



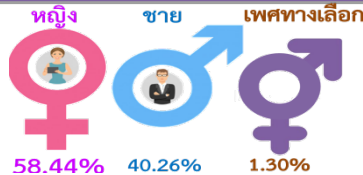
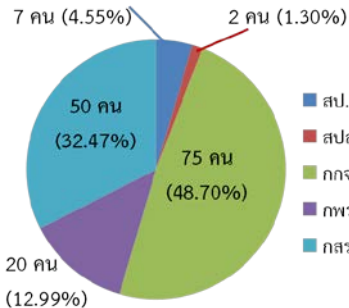
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน 63

การดำเนินงาน : ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 26 ตุลาคม – 25 พฤศจิกายน 2563 โดยกลุ่มเป้าหมายคือ
ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ


จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
154 คน

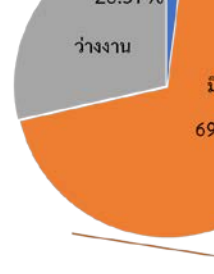
จำแนกตามหน่วยงาน/คน



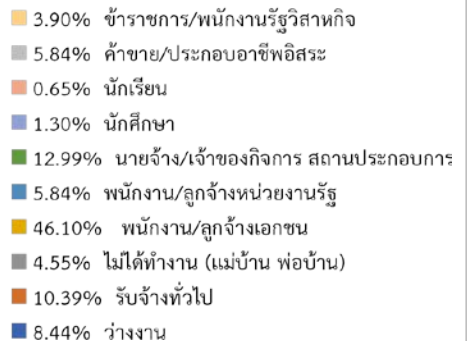
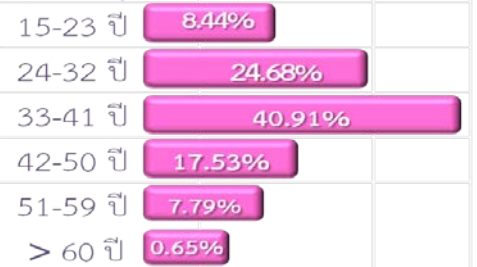
นักเรียน/นักศึกษา 1.95%

ว่างงาน 28.57%

มีงานทำ 69.48%



ช่วงอายุ



ผู้ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานและเรื่องที่มาใช้บริการของแต่ละหน่วยงาน



ผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงาน



ผู้มาติดต่อขอรับงานบริการของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงานสังกัด สป. ในเรื่อง

1. บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) 71.43 %
2. บริการข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ 14.29 %
3. บริการข้อมูลจากศูนย์วิจัยแรงงานแห่งชาติ(NLRC) 14.29 %

หน่วยงานสังกัด กพร. ในเรื่อง

1. บริการรับรองความรู้ความสามารถ 50.00 %
2. บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ 30.00 %
3. บริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) 15.00 %
4. บริการอื่นๆ 5.00%

หน่วยงานสังกัด สปส. ในเรื่อง

1. บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน 50.00 %
2. บริการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ/การส่งข้อมูลเงินสมทบ 50.00 %

หน่วยงานสังกัด กกจ. ในเรื่อง

1. บริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นำคนต่างด้าวเข้าทำงาน ขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work permit) (สัญญาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) 52.00%
2. บริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ 33.33%
3. บริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงานไปต่างประเทศ 8.00%
4. บริการอื่นๆ 6.67%



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน 63

ผู้ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานและเรื่องที่มาใช้บริการของแต่ละหน่วยงาน(ต่อ)

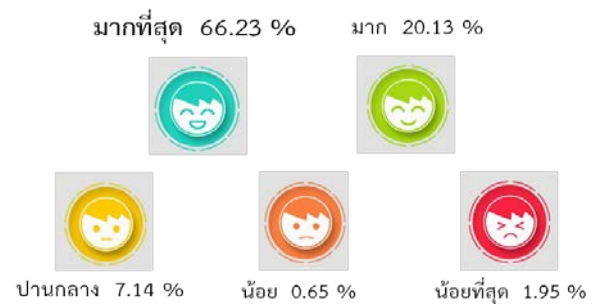
หน่วยงานสังกัด กสร. ในเรื่อง

1. บริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย
ข้อบังคับในการทำงาน) 52.00%
2. บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน 30.00%
3. บริการอื่นๆ 12.00%
4. บริการขอจดทะเบียน/ขึ้นทะเบียน (ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและค่าชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน จดทะเบียน
ที่ปรึกษาแรงงานสัมพันธ์ จดทะเบียนสหภาพแรงงาน ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน) 4.00%
5. บริการเกี่ยวข้องกัแรงงานสัมพันธ์ 2.00%

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ



ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม



ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยบุคคล)	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	1.79%	0.97%	4.22%	10.39%	28.57%	54.06%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	0.65%	1.43%	3.51%	5.58%	28.70%	60.13%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การ จัดสถานที่	6.28%	1.41%	1.52%	10.28%	28.14%	52.38%
• คุณภาพการให้บริการ	1.08%	1.30%	4.11%	7.79%	57.79	55.79%

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์)	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
• คุณภาพการให้บริการ	18.83%	0.97%	3.90%	8.28%	25.49%	42.53%



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน 63

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละประเด็นจำแนกตามหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยบุคคล)	หน่วยงานในสังกัด/ระดับความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน				
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด 64.29%	มากที่สุด 50.00%	มากที่สุด 48.50%	มากที่สุด 48.75%	มากที่สุด 62.00%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	มากที่สุด 68.57%	มากที่สุด 50.00%	มากที่สุด 49.64%	มากที่สุด 63.00%	มากที่สุด 64.80%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	มากที่สุด 71.43%	มากที่สุด 50.00%	มาก 47.02%	มากที่สุด 55.00%	มากที่สุด 52.00%
• คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด 71.43%	มากที่สุด 50.00%	มากที่สุด 45.24%	มากที่สุด 53.333%	มากที่สุด 67.33%
ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์)	หน่วยงานในสังกัด/ระดับความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน				
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.
• คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด 67.86%	มากที่สุด 50.00%	มากที่สุด 41.79%	มากที่สุด 47.50%	มากที่สุด 34.00%



ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ



ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ **11.04%** ในเรื่อง
1) การให้บริการจากเจ้าหน้าที่
2) แจ้งตอบกลับความถูกต้อง
และครบถ้วนของเอกสาร



ข้อเสนอแนะที่**ต้องการให้ปรับปรุง**การให้บริการจำแนกตามหน่วยงาน

หมวดข้อเสนอแนะ การให้บริการ	หน่วยงานในสังกัด/ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ				
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.
• ต้องการให้ปรับปรุง	28.57%	50.00%	13.33%	5.00%	8.00%
• ให้บริการดี	14.29%	50.00%	6.67%	5.00%	8.00%
• ไม่ระบุคำตอบ	57.14%	0.00%	80.00%	90.00%	84.00%

หน่วยงาน ในสังกัด	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในส่วนใหญ่
สป.	การให้บริการจากเจ้าหน้าที่
สปส.	-
กกจ.	การให้บริการจากเจ้าหน้าที่
กพร.	บริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ
กสร.	แจ้งตอบกลับความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร

บทสรุป

โครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๖๓ ผ่านการสำรวจออนไลน์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีเป้าหมายคือผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๕๔ ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๔ เพศชาย จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๖ และเพศทางเลือก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ อยู่ในช่วงอายุ ๓๓ – ๔๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๑ มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๕ สถานะมีงานทำ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๘ อาชีพพนักงาน ลูกจ้างเอกชน คิดเป็น ร้อยละ ๔๖.๑๐

จังหวัดที่มีผู้มาติดต่อและตอบแบบสอบถามของหน่วยงานมากที่สุดคือจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๘ หน่วยงานที่มีประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการและตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ **กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๐ ติดต่อขอรับบริการเรื่อง บริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นำคนต่างด้าวเข้าทำงาน ขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work Permit) (สัญญาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ รองลงมาคือ**กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๗ ติดต่อขอรับบริการเรื่องบริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อยกเว้นในการทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ **กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน** คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๙ ติดต่อขอรับบริการเรื่องบริการรับรองความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือ **สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ ติดต่อขอรับบริการเรื่องบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาคือ **สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ติดต่อขอรับบริการเรื่องบริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนและบริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ช่องทางการติดต่อของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พบว่า ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๗

จากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้ การบริการโดยบุคคล ในหมวดกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๖ ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๘ รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๙ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๕ ในหมวดเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๓ ในเรื่อง ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ รองลงมาคือ การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๔ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๔ ในหมวดสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๘ ในเรื่อง การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019, วัณโรค เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๙ รองลงมาคือ ความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับผู้มาติดต่อการให้บริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๐ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย การรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๕ และในหมวดคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๙

ในเรื่อง การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการและความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๔ และความรวดเร็วของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๐

การบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในหมวดคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่อง ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๖ รองลงมาคือ ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ และระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๑

ความพึงพอใจโดยภาพรวมจำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานปลัดกระทรวง แรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๓ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัด พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า พึงพอใจในงานบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๙และ ต้องการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๔ โดยส่วนใหญ่ต้องการปรับปรุงในเรื่อง ๑) การให้บริการ จากเจ้าหน้าที่ ๒) บริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ๓) แจ้งตอบกลับความถูกต้องและครบถ้วนของ เอกสาร ตามลำดับ

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

โครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกการนำเสนอออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยเรื่อง เพศ ช่วงอายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานะอาชีพ ของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ ๒ การติดต่อขอใช้บริการหรือได้รับบริการจากหน่วยงาน ประกอบด้วย จังหวัดที่ขอใช้บริการ หน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ เรื่องที่ขอรับบริการ ช่องทางที่ใช้ติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจของแต่ละประเด็นการให้บริการ

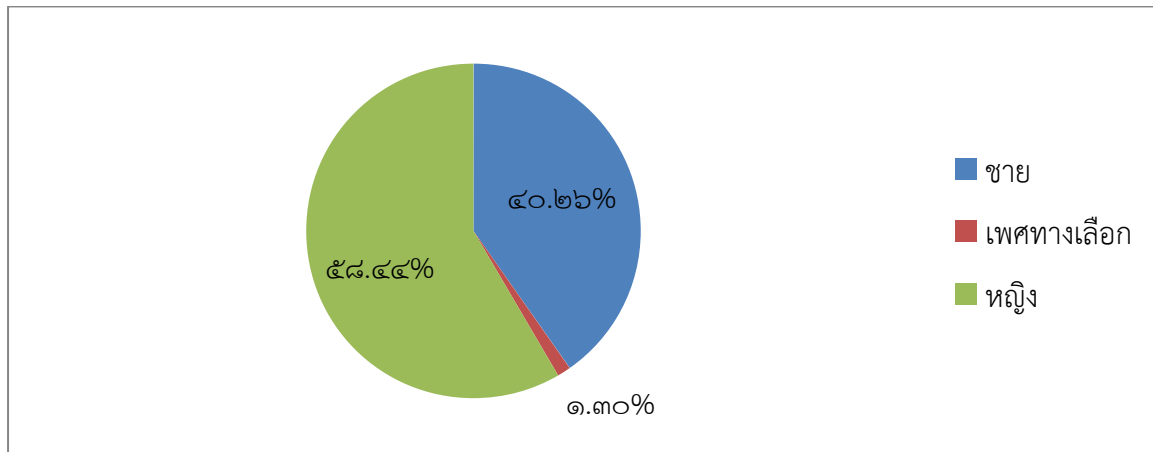
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

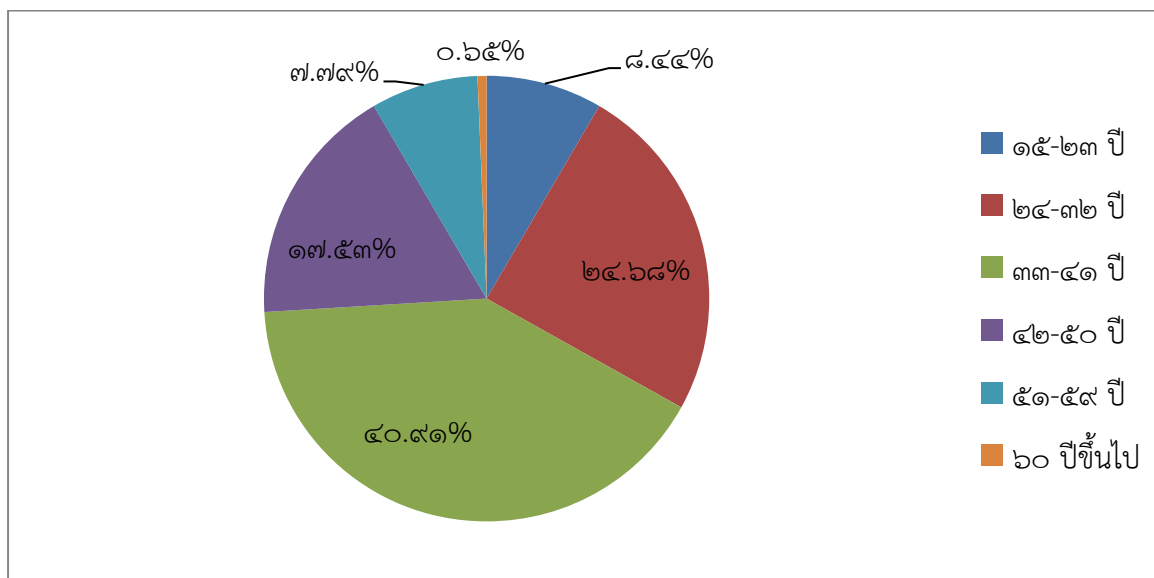
ผลการสำรวจ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๕๔ คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานะ อาชีพ ปรากฏผล ดังนี้

แผนภาพที่ ๑ เพศผู้ตอบแบบสำรวจ



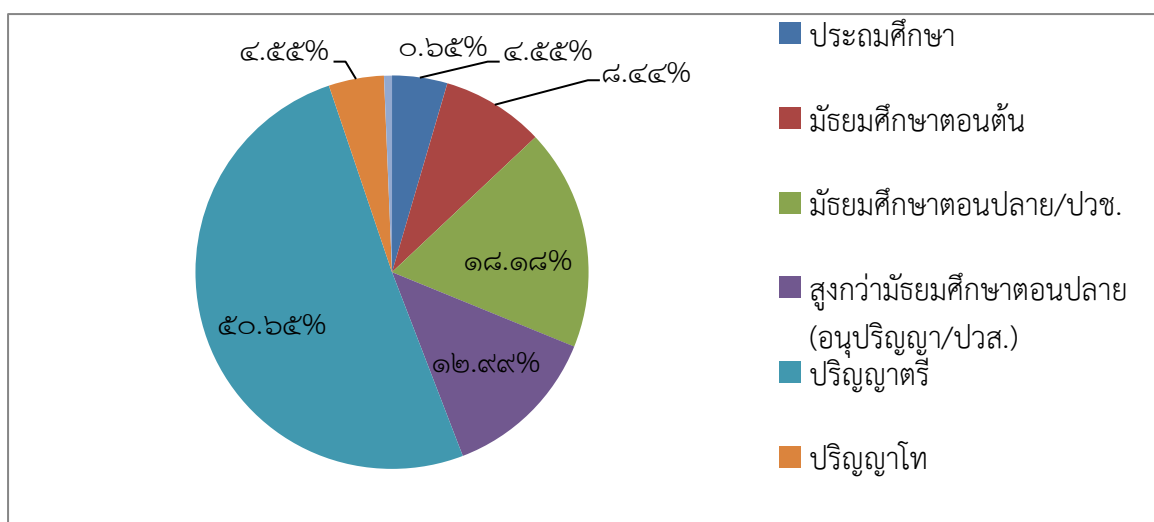
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๔๔ รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๐.๒๖ และเพศทางเลือก ร้อยละ ๑.๓๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

แผนภาพที่ ๒ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ



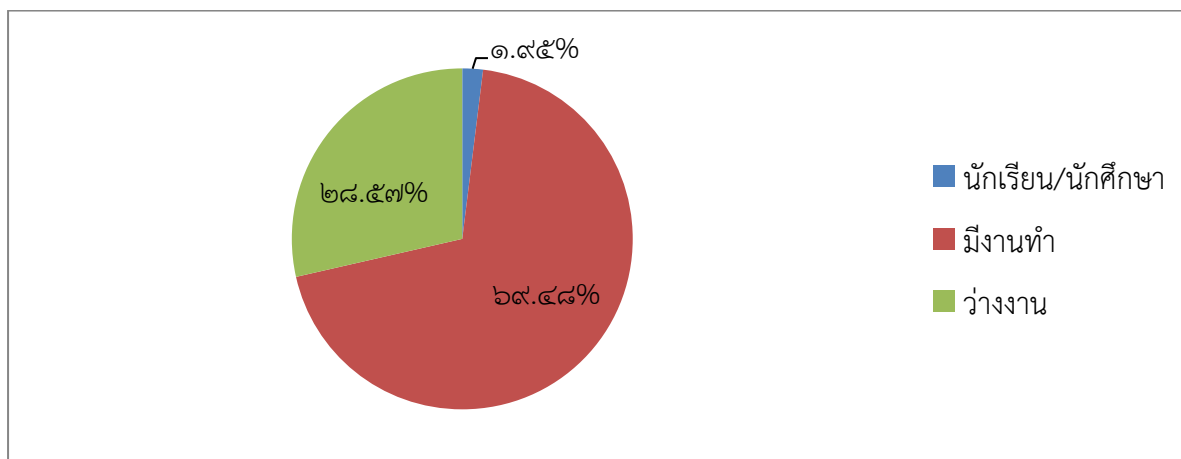
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๓ - ๔๑ ปี ร้อยละ ๔๐.๙๑ รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๔ - ๓๒ ปี ร้อยละ ๒๔.๖๘ ช่วงอายุระหว่าง ๔๒ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๑๗.๕๓ และช่วงอายุระหว่าง ๑๕ - ๒๓ ปี ร้อยละ ๘.๔๔ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

แผนภาพที่ ๓ วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจ



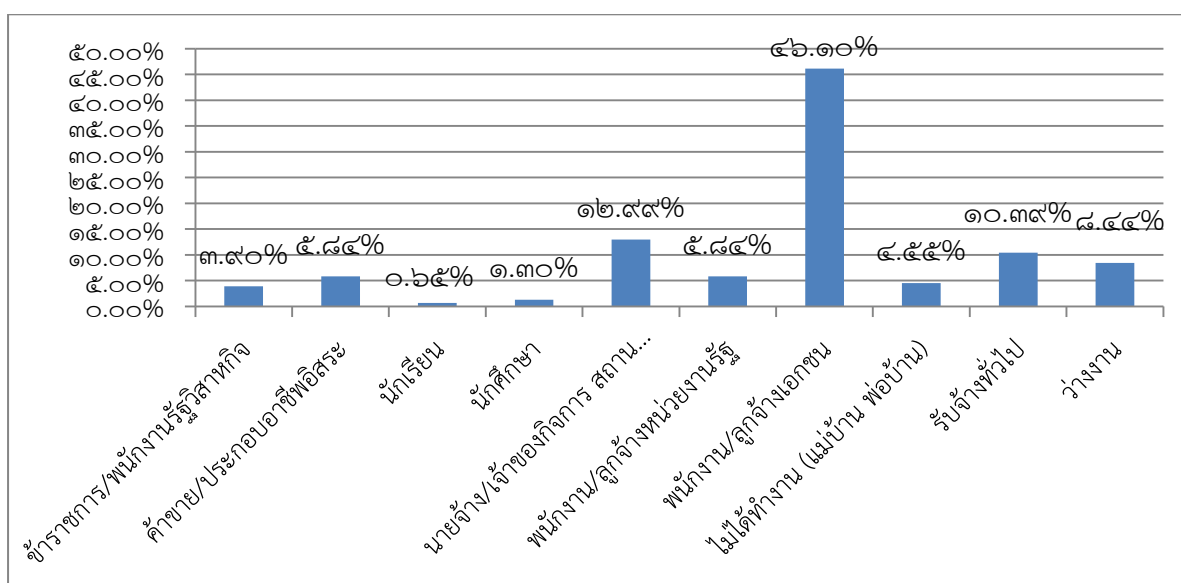
จากผลการสำรวจเมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสำรวจตามวุฒิการศึกษาสูงสุดแบ่งเป็น ๖ กลุ่ม ได้แก่ ๑) ต่ำกว่า ประถมศึกษา ๒) ประถมศึกษา ๓) ปริญญาตรี ๔) ปริญญาโท ๕) ปริญญาเอก ๖) มัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจ ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปริญญาตรี ร้อยละ ๕๐.๖๕ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๑๘.๑๘ สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (อนุปริญญา/ปวส.) ร้อยละ ๑๒.๙๙ และมัธยมศึกษาตอนต้น เพียงร้อยละ ๘.๔๔ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

แผนภาพที่ ๔ สถานะผู้ตอบแบบสำรวจ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามสถานะ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้มีงานทำ ร้อยละ ๖๙.๔๘ รองลงมาคือผู้ว่างงาน ร้อยละ ๒๘.๕๗ และนักเรียนนักศึกษา ร้อยละ ๑.๙๕ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๕ อาชีพผู้ตอบแบบสำรวจ



จากผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพนักงานลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๔๖.๑๐ รองลงมาคือ นายจ้าง/เจ้าของกิจการ สถานประกอบการ ร้อยละ ๑๒.๙๙ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๐.๓๙ ว่างงาน ร้อยละ ๘.๔๔ ค้าขายประกอบอาชีพอิสระ ร้อยละ ๕.๘๔ พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ ๕.๘๔ ไม่ได้ทำงาน (แม่บ้าน พ่อบ้าน) ร้อยละ ๔.๕๕ ข้าราชการพนักงาน รัฐวิสาหกิจร้อยละ ๓.๙๐ นักศึกษา ร้อยละ ๑.๓๐ และนักเรียน ร้อยละ ๐.๖๕

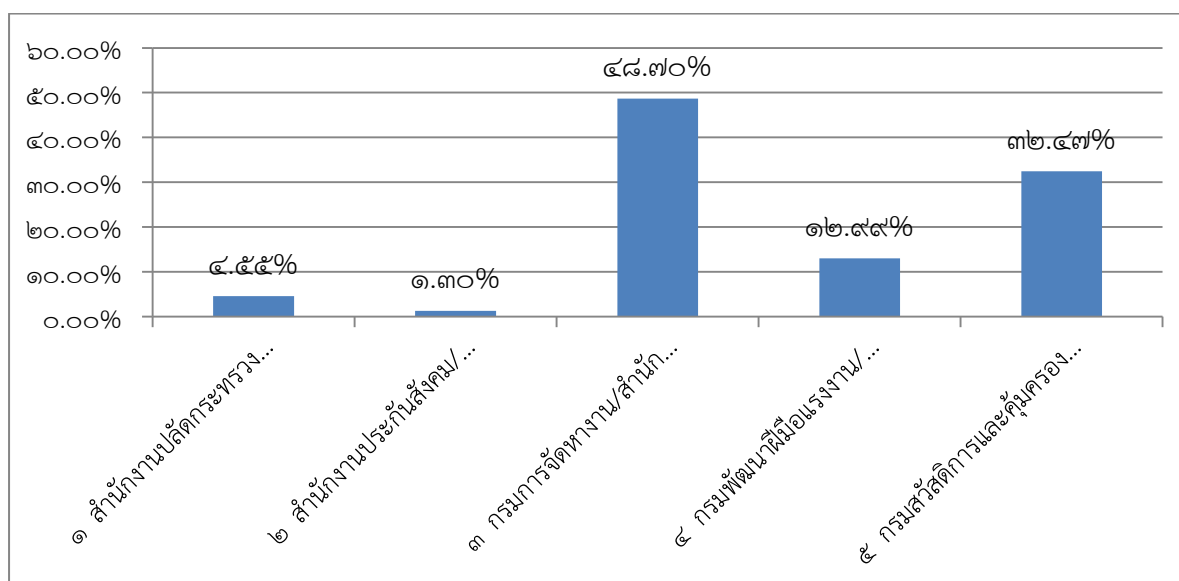
ส่วนที่ ๒ การติดต่อขอใช้บริการหรือได้รับบริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ ๑ ผู้ติดต่อขอใช้บริการแต่ละจังหวัด

จังหวัด	คิดเป็น	จังหวัด	คิดเป็น
กระบี่	๐.๖๕%	พระนครศรีอยุธยา	๑.๓๐%
กรุงเทพมหานคร	๗.๗๙%	มหาสารคาม	๓.๙๐%
กำแพงเพชร	๐.๖๕%	แม่ฮ่องสอน	๑.๙๕%
ขอนแก่น	๑.๓๐%	ยโสธร	๒.๖๐%
จันทบุรี	๓.๙๐%	ระนอง	๐.๖๕%
ชลบุรี	๗.๗๙%	ระยอง	๒.๖๐%
เชียงใหม่	๐.๖๕%	ลพบุรี	๐.๖๕%
ตรัง	๐.๖๕%	ลำปาง	๐.๖๕%
นครสวรรค์	๕.๑๙%	สงขลา	๒๒.๐๘%
นนทบุรี	๐.๖๕%	สมุทรปราการ	๒.๖๐%
นราธิวาส	๑๙.๔๘%	สุราษฎร์ธานี	๑.๙๕%
บุรีรัมย์	๐.๖๕%	หนองบัวลำภู	๑.๓๐%
ประจวบคีรีขันธ์	๔.๕๕%	อำนาจเจริญ	๑.๓๐%
		อุทัยธานี	๒.๖๐%

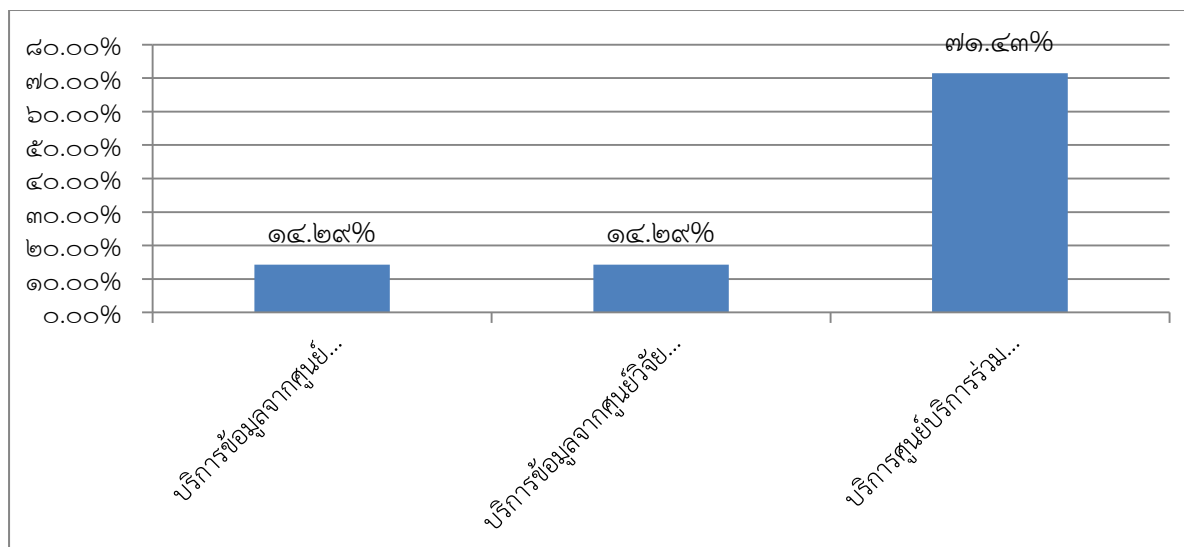
จากผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศจำแนกตามจังหวัด พบว่า จังหวัดสงขลา มีผู้มาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๒๒.๐๘ รองลงมาคือ จังหวัดนราธิวาส ร้อยละ ๑๙.๔๘ และจังหวัด กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๗.๗๙ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

แผนภาพที่ ๖ ผู้ติดต่อขอใช้บริการหน่วยงาน



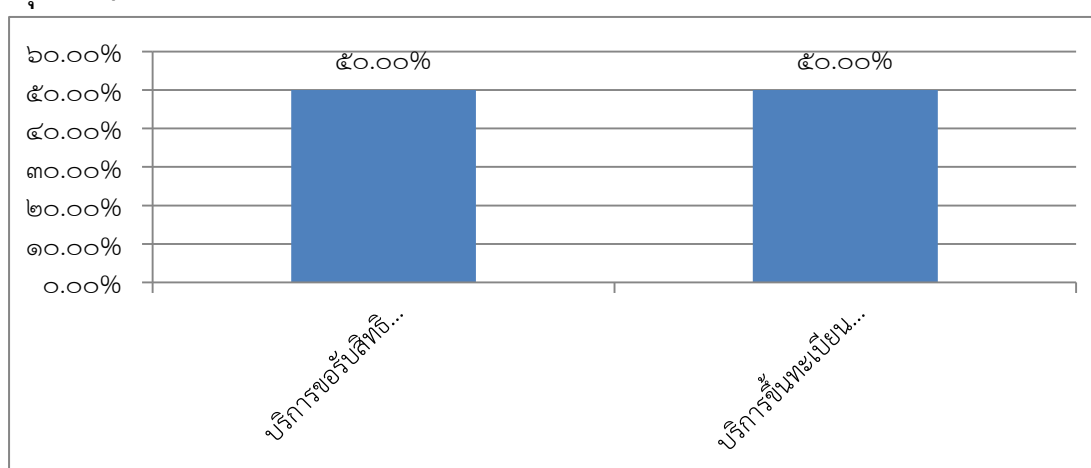
จากผลการสำรวจพบว่า หน่วยงานที่ติดต่อขอใช้บริการมีทั้งหมด ๖ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด ๒) สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ๓) กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด ๔) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ๕) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ๖) สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน(องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีผู้ขอใช้บริการจากกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด ร้อยละ ๔๘.๗๐ รองลงมาคือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ร้อยละ ๓๒.๔๗ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ร้อยละ ๑๒.๙๙ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

แผนภาพที่ ๗ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงาน
แรงงานจังหวัด



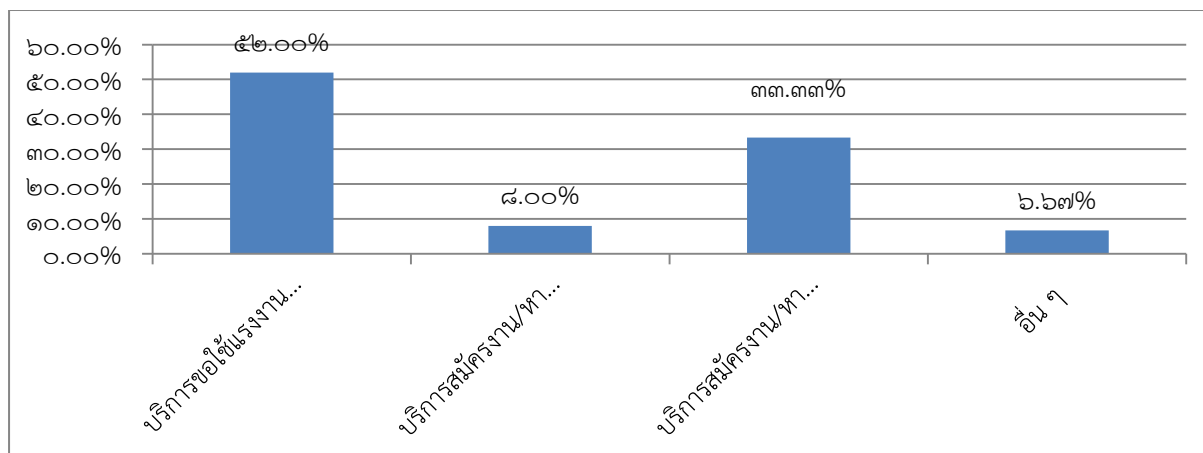
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) ร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาคือ บริการข้อมูลจากศูนย์วิจัยแรงงานแห่งชาติ(NLRC) ร้อยละ ๑๔.๒๙ และบริการจากข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ ร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๘ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคม
กรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



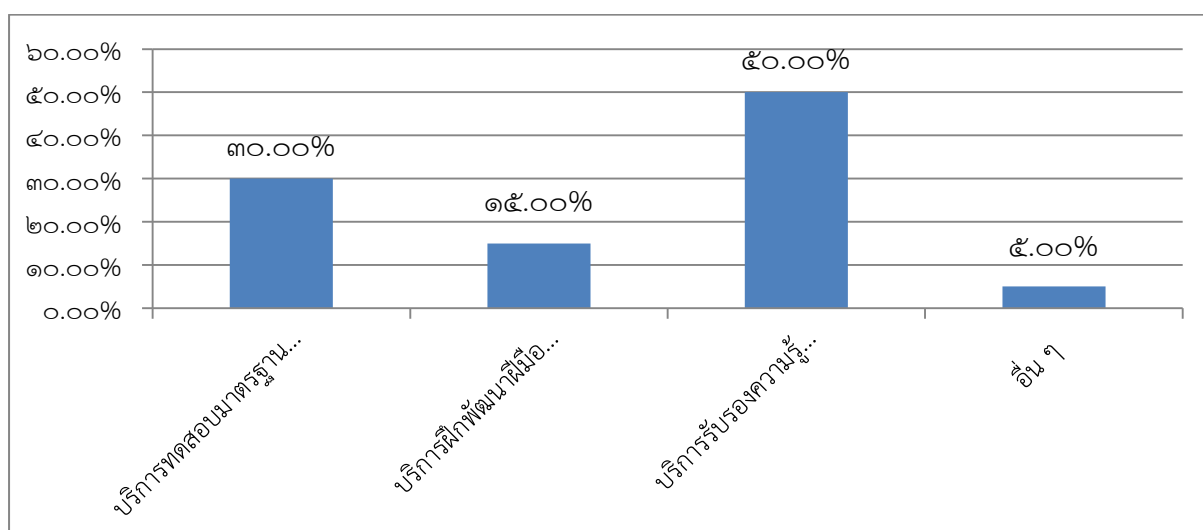
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีผู้มารับบริการ การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ และการบริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน ร้อยละ ๕๐ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

แผนภาพที่ ๙ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด พบว่าส่วนใหญ่มีผู้มารับบริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นำคนต่างด้าวเข้าทำงาน ขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work Permit) (สัญชาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) ร้อยละ ๕๒.๐๐ รองลงมาคือ บริการสมัครงาน/หาแรงงาน รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ ร้อยละ ๓๓.๓๓ บริการสมัครงาน/หาแรงงาน รับสมัครงาน/หาแรงงาน ไปต่างประเทศ ร้อยละ ๘.๐๐ และอื่นๆ ร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ

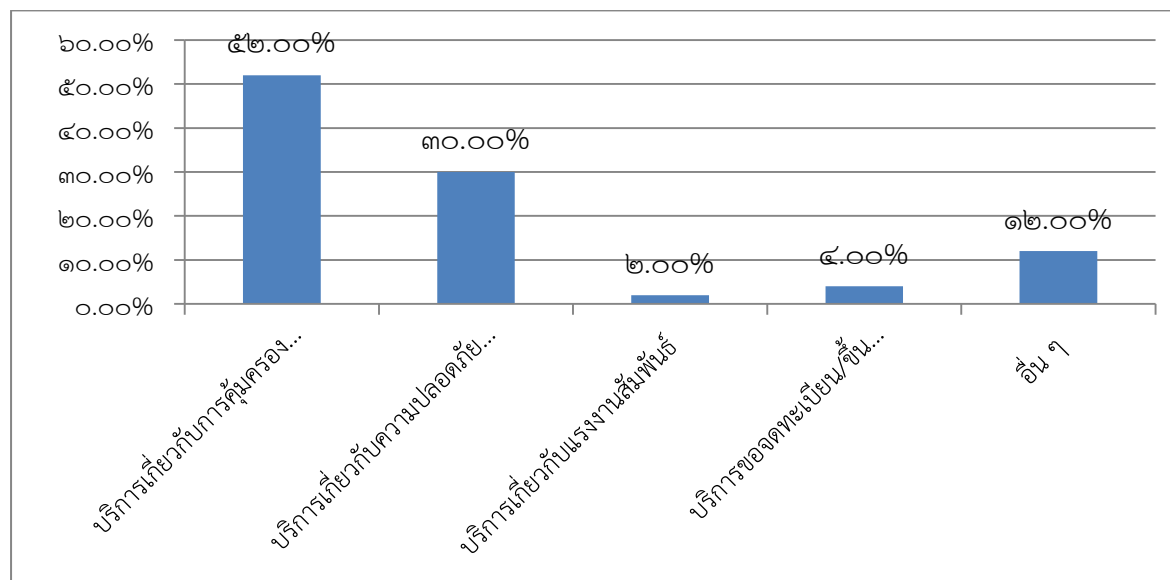
แผนภาพที่ ๑๐ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีผู้มารับบริการรับรองความรู้ความสามารถ

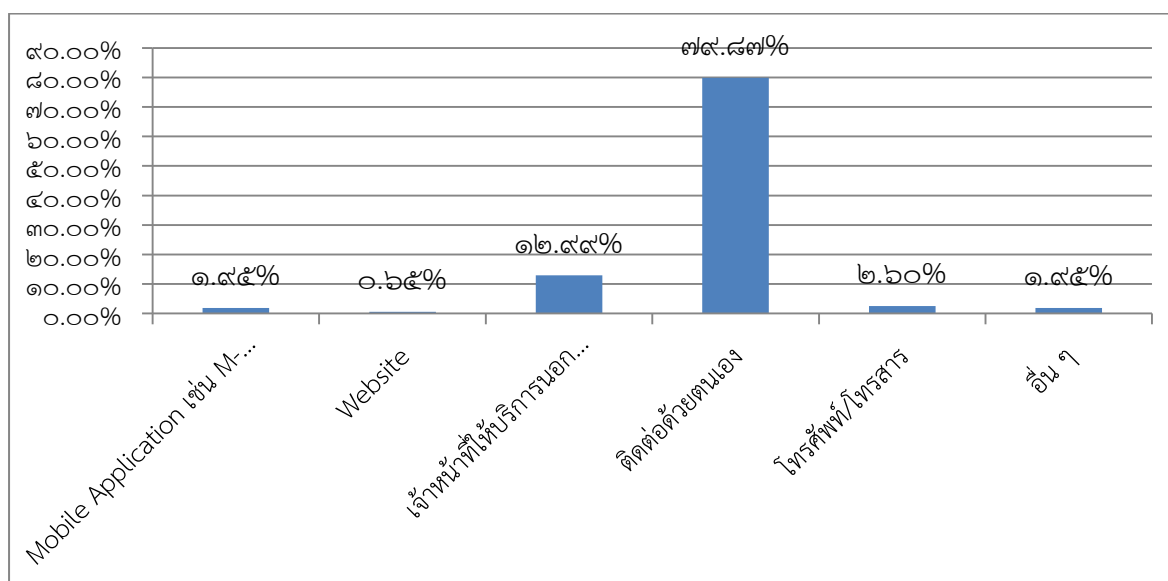
ร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือ บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ร้อยละ ๓๐.๐๐ บริการฝึกพัฒนา ฝีมือแรงงานฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ ร้อยละ ๑๕.๐๐ และ อื่นๆ ร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๑ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตาม งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการเกี่ยวกับการคุ้มครอง แรงงานค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อบังคับในการทำงาน ร้อยละ ๕๒.๐๐ รองลงมาคือบริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ร้อยละ ๓๐.๐๐ และ บริการอื่นๆ ร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

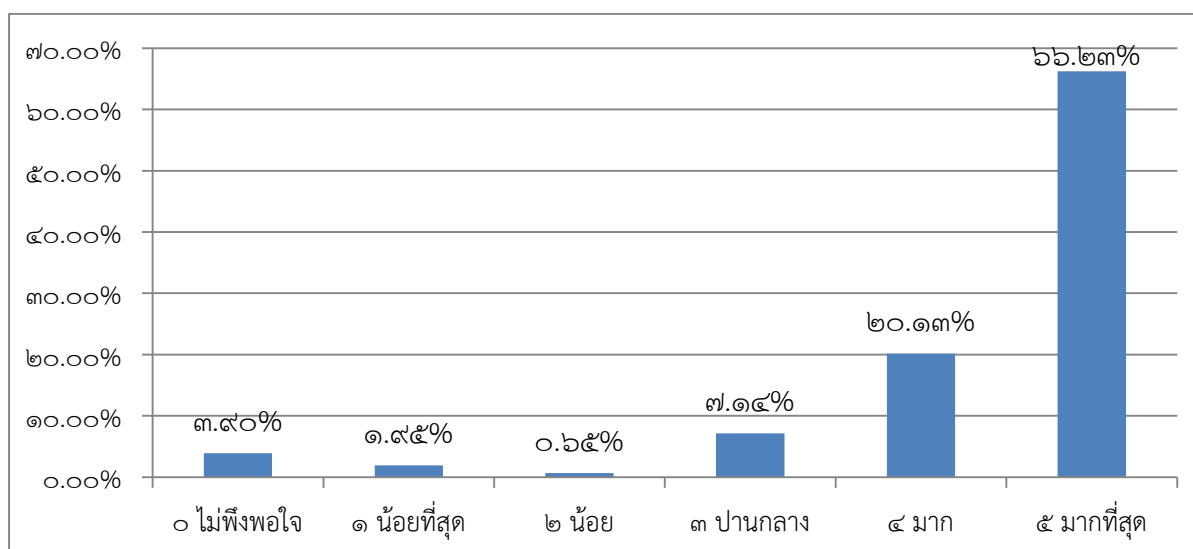
แผนภาพที่ ๑๒ ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๗๙.๘๗ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการร้อยละ ๑๒.๙๙ และติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร ร้อยละ ๒.๖๐ ตามลำดับ

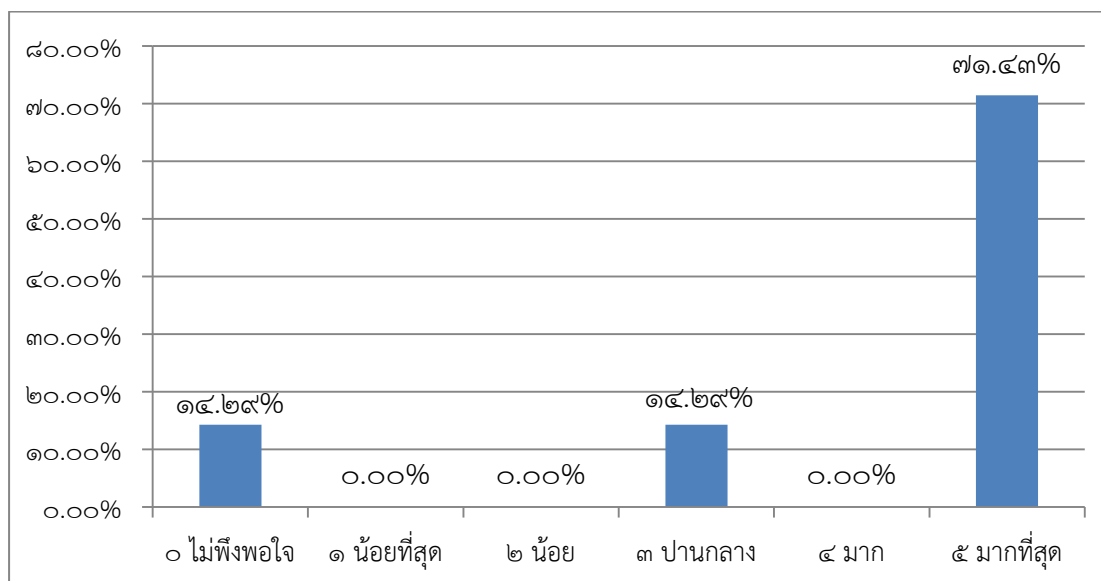
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

แผนภาพที่ ๑๓ ความพึงพอใจภาพรวม



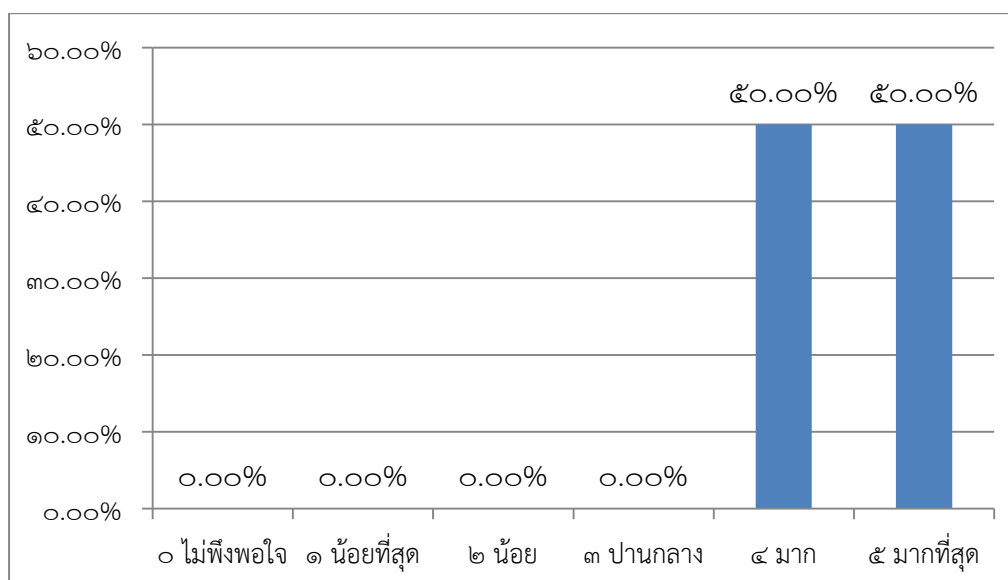
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๒๓ รองลงมา ในระดับมาก ร้อยละ ๒๐.๑๓ และร้อยละ ๗.๑๔ ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

**แผนภาพที่ ๑๔ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/
สำนักงานแรงงานจังหวัด**



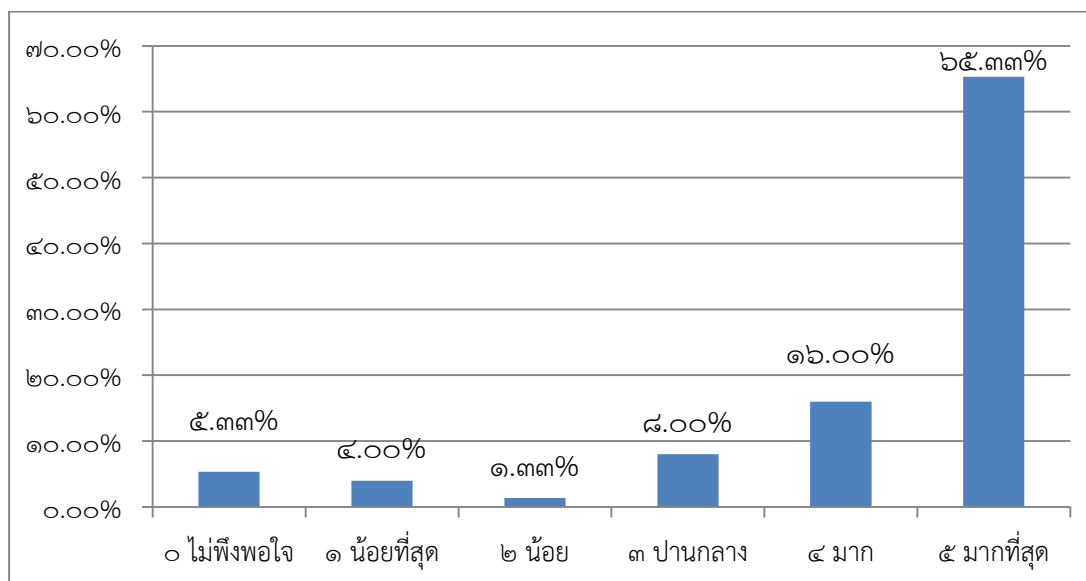
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาในระดับปานกลางและไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๔.๒๙

**แผนภาพที่ ๑๕ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงาน
ประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด**



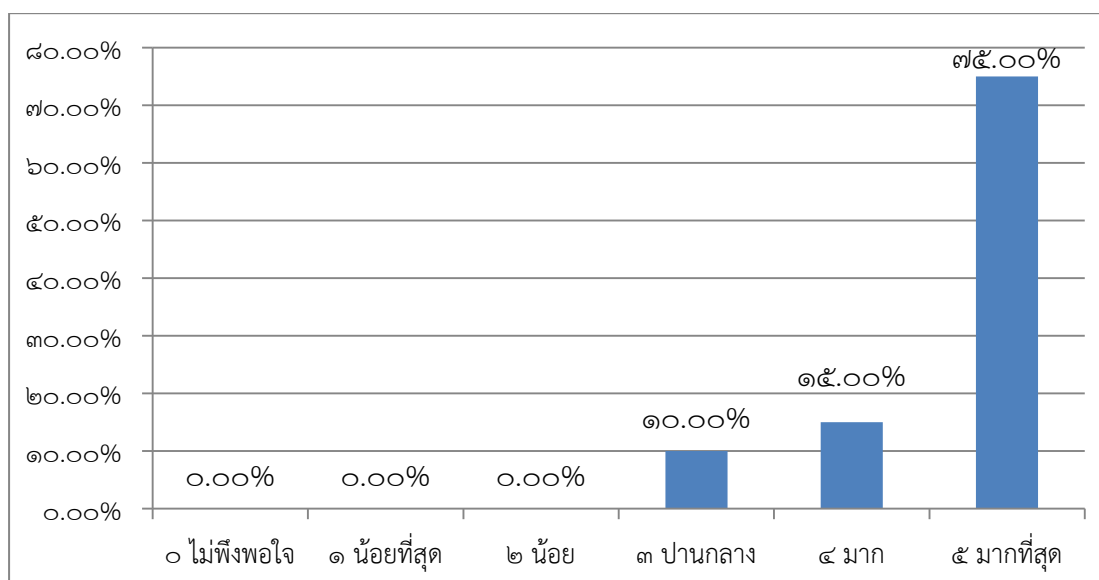
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐

**แผนภาพที่ ๑๖ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางาน
กรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด**



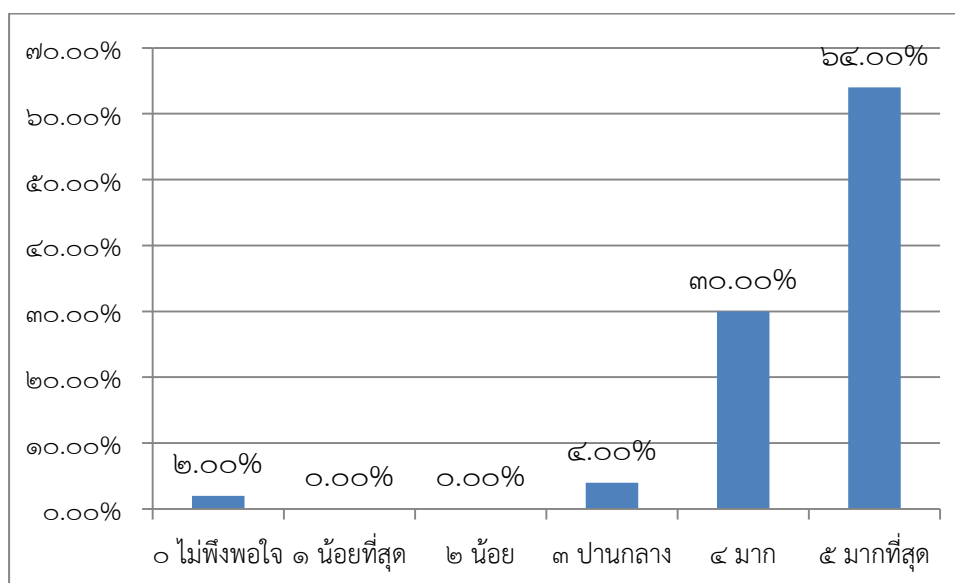
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๓๓ รองลงมาในระดับมาก ร้อยละ ๑๖.๐๐ และ ร้อยละ ๘.๐๐ ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

**แผนภาพที่ ๑๗ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนา
ฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด**



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาในระดับมาก ร้อยละ ๑๕.๐๐ และ ร้อยละ ๑๐.๐๐ ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

**แผนภาพที่ ๑๘ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด**



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมาในระดับมาก ร้อยละ ๓๐.๐๐ ในระดับปานกลาง ร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๗๙%	๐.๙๗%	๔.๒๒%	๑๐.๓๙%	๒๘.๕๗%	๕๔.๐๖%
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑.๙๕%	๐.๐๐%	๕.๑๙%	๑๒.๙๙%	๒๗.๙๒%	๕๑.๙๕%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๑.๙๕%	๑.๓๐%	๕.๑๙%	๑๐.๓๙%	๒๕.๓๒%	๕๕.๘๔%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑.๓๐%	๑.๓๐%	๓.๒๕%	๑๑.๐๔%	๒๙.๘๗%	๕๓.๒๕%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๑.๙๕%	๑.๓๐%	๓.๒๕%	๗.๑๔%	๓๑.๑๗%	๕๕.๑๙%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๐.๖๕%	๑.๔๓%	๓.๕๑%	๕.๕๘%	๒๘.๗๐%	๖๐.๑๓%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๐.๖๕%	๑.๙๕%	๓.๒๕%	๔.๕๕%	๒๗.๒๗%	๖๒.๓๔%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๐.๖๕%	๑.๙๕%	๓.๙๐%	๕.๘๔%	๒๔.๐๓%	๖๓.๖๔%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๖๕%	๐.๖๕%	๓.๙๐%	๕.๘๔%	๓๑.๘๒%	๕๗.๑๔%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือก ปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๖๕%	๑.๓๐%	๓.๒๕%	๓.๙๐%	๒๘.๕๗%	๖๒.๓๔%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๖๕%	๑.๓๐%	๓.๒๕%	๗.๗๙%	๓๑.๘๒%	๕๕.๑๙%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่	๖.๒๘%	๑.๔๑%	๑.๕๒%	๑๐.๒๘%	๒๘.๑๔%	๕๒.๓๘%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕.๘๔%	๑.๓๐%	๐.๐๐%	๑๖.๒๓%	๒๙.๘๗%	๔๖.๗๕%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๕.๘๔%	๑.๓๐%	๑.๓๐%	๑๐.๓๙%	๒๗.๒๗%	๕๓.๙๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น	๕.๘๔%	๑.๓๐%	๓.๒๕%	๑๑.๐๔%	๒๙.๘๗%	๔๘.๗๐%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
แบบสอบถาม เป็นต้น						
๔. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๖.๔๙%	๑.๙๕%	๓.๒๕%	๘.๔๔%	๒๗.๙๒%	๕๑.๙๕%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๗.๑๔%	๑.๓๐%	๐.๖๕%	๘.๔๔%	๓๑.๑๗%	๕๑.๓๐%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019 , วัณโรค เป็นต้น	๖.๔๙%	๑.๓๐%	๐.๖๕%	๗.๑๔%	๒๒.๗๓%	๖๑.๖๙%
• คุณภาพการให้บริการ	๑.๐๘%	๑.๓๐%	๔.๑๑%	๗.๗๙%	๒๗.๙๒%	๕๗.๗๙%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๐.๖๕%	๑.๓๐%	๔.๕๕%	๗.๗๙%	๒๕.๙๗%	๕๙.๗๔%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐.๖๕%	๑.๓๐%	๒.๖๐%	๘.๔๔%	๒๗.๒๗%	๕๙.๗๔%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๑.๙๕%	๑.๓๐%	๕.๑๙%	๗.๑๔%	๓๐.๕๒%	๕๓.๙๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของแต่ละหน่วยงานในประเด็นการบริการโดยบุคคลในด้านการะบวนกร/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๔.๐๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๒๘.๕๗ และพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๓๙ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๑๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๒๘.๗๐ และพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ ๕.๕๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๓๘ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๒๘.๑๔ และพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๒๘ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๗๙ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๒๗.๙๒ และพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ ๗.๗๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๑๘.๘๓%	๐.๙๗%	๓.๙๐%	๘.๒๘%	๒๕.๔๙%	๔๒.๕๓%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๑๘.๘๓%	๐.๖๕%	๓.๙๐%	๘.๔๔%	๒๗.๒๗%	๔๐.๑๙%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๑๘.๘๓%	๑.๓๐%	๔.๕๕%	๗.๗๙%	๒๓.๓๘%	๔๔.๑๖%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๑๘.๘๓%	๑.๓๐%	๓.๒๕%	๙.๐๙%	๒๕.๓๒%	๔๒.๒๑%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๑๘.๘๓%	๐.๖๕%	๓.๙๐%	๗.๗๙%	๒๕.๙๗%	๔๒.๘๖%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยรวมของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในประเด็นคุณภาพการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๒.๕๓ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ ๒๕.๔๙ และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ ๘.๒๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของ
หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๗.๑๔%	๒๑.๔๓%	๗.๑๔%	๖๔.๒๙%
๑. การติดต่อประสานหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๒๘.๕๗%	๐.๐๐%	๕๗.๑๔%
๒. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๒๘.๕๗%	๕๗.๑๔%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๑.๔๓%	๑๔.๒๙%	๕.๗๑%	๖๘.๕๗%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่ เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๗๑.๔๓%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๕๗.๑๔%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๐.๐๐%	๘.๕๗%	๗๑.๔๓%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๑๔.๒๙%	๕๗.๑๔%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๗๑.๔๓%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๗๑.๔๓%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๗๑.๔๓%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019 , วัณโรค เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๘๕.๗๑%
• คุณภาพการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๙.๕๒%	๑๙.๐๕%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๒๙ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๖๘.๕๗ สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ มากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๔๓ และคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๔๓

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๕.๐๐%	๗.๑๔%	๖๗.๘๖%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๗๑.๔๓%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๗๕%	๑๔.๒๙%	๕๗.๑๔%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น คุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๘๖

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของ
หน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๑. การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือก ปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การ จัดสถานที่	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๘.๓๓%	๔๑.๖๗%	๕๐.๐๐%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019 , วัณโรค เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
• คุณภาพการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของ การให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ มากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ และคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๓๗.๕๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๕๐%	๕๐.๐๐%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการ ใช้งาน	๕๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๓.ระบบมีความทันสมัยและ เป็นปัจจุบัน	๕๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจาก การใช้งาน	๕๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น คุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล
ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๖.๒๕%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๕๐%	๓๒.๕๐%	๔๘.๕๐%
๑. การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๕.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๐.๐๐%	๒๕.๐๐%	๕๐.๐๐%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๑๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๐๐%	๓๕.๐๐%	๔๕.๐๐%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๕.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๕.๐๐%	๔๐.๐๐%	๔๐.๐๐%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๕.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๓๐.๐๐%	๖๐.๐๐%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๓.๙๓%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๓๖%	๔๑.๐๗%	๔๙.๖๔%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๐.๐๐%	๗๐.๐๐%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๐.๐๐%	๗๐.๐๐%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๕.๐๐%	๖๕.๐๐%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่ เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๕.๐๐%	๖๕.๐๐%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๕.๐๐%	๕๕.๐๐%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่	๖.๕๕%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๖๕%	๔๗.๐๒%	๔๐.๗๗%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๕.๐๐%	๓๐.๐๐%	๕๕.๐๐%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๐%	๕๕.๐๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๗.๑๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๗๑%	๔๒.๘๖%	๓๙.๒๙%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๗.๑๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๕๗%	๕๑.๗๙%	๓๗.๕๐%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๗.๑๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๗๙%	๔๖.๔๓%	๔๔.๖๔%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-๒๐๑๙ , วัณโรค เป็นต้น	๕.๓๖%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๕๗%	๔๖.๔๓%	๔๔.๖๔%
• คุณภาพการให้บริการ	๓.๕๗%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๕๐%	๓๘.๖๙%	๔๕.๒๔%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๓.๕๗%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๓๕.๗๑%	๔๖.๔๓%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๓.๕๗%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๕๐%	๓๗.๕๐%	๔๖.๔๓%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๓.๕๗%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๗๑%	๔๒.๘๖%	๔๒.๘๖%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๕๐ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๔๙.๖๔ สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ มาก ร้อยละ ๔๗.๐๒ และคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๒๔

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๗.๕๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๑.๗๙%	๔๑.๗๙%	๓๘.๙๓%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๗.๑๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๕๐%	๔๖.๔๓%	๓๓.๙๓%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการ ใช้งาน	๗.๑๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๓๙.๒๙%	๓๙.๒๙%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็น ปัจจุบัน	๗.๑๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๕๐%	๓๙.๒๙%	๔๑.๐๗%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการ ใช้งาน	๘.๙๓%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๕๐%	๔๑.๐๗%	๓๗.๕๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตาม ความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น คุณภาพการให้บริการ มาก ร้อยละ ๔๑.๗๙

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๖.๒๕%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๕๐%	๓๒.๕๐%	๔๘.๗๕%
๑. การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๐.๐๐%	๒๕.๐๐%	๕๐.๐๐%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๑๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๐๐%	๓๕.๐๐%	๔๕.๐๐%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๕.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๕.๐๐%	๔๐.๐๐%	๔๐.๐๐%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๓๐.๐๐%	๖๐.๐๐%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๗.๐๐%	๖๓.๐๐%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๐.๐๐%	๖๐.๐๐%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๐.๐๐%	๗๐.๐๐%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๕.๐๐%	๖๕.๐๐%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๕.๐๐%	๖๕.๐๐%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๕.๐๐%	๕๕.๐๐%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๖.๖๗%	๓๘.๓๓%	๕๕.๐๐%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๕.๐๐%	๓๐.๐๐%	๕๕.๐๐%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๐.๐๐%	๕๕.๐๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๐.๐๐%	๕๕.๐๐%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๐.๐๐%	๕๕.๐๐%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๐.๐๐%	๕๕.๐๐%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-๒๐๑๙ , วัณโรค เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๓๕.๐๐%	๖๐.๐๐%
• คุณภาพการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๑.๖๗%	๕๓.๓๓%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๐.๐๐%	๕๕.๐๐%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๕.๐๐%	๕๐.๐๐%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๐.๐๐%	๕๕.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๗๕ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๖๓.๐๐ สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ มากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๐๐ และคุณภาพการให้บริการ มาก ร้อยละ ๕๓.๓๓

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๖.๒๕%	๔๖.๒๕%	๔๗.๕๐%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๐๐%	๔๕.๐๐%	๔๕.๐๐%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๔๐.๐๐%	๕๕.๐๐%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๕๐.๐๐%	๔๕.๐๐%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๕๐.๐๐%	๔๕.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น คุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๕๐

ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล
ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร/สำนักงาน
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๐.๕๐%	๑.๕๐%	๑.๐๐%	๕.๕๐%	๒๙.๕๐%	๖๒.๐๐%
๑. การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๐๐%	๓๐.๐๐%	๕๘.๐๐%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๖.๐๐%	๒๖.๐๐%	๖๖.๐๐%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๖.๐๐%	๓๒.๐๐%	๖๐.๐๐%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๔.๐๐%	๐.๐๐%	๓๐.๐๐%	๖๔.๐๐%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๒๐%	๓๐.๐๐%	๖๔.๘๐%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๔.๐๐%	๒๖.๐๐%	๖๘.๐๐%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๔.๐๐%	๓๐.๐๐%	๖๔.๐๐%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๓๖.๐๐%	๖๐.๐๐%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่ เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๐.๐๐%	๖๘.๐๐%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๖.๐๐%	๒๘.๐๐%	๖๔.๐๐%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่	๑๖.๓๓%	๐.๐๐%	๑.๐๐%	๕.๖๗%	๒๕.๐๐%	๕๒.๐๐%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	๑๖.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๐๐%	๒๘.๐๐%	๔๔.๐๐%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๑๖.๐๐%	๐.๐๐%	๔.๐๐%	๒.๐๐%	๒๘.๐๐%	๕๐.๐๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๖.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๘.๐๐%	๒๔.๐๐%	๕๒.๐๐%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๑๖.๐๐%	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๘.๐๐%	๒๒.๐๐%	๕๒.๐๐%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๑๘.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔.๐๐%	๒๖.๐๐%	๕๒.๐๐%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-๒๐๑๙ , วัณโรค เป็นต้น	๑๖.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๒.๐๐%	๖๒.๐๐%
• คุณภาพการให้บริการ	๐.๖๗%	๐.๐๐%	๓.๓๓%	๔.๖๗%	๒๔.๐๐%	๖๗.๓๓%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๖.๐๐%	๒.๐๐%	๒๖.๐๐%	๖๖.๐๐%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๖.๐๐%	๑๘.๐๐%	๗๔.๐๐%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๖.๐๐%	๒๘.๐๐%	๖๒.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๐๐ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๘๐ สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ มากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๐๐ และคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๓๓

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานคร/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๔๒.๐๐%	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๕.๕๐%	๑๖.๕๐%	๓๔.๐๐%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๔๒.๐๐%	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๘.๐๐%	๑๖.๐๐%	๓๒.๐๐%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการ ใช้งาน	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๖.๐๐%	๑๔.๐๐%	๓๖.๐๐%
๓.ระบบมีความทันสมัยและ เป็นปัจจุบัน	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๔.๐๐%	๑๘.๐๐%	๓๔.๐๐%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจาก การใช้งาน	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๒.๐๐%	๔.๐๐%	๑๘.๐๐%	๓๔.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น คุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๐๐

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/ สำนักงานแรงงานจังหวัด	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
๒. สำนักงานประกันสังคม/สำนักงาน ประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงาน ประกันสังคมจังหวัด	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
๓. กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางาน กรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด	๕.๓๓%	๔.๐๐%	๑.๓๓%	๘.๐๐%	๑๖.๐๐%	๖๕.๓๓%
๔. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบัน พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบัน พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงานจังหวัด	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๐๐%	๑๕.๐๐%	๗๕.๐๐%
๕. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัด	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔.๐๐%	๓๐.๐๐%	๖๔.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจในการรับบริการของแต่ละหน่วยงาน พบว่า

๑) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๑๔.๒๙

๒) สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และระดับความพึงพอใจ มาก ร้อยละ ๕๐.๐๐

๓) กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๓๓ รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจ มาก ร้อยละ ๑๖.๐๐ และระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

๔) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๕.๐๐ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

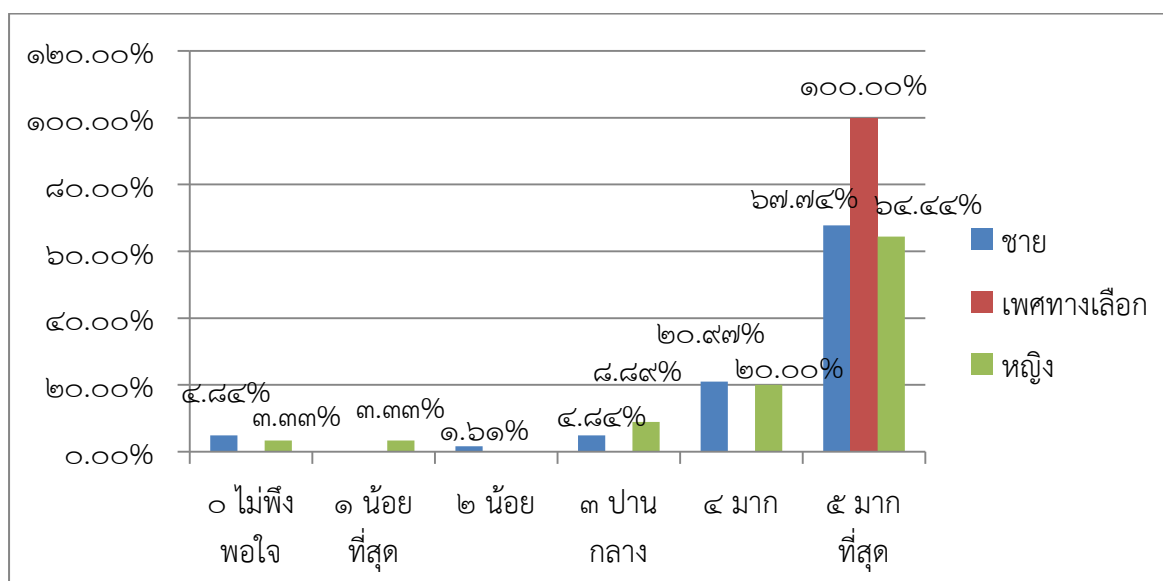
๕) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมของแต่ละหน่วยงานแยกรายจังหวัดที่มีผู้มารับบริการ

หน่วยงาน	๐ ไม่พึงพอใจ	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
๑. สำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน/ สำนักงานแรงงานจังหวัด	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%
นครสวรรค์	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
บุรีรัมย์	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
มหาสารคาม	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ระนอง	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
สงขลา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
สมุทรปราการ	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
๒. สำนักงาน ประกันสังคม/สำนักงาน ประกันสังคมกรุงเทพฯ/ สำนักงานประกันสังคม จังหวัด	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
มหาสารคาม	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%
สงขลา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
๓. กรมการจัดหางาน/ สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/ สำนักจัดหางานจังหวัด	๕.๓๓%	๔.๐๐%	๑.๓๓%	๘.๐๐%	๑๖.๐๐%	๖๕.๓๓%
กระบี่	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
กรุงเทพมหานคร	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๐๐%	๑๐.๐๐%	๘๐.๐๐%
กำแพงเพชร	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ขอนแก่น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
จันทบุรี	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๖๖.๖๗%
ชลบุรี	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๒.๘๖%	๒๘.๕๗%	๑๔.๒๙%
นราธิวาส	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๓๓%	๑๖.๖๗%	๘๐.๐๐%
มหาสารคาม	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๕.๐๐%	๐.๐๐%	๗๕.๐๐%
ระยอง	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
ลพบุรี	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ลำปาง	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%

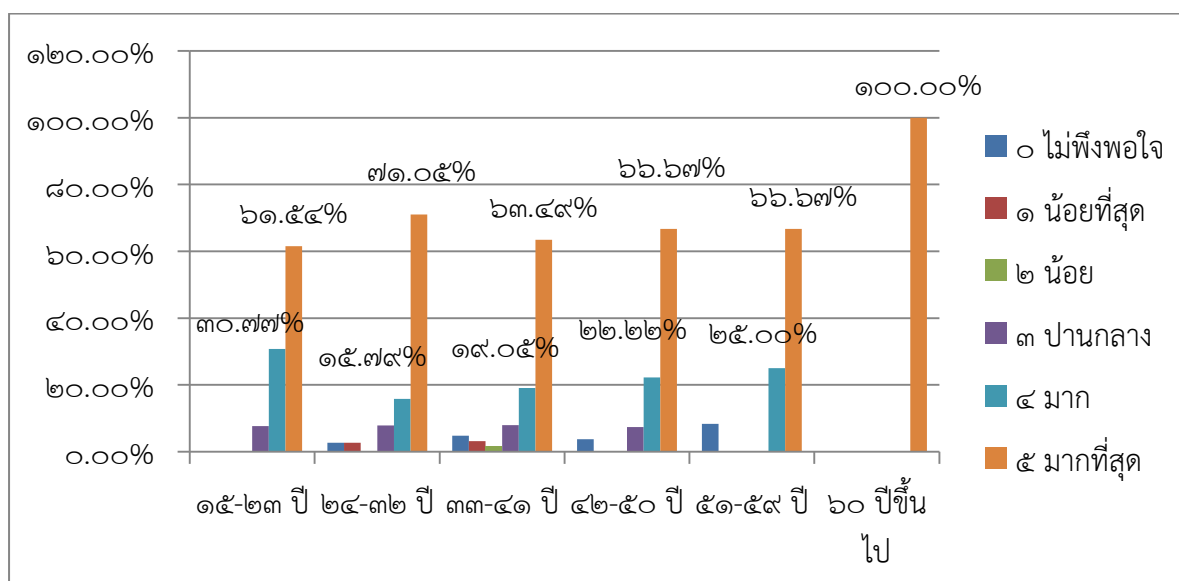
สมุทรปราการ	๖๖.๖๗%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
สุราษฎร์ธานี	๐.๐๐%	๖๖.๖๗%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๐.๐๐%
หนองบัวลำภู	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
อุทัยธานี	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๕.๐๐%	๗๕.๐๐%
๔. กรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน/สถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/ สถาบันพัฒนาฝีมือ แรงงานจังหวัด/ศูนย์ พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัด	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๐๐%	๑๕.๐๐%	๗๕.๐๐%
กรุงเทพมหานคร	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๐.๐๐%
เชียงใหม่	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ตรัง	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ระยอง	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๖๖.๖๗%
สงขลา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๗.๖๙%	๗.๖๙%	๘๔.๖๒%
๕. กรมสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน/ สำนักงานสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงาน กรุงเทพฯ/สำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานจังหวัด	๒.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔.๐๐%	๓๐.๐๐%	๖๔.๐๐%
ชลบุรี	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๐.๐๐%	๔๐.๐๐%	๒๐.๐๐%
นครสวรรค์	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๗๑.๔๓%
นนทบุรี	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ประจวบคีรีขันธ์	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๘๕.๗๑%
พระนครศรีอยุธยา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
แม่ฮ่องสอน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ยโสธร	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
สงขลา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๔.๔๔%	๕๕.๕๖%
หนองบัวลำภู	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
อำนาจเจริญ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%

แผนภาพที่ ๑๙ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามเพศ



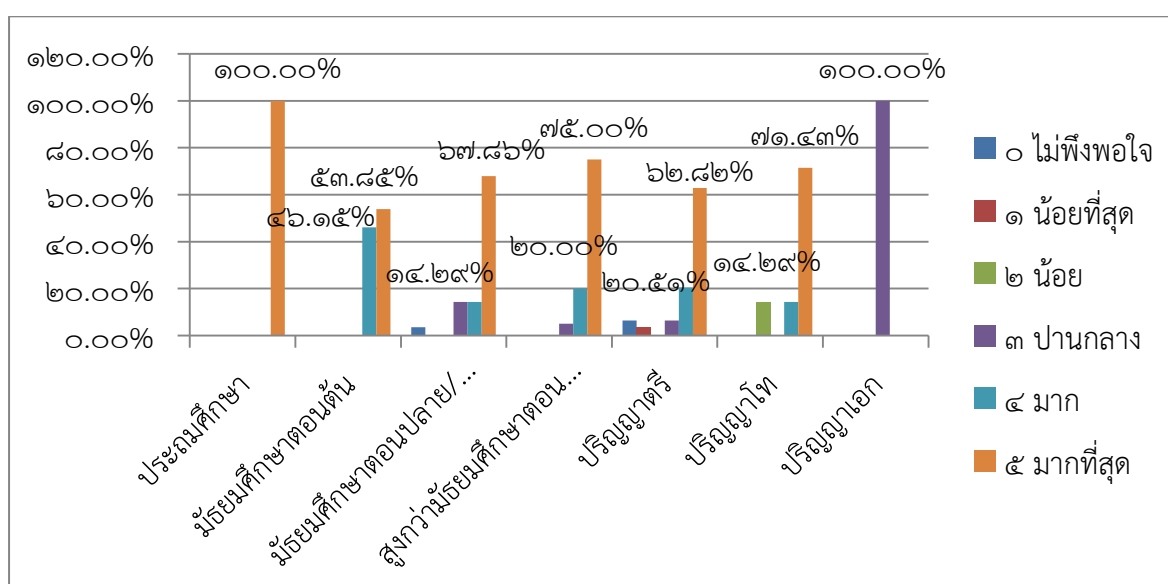
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามเพศและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เพศทางเลือกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมา เพศชายมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๗๔ และเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๔๔ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๐ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามช่วงอายุ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่วงอายุ และความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๒๔-๓๒ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๐๕ และ ช่วงอายุ ๔๒-๕๐ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๖๗ ตามลำดับ

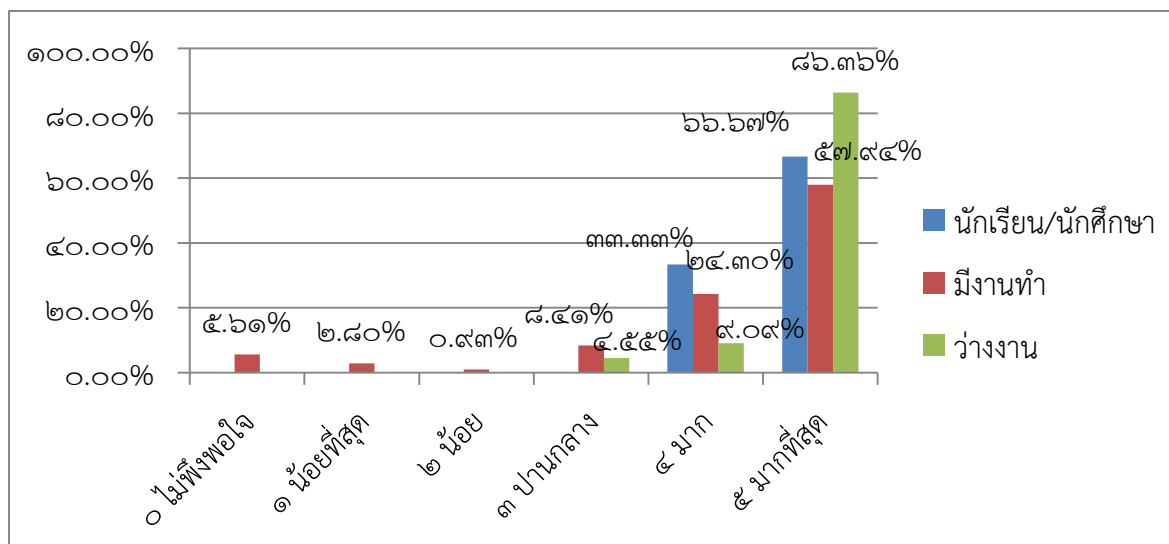
แผนภาพที่ ๒๑ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามวุฒิการศึกษา



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามวุฒิ การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาประถมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

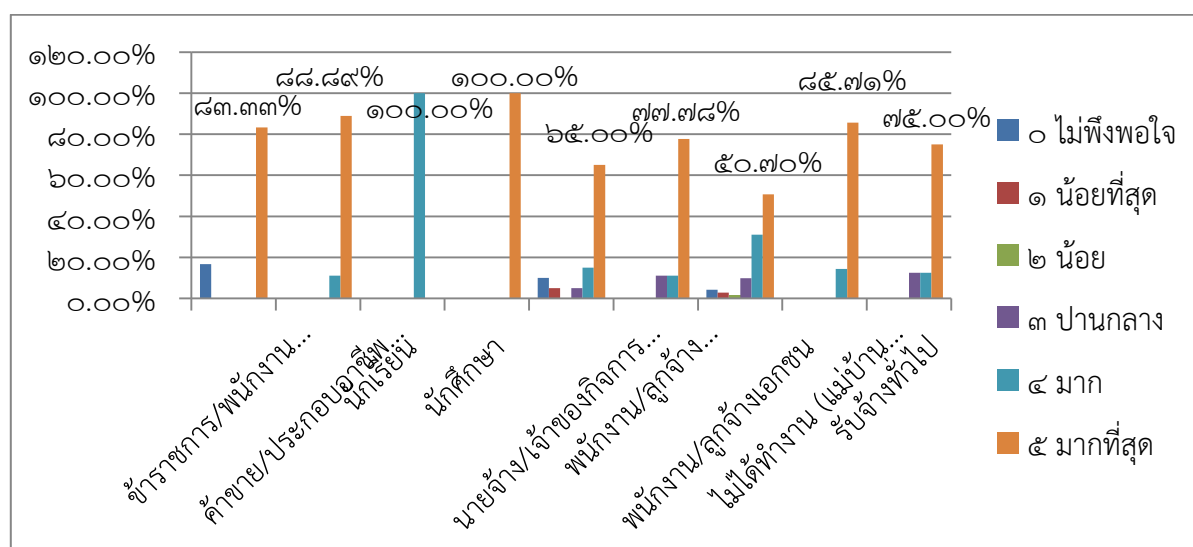
ร้อยละ ๑๐๐ และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย(อนุปริญญา/ปวส.)มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๐๐ และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๔๓ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๒ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามสถานะ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามสถานะ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้ว่างงาน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๓๖ รองลงมาคือ นักเรียนนักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๖๗ และมีงานทำ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๙๔ ตามลำดับ

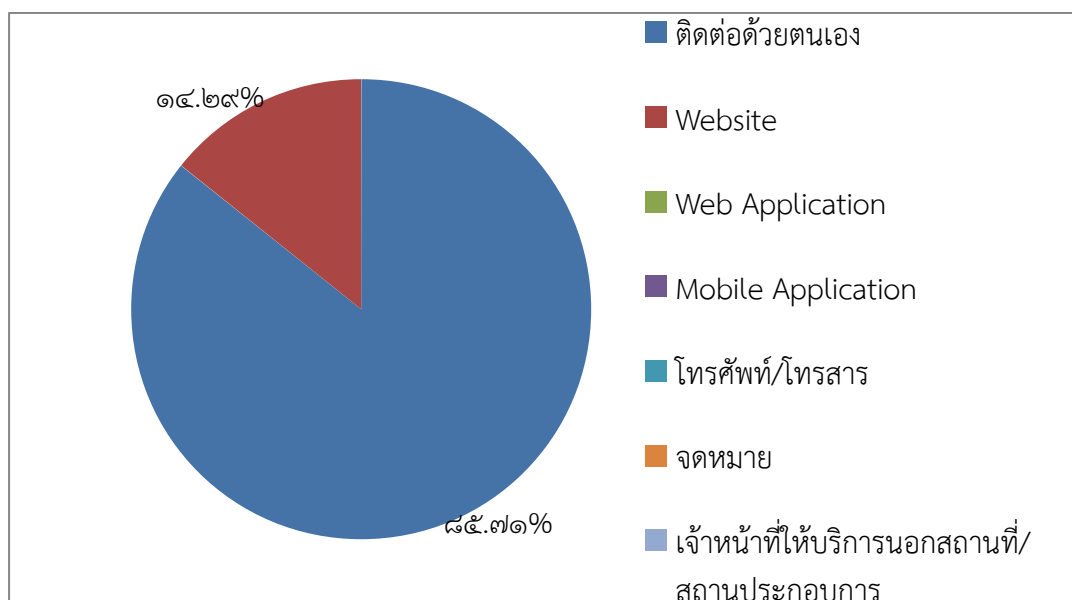
แผนภาพที่ ๒๓ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพ และความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐และนักเรียนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ๑๐๐ รองลงมาคือ ค้าขาย/ประกอบอาชีพ

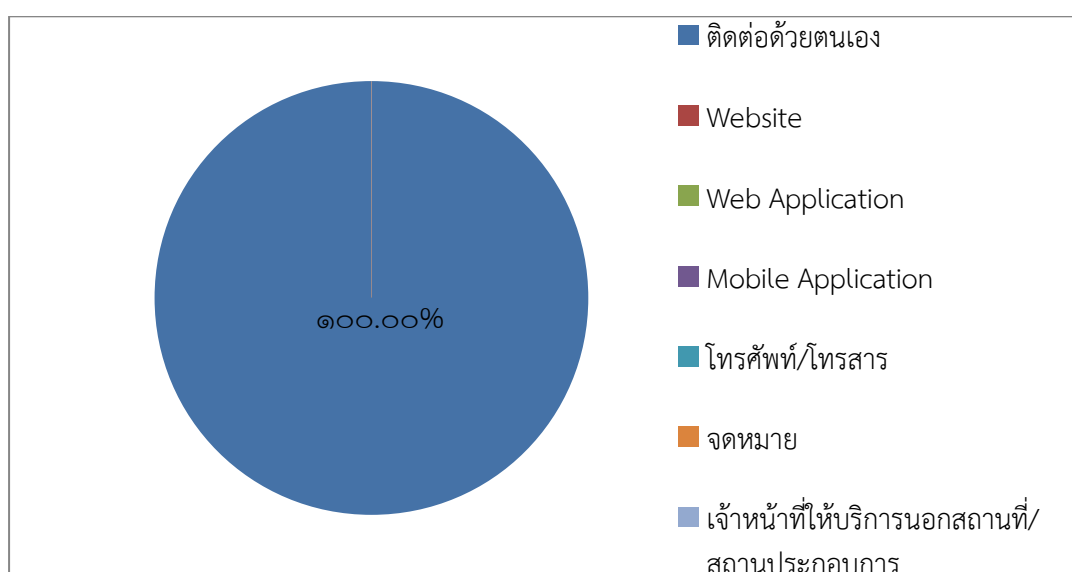
อิสระ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๘ และไม่ได้ทำงาน(แม่บ้าน พ่อบ้าน) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๗๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๔ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด



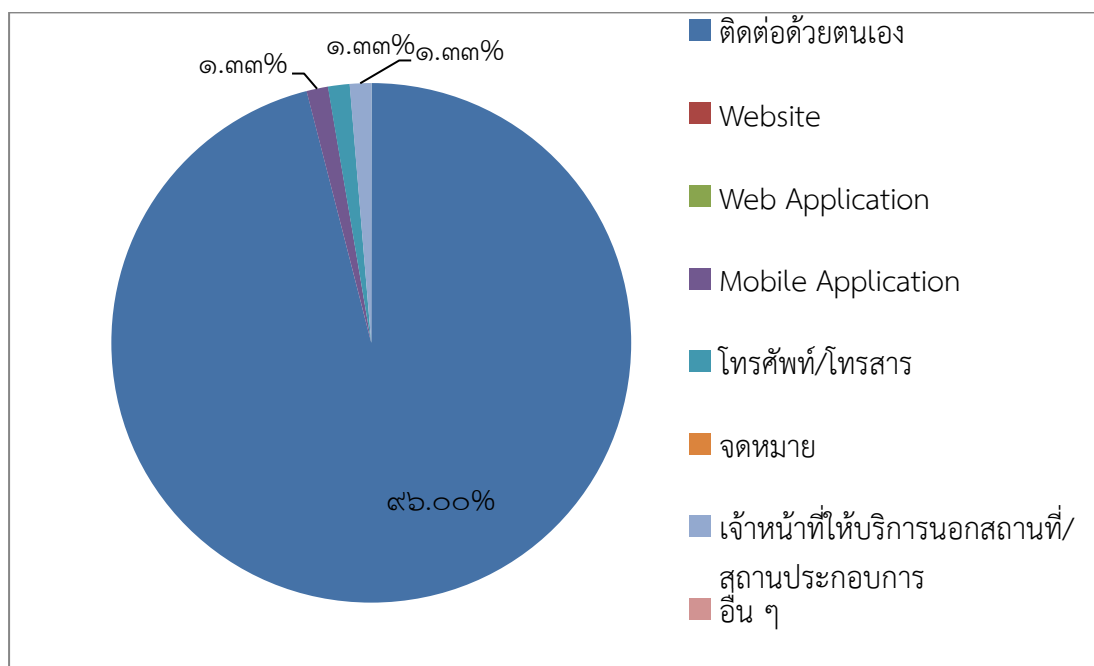
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๘๕.๗๑ รองลงมา เป็น Website ร้อยละ ๑๔.๒๙

แผนภาพที่ ๒๕ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



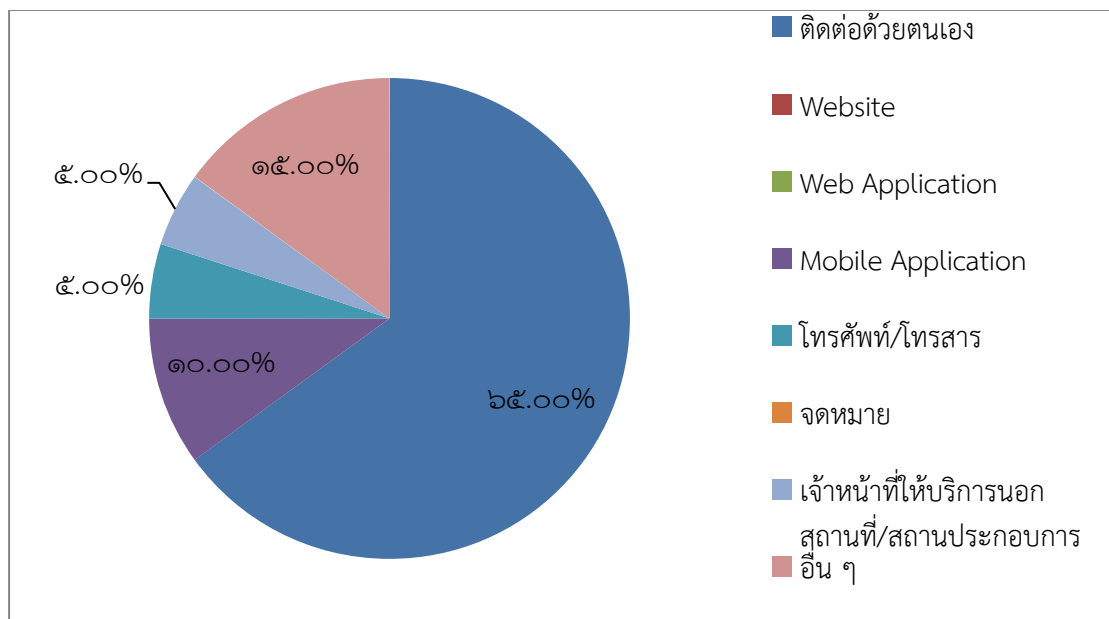
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๑๐๐

แผนภาพที่ ๒๖ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางาน กรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด



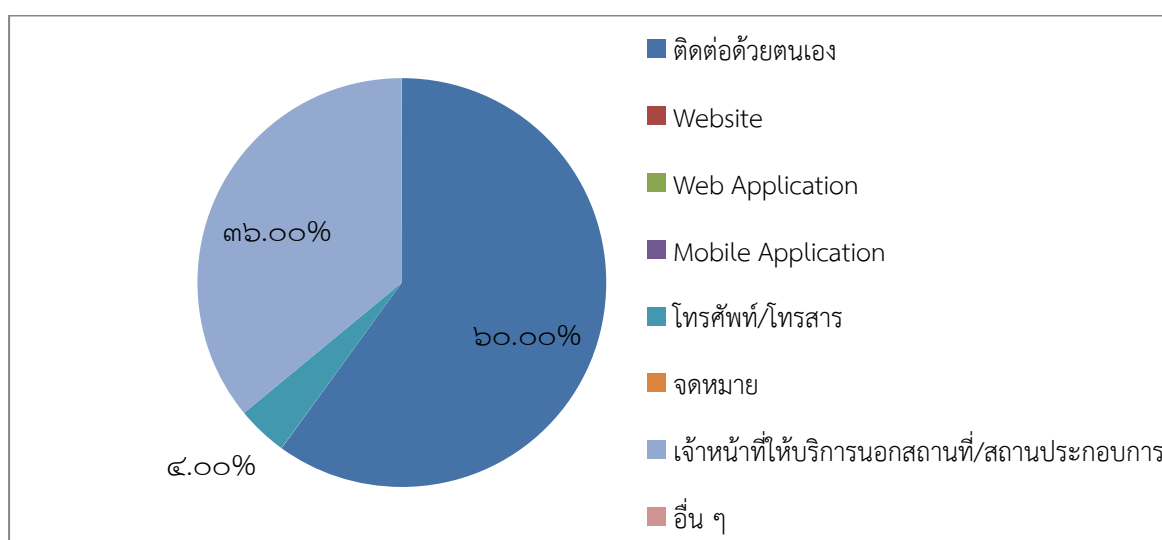
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมา คือ Mobile Application โทรศัพท์/โทรสาร และเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการ ร้อยละ ๑.๓๓

แผนภาพที่ ๒๗ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมา อื่นๆ ร้อยละ ๑๕.๐๐ และ Mobile Application ร้อยละ ๑๐.๐๐

แผนภาพที่ ๒๘ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

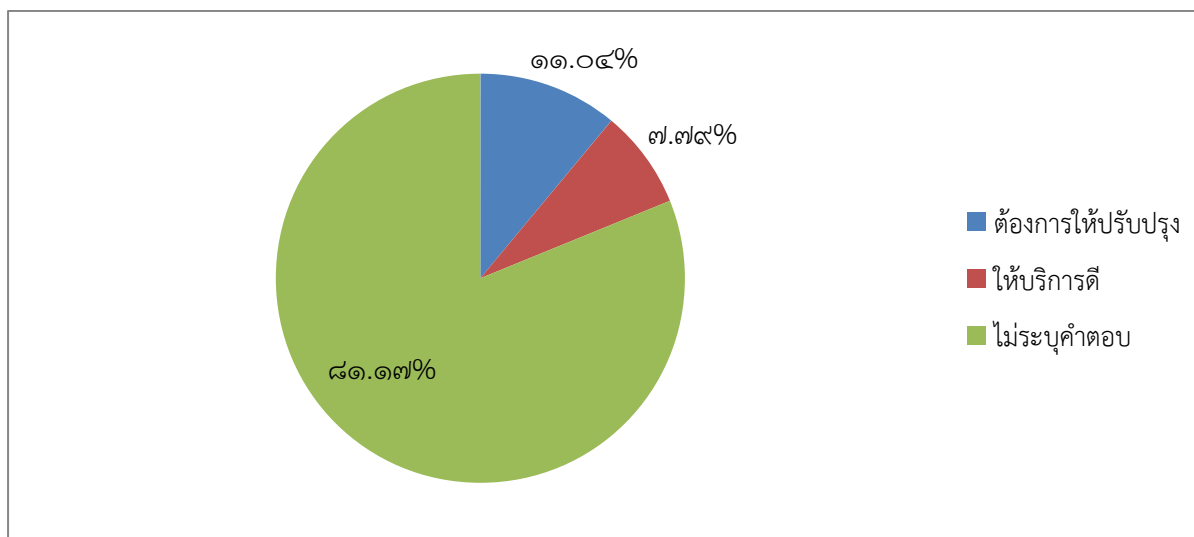


จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมา

ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ ร้อยละ ๓๖.๐๐ และ โทรศัพท์/โทรสาร ร้อยละ ๔.๐๐

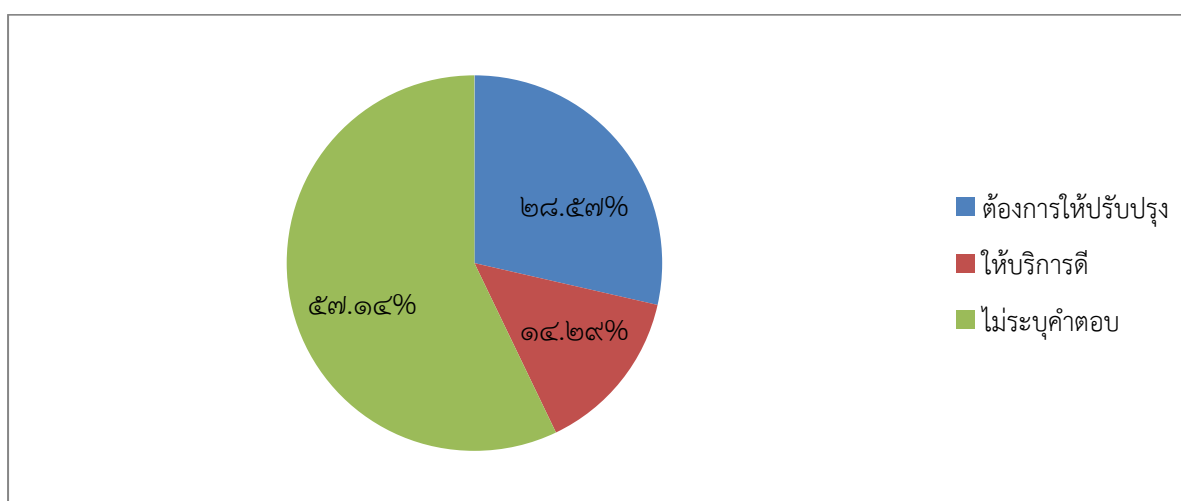
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

แผนภาพที่ ๒๙ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ ร้อยละ ๘๑.๑๗ รองลงมาต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ ๑๑.๐๔ ในประเด็นเรื่อง ๑) การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ๒) บริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ๓) แจ้งตอบกลับความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร และให้บริการดี ร้อยละ ๗.๗๙

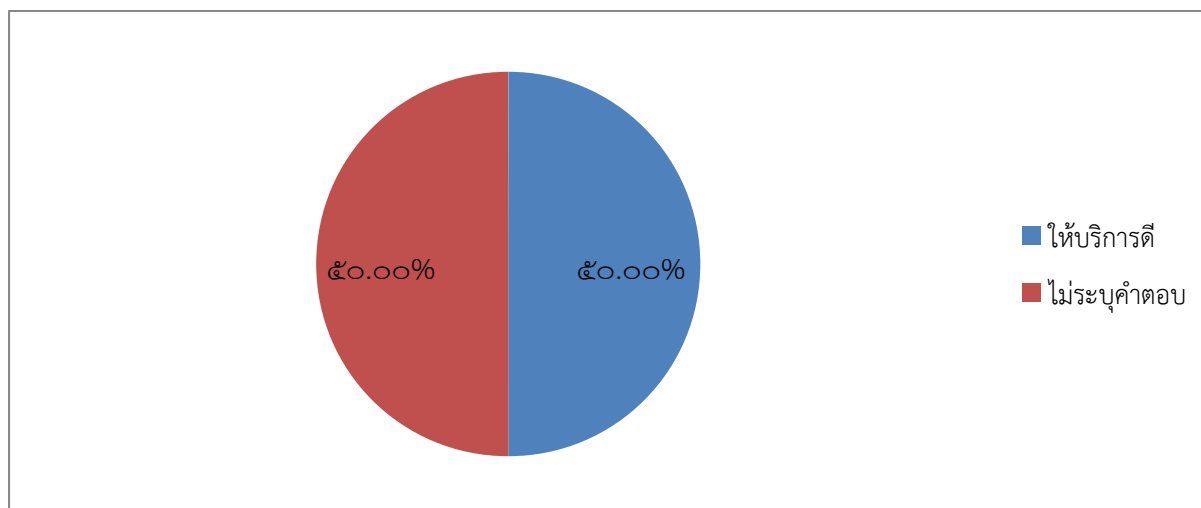
แผนภาพที่ ๓๐ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวง/สำนักงานแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวง/สำนักงาน

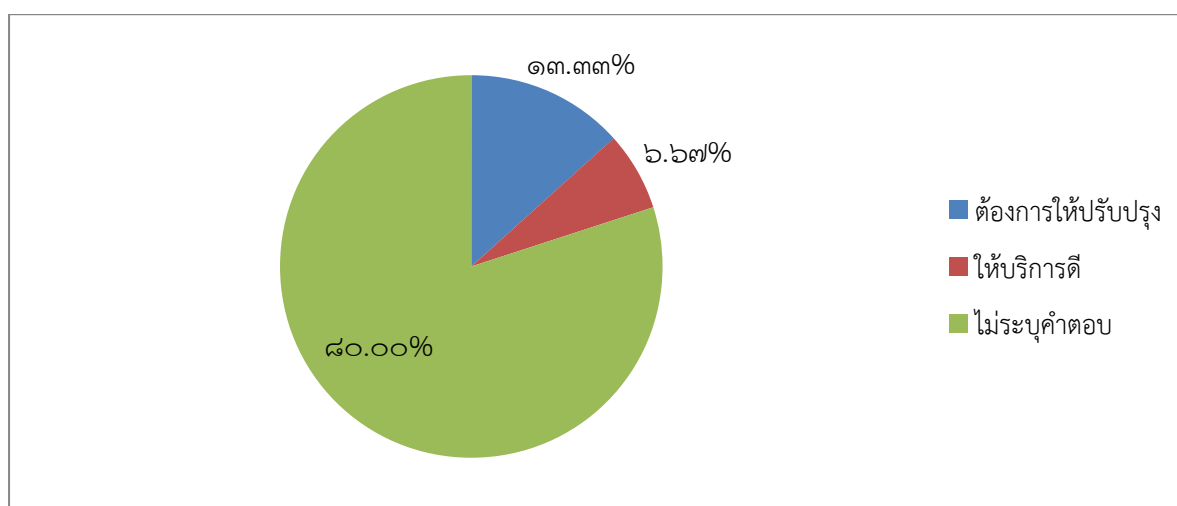
แรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ ร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาต้องการให้ปรับปรุง ร้อยละ ๒๘.๕๗ และบริการดี ร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่อง การให้บริการจากเจ้าหน้าที่

แผนภาพที่ ๓๑ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๕๐

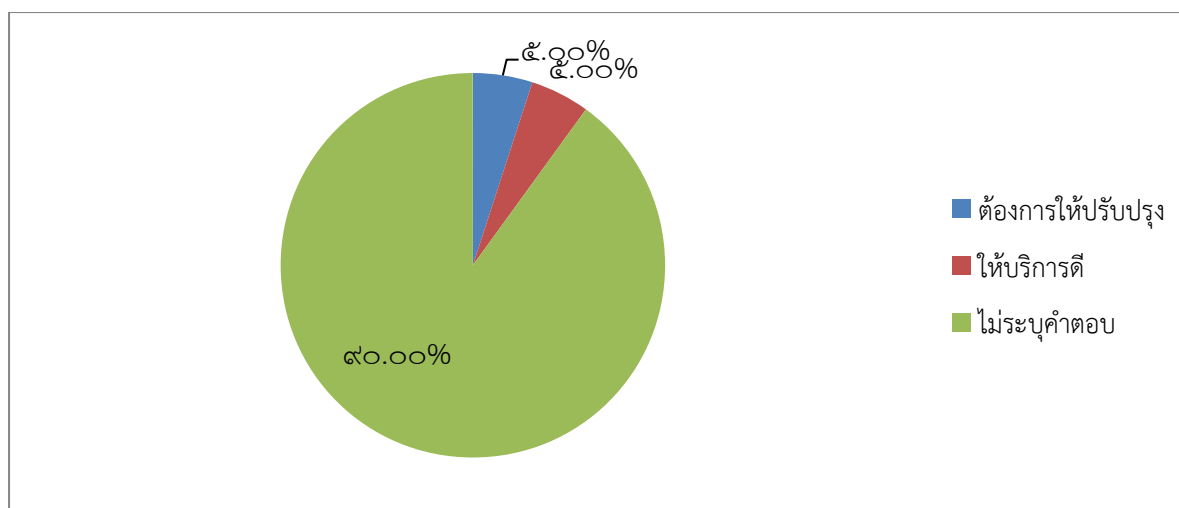
แผนภาพที่ ๓๒ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ ร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาต้องการปรับปรุงการ

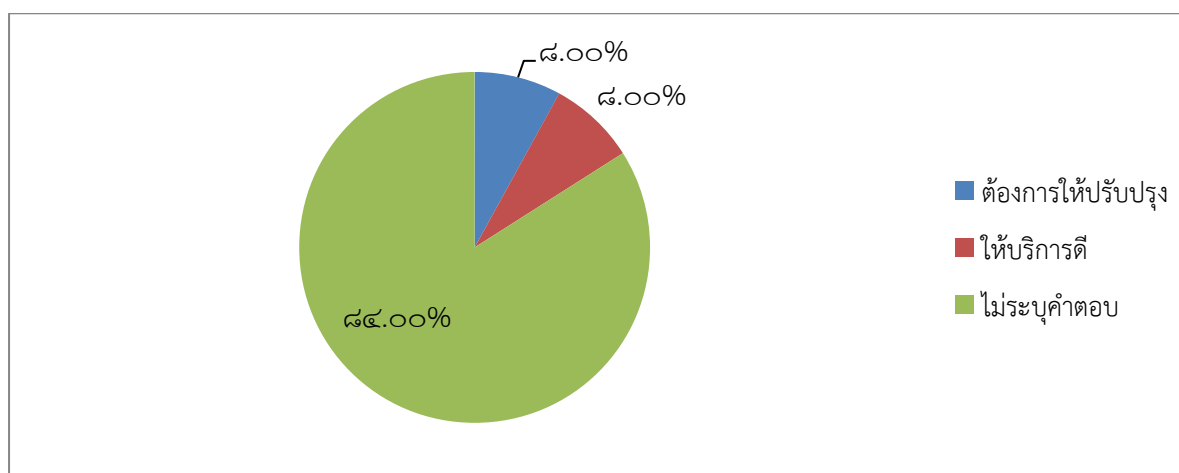
ให้บริการ ร้อยละ ๑๓.๓๓ และให้บริการดี ร้อยละ ๖.๖๗ โดยส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่

แผนภาพที่ ๓๓ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ ร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาให้บริการดีและต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ ๕.๐๐ โดยส่วนใหญ่ต้องการปรับปรุงเรื่อง น้ำดื่มระหว่างมาติดต่อใช้บริการ

แผนภาพที่ ๓๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้มารับบริการจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ ร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมาให้บริการดีและต้องการให้ปรับปรุง ร้อยละ ๘.๐๐ โดยส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่อง แจ้งตอบกลับความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร