

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานติดตามสิทธิประโยชน์ของคนงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน ๒๕๕๙ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการขั้นตอนการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้เข้ามารับบริการซึ่งการประเมินจำแนกออกเป็น ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ และตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจ/ความประทับใจ/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ในการประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายของการประเมินครั้งนี้ คือ แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานที่ต่างประเทศ และญาติของแรงงานไทย จำนวน ๓๔ คน สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ต่ำกว่า ๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง น้อย

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มาก

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ และสถานะผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ ๑

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม		
แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานที่ต่างประเทศ	๓๐	๘๘.๒๓
ญาติของแรงงานไทย	๔	๑๑.๗๗
รวม	๓๔	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒. เพศ		
ชาย	๒๑	๖๑.๗๖
หญิง	๑๓	๓๘.๒๔
รวม	๓๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีดังนี้

ในส่วนของ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานที่ต่างประเทศ (ร้อยละ ๘๘.๒๓) และญาติของแรงงานไทย (ร้อยละ ๑๑.๗๗) โดยผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศชาย (ร้อยละ ๖๑.๗๖) และเพศหญิง (ร้อยละ ๓๘.๒๔)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ดังตารางที่ ๒

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ความสะดวกของการติดต่อขอรับบริการ	๑๙ _{๕๕.๘๘}	๑๕ _{๔๔.๑๒}	๐ _๐	๐ _๐	๐ _๐	๔.๕๖	มากที่สุด
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๑๖ _{๔๗.๐๖}	๑๔ _{๔๑.๑๘}	๔ _{๑๑.๗๖}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๓๕	มาก
๑.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๒๐ _{๕๘.๘๒}	๑๓ _{๓๘.๒๔}	๑ _{๒.๙๔}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๕๖	มากที่สุด
๑.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒ _{๖๔.๗๑}	๑๑ _{๓๒.๓๕}	๑ _{๒.๙๔}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๖๒	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ							
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๒๖ _{๗๖.๔๗}	๘ _{๒๓.๕๓}	๐ _๐	๐ _๐	๐ _๐	๔.๗๖	มากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๒๖ _{๗๖.๔๗}	๘ _{๒๓.๕๓}	๐ _๐	๐ _๐	๐ _๐	๔.๗๖	มากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๗ _{๗๙.๔๑}	๖ _{๑๗.๖๕}	๑ _{๒.๙๔}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๗๖	มากที่สุด
๒.๔ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๒๖ _{๗๖.๔๗}	๗ _{๒๐.๕๙}	๑ _{๒.๙๔}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๗๓	มากที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ บ้าย/สัญลักษณ์/แผนผังการให้บริการเข้าใจง่าย	๑๘ _{๕๒.๙๔}	๑๔ _{๔๑.๑๘}	๒ _{๕.๘๘}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๔๗	มาก
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๑๖ _{๔๗.๐๖}	๑๖ _{๔๗.๐๖}	๒ _{๕.๘๘}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๕๑	มาก
๓.๓ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๑๗ _{๕๐.๐๐}	๑๓ _{๓๘.๒๔}	๔ _{๑๑.๗๖}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๓๘	มาก
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๑๗ _{๕๐.๐๐}	๑๔ _{๔๑.๑๘}	๒ _{๕.๘๘}	๑ _{๒.๙๔}	๐ _๐	๔.๓๘	มาก
๔. คุณภาพการให้บริการ							
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒๔ _{๗๐.๕๙}	๘ _{๒๓.๕๓}	๒ _{๕.๘๘}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๖๕	มากที่สุด
๔.๒ การให้ข้อมูลและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	๒๕ _{๗๓.๕๓}	๘ _{๒๓.๕๓}	๑ _{๒.๙๔}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๗๐	มากที่สุด
๔.๓ ผลที่ได้รับจากการให้บริการโดยรวม	๑๙ _{๕๕.๘๘}	๑๒ _{๓๕.๒๙}	๓ _{๘.๘๓}	๐ _๐	๐ _๐	๔.๔๗	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๖๑	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจ/ความประทับใจ/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๑. ความไม่พึงพอใจ

ลำดับ	ความไม่พึงพอใจ	ความถี่
	-ไม่มี-	

๒. ความประทับใจ

ลำดับ	ความประทับใจ	ความถี่
๑	การให้บริการดี	๑๑
๒	เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษา/อธิบาย รายละเอียดได้อย่างเข้าใจและครบทุกขั้นตอน	๘
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๘
๔	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน	๕
๕	เจ้าหน้าที่ใจดี	๑

๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ความถี่
	-ไม่มี-	