



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำปี 2564

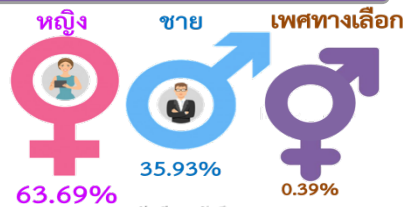
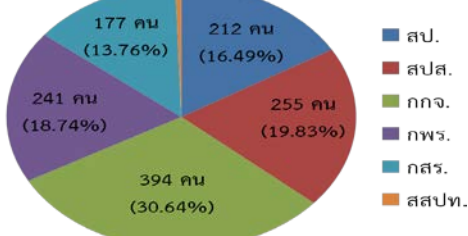
การดำเนินงาน : ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 4 มกราคม – 31 มีนาคม 2564 โดยกลุ่มเป้าหมายคือ
ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
1,286 คน

จำแนกตามหน่วยงาน/คน

7 คน (0.54%)



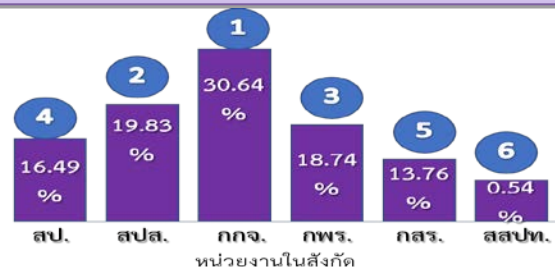
ช่วงอายุ



ผู้ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานและเรื่องที่มารับบริการของแต่ละหน่วยงาน



ผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงาน



งานบริการของแต่ละหน่วยงานที่ผู้มาติดต่อมากที่สุด 3 ลำดับ

หน่วยงานสังกัด สป. ในเรื่อง

- บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) 54.25%
- บริการด้านแรงงานผ่านอาสาสมัครแรงงาน/บัณฑิตแรงงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 31.13%
- บริการข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ 4.25%

หน่วยงานสังกัด กกจ. ในเรื่อง

- บริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพ อีสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ 62.44%
- บริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นาคต่างด้าวเข้าทำงาน ขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work permit) (สัญญาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) 18.02%
- บริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ไปต่างประเทศ 15.48%

หน่วยงานสังกัด สปส. ในเรื่อง

- บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน 45.10%
- บริการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ/การส่งข้อมูลเงินสมทบ 42.35%
- อื่นๆ 6.27%

หน่วยงานสังกัด กพร. ในเรื่อง

- บริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) 68.05%
- บริการรับรองความรู้ความสามารถ 13.69%
- บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ 10.37%



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำปี 2564

ผู้ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานและเรื่องที่มาใช้บริการของแต่ละหน่วยงาน(ต่อ)

หน่วยงานสังกัด กสร. ในเรื่อง

■ บริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อบังคับในการทำงาน)	44.07%
■ บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน	25.99%
■ บริการเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์	16.95%

หน่วยงานสังกัด สสปท. ในเรื่อง

■ บริการทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	42.86%
■ บริการงานฝึกอบรม พัฒนาคู่มือความรู้และประเมินประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย	28.57%
■ บริการงานมาตรฐาน เพื่อส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	14.29%
■ บริการข้อมูลสถิติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	14.29%

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ



ติดต่อด้วยตนเอง 73.48%



ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร 7.23%

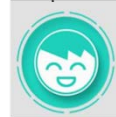


เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/
สถานประกอบการ 7.23%

3 อันดับของผู้นำติดต่อรับบริการมากที่สุด *

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

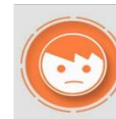
มากที่สุด 60.65%



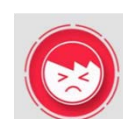
ปานกลาง 5.52%



มาก 31.73%



น้อย 1.01%



น้อยที่สุด 0.39%

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยบุคคล)	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	3.48%	0.49%	1.46%	8.24%	39.72%	46.62%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	2.63%	0.84%	0.81%	5.37%	33.00%	57.36%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การ จัดสถานที่	3.47%	0.30%	1.13%	7.93%	38.12%	49.11%
• คุณภาพการให้บริการ	3.03%	0.52%	1.30%	5.91%	36.70%	52.54%

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์)	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
• คุณภาพการให้บริการ	6.94%	0.45%	1.77%	8.75%	38.30%	43.80%



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำปี 2564

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละประเด็นจำแนกตามหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยบุคคล)	หน่วยงานในสังกัด/ระดับความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน					
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.	สสปท.
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด 48.47%	มากที่สุด 44.22%	มากที่สุด 45.75%	มากที่สุด 44.50%	มากที่สุด 53.25%	มากที่สุด 32.14%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	มากที่สุด 55.19%	มากที่สุด 51.61%	มากที่สุด 57.41%	มากที่สุด 58.92%	มากที่สุด 66.44%	มากที่สุด 45.71%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	มากที่สุด 51.34%	มากที่สุด 47.12%	มากที่สุด 48.73%	มากที่สุด 44.26%	มากที่สุด 47.93%	มากที่สุด 47.62%
• คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด 54.87%	มากที่สุด 47.06%	มากที่สุด 53.38%	มากที่สุด 51.04%	มากที่สุด 58.00%	มากที่สุด 47.62%



ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์)	หน่วยงานในสังกัด/ระดับความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน					
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.	สสปท.
• คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด 49.88%	มาก 41.37%	มากที่สุด 44.67%	มากที่สุด 41.95%	มากที่สุด 41.95%	มาก 44.39%



ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ

ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ **10.03%** ในเรื่อง
- ป้ายประชาสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์ ควรมีให้ทั่วถึง
และเป็นสื่อกลางในการติดต่อขอรับบริการ



ข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามแต่ละหน่วยงาน

หมวดข้อเสนอแนะ การให้บริการ	หน่วยงานในสังกัด/ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ					
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.	สสปท.
• ระบุว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ	5.19%	11.37%	5.33%	6.22%	6.78%	0.00%
• ให้บริการดี	6.13%	4.71%	6.35%	3.32%	3.95%	0.00%
• ต้องการให้ปรับปรุง	11.32%	8.24%	7.87%	19.92%	8.47%	28.57%
• ไม่ระบุคำตอบ	77.36%	75.69%	80.46%	70.54%	80.79%	71.43%

หน่วยงาน ในสังกัด	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในส่วนใหญ่
สป.	การประชาสัมพันธ์ต่าง ควรระบุให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
สปส.	ช่องติดต่อรับบริการมีจำนวนน้อยทำให้ผู้มารับบริการรอนาน
กกจ.	การประชาสัมพันธ์เรื่อง จัดหางานให้ผู้ว่างงาน
กพร.	การฝึกอบรมให้มีหลักสูตรอบรมที่หลากหลาย
กสร.	การชี้แจงข้อมูลหรือขั้นตอนการดำเนินการและเอกสารที่ใช้ของงานบริการ
สสปท.	เพิ่มหัวข้อการฝึกอบรมการเรื่องเครื่องจักรหนักเพื่อความปลอดภัยและควบคุมงานได้

บทสรุป

โครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ผ่านการสำรวจออนไลน์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีเป้าหมายคือผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑,๒๘๖ รายพบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน ๘๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๓.๖๙ เพศชาย จำนวน ๔๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๓ และเพศทางเลือก จำนวน ๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐.๓๙ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๓๓ – ๔๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๖ มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๑ สถานะมีงานทำ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๕ อาชีพพนักงานลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๔

จังหวัดที่มีผู้มาติดต่อและตอบแบบสอบถามของหน่วยงานมากที่สุดคือจังหวัดปัตตานี คิดเป็น ร้อยละ ๑๔.๗๐ หน่วยงานที่มีประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการและตอบแบบสอบถามของมากที่สุดคือ **กรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๔ ติดต่อขอรับบริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ คิดเป็น ร้อยละ ๖๒.๔๔ รองลงมาคือ **สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๓ ติดต่อขอรับบริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๐ รองลงมาคือ **กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนา ฝีมือแรงงาน** คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๔ ติดต่อขอรับบริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับ ฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๕ รองลงมาคือ **สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๙ ติดต่อขอรับบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๕ รองลงมาคือ **กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๖ ติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อยกเว้นใน การทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๗ และ**สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)** คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๔ ติดต่อขอรับบริการเรื่องบริการทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๘

จากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

การบริการโดยบุคคล ในหมวดกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจ ในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๑๔ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๕ ในหมวดเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่อง ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๔ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๒ ในหมวดสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่อง ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๒ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๔ และในหมวดคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่อง การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ รองลงมาคือ ความรวดเร็วของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๙

การบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในหมวดคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่อง ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๐ รองลงมาคือ ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๑

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจต้องการปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๖ โดยต้องการปรับปรุงในเรื่อง ป้ายประชาสัมพันธ์/ประชาสัมพันธ์ควรมีให้ทั่วถึงและเป็นสื่อกลางในการติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

โครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน 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

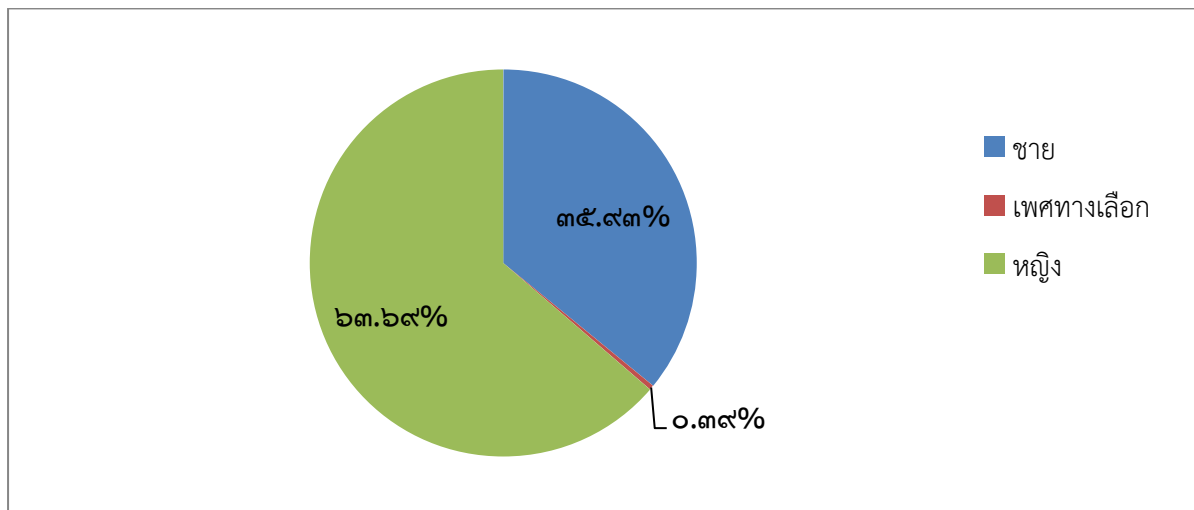
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

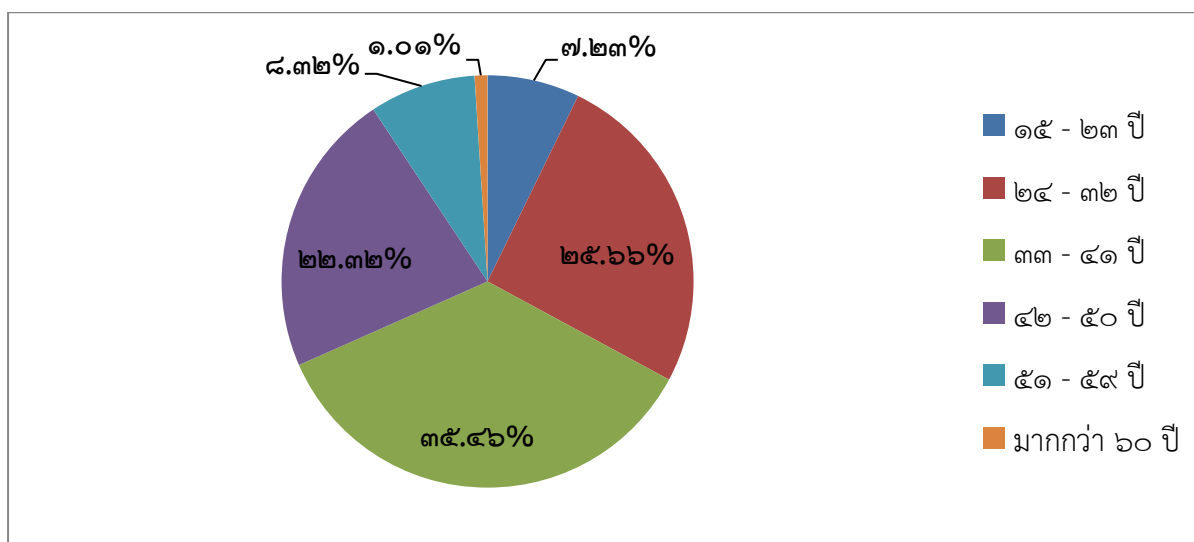
ผลการสำรวจ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑,๒๘๗ คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานะ อาชีพ ปรากฏผล ดังนี้

แผนภาพที่ ๑ เพศผู้ตอบแบบสำรวจ



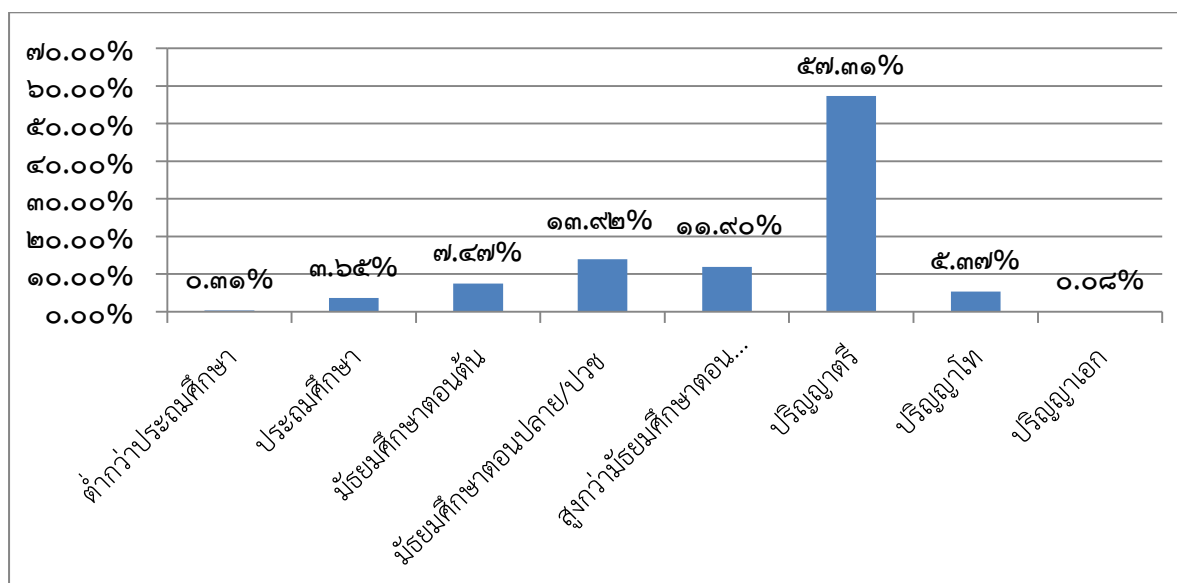
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๙ รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๓ และเพศทางเลือก คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

แผนภาพที่ ๒ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ



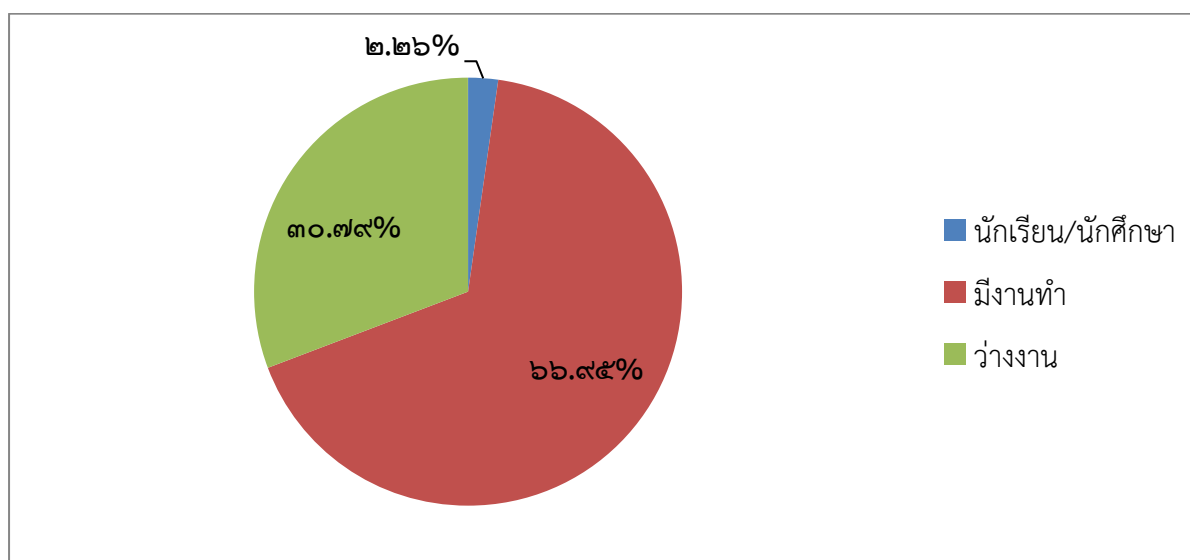
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๓ - ๔๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๔ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๔ - ๓๒ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๖ และช่วงอายุระหว่าง ๔๒ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๒ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๓ วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจ



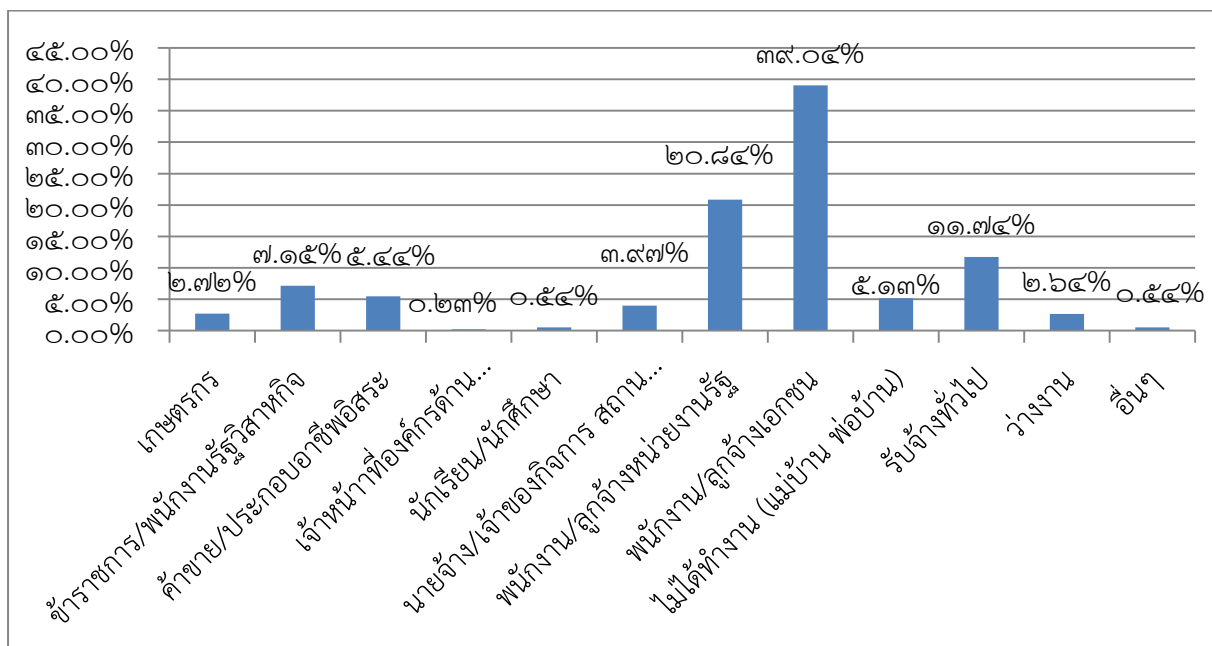
จากผลการสำรวจเมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสำรวจตามวุฒิการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๑ รองลงมา คือ ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๒ และสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (อนุปริญญา/ปวส.) คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๔ สถานะผู้ตอบแบบสำรวจ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมจำแนกตามสถานะ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้มีงานทำ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๕ รองลงมาคือ ผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๙ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๖ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๕ อาชีพผู้ตอบแบบสำรวจ



จากผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๔ รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๔ และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ การติดต่อขอใช้บริการหรือได้รับบริการจากหน่วยงาน

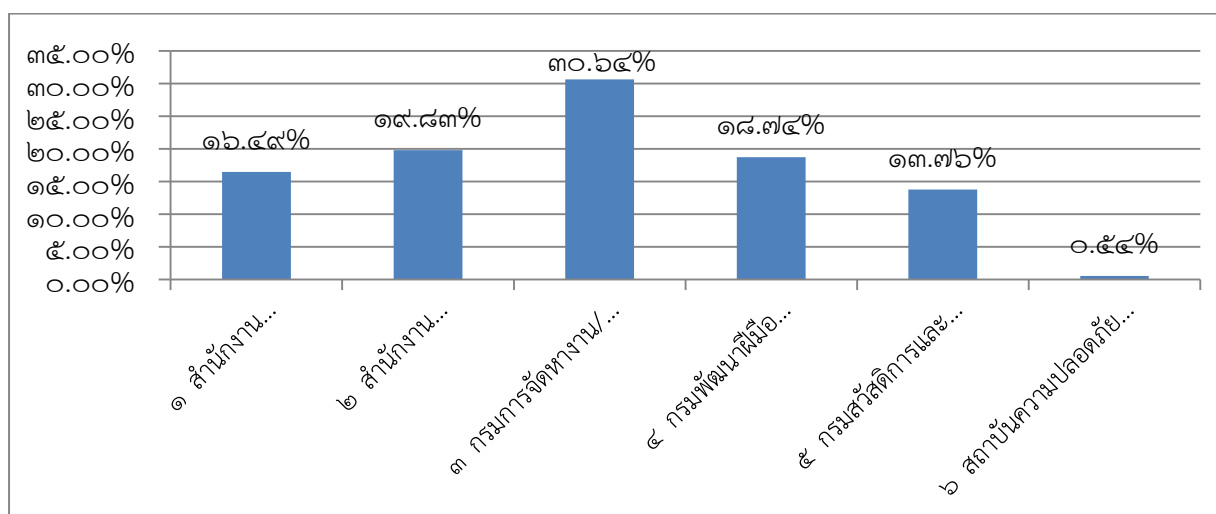
ตารางที่ ๑ ผู้ติดต่อขอใช้บริการแต่ละจังหวัด

จังหวัด	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน(คน)	จังหวัด	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน(คน)
กระบี่	๐.๕๔%	๗	นครปฐม	๐.๓๑%	๔
กรุงเทพมหานคร	๙.๗๒%	๑๒๕	นครพนม	๑.๑๗%	๑๕
กาญจนบุรี	๐.๘๖%	๑๑	นครราชสีมา	๐.๗๘%	๑๐
กาฬสินธุ์	๐.๓๑%	๔	นครศรีธรรมราช	๐.๓๙%	๕
กำแพงเพชร	๐.๓๙%	๕	นครสวรรค์	๐.๓๙%	๕
ขอนแก่น	๐.๑๖%	๒	นนทบุรี	๓.๗๓%	๔๘
จันทบุรี	๒.๗๒%	๓๕	นราธิวาส	๖.๔๕%	๘๓
ฉะเชิงเทรา	๐.๓๑%	๔	น่าน	๐.๓๙%	๕
ชลบุรี	๒.๘๘%	๓๗	บึงกาฬ	๐.๒๓%	๓
ชัยนาท	๒.๘๘%	๓๗	บุรีรัมย์	๑.๒๔%	๑๖
ชัยภูมิ	๐.๕๔%	๗	ปทุมธานี	๒.๔๑%	๓๑
ชุมพร	๐.๓๙%	๕	ประจวบคีรีขันธ์	๐.๙๓%	๑๒
เชียงราย	๐.๐๘%	๑	ปราจีนบุรี	๐.๑๖%	๒
เชียงใหม่	๐.๒๓%	๓	ปัตตานี	๑๔.๗๐%	๑๘๙

จังหวัด	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน(คน)	จังหวัด	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน(คน)
ตรัง	๐.๐๘%	๑	พระนครศรีอยุธยา	๑.๖๓%	๒๑
ตราด	๐.๐๘%	๑	พังงา	๐.๐๘%	๑
นครนายก	๐.๕๔%	๗	พัทลุง	๑.๙๔%	๒๕
พิจิตร	๐.๒๓%	๓	สงขลา	๑.๔๐%	๑๘
พิษณุโลก	๑.๓๒%	๑๗	สตูล	๐.๓๑%	๔
เพชรบุรี	๐.๗๐%	๙	สมุทรปราการ	๑.๗๑%	๒๒
เพชรบูรณ์	๐.๔๗%	๖	สมุทรสงคราม	๐.๐๘%	๑
ภูเก็ต	๓.๗๓%	๔๘	สมุทรสาคร	๐.๗๘%	๑๐
มหาสารคาม	๑.๑๗%	๑๕	สระแก้ว	๐.๐๘%	๑
มุกดาหาร	๐.๒๓%	๓	สระบุรี	๑.๐๙%	๑๔
แม่ฮ่องสอน	๑.๖๓%	๒๑	สิงห์บุรี	๐.๖๒%	๘
ยโสธร	๐.๗๐%	๙	สุพรรณบุรี	๑.๔๘%	๑๙
ยะลา	๐.๔๗%	๖	สุราษฎร์ธานี	๒.๔๑%	๓๑
ร้อยเอ็ด	๐.๒๓%	๓	สุรินทร์	๐.๗๐%	๙
ระนอง	๐.๔๗%	๖	หนองคาย	๐.๙๓%	๑๒
ระยอง	๐.๙๓%	๑๒	หนองบัวลำภู	๐.๓๑%	๔
ราชบุรี	๑.๑๗%	๑๕	อ่างทอง	๐.๓๙%	๕
ลพบุรี	๑.๔๘%	๑๙	อำนาจเจริญ	๐.๒๓%	๓
ลำปาง	๐.๒๓%	๓	อุดรธานี	๑.๙๔%	๒๕
ลำพูน	๔.๔๓%	๕๗	อุตรดิตถ์	๐.๐๘%	๑
ศรีสะเกษ	๐.๓๙%	๕	อุทัยธานี	๔.๒๘%	๕๕
สกลนคร	๑.๓๒%	๑๗	อุบลราชธานี	๐.๒๓%	๓

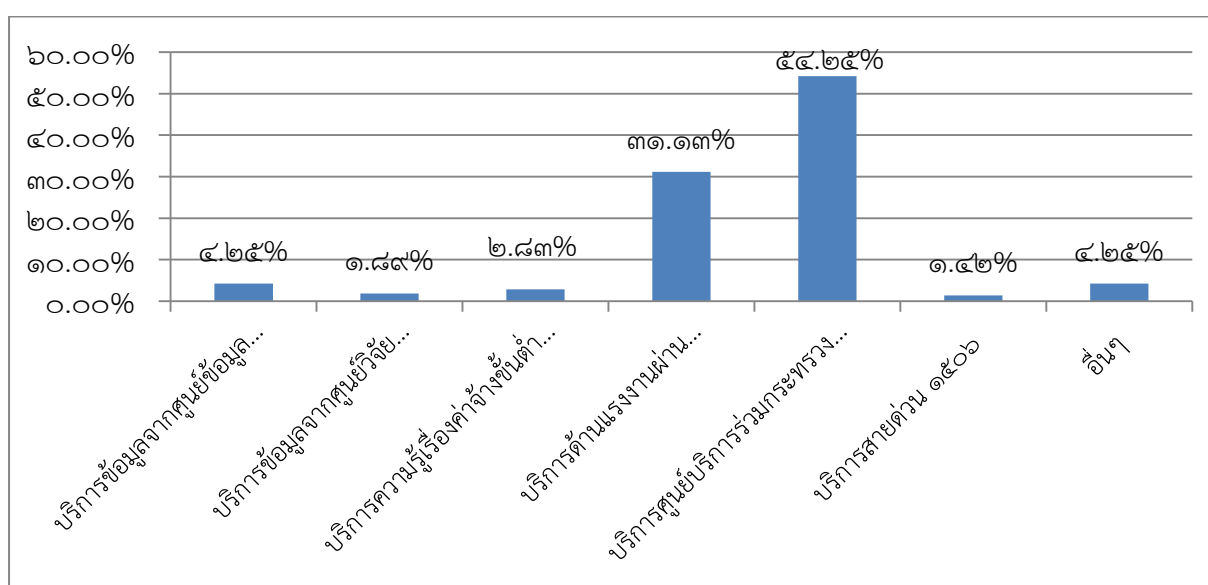
จากผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศจำแนกตามจังหวัด พบว่า จังหวัดปัตตานี มีผู้มาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๐ รองลงมาคือ กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๒ และจังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๕ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๖ ผู้ติดต่อขอใช้บริการหน่วยงาน



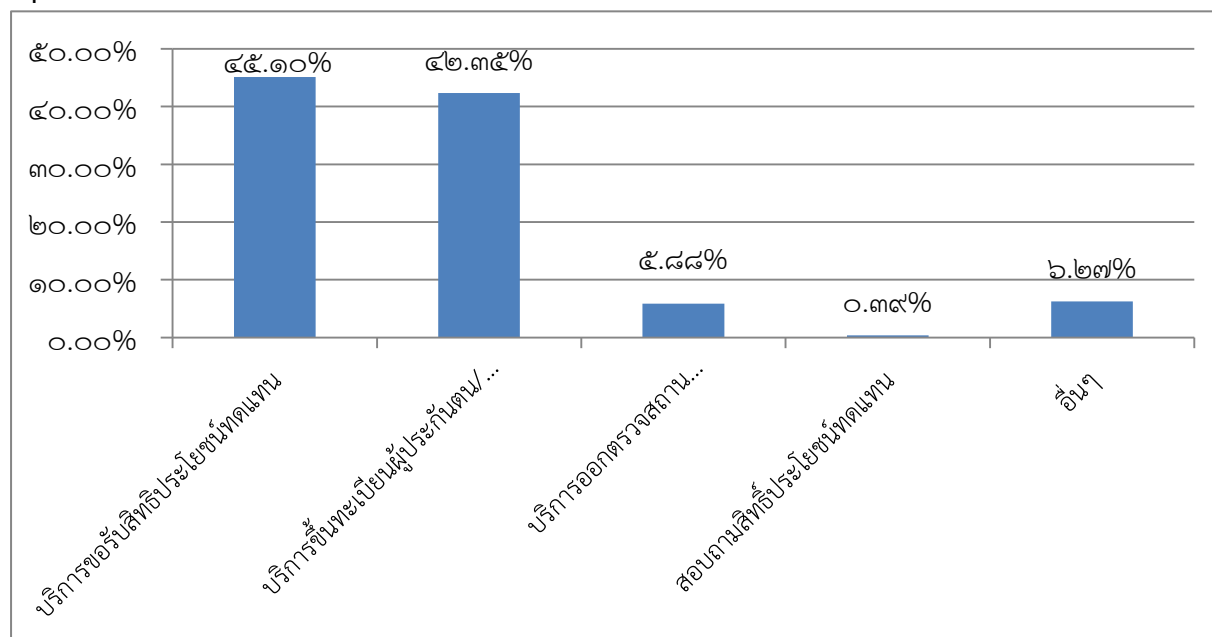
จากผลการสำรวจหน่วยงานที่ติดต่อขอใช้บริการมีทั้งหมด ๖ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด ๒) สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ๓) กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด ๔) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ๕) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ๖) สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีผู้ขอใช้บริการจากกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๔ รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๓ และกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๔ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๗ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด



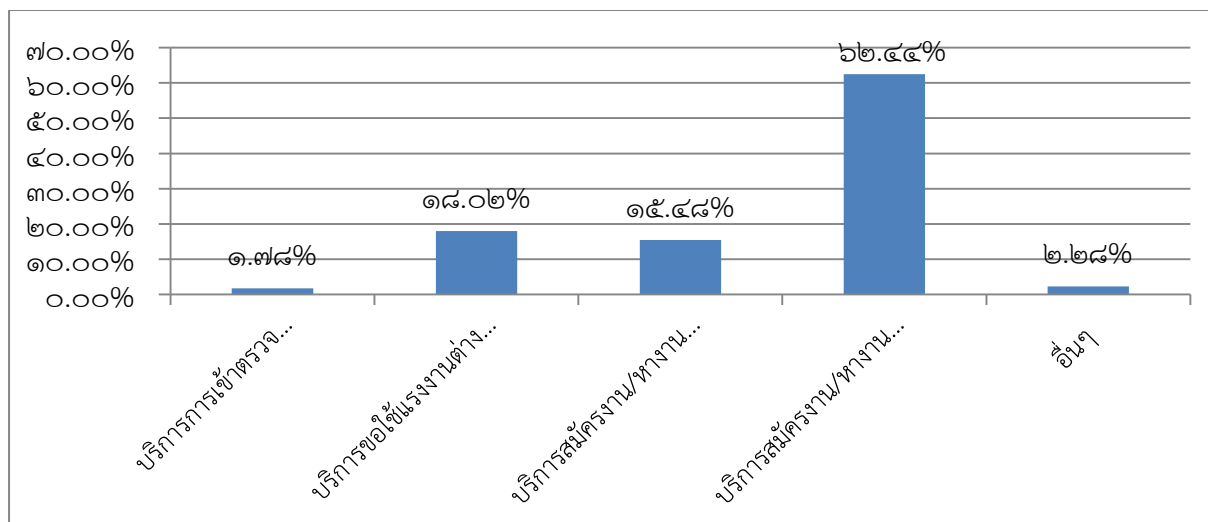
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๕ รองลงมาคือบริการด้านแรงงานผ่านอาสาสมัครแรงงาน/บัณฑิตแรงงานในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๓ และบริการข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๘ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



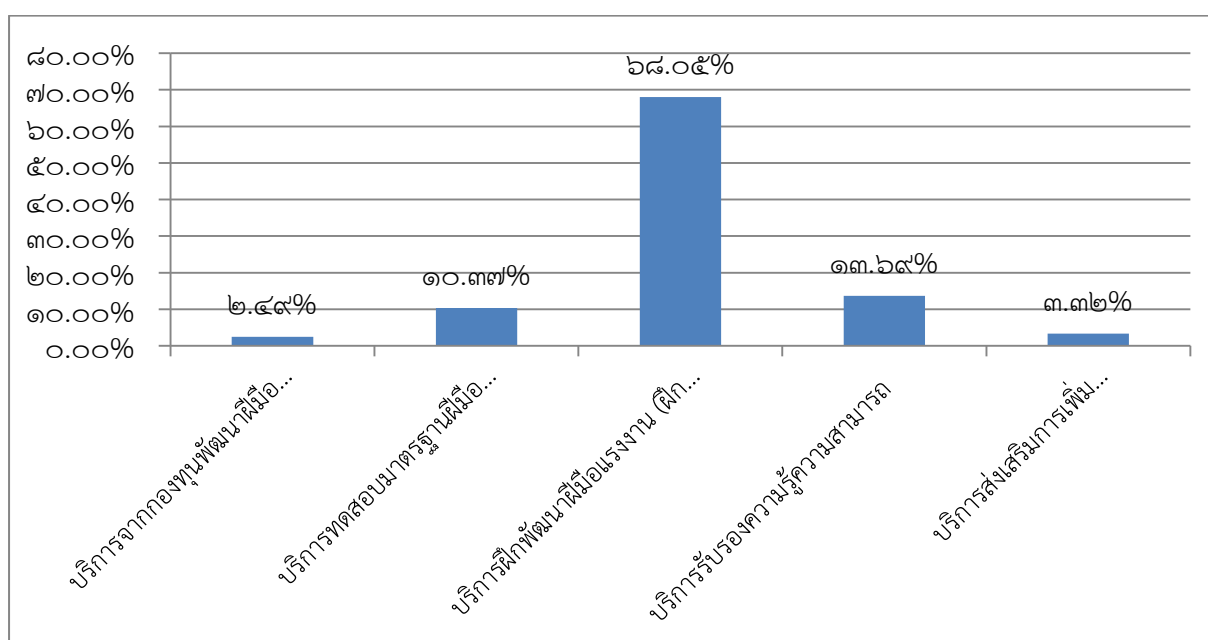
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีผู้มาบริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๐ รองลงมาคือ บริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๕ และบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๗ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๙ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด



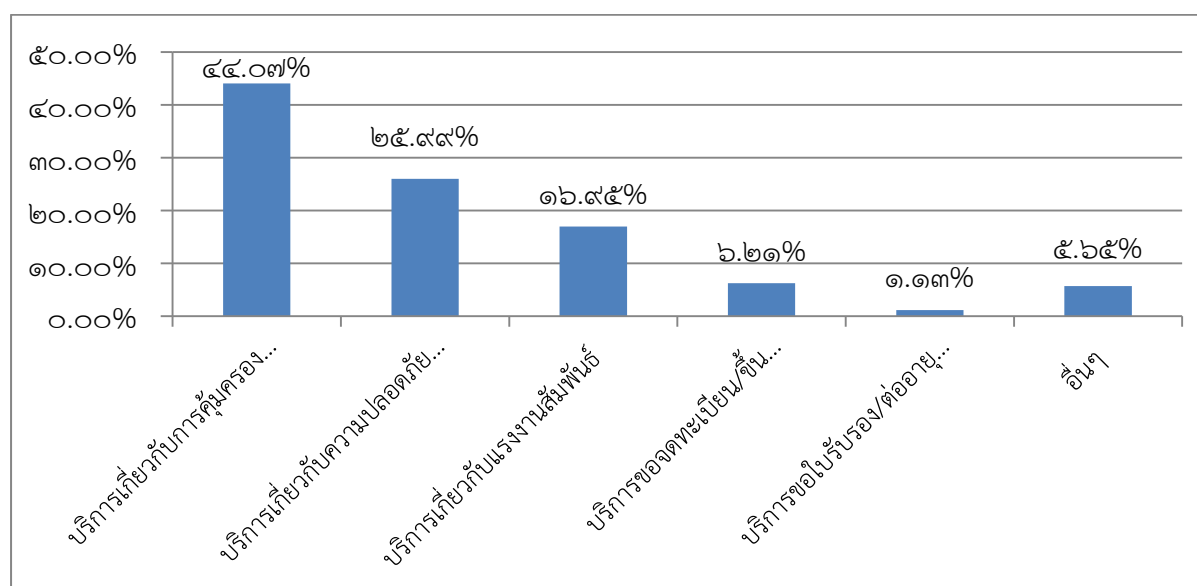
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด พบว่าส่วนใหญ่มีผู้มารับบริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๔ รองลงมาคือ บริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นำคนต่างด้าวเข้าทำงานขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work permit) (สัญญาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๒ และบริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ไปต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๘ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๐ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน



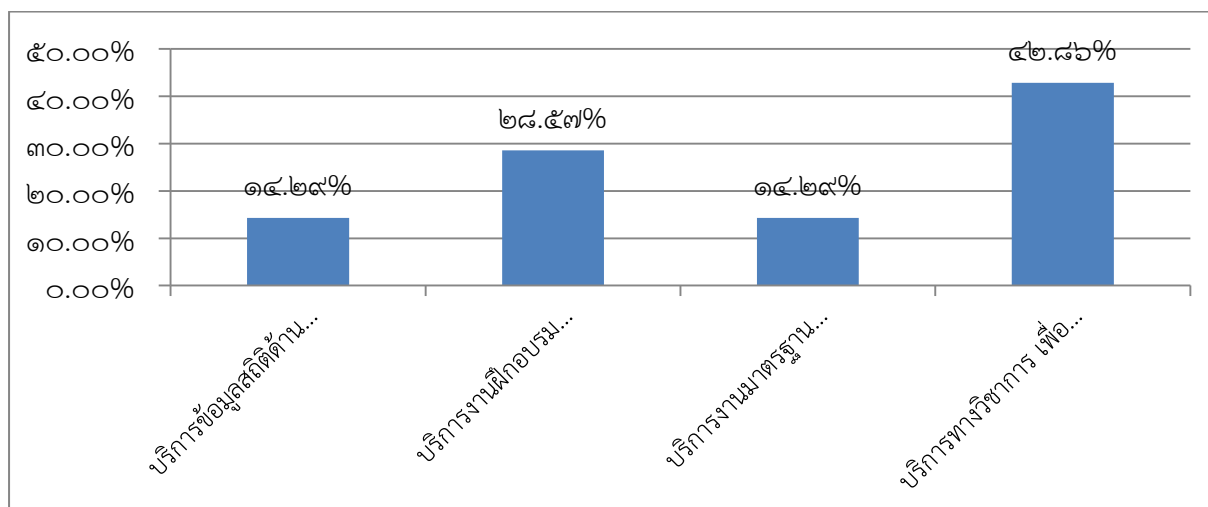
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๕ รองลงมา คือ บริการรับรองความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๙ และบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๗ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๑ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



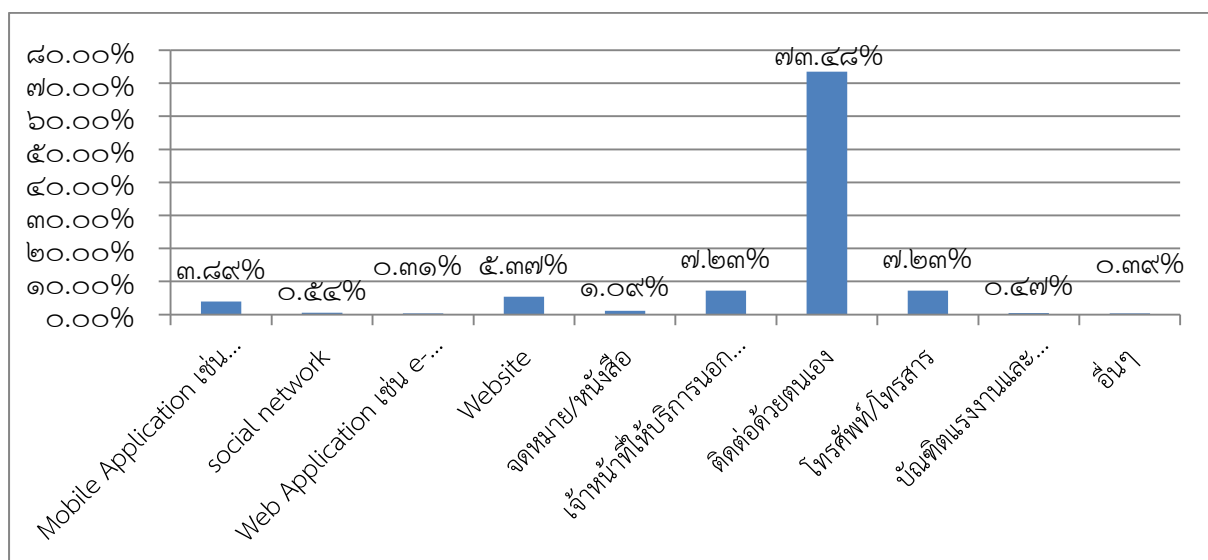
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อยกบังคับในการทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๗ รองลงมาคือ บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ และบริการเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๕ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๒ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาคือ บริการงานฝึกอบรม พัฒนาองค์ความรู้และประเมินประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ บริการข้อมูลสถิติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานและบริการงานมาตรฐาน เพื่อส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

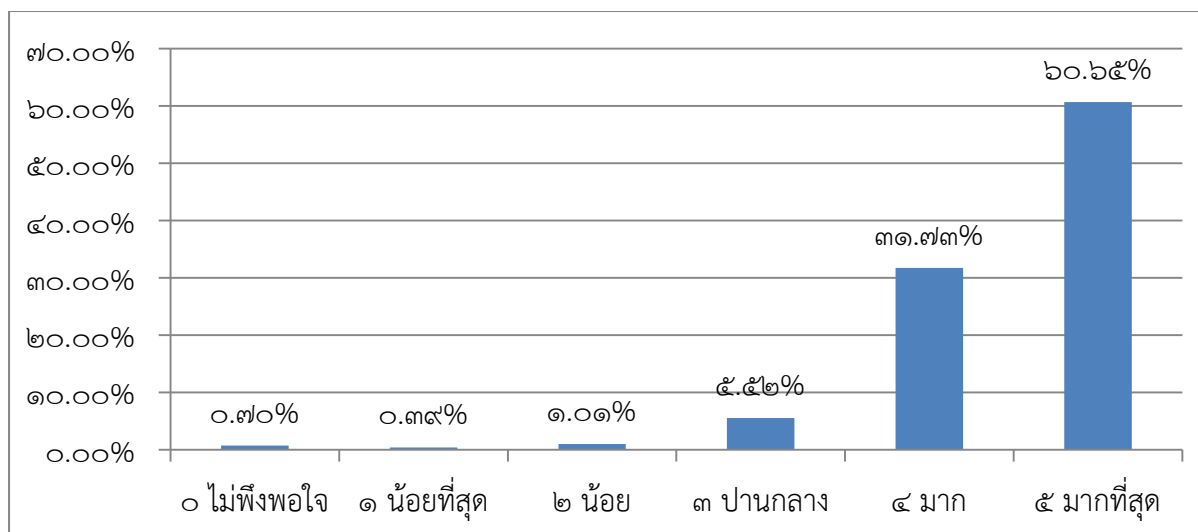
แผนภาพที่ ๑๓ ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๘ รองลงมาคือทางโทรศัพท์/โทรสารและเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละร้อยละ ๗.๒๓ และติดต่อผ่าน Website ร้อยละ ๕.๓๗ ตามลำดับ

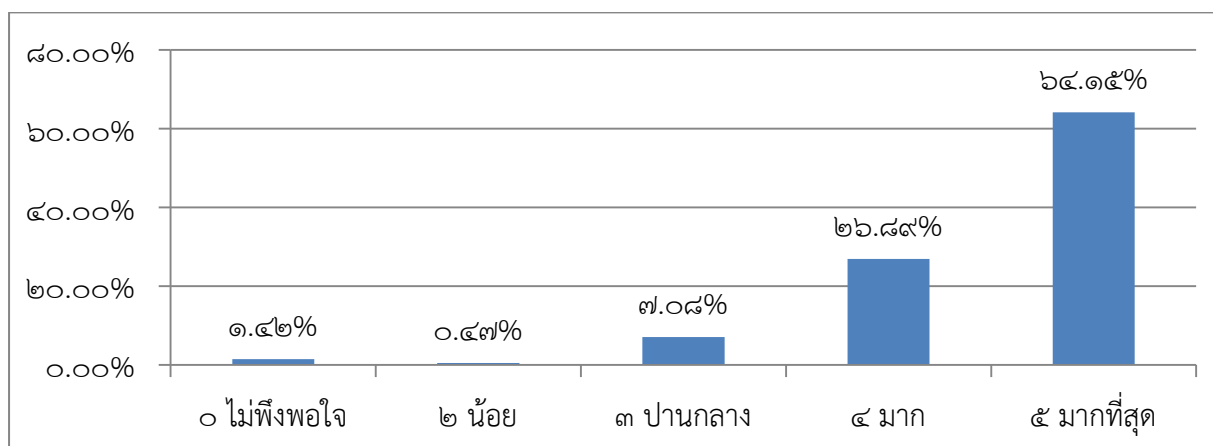
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

แผนภาพที่ ๑๔ ความพึงพอใจภาพรวม



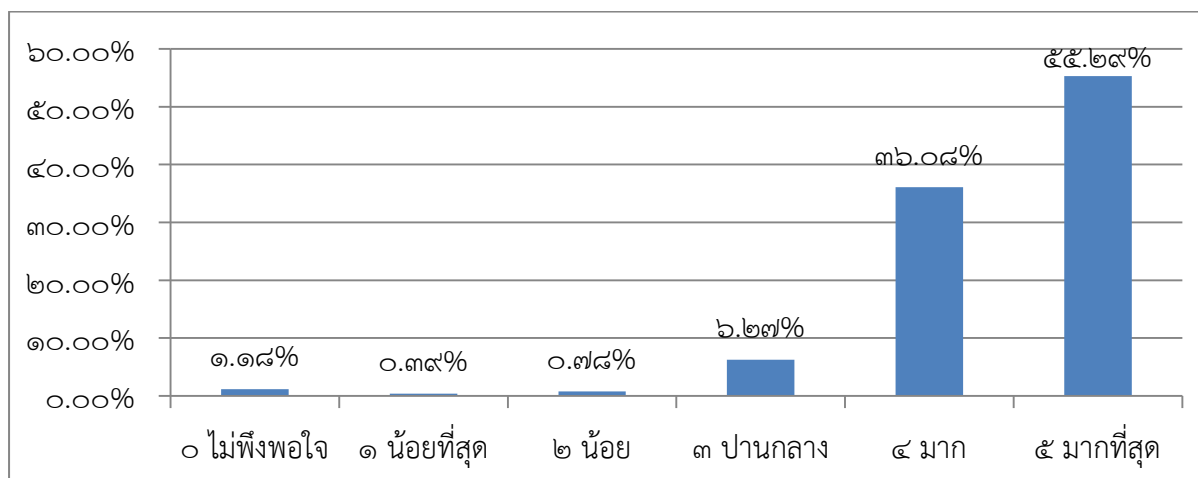
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๕ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๓ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๒ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๕ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/
สำนักงานแรงงานจังหวัด



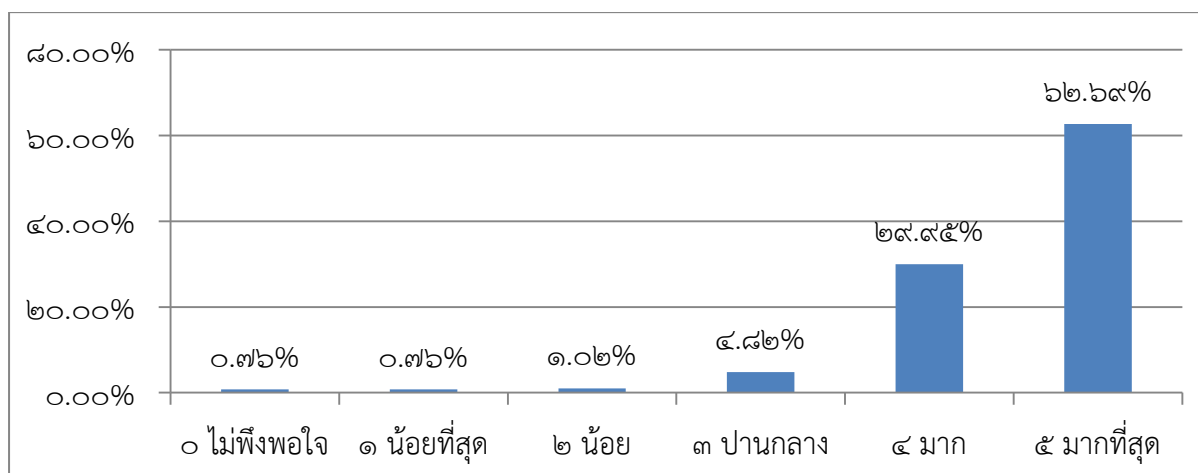
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๕ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๙ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๘ ตามลำดับ

**แผนภาพที่ ๑๖ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงาน
ประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด**



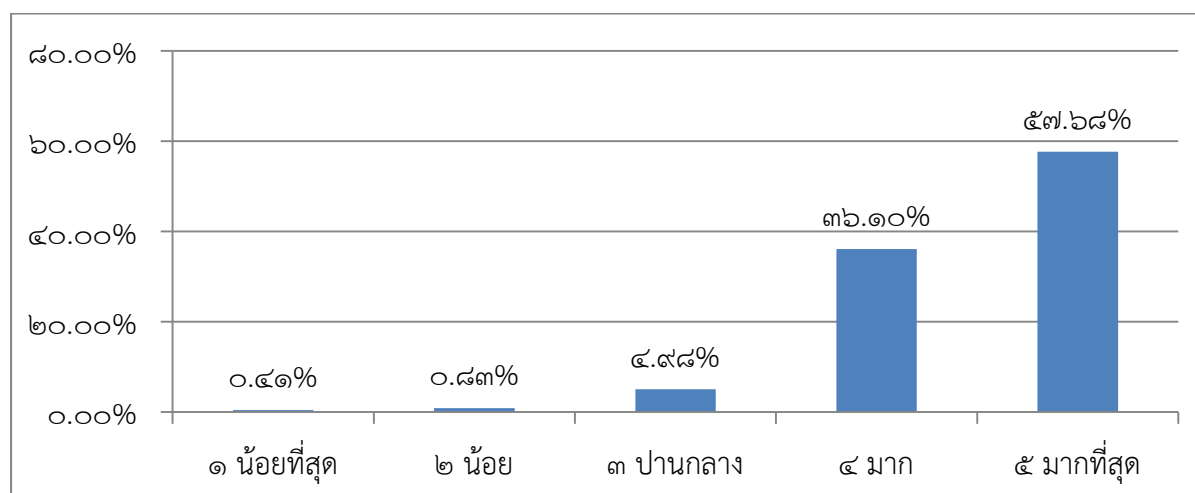
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๙ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๘ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๗ ตามลำดับ

**แผนภาพที่ ๑๗ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางาน
กรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด**



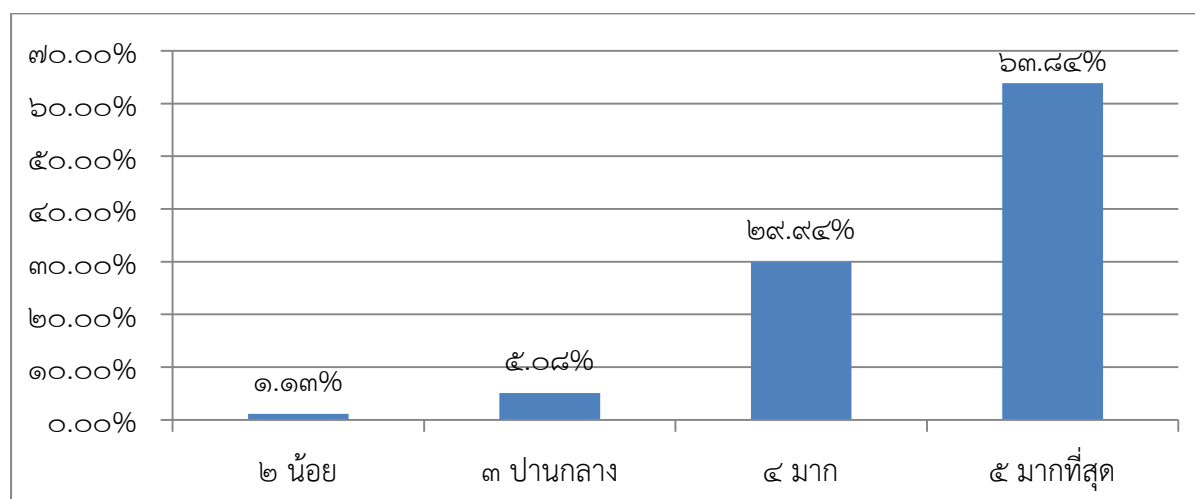
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๙ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๒ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๘ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด



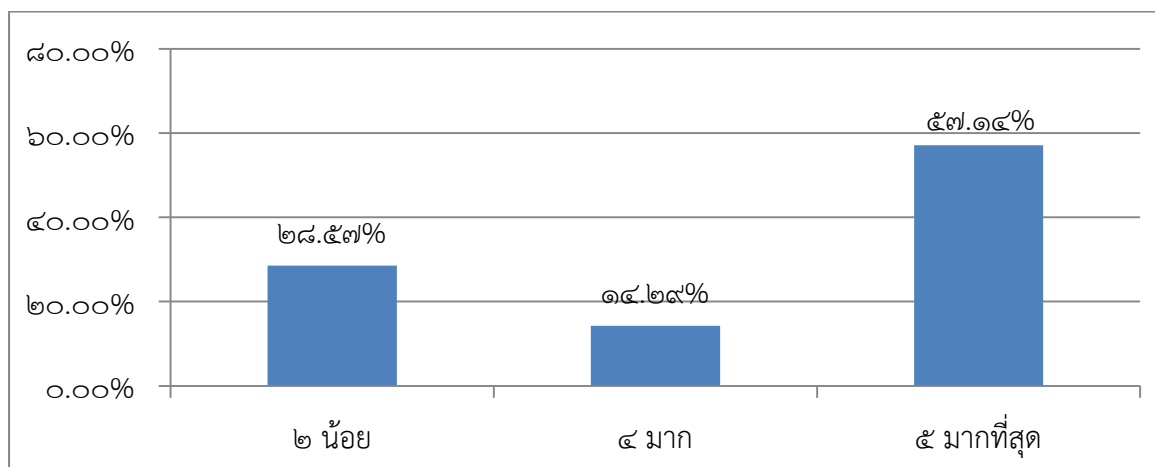
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๘ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๐ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๘ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๙ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๔ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๔ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๘ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๐ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงาน สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงาน สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาคือ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๔๘%	๐.๔๙%	๑.๔๖%	๘.๒๔%	๓๙.๗๒%	๔๖.๖๒%
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๕๘%	๐.๔๗%	๑.๕๖%	๙.๘๐%	๓๘.๘๐%	๔๕.๘๐%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๓.๕๘%	๐.๓๙%	๑.๓๒%	๗.๓๙%	๔๒.๑๕%	๔๕.๑๘%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๓.๒๗%	๐.๖๒%	๑.๗๑%	๘.๖๓%	๓๘.๗๒%	๔๗.๐๕%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๕๐%	๐.๔๗%	๑.๒๔%	๗.๑๕%	๓๙.๑๙%	๔๘.๔๔%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๒.๖๓%	๐.๘๔%	๐.๘๑%	๕.๓๗%	๓๓.๐๐%	๕๗.๓๖%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๒.๔๑%	๐.๙๓%	๐.๕๔%	๕.๖๘%	๓๒.๔๓%	๕๘.๐๑%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๒.๕๗%	๑.๐๑%	๐.๗๘%	๕.๑๓%	๓๐.๘๗%	๕๙.๖๔%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือเป็นต้น	๒.๔๙%	๐.๘๖%	๐.๙๓%	๕.๐๕%	๓๔.๒๙%	๕๖.๓๘%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๒.๖๔%	๐.๖๒%	๐.๗๐%	๕.๒๑%	๓๒.๕๐%	๕๘.๓๒%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๓.๐๓%	๐.๗๘%	๑.๐๙%	๕.๗๕%	๓๔.๙๑%	๕๔.๔๓%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	๓.๔๗%	๐.๓๐%	๑.๑๓%	๗.๙๓%	๓๘.๑๒%	๔๙.๑๑%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓.๐๓%	๐.๒๓%	๑.๕๖%	๗.๙๓%	๔๑.๐๖%	๔๖.๑๙%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๓.๑๙%	๐.๓๙%	๐.๘๖%	๘.๔๐%	๓๘.๘๐%	๔๘.๓๗%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๓.๓๔%	๐.๓๙%	๑.๔๐%	๙.๔๙%	๓๘.๑๘%	๔๗.๒๐%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๓.๗๓%	๐.๓๙%	๑.๓๒%	๙.๘๘%	๓๕.๕๕%	๔๙.๑๔%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓.๘๑%	๐.๐๘%	๐.๗๘%	๖.๖๑%	๓๘.๑๐%	๕๐.๖๒%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019, วัณโรค เป็นต้น	๓.๗๓%	๐.๐๐%	๐.๘๖%	๕.๒๙%	๓๗.๐๑%	๕๓.๑๑%
• คุณภาพการให้บริการ	๓.๐๓%	๐.๕๒%	๑.๓๐%	๕.๙๑%	๓๖.๗๐%	๕๒.๕๔%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒.๗๒%	๐.๕๔%	๑.๑๗%	๕.๖๘%	๓๗.๑๗%	๕๒.๗๒%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๓.๑๑%	๐.๓๑%	๑.๔๐%	๕.๘๓%	๓๖.๙๔%	๕๒.๔๑%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๓.๒๗%	๐.๗๐%	๑.๓๒%	๖.๒๒%	๓๖.๐๐%	๕๒.๔๙%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของแต่ละหน่วยงานในประเด็นการบริการโดยบุคคลในด้านการบริหาร/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๒ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๒ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๔ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๓๓.๐๐ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๑ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๒ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๔ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๐ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๖.๙๔%	๐.๔๕%	๑.๗๗%	๘.๗๕%	๓๘.๓๐%	๔๓.๘๐%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๖.๗๗%	๐.๒๓%	๒.๑๐%	๙.๒๕%	๓๘.๔๙%	๔๓.๑๖%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๗.๐๐%	๐.๕๔%	๑.๕๖%	๘.๙๔%	๓๙.๐๔%	๔๒.๙๒%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๖.๙๒%	๐.๔๗%	๑.๕๖%	๘.๔๐%	๓๘.๖๕%	๔๔.๐๑%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๗.๐๘%	๐.๕๔%	๑.๘๗%	๘.๔๐%	๓๗.๐๑%	๔๕.๑๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยรวมของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในประเด็นคุณภาพการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๐ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๐ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของ
หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	๒.๙๕%	๐.๔๗%	๒.๐๐%	๖.๘๔%	๓๙.๒๗%	๔๘.๔๗%
๑. การติดต่อประสานหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๒.๘๓%	๐.๔๗%	๑.๔๒%	๘.๔๙%	๓๘.๒๑%	๔๘.๕๘%
๒. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามที่ประกาศหรือ แจ้งไว้	๒.๘๓%	๐.๔๗%	๑.๘๙%	๖.๑๓%	๔๑.๐๔%	๔๗.๖๔%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๒.๘๓%	๐.๔๗%	๓.๓๐%	๖.๖๐%	๓๘.๒๑%	๔๘.๕๘%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๐%	๐.๔๗%	๑.๔๒%	๖.๑๓%	๓๙.๖๒%	๔๙.๐๖%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๒.๙๒%	๐.๙๔%	๑.๓๒%	๖.๗๙%	๓๒.๘๓%	๕๕.๑๙%
๑. การให้บริการด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๒.๘๓%	๐.๙๔%	๐.๙๔%	๗.๐๘%	๓๔.๔๓%	๕๓.๗๗%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๒.๘๓%	๐.๙๔%	๑.๘๙%	๔.๗๒%	๓๓.๔๙%	๕๖.๑๓%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒.๘๓%	๐.๙๔%	๐.๙๔%	๘.๔๙%	๓๓.๙๖%	๕๒.๘๓%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๓.๓๐%	๐.๙๔%	๑.๘๙%	๖.๑๓%	๒๙.๗๒%	๕๘.๐๒%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๒.๘๓%	๐.๙๔%	๐.๙๔%	๗.๕๕%	๓๒.๕๕%	๕๕.๑๙%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่	๓.๗๗%	๐.๔๗%	๐.๗๑%	๖.๐๕%	๓๘.๐๕%	๕๑.๓๔%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓.๗๗%	๐.๔๗%	๑.๔๒%	๖.๑๓%	๓๙.๑๕%	๔๙.๐๖%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๓.๓๐%	๐.๐๐%	๐.๔๗%	๕.๖๖%	๓๙.๖๒%	๕๐.๙๔%
๓. การเปิดรับฟังความ คิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓.๗๗%	๐.๐๐%	๐.๙๔%	๗.๕๕%	๓๙.๖๒%	๔๘.๑๑%
๔. ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๓.๗๗%	๐.๐๐%	๐.๔๗%	๗.๕๕%	๓๙.๑๕%	๔๙.๐๖%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๔.๒๕%	๐.๐๐%	๐.๔๗%	๕.๖๖%	๓๔.๙๑%	๕๔.๗๒%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น COVID-2019, วัณโรค เป็นต้น	๓.๗๗%	๐.๐๐%	๐.๔๗%	๓.๗๗%	๓๕.๘๕%	๕๖.๑๓%
• คุณภาพการให้บริการ	๓.๑๔%	๐.๖๓%	๒.๐๔%	๕.๙๗%	๓๓.๓๓%	๕๔.๘๗%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๒.๘๓%	๐.๔๗%	๒.๓๖%	๕.๑๙%	๓๔.๔๓%	๕๔.๗๒%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๓.๓๐%	๐.๔๗%	๑.๘๙%	๕.๖๖%	๓๓.๐๒%	๕๕.๖๖%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๓.๓๐%	๐.๙๔%	๑.๘๙%	๗.๐๘%	๓๒.๕๕%	๕๔.๒๕%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงาน ในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงาน แรงงานจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๗ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๗ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๔ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๙ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๓๒.๘๓ และพึงพอใจระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๔ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๕ และพึงพอใจ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๗ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และพึงพอใจ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๗๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๓.๐๗%	๐.๔๗%	๑.๕๓%	๙.๐๘%	๓๖.๓๒%	๔๙.๘๘%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๒.๘๓%	๐.๐๐%	๑.๔๒%	๙.๙๑%	๓๘.๒๑%	๔๗.๖๔%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการ ใช้งาน	๓.๓๐%	๐.๐๐%	๑.๘๙%	๙.๔๓%	๓๖.๗๙%	๔๘.๕๘%
๓.ระบบมีความทันสมัยและ เป็นปัจจุบัน	๒.๘๓%	๐.๐๐%	๑.๔๒%	๘.๙๖%	๓๕.๓๘%	๕๑.๔๒%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจาก การใช้งาน	๓.๓๐%	๐.๔๗%	๑.๔๒%	๘.๐๒%	๓๔.๙๑%	๕๑.๘๙%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๔๙.๘๘ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๒ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของ
หน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๒.๑๖%	๐.๘๘%	๑.๑๘%	๑๐.๔๙%	๔๑.๐๘%	๔๔.๒๒%
๑. การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๒.๓๕%	๑.๑๘%	๐.๗๘%	๑๑.๗๖%	๔๐.๓๙%	๔๓.๕๓%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๒.๓๕%	๐.๗๘%	๑.๑๘%	๙.๔๑%	๔๓.๑๔%	๔๓.๑๔%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑.๙๖%	๐.๗๘%	๑.๙๖%	๑๐.๕๙%	๔๐.๓๙%	๔๔.๓๑%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๑.๙๖%	๐.๗๘%	๐.๗๘%	๑๐.๒๐%	๔๐.๓๙%	๔๕.๘๘%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๒.๒๗%	๑.๒๕%	๐.๕๙%	๗.๖๙%	๓๖.๗๑%	๕๑.๖๑%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๑.๙๖%	๑.๕๗%	๐.๓๙%	๘.๒๔%	๓๗.๒๕%	๕๐.๕๙%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๑.๙๖%	๑.๑๘%	๐.๗๘%	๘.๖๓%	๓๔.๕๑%	๕๒.๙๔%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑.๙๖%	๑.๑๘%	๐.๗๘%	๖.๖๗%	๓๗.๖๕%	๕๑.๗๖%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบ แทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือก ปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๗๘%	๐.๐๐%	๗.๐๖%	๓๖.๔๗%	๕๓.๗๓%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๓.๕๓%	๑.๕๗%	๐.๓๙%	๗.๘๔%	๓๗.๖๕%	๔๙.๐๒%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การ จัดสถานที่	๒.๘๑%	๐.๓๙%	๑.๔๔%	๑๐.๐๐%	๓๘.๕๐%	๔๗.๑๒%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒.๓๕%	๐.๐๐%	๑.๕๗%	๙.๘๐%	๓๙.๖๑%	๔๖.๖๗%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๒.๓๕%	๐.๓๙%	๑.๑๘%	๙.๔๑%	๓๘.๘๒%	๔๗.๘๕%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓.๑๔%	๐.๓๙%	๑.๕๗%	๑๓.๓๓%	๓๙.๒๒%	๔๒.๓๕%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๓.๑๔%	๐.๐๐%	๒.๓๕%	๑๒.๑๖%	๓๗.๖๕%	๔๔.๗๑%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๓.๑๔%	๐.๐๐%	๐.๗๘%	๘.๖๓%	๓๘.๐๔%	๔๙.๔๑%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019, วัณโรค เป็นต้น	๒.๗๕%	๐.๐๐%	๑.๑๘%	๖.๖๗%	๓๗.๖๕%	๕๑.๗๖%
• คุณภาพการให้บริการ	๒.๓๕%	๐.๙๒%	๑.๑๘%	๑๐.๐๗%	๓๘.๔๓%	๔๗.๐๖%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๒.๓๕%	๑.๑๘%	๑.๑๘%	๙.๐๒%	๓๘.๔๓%	๔๗.๘๕%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของ การให้บริการ	๒.๓๕%	๐.๗๘%	๑.๑๘%	๙.๔๑%	๓๘.๘๒%	๔๗.๔๕%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๒.๓๕%	๐.๗๘%	๑.๑๘%	๑๑.๗๖%	๓๘.๐๔%	๔๕.๘๘%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๒ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๙ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๐ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๑ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๓๖.๗๑ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๒ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๐ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๓ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๔.๔๑%	๐.๓๙%	๑.๙๖%	๑๒.๔๕%	๔๑.๓๗%	๓๙.๖๑%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๔.๓๑%	๐.๐๐%	๒.๓๕%	๑๒.๙๔%	๔๒.๓๕%	๓๘.๐๔%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๔.๗๑%	๐.๓๙%	๑.๕๗%	๑๒.๙๔%	๔๑.๑๘%	๓๙.๒๒%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๔.๓๑%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๑๒.๕๕%	๔๑.๑๘%	๔๐.๐๐%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๔.๓๑%	๐.๓๙%	๑.๙๖%	๑๑.๓๗%	๔๐.๗๘%	๔๑.๑๘%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๑ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๗ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล
ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๐๖%	๐.๔๔%	๑.๖๕%	๘.๕๐%	๓๙.๕๙%	๔๕.๗๕%
๑. การติดต่อประสานหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๔.๐๖%	๐.๒๕%	๒.๒๘%	๙.๑๔%	๓๙.๐๙%	๔๕.๑๘%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๔.๐๖%	๐.๒๕%	๑.๕๒%	๘.๑๒%	๔๑.๖๒%	๔๔.๔๒%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๓.๘๑%	๐.๗๖%	๑.๒๗%	๘.๘๘%	๓๙.๐๙%	๔๖.๑๙%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๑%	๐.๕๑%	๑.๕๒%	๗.๘๗%	๓๘.๕๘%	๔๗.๒๑%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๓.๐๕%	๐.๙๑%	๑.๐๒%	๔.๑๑%	๓๓.๕๐%	๕๗.๔๑%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๒.๗๙%	๐.๗๖%	๐.๕๑%	๔.๓๑%	๓๒.๗๔%	๕๘.๘๘%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๒.๗๙%	๑.๒๗%	๐.๕๑%	๔.๐๖%	๒๙.๗๐%	๖๑.๖๘%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือเป็นต้น	๓.๐๕%	๑.๐๒%	๑.๐๒%	๔.๐๖%	๓๖.๐๔%	๕๔.๘๒%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่ เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๓.๐๕%	๐.๗๖%	๑.๐๒%	๔.๓๑%	๓๒.๙๙%	๕๗.๘๗%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๓.๕๕%	๐.๗๖%	๒.๐๓%	๓.๘๑%	๓๖.๐๔%	๕๓.๘๑%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่	๔.๐๒%	๐.๖๘%	๑.๒๓%	๖.๕๑%	๓๙.๑๗%	๔๘.๗๓%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓.๕๕%	๐.๐๐%	๑.๗๘%	๖.๘๕%	๔๑.๓๗%	๔๖.๔๕%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๓.๘๑%	๐.๗๖%	๐.๗๖%	๗.๖๑%	๔๐.๓๖%	๔๖.๗๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓.๕๕%	๐.๕๑%	๑.๗๘%	๗.๓๖%	๓๘.๕๘%	๔๘.๒๒%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๔.๓๑%	๐.๗๖%	๑.๒๓%	๗.๘๗%	๓๕.๕๓%	๕๐.๒๕%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๔.๕๗%	๐.๐๐%	๑.๐๒%	๕.๐๘%	๔๐.๑๐%	๔๙.๒๔%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019, วัณโรค เป็นต้น	๔.๓๑%	๐.๐๐%	๐.๗๖%	๔.๓๑%	๓๙.๐๙%	๕๑.๕๒%
• คุณภาพการให้บริการ	๓.๗๒%	๐.๗๖%	๐.๗๖%	๕.๖๗%	๓๕.๙๖%	๕๓.๓๘%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๓.๓๐%	๐.๕๑%	๐.๗๖%	๕.๕๘%	๓๕.๕๓%	๕๔.๓๑%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๔.๓๑%	๐.๐๐%	๑.๐๒%	๖.๐๙%	๓๗.๓๑%	๕๑.๒๗%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๓.๕๕%	๑.๐๒%	๐.๕๑%	๕.๓๓%	๓๕.๐๓%	๕๔.๕๗%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๕ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๙ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๑ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๗ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๘ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๖ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๗.๖๑%	๐.๘๙%	๑.๔๐%	๘.๐๖%	๓๗.๓๗%	๔๔.๖๗%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๗.๖๑%	๐.๕๑%	๑.๕๒%	๗.๘๗%	๓๖.๕๕%	๔๕.๙๔%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๗.๓๖%	๑.๐๒%	๑.๒๗%	๘.๑๒%	๓๘.๘๓%	๔๓.๔๐%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๗.๖๑%	๑.๐๒%	๑.๐๒%	๖.๘๕%	๔๐.๑๐%	๔๓.๔๐%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๗.๘๗%	๑.๐๒%	๑.๗๘%	๙.๓๙%	๓๔.๐๑%	๔๕.๙๔%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตาม ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๗ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๗ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดย
บุคคลของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๕.๑๙%	๐.๕๒%	๑.๕๖%	๖.๘๕%	๔๑.๓๙%	๔๔.๕๐%
๑. การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๕.๓๙%	๐.๔๑%	๒.๐๗%	๙.๕๔%	๔๑.๐๘%	๔๑.๔๙%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๕.๓๙%	๐.๔๑%	๑.๒๔%	๕.๓๙%	๔๔.๔๐%	๔๓.๑๕%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๙๘%	๐.๘๓%	๑.๖๖%	๗.๔๗%	๔๑.๔๙%	๔๓.๕๗%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๘%	๐.๔๑%	๑.๒๔%	๔.๙๘%	๓๘.๕๙%	๔๙.๗๙%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๓.๘๒%	๐.๔๑%	๐.๙๓%	๔.๗๓%	๓๑.๕๔%	๕๘.๙๒%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๓.๗๓%	๐.๔๑%	๐.๘๓%	๔.๕๖%	๓๐.๒๙%	๖๐.๑๗%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๔.๑๕%	๐.๔๑%	๐.๘๓%	๔.๕๖%	๒๙.๘๘%	๖๐.๑๗%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓.๗๓%	๐.๔๑%	๑.๒๔%	๓.๓๒%	๓๓.๒๐%	๕๘.๐๙%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือก ปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๓.๗๓%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๓๙%	๓๑.๑๒%	๕๙.๗๕%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๓.๗๓%	๐.๐๐%	๐.๘๓%	๕.๘๑%	๓๓.๒๐%	๕๖.๔๓%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การ จัดสถานที่	๓.๘๐%	๐.๕๘%	๑.๕๒%	๑๑.๔๘%	๓๘.๔๕%	๔๔.๒๖%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๓.๓๒%	๐.๘๓%	๑.๖๖%	๑๒.๐๓%	๔๓.๕๗%	๓๘.๕๙%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๓.๗๓%	๐.๔๑%	๑.๒๔%	๑๑.๖๒%	๓๙.๐๐%	๔๓.๙๘%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓.๗๓%	๐.๘๓%	๒.๐๗%	๑๒.๔๕%	๓๗.๓๔%	๔๓.๕๗%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๓.๗๓%	๐.๔๑%	๑.๒๔%	๑๖.๖๐%	๓๒.๗๘%	๔๕.๒๓%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๔.๑๕%	๐.๔๑%	๑.๒๔%	๘.๗๑%	๔๐.๖๖%	๔๔.๘๑%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019, วัณโรค เป็นต้น	๔.๑๕%	๐.๐๐%	๑.๖๖%	๗.๔๗%	๓๗.๓๔%	๔๙.๓๘%
• คุณภาพการให้บริการ	๓.๓๒%	๐.๔๑%	๑.๓๘%	๓.๕๖%	๔๐.๓๙%	๕๑.๐๔%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๓.๓๒%	๐.๔๑%	๐.๘๓%	๔.๑๕%	๔๑.๔๙%	๔๙.๗๙%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของ การให้บริการ	๓.๓๒%	๐.๔๑%	๑.๒๔%	๓.๓๒%	๔๐.๖๖%	๕๑.๐๔%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๓.๓๒%	๐.๔๑%	๒.๐๗%	๒.๙๐%	๓๙.๐๐%	๕๒.๒๘%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๐ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๙ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๕ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๒ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๔ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๕ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๘ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๔ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๙ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๗.๑๖%	๐.๖๒%	๒.๓๙%	๗.๙๙%	๓๘.๓๘%	๔๓.๔๖%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๗.๐๕%	๐.๔๑%	๓.๓๒%	๙.๕๔%	๓๗.๗๖%	๔๑.๙๑%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๗.๔๗%	๐.๘๓%	๑.๖๖%	๘.๓๐%	๓๗.๗๖%	๔๓.๙๘%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๗.๐๕%	๐.๘๓%	๒.๐๗%	๗.๐๕%	๓๙.๐๐%	๔๓.๙๘%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๗.๐๕%	๐.๔๑%	๒.๔๙%	๗.๐๕%	๓๙.๐๐%	๔๓.๙๘%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๖ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๘ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล
ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร/สำนักงาน
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๒.๕๔%	๐.๗๑%	๖.๙๒%	๓๖.๕๘%	๕๓.๒๕%	๐.๗๑%
๑. การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๒.๘๒%	๐.๐๐%	๐.๕๖%	๙.๐๔%	๓๔.๔๖%	๕๓.๑๑%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๒.๘๒%	๐.๐๐%	๐.๕๖%	๖.๒๑%	๔๐.๑๑%	๕๐.๒๘%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๒.๒๖%	๐.๐๐%	๐.๕๖%	๗.๙๑%	๓๒.๒๐%	๕๗.๐๖%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๒.๒๖%	๐.๐๐%	๑.๑๓%	๔.๕๒%	๓๙.๕๕%	๕๒.๕๔%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๐.๕๖%	๐.๗๙%	๐.๕๖%	๓.๕๐%	๒๘.๕๙%	๖๖.๔๔%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๑.๑๓%	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๓.๙๕%	๒๕.๔๒%	๖๙.๔๔%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๑.๑๓%	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๓.๙๕%	๒๕.๙๙%	๖๘.๓๖%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๓.๓๙%	๒๖.๕๕%	๖๘.๙๓%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบ แทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๒.๒๖%	๓๑.๐๗%	๖๔.๙๗%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๓.๙๕%	๓๓.๙๐%	๖๐.๔๕%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	๒.๖๐%	๐.๕๖%	๒.๕๔%	๑๐.๒๖%	๓๗.๘๕%	๔๗.๙๓%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑.๖๙%	๐.๐๐%	๑.๑๓%	๔.๕๒%	๔๐.๖๘%	๕๑.๙๘%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๒.๒๖%	๐.๐๐%	๐.๕๖%	๖.๗๘%	๓๔.๔๖%	๕๕.๙๓%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๗.๓๔%	๓๕.๐๓%	๕๕.๓๗%	๒.๒๖%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๓.๓๙%	๐.๕๖%	๑.๑๓%	๕.๐๘%	๓๑.๐๗%	๕๘.๗๖%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๒.๒๖%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๖๕%	๓๓.๙๐%	๕๘.๑๙%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019, วัณโรค เป็นต้น	๓.๓๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔.๕๒%	๓๑.๖๔%	๖๐.๔๕%
• คุณภาพการให้บริการ	๑.๘๘%	๐.๐๐%	๑.๓๒%	๓.๒๐%	๓๕.๕๙%	๕๘.๐๐%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๑.๑๓%	๒.๘๒%	๓๗.๒๙%	๕๗.๖๓%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของ การให้บริการ	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๑.๑๓%	๓.๙๕%	๓๓.๓๓%	๖๐.๔๕%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๓.๓๙%	๐.๐๐%	๑.๖๙%	๒.๘๒%	๓๖.๑๖%	๕๕.๙๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๕ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๘ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๒ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๔ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๒๘.๕๙ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๕ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๖ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๙ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๑๓.๗๐%	๐.๐๐%	๑.๘๔%	๕.๓๗%	๓๗.๑๕%	๔๑.๙๕%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๑๒.๙๙%	๐.๐๐%	๒.๒๖%	๖.๒๑%	๓๗.๒๙%	๔๑.๒๕%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการ ใช้งาน	๑๓.๕๖%	๐.๐๐%	๑.๖๙%	๔.๕๒%	๔๐.๖๘%	๓๙.๕๕%
๓.ระบบมีความทันสมัยและ เป็นปัจจุบัน	๑๔.๑๒%	๐.๐๐%	๑.๖๙%	๖.๒๑%	๓๔.๔๖%	๔๓.๕๐%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจาก การใช้งาน	๑๔.๑๒%	๐.๐๐%	๑.๖๙%	๔.๕๒%	๓๖.๑๖%	๔๓.๕๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๕ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๕ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล
ของหน่วยงานสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
(องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๕.๗๑%	๓๒.๑๔%	๓๒.๑๔%
๑. การติดต่อหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๒.๘๖%	๑๔.๒๙%	๔๒.๘๖%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๔๒.๘๖%	๒๘.๕๗%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๒.๘๖%	๔๒.๘๖%	๑๔.๒๙%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๒๘.๕๗%	๔๒.๘๖%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๓๗.๑๔%	๔๕.๗๑%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงที่สุภาพ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๒๘.๕๗%	๔๒.๘๖%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๒.๘๖%	๕๗.๑๔%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๗.๑๔%	๔๒.๘๖%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๒๘.๕๗%	๔๒.๘๖%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๒๘.๕๗%	๔๒.๘๖%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การ จัดสถานที่	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๔๗.๖๒%	๔๗.๖๒%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๗.๑๔%	๔๒.๘๖%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำ ขอ ปากกา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๒๘.๕๗%	๔๒.๘๖%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๒.๘๖%	๕๗.๑๔%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๗.๑๔%	๔๒.๘๖%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๒.๘๖%	๕๗.๑๔%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรง สำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-2019, วัณโรค เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๗.๑๔%	๔๒.๘๖%
• คุณภาพการให้บริการ	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๑๙.๐๕%	๔๗.๖๒%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตาม ความต้องการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๑๔.๒๙%	๕๗.๑๔%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของ การให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๒๘.๕๗%	๔๒.๘๖%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๑๔.๒๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๑๔.๒๙%	๔๒.๘๖%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสถาบันส่งเสริม ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ และรองลงมาคือ พึงพอใจระดับมากที่สุดและระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๑ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๓๗.๑๔ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุดและระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ ๔๗.๖๒ และรองลงมาคือพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ และพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๔๕.๓๙%	๑๘.๘๘%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๗๑.๔๓%	๒๘.๕๗%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการ ใช้งาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๔๒.๘๖%	๒๘.๕๗%
๓.ระบบมีความทันสมัยและ เป็นปัจจุบัน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๕๗.๑๔%	๑๔.๒๙%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจาก การใช้งาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๖.๑๒%	๔.๐๘%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสถาบันส่งเสริม ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๙ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ และพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจภาพรวมในการรับบริการในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/ สำนักงานแรงงานจังหวัด	๑.๔๒%	๐.๐๐%	๐.๔๗%	๗.๐๘%	๒๖.๘๙%	๖๔.๑๕%
๒. สำนักงานประกันสังคม/สำนักงาน ประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงาน ประกันสังคมจังหวัด	๑.๑๘%	๐.๓๙%	๐.๗๘%	๖.๒๗%	๓๖.๐๘%	๕๕.๒๙%
๓. กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางาน กรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด	๐.๓๖%	๐.๓๖%	๑.๐๒%	๔.๘๒%	๒๙.๙๕%	๖๒.๖๙%
๔. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบัน พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบัน พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงานจังหวัด	๐.๐๐%	๐.๔๑%	๐.๘๓%	๔.๙๘%	๓๖.๑๐%	๕๗.๖๘%
๕. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัด	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๑๓%	๕.๐๘%	๒๙.๙๕%	๖๓.๘๔%
๖. สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีว อนามัย และสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน (องค์การมหาชน)	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๕๗.๑๔%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมในการรับบริการของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

๑) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๕ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๙ และพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๘ ตามลำดับ

๒) สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๙ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๘ และพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๗ ตามลำดับ

๓) กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๙ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๕ และพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๒ ตามลำดับ

๔) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๘ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๐ และพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๘ ตามลำดับ

๕) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๔ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๔ และพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๘ ตามลำดับ

๖. สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ และพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามเพศ

เพศ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ชาย	๐.๖๕%	๐.๖๕%	๑.๐๘%	๔.๕๕%	๒๗.๒๗%	๖๕.๘๐%
หญิง	๐.๖๑%	๐.๒๔%	๐.๙๘%	๖.๑๑%	๓๔.๔๓%	๕๗.๖๓%
เพศทางเลือก	๒๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๘๐.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามเพศและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือเพศทางเลือก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาคือ เพศชายมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๐ และเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑๕ - ๒๓ ปี	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๘.๖๐%	๑๘.๒๘%	๗๓.๑๒%
๒๔ - ๓๒ ปี	๑.๕๒%	๐.๐๐%	๐.๖๑%	๖.๓๖%	๒๘.๑๘%	๖๓.๓๓%
๓๓ - ๔๑ ปี	๐.๘๘%	๐.๖๖%	๑.๗๕%	๔.๑๗%	๓๕.๗๕%	๕๖.๘๐%
๔๒ - ๕๐ ปี	๐.๐๐%	๐.๓๕%	๐.๓๕%	๕.๙๒%	๓๒.๐๖%	๖๑.๓๒%
๕๑ - ๕๙ ปี	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๘๗%	๕.๖๑%	๓๗.๓๘%	๕๕.๑๔%
มากกว่า ๖๐ ปี	๐.๐๐%	๗.๖๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๓.๐๘%	๖๙.๒๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่วงอายุ และความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ช่วงอายุ ๑๕ - ๒๓ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๒ รองลงมาคือ ช่วงอายุ มากกว่า ๖๐ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๓ และช่วงอายุ ๒๔ - ๓๒ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ประถมศึกษา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒.๑๓%	๔.๒๖%	๑๒.๗๗%	๘๐.๘๕%
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๐๔%	๔.๑๗%	๑๘.๗๕%	๗๖.๐๔%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๑๒%	๕.๐๓%	๓๑.๒๘%	๖๒.๕๗%
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (อนุปริญญา/ปวส.)	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๓๑%	๔.๕๘%	๓๓.๙๙%	๖๐.๑๓%
ปริญญาตรี	๑.๐๙%	๐.๕๔%	๐.๙๕%	๖.๒๔%	๓๔.๑๙%	๕๖.๙๙%
ปริญญาโท	๑.๔๕%	๑.๔๕%	๐.๐๐%	๔.๓๕%	๓๓.๓๓%	๕๙.๔๒%
ปริญญาเอก	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามวุฒิการศึกษาและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษากว่าประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๕ และวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามสถานะ

สถานะ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
มีงานทำ	๐.๕๘%	๐.๓๕%	๐.๕๘%	๕.๘๑%	๓๔.๐๓%	๕๘.๖๕%
ว่างงาน	๑.๐๑%	๐.๕๑%	๒.๐๒%	๕.๐๕%	๒๘.๐๓%	๖๓.๓๘%
นักเรียน/นักศึกษา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๔๕%	๑๓.๗๙%	๘๒.๗๖%

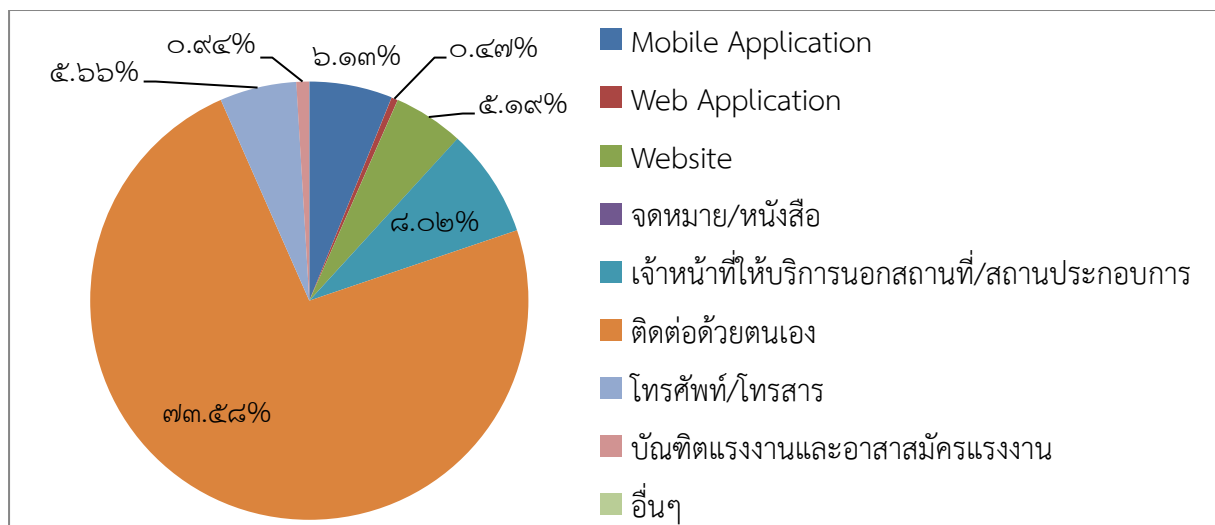
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามสถานะและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นสถานะนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๖ รองลงมาคือ สถานะว่างงาน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๘ และสถานะมีงานทำ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๘.๖๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
เกษตรกร	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๑.๔๓%	๖๘.๕๗%
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒.๑๗%	๐.๐๐%	๑.๐๙%	๓.๒๖%	๓๕.๘๗%	๕๗.๖๑%
ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	๐.๐๐%	๑.๔๓%	๐.๐๐%	๒.๘๖%	๓๒.๘๖%	๖๒.๘๖%
เจ้าหน้าที่องค์กรด้านแรงงาน/ สหภาพแรงงาน	๓๓.๓๓%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๓๓.๓๓%
นักเรียน/นักศึกษา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔๒.๘๖%	๕๗.๑๔%
นายจ้าง/เจ้าของกิจการ สถานประกอบการ	๑.๙๖%	๕.๘๘%	๐.๐๐%	๓.๙๒%	๒๓.๕๓%	๖๔.๗๑%
พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	๐.๓๗%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒.๙๙%	๓๘.๘๑%	๕๗.๘๔%
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๐.๔๐%	๐.๒๐%	๑.๓๙%	๘.๓๗%	๓๑.๒๗%	๕๘.๓๗%
ไม่ได้ทำงาน (แม่บ้าน พ่อบ้าน)	๑.๕๒%	๐.๐๐%	๓.๐๓%	๖.๐๖%	๒๑.๒๑%	๖๘.๑๘%
รับจ้างทั่วไป	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๙%	๓.๙๗%	๒๕.๑๗%	๖๘.๘๗%
ว่างงาน	๒.๙๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๑.๗๖%	๓๒.๓๕%	๕๒.๙๔%
อื่นๆ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๘๕.๗๑%

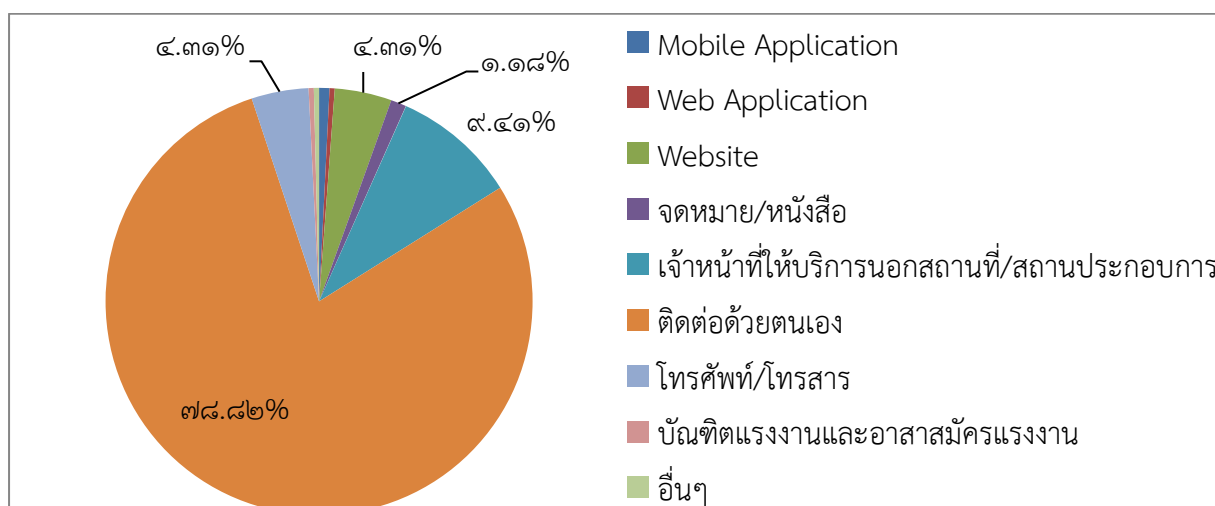
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพ และความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๗ รองลงมาคือ เกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗ และไม่ได้ทำงาน (แม่บ้าน พ่อบ้าน) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๘ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๑ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/
สำนักงานแรงงานจังหวัด



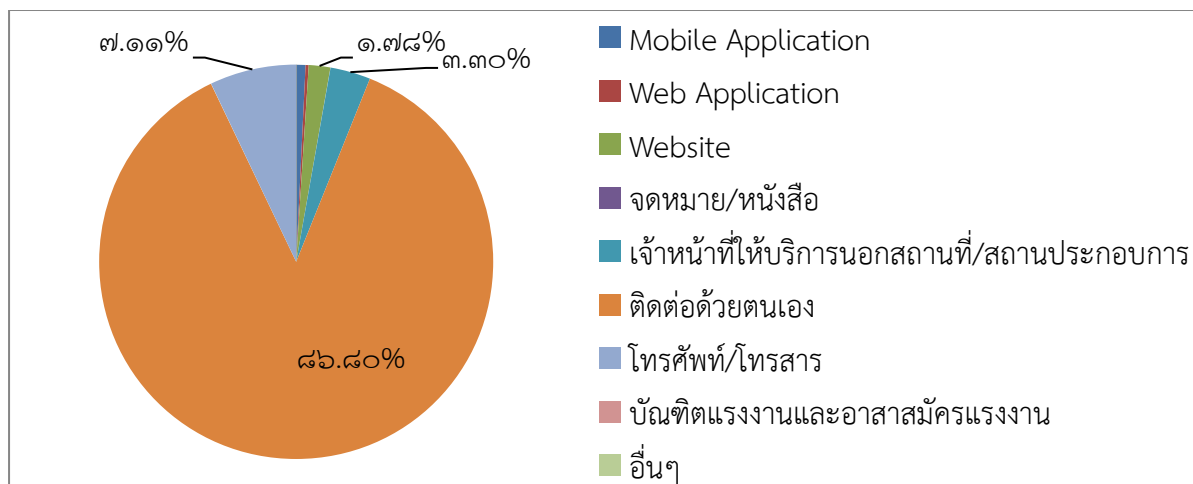
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละร้อยละ ๗๓.๕๘ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๒ และติดต่อผ่านทาง Mobile Application คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๓ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๒ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



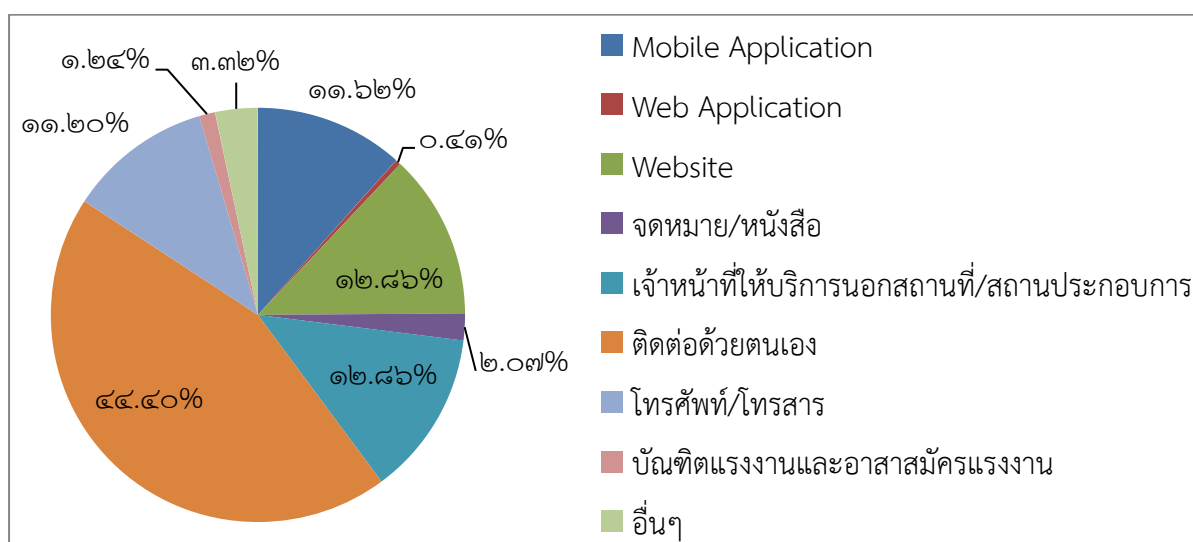
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละร้อยละ ๗๘.๘๒ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๓ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางาน
กรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด



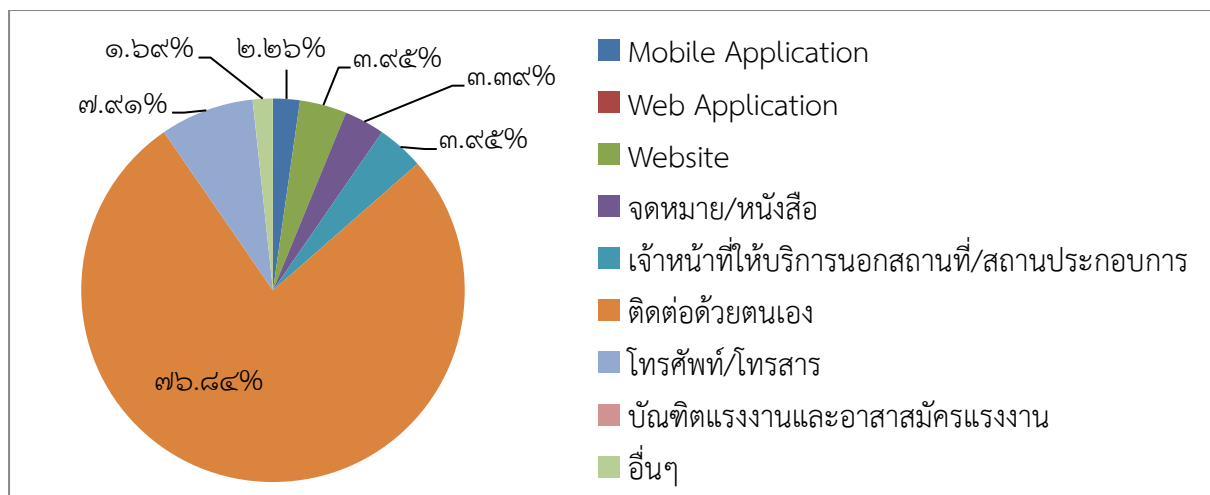
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ รองลงมาคือ ติดต่อผ่าน โทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๑ และติดต่อผ่าน Website คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๘ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๔ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบัน
พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน



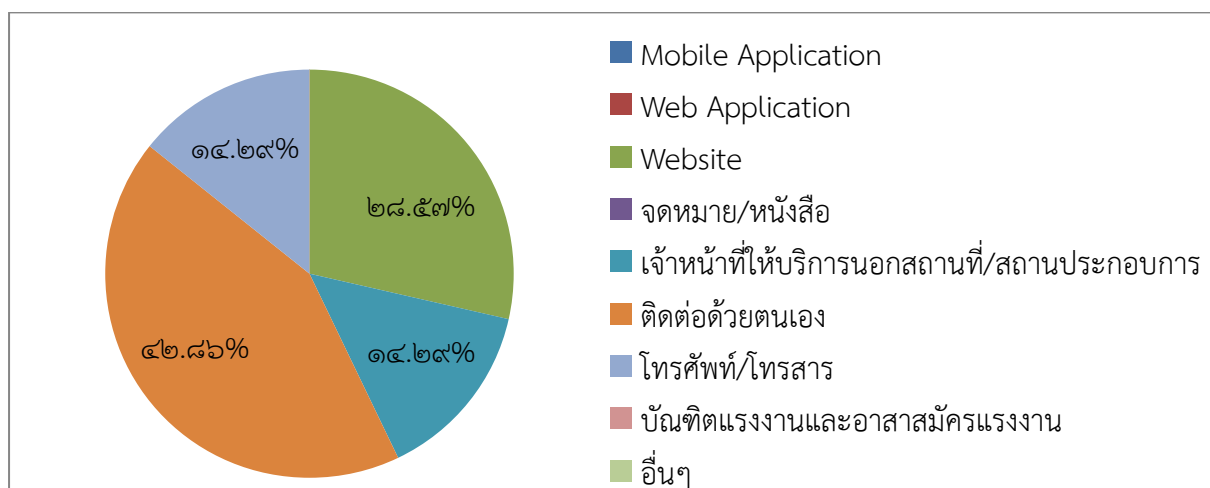
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๐ รองลงมาคือ ติดต่อผ่าน website และเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๖ และ Mobile Application คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๒ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๕ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๗๖.๘๔ รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ และเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๕ ตามลำดับ

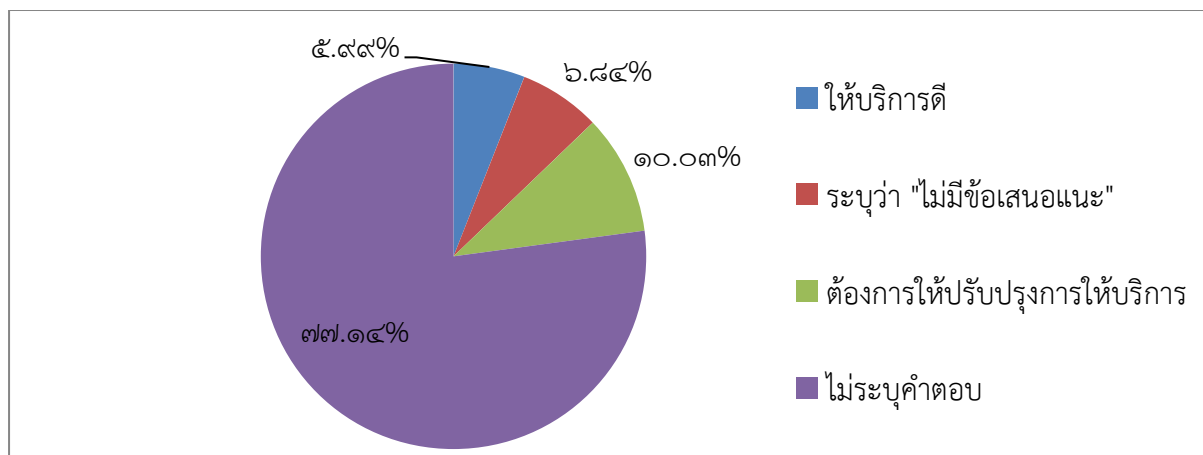
แผนภาพที่ ๒๖ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาคือ Website คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการและโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

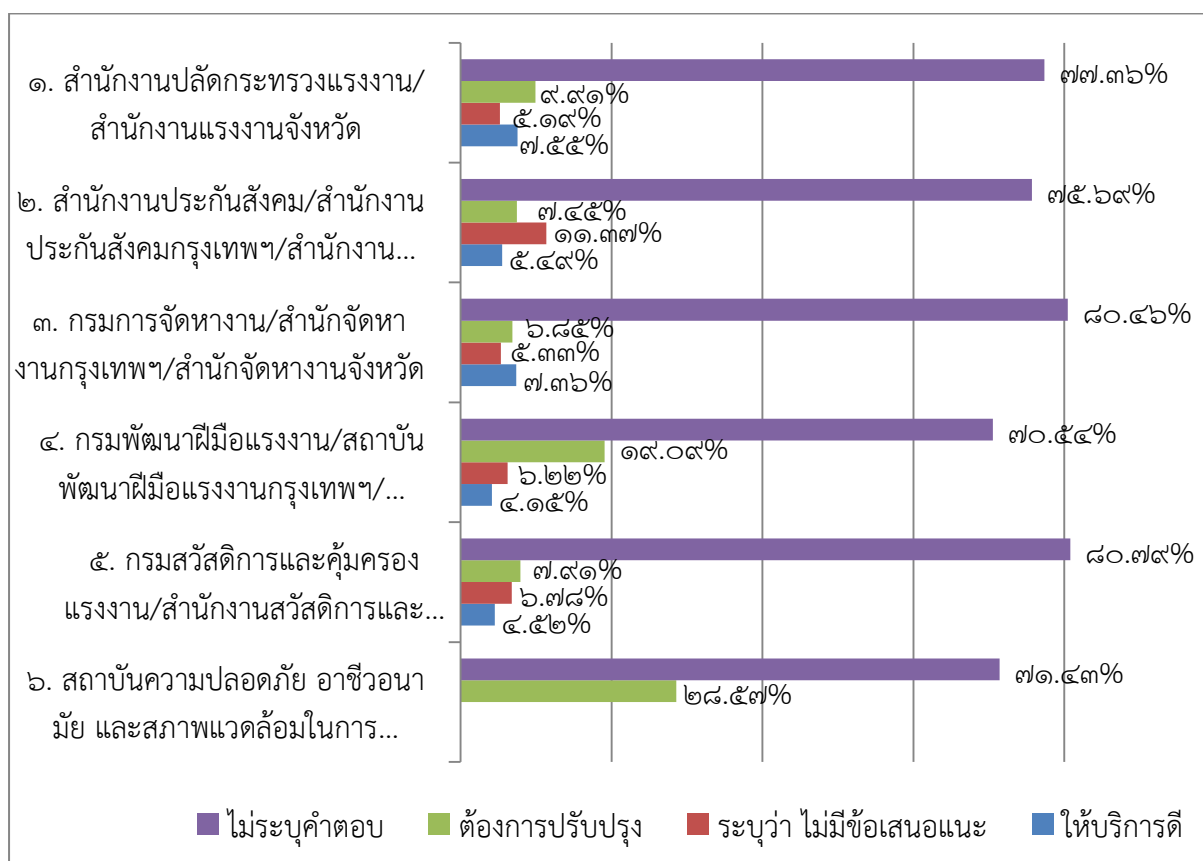
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

แผนภาพที่ ๒๗ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๓ และระบุว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๔ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงส่วนใหญ่คือ ป้ายประชาสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์ ควรมีให้ทั่วถึงและเป็นสื่อกลางในการติดต่อขอรับบริการ

แผนภาพที่ ๒๘ ข้อเสนอแนะการให้บริการของผู้มารับบริการของแต่ละหน่วยงาน



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการจากทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน พบว่า มีดังนี้

๑. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๖ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๑ และให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๕ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การประชาสัมพันธ์ต่าง ควรระบุให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
๒. สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๙ รองลงมาคือ ระบุว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๗ และต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๕ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ ช่องติดต่อรับบริการมีจำนวนน้อยทำให้ผู้มารับบริการรอนาน
๓. กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๖ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๕ และให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การประชาสัมพันธ์เรื่องจัดหางานให้ผู้ว่างงาน
๔. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๔ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๙ และระบุว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๒ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การฝึกอบรมให้มีหลักสูตรอบรมที่หลากหลายและควรใช้ได้จริงในช่วงโควิด
๕. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๙ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๑ และระบุว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๘ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การชี้แจงข้อมูลหรือขั้นตอนการดำเนินการและเอกสารที่ใช้ของงานบริการจากเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจน
๖. สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ และต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ เพิ่มหัวข้อการฝึกอบรมการเรื่องเครื่องจักรหนัก(ปั้นจั่น) เพื่อความปลอดภัยและควบคุมงานได้