกล่าวให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจได้เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- ควรจัดหาข้อมูลข่าวสารด้านอาชีพให้มากขึ้นและเหมาะสมกับกลุ่มแรงงาน เช่น สรรหาข้อมูลอาชีพและข้อมูลตำแหน่งงานว่างที่นักเรียนจบ ม.3 สามารถประกอบอาชีพได้
- ควรพัฒนาและปรับปรุงเรื่องความเร็วของระบบออนไลน์
- ควรพัฒนาช่องทางการให้บริการรูปแบบอื่น เช่น การส่งข้อมูลหรือบริการผ่านระบบไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น เพื่อทดแทนช่องทางโทรสารซึ่งไม่สะดวก หาได้ยาก มีใช้เฉพาะสำนักงานเท่านั้น

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 28

#### ตารางที่ 28 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดง ความเห็น (n = 250 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	96.00	4.00
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	98.00	2.00
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	100	0.00
<b>ภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน</b>	<b>98.00</b>	<b>2.00</b>

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 29)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้บริการให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว ให้การต้อนรับและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องของสถานที่ ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและสม่ำเสมอ รวมถึงประทับใจการจัดกิจกรรม "มหกรรมอาชีพ" และบริการสำรวจความสนใจในอาชีพของนักเรียนในโรงเรียนที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง : ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงการ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ  
 2) สถานที่ให้บริการของบางหน่วยงานเครื่องปรับอากาศมีปัญหา รวมถึงปริมาณห้องน้ำมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3) การติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์บางหน่วยงานค่อนข้างยาก

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ควรเพิ่มงบประมาณให้แก่โครงการที่สนับสนุนด้านการแนะแนวอาชีพ ในโรงเรียนให้เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 29 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย	- พนักงานให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว สอบถามอะไรก็มีคำตอบให้เสมอ	- การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	-ไม่มี-	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ดี	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว และเป็นกันเอง	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- มีข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้รับทราบเสมอ / มีข้อมูลตำแหน่งงานเยอะ - เจ้าหน้าที่ สจก.4 ให้การต้อนรับและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ใจดี เป็นกันเองดี ให้บริการดี รวดเร็ว - การให้บริการสำรวจความสนใจในอาชีพของนักเรียน ในโรงเรียนทุกปี	-ไม่มี-	- ควรเพิ่มงบประมาณให้แก่โครงการที่สนับสนุนด้านการแนะแนวอาชีพในโรงเรียน

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- การร่วมมือกันจัดกิจกรรม "มหกรรมอาชีพ" วันที่ 30-31 ม.ค. 2563		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5	- เจ้าหน้าที่พูดไพเราะ บริการสะดวก รวดเร็ว ตอบข้อซักถามได้ครบถ้วน ชัดเจน	- บุคลากรมีน้อย - ห้องน้ำมีน้อย	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6	- เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อย	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7	- พนักงานน่ารัก เป็นกันเอง พุดจาสุภาพไพเราะ กริยาเรียบร้อย ให้ข้อมูลครบถ้วน ให้คำแนะนำดีมาก	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชัดเจน มีความเอาใจใส่กับเรื่องที่มาติดต่อ พนักงานบริการดี พุดจาไพเราะ	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9	- การให้บริการโดยรวมดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชัดเจน - สถานที่ ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกดี	- แอร์ไม่เย็น	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10	- ให้บริการข้อมูลครบถ้วน ดีมาก	-ไม่มี-	-ไม่มี-

### 3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ จำนวน 2 ประเภท ดังนี้

#### (1) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ข) สอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 220 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ ตัวแทน และผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน และผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.80 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 43.20 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.30 รองลงมา อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 29.10 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 20.90 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 15.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.70 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	95	43.20
- หญิง	125	56.80
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	46	20.90
- 30-39 ปี	64	29.10
- 40-49 ปี	71	32.30
- 50-59 ปี	33	15.00
- 60 ปีขึ้นไป	6	2.70
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>

### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงาน ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ/ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน/ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.60 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 76.60 ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						4.01	80.20		
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	27.70	57.30	14.10	0.00	0.00	4.10	82.00	0.90	220

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
2) กฎ ระเบียบที่กรมการ จัดหางานกำหนดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อท่าน	25.50	53.20	21.40	0.00	0.00	4.04	80.80	0.00	220
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการ ให้บริการของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	20.00	54.50	20.90	3.60	0.50	3.89	77.80	0.50	220
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						<b>3.83</b>	<b>76.60</b>		
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	20.00	48.60	28.20	2.70	0.00	3.85	77.00	0.50	220
2) การเปิดช่องทางรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากบุคคลภายนอก	21.40	44.50	28.60	4.10	0.90	3.80	76.00	0.50	220
3) การนำความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการ ดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	21.80	48.60	24.50	3.60	0.90	3.85	77.00	0.50	220
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.03</b>	<b>80.60</b>		
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	24.50	51.40	19.10	5.00	0.00	3.95	79.00	0.00	220
2) ความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ของกรมการจัดหางาน	24.50	51.40	20.50	2.30	0.90	3.95	79.00	0.50	220
3) ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	39.10	52.30	7.70	0.50	0.00	4.29	85.80	0.00	220
4) การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	25.00	49.10	21.80	3.20	0.90	3.94	78.80	0.00	220
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>25.90</b>	<b>58.20</b>	<b>15.00</b>	<b>0.50</b>	<b>0.00</b>	<b>4.10</b>	<b>82.00</b>	<b>0.50</b>	<b>220</b>

จากตารางที่ 31 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 3 ด้าน กับกับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 85.80 อันดับที่ 2 : การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ร้อยละ 82.00 และอันดับที่ 3 : กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางาน กำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน ร้อยละ 80.80 แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาต

การทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก รวมถึงด้านภารกิจและกฎระเบียบ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 : การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ร้อยละ 76.00 อันดับที่ 2 : มี 2 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 77.00 ได้แก่ ประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน และประเด็นการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน อันดับที่ 3 : การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติกรให้บริการของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ ร้อยละ 77.80

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม ร้อยละ 0.50 รวมถึงไม่พึงพอใจในประเด็นย่อยอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้และลดผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินงานให้มากขึ้น โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- 2) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติกรให้บริการของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ
- 3) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน
- 4) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก
- 5) การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน
- 6) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

**ตารางที่ 32 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว**

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ท่านใช้บริการมากที่สุด</b>		
- ณ สำนักงาน	187	49.10
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	22	5.70
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	43	11.30
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	48	12.60
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	72	18.90
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	0.30
- อีเมล (e-mail)	8	2.10
<b>รวม</b>	<b>381</b>	<b>100</b>
<b>ช่องทางที่ท่านพึงพอใจ</b>		
- ณ สำนักงาน	189	54.30
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	12	3.45

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	39	11.20
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	42	12.10
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	60	17.24
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	0.30
- อีเมล (e-mail)	5	1.43
<b>รวม</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง</b>		
- ณ สำนักงาน	111	34.90
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	26	8.20
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	40	12.60
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	39	12.30
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	50	15.70
- โทรสาร (แฟกซ์)	5	1.60
- อีเมล (e-mail)	6	1.90
- ทุกช่องทางมีความเหมาะสมแล้ว	41	12.90
<b>รวม</b>	<b>318</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 32 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้มากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมา คือ ช่องทางโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง เว็บไซต์กรมการจัดหางาน สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) อีเมล (e-mail) และโทรสาร (แฟกซ์) ตามลำดับ โดยช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมา คือ โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง ร้อยละ 17.24 แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน ณ สำนักงาน รวมถึงโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง

อย่างไรก็ตามกรมการจัดหางานได้ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในรูปแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตในหลายกระบวนการนั้น ถือว่าเป็นการเพิ่มทางเลือกในการดำเนินงานและการให้บริการ ซึ่งจากผลสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนให้การยอมรับบริการผ่านช่องทางดังกล่าวจำนวนน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.70 ดังนั้น กรมการจัดหางานควรเร่งประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนการใช้งานให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้น้อยและพึงพอใจต่ำที่สุด คือ โทรสาร (แฟกซ์) ร้อยละ 0.30 และ e-mail ร้อยละ 1.43 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาช่องทางบริการอื่นๆ มาทดแทนเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 12.90 เห็นว่าทุกช่องทางที่กรมการจัดหางานดำเนินการนั้นมีความเหมาะสมแล้ว แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ณ สำนักงาน เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 34.90 นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังคงต้องการให้มีการพัฒนาบริการ

ผ่านช่องทางดังกล่าวให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังไว้

ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจได้เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- สายด่วนควรติดต่อได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เกี่ยวกับแรงงานและให้ข้อมูลที่ชัดเจน เป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกคน ซึ่งปัจจุบันติดต่อไม่ได้ โทรติดยากมาก ควรเปิดคู่สายโทรศัพท์เพิ่มขึ้น
- ควรเพิ่มช่องทางติดตามทางออนไลน์มากขึ้น และใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น เพราะระบบชอบล่มบ่อย
- เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และตอบปัญหาประชาชนได้ทุกหน่วยงานจริง ๆ

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว)

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมิ่ทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 33

### ตารางที่ 33 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดง ความเห็น (n = 220 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	99.50	0.50
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	98.60	1.40
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	99.50	0.50
<b>ภาพรวมทศนคติและความผูกพัน</b>	<b>99.20</b>	<b>0.80</b>

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว)

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 34)

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งพูดจาไพเราะ บริการดี รวดเร็ว ให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยได้ละเอียดและเข้าใจง่ายสามารถนำคำตอบที่นำไปต่อยอดได้ แนะนำขั้นตอนปฏิบัติที่ถูกต้อง ประสานงานในการติดต่อธุรกรรมค่อนข้างรวดเร็ว นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องอื่นๆ เช่น

1) มีการพัฒนาด้านเอกสาร การลดปริมาณเอกสารที่ไม่มีความจำเป็นลง  
2) บริการต่อใบอนุญาตคนต่างด้าวที่ไม่ใช่ 3 สัญชาติ ย้ายมาให้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานพื้นที่ ทำให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

- 3) มีกฎระเบียบที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน
- 4) ขั้นตอนการพิจารณาที่ค่อนข้างรวดเร็ว
- 5) การดูแลตรวจสอบด้านเอกสารต่าง ๆ รวดเร็ว

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1) เรื่องขอต่อใบอนุญาตกลุ่ม name list ที่ข้อมูลไม่ตรงทำให้ใช้ระบบออนไลน์ไม่ได้  
2) ระบบ internet ยังไม่เหมาะกับการนำมาใช้ เนื่องจากระบบที่ใช้ยังมีปัญหา เอกสารที่แนบยังใช้เยอะมาก

3) การออก demand name list และเล่มใบอนุญาตทำงานควรเร็วกว่าปัจจุบันนี้ รวมทั้งระบบ e-service ซึ่งทำให้มีปัญหาเวลานายจ้างมาดำเนินการเปลี่ยนนายจ้าง

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1) ควรทดสอบระบบบริการทางอินเทอร์เน็ตของกรมให้ดีกว่าเปิดระบบให้นายจ้างมาใช้งาน เนื่องจากระบบออนไลน์มีปัญหาทำให้ดำเนินการไม่ได้

2) ควรลดการเรียกเอกสารที่ไม่จำเป็นลงบ้าง

3) ขั้นตอนการขอรับ demand name list ควรลดลง รวมถึงระยะเวลาพิจารณา ควรลดลงให้เหลือไม่เกิน 3 วัน

4) การให้ความรู้แก่ประชาชนควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรจัดอบรมให้ความรู้บ่อย ๆ

5) กฎระเบียบบางอย่างยืดหยุ่นตามสถานการณ์ หรือความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน กฎระเบียบที่ออกมาไม่อำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการ

6) การประชาสัมพันธ์ทุกเรื่องควรแจ้งวิธีการและตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์มหรือเอกสารต่างๆ แสดงไว้ที่ศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารของกรม มีอะไรเปลี่ยนแปลงให้แจ้งที่นั่นเลย เช่น เว็บไซต์กรม เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่แต่ละพื้นที่ นำไปใช้ปฏิบัติงานให้เหมือนกันทั่วประเทศ ซึ่งประชาชนก็จะมีแหล่งข้อมูลที่สามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ด้วย

7) ควรปรับปรุงให้มีโปรแกรมในการเอื้ออำนวยความสะดวกให้พนักงานมากกว่านี้ เช่น ระบบการออกใบเสร็จ ซึ่งช่วยลดภาระเจ้าหน้าที่ที่จะต้องมานั่งออกใบเสร็จด้วยมือที่มีปริมาณค่อนข้างเยอะทำให้เสียเวลาทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่เอง เป็นต้น

8) ควรมีแนวทางการปฏิบัติกับแรงงานต่างด้าว นายจ้าง และผู้นำเข้าแต่ละสำนักจัดหางานเป็นมาตรฐานเดียวกัน กฎระเบียบเดียวกัน ไม่ควรใช้ดุลพินิจที่แตกต่างกันแล้วแต่ความพอใจ

9) ควรเปิดเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จยื่นเอกสารที่ไหนก็ได้ไม่จำเป็นต้องไปตามเขตพื้นที่ที่บริษัท ตั้งอยู่

10) ควรนำบริการงานพิจารณาต่างด้าวในสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 กลับไปรวมให้บริการ ณ กระทรวงแรงงานเหมือนเดิม

ตารางที่ 34 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว) จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- ศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงาน	- มีการพัฒนาด้านเอกสาร การลดปริมาณเอกสารที่ ไม่มีความจำเป็นลง - ช่วยเหลือประชาชน ผู้มาติดต่ออย่างมาก เป็นมิตรกับประชาชน	- ไม่มี -	- ควรมีช่องทาง ประชาสัมพันธ์ข่าวใหม่ๆ เช่น อัปเดตทางไลน์ เฟสบุ๊ก - ควรปรับปรุงและ เพิ่มทางเลือกในการใช้ บริการงานต่างด้าว ณ สำนักงานเขตพื้นที่ ให้สามารถมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงานได้ด้วย
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1	- มีการแนะนำขั้นตอน ปฏิบัติที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	- สถานที่พักคอยของ ผู้มาติดต่อราชการ ยังไม่เพียงพอ	- ควรมีที่จอดรถ สำหรับผู้มาติดต่อ ประชาชน
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	- บริการดี แนะนำและ ประสานข้อมูลละเอียด	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3	- ให้บริการรวดเร็ว แนะนำ ชี้แนะให้กับ ประชาชนเป็นอย่างดี ให้คำปรึกษาทุกครั้ง ที่ต้องการ - ติดต่อกับสำนักงาน สะดวกกว่าใช้บริการ ผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะนายจ้างทำไม่เป็น	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4	- บริการต่อใบอนุญาต คนต่างด้าวที่ไม่ใช่ 3 สัญชาติ ย้ายมาให้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานพื้นที่ ทำให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว - มีกฎระเบียบที่เอื้ออำนวย ความสะดวกต่อประชาชน	- จำนวนเจ้าหน้าที่ ให้บริการน้อย - สถานที่บริการ ค่อนข้างเล็ก แออัด - การประชาสัมพันธ์ ข่าวสารการแก้ไขข้อมูล หรือกฎระเบียบมีน้อยไม่ ทั่วถึง	- ไม่มี -

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6	- การให้บริการของพนักงาน ทุกท่านให้บริการดี พุดจา ไพเราะ รวมถึงให้ คำปรึกษาดี - โทรมาขอคำปรึกษา จากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับ คำตอบที่นำไปต่อยอดได้	- เครื่องมือ อุปกรณ์ การดำเนินงานไม่ทันสมัย - เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ สำนักงานโทรติดได้ยาก ไม่ค่อยมีคนรับ	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7	- บริการ สะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ครบถ้วนสมบูรณ์ดี - การประสานงานในการ ติดต่อธุรกรรมค่อนข้าง รวดเร็ว	- การติดต่อทางโทรศัพท์ ค่อนข้างยาก - สถานที่ค่อนข้างคับแคบ	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8	- บริการดี รวดเร็ว ตอบข้อสงสัยได้ละเอียด และเข้าใจง่าย - คอยช่วยเหลือแรงงาน และนายจ้างด้วยความ จริงใจ	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9	- การให้คำปรึกษาและ บริการที่รวดเร็ว	- ไม่มี -	- ควรปรับปรุง ระยะเวลาในการ ดำเนินการให้บริการ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10	- ใช้เวลาในการดำเนินการ พิจารณาที่รวดเร็ว - การดูแลตรวจสอบด้าน เอกสารต่าง ๆ รวดเร็ว	- ที่จอดรถ	- ไม่มี -

## (2) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ข) สอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 39.00 รองลงมา อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 15.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	43	43.00
- หญิง	57	57.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	15	15.00
- 30-39 ปี	39	39.00
- 40-49 ปี	22	22.00
- 50-59 ปี	22	22.00
- 60 ปีขึ้นไป	2	2.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงาน ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านภารกิจและกฎ ระเบียบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.60 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.60 ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						4.13	82.60		
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	41.00	38.00	19.00	2.00	0.00	4.18	83.60	0.00	100
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	40.00	38.00	19.00	3.00	0.00	4.15	83.00	0.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการ ให้บริการของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	39.00	36.00	20.00	4.00	1.00	4.08	81.60	0.00	100
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						<b>3.93</b>	<b>78.60</b>		
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	35.00	30.00	29.00	6.00	0.00	3.94	78.80	0.00	100
2) การเปิดช่องทางรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากบุคคลภายนอก	33.00	31.00	31.00	5.00	0.00	3.92	78.40	0.00	100
3) การนำความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการ ดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	33.00	37.00	23.00	6.00	1.00	3.95	79.00	0.00	100
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.11</b>	<b>82.20</b>		
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	44.00	30.00	23.00	3.00	0.00	4.15	83.00	0.00	100
2) ความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ของกรมการจัดหางาน	45.00	26.00	24.00	5.00	0.00	4.11	82.20	0.00	100
3) ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	46.00	37.00	17.00	0.00	0.00	4.29	85.80	0.00	100
4) การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	42.00	30.00	25.00	3.00	0.00	4.11	82.20	0.00	100
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>45.00</b>	<b>36.00</b>	<b>17.00</b>	<b>2.00</b>	<b>0.00</b>	<b>4.24</b>	<b>84.80</b>	<b>0.00</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 36 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 3 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 85.80 อันดับที่ 2 : การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ร้อยละ 83.60 และอันดับที่ 3 : มี 2 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 83.00 ได้แก่ ประเด็นกฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน และประเด็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก รวมถึงด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด

3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 : การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ร้อยละ 78.40 อันดับที่ 2 : การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ร้อยละ 78.80 อันดับที่ 3 : การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน ร้อยละ 79.00

แม้ว่าการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางานจะได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากแล้ว แต่กรมการจัดหางานยังควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

**ตารางที่ 37 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน**

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ท่านใช้บริการมากที่สุด</b>		
- ณ สำนักงาน	79	48.20
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	0	0
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	23	14.00
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	16	9.80
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	35	21.30
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	0.60
- อีเมล (e-mail)	10	6.10
<b>รวม</b>	<b>164</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ท่านพึงพอใจ</b>		
- ณ สำนักงาน	74	49.70
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	4	2.70
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	17	11.40
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	16	10.70
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	26	17.40
- โทรสาร (แฟกซ์)	2	1.30
- อีเมล (e-mail)	10	6.70
<b>รวม</b>	<b>149</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง</b>		
- ณ สำนักงาน	59	50.40
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	5	4.3
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	11	9.40
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	14	12.00
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	11	9.40
- โทรสาร (แฟกซ์)	0	0.00
- อีเมล (e-mail)	3	2.60
- ทุกช่องทางมีความเหมาะสมแล้ว	14	12.00
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 37 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมา คือ โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน e-mail และโทรสาร (แฟกซ์) ตามลำดับ โดยช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.70 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ยังไม่มีการให้บริการแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์) สำหรับเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการนั่นเอง ดังนั้น กรมการจัดหางาน ควรส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานในรูปแบบ e-service เพื่อเพิ่มทางเลือกในการรับบริการ รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ ลดระยะเวลา และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความต้องการ และช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจต่ำที่สุด คือ โทรสาร (แฟกซ์) คิดเป็นร้อยละ 1.30 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาช่องทางบริการอื่นๆ มาทดแทนเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุง พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 12.00 เห็นว่าทุกช่องทางที่กรมการจัดหางานเปิดให้บริการนั้นมีความเหมาะสมแล้ว แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ณ สำนักงาน เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 50.40 นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังคงต้องการให้มีการพัฒนาบริการผ่านช่องทางดังกล่าวให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังไว้

ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจได้เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- ควรปรับปรุงระบบและขั้นตอนรวมถึงกฎระเบียบต่างๆ ให้กระชับ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ควรนำระบบ IT และข้อมูลที่อัปเดตมาใช้ให้มากที่สุด
- ควรปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.33 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ทศศคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดง ความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	100.00	0.00
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	96.00	4.00
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	99.00	1.00
<b>ภาพรวมทศศคติและความผูกพัน</b>	<b>98.33</b>	<b>1.77</b>

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ตามรายละเอียดในตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน) จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- กองทะเบียน จัดหางานกลางและ คุ้มครองคนหางาน	- เจ้าหน้าที่สุภาพ พุดจา ไพเราะเป็นกันเอง มีจิตบริการ ให้ความ ช่วยเหลือประชาชน เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจ ในขั้นตอนการทำงาน และ สามารถอธิบายให้ ประชาชนเข้าใจได้ง่าย รวมถึงแนะนำแนวทาง ให้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่สามารถทำงาน แทนกันได้ ไม่ต้องรอ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลัก ทำให้เกิดความรวดเร็ว	- พนักงานสำนักงาน จัดหางานจังหวัด ส่วนภูมิภาค ขาดความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอน การขออนุญาต และไม่ สามารถให้คำปรึกษาได้	- ควรดำเนินงานให้มี ความรวดเร็วเพิ่มขึ้น - ควรปรับข้อมูล บนเว็บไซต์ที่น่าสนใจ และมีรายละเอียด ที่ทันสมัยและเป็น ปัจจุบัน รวมถึง ควรแสดงหมายเลข โทรศัพท์ของส่วนงาน ต่างๆ บนเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชน สามารถติดต่อได้ สะดวก

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<p>- ประทับใจการจัดประชุม ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ ผู้ประกอบการ ส่งแรงงานไทย ไปต่างประเทศ</p>		<p>- ควรมีไลน์ของ แผนกหรือสำนักงาน เพื่อเป็นทางเลือก ให้ประชาชนสามารถ ใช้ติดต่อสื่อสารได้ สะดวกขึ้น</p>

## ภาคผนวก

## แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ”

กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการของกรมตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการของกรมการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ประทับใจ และสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และยกระดับคุณภาพการให้บริการต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่ผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  15 – 19 ปี  20 – 29 ปี  30 – 39 ปี  40 – 49 ปี  50 – 59 ปี  60 ปีขึ้นไป
- ประเภทผู้รับบริการ  
 คนหางาน/ประชาชนทั่วไป  นักเรียน/นักศึกษา/ครูแนะแนว  นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน  
 ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน  อื่น ๆ (ระบุ).....
- งานบริการที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ  
 จัดหางานในประเทศ  จัดหางานต่างประเทศ  พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว  
 การคุ้มครองคนหางาน  แนะนำอาชีพ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
<b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน						
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						
1.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม						
1.4 การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
1.5 กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้						
1.6 ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ						
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ						
2.2 ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่						
2.4 ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย						
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 ความเพียงพอของจุดให้บริการและจุดประชาสัมพันธ์						
3.2 ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ						
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ						
3.4 ความชัดเจนและน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ						
3.5 ความสะอาด เรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการโดยรวม						

(กรุณาพลิกด้านหลัง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
<b>4. ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ</b>						
4.1 ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
4.2 ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม						
4.3 ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม						

**5. ด้านช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์**

- 5.1 ส่วนใหญ่ท่านขอรับบริการ/ติดต่อสื่อสาร/ประสานงาน/ร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางใดมากที่สุด (เลือกตอบได้ไม่เกิน 3 ช่องทาง)
- ณ สำนักงานที่ให้บริการ     สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2     เว็บไซต์กรมฯ
- โทรสาร (แฟกซ์)     โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง     อีเมล (e-mail)
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)
- 5.2 ช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ใดที่ท่านพึงพอใจ (เลือกตอบเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ณ สำนักงานที่ให้บริการ     สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2     เว็บไซต์กรมฯ
- โทรสาร (แฟกซ์)     โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง     อีเมล (e-mail)
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)
- 5.3 ช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ใดที่ท่านคิดว่าควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง
- ณ สำนักงานที่ให้บริการ     สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2     เว็บไซต์กรมฯ
- โทรสาร (แฟกซ์)     โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง     อีเมล (e-mail)
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)
- ทุกช่องทางมีความเหมาะสมแล้ว
- โปรดระบุแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุง : .....
- .....

**ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)**

- ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่  
 ยินดี     ไม่ยินดี เพราะ.....
- เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่  
 แนะนำ     ไม่แนะนำ เพราะ.....
- หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่  
 บอกต่อ/กระจายข่าว     ไม่บอกต่อ/ไม่กระจายข่าว เพราะ.....

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ**

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ.....
- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก.....
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์เวลาตอบแบบสำรวจในครั้งนี้

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”**  
**กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสนองตอบต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  15 – 19 ปี  20 – 29 ปี  30 – 39 ปี  40 – 49 ปี  50 – 59 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน
  - ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน
  - องค์กร / หน่วยงานอื่น ๆ(ระบุ).....
4. งานบริการที่ส่งผลให้ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - จัดหางานในประเทศ  จัดหางานต่างประเทศ  พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
  - การคุ้มครองคนหางาน  แนะนำอาชีพ

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
<b>1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						
1.1 การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
1.2 กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน						
1.3 การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ						
<b>2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						
2.1 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน						
2.2 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก						
2.3 การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน						
<b>3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ						
3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน						
3.3 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
3.4 การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน						
<b>ความพึงพอใจการดำเนินงานในภาพรวม</b>						

4. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์

4.1 ส่วนใหญ่ท่านติดต่อสื่อสาร/ประสานงาน/ร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางใดมากที่สุด (เลือกตอบได้ไม่เกิน 3 ช่องทาง)

- ณ สำนักงานที่ให้บริการ     สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2     เว็บไซต์กรมฯ  
 โทรสาร (แฟกซ์)     โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง     อีเมล (e-mail)  
 บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)

4.2 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ใดที่ท่านพึงพอใจ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ณ สำนักงานที่ให้บริการ     สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2     เว็บไซต์กรมฯ  
 โทรสาร (แฟกซ์)     โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง     อีเมล (e-mail)  
 บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)

4.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ใดที่ท่านคิดว่าควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง

- ณ สำนักงานที่ให้บริการ     สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2     เว็บไซต์กรมฯ  
 โทรสาร (แฟกซ์)     โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง     อีเมล (e-mail)  
 บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)  
 ทุกช่องทางมีความเหมาะสมแล้ว

โปรดระบุแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุง : .....

.....

**ส่วนที่ 3 :** ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

1. ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่  
 ยินดี     ไม่ยินดี เพราะ.....
2. ในฐานะที่ท่านรู้จักกรมการจัดหางาน ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการของกรมหรือไม่  
 แนะนำ     ไม่แนะนำ เพราะ.....
3. หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่  
 บอกต่อ/กระจายข่าว     ไม่บอกต่อ/ไม่กระจายข่าว เพราะ.....

**ส่วนที่ 4 :** ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

1. การดำเนินงานที่ท่านประทับใจ.....  
.....
2. การดำเนินงานที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก.....  
.....
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....  
.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์เวลาตอบแบบสำรวจในครั้งนี้

