



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักเศรษฐกิจการแรงงาน กลุ่มงานวิจัยและวางแผนกำลังแรงงาน โทรศัพท์ ๑๔๒๐

ที่ รง ๐๒๐๙.๑/ ๐๔๖๖

วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของประชาชน ผู้ประกอบการและผู้ใช้แรงงาน ครั้งที่ ๑

เรื่อง ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลด้านแรงงาน จากกระทรวงแรงงาน

เรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ปลัดกระทรวงแรงงาน ได้อนุมัติหลักการให้สำนักเศรษฐกิจการแรงงาน ดำเนินการจัดจ้างสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ประกอบการและผู้ใช้แรงงาน โดยวิธีสอบถาม รายละเอียดตามหนังสือสำนักเศรษฐกิจการแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๙.๑/๐๒๘๕ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ (เอกสาร ๑)

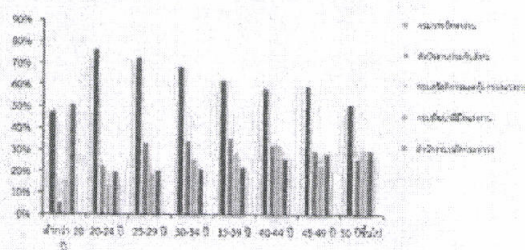
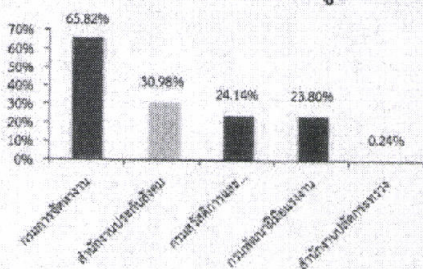
๑.๒ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้จ้าง บริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ประกอบการและผู้ใช้แรงงาน ตามสัญญาจ้าง เลขที่ ๓๐/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ (เอกสาร ๒)

๒. ขัอรายงาน

๒.๑ บริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของประชาชน ครั้งที่ ๑ เรื่อง ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลด้านแรงงานจากกระทรวงแรงงาน โดยสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผู้มารับบริการจากกระทรวงแรงงาน จำนวน ๕,๐๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งบริษัท ได้ดำเนินการสำรวจและประมวลผลข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว และส่งมอบงานเมื่อวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาจ้าง (เอกสาร ๓)

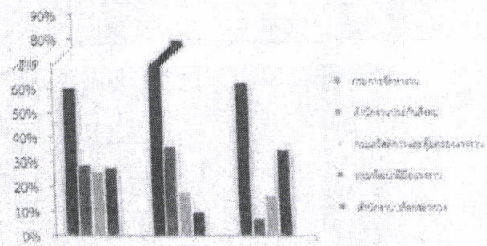
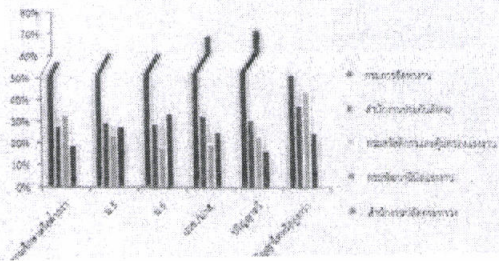
๒.๒ ผลการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของประชาชน ครั้งที่ ๑ เรื่อง ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลด้านแรงงานจากกระทรวงแรงงาน มีดังนี้

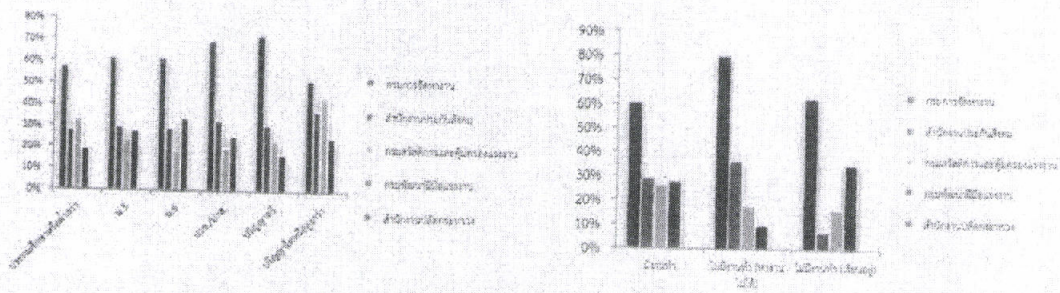
๑) การใช้ข้อมูลด้านแรงงานของหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน



ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๕.๘๒ ใช้ข้อมูลด้านแรงงานของกรมการจัดหางาน รองลงมาใช้ข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ ๓๐.๙๘ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ร้อยละ ๒๔.๑๔ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ร้อยละ ๒๓.๘๐ และสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ร้อยละ ๐.๒๔

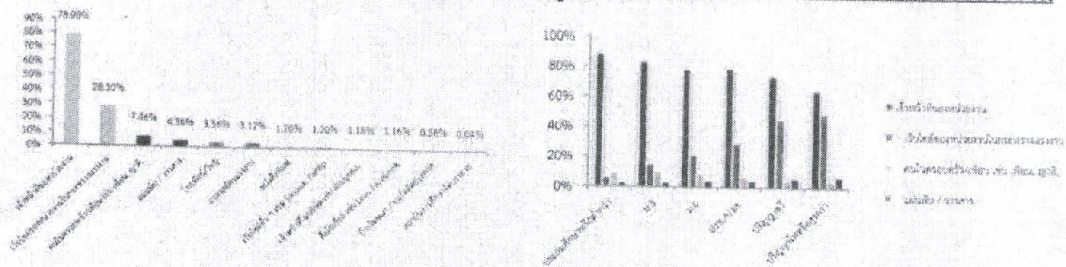
เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าทุกกลุ่มอายุใช้ข้อมูลของกรมการจัดหางานมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ที่ใช้ข้อมูลของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มากกว่ากรมการจัดหางาน





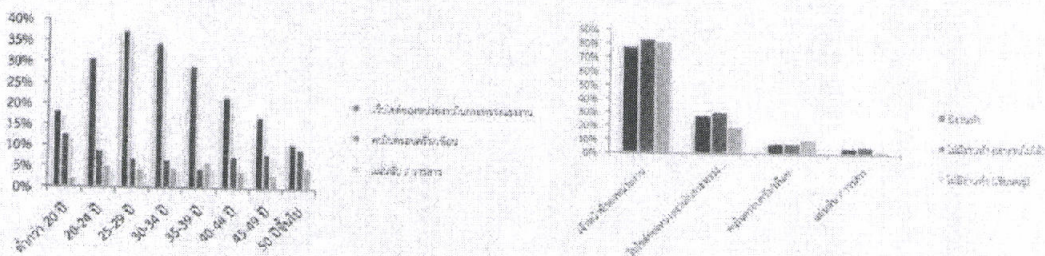
เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพยังคงพบว่าทุกกลุ่มใช้ข้อมูลของกรมการจัดหางานมากที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่มีงานทำซึ่งอยู่ในระหว่างการหางานทำ ร้อยละ ๘๐.๑๓ ทั้งนี้ยังพบว่าเกือบครึ่งของผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีการใช้ข้อมูลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ร้อยละ ๔๔.๓๗

๒) แหล่งที่มาของการใช้ข้อมูลด้านแรงงานจากหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน



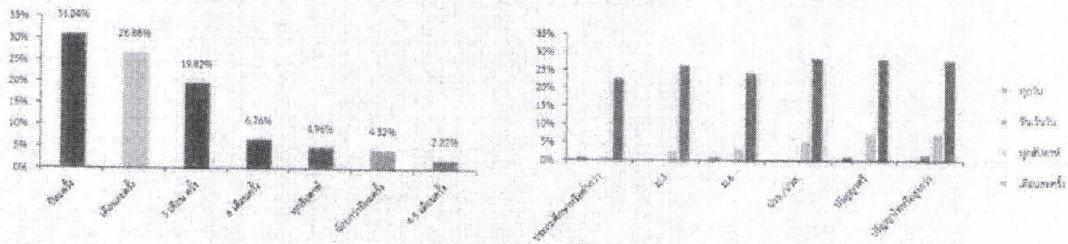
แหล่งที่มาของข้อมูลที่มีบทบาทในการให้หรือเผยแพร่ข้อมูลด้านแรงงานมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของกระทรวงแรงงาน ร้อยละ ๗๘.๔๘ รองลงมาคือ เว็บไซต์ของหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน ร้อยละ ๒๘.๓๐ และแผ่นพับ/วารสาร ร้อยละ ๔.๘๖

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าแหล่งข้อมูลด้านแรงงานที่ทุกกลุ่มนิยมใช้มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน โดยกลุ่มที่ใช้มากที่สุดคือกลุ่มที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๘๘.๔๔ และ ม.๓ ร้อยละ ๘๓.๔๕ รองลงมาคือ เว็บไซต์ของหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน ซึ่งใช้กันมากในกลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔๕.๒๖ และปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ ๔๔.๓๐



เมื่อจำแนกตามการมีงานทำและอาชีพ แหล่งข้อมูลด้านแรงงานที่ทุกกลุ่มใช้มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน โดยใช้กันมากในกลุ่มที่ไม่มีงานทำ ร้อยละ ๘๒.๗๓ และอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๘๔.๒๑ รองลงมาคือ เว็บไซต์ของหน่วยงานในกระทรวงแรงงาน ซึ่งพบว่ากลุ่มที่ทำงานในบริษัทเอกชน ใช้ข้อมูลด้านแรงงานจากเว็บไซต์ของหน่วยงานในกระทรวงแรงงานมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นอย่างชัดเจน ร้อยละ ๓๗.๑๔

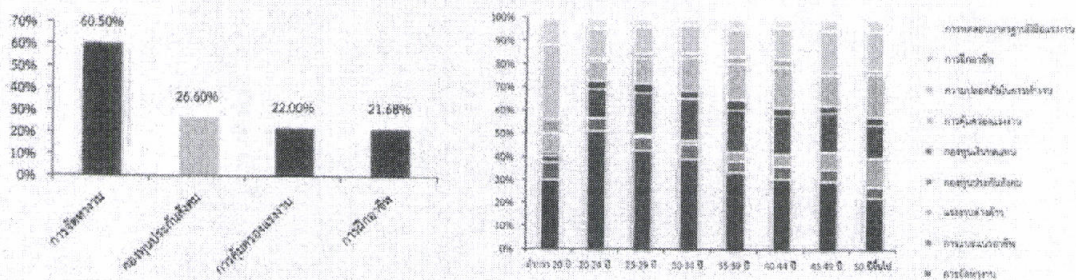
๓) ความถี่ในการใช้ข้อมูลด้านแรงงานของกระทรวงแรงงาน



ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๑.๐๔ ใช้ข้อมูลแค่ปีละครั้ง รองลงมาคือ ใช้เดือนละครั้ง ร้อยละ ๒๖.๘๖ และ ๓ เดือนครั้ง ร้อยละ ๑๘.๘๒

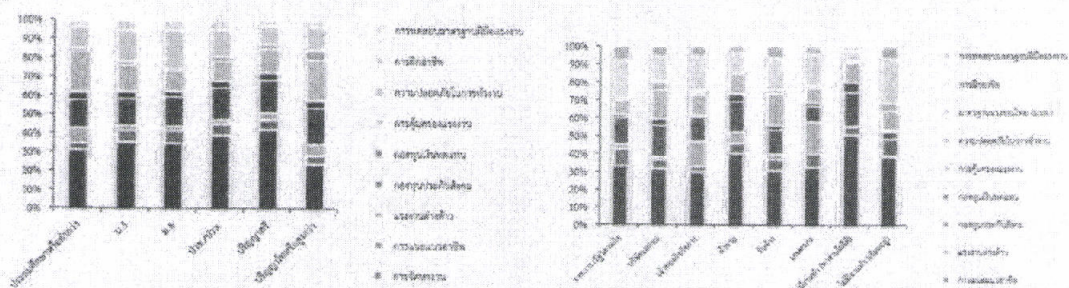
เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ใช้ข้อมูลด้านแรงงานบ่อยกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

๔) ข้อมูลด้านแรงงานที่ผู้รับบริการใช้



ข้อมูลด้านแรงงานที่ใช้มากที่สุด คือ ข้อมูลการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ร้อยละ ๖๐.๕๐ รองลงมา ได้แก่ ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม ร้อยละ ๒๖.๖๐ ใช้ข้อมูลการคุ้มครองแรงงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ร้อยละ ๒๒.๐๐ และใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอาชีพของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ร้อยละ ๒๑.๖๘

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าทุกกลุ่มใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดหางานมากกว่าข้อมูลด้านอื่น ยกเว้นกลุ่มอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ที่พบว่ามีการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอาชีพมากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๙๔

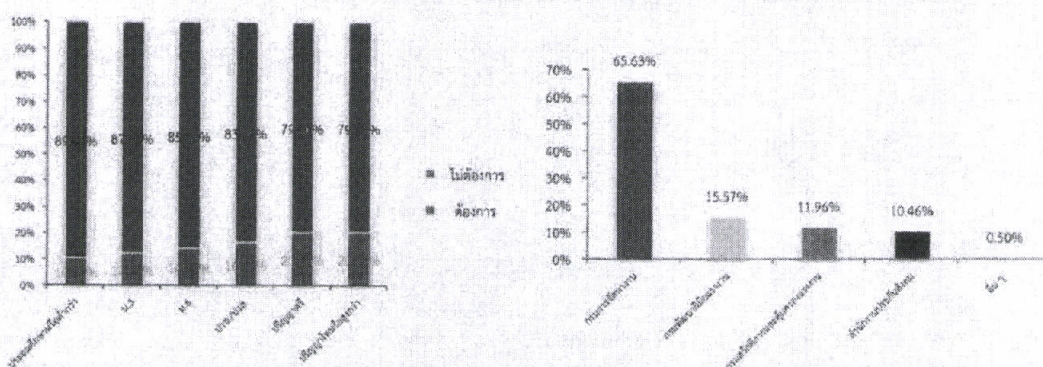


เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการทุกระดับการศึกษาใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดหางานมากที่สุด ซึ่งกลุ่มที่ใช้มากที่สุดคือกลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๗๒.๙๑ และ ปวช./ปวส. ร้อยละ ๖๙.๒๘ อย่างไรก็ตามผลการสำรวจยังพบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม ร้อยละ ๓๔.๕๑ และข้อมูลการคุ้มครองแรงงาน ร้อยละ ๓๘.๗๓ มากกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มที่จบการศึกษาระดับ ม.๖ ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอาชีพ ร้อยละ ๓๒.๕๐ มากกว่ากลุ่มอื่น

ผู้รับบริการที่มียานพาหนะทุกอาชีพ รวมทั้งที่ไม่มีมียานพาหนะใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดหางานมากที่สุด โดยกลุ่มที่มีงานทำยังคงต้องการมองหางานใหม่ สำหรับข้อมูลด้านอื่น พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ทำงานในบริษัทเอกชนและกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไปใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงานมากกว่ากลุ่มอื่น ขณะที่กลุ่มราชการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มที่เรียนอยู่ สนใจข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอาชีพมากกว่ากลุ่มอื่น

๕) ข้อมูลด้านแรงงานที่ต้องการเพิ่มเติมจากข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบัน



ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ร้อยละ ๘๓.๙๔ พอใจกับเนื้อหาของข้อมูลด้านแรงงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยมีเพียง ร้อยละ ๑๖.๐๖ ที่ต้องการข้อมูลอื่นเพิ่มเติม ซึ่งจะสังเกตได้ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงขึ้นมีแนวโน้มต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในปัจจุบันมากขึ้น

ข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมสอดคล้องกับข้อมูลที่ใช้มากที่สุด คือ ต้องการให้มีการเพิ่มเติมข้อมูลของกรมการจัดหางานมากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๖๓ รองลงมาคือ ข้อมูลของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ร้อยละ ๑๕.๕๗ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ร้อยละ ๑๑.๙๖ และสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ ๑๐.๔๖ โดยข้อมูลสำคัญของแต่ละหน่วยงานที่ต้องการให้เพิ่มเติมได้แก่

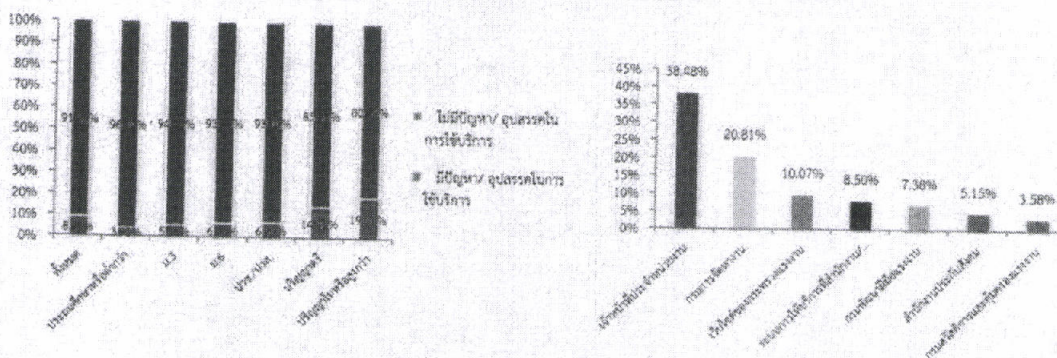
(๑) ข้อมูลของกรมการจัดหางาน ต้องการให้ Update ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่ผู้ประกอบการต้องการจ้างให้ตรงกับปัจจุบัน เช่น วุฒิการศึกษา อายุ ตำแหน่งที่ว่าง (ร้อยละ ๒๓.๖๖) และมีบริการแจ้งให้ผู้ที่ต้องการหางานทำทราบเมื่อมีตำแหน่งงานว่าง เช่น แจ้งทาง E-mail SMS โทรศัพท์ จดหมาย (ร้อยละ ๒๐.๐๕) เป็นต้น

(๒) ข้อมูลของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ต้องการให้แจ้งข้อมูลหลักสูตรและตารางเวลาที่จะเปิดอบรม ฝึกอาชีพล่วงหน้า เช่น การวางแผนไทย การซ่อมเครื่องยนต์ การใช้ภาษา (ร้อยละ ๑๐.๓๔)

(๓) ข้อมูลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ต้องการให้ปรับปรุงข้อมูลให้อ่านแล้วเข้าใจง่ายขึ้น เช่น ข้อกฎหมาย ข้อปฏิบัติต่าง ๆ (ร้อยละ ๘.๐๐)

(๔) ข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม ต้องการทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล (ร้อยละ ๔.๗๓)

๖) ปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการข้อมูลด้านแรงงาน



จากการสำรวจมีผู้รับบริการ ร้อยละ ๘.๙๔ พบว่ากลุ่มที่มีปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการข้อมูลด้านแรงงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เนื่องจากมีความคาดหวังและความต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในปัจจุบันมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่า

ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการให้บริการข้อมูลด้านแรงงาน ส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน ร้อยละ ๓๘.๔๘ รองลงมาคือ ปัญหาที่พบโดยตรงจากการให้บริการของกรมการจัดหางาน ร้อยละ ๒๐.๘๑ การติดต่อทางโทรศัพท์ยาก ร้อยละ ๑๒.๐๘ เพราะสายไม่ว่าง/ ไม่มีคนรับสาย/ โอนสายไปมาหลายครั้งกว่าจะได้คุยกับเจ้าหน้าที่ของงานที่ต้องการติดต่อ และปัญหาจากการใช้เว็บไซต์ของกระทรวงแรงงาน ร้อยละ ๑๐.๐๗ เป็นต้น

ปัญหา/อุปสรรคสำคัญที่พบและควรเร่งแก้ไข ได้แก่

(๑) เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจให้บริการ (Service Mind) (ร้อยละ ๒๖.๖๒) เช่นไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ ทำงานช้า ไม่ค่อยเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับไม่ค่อยสนใจเวลาเข้าไปสอบถาม พุดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม

(๒) ข้อมูลในเว็บไซต์กรมการจัดหางานไม่ Update ไม่ตรงกับปัจจุบัน ไม่ตรงกับความเป็นจริง (ร้อยละ ๑๕.๔๔) เช่น ตำแหน่งงานที่ว่าง ตำแหน่งที่เปิดรับแต่ยังมีในระบบ ตำแหน่งที่สมัครกับตำแหน่งที่รับไม่ตรงกัน เบอร์โทรศัพท์ผิด

(๓) ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก (ร้อยละ ๑๒.๐๘) เพราะสายไม่ว่าง ไม่มีคนรับสาย โอนสายไปมาหลายครั้งกว่าจะได้คุยกับเจ้าหน้าที่ของงานที่ต้องการติดต่อ

(๔) เจ้าหน้าที่อธิบาย ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน (ร้อยละ ๑๑.๔๑)

(๕) เข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ไม่ได้ เข้าถึงยาก (ร้อยละ ๘.๙๔) เช่น ระบบแจ้งว่า user ผิด ทั้งที่พิมพ์ถูก เว็บไซต์ล่ม ใช้เวลาเข้าเว็บไซต์นาน หาข้อมูลที่ต้องการยาก

๗) สิ่งที่ต้องปรับปรุง พัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลด้านแรงงาน

ผู้รับบริการกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความต้องการให้ปรับปรุงพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลด้านแรงงานมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี

ช่องทางการให้บริการให้ปรับปรุง/พัฒนา ได้แก่

(๑) เพิ่มช่องทางแจ้งข่าวสาร เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้พร้อมกันหลายช่องทาง ร้อยละ ๒๘.๖๙ เช่น Line Facebook Website โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แจกใบปลิว แจกโบว์ชัวร์ แจ้งไปยังบริษัทต่าง ๆ

(๒) Update รายละเอียดของข้อมูลในเว็บไซต์ให้ตรงกับปัจจุบัน ร้อยละ ๑๙.๕๕ เช่น ข้อมูลหมาย ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ว่าจ้าง

(๓) เพิ่มช่องทางในการแจ้งข่าวสารการรับสมัครงานให้ทั่วถึงขึ้น ร้อยละ ๑๕.๘๗ เช่น ติดป้ายประกาศมากขึ้น แจ้งตามแหล่งชุมชน เช่น ติดป้ายในห้างสรรพสินค้า ที่ว่าการอำเภอ แจ้งทางวิทยุชุมชน เสียงตามสาย

(๔) เข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ร้อยละ ๑๐.๕๒ เช่น เข้าเว็บไซต์ได้เร็วขึ้น เว็บไซต์เสถียรขึ้น ไม่ล่มบ่อย จัดเมนูเป็นหมวดหมู่ ทำให้ใช้งานง่าย

(๕) ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ง่ายขึ้น ร้อยละ ๗.๓๗ เช่น เพิ่มเบอร์โทรศัพท์ มีคนรับสายตลอด รับโทรศัพท์ให้เร็วขึ้น มีสายด่วน Hot line

๓. ข้อพิจารณา

สำนักเศรษฐกิจการแรงงาน พิจารณาแล้วเห็นว่าผลการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของประชาชน ผู้ประกอบการและผู้ใช้แรงงาน ครั้งที่ ๑ เรื่อง ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลด้านแรงงาน จากกระทรวงแรงงาน จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบริการข้อมูลด้านแรงงานของกระทรวงแรงงาน ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงเห็นควรแจ้งผลการสำรวจให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อพิจารณานำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในหนังสือถึงอธิบดีทุกกรมเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ได้แนบมาพร้อมนี้



(นางสาวสุกัญญา ถมยา)

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการแรงงาน
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักเศรษฐกิจการแรงงาน

เห็นชอบ-ลงนามแล้ว

สรเดช วลีพิภ
(นายสรเดช วลีพิภกุล)

รองปลัดกระทรวงแรงงาน ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงแรงงาน

๑๔ พ.ค. ๒๕๕๕