



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำปี 2564

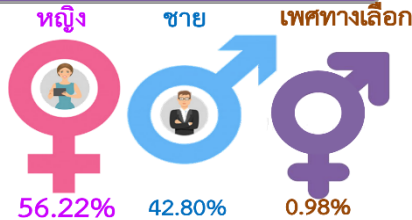
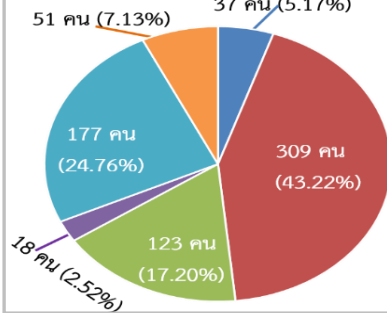
การดำเนินงาน : ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2564 โดยกลุ่มเป้าหมายคือ
ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ

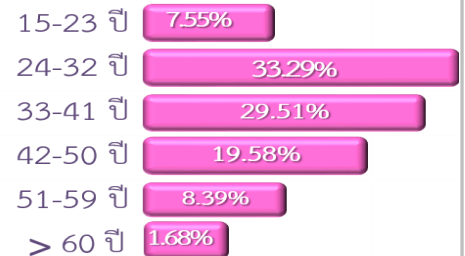


จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
715 คน

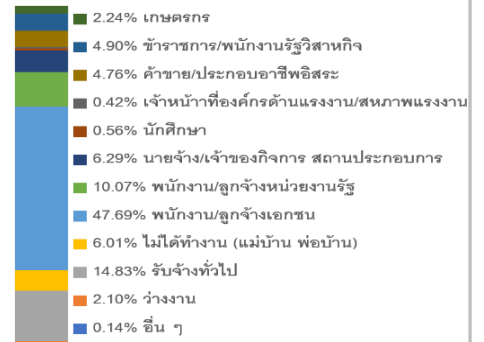
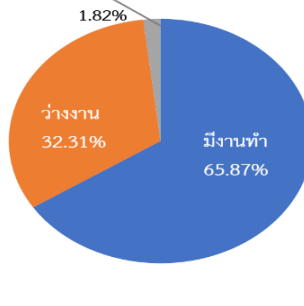
จำแนกตามหน่วยงาน/คน



ช่วงอายุ



นักเรียน/นักศึกษา



ผู้ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานและเรื่องที่มารับบริการของแต่ละหน่วยงาน



ผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงาน



งานบริการของแต่ละหน่วยงานที่ผู้มาติดต่อมากที่สุด 3 ลำดับ

หน่วยงานสังกัด สป. ในเรื่อง

- | | |
|--|--------|
| 1. บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) | 64.86% |
| 2. บริการข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ | 10.81% |
| 3. บริการสายด่วน 1506 | 8.11% |

หน่วยงานสังกัด สปส. ในเรื่อง

- | | |
|--|--------|
| 1. บริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ | 48.87% |
| 2. บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน | 42.72% |
| 3. อื่น ๆ | 6.15% |

หน่วยงานสังกัด กกจ. ในเรื่อง

- | | |
|--|--------|
| 1. บริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ | 60.16% |
| 2. บริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นำคนต่างด้าวเข้าทำงาน ขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work permit) (สัญญาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) | 23.58% |
| 3. บริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ไปต่างประเทศ | 12.20% |

หน่วยงานสังกัด กพร. ในเรื่อง

- | | |
|--|--------|
| 1. บริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) | 66.67% |
| 2. บริการรับรองความรู้ความสามารถ | 22.22% |
| 3. บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ | 5.56% |



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำปี 2564

ผู้ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานและเรื่องที่มาใช้บริการของแต่ละหน่วยงาน(ต่อ)

หน่วยงานสังกัด กสร. ในเรื่อง

1. บริการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ (คาบอบบแทนเนการทำงาน 55.93% วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อบังคับในการทำงาน)
2. บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน 28.81%
3. อื่น ๆ 5.08%

หน่วยงานสังกัด สสปท. ในเรื่อง

1. บริการงานฝึกอบรม พัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์ 54.90% ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย
2. บริการทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 27.45%
3. บริการด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมืออาชีพ 11.76%

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ



ติดต่อด้วยตนเอง 80.42%



ติดต่อทางโทรศัพท์/
โทรสาร 7.27%



Mobile Application
2.80%

* 3 อันดับแรก

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

มากที่สุด 57.20 %

มาก 26.85 %



ปานกลาง 7.41 %



น้อย 1.54 %



น้อยที่สุด 1.68%

ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของผู้มารับบริการในแต่ละ

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยบุคคล)	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	3.71%	3.95%	3.32%	10.98%	28.29%	49.76%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	3.27%	4.50%	2.46%	7.80%	24.90%	57.06%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การ จัดสถานที่	3.89%	2.56%	2.45%	9.81%	28.25%	53.03%
• คุณภาพการให้บริการ	3.78%	4.20%	3.08%	7.74%	25.87%	55.34%

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์)	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
• คุณภาพการให้บริการ	7.55%	3.92%	2.90%	9.83%	27.55%	48.25%



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำปี ๒๕๖๔

ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของผู้มารับบริการในแต่ละประเด็นจำแนกตามหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ (การให้บริการโดยบุคคล)	หน่วยงานในสังกัด/ระดับความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน					
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.	สสปท.
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด 49.32%	มากที่สุด 39.97%	มากที่สุด 64.79%	มากที่สุด 48.61%	มากที่สุด 55.93%	มากที่สุด 59.31%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	มากที่สุด 54.05%	มากที่สุด 47.70%	มากที่สุด 73.03%	มากที่สุด 58.89%	มากที่สุด 62.26%	มากที่สุด 61.18%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	มากที่สุด 59.46%	มากที่สุด 43.64%	มากที่สุด 65.45%	มากที่สุด 57.41%	มากที่สุด 58.66%	มากที่สุด 53.92%
• คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด 56.76%	มากที่สุด 45.74%	มากที่สุด 68.56%	มากที่สุด 53.70%	มากที่สุด 61.77%	มากที่สุด 58.82%

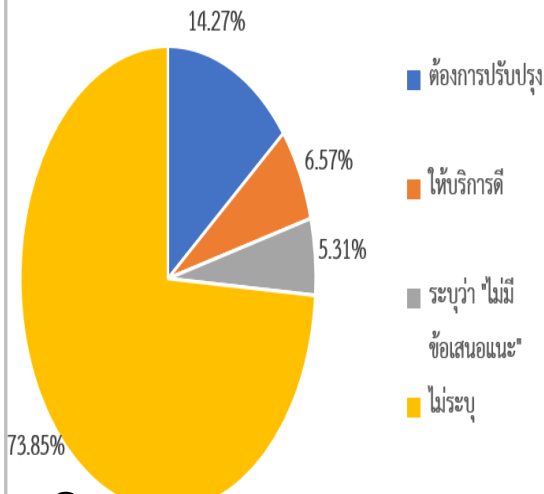


ประเด็นความพึงพอใจ (การให้บริการโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์)	หน่วยงานในสังกัด/ระดับความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน					
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.	สสปท.
• คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด 50.00%	มากที่สุด 39.64%	มากที่สุด 57.72%	มากที่สุด 38.89%	มากที่สุด 52.82%	มากที่สุด 63.73%



ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะการให้บริการโดยรวม



ข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามแต่ละหน่วยงาน

หมวดข้อเสนอแนะการให้บริการ	หน่วยงาน					
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.	สสปท.
• ต้องการให้ปรับปรุง	21.62 %	16.83 %	17.07 %	22.22 %	6.78 %	9.80 %
• ให้บริการดี	2.70 %	6.47 %	4.88 %	5.56 %	5.08 %	19.61 %
• ไม่ระบุคำตอบ	67.57 %	71.84 %	73.98 %	81.36 %	81.63 %	68.63 %

หน่วยงานในสังกัด	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในส่วนใหญ่
สป.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการแนะนำประชาสัมพันธ์ต่างๆ
สปส.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีจำนวนน้อยทำให้ล่าช้า
กกจ.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ
กพร.	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง
กสร.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการติดต่อจากช่องทางอื่น
สสปท.	ต้องการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

บทสรุป

โครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ผ่านการสำรวจออนไลน์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีเป้าหมายคือผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๗๑๕ ราย พบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน ๔๐๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๖.๒๒ เพศชาย จำนวน ๓๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๐ และเพศทางเลือก จำนวน ๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐.๙๘ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๔ – ๓๒ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๙ มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๓ มีสถานะมีงานทำ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๗ อาชีพพนักงานลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๙

จังหวัดที่มีผู้มาติดต่อและตอบแบบสอบถามของหน่วยงานมากที่สุดคือกรุงเทพมหานคร คิดเป็น ร้อยละ ๒๖.๑๕ หน่วยงานที่มีประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการและตอบแบบสอบถามของมากที่สุดคือ **สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๒ ติดต่อบริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๗ รองลงมาคือ **กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๖ ติดต่อบริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อบังคับในการทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๓ รองลงมาคือ **กรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๐ ติดต่อบริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๖ รองลงมาคือ **สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)** คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๓ ติดต่อบริการงานฝึกอบรม พัฒนาองค์ความรู้และประเมินประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๐ รองลงมาคือ **สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๖ ติดต่อบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๖ และ**กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๒ ติดต่อบริการฝึกพัฒนา ฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๒

จากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๐ และในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

การบริการโดยบุคคล ในหมวดกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๖ ในหมวดเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๖ ในหมวดสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ และในหมวดคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๔

การบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในหมวดคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๕

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๕ รองลงมาคือ ต้องการปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๗ รองลงมาคือ ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๗ และต้องการปรับปรุงในเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีจำนวนน้อยทำให้ล่าช้า และการอัปเดตข่าวสารต่าง ๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

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

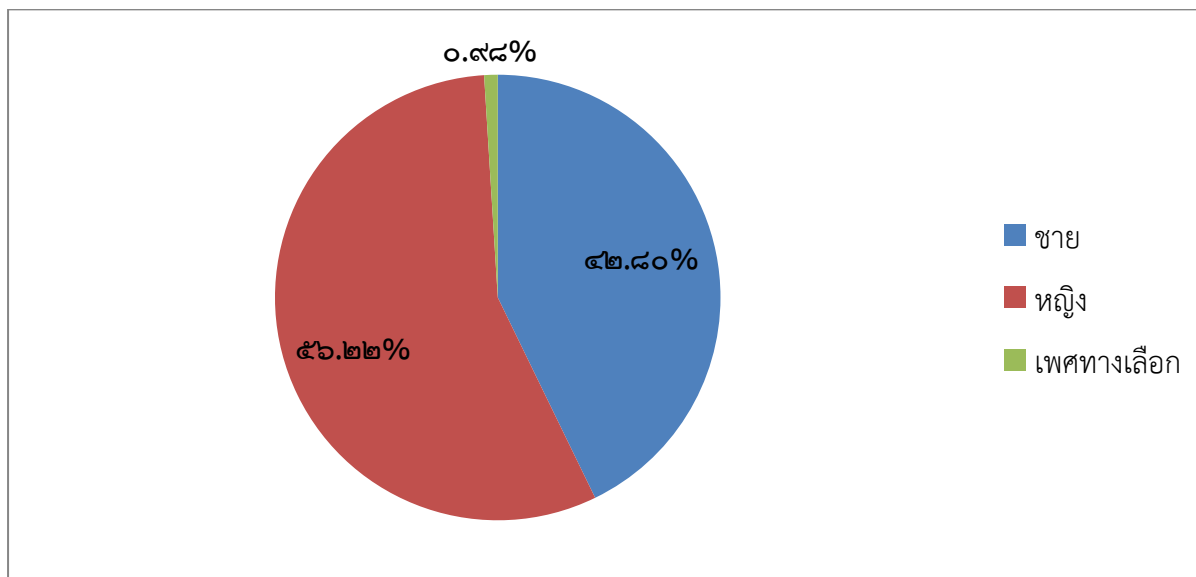
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

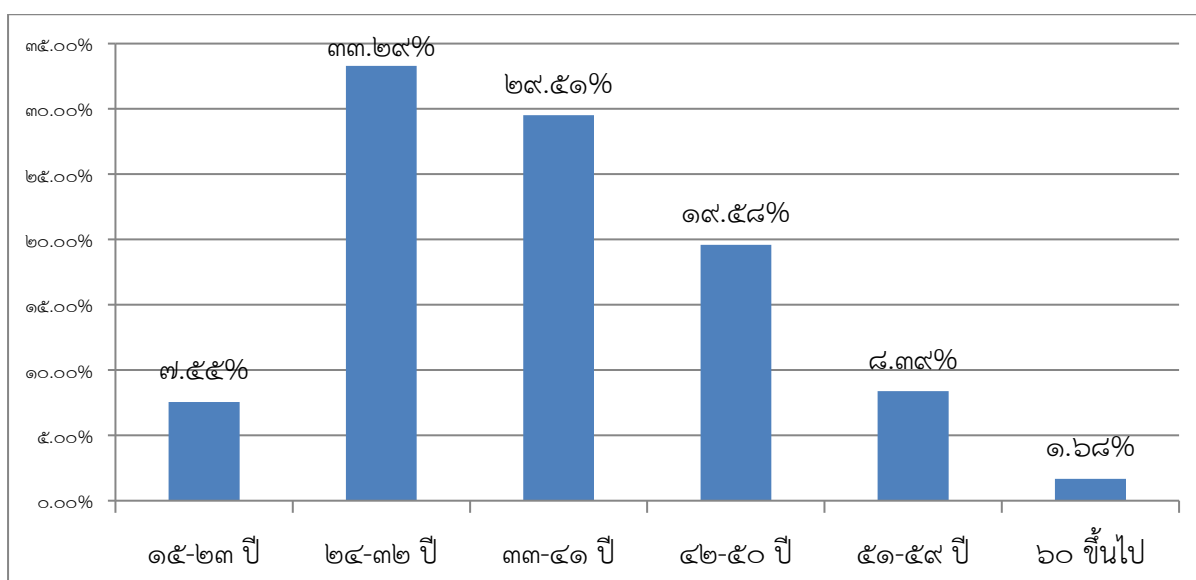
ผลการสำรวจ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๗๑๕ คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานะ อาชีพ ปรากฏผล ดังนี้

แผนภาพที่ ๑ เพศผู้ตอบแบบสำรวจ



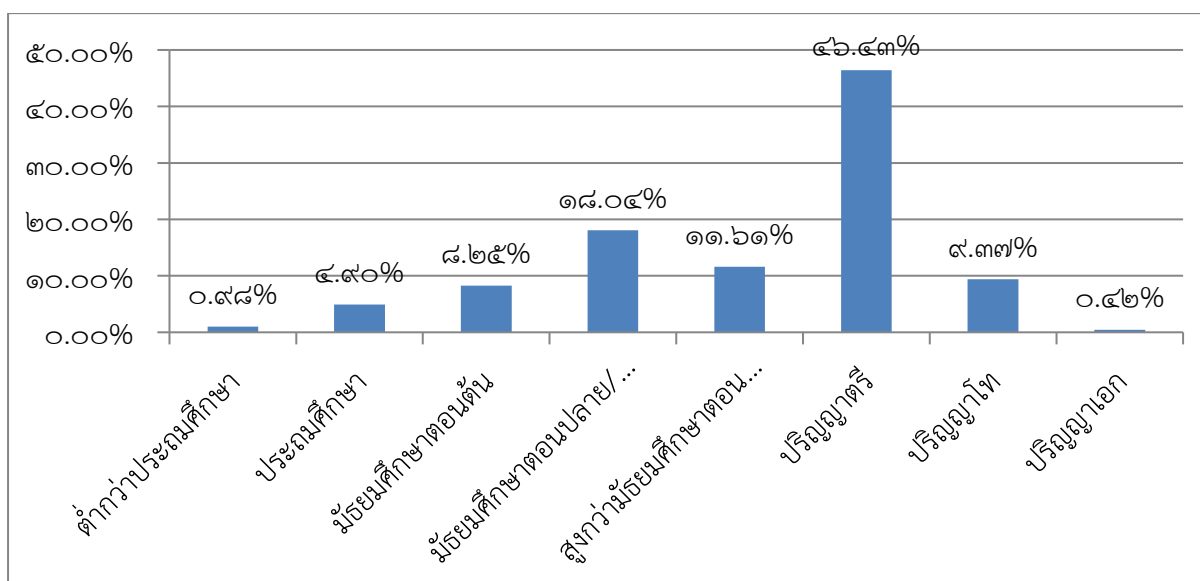
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๒ รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๐ และเพศทางเลือก คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๘ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

แผนภาพที่ ๒ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ



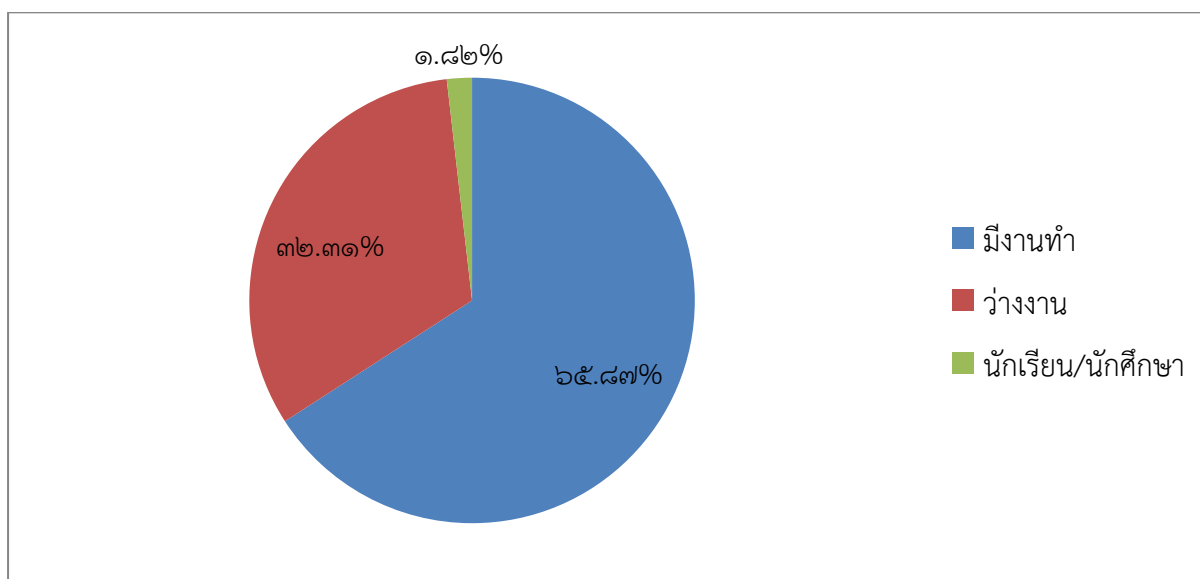
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๔ - ๓๒ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๙ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๓๓ - ๔๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๑ และช่วงอายุระหว่าง ๔๒ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๘ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๓ วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจ



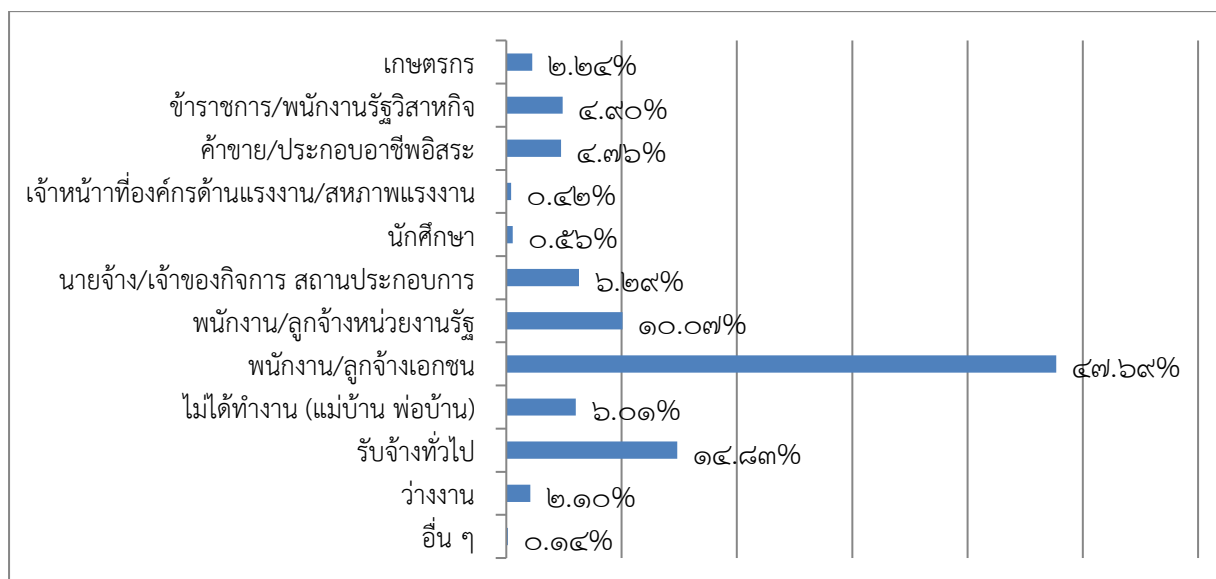
จากผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๓ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๔ และสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (อนุปริญญา/ปวส.) คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๔ สถานะผู้ตอบแบบสำรวจ



จากผลการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นผู้มีงานทำ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๗ รองลงมาคือ ผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๕ อาชีพผู้ตอบแบบสำรวจ



จากผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๙ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๓ และเป็นพนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ การติดต่อขอใช้บริการหรือได้รับบริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ ๑ ผู้ติดต่อขอใช้บริการแต่ละจังหวัด

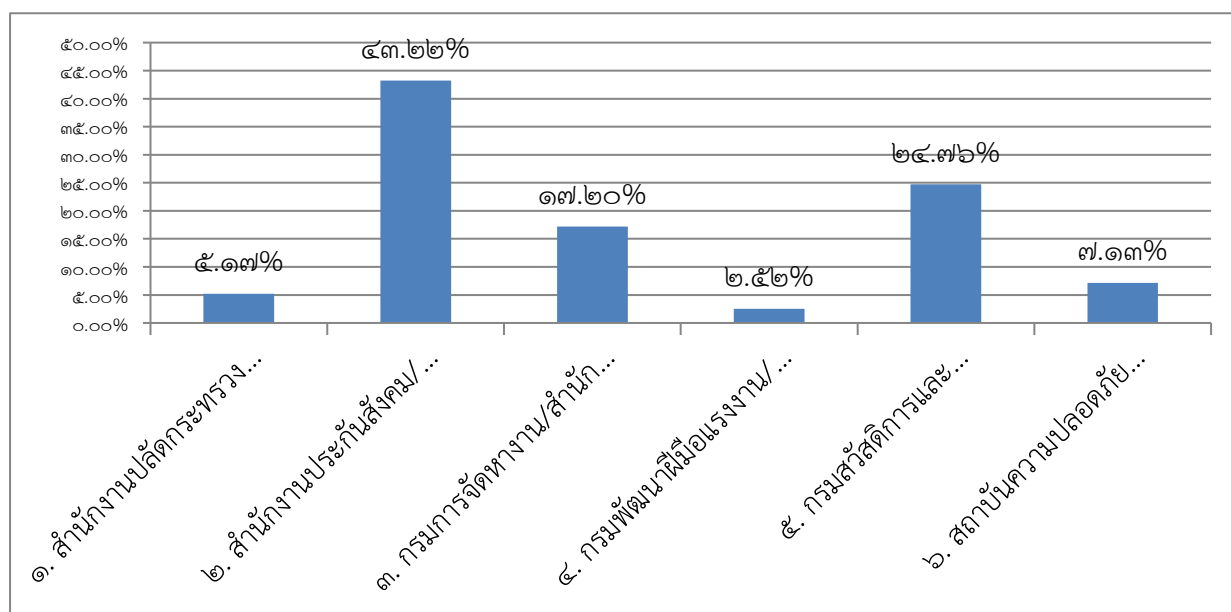
จังหวัด	ร้อยละ	จำนวน
กระบี่	๐.๘๔%	๖
กรุงเทพมหานคร	๒๖.๑๕%	๑๘๗
กาญจนบุรี	๐.๕๖%	๔
กาฬสินธุ์	๐.๑๔%	๑
กำแพงเพชร	๐.๒๘%	๒
ขอนแก่น	๐.๔๒%	๓
จันทบุรี	๐.๕๖%	๔
ฉะเชิงเทรา	๐.๗๐%	๕
ชลบุรี	๓.๓๖%	๒๔
ชัยนาท	๐.๑๔%	๑
ชัยภูมิ	๐.๔๒%	๓
ชุมพร	๐.๑๔%	๑
เชียงใหม่	๗.๙๗%	๕๗
ตรัง	๐.๘๔%	๖
ตาก	๐.๑๔%	๑
นครนายก	๑.๑๒%	๘

จังหวัด	ร้อยละ	จำนวน
เพชรบุรี	๐.๒๘%	๒
เพชรบูรณ์	๓.๗๘%	๒๗
แพร่	๐.๑๔%	๑
ภูเก็ต	๐.๕๖%	๔
มุกดาหาร	๐.๑๔%	๑
ยโสธร	๐.๙๘%	๗
ยะลา	๐.๕๒%	๓
ร้อยเอ็ด	๐.๗๐%	๕
ระนอง	๐.๑๔%	๑
ระยอง	๑.๔๐%	๑๐
ราชบุรี	๑๐.๒๑%	๗๓
ลพบุรี	๐.๙๘%	๗
ลำปาง	๑.๖๘%	๑๒
ลำพูน	๒.๑๐%	๑๕
เลย	๐.๑๔%	๑
ศรีสะเกษ	๐.๒๘%	๒

นครปฐม	๐.๕๖%	๔	สกลนคร	๐.๗๐%	๕
นครพนม	๒.๘๐%	๒๐	สงขลา	๓.๕๐%	๒๕
นครราชสีมา	๐.๒๘%	๒	สตูล	๐.๔๒%	๓
นครศรีธรรมราช	๐.๗๐%	๕	สมุทรปราการ	๑.๒๖%	๙
นครสวรรค์	๐.๑๔%	๑	สมุทรสงคราม	๐.๔๒%	๓
นนทบุรี	๑.๖๘%	๑๒	สมุทรสาคร	๑.๘๒%	๑๓
นราธิวาส	๐.๙๘%	๗	สระแก้ว	๐.๑๔%	๑
บึงกาฬ	๐.๑๔%	๑	สระบุรี	๐.๗๐%	๕
บุรีรัมย์	๐.๕๖%	๔	สิงห์บุรี	๑.๔๐%	๑๐
ปทุมธานี	๐.๘๔%	๖	สุโขทัย	๐.๑๔%	๑
ประจวบคีรีขันธ์	๐.๒๘%	๒	สุพรรณบุรี	๐.๔๒%	๓
ปราจีนบุรี	๐.๔๒%	๓	สุราษฎร์ธานี	๑.๑๒%	๘
ปัตตานี	๐.๔๒%	๓	สุรินทร์	๐.๑๔%	๑
พระนครศรีอยุธยา	๓.๖๔%	๒๖	อำนาจเจริญ	๐.๔๒%	๓
พะเยา	๐.๕๖%	๔	อุดรธานี	๐.๗๐%	๕
พัทลุง	๐.๒๘%	๒	อุตรดิตถ์	๐.๗๐%	๕
พิษณุโลก	๑.๒๖%	๙	อุทัยธานี	๒.๑๐%	๑๕
เพชรบุรี	๐.๒๘%	๒	ผลรวม ทั้งหมด	๑๐๐.๐๐%	๗๑๕

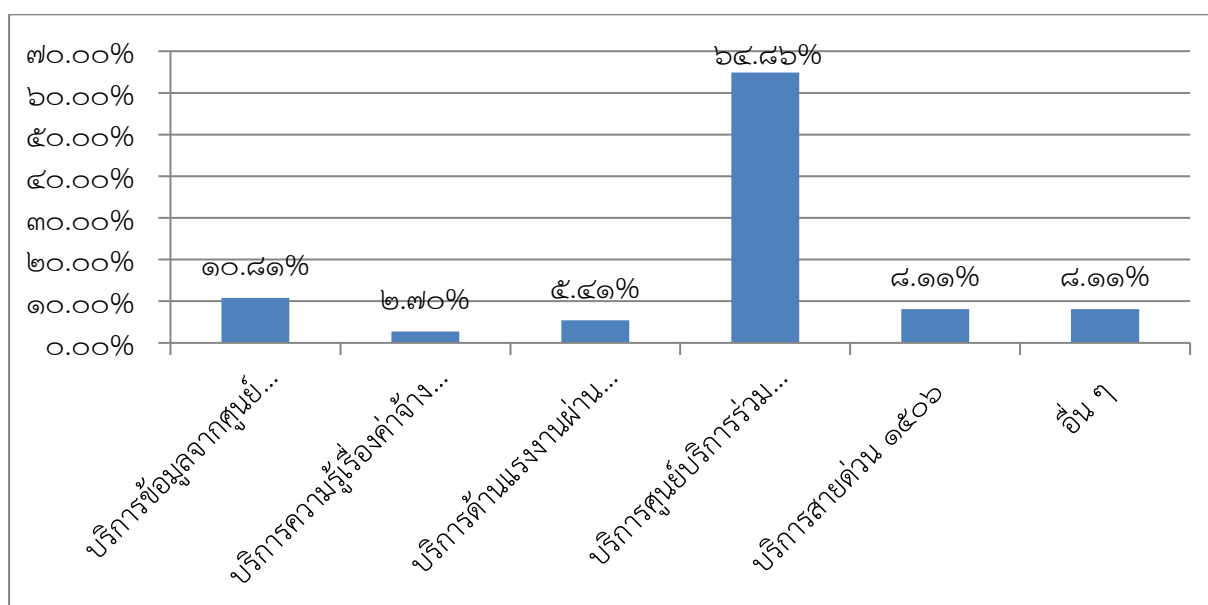
จากผลการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่จังหวัดที่มีผู้ตอบแบบสำรวจ กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๕ รองลงมาคือ ราชบุรี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๑ และเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๗ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๖ ผู้ติดต่อขอใช้บริการหน่วยงาน



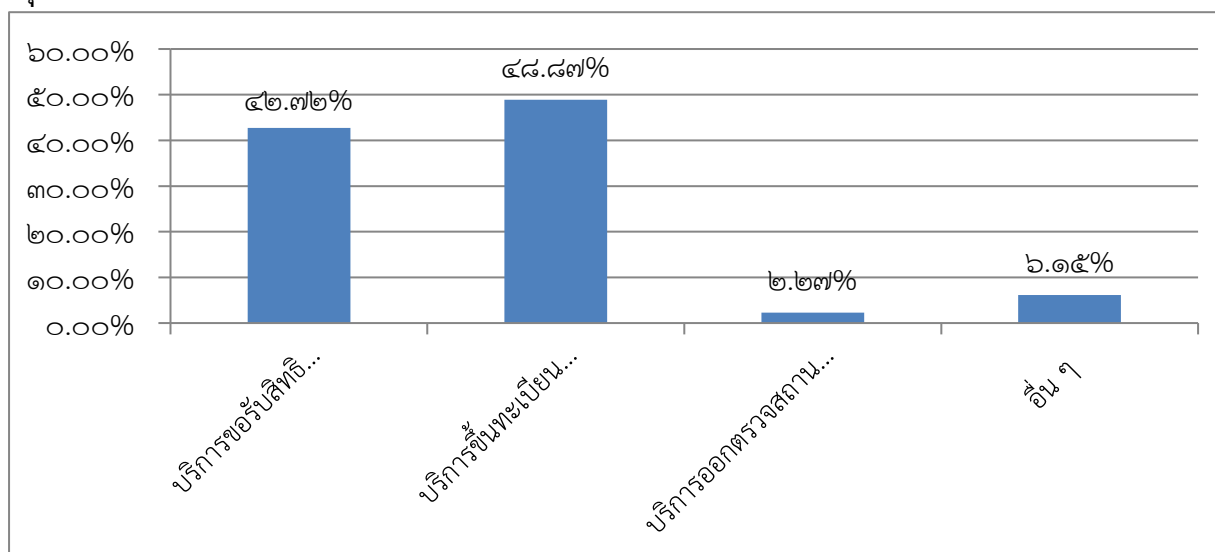
จากผลการสำรวจหน่วยงานทั้งหมด ๖ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด ๒) สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ๓) กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด ๔) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ๕) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ๖) สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีผู้ใช้บริการตอบแบบสำรวจให้กับ สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๒ รองลงมาคือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๖ และกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๐ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๗ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด



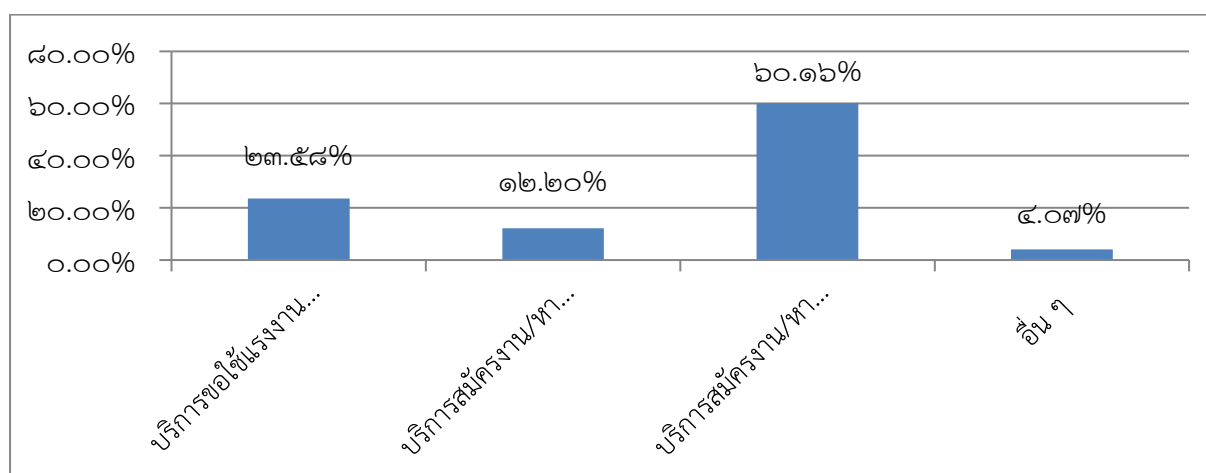
จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัดพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๖ รองลงมาคือ บริการศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑ และบริการสายด่วน ๑๕๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๘ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคม
กรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



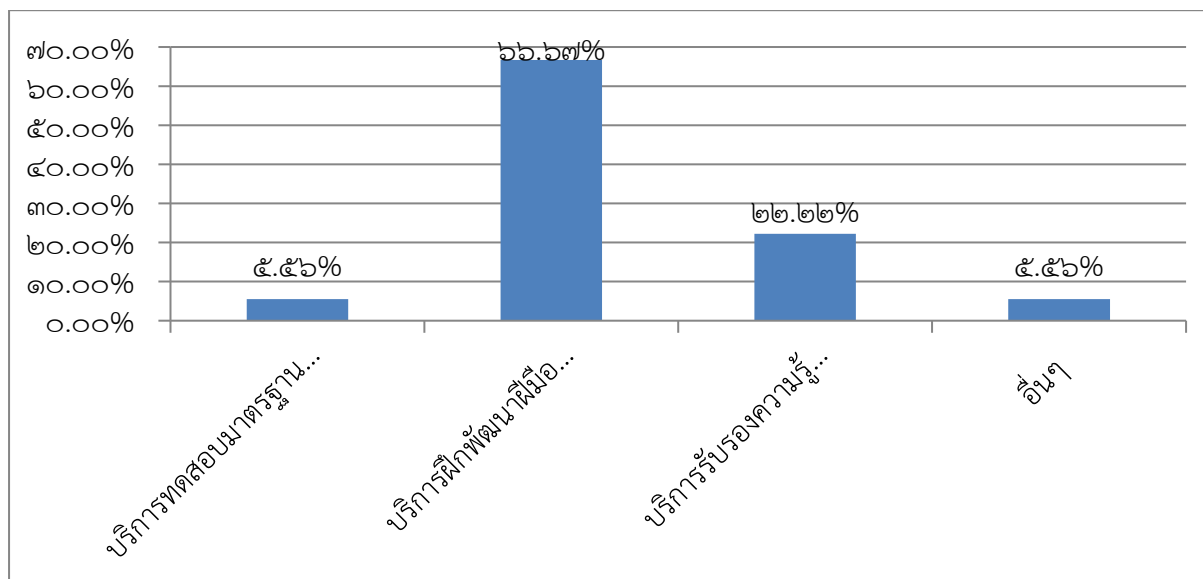
จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๗ รองลงมาคือ บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๒ และบริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๕ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๙ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด



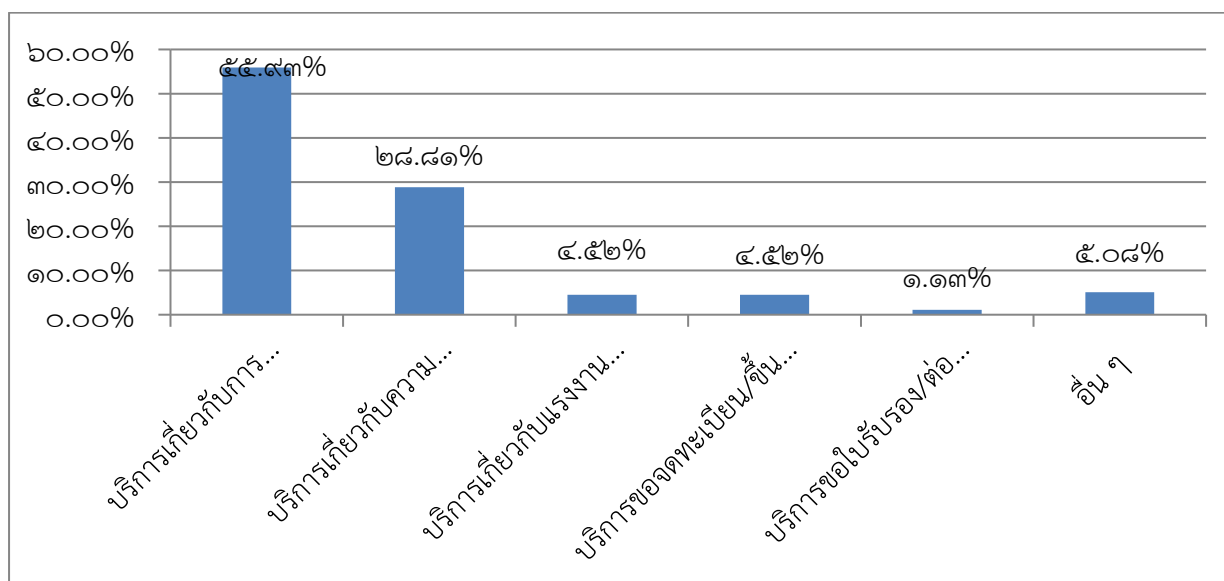
จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัดพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการบริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๖ รองลงมาคือ บริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นำคนต่างด้าวเข้าทำงาน ขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work permit) (สัญญาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๕ และบริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ไปต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๐ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน



จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือ บริการรับรองความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ ตามลำดับ

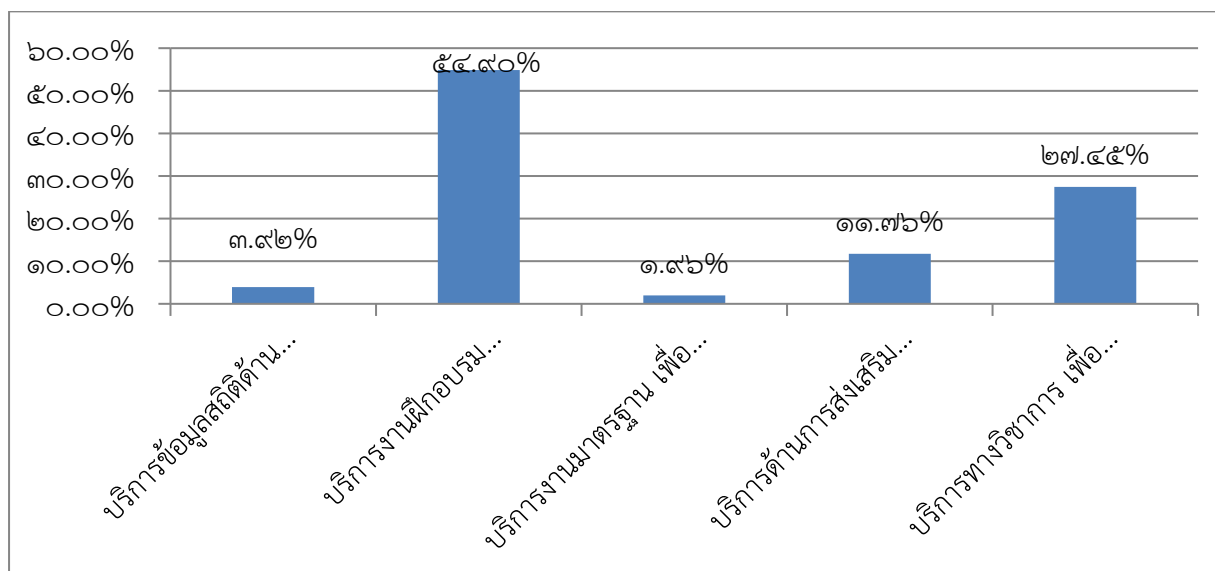
แผนภาพที่ ๑๑ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า

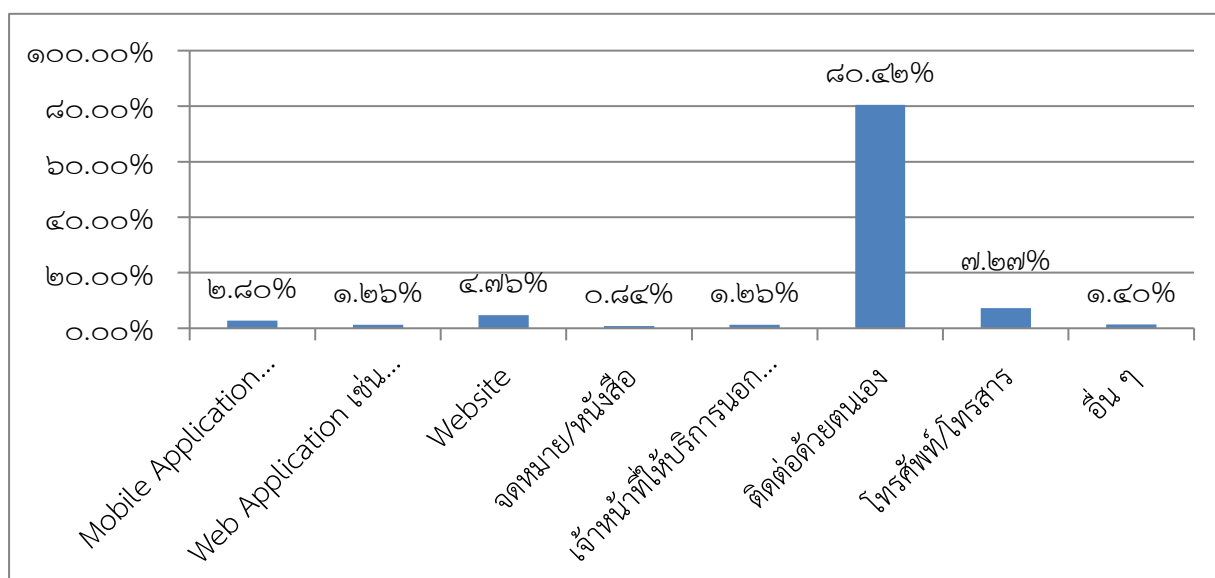
ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อบังคับในการทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๓ รองลงมาคือ บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๑ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๘ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๒ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการฝึกอบรม พัฒนาองค์ความรู้และประเมินประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๓ รองลงมาคือ บริการทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๑ และบริการด้านการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมืออาชีพ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ตามลำดับ

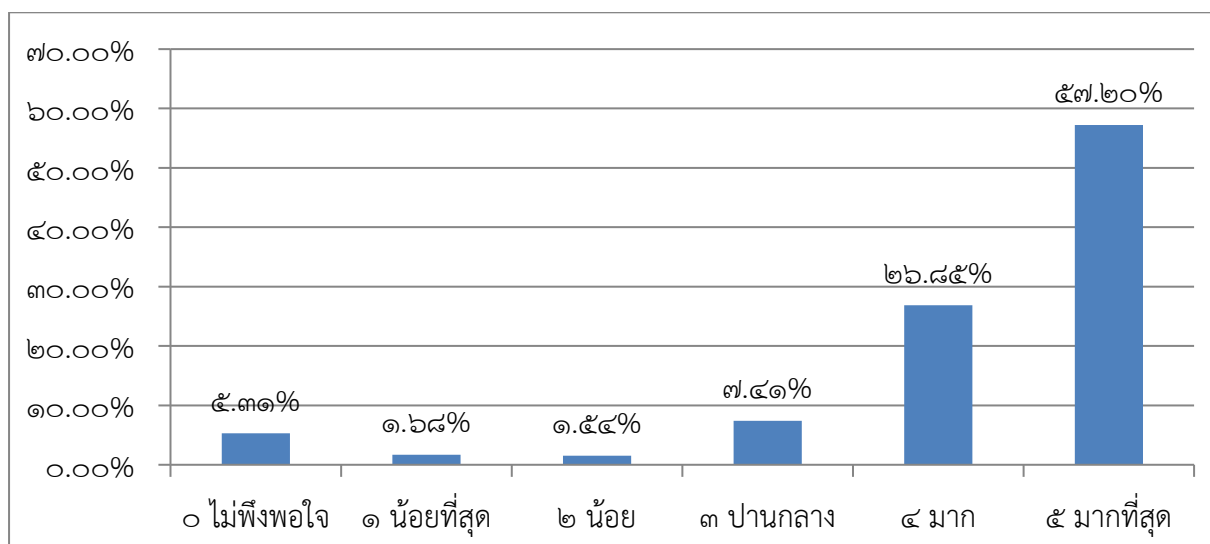
แผนภาพที่ ๑๓ ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ



จากผลการสำรวจผู้ติดต่อรับบริการพบว่า ส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๒ รองลงมา คือ ทางโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๗ และติดต่อผ่าน Website ร้อยละ ๔.๗๖ ตามลำดับ

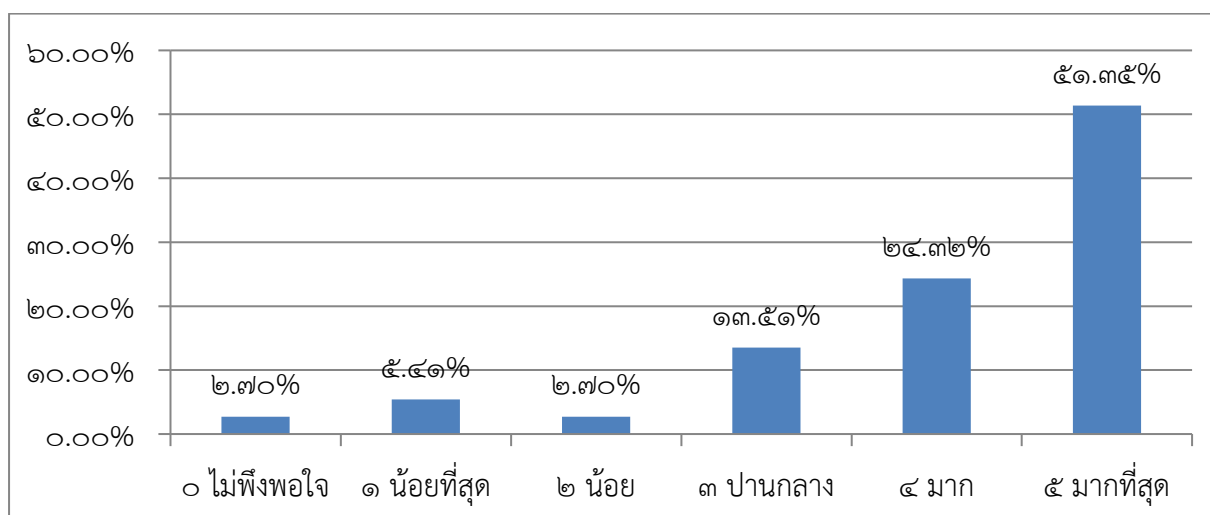
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

แผนภาพที่ ๑๔ ความพึงพอใจภาพรวมของผู้มารับบริการ



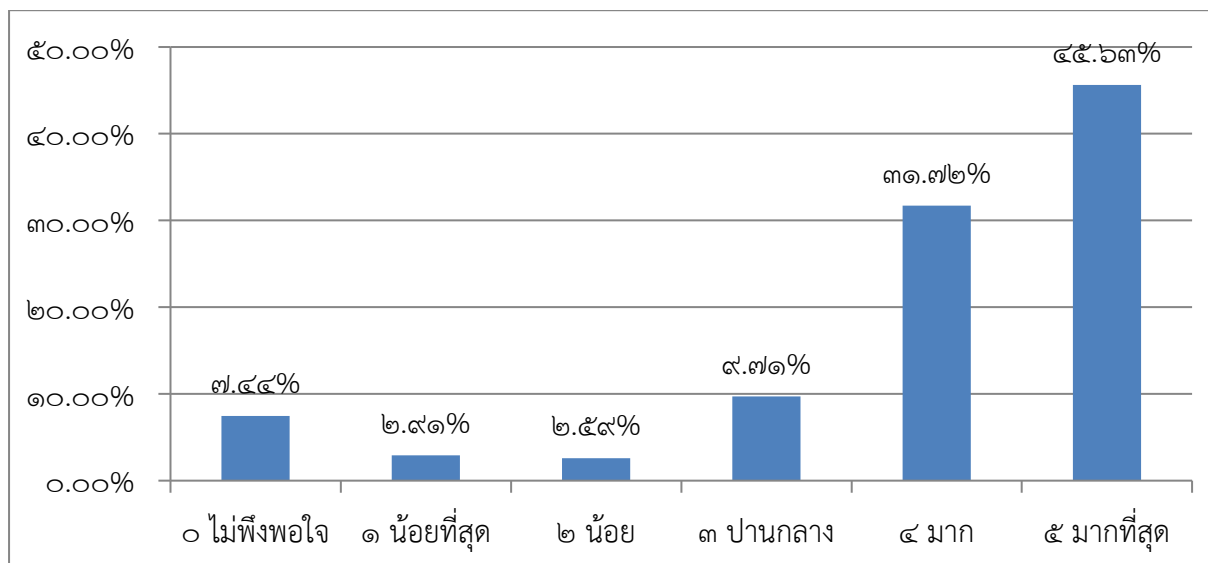
จากผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๐ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๕ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/
สำนักงานแรงงานจังหวัด



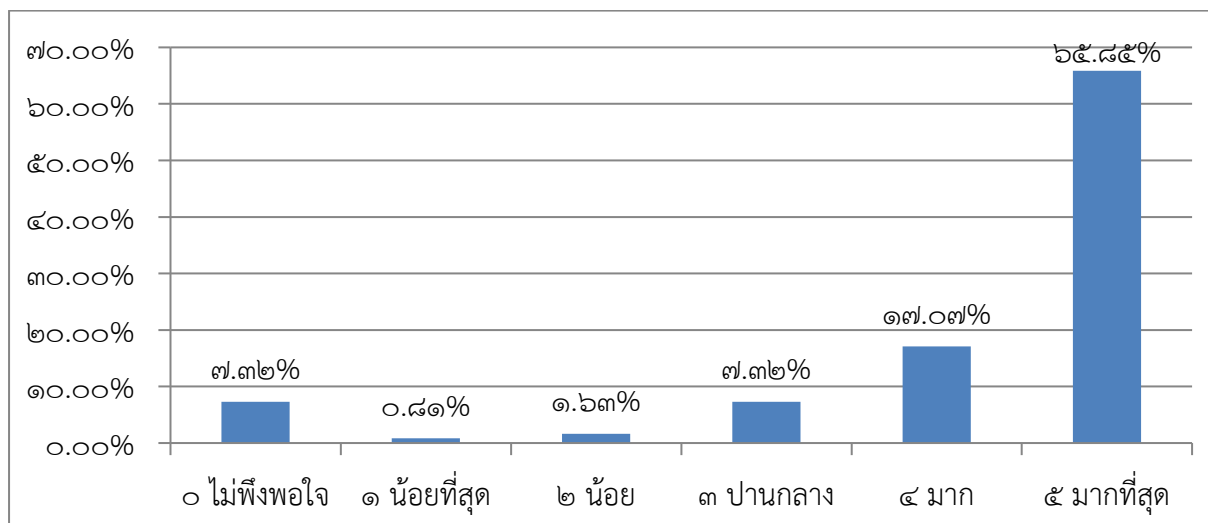
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๕ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๖ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



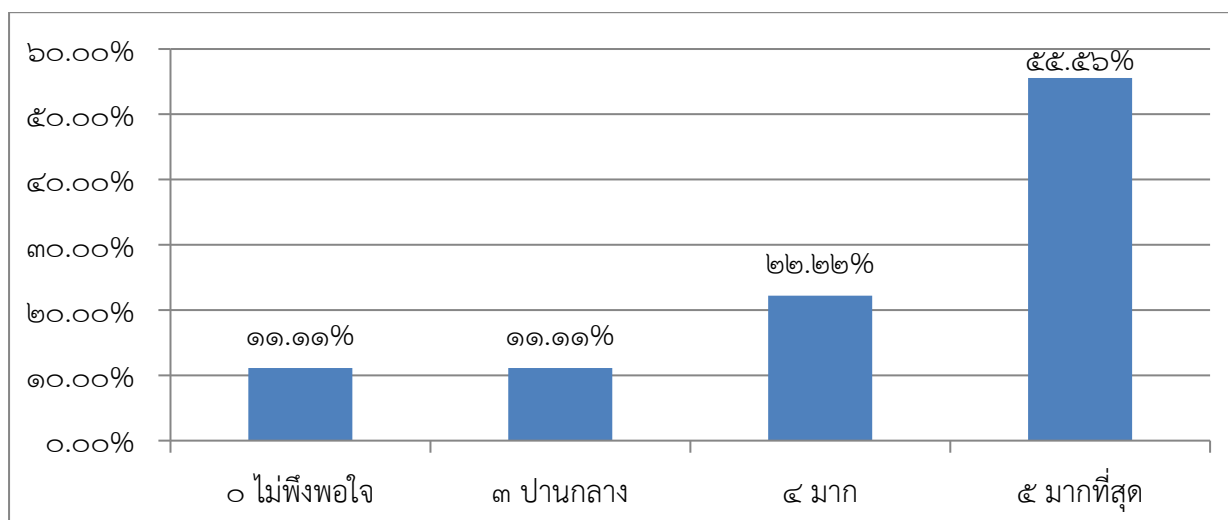
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๓ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๒ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๗ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด



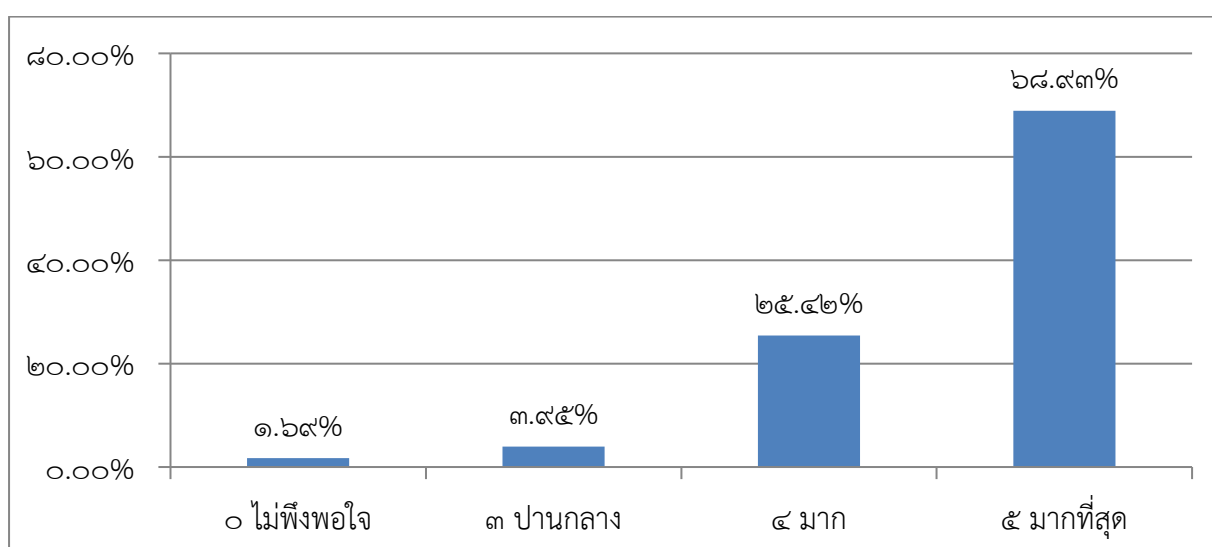
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๗ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๒ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๘ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด



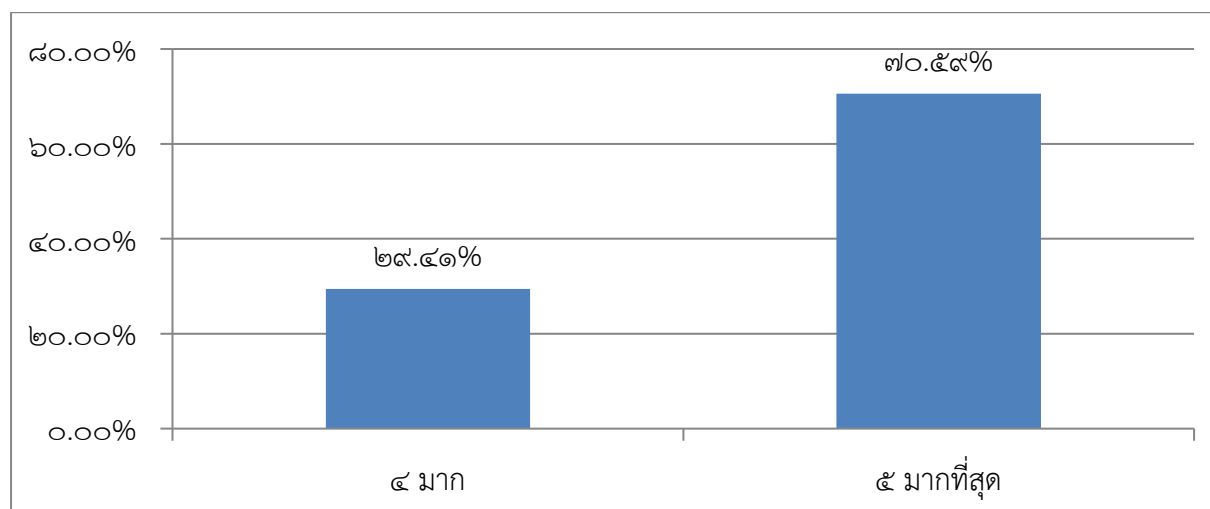
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๙ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๓ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๒ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๕ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๐ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงาน สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงาน สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๙ และรองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๑%	๓.๙๕%	๓.๓๒%	๑๐.๙๘%	๒๘.๒๙%	๔๙.๗๖%
๑. การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๖๔%	๓.๙๒%	๓.๕๐%	๑๒.๑๗%	๒๘.๒๕%	๔๘.๕๓%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๓.๖๔%	๓.๙๒%	๒.๘๐%	๑๑.๐๕%	๓๐.๗๗%	๔๗.๘๓%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๓.๖๔%	๓.๗๘%	๓.๙๒%	๑๐.๖๓%	๒๖.๙๙%	๕๕.๐๕%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๙๒%	๔.๒๐%	๓.๐๘%	๑๐.๐๗%	๒๗.๑๓%	๕๕.๖๑%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๒๗%	๔.๕๐%	๒.๔๖%	๗.๘๐%	๒๔.๙๐%	๕๗.๐๖%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๓.๒๒%	๔.๒๐%	๒.๙๔%	๘.๕๓%	๒๔.๙๐%	๕๖.๒๒%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๓.๓๖%	๔.๗๖%	๒.๕๒%	๘.๘๑%	๒๓.๒๒%	๕๗.๓๔%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓.๐๘%	๕.๐๓%	๒.๕๒%	๗.๕๕%	๒๓.๙๒%	๕๗.๙๐%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๓.๐๘%	๓.๕๐%	๑.๙๖%	๖.๗๑%	๒๕.๔๕%	๕๙.๓๐%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๓.๖๔%	๕.๐๓%	๒.๓๘%	๗.๔๑%	๒๖.๙๙%	๕๔.๕๕%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	๓.๘๙%	๒.๕๖%	๒.๔๕%	๙.๘๑%	๒๘.๒๕%	๕๓.๐๓%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปการบริการ	๓.๕๐%	๒.๓๘%	๒.๕๒%	๙.๗๙%	๓๑.๐๕%	๕๐.๗๗%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๓.๕๐%	๒.๓๘%	๒.๖๖%	๑๐.๖๓%	๒๘.๖๗%	๕๒.๑๗%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	๓.๖๔%	๓.๐๘%	๓.๐๘%	๑๐.๙๑%	๒๕.๗๓%	๕๓.๕๗%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
แบบสอบถาม เป็นต้น						
๔. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๔.๓๔%	๒.๙๔%	๒.๓๘%	๑๐.๓๕%	๒๘.๒๕%	๕๑.๗๕%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๔.๒๐%	๒.๓๘%	๒.๒๔%	๙.๓๗%	๒๗.๙๗%	๕๓.๘๕%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-๒๐๑๙, วัณโรค เป็นต้น	๔.๒๐%	๒.๒๔%	๑.๘๒%	๗.๘๓%	๒๗.๘๓%	๕๖.๐๘%
• คุณภาพการให้บริการ	๓.๗๘%	๔.๒๐%	๓.๐๘%	๗.๗๔%	๒๕.๘๗%	๕๕.๓๔%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๓.๖๔%	๔.๓๔%	๒.๖๖%	๘.๒๕%	๒๔.๗๖%	๕๖.๓๖%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๔.๐๖%	๓.๗๘%	๒.๙๔%	๗.๕๕%	๒๖.๘๕%	๕๔.๘๓%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๓.๖๔%	๔.๔๘%	๓.๖๔%	๗.๔๑%	๒๖.๐๑%	๕๔.๘๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ การให้บริการในภาพรวมในประเด็น การบริการโดยบุคคลในด้านการบริหาร/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๕ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๘ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๗ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๐ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๕ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๔ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๗ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๗.๕๕%	๓.๙๒%	๒.๙๐%	๙.๘๓%	๒๗.๕๕%	๔๘.๒๕%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๗.๒๗%	๓.๙๒%	๒.๕๒%	๙.๙๓%	๒๘.๕๓%	๔๗.๘๓%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๗.๘๓%	๓.๙๒%	๒.๓๘%	๑๑.๑๙%	๒๖.๗๑%	๔๗.๙๗%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๗.๕๕%	๓.๓๖%	๓.๗๘%	๙.๗๙%	๒๗.๔๑%	๔๘.๑๑%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๗.๕๕%	๔.๔๘%	๒.๙๔%	๘.๓๙%	๒๗.๕๕%	๔๙.๐๙%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยรวมของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในประเด็นคุณภาพการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๕ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๕ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของ
หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	๒.๗๐%	๓.๖๐%	๔.๗๓%	๒๐.๒๗%	๒๒.๓๐%	๔๙.๓๒%
๑. การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๐.๐๐%	๕.๔๑%	๕.๔๑%	๑๘.๙๒%	๒๑.๖๒%	๔๘.๖๕%
๒. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามที่ประกาศหรือ แจ้งไว้	๒.๗๐%	๒.๗๐%	๒.๗๐%	๑๖.๒๒%	๒๙.๗๓%	๔๕.๙๕%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๘.๑๑%	๒๔.๓๒%	๑๖.๒๒%	๕๑.๓๕%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐%	๒.๗๐%	๒.๗๐%	๒๑.๖๒%	๒๑.๖๒%	๕๑.๓๕%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๒.๗๐%	๔.๘๖%	๔.๘๖%	๑๕.๑๔%	๒๐.๕๔%	๕๔.๐๕%
๑. การให้บริการด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๐.๐๐%	๕.๔๑%	๕.๔๑%	๑๘.๙๒%	๑๓.๕๑%	๕๖.๗๖%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๒.๗๐%	๒.๗๐%	๕.๔๑%	๒๑.๖๒%	๑๖.๒๒%	๕๑.๓๕%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๐๐%	๕.๔๑%	๕.๔๑%	๑๖.๒๒%	๒๑.๖๒%	๕๑.๓๕%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๐๐%	๕.๔๑%	๒.๗๐%	๑๐.๘๑%	๒๗.๐๓%	๕๔.๐๕%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๐๐%	๕.๔๑%	๕.๔๑%	๘.๑๑%	๒๔.๓๒%	๕๖.๗๖%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่	๒.๗๐%	๒.๗๐%	๗.๖๖%	๑๒.๑๖%	๑๙.๘๒%	๕๙.๔๖%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๓.๕๑%	๘.๑๑%	๑๘.๙๒%	๕๙.๔๖%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๘๑%	๕.๔๑%	๑๘.๙๒%	๖๔.๘๖%
๓. การเปิดรับฟังความ คิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๔๑%	๑๖.๒๒%	๒๑.๖๒%	๕๖.๗๖%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๔๑%	๑๘.๙๒%	๑๘.๙๒%	๕๖.๗๖%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๐.๐๐%	๒.๗๐%	๒.๗๐%	๑๖.๒๒%	๑๘.๙๒%	๕๙.๔๖%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น COVID- ๒๐๑๙, วัณโรค เป็นต้น	๒.๗๐%	๐.๐๐%	๘.๑๑%	๘.๑๑%	๒๑.๖๒%	๕๙.๔๖%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๐.๐๐%	๒.๗๐%	๙.๙๑%	๑๑.๗๑%	๑๙.๘๒%	๕๖.๗๖%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๐.๐๐%	๒.๗๐%	๘.๑๑%	๑๓.๕๑%	๑๖.๒๒%	๕๙.๔๖%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐.๘๑%	๑๐.๘๑%	๒๔.๓๒%	๕๔.๐๕%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๐.๐๐%	๒.๗๐%	๑๐.๘๑%	๑๐.๘๑%	๑๘.๙๒%	๕๖.๗๖%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด ในประเด็นของการบริการโดยบุคคลด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๒ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๐ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๕ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๒๐.๕๔ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๒ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๖ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๒ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๓.๓๘%	๓.๖๐%	๙.๔๖%	๑๐.๑๔%	๒๔.๓๒%	๕๐.๐๐%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๒.๗๐%	๐.๐๐%	๑๐.๘๑%	๑๓.๕๑%	๒๔.๓๒%	๔๘.๖๕%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๒.๗๐%	๒.๗๐%	๕.๔๑%	๑๖.๒๒%	๒๑.๖๒%	๕๑.๓๕%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๒.๗๐%	๕.๔๑%	๑๐.๘๑%	๕.๔๑%	๒๔.๓๒%	๕๑.๓๕%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๕.๔๑%	๒.๗๐%	๑๐.๘๑%	๕.๔๑%	๒๗.๐๓%	๔๘.๖๕%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๑%	๔.๘๕%	๕.๗๔%	๑๕.๖๑%	๒๙.๖๑%	๓๙.๙๗%
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๕๓%	๔.๕๓%	๖.๑๕%	๑๘.๑๒%	๒๘.๘๐%	๓๗.๘๖%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๔.๕๓%	๔.๘๕%	๕.๑๘%	๑๕.๕๓%	๓๒.๐๔%	๓๗.๘๖%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๓.๘๘%	๔.๘๕%	๖.๔๗%	๑๔.๘๙%	๒๘.๑๖%	๔๑.๓๕%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๘๘%	๕.๑๘%	๕.๑๘%	๑๓.๙๒%	๒๙.๔๕%	๔๒.๓๙%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๑๔%	๖.๐๘%	๓.๗๕%	๑๑.๙๗%	๒๖.๓๔%	๔๗.๗๐%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๔.๒๑%	๕.๘๓%	๔.๒๑%	๑๓.๕๙%	๒๖.๒๑%	๔๕.๙๕%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๓.๘๘%	๗.๑๒%	๒.๙๑%	๑๓.๙๒%	๒๕.๘๙%	๔๖.๒๘%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓.๘๘%	๖.๘๐%	๔.๒๑%	๑๐.๖๘%	๒๓.๙๕%	๕๐.๔๙%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๓.๘๘%	๔.๕๓%	๓.๒๔%	๑๐.๓๖%	๒๗.๘๓%	๕๐.๑๖%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๔.๘๕%	๖.๑๕%	๔.๒๑%	๑๑.๓๓%	๒๗.๘๓%	๔๕.๖๓%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	๔.๖๙%	๓.๑๓%	๓.๔๐%	๑๔.๗๒%	๓๐.๔๒%	๔๓.๖๔%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๒๑%	๒.๕๙%	๒.๙๑%	๑๕.๒๑%	๓๔.๙๕%	๔๐.๑๓%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๔.๒๑%	๒.๙๑%	๓.๒๔%	๑๖.๕๐%	๒๘.๘๐%	๔๔.๓๔%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔.๒๑%	๓.๘๘%	๔.๕๓%	๑๗.๑๕%	๒๗.๑๘%	๔๓.๐๔%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๕.๑๘%	๓.๕๖%	๓.๕๖%	๑๕.๕๓%	๒๙.๔๕%	๔๒.๗๒%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๕.๑๘%	๒.๙๑%	๓.๕๖%	๑๒.๖๒%	๓๑.๐๗%	๔๔.๖๖%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-๒๐๑๙, วัณโรค เป็นต้น	๕.๑๘%	๒.๙๑%	๒.๕๙%	๑๑.๓๓%	๓๑.๐๗%	๔๖.๙๓%
• คุณภาพการให้บริการ	๕.๑๘%	๖.๐๔%	๓.๘๘%	๑๑.๖๕%	๒๗.๕๑%	๔๕.๗๔%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔.๘๕%	๖.๔๗%	๓.๒๔%	๑๒.๖๒%	๒๕.๘๙%	๔๖.๙๓%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๕.๘๓%	๕.๕๐%	๓.๘๘%	๑๑.๐๐%	๒๘.๘๐%	๔๔.๙๘%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๔.๘๕%	๖.๑๕%	๔.๕๓%	๑๑.๓๓%	๒๗.๘๓%	๔๕.๓๑%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ในประเด็นของการบริการโดยบุคคล ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๙๗ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๑ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๑ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๐ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๔ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๔ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๒ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๔ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๑ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๗.๒๘%	๕.๗๔%	๓.๘๐%	๑๔.๐๐%	๒๙.๕๓%	๓๙.๖๔%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๗.๑๒%	๖.๑๕%	๓.๒๔%	๑๓.๒๗%	๓๑.๗๒%	๓๘.๕๑%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๗.๑๒%	๕.๘๓%	๓.๒๔%	๑๖.๑๘%	๒๗.๘๓%	๓๙.๘๑%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๗.๔๔%	๔.๒๑%	๕.๑๘%	๑๔.๒๔%	๒๘.๔๘%	๔๐.๔๕%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๗.๔๔%	๖.๘๐%	๓.๕๖%	๑๒.๓๐%	๓๐.๑๐%	๓๙.๘๑%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันจังหวัด ในประเด็นการให้บริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๔ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๓ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๘๓%	๖.๓๐%	๒.๖๔%	๖.๗๑%	๒๐.๗๓%	๖๑.๗๙%
๑. การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑.๖๓%	๖.๕๐%	๒.๔๔%	๖.๕๐%	๒๑.๑๔%	๖๑.๗๙%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๑.๖๓%	๕.๖๙%	๑.๖๓%	๘.๑๓%	๒๑.๙๕%	๖๐.๙๘%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑.๖๓%	๖.๕๐%	๓.๒๕%	๕.๖๙%	๒๐.๓๓%	๖๒.๖๐%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๔๔%	๖.๕๐%	๓.๒๕%	๖.๕๐%	๑๙.๕๑%	๖๑.๗๙%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๑.๖๓%	๖.๐๒%	๒.๒๘%	๕.๓๗%	๑๒.๖๘%	๗๒.๐๓%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๑.๖๓%	๔.๘๘%	๒.๔๔%	๕.๖๙%	๑๒.๒๐%	๗๓.๑๗%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑.๖๓%	๕.๖๙%	๔.๐๗%	๔.๘๘%	๘.๙๕%	๗๔.๘๐%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑.๖๓%	๗.๓๒%	๐.๘๑%	๕.๖๙%	๑๓.๐๑%	๗๑.๕๔%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๑.๖๓%	๔.๐๗%	๒.๔๔%	๕.๖๙%	๑๓.๘๒%	๗๒.๓๖%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑.๖๓%	๘.๑๓%	๑.๖๓%	๔.๘๘%	๑๕.๔๕%	๖๘.๒๙%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• สิ่งอำนวยความสะดวก/ การจัดสถานที่	๒.๓๐%	๓.๖๖%	๒.๗๑%	๗.๓๒%	๑๘.๕๖%	๖๕.๔๕%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๑.๖๓%	๔.๐๗%	๒.๔๔%	๗.๓๒%	๒๒.๗๖%	๖๑.๗๙%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๑.๖๓%	๔.๐๗%	๑.๖๓%	๘.๑๓%	๒๐.๓๓%	๖๔.๒๓%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑.๖๓%	๔.๐๗%	๔.๐๗%	๗.๓๒%	๑๗.๐๗%	๖๕.๘๕%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๔.๐๗%	๓.๒๕%	๔.๘๘%	๕.๖๙%	๒๐.๓๓%	๖๑.๗๙%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๒.๔๔%	๓.๒๕%	๑.๖๓%	๘.๙๔%	๑๕.๔๕%	๖๘.๒๙%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-๒๐๑๙, วัณโรค เป็นต้น	๒.๔๔%	๓.๒๕%	๑.๖๓%	๖.๕๐%	๑๕.๔๕%	๗๐.๗๓%
• คุณภาพการให้บริการ	๑.๙๐%	๖.๒๓%	๔.๓๔%	๔.๓๔%	๑๔.๖๓%	๖๘.๕๖%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๑.๖๓%	๕.๖๙%	๔.๐๗%	๔.๘๘%	๑๓.๘๒%	๖๙.๙๒%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๑.๖๓%	๕.๖๙%	๓.๒๕%	๕.๖๙%	๑๖.๒๖%	๖๗.๔๘%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๒.๔๔%	๗.๓๒%	๕.๖๙%	๒.๔๔%	๑๓.๘๒%	๖๘.๒๙%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวมของกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด ในประเด็น การบริการโดยบุคคลของหน่วยงาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๙ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๓ และ พึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๑ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๘ และพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๕ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๖ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ และพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๑.๖๓%	๖.๐๒%	๒.๒๘%	๕.๓๗%	๑๒.๖๘%	๗๒.๐๓%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๑.๖๓%	๔.๘๘%	๒.๔๔%	๕.๖๙%	๑๒.๒๐%	๗๓.๑๗%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการ ใช้งาน	๑.๖๓%	๕.๖๙%	๔.๐๗%	๔.๘๘%	๘.๙๔%	๗๔.๘๐%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็น ปัจจุบัน	๑.๖๓%	๗.๓๒%	๐.๘๑%	๕.๖๙%	๑๓.๐๑%	๗๑.๕๕%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการ ใช้งาน	๑.๖๓%	๔.๐๗%	๒.๔๔%	๕.๖๙%	๑๓.๘๒%	๗๒.๓๖%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการ ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด ในประเด็นการบริการ โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๓ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๘ และพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดย
บุคคลของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๕.๕๖%	๙.๗๒%	๒๗.๗๘%	๔๘.๖๑%
๑. การติดต่อประสานหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๒๒.๒๒%	๕๕.๕๖%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๒๗.๗๘%	๕๐.๐๐%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๕.๕๖%	๕.๕๖%	๓๓.๓๓%	๔๔.๔๔%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๒๗.๗๘%	๔๔.๔๔%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๐.๐๐%	๖.๖๗%	๕.๕๖%	๗.๗๘%	๒๕.๕๖%	๕๘.๘๙%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๕.๕๖%	๕.๕๖%	๒๗.๗๘%	๕๕.๕๖%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๒๒.๒๒%	๖๑.๑๑%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๒๒.๒๒%	๕๕.๕๖%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือก ปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๒๗.๗๘%	๖๑.๑๑%

๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๒๗.๗๘%	๖๑.๑๑%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	๐.๐๐%	๘.๓๓%	๘.๓๓%	๘.๓๓%	๒๓.๑๕%	๕๗.๔๑%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๕.๕๖%	๐.๐๐%	๒๒.๒๒%	๖๑.๑๑%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๒๒.๒๒%	๖๑.๑๑%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๕.๕๖%	๕.๕๖%	๒๒.๒๒%	๕๕.๕๖%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๒๗.๗๘%	๕๐.๐๐%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๕.๕๖%	๒๒.๒๒%	๕๕.๕๖%
๖. การป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-๒๐๑๙, วัณโรค เป็นต้น	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๒๒.๒๒%	๖๑.๑๑%
• คุณภาพการให้บริการ	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๗.๔๑%	๒๔.๐๗%	๕๓.๗๐%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๑๖.๖๗%	๕๕.๕๖%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของ การให้บริการ	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๒๗.๗๘%	๕๐.๐๐%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๕.๕๖%	๒๗.๗๘%	๕๕.๕๖%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการ
ในภาพรวมของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๑ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘ และพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๙ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๖ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๑ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๕ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๐ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๗ และพึงพอใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๓.๘๙%	๓๑.๙๔%	๓๘.๘๙%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๓๓.๓๓%	๓๘.๘๙%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๖.๖๗%	๓๓.๓๓%	๓๓.๓๓%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๕.๕๖%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๖.๖๗%	๓๓.๓๓%	๓๓.๓๓%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๐.๐๐%	๑๑.๑๑%	๒๗.๗๘%	๕๐.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๔ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล
ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงาน
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๓.๘๑%	๑.๔๑%	๐.๕๖%	๖.๒๑%	๓๒.๒๐%	๕๕.๙๓%
๑. การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๓.๓๙%	๑.๑๓%	๐.๕๖%	๗.๓๔%	๓๒.๗๗%	๕๔.๘๐%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๒.๘๒%	๑.๖๙%	๐.๕๖%	๖.๒๑%	๓๕.๕๙%	๕๓.๑๑%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๕๒%	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๖.๒๑%	๓๑.๐๗%	๕๗.๐๖%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๒%	๑.๖๙%	๐.๕๖%	๕.๐๘%	๒๙.๓๘%	๕๘.๗๖%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๒.๒๖%	๑.๕๘%	๑.๑๓%	๒.๗๑%	๓๐.๕๑%	๖๒.๒๖%
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ	๒.๒๖%	๑.๖๙%	๑.๑๓%	๒.๒๖%	๓๑.๐๗%	๖๑.๕๘%
๒. ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ	๒.๒๖%	๑.๖๙%	๑.๑๓%	๑.๖๙%	๓๐.๕๑%	๖๒.๗๑%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒.๒๖%	๑.๑๓%	๑.๑๓%	๓.๓๙%	๒๙.๓๘%	๖๒.๗๑%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา	๒.๒๖%	๑.๖๙%	๐.๐๐%	๒.๒๖%	๒๘.๘๑%	๖๔.๙๗%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น						
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๒.๒๖%	๑.๖๙%	๐.๐๐%	๓.๙๕%	๓๒.๗๗%	๕๙.๓๒%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การ จัดสถานที่	๓.๐๑%	๑.๒๒%	๐.๐๐%	๕.๑๘%	๓๑.๙๒%	๕๘.๖๖%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒.๘๒%	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๕.๖๕%	๓๒.๒๐%	๕๘.๑๙%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๒.๘๒%	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๖.๒๑%	๓๓.๓๓%	๕๖.๕๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓.๓๙%	๑.๖๙%	๐.๐๐%	๕.๐๘%	๒๙.๓๘%	๖๐.๔๕%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๒.๘๒%	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๕.๐๘%	๓๒.๗๗%	๕๘.๑๙%
๕. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการในภาพรวม	๓.๓๙%	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๕.๐๘%	๓๑.๖๔%	๕๘.๗๖%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรง สำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-๒๐๑๙, วัณโรค เป็นต้น	๒.๘๒%	๑.๑๓%	๐.๐๐%	๓.๙๕%	๓๒.๒๐%	๕๙.๘๙%
• คุณภาพการให้บริการ	๒.๒๖%	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๔.๕๒%	๓๐.๓๒%	๖๑.๗๗%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	๒.๒๖%	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๓.๙๕%	๓๐.๕๑%	๖๒.๑๕%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของ การให้บริการ	๒.๒๖%	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๔.๕๒%	๒๙.๙๔%	๖๒.๑๕%
๓. ความรวดเร็วของการ ให้บริการ	๒.๒๖%	๐.๕๖%	๐.๕๖%	๕.๐๘%	๓๐.๕๑%	๖๑.๐๒%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวมของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงาน ในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๑ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๓๐.๕๑ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๒ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๘ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๗ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๒ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานคร/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๘.๔๗%	๑.๑๓%	๐.๗๑%	๖.๕๐%	๓๐.๓๗%	๕๒.๘๒%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๗.๙๑%	๑.๑๓%	๐.๕๖%	๗.๙๑%	๒๘.๒๕%	๕๔.๒๔%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการ ใช้งาน	๙.๐๔%	๑.๑๓%	๐.๕๖%	๖.๒๑%	๓๐.๕๑%	๕๒.๕๔%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๓.ระบบมีความทันสมัยและ เป็นปัจจุบัน	๘.๔๗%	๑.๑๓%	๐.๕๖%	๖.๒๑%	๓๑.๐๗%	๕๒.๕๔%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจาก การใช้งาน	๘.๔๗%	๑.๑๓%	๑.๑๓%	๕.๖๕%	๓๑.๖๔%	๕๑.๙๘%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๒ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๗ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๔๓%	๒๙.๔๑%	๕๙.๓๑%
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๓๓.๓๓%	๕๖.๘๖%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๙๒%	๒๙.๔๑%	๕๘.๘๒%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๙๒%	๒๗.๔๕%	๖๐.๗๘%
๔. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๙๒%	๒๗.๔๕%	๖๐.๗๘%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	๘.๖๓%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๒๙.๔๑%	๖๑.๑๘%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงที่สุภาพ	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๕๘.๘๒%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการ	๙.๘๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๒๑.๕๗%	๖๖.๖๗%
๓. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๕๘.๘๒%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ เหยียดเพศ เป็นต้น	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๕.๔๙%	๖๖.๖๗%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๙.๘๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๓๓.๓๓%	๕๔.๙๐%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การ จัดสถานที่	๙.๔๘%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๒.๓๕%	๓๔.๓๑%	๕๓.๙๒%
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๙.๘๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๓๕.๒๙%	๕๒.๙๔%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำ ขอ ปากกา เป็นต้น	๙.๘๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๓.๙๒%	๔๑.๑๘%	๔๓.๑๔%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๙.๘๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๓๑.๓๗%	๕๖.๘๖%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๙.๘๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๓๕.๒๙%	๕๒.๙๔%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๙.๘๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๒๙.๔๑%	๕๘.๘๒%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID-๒๐๑๙, วัณโรค เป็นต้น	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๕๘.๘๒%
• คุณภาพการให้บริการ	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๓๒.๖๘%	๕๘.๘๒%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๕๘.๘๒%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๑.๓๗%	๖๐.๗๘%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๗.๘๔%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑.๙๖%	๓๓.๓๓%	๕๖.๘๖%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๑ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๓ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๘ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๒ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๑ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๘ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุ คำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	๓.๙๒%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๔.๙๐%	๒๗.๔๕%	๖๓.๗๓%
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๓.๙๒%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๙๒%	๒๙.๔๑%	๖๒.๗๕%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการ ใช้งาน	๓.๙๒%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๙๒%	๒๙.๔๑%	๖๒.๗๕%
๓.ระบบมีความทันสมัยและ เป็นปัจจุบัน	๓.๙๒%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๗.๘๔%	๒๗.๔๕%	๖๐.๗๘%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจาก การใช้งาน	๓.๙๒%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓.๙๒%	๒๓.๕๓%	๖๘.๖๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๓ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๕ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามเพศ

เพศ	ไม่พึง พอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ชาย	๕.๒๓%	๑.๖๓%	๑.๙๖%	๖.๕๔%	๒๕.๔๙%	๕๙.๑๕%
หญิง	๕.๔๗%	๑.๗๔%	๑.๐๐%	๗.๙๖%	๒๗.๓๖%	๕๖.๔๗%
เพศทางเลือก	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๔.๒๙%	๑๔.๒๙%	๕๗.๑๔%	๑๔.๒๙%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๕ รองลงมาคือ เพศหญิง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๗ และเพศทางเลือก มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑๕ - ๒๓ ปี	๗.๔๑%	๑.๘๕%	๕.๕๖%	๗.๔๑%	๒๐.๓๗%	๕๗.๔๑%
๒๔ - ๓๒ ปี	๔.๖๒%	๒.๑๐%	๑.๖๘%	๑๐.๐๘%	๒๘.๑๕%	๕๓.๓๖%
๓๓ - ๔๑ ปี	๕.๖๙%	๑.๔๒%	๐.๔๗%	๖.๑๖%	๒๕.๑๒%	๖๑.๑๔%
๔๒ - ๕๐ ปี	๕.๐๐%	๐.๗๑%	๑.๔๓%	๕.๐๐%	๓๑.๔๓%	๕๖.๔๓%
๕๑ - ๕๙ ปี	๖.๖๗%	๓.๓๓%	๑.๖๗%	๖.๖๗%	๒๓.๓๓%	๕๘.๓๓%
มากกว่า ๖๐ ปี	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๘.๓๓%	๒๕.๐๐%	๖๖.๖๗%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุและความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๓๓ - ๔๑ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๔ และช่วงอายุ ๕๑ - ๕๙ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๒๘.๕๗%	๗๑.๔๓%
ประถมศึกษา	๒.๘๖%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๑.๔๓%	๒๐.๐๐%	๖๕.๗๑%
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑.๖๙%	๐.๐๐%	๓.๓๙%	๖.๗๘%	๒๐.๓๔%	๖๗.๘๐%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔.๖๕%	๓.๑๐%	๒.๓๓%	๖.๙๘%	๒๕.๕๘%	๕๗.๓๖%
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (อนุปริญญา/ปวส.)	๑.๒๐%	๑.๒๐%	๐.๐๐%	๙.๖๔%	๒๘.๙๒%	๕๙.๐๔%
ปริญญาตรี	๕.๗๒%	๑.๕๑%	๑.๒๐%	๗.๒๓%	๒๙.๘๒%	๕๔.๕๒%
ปริญญาโท	๑๔.๙๓%	๒.๙๙%	๒.๙๙%	๕.๙๗%	๒๐.๙๐%	๕๒.๒๔%
ปริญญาเอก	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๖๖.๖๗%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษาและความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาคือ วุฒิศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐ และวุฒิการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามสถานะ

สถานะ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
มีงานทำ	๕.๙๔%	๑.๔๙%	๑.๔๙%	๗.๖๔%	๒๗.๘๑%	๕๕.๖๓%
ว่างงาน	๓.๙๐%	๑.๗๓%	๑.๗๓%	๖.๙๓%	๒๕.๑๑%	๖๐.๖๑%
นักเรียน/นักศึกษา	๗.๖๙%	๗.๖๙%	๐.๐๐%	๗.๖๙%	๒๓.๐๘%	๕๓.๘๕%

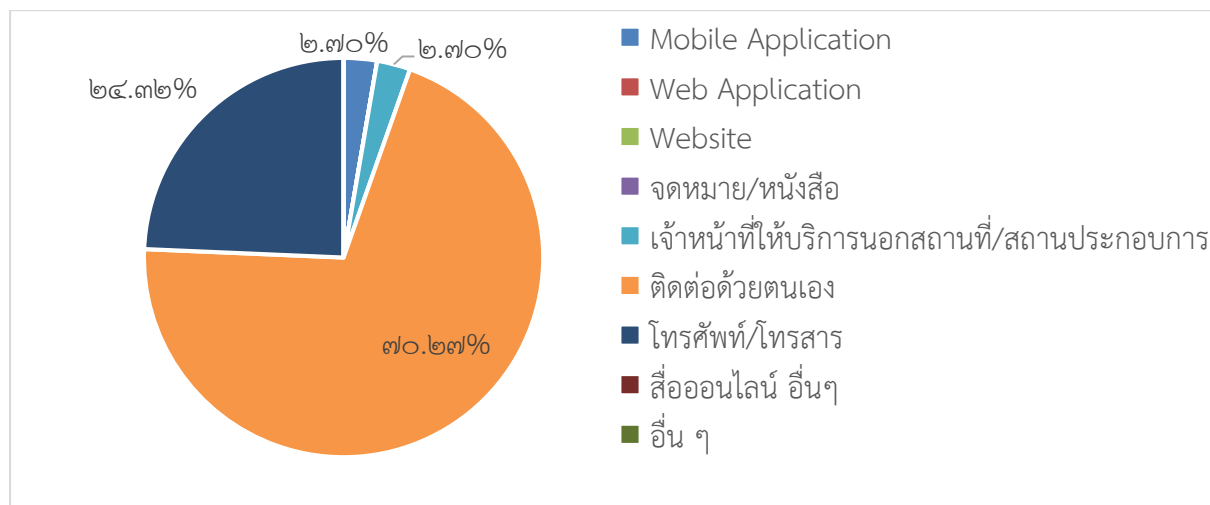
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่สถานะว่างงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑ รองลงมาคือ สถานะมีงานทำ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๓ และสถานะนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๘๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ไม่พึง พอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
เกษตรกร	๑๒.๕๐%	๐.๐๐%	๖.๒๕%	๑๒.๕๐%	๑๒.๕๐%	๕๖.๒๕%
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐.๐๐%	๕.๗๑%	๐.๐๐%	๕.๗๑%	๒๘.๕๗%	๖๐.๐๐%
ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	๘.๘๒%	๐.๐๐%	๒.๙๔%	๕.๘๘%	๓๒.๓๕%	๕๐.๐๐%
เจ้าหน้าที่องค์กรด้านแรงงาน/ สหภาพแรงงาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๖๖.๖๗%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%
นักศึกษา	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%
นายจ้าง/เจ้าของกิจการ สถาน ประกอบการ	๑๑.๑๑%	๔.๔๔%	๒.๒๒%	๘.๘๘%	๑๑.๑๑%	๖๒.๒๒%
พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	๑.๓๙%	๐.๐๐%	๑.๓๙%	๑๒.๕๐%	๒๕.๐๐%	๕๙.๓๒%
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๖.๔๕%	๑.๔๗%	๐.๘๘%	๖.๗๔%	๒๕.๒๒%	๕๙.๒๔%
ไม่ได้ทำงาน (แม่บ้าน พ่อบ้าน)	๔.๖๕%	๒.๓๓%	๒.๓๓%	๙.๓๐%	๓๔.๘๘%	๔๖.๕๑%
รับจ้างทั่วไป	๑.๘๙%	๑.๘๙%	๒.๘๓%	๓.๗๗%	๓๖.๗๙%	๕๒.๘๓%
ว่างงาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๖.๖๗%	๒๖.๖๗%	๖๖.๖๗%
อื่น ๆ	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%

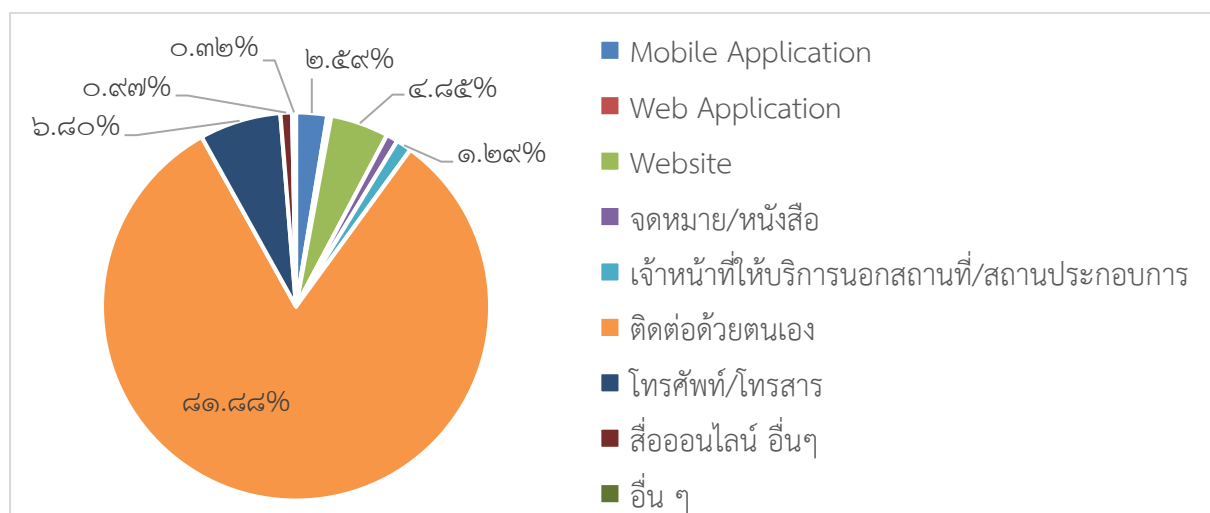
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพว่างงาน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือ นายจ้าง/เจ้าของกิจการ สถานประกอบการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๒ และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ตามลำดับ

**แผนภาพที่ ๒๑ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/
สำนักงานแรงงานจังหวัด**



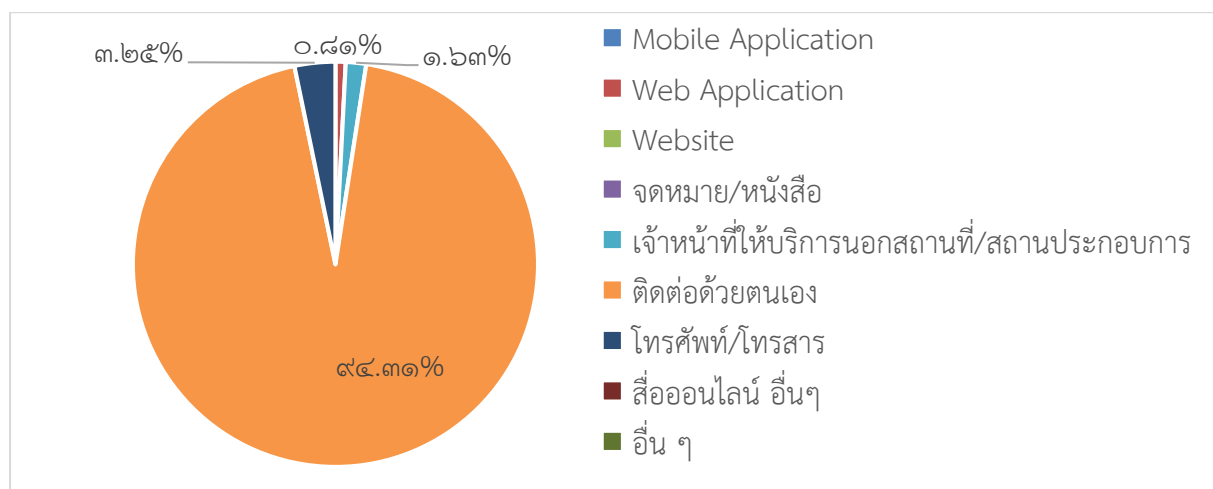
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละร้อยละ ๗๐.๒๗ รองลงมาคือ ติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒ และติดต่อผ่านทาง Mobile Application คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๒ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



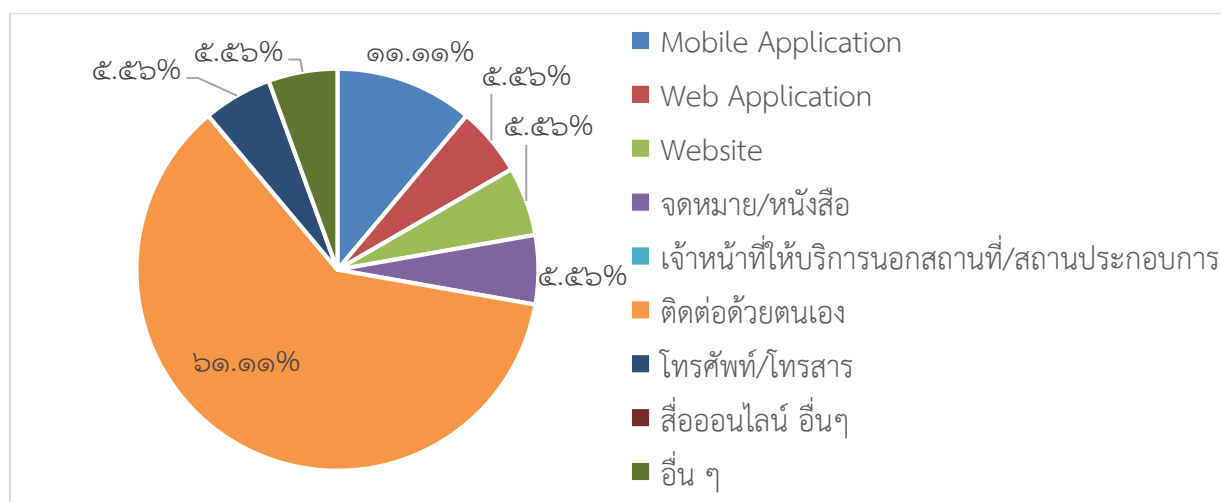
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละร้อยละ ๘๑.๘๘ รองลงมาคือ ติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๐ และติดต่อผ่าน Website คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๕ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๓ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางาน
กรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด



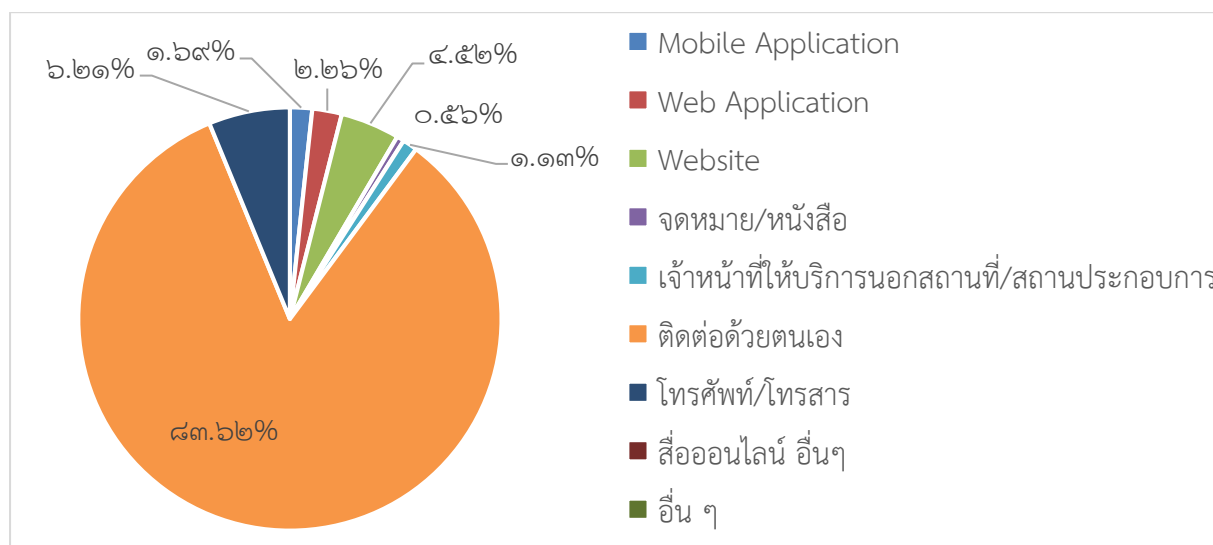
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๑ รองลงมาคือ ติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕ และติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๓ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๔ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน



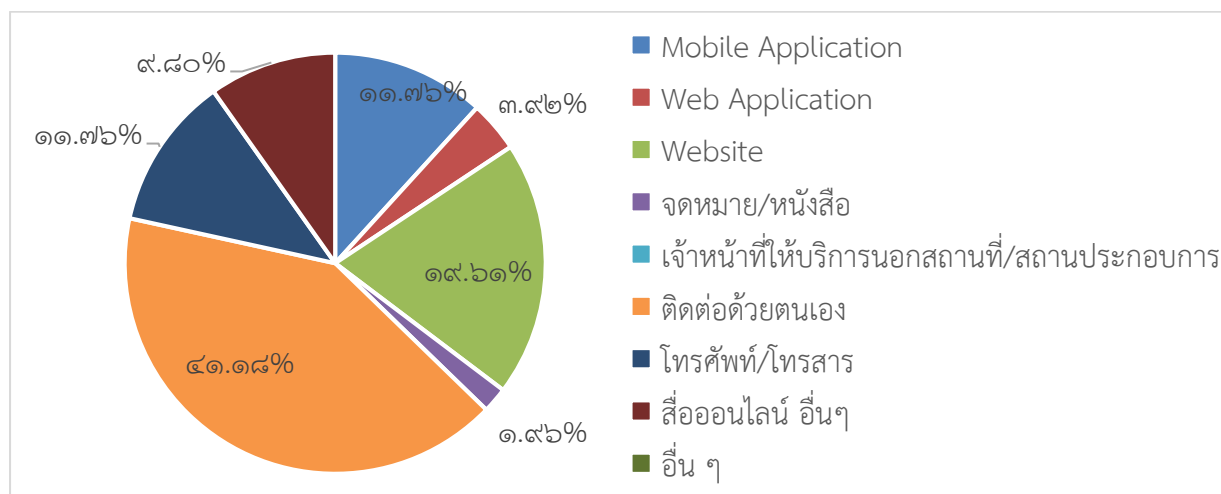
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๑ และรองลงมาคือ ติดต่อผ่าน Mobile Application คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๕ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๘๓.๖๒ รองลงมาคือ ติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๑ และติดต่อผ่าน Website คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๒ ตามลำดับ

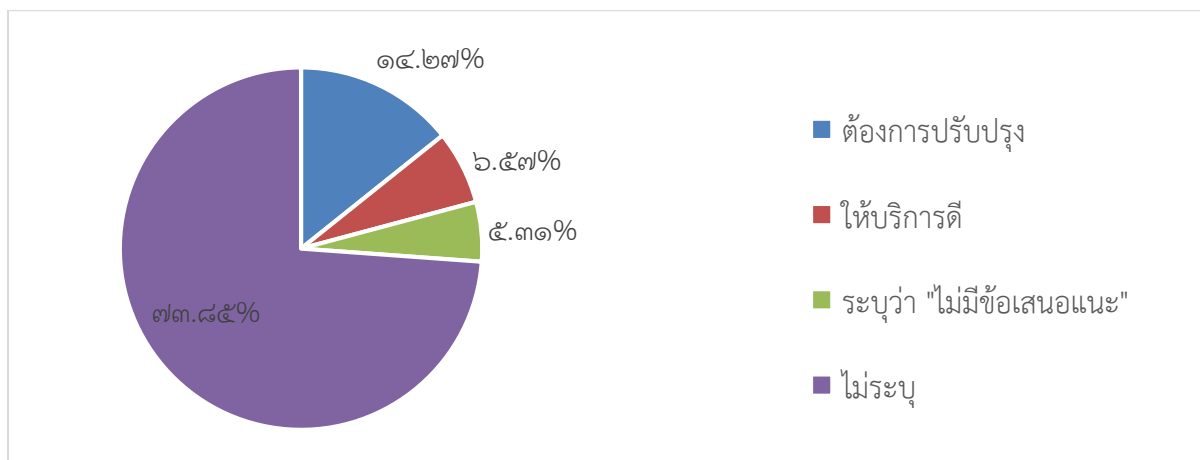
แผนภาพที่ ๒๖ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๑.๑๘ รองลงมาคือ ติดต่อผ่าน Website คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๑ และติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสารและ Mobile Application คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ตามลำดับ

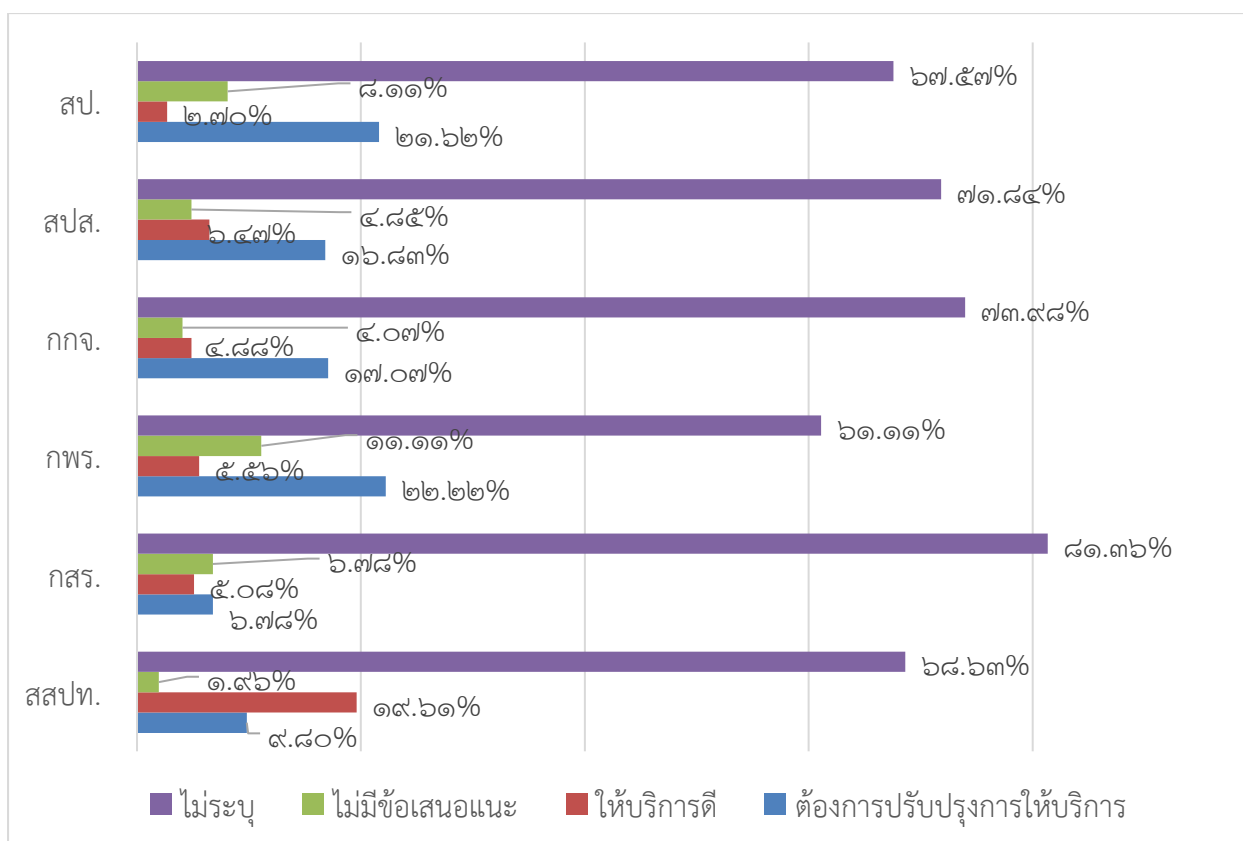
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

แผนภาพที่ ๒๗ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๕ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๗ และให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๗ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงส่วนใหญ่คือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีจำนวนน้อยทำให้ล่าช้า

แผนภาพที่ ๒๘ ข้อเสนอแนะการให้บริการของผู้มารับบริการของแต่ละหน่วยงาน



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการจากทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน มีดังนี้

๑. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๒ และให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการแนะนำประชาสัมพันธ์ต่างๆ
๒. สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๔ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๓ และให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๗ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีจำนวนน้อยทำให้ล่าช้า
๓. กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๘ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๗ และให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ
๔. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๑ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และระบุว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง
๕. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๖ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการและไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๘ และให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๘ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการติดต่อจากช่องทางอื่น
๖. สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๓ รองลงมาคือ ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๑ และต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ ต้องการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง