



ปีงบประมาณ พ.ศ.
2564
ผลการสำรวจ
ความพึงพอใจและความผูกพัน

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการบริการของกรมการเจ้าหน้าที่

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมการเจ้าหน้าที่

คำนำ

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน โดยให้เกิดประสิทธิภาพและผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยบริการนำข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไปใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ระยะเวลาดำเนินการ	1
1.4 ตัวชี้วัด	1
1.5 ผลผลิต	2
1.6 ขอบเขตการศึกษา	2
บทที่ 2 วิธีการศึกษา	
2.1 วิธีการสำรวจ	3
2.2 กลุ่มเป้าหมาย	3
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
2.4 เครื่องมือในการสำรวจ	3
2.5 การประมวลผล	4
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	
3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	5
3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ	7
(1) บริการจัดหางานในประเทศ	8
(2) บริการจัดหางานต่างประเทศ	15
(3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	20
(4) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	27
(5) งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	32
3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	38
(1) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	38
(2) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	46
ภาคผนวก	53
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ” กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (แบบสำรวจ ก)	
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (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 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง (บริการจัดหางานในประเทศ)	12
- ตารางที่ 9 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	12
- ตารางที่ 10 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ	13
- ตารางที่ 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	15
- ตารางที่ 12 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ	16
- ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบริการจัดหางานต่างประเทศ	18
- ตารางที่ 14 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง (บริการจัดหางานต่างประเทศ)	18
- ตารางที่ 15 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	19
- ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ	19
- ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ	20
- ตารางที่ 18 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	21
- ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	23
- ตารางที่ 20 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง (งานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าว)	23
- ตารางที่ 21 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	24
- ตารางที่ 22 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ	25
- ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ	27
- ตารางที่ 24 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	30
- ตารางที่ 26 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)	30
- ตารางที่ 27 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	31
- ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยให้บริการ	31
- ตารางที่ 29 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ที่ตอบแบบสำรวจ	32
- ตารางที่ 30 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ	33
- ตารางที่ 31 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ	35
- ตารางที่ 32 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง (งานแนะแนวและ การส่งเสริมการประกอบอาชีพ)	35
- ตารางที่ 33 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน	36
- ตารางที่ 34 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ	37
- ตารางที่ 35 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ	39
- ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	39
- ตารางที่ 37 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	41
- ตารางที่ 38 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานพิจารณาอนุญาตการทำงาน)	42
- ตารางที่ 39 ทักษะและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว)	42
- ตารางที่ 40 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว) จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ	43
- ตารางที่ 41 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ	47
- ตารางที่ 42 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจ และคุ้มครองคนหางาน	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 43 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	49
- ตารางที่ 44 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)	49
- ตารางที่ 45 ทักษะและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)	50
- ตารางที่ 46 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน) จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ	51

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กรมการจัดหางาน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ทั้งในด้านบริการจัดหางานในประเทศ ด้านการแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ด้านการบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ด้านการคุ้มครองคนหางาน และด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อมุ่งส่งเสริมให้แรงงานทุกกลุ่มเป้าหมายมีงานทำ รวมถึงคนหางานได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ตลอดจนคนต่างด้าวทำงานโดยถูกต้องตามกฎหมาย

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานจากเดิมไปสู่ระบบราชการ 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งหมายความว่าระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงาน เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น รัฐบาลจึงได้มีนโยบายให้ทุกส่วนราชการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และเกณฑ์การประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางานได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว กรมการจัดหางานจึงต้องปรับการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และจำเป็นต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการต่างๆ ของกรมการจัดหางาน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดทิศทางการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้มากที่สุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

(1) เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

(2) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

1.3 ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2564

1.4 ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.5 ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

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. 2564 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 โดยการออกแบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในภารกิจต่าง ๆ ณ จุดให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกรมการจัดหางาน ได้แก่ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว (ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน) กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 ด้วยวิธีการสุ่ม โดยกระจายการออกแบบสำรวจตามวันและเวลาทำการในช่วงต่าง ๆ

2.4 เครื่องมือในการสำรวจ

1. แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (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

6. ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง
- ส่วนที่ 3 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน
 - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

2. แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (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
 5. ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง
- ส่วนที่ 3 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

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

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

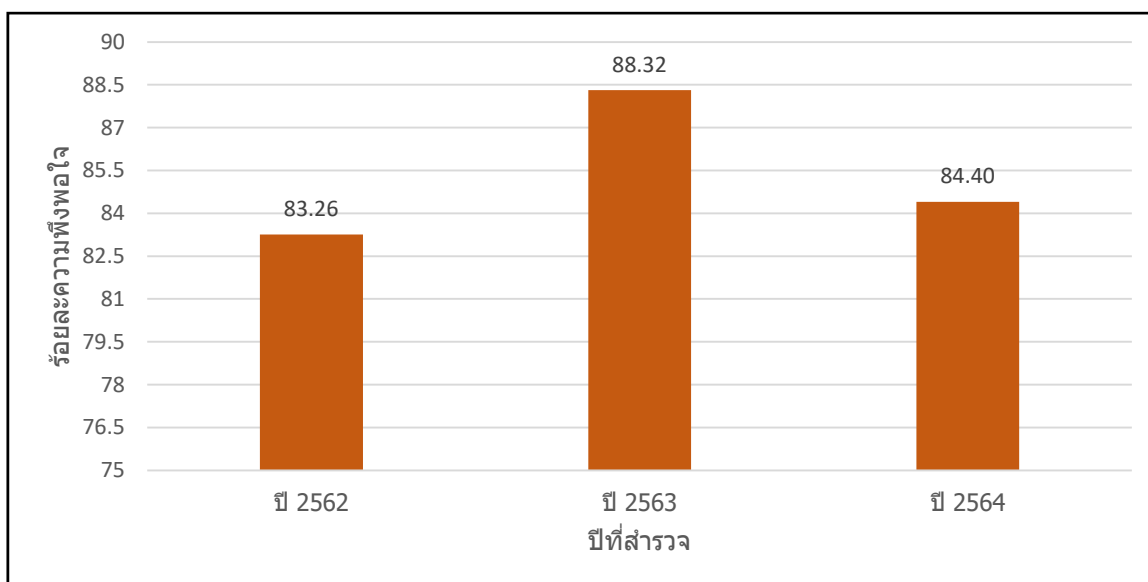
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ซึ่งข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์เป็นข้อมูลที่มีผู้ตอบแบบสำรวจมากกว่าร้อยละ 80 โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการใช้บริการหรือการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน โดยเทียบกับความคาดหวัง ซึ่งสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

(1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของ **“ผู้รับบริการ”** ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.40 และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ลดลงร้อยละ 3.92 ดังภาพที่ 1 ซึ่งระดับความพึงพอใจยังคงอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ กรมการจัดหางานยังรักษามาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานไว้อย่างต่อเนื่องและมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงบริการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจตามที่ปรากฏในผลการสำรวจตารางที่ 2 คาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด

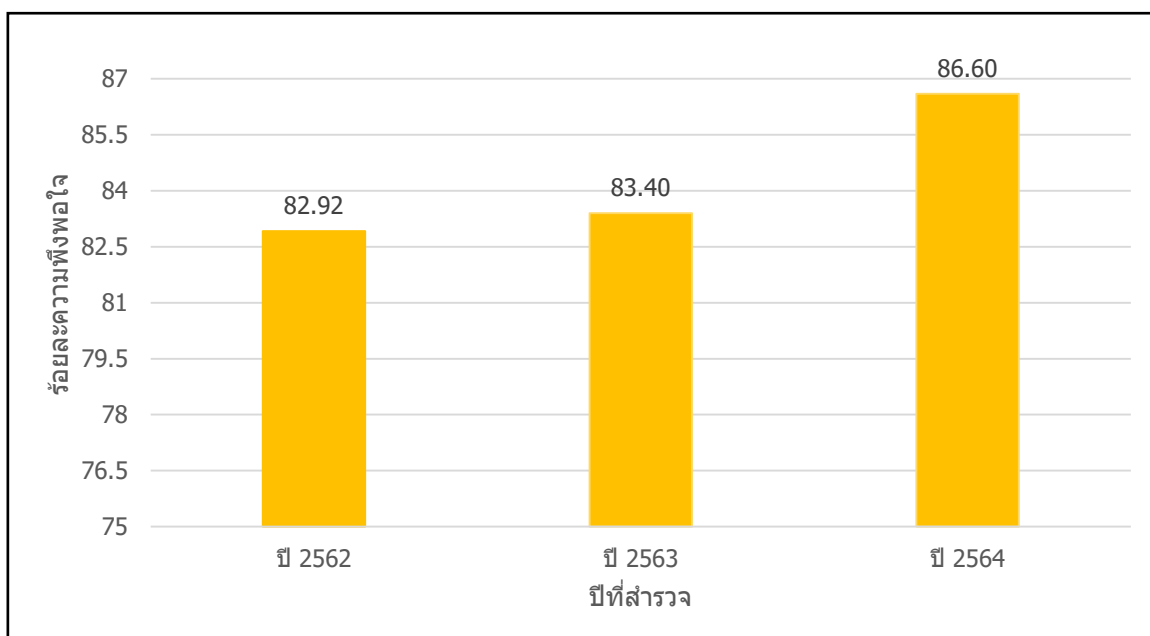


ภาพที่ 1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
1. บริการจัดหางานในประเทศ	87.20	0.00
2. บริการจัดหางานต่างประเทศ	78.20	0.00
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	84.80	0.00
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	84.60	0.14
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	87.20	0.00
ภาพรวม	84.40	0.03

(2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 2 ภารกิจ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.60 อยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ดังภาพที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางานได้มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดี และหากยังรักษาและพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง คาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564

ตารางที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน
ในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	84.40	0.01
2. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	88.80	0.00
ภาพรวม	86.60	0.01

ความผูกพัน หมายถึง การที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของผู้อื่นหรือองค์กรที่เป็นคู่แข่ง แต่ในเชิงภาครัฐแล้ว เนื่องจากตามลักษณะการผูกขาดของงานราชการทำให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นได้ ดังนั้น กรมการจัดหางานจึงได้ประยุกต์ใช้นิยามความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยการสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่ามีความรู้สึกแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดรวมที่เหมือนกัน รับรู้และเข้าถึง เข้าใจในภารกิจขององค์กร และยินดีที่จะแนะนำองค์กรให้เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับ ซึ่งผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า **“ผู้รับบริการ”** มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 98.88 และ **“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”** มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 99.30 อยู่ในช่วงผูกพันมากที่สุด ซึ่งเกิดจากการรับบริการหรือติดต่อกันมาเป็นเวลานาน การเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกประทับใจ และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยินดีที่จะเข้ามาช่วยงานขององค์กร ในขณะที่ตนเองจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นด้วย

ตารางที่ 4 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ร้อยละความผูกพัน	
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1. บริการจัดหางานในประเทศ	98.47	-ไม่ประเมิน-
2. บริการจัดหางานต่างประเทศ	99.67	-ไม่ประเมิน-
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	98.40	98.93
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	98.67	99.67
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	99.20	-ไม่ประเมิน-
ภาพรวม	98.88	99.30

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

สำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 และนายจ้าง ตัวแทน และสถานประกอบการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.70 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.30 โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี อายุระหว่าง 20-29 ปี อายุระหว่าง 50-59 ปี อายุระหว่าง 15-19 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	145	48.30
- หญิง	155	51.70
รวม	300	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	4	1.30
- 20-29 ปี	79	26.30
- 30-39 ปี	94	31.30
- 40-49 ปี	88	29.30
- 50-59 ปี	32	10.70
- 60 ปีขึ้นไป	3	1.00
รวม	300	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.90 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานในประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.36	87.20	0.00	
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	40.00	50.00	9.70	0.00	0.30	4.29	85.80	0.00	300
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	45.00	45.70	8.70	0.00	0.70	4.35	87.00	0.00	300
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	47.00	45.30	7.30	0.00	0.30	4.39	87.80	0.00	300
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	47.30	46.30	5.70	0.30	0.30	4.40	88.00	0.00	300
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	47.30	44.70	7.00	0.70	0.70	4.38	87.60	0.00	300
6) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	45.00	46.70	7.70	0.00	0.70	4.35	87.00	0.00	300
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.45	88.90	0.00	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ	49.30	45.00	4.70	0.70	0.30	4.42	88.40	0.00	300
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	54.00	40.70	5.00	0.00	0.30	4.48	89.60	0.00	300
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	51.70	43.00	4.70	0.00	0.70	4.45	89.00	0.00	300
4) ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย	50.30	44.00	5.00	0.0	0.70	4.43	88.60	0.00	300
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.30	86.00	0.00	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์	42.00	45.30	10.70	1.70	0.30	4.27	85.40	0.00	300
2) ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	44.00	44.30	10.00	1.70	0.00	4.31	86.20	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	42.00	43.70	12.70	1.30	0.30	4.26	85.20	0.00	300
4) ความชัดเจนและน่าสนใจ ของป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	42.00	46.00	10.30	1.30	0.30	4.28	85.60	0.00	300
5) ความสะอาด เรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	48.70	41.30	9.00	0.30	0.70	4.37	87.40	0.00	300
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ						4.33	86.60	0.00	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	40.70	50.00	8.70	0.00	0.70	4.30	86.00	0.00	300
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไป ตามที่คาดหวัง และมีความ เหมาะสม	43.70	46.70	9.00	0.30	0.30	4.33	86.60	0.00	300
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ของบริการ และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	45.00	47.00	8.70	0.30	0.30	4.35	87.00	0.00	300
ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม						4.36	87.20	0.00	300

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 89.60 อันดับที่ 2 : ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 89.00 และอันดับที่ 3 : ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ ร้อยละ 88.60 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางานในประเทศอยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 85.20 อันดับที่ 2 : ความเพียงพอของจุดให้บริการและจุดประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 85.40 และอันดับที่ 3 : ความชัดเจนและน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ ร้อยละ 85.60 ถึงแม้ว่าความพึงพอใจทั้ง 3 ประเด็นนี้จะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด แต่ก็แสดงให้เห็นว่ายังมีจุดอ่อนของงานบริการจัดหางานในประเทศที่สามารถนำมาพัฒนาให้ดีขึ้นได้

แม้ว่าบริการจัดหางานในประเทศ จะได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางาน ควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบริการจัดหางานในประเทศ

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ช่องทางที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด		
- ณ สำนักงาน	224	74.70
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	18	6.00
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	25	8.30
- โทรสาร (แฟกซ์)	0	0
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	11	3.70
- อีเมล (e-mail)	2	0.70
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	20	6.70
รวม	300	100.00
จากช่องทางที่เลือกท่านมีความพึงพอใจหรือไม่		
- พึงพอใจ	298	99.30
- ไม่พึงพอใจ	2	0.70
รวม	300	100.00

หมายเหตุ : เลือกช่องทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเพียงช่องทางเดียว

จากตารางที่ 7 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ผู้รับบริการจัดหางานในประเทศใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 74.70 รองลงมา คือ เว็บไซต์กรมการจัดหางาน บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง และ e-mail ตามลำดับ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางที่เลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.30 และเมื่อพิจารณาจากช่องทางที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน ซึ่งอาจประเมินได้ว่าการเข้ามาใช้บริการ ณ สำนักงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ครบถ้วน ได้รับคำแนะนำที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และตรงตามความต้องการ มากกว่าช่องทางอื่น จึงอาจเป็นเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เชื่อมั่นที่จะมารับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ณ สำนักงาน มากกว่าการใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ ทั้งนี้ กรมการจัดหางานควรเน้นการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับบริการจัดหางานในรูปแบบ e-service อย่างครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกในการรับบริการ รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ ลดระยะเวลา และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความต้องการ

นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้รับบริการไม่เลือกใช้บริการ คือ ช่องทางโทรสาร (แฟกซ์) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจัดหางานในประเทศได้ จึงควรพิจารณายกเลิกช่องทางบริการดังกล่าว เพื่อลดภาระการบริหารจัดการต่างๆ หรือพัฒนาช่องทางบริการอื่นๆ มาทดแทน เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 8 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

คำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่		
- ต้องการ	219	73.00
- ไม่ต้องการ	81	27.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการที่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 73.00 และที่ไม่ต้องการคิดเป็นร้อยละ 27.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน (ผู้รับบริการจัดหางานในประเทศ)

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อความที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานในประเทศมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.47 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 300 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	97.00	3.00
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	98.70	1.30
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	99.70	0.30
ภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	98.47	1.53

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 10)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้บริการได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ พุดจาไพเราะ เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ชี้แนะให้คำปรึกษาและแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบริการด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องสำนักงานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง : ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการ ดังนี้

- 1) การจ่ายเงินชดเชย กรณีว่างงานมักมีปัญหาล่าช้าและข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนไม่ชัดเจน
- 2) การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานบริการผ่านทางโทรศัพท์ บางหน่วยงานติดต่อได้ยาก
- 3) เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงินช่วยเหลือกรณีว่างงาน

ตารางที่ 10 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย	<ul style="list-style-type: none"> - รวดเร็ว ให้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน - เจ้าหน้าที่อธยาศัยดี - สถานที่ดี รวดเร็ว สะดวก สะอาด - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ - พุดจาดี สุภาพ รวดเร็ว - สุภาพเรียบร้อย - บริการดี แนะนำดีมาก - ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - ความรวดเร็ว - สายด่วน 1506 บริการดี พุดจาดี ให้ความเข้าใจชัดเจน - พนักงานให้บริการดีมาก - เจ้าหน้าที่แนะนำดี 	<ul style="list-style-type: none"> - โทรติดต่อยาก - การจ่ายเงินชดเชย กรณีว่างงานมักมีปัญหาล่าช้าและข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนไม่ชัดเจน - เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงินช่วยเหลือกรณีว่างงาน 	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - ทันสมัย รวดเร็ว - อธิบายเข้าใจได้ดี - ให้คำแนะนำดีมาก - ให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายชัดเจน - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ใช้น้ำเสียงสุภาพ - รวดเร็ว สะดวก 	- ไม่มี -	- ไม่มี -

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	ให้รายละเอียดชัดเจน เป็นกันเอง มี service mind	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7	- พนักงานสุภาพ อธิบายได้ตรงตามความต้องการ - แนะนำเข้าใจง่าย พูดจาสุภาพ - สะดวก เข้าใจง่าย รวดเร็ว - รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรู้ สุภาพ สามารถตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง อำนวยความสะดวกดีมาก - บริการรวดเร็ว - บริการดี พูดจาสุภาพ	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- 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) ประชาชนทั่วไป และนายจ้าง ตัวแทน สถานประกอบการ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางาน (ที่มาเข้ารับการอบรม/แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ Re-entry) ประชาชนทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 90 และนายจ้าง ตัวแทน สถานประกอบการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 40.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 56.00 รองลงมาอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 19.00 และอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	60	60.00
- หญิง	40	40.00
รวม	100	100.00
อายุ		
- 20-29 ปี	22	22.00
- 30-39 ปี	56	56.00
- 40-49 ปี	19	19.00
- 50-59 ปี	3	3.00
รวม	100	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.40 และประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 77.20 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						3.86	77.20	0.00	
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศ แจ้งขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการที่สามารถ เห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	17.00	57.00	24.00	2.00	0.00	3.89	77.80	0.00	100
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	20.00	37.00	43.00	0.00	0.00	3.77	75.40	0.00	100
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	22.00	41.00	36.00	1.00	0.00	3.87	77.40	0.00	100
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	20.00	43.00	36.00	1.00	0.00	3.82	76.40	0.00	100
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	22.00	50.00	28.00	1.00	0.00	3.94	78.80	0.00	100
6) ความเหมาะสมของเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอ รับบริการ	21.00	44.00	35.00	0.00	0.00	3.86	77.20	0.00	100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						3.97	79.40	0.00	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และ การให้บริการ	21.00	50.00	27.00	2.00	0.00	3.90	78.00	0.00	100
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	23.00	48.00	28.00	1.00	0.00	3.93	78.60	0.00	100
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	28.00	46.00	26.00	0.00	0.00	4.02	80.40	0.00	100
4) ความเหมาะสมของ บุคลิกภาพและการแต่งกาย	27.00	48.00	25.00	0.00	0.00	4.02	80.40	0.00	100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.87	77.40	0.00	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์	17.00	57.00	26.00	0.00	0.00	3.91	78.20	0.00	100
2) ความพร้อมและความทันสมัย ด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ	18.00	48.00	33.00	1.00	0.00	3.83	76.60	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	20.00	42.00	37.00	1.00	0.00	3.81	76.20	0.00	100
4) ความชัดเจนและน่าสนใจ ของป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	19.00	47.00	34.00	0.00	0.00	3.85	77.00	0.00	100
5) ความสะอาด เรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	24.00	46.00	29.00	1.00	0.00	3.93	78.60	0.00	100
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ						3.93	78.60	0.00	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	19.00	53.00	27.00	1.00	0.00	3.90	78.00	0.00	100
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไป ตามที่คาดหวัง และมีความ เหมาะสม	26.00	43.00	30.00	1.00	0.00	3.94	78.80	0.00	100
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ของบริการ และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	23.00	50.00	27.00	0.00	0.00	3.96	79.20	0.00	100
ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม						3.91	78.20	0.00	100

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อย โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และประเด็นความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย ได้คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 80.40 เท่ากันทั้งสองประเด็น อันดับที่ 2 ได้แก่ ประเด็นความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 79.20 อันดับที่ 3 ได้แก่ ประเด็นกระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และประเด็นระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม ได้คะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 78.80 เท่ากันทั้งสองประเด็น ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของการให้บริการ จัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ประเด็นขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 75.40 อันดับต่อมาคือประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ ร้อยละ 76.20 และอันดับสุดท้ายคือประเด็นการให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ 76.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่างานบริการจัดหางานต่างประเทศยังมีประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและน้อย กรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของงานบริการจัดหางานต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการบริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจมากที่สุดในการรับบริการต่อไป

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบริการจัดหางานในประเทศ

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ช่องทางที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด		
- ณ สำนักงาน	79	79.00
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	7	7.00
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	1	1.00
- โทรสาร (แฟกซ์)	-	-
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	5	5.00
- อีเมล (e-mail)	-	-
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	8	8.00
รวม	100	100.00
จากช่องทางที่เลือกท่านมีความพึงพอใจหรือไม่		
- พึงพอใจ	100	100
- ไม่พึงพอใจ	-	-
รวม	100	100.00

หมายเหตุ : เลือกช่องทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเพียงช่องทางเดียว

จากตารางที่ 13 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมา คือ ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง และเว็บไซต์กรมการจัดหางาน ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางที่เลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามงานบริการจัดหางานต่างประเทศควรประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการในการใช้บริการช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมซึ่งได้มีการเปิดให้บริการผ่านหลากหลายช่องทาง นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้รับบริการไม่เลือกใช้บริการ คือ โทรสาร (แฟกซ์) และ e-mail ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้ จึงควรพิจารณายกเลิก หรือปรับปรุงการให้บริการของช่องทางบริการดังกล่าว เพื่อยกระดับการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 14 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

คำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่		
- ต้องการ	89	89.00
- ไม่ต้องการ	11	11.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการที่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 89.00 และที่ไม่ต้องการคิดเป็นร้อยละ 11.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.67 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 300 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	100.00	0.00
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	99.00	1.00
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	100.00	0.00
ภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	99.67	0.33

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	- เจ้าหน้าที่ทุกคนให้คำแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่พูดเพราะและให้คำแนะนำดีมาก - ให้บริการดีมาก - บุคลากรพูดจาสุภาพ ชี้แนะแนวทางดีมาก - พนักงานให้บริการ และคำแนะนำดีมาก - สะดวก รวดเร็ว ในการเตรียมเอกสาร	- ใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารนานมาก	- ไม่มี -

(3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการทบทวนแบบสำรวจ (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 พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.00 และเพศหญิง ร้อยละ 50.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 37.60 รองลงมาอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 28.80 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 22.40 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 8.40 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.80 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	125	50.00
- หญิง	125	50.00
รวม	250	100.00
อายุ		
- 20-29 ปี	72	28.80
- 30-39 ปี	94	37.60
- 40-49 ปี	56	22.40
- 50-59 ปี	21	8.40
- 60 ปีขึ้นไป	7	2.80
รวม	250	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.40 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 82.40 ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.26	85.20	0.00	
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	37.60	48.40	13.20	0.80	0.00	4.23	84.60	0.00	250
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	36.40	51.20	12.40	0.00	0.00	4.24	84.80	0.00	250
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	36.00	52.40	11.60	0.00	0.00	4.24	84.80	0.00	250
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	41.60	47.20	11.20	0.00	0.00	4.30	86.00	0.00	250
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	40.80	48.80	10.40	0.00	0.00	4.30	86.00	0.00	250
6) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	36.80	49.60	13.60	0.00	0.00	4.26	85.20	0.00	250
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.32	86.40	0.00	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ	47.20	39.60	13.20	0.00	0.00	4.34	86.80	0.00	250
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	43.20	44.00	12.80	0.00	0.00	4.30	86.00	0.00	250
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	46.40	41.20	12.40	0.00	0.40	4.34	86.80	0.00	250
4) ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย	42.40	42.80	14.80	0.00	0.00	4.28	85.60	0.00	250
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.12	82.40	0.00	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์	30.00	53.20	16.80	0.00	0.00	4.13	82.60	0.00	250
2) ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	27.20	56.00	15.60	1.20	0.00	4.09	81.80	0.00	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	24.40	55.20	19.60	0.80	0.00	4.03	80.60	0.00	250
4) ความชัดเจนและน่าสนใจ ของป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	28.80	55.20	16.00	0.00	0.00	4.13	82.60	0.00	250
5) ความสะอาด เรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	32.80	54.40	12.80	0.80	0.00	4.20	84.00	0.00	250
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ						4.24	84.80	0.00	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	40.40	46.80	12.80	0.00	0.00	4.28	85.60	0.00	250
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไป ตามที่คาดหวัง และมีความ เหมาะสม	38.00	47.20	14.00	0.80	0.00	4.22	84.40	0.00	250
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ของบริการ และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	36.40	49.60	14.00	0.00	0.00	4.22	84.40	0.00	250
ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม						4.24	84.80	0.00	250

จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ 86.80 เท่ากัน 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และประเด็น การให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ อันดับที่ 2 ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ 86.00 เท่ากัน 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นการให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ประเด็นกระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และประเด็นคุณภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อันดับที่ 3 ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ 85.60 เท่ากัน 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย และประเด็นตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติ หน้าที่ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ ร้อยละ 80.60 อันดับที่ 2 ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 81.80 และอันดับที่ 3 ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ 82.60 เท่ากัน 2 ประเด็น ได้แก่ ความพอเพียงของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์ และประเด็นความชัดเจนและน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งกรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็น จุดอ่อนดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ผู้รับบริการระหว่างที่เข้ามาใช้บริการให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่างานบริการของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม กรมยังคงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ช่องทางที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด		
- ณ สำนักงาน	194	77.60
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	17	6.80
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	7	2.80
- โทรสาร (แฟกซ์)	-	-
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	9	3.60
- อีเมล (e-mail)	3	1.20
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	20	8.00
รวม	250	100.00
จากช่องทางที่เลือกท่านมีความพึงพอใจหรือไม่		
- พึงพอใจ	250	100
- ไม่พึงพอใจ	-	-
รวม	250	100.00

หมายเหตุ : เลือกช่องทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเพียงช่องทางเดียว

จากตารางที่ 19 พบว่าช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมา คือ ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง เว็บไซต์กรมการจัดหางาน และอีเมล (e-mail) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางที่เลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ และและสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการในช่องทางอื่น ๆ นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้รับบริการไม่เลือกใช้บริการ คือ โทรสาร (แฟกซ์) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้ จึงควรพิจารณายกเลิก หรือปรับปรุงการให้บริการของช่องทางบริการดังกล่าว เพื่อยกระดับการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 20 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

คำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่		
- ต้องการ	156	62.40
- ไม่ต้องการ	94	37.60
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 20 ผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการ ช่วงพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 62.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงาน เปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้รับบริการบางรายสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการเฉพาะช่วงเวลา พักเที่ยงเท่านั้น หรืออาจต้องการการบริการที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้รับบริการจำนวน ไม่น้อยที่ไม่ต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 37.60 ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วน ที่มีนัยสำคัญที่บ่งชี้ได้ว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว นั้น ผู้รับบริการบางส่วนยังคงยินดี ที่จะมาขอรับบริการในช่วงเวลาทำการปกติ เนื่องจากมองว่าเวลาพักเที่ยงคือเวลาที่เจ้าหน้าที่ต้องพักผ่อน เพื่อที่จะได้กลับมาปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพในช่วงเวลาทำการปกติ

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อ กรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อความ คำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทัศนคติ และความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้ บริการของกรม รวมถึงการบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่น ทราบด้วย ทั้งนี้ ผู้ใช้รับบริการบางรายที่เลือกไม่เข้าร่วมกิจกรรมได้ให้เหตุผลว่าไม่มีเวลาว่าง และไม่แนะนำผู้อื่น มาใช้บริการ เนื่องจากมีการบริการที่ซับซ้อนและล่าช้า รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 250 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้ กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	97.60	2.40
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่น ให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	98.40	1.60
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	99.20	0.80
ภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	98.40	1.60

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 22)

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว สุภาพ ช่วยเหลือผู้มาติดต่อเสมอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังสามารถชี้แจงข้อมูล

ให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องของระบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตลอดจนการตรวจเอกสารที่มีความรวดเร็ว ทำให้การดำเนินการขออนุญาตเป็นไปด้วยความราบรื่น

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง :** ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงบริการ ดังนี้

- 1) คิวรอการรับบริการมีเป็นจำนวนมาก ควรมีการให้จองคิวในรูปแบบออนไลน์
- 2) การให้บริการมีความซับซ้อนเกินไป ควรจะมีขั้นตอนที่ง่ายกว่านี้
- 3) ควรมีการปรับปรุงเรื่องห้องสุขา

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :** ในบางหน่วยงานบริการควรพัฒนาและเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ให้มากขึ้น เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) ต้องการพื้นที่นั่งรอที่มากกว่านี้ และควรเว้นระยะห่างตามสถานการณ์ Covid-19
- 2) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเป็นกันเอง และมีความกระตือรือร้นมากกว่านี้
- 3) ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
- 4) ถ้ามีการให้ยื่นเอกสารออนไลน์ หรือจองคิวออนไลน์จะดีมาก

ตารางที่ 22 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	- รอคิวไม่นาน - การบริการที่รวดเร็ว - รวดเร็ว - มีการพัฒนาในด้าน Digital work permit เทคโนโลยีต่าง ๆ และความสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว และเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ให้บริการดี ดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง	- มีความยุ่งยากซับซ้อน ควรจะมีขั้นตอนที่ง่ายกว่านี้ - คิวรอรับบริการมีเป็นจำนวนมาก ควรมีการให้จองคิวในรูปแบบออนไลน์	- ควรมีความกระตือรือร้นและบริการอย่างเป็นกันเองมากกว่านี้ - ควรมีการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม - ควรมีพื้นที่นั่งรอมากกว่านี้ และควรมีการเว้นระยะห่างตามสถานการณ์ Covid-19 - ให้รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีแบบนี้ต่อไป
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	- รวดเร็ว แม่นยำ ฉับไว - พนักงานแนะนำบริการดีเยี่ยม	- ห้องน้ำ	- ไม่มี -

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- เจ้าหน้าที่ใส่ใจตอบคำถาม ให้บริการดีมาก		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีด้วยความเต็มใจ	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7	- ความรวดเร็วในการตอบใบอนุญาตทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีของผู้ให้บริการ - การบริการที่รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการอย่างดี - พนักงานมีความสุข ปลอดภัย ให้บริการเป็นอย่างดี	- ไม่มี -	- ถ้ามีการให้ยื่นเอกสารออนไลน์ หรือจองคิวออนไลน์จะดีมาก
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10	- ความเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มารับบริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนเรียบร้อย และ	- ไม่มี -	- ไม่มี -

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<p>เต็มใจให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่สะดวกในการเดินทางมาขอรับใบอนุญาตทำงาน บริการดี รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านเอกสารดีมาก - ความเป็นกันเองและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ - การยื่นเอกสารที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน และมีการตรวจเอกสารอย่างรอบคอบ - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ดี 		

(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 67.00 รองลงมา เป็นเพศหญิง ร้อยละ 33.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 40.00 รองลงมา อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 39.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 17.00 และอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 4.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	67	67.00
- หญิง	33	33.00
รวม	100	100.00
อายุ		
- 20-29 ปี	39	39.00
- 30-39 ปี	40	40.00
- 40-49 ปี	17	17.00
- 50-59 ปี	4	4.00
รวม	100	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจ และคุ้มครองคนหางานในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยมีความพึงพอใจในประเด็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 80.80 ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.24	84.80	0.17	
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศ แจ้งขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการที่สามารถ เห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	33.00	55.00	12.00	0.00	0.00	4.21	84.20	0.00	100
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	32.00	50.00	16.00	2.00	0.00	4.10	82.00	0.00	100
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	35.00	53.00	12.00	0.00	0.00	4.23	84.60	0.00	100
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	37.00	56.00	7.00	0.00	0.00	4.30	86.00	0.00	100
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	38.00	56.00	6.00	0.00	0.00	4.32	86.40	0.00	100
6) ความเหมาะสมของเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	34.00	58.00	7.00	0.00	0.00	4.27	85.40	1.00	100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.41	88.20	0.00	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และ การให้บริการ	45.00	49.00	6.00	0.00	0.00	4.39	87.80	0.00	100
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	46.00	48.00	6.00	0.00	0.00	4.40	88.00	0.00	100
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	47.00	49.00	4.00	0.00	0.00	4.43	88.60	0.00	100
4) ความเหมาะสมของ บุคลิกภาพและการแต่งกาย	47.00	48.00	5.00	0.00	0.00	4.42	88.40	0.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.04	80.80	0.40	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและจุดประชาสัมพันธ์	28.00	44.00	26.00	2.00	0.00	3.98	79.60	0.00	100
2) ความพร้อมและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	34.00	42.00	22.00	1.00	0.00	4.10	82.00	1.00	100
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	27.00	42.00	30.00	0.00	0.00	3.97	79.40	1.00	100
4) ความชัดเจนและน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	29.00	45.00	25.00	1.00	0.00	4.02	80.40	0.00	100
5) ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	36.00	41.00	23.00	0.00	0.00	4.13	82.60	0.00	100
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ						4.22	84.40	0.00	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	32.00	59.00	9.00	0.00	0.00	4.23	84.60	0.00	100
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	30.00	61.00	8.00	1.00	0.00	4.20	84.00	0.00	100
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	29.00	64.00	7.00	0.00	0.00	4.22	84.40	0.00	100
ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม						4.23	84.60	0.14	100

จากตารางที่ 24 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 88.60 อันดับที่ 2 ประเด็นความเหมาะสมของบุคลิกภาพ และการแต่งกาย ร้อยละ 88.40 และอันดับที่ 3 ประเด็นความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 88.00 และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 ประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ ร้อยละ 79.40 อันดับที่ 2 ประเด็นความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 79.60 และอันดับที่ 3 ประเด็นความชัดเจนและน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ ร้อยละ 80.40 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นว่างานตรวจและคุ้มครองคนหางานยังมีประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.14 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรมีการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการ และยกระดับการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ช่องทางที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด		
- ณ สำนักงาน	42	42.00
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	11	11.00
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	19	19.00
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	1.00
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	8	8.00
- อีเมล (e-mail)	1	1.00
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	18	18.00
รวม	100	100.00
จากช่องทางที่เลือกท่านมีความพึงพอใจหรือไม่		
- พึงพอใจ	99	99.00
- ไม่พึงพอใจ	1	1.00
รวม	100	100.00

หมายเหตุ : เลือกช่องทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเพียงช่องทางเดียว

จากตารางที่ 25 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ เว็บไซต์กรมการจัดหางาน ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง โทรสาร และอีเมล (e-mail) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางที่เลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังพบว่าช่องทางที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการน้อยที่สุดคือ โทรสาร (แฟกซ์) และ อีเมล (e-mail) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้ จึงควรพิจารณายกเลิก หรือปรับปรุงการให้บริการของช่องทางบริการดังกล่าว เพื่อยกระดับการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 26 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

คำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่		
- ต้องการ	89	89.00
- ไม่ต้องการ	11	11.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 26 ผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 89.00 และที่ไม่ต้องการคิดเป็นร้อยละ 11.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้รับบริการบางรายสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการเฉพาะช่วงเวลาพักเที่ยงเท่านั้น หรืออาจต้องการการบริการที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.67 และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	98.00	2.00
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	99.00	1.00
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	99.00	1.00
ภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	98.67	1.33

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น รายละเอียดดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน	- เจ้าหน้าที่บอกข้อมูลได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่ให้บริการและข้อมูลดี - ติดต่อสอบถามง่าย - บริการดีมาก - บริการดี รับฟัง พุดจาสุภาพ - มีการส่งข่าวสารที่รวดเร็วทันใจ	- ไม่มี -	- ไม่มี -

(5) งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (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 57.20 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.80 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 28.40 รองลงมา อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 22.80 อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 20.80 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 17.60 อายุ และระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 10.40 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	107	42.80
- หญิง	143	57.20
รวม	250	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	71	28.40
- 20-29 ปี	57	22.80
- 30-39 ปี	52	20.80
- 40-49 ปี	44	17.60
- 50-59 ปี	26	10.40
รวม	250	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00 และประเด็นด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 86.40 ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.33	86.60	0.00	
1) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศ แจ้งขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการที่สามารถ เห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	35.60	52.40	11.60	0.40	0.00	4.23	84.60	0.00	250
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	42.80	47.20	9.60	0.40	0.00	4.32	86.40	0.00	250
3) ระยะเวลาการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	42.80	46.00	10.80	0.40	0.00	4.31	86.20	0.00	250
4) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	51.60	40.40	8.00	0.00	0.00	4.44	88.80	0.00	250
5) กระบวนการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	43.20	47.60	8.40	0.80	0.00	4.33	86.60	0.00	250
6) ความเหมาะสมของเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	42.00	50.80	7.20	0.00	0.00	4.35	87.00	0.00	250
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.45	89.00	0.00	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ	53.60	40.40	5.60	0.40	0.00	4.47	89.40	0.00	250
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	54.00	38.80	7.20	0.00	0.00	4.47	89.40	0.00	250
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	48.00	45.60	6.40	0.00	0.00	4.42	88.40	0.00	250
4) ความเหมาะสมของ บุคลิกภาพและการแต่งกาย	51.20	40.80	8.00	0.00	0.00	4.43	88.60	0.00	250
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.33	86.60	0.00	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์	40.00	49.60	10.40	0.00	0.00	4.30	86.60	0.00	250

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
2) ความพร้อมและความทันสมัย ด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ	43.20	47.20	9.60	0.00	0.00	4.34	86.80	0.00	250
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	39.20	48.00	12.00	0.80	0.00	4.26	85.20	0.00	250
4) ความชัดเจนและน่าสนใจ ของป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	40.40	47.60	11.60	0.40	0.00	4.28	85.60	0.00	250
5) ความสะอาด เรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	52.40	42.00	5.60	0.00	0.00	4.47	89.40	0.00	250
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ						4.32	86.40	0.00	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	39.20	52.40	8.40	0.00	0.00	4.31	86.20	0.00	250
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไป ตามที่คาดหวัง และมีความ เหมาะสม	41.20	49.60	9.20	0.00	0.00	4.32	86.40	0.00	250
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ของบริการ และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	42.00	48.40	9.60	0.00	0.00	4.32	86.40	0.00	250
ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม						4.36	87.20	0.00	250

จากตารางที่ 30 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 มี 3 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 89.40 ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ ประเด็นความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม อันดับที่ 2 ได้แก่ ประเด็นการให้บริการ มีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ 88.80 และอันดับที่ 3 ได้แก่ ประเด็นความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย ร้อยละ 88.60 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ อยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 ประเด็นความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่ายและชัดเจน ร้อยละ 84.60 อันดับที่ 2 ได้แก่ ประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ ร้อยละ 85.20 และอันดับที่ 3 ได้แก่ ประเด็นความชัดเจนและน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ/คู่มือต่างๆ ร้อยละ 85.60 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

อย่างไรก็ตามแม้ว่างานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ช่องทางที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด		
- ณ สำนักงาน	143	57.20
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	17	6.80
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	17	6.80
- โทรสาร (แฟกซ์)	1	0.40
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	24	9.60
- อีเมล (e-mail)	3	1.20
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	45	18.00
รวม	250	100.00
จากช่องทางที่เลือกท่านมีความพึงพอใจหรือไม่		
- พึงพอใจ	250	100.00
- ไม่พึงพอใจ	-	0.00
รวม	250	100.00

หมายเหตุ : เลือกช่องทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเพียงช่องทางเดียว

จากตารางที่ 31 พบว่าช่องทางบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมา คือ ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง เว็บไซต์กรมการจัดหางาน สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 อีเมล (e-mail) และโทรสาร ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางที่เลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรมีประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการในการใช้บริการช่องทางบริการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมซึ่งได้มีการเปิดให้บริการผ่านหลากหลายช่องทาง และเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการ รวมถึงพัฒนาการให้บริการในทุกช่องทางบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 32 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

คำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่		
- ต้องการ	180	72.00
- ไม่ต้องการ	70	28.00
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 32 ผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการ ช่วงพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 72.00 และที่ไม่ต้องการคิดเป็นร้อยละ 28.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อ กรรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถาม ที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ มีทศนคติและความผูกพันต่อกรรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่น มาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่น ทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ที่มีต่อกรรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 250 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้ กรรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	98.40	1.60
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจ้ดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่น ให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	99.60	0.40
3) หากกรมการจ้ดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	99.60	0.40
ภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	99.20	0.80

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบ อาชีพในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 34)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว ให้การต้อนรับและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ให้ข้อมูลครบถ้วน พุดจาไพเราะ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและใส่ใจในการให้บริการจนเสร็จ

ตารางที่ 34 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย	- เจ้าหน้าที่พูดเพราะ และให้บริการรวดเร็ว - ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1	- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ในการให้บริการและใส่ใจ ในการให้บริการจนเสร็จ - ให้บริการที่รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้บริการด้วยความใส่ใจ - ได้รับการบริการที่รวดเร็ว	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	-ไม่มี-	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3	-ไม่มี-	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4	-ไม่มี-	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5	-ไม่มี-	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6	-ไม่มี-	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7	- การฝึกอาชีพให้นักเรียน - บริการทุกระดับประทับใจ เจ้าหน้าที่ดูแลช่วยเหลือเป็น	-ไม่มี-	-ไม่มี-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<p>อย่างดี</p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้ข้อมูลต่างๆ ได้ อย่างครบถ้วน - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำดี - การทำแบบทดสอบและแบบประเมินต่าง ๆ ทำให้เรารู้เป้าหมายในชีวิตมากขึ้น ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพมากขึ้น 		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8	- การบริการทำแบบทดสอบบุคลิกภาพเพื่อการศึกษาคือ	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9	-ไม่มี-	-ไม่มี-	-ไม่มี-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10	-ไม่มี-	-ไม่มี-	-ไม่มี-

3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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 57.70 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.30 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมา อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 27.30 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 15.90 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.20 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	93	42.30
- หญิง	127	57.70
รวม	220	100.00
อายุ		
- 20-29 ปี	55	25.00
- 30-39 ปี	63	28.60
- 40-49 ปี	60	27.30
- 50-59 ปี	35	15.90
- 60 ปีขึ้นไป	7	3.20
รวม	220	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงาน ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ/ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน/ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.40 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.20 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 82.20 ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						4.25	85.00	0.17	
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	44.10	44.50	9.50	1.80	0.00	4.31	86.20	0.00	220
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	36.80	50.90	10.50	1.80	0.00	4.23	84.60	0.00	220
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	36.40	51.40	9.50	2.30	0.00	4.22	84.40	0.50	220

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.11	82.20	0.00	
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	30.00	50.90	17.30	1.80	0.00	4.09	81.80	0.00	220
2) การเปิดช่องทางรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากบุคคลภายนอก	34.10	46.40	15.90	3.60	0.00	4.11	82.20	0.00	220
3) การนำความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการ ดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	31.80	52.70	12.70	2.30	0.50	4.13	82.60	0.00	220
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.31	86.20	0.13	
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	41.80	45.00	10.90	1.80	0.50	4.26	85.20	0.00	220
2) ความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ของกรมการจัดหางาน	37.70	51.80	8.60	1.40	0.00	4.26	85.20	0.50	220
3) ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	59.50	32.30	6.40	1.80	0.00	4.50	90.00	0.00	220
4) การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	33.20	55.90	9.10	1.80	0.00	4.20	84.00	0.00	220
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						4.22	84.40	0.01	220

จากตารางที่ 36 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 3 ด้าน กับกับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ประเด็นความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 90.00 อันดับที่ 2 ประเด็นการดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ร้อยละ 86.20 และอันดับที่ 3 มีประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ เท่ากัน 2 ประเด็น ร้อยละ 85.20 ได้แก่ ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ และประเด็นความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางานแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก รวมถึงด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 ประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ร้อยละ 81.80 อันดับที่ 2 ประเด็นการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ร้อยละ 82.20 และอันดับที่ 3

ประเด็นการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน ร้อยละ 82.60

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม ร้อยละ 0.01 รวมถึงไม่พึงพอใจในประเด็นย่อยอื่น ๆ ถึงแม้ว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ทั้งนี้ กรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการรักษามาตรฐาน และยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้และลดผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินงานให้ได้มากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ
- 2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ช่องทางที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด		
- ณ สำนักงาน	153	69.50
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	13	5.90
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	22	10.00
- โทรสาร (แฟกซ์)	-	-
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	15	6.80
- อีเมล (e-mail)	2	0.90
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	15	6.80
รวม	220	100
จากช่องทางที่เลือกท่านมีความพึงพอใจหรือไม่		
- พึงพอใจ	218	99.10
- ไม่พึงพอใจ	2	0.90
รวม	220	100.00

หมายเหตุ : เลือกช่องทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเพียงช่องทางเดียว

จากตารางที่ 37 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมา คือ เว็บไซต์กรมการจัดหางาน ช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และอีเมล (e-mail) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางที่เลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.10 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อการดำเนินงานในช่องทางที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรมีประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการใช้บริการช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรม ซึ่งได้มีการเปิดให้บริการผ่านหลากหลายช่องทาง เพื่อเป็นทางเลือกในการดำเนินงานและการให้บริการ และเป็นการ

อำนวยความสะดวกต่อผู้ที่ต้องการมารับบริการ รวมถึงเป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการ และยังเป็นการพัฒนาการให้บริการในทุกช่องทางบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 38 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

คำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่		
- ต้องการ	119	54.10
- ไม่ต้องการ	101	45.90
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 38 ผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 54.10 และที่ไม่ต้องการคิดเป็นร้อยละ 45.90 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้รับบริการบางรายสะดวกเข้ามาใช้บริการเฉพาะช่วงเวลาพักเที่ยงเท่านั้น หรืออาจต้องการการบริการที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว)

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.93 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 33

ตารางที่ 39 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 220 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	97.70	2.30
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	99.10	0.90
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	100.00	0.00
ภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	98.93	1.07

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว)

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 40)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้บริการดี มีความเป็นกันเอง ให้บริการรวดเร็ว ให้คำปรึกษารวมถึงตอบข้อสงสัยได้ละเอียดและเข้าใจง่ายสามารถนำคำแนะนำไปแก้ปัญหาได้อย่างดี ให้ข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน ให้คำปรึกษา แนะนำและอธิบายข้อมูลได้อย่างละเอียดและเป็นประโยชน์ รวมถึงใช้เอกสารน้อยลง

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน จะเป็นในส่วนของสถานที่ เช่น ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการคับแคบ และยังมีในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อยจึงทำให้รอคอยนานในบางช่วงเวลา

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนของ การจองคิว ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการการจองคิวในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงการเพิ่มพื้นที่จอดรถด้วย

ตารางที่ 40 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว) จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ

หน่วยงานรับผิดชอบ	การดำเนินงานที่ประทับใจ	การดำเนินงานที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- ศูนย์บริการวีซ่า และ ใบ อนุญาตทำงาน	- ให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ พุดคุยสุภาพ - ให้คำปรึกษาและคำแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่รับเรื่องให้คำแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน - มีความเป็นกันเอง เข้าถึงง่าย - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพใจเย็น ให้คำแนะนำดี - มารยาทดี รวดเร็ว ให้คำแนะนำดี อธิบายด้วยมิตรภาพที่ดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดี ให้คำแนะนำดี	- อยากให้ขยายพื้นที่บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	- ไม่มี -

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และต้องการ ให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<p>ชี้แจงได้ดี อธิบายได้อย่าง เข้าใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำดีมาก - ให้บริการรวดเร็ว และใช้ เอกสารน้อยลง - ยิ้มแย้ม บริการด้วยใจ - เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี พูดจาสุภาพ ให้คำแนะนำที่ดี - ยิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี - ใจดี เมื่อมีปัญหา ก็สามารถให้คำแนะนำเพื่อ หาทางแก้ไขได้อย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก เมื่อมีข้อสงสัยก็สามารถให้ คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือ เป็นอย่างดี - การให้คำปรึกษาแนะนำ และอธิบายข้อมูล รายละเอียดของงานได้ อย่างละเอียดและเป็น ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน 		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	- สถานที่คับแคบ	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3	- ให้คำแนะนำชัดเจน บริการรวดเร็ว	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่พูดจาดี และให้ คำอธิบายดี - เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว - รวดเร็วทันใจ เจ้าหน้าที่ 	- ที่จอดรถไม่เพียงพอ	- ควรเพิ่มที่จอดรถ

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และต้องการ ให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<p>ให้คำแนะนำได้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวดเร็วพูดจาดี - เจ้าหน้าที่สุภาพ และ เที่ยงตรงต่อการให้บริการ ตามคิว ไม่เลือกปฏิบัติ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางการ จัดทำเอกสารและขั้นตอน ชัดเจน เป็นกันเอง ดูแล เอาใจใส่ผู้มารับบริการ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ 		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5	- การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7	<ul style="list-style-type: none"> - รวดเร็ว และให้ข้อมูล ถูกต้อง - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับ และให้ คำแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่มีความเป็น กันเอง ให้คำปรึกษากับ ประชาชนได้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามใน ข้อสงสัยต่างๆ ได้อย่าง ชัดเจน และเข้าใจง่าย - อธิบายให้คำปรึกษาได้ดีมาก - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาดีมาก เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้ อย่างรวดเร็ว ให้คำแนะนำดี - เจ้าหน้าที่สุภาพ ใจเย็น ให้คำแนะนำดีเจ้าหน้าที่มี ความเป็นกันเอง 	- ไม่มี -	- อยากให้มีการจองคิว ออนไลน์

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และต้องการ ให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- ตรวจสอบเอกสารรวดเร็ว ให้ ข้อมูลถูกต้อง		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8	- แนะนำดี บริการเป็น กันเอง - เจ้าหน้าที่สื่อสาร เข้าใจง่าย เป็นกันเอง - พนักงานแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี อธิบายรายละเอียดชัดเจน - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขข้อสงสัยได้ดี - ให้บริการสะดวก รวดเร็ว พูดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่พูดจาดี อธิบายเข้าใจง่าย	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9	- ไม่มี -	- ไม่มี -	- ไม่มี -
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10	- มีการแสดงขั้นตอนการ ยื่นเอกสารที่ชัดเจน - เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ และ ให้คำแนะนำได้ดี - เจ้าหน้าที่มีการให้ความรู้ ความเข้าใจได้ดี - ความเอาใจใส่ต่อ ประชาชนที่รับบริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี และ เอาใจใส่ประชาชนมาก - สะดวก รวดเร็ว มีความ เป็นระบบ เจ้าหน้าที่ สื่อสารเข้าใจง่าย	- ไม่มี -	- ไม่มี -

(2) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการทบทวนแบบสำรวจ (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 59.00 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 41.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 32.00 รองลงมา อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 30.00 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 12.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	41	41.00
- หญิง	59	59.00
รวม	100	100.00
อายุ		
- 20-29 ปี	22	22.00
- 30-39 ปี	32	32.00
- 40-49 ปี	30	30.00
- 50-59 ปี	12	12.00
- 60 ปีขึ้นไป	4	4.00
รวม	100	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงาน ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.80 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านภารกิจและกฎ ระเบียบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						4.49	89.80		
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	58.00	38.00	4.00	0.00	0.00	4.54	90.80	0.00	100
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	52.00	40.00	8.00	0.00	0.00	4.44	88.80	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	58.00	34.00	8.00	0.00	0.00	4.50	90.00	0.00	100
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.36	87.20		
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	53.00	32.00	14.00	1.00	0.00	4.37	87.40	0.00	100
2) การเปิดช่องทางรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากบุคคลภายนอก	53.00	31.00	15.00	1.00	0.00	4.36	87.20	0.00	100
3) การนำความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการ ดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	49.00	37.00	14.00	0.00	0.00	4.35	87.00	0.00	100
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.46	89.20		
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	57.00	34.00	8.00	1.00	0.00	4.47	89.40	0.00	100
2) ความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ของกรมการจัดหางาน	57.00	32.00	9.00	2.00	0.00	4.44	88.80	0.00	100
3) ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	64.00	30.00	6.00	0.00	0.00	4.58	91.60	0.00	100
4) การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	50.00	35.00	13.00	2.00	0.00	4.33	86.60	0.00	100
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						4.44	88.80	0.00	100

จากตารางที่ 42 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 3 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ประเด็นความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.60 อันดับที่ 2 คือประเด็นการดำเนินงานของ กรมการจัดหางานค้ำึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ร้อยละ 90.80 และอันดับที่ 3 คือประเด็น การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ร้อยละ 90.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ รวมถึงด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 คือประเด็นการใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ร้อยละ 86.60 อันดับที่ 2 คือประเด็นการเปิดช่องทางรับฟัง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ร้อยละ 87.20 และอันดับที่ 3 คือประเด็นการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน ร้อยละ 87.00

แม้ว่าการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางานจะได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดแล้ว แต่กรมการจัดหางานยังควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเภทของช่องทาง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ช่องทางที่ท่านเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด		
- ณ สำนักงาน	72	72.00
- สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	-	-
- เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	10	10.00
- โทรสาร (แฟกซ์)	-	-
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	16	16.00
- อีเมล (e-mail)	-	-
- บริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook)	2	2.00
รวม	100	100
จากช่องทางที่เลือกท่านมีความพึงพอใจหรือไม่		
- พึงพอใจ	100	100.00
- ไม่พึงพอใจ	0	0.00
รวม	100	100.00

หมายเหตุ : เลือกช่องทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเพียงช่องทางเดียว

จากตารางที่ 43 พบว่าช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานใช้บริการมากที่สุด คือ ช่องทาง ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมา คือ โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง เว็บไซต์กรมการจัดหางาน และช่องทางบริการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ระบบ e-service/แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์แต่ละบริการ/line/facebook) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางที่เลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ หน่วยงานควรรักษามาตรฐานการให้บริการ รวมถึงพัฒนาการให้บริการในทุกช่องทางบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 44 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

คำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่		
- ต้องการ	57	57.00
- ไม่ต้องการ	43	43.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 44 ผลการสำรวจผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการ ช่วงพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 57.00 และที่ไม่ต้องการคิดเป็นร้อยละ 43.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.67 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	100.00	0.00
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	99.00	1.00
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	100.00	0.00
ภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	99.67	0.33

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ตามรายละเอียดในตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน) จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และต้องการ ให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
<p>- กองทะเบียน จัดหางานกลางและ คุ้มครองคนหางาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็น กันเอง และมีความรู้ใน สายงานที่ตัวเองดูแล - การบริการรวมเร็ว ถูกต้อง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี มาก - ได้รับคำแนะนำข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ตลอด ขอบพระคุณกรมการ จัดหางาน โดยเฉพาะฝ่าย จัดหางานในประเทศ - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ข้อมูลถูกต้อง - มีพนักงานคอยต้อนรับ และให้คำแนะนำกับผู้มา ใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชัดเจน สุภาพ - บริการรวดเร็วดีมาก - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก - การให้ข้อมูลข่าวสารที่ ชัดเจน - การให้คำปรึกษาจาก เจ้าหน้าที่ การจัดเตรียม เอกสาร และการ ดำเนินงานที่รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้ คำแนะนำ และความ ช่วยเหลือที่ดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการและ ชี้แจงดีมาก ติดต่อกับ ไม่ ยุ่งยาก แนะนำขั้นตอนระ เอียดครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้เทคโนโลยีของ เจ้าหน้าที่ - ที่จอดรถ - call center - ช่องทางการติดต่อ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรอบรมให้ทุกคน ทราบข้อมูลพื้นฐาน ของหน่วยงานให้ครบ ทุกด้าน - เพิ่มสถานที่จอดรถ ให้กับผู้มาติดต่อ ราชการ - อยากให้มีการชำระ เงินผ่าน QR code หรือ Barcode

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และต้องการ ให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<ul style="list-style-type: none"> - การให้คำแนะนำและ ความยืดหยุ่นในการ ให้บริการ - การทำงานมีระบบ ขั้นตอนรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็น มิตร และให้ข้อมูลดีมาก 		

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ”

กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการของกรมตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการของกรมการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ประทับใจ และสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และยกระดับคุณภาพการให้บริการต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

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. ประเภทผู้รับบริการ
 คนหางาน/ประชาชนทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา/ครูแนะแนว นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน
 ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน อื่น ๆ (ระบุ).....
4. งานบริการที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ
 จัดหางานในประเทศ จัดหางานต่างประเทศ พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
 การคุ้มครองคนหางาน แนะนำอาชีพ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
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						
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา และการให้บริการ						
2.2 ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่						
2.4 ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย						
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
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 ระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการโดยรวม						

(กรุณาพลิกด้านหลัง)

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

5. ด้านช่องทางการขอรับบริการ/การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์

5.1 ส่วนใหญ่ท่านขอรับบริการ/ติดต่อสื่อสาร/ประสานงาน/ร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางใดมากที่สุด (เลือกช่องทางที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุดเพียงข้อเดียว)

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

5.2 จากช่องทางที่ท่านเลือกในข้อ 5.1 ท่านมีความพึงพอใจหรือไม่

- พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ โปรดระบุแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุง.....

6. ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่

- ต้องการ ไม่ต้องการ

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน (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. 2564

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่ผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่าน **เพียงข้อเดียว**)

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	
1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						
1.1 การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
1.2 กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน						
1.3 การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ						
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						
2.1 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน						
2.2 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก						
2.3 การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน						
3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						
3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ						
3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน						
3.3 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
3.4 การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน						

4. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์

4.1 ส่วนใหญ่ท่านขอรับบริการ/ติดต่อสื่อสาร/ประสานงาน/ร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางใดมากที่สุด (เลือกช่องทางที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุดเพียงข้อเดียว)

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

4.2 จากช่องทางที่ท่านเลือกในข้อ 4.1 ท่านมีความพึงพอใจหรือไม่

- พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ โปรดระบุแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุง.....

5. ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่

- ต้องการ ไม่ต้องการ

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

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

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

1. การให้บริการที่ท่านประทับใจ.....
.....
2. การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก.....
.....
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์เวลาตอบแบบสำรวจในครั้งนี้

