ผู้ช่วยปลัดกระทรวง 1
เลขรับ ๗๓๖
วันที่ ๒๙ ต.ค. ๒๕๖๔
เวลา ๐๙.๒๐ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองเศรษฐกิจการแรงงาน ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมแรงงาน โทรศัพท์ ๑๔๑๘
ที่ รง ๐๒๐๗.๔/๑๗๐๖ **วันที่** ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ (ก.ค. – ก.ย. ๒๕๖๔)

เรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน

๑. เรื่องเดิม

กองเศรษฐกิจการแรงงานได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

๒. ข้อรายงาน

กองเศรษฐกิจการแรงงาน ได้ดำเนินการประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๑ จากผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม (เอกสารแนบ) ดังนี้

๒.๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑,๑๔๙ คน แยกเป็นเพศหญิงจำนวน ๔๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๔ เพศชาย จำนวน ๖๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๔ และเพศทางเลือก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๒

๒.๑.๒ อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง ๒๔ - ๓๒ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๕ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๓๓ - ๔๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๘ และช่วงอายุระหว่าง ๔๒ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๔

๒.๑.๓ วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๑ รองลงมา คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๒ และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๐

๒.๑.๔ สถานะการมีงานทำส่วนใหญ่ผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๑ รองลงมา คือ ผู้มีงานทำ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๑ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๘

๒.๑.๕ การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๔ รองลงมา คือ พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๒ และค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๘

๒.๒ ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการหรือได้รับบริการจากหน่วยงาน ดังนี้

๒.๒.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๑ ของผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ใช้บริการของหน่วยงาน ๓ ลำดับแรก ดังนี้ (๑) บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ (๒) บริการสายด่วน ๑๕๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๖ และ (๓) บริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๒

๒.๒.๒ สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๒ ของผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ใช้บริการของหน่วยงาน ๓ ลำดับแรก ดังนี้ (๑) บริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๗ (๒) บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๙ และ (๓) บริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๓

/๒.๒.๓) กรมการ...

๒.๒.๓ กรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๓ ของผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ใช้บริการของหน่วยงาน ๓ ลำดับแรก ดังนี้ (๑) บริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗ (๒) อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และ (๓) บริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นำคนต่างด้าวเข้าทำงาน ขอบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work permit) (สัญชาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๓

๒.๒.๔ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๘ ของผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ใช้บริการของหน่วยงาน ๓ ลำดับแรก ดังนี้ (๑) บริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๓ (๒) บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๗ และ (๓) บริการรับรองความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๙

๒.๒.๕ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๖ ของผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ใช้บริการของหน่วยงาน ๓ ลำดับแรก ดังนี้ (๑) บริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อบังคับในการทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๔ (๒) บริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๒ และ (๓) บริการขอจดทะเบียน/ขึ้นทะเบียน (ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและคำชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน จดทะเบียนที่ปรึกษาแรงงานสัมพันธ์ จดทะเบียนสหภาพแรงงาน ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๒

๒.๒.๖ สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๑ ของผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ใช้บริการของหน่วยงาน ๓ ลำดับแรก ดังนี้ (๑) บริการงานฝึกอบรม พัฒนาองค์ความรู้และประเมินประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๒ (๒) บริการข้อมูลสถิติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๔ และ (๓) บริการทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๔

๒.๓ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๖ รองลงมา คือ ทางโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๘ และติดต่อผ่าน Website คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๒

๒.๔ ระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของหน่วยงานพบว่า

๒.๔.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในการขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัด ๓ ลำดับแรก คือ (๑) พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๑ (๒) พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๕ และ (๓) พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๕ ตามลำดับ

๒.๔.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในประเด็นของกิจกรรมการให้บริการ ดังนี้

๑) ประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการพบว่า (๑) พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๓ (๒) พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๐ และ (๓) พึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๓

/๒) ประเด็น...

๒) ประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการพบว่า (๑) พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ (๒) พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕ และ (๓) พึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๙

๓) ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่พบว่า (๑) พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๘ (๒) พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๐ และ (๓) พึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๓

๔) ประเด็นคุณภาพการให้บริการพบว่า (๑) พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔ (๒) พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๒ และ (๓) พึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๒

๒.๔.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ในการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ๓ ลำดับแรก พบว่า (๑) พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๓ (๒) พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๖ และ (๓) พึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๐

๒.๕ ข้อเสนอแนะการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ “ไม่ระบุคำตอบ” คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๓ รองลงมาคือ “ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ” คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๑ และระบุว่า “อื่น ๆ” คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ได้มีข้อเสนอแนะที่ต้องการปรับปรุงคือ การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เช่น รอสายนาน ไม่มีผู้รับโทรศัพท์ เป็นต้น

๓. <u>ข้อพิจารณา</u>

กองเศรษฐกิจการแรงงานพิจารณาแล้ว เห็นควรแจ้งเวียนรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ ให้กรม/สำนักงานประกันสังคม และสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๓ กองเศรษฐกิจการแรงงานจะได้ดำเนินการต่อไป

(นางศิริลักษณ์ ฉกะนันท์)
ผู้อำนวยการกองเศรษฐกิจการแรงงาน

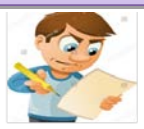
เห็นชอบ

(นางต้องใจ สุทัศน์ ณ อยุธยา)
ผู้ช่วยปลัดกระทรวงแรงงาน ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงแรงงาน
5 พย 64

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำไตรมาสที่ 3/2564

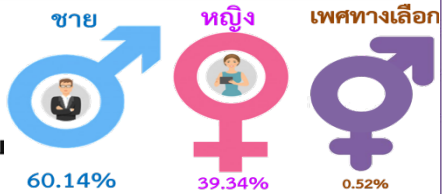
การดำเนินงาน : ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2564 โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

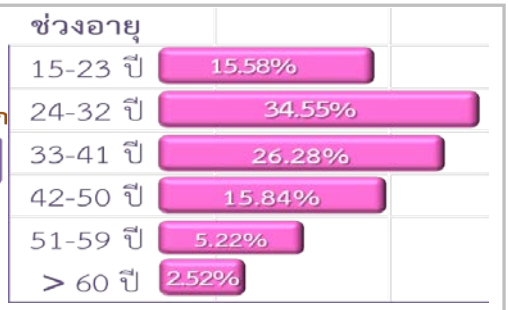
ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ



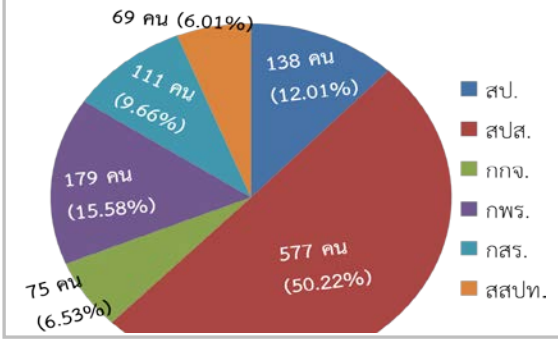
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

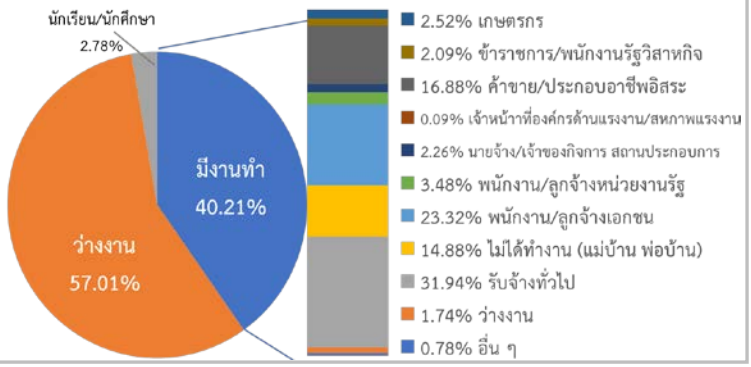
1,149 คน





จำแนกตามหน่วยงาน/คน





ผู้ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานและเรื่องที่มารับบริการของแต่ละหน่วยงาน

ผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงาน

งานบริการของแต่ละหน่วยงานที่ผู้มาติดต่อมากที่สุด ๓ ลำดับ

หน่วยงานสังกัด สป. ในเรื่อง

1. บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service)	34.78%
2. บริการสายด่วน 1506	28.26%
3. อื่น ๆ	12.32%

หน่วยงานสังกัด สปส. ในเรื่อง

1. บริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ	54.07%
2. บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน	38.99%
3. อื่น ๆ	5.03%

หน่วยงานสังกัด กกจ. ในเรื่อง

1. บริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ	58.67%
2. อื่น ๆ	20.00%
3. บริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นำคนต่างด้าวเข้าทำงาน ขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work permit) (สัญชาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม)	17.33%

หน่วยงานสังกัด กพร. ในเรื่อง

1. บริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ)	88.83%
2. บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ	4.47%
3. บริการรับรองความรู้ความสามารถ	2.79%

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำไตรมาสที่ 3/2564

ผู้ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานและเรื่องที่มารับบริการของแต่ละหน่วยงาน(ต่อ)

หน่วยงานสังกัด กสร. ในเรื่อง

1. บริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อบังคับในการทำงาน)	40.54%
2. บริการอื่น ๆ	17.12%
3.บริการขอจดทะเบียน/ขึ้นทะเบียน (ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและคำชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน จดทะเบียนที่ปรึกษาแรงงานสัมพันธ์ จดทะเบียนสหภาพแรงงาน ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน)	15.32%

หน่วยงานสังกัด สสปท. ในเรื่อง

1. บริการงานฝึกอบรม พัฒนาองค์ความรู้และประเมินประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย	50.72%
2. บริการข้อมูลสถิติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	18.84%
3. บริการทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	15.94%

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ติดต่อด้วยตนเอง 35.16%

ติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร 26.28%

Website 11.92%

* 3 อันดับแรก

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

มากที่สุด 39.51%

มาก 21.15%

ปานกลาง 19.15%

น้อย 4.26%

น้อยที่สุด 4.70%

ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของผู้มารับบริการในแต่ละประเด็น

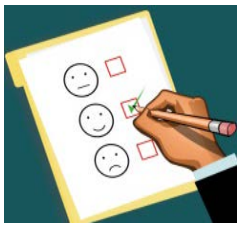
ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยบุคคล)	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	10.44%	7.31%	10.49%	20.43%	22.30%	29.03%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	12.17%	6.07%	7.82%	18.59%	22.85%	32.50%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	14.75%	5.43%	4.31%	19.13%	25.70%	30.68%
• คุณภาพการให้บริการ	13.72%	7.22%	9.57%	16.42%	22.02%	31.04%

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยสื่อเล็กทรอนิกส์)	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
• คุณภาพการให้บริการ	12.03%	6.77%	8.70%	18.10%	24.26%	30.13%

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำไตรมาสที่ 3/2564

ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในแต่ละประเด็นจำแนกตามหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยบุคคล)	หน่วยงานในสังกัด/ระดับความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน					
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.	สสปท.
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ปานกลาง 32.43%	ปานกลาง 24.26%	มากที่สุด 64.67%	มากที่สุด 60.89%	มากที่สุด 33.11%	มาก 36.96%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ปานกลาง 27.10%	ปานกลาง 23.54%	มากที่สุด 66.40%	มากที่สุด 63.24%	มากที่สุด 40.90%	มากที่สุด 41.45%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	ปานกลาง 25.72%	ปานกลาง 24.93%	มากที่สุด 63.56%	มากที่สุด 60.43%	มาก 37.69%	มาก 40.58%
• คุณภาพการให้บริการ	ปานกลาง 25.12%	ปานกลาง 19.99%	มากที่สุด 68.89%	มากที่สุด 61.45%	มากที่สุด 33.93%	มากที่สุด 38.65%

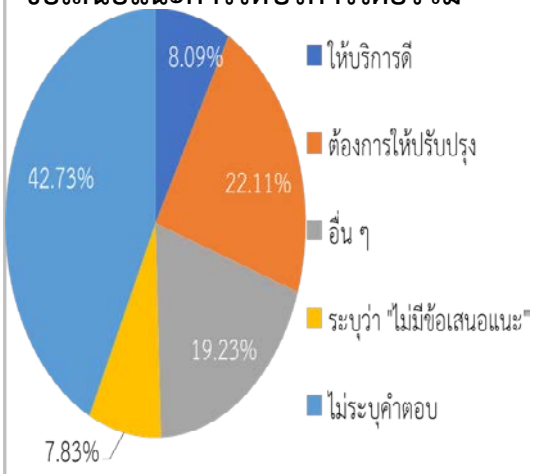


ประเด็นความพึงพอใจ (การรับบริการโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์)	หน่วยงานในสังกัด/ระดับความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน					
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.	สสปท.
• คุณภาพการให้บริการ	ปานกลาง 27.17%	มาก 21.80%	มากที่สุด 66.33%	มากที่สุด 58.94%	มาก 31.76%	มากที่สุด 40.58%

* โดยส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะการให้บริการโดยรวม



- ให้บริการดี 8.09%
- ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ 22.11%

โดยส่วนใหญ่เรื่อง

การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ไม่สะดวก

ข้อเสนอแนะการให้บริการ จำแนกตามแต่ละหน่วยงาน

หมวดข้อเสนอแนะการให้บริการ	หน่วยงาน					
	สป.	สปส.	กกจ.	กพร.	กสร.	สสปท.
ให้บริการดี	9.42%	6.41%	14.67%	8.38%	5.41%	15.94%
ต้องการให้ปรับปรุง	23.19%	32.58%	13.33%	2.79%	15.32%	2.90%
อื่น ๆ	26.81%	22.18%	18.67%	5.59%	21.62%	11.59%
ระบุว่า "ไม่มีข้อเสนอแนะ"	5.80%	7.80%	2.67%	5.59%	9.01%	21.74%
ไม่ระบุคำตอบ	34.78%	31.02%	50.67%	77.65%	48.65%	47.83%

หน่วยงานในสังกัด	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในส่วนใหญ่
สป.	การติดต่อดำเนินการล่าช้าและการติดต่อผ่านโทรศัพท์ไม่สะดวก
สปส.	ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เช่น รอสายนาน ไม่มีผู้รับโทรศัพท์ เป็นต้น
กกจ.	การให้บริการจากเจ้าหน้าที่
กพร.	การฝึกอบรมให้มีหลักสูตรอบรมที่หลากหลายและควรใช้ได้จริงในช่วงโควิด
กสร.	การดำเนินการที่รวดเร็วในการรับบริการ
สสปท.	การบริการทาง (Call Center)

บทสรุป

โครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ผ่านการสำรวจออนไลน์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีเป้าหมายคือผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑,๑๔๙ ราย พบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน ๔๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๔ เพศชาย จำนวน ๖๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๔ และเพศทางเลือก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๒ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๔ – ๓๒ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๕ มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๑ มีสถานะว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๑ อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๒

จังหวัดที่มีผู้มาติดต่อและตอบแบบสอบถามของหน่วยงานมากที่สุดคือกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๗ หน่วยงานที่มีประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการและตอบแบบสอบถามของมากที่สุดคือ **สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๒ ติดต่อขอรับบริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๗ รองลงมาคือ **สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๑ ติดต่อขอรับบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ รองลงมาคือ **กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๘ ติดต่อขอรับบริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๓ รองลงมาคือ **กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๖ ติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อบังคับในการทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๔ รองลงมาคือ **กรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดงานหางานจังหวัด** คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๓ ติดต่อขอรับบริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗ และ**สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)**คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๑ ติดต่อขอรับบริการงานฝึกอบรม พัฒนาองค์ความรู้และประเมินประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๒ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๖

จากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๑ และในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ดังนี้

การบริการโดยบุคคล ในหมวดกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๓ ในหมวดเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ ในหมวดสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๘ และในหมวดคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔

การบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในหมวดคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๓

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๓ รองลงมาคือ ต้องการปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๔ รองลงมาคือ เรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๙ และส่วนใหญ่ต้องการปรับปรุงในเรื่อง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เช่น รอสายนาน ไม่มีผู้รับโทรศัพท์ เป็นต้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

โครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จำแนกการนำเสนอออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยเรื่อง เพศ ช่วงอายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานะอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ การติดต่อขอใช้บริการหรือได้รับบริการจากหน่วยงาน ประกอบด้วย จังหวัดที่ขอใช้บริการหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ เรื่องที่ขอรับบริการ ช่องทางที่ใช้ติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจของแต่ละประเด็นการให้บริการ

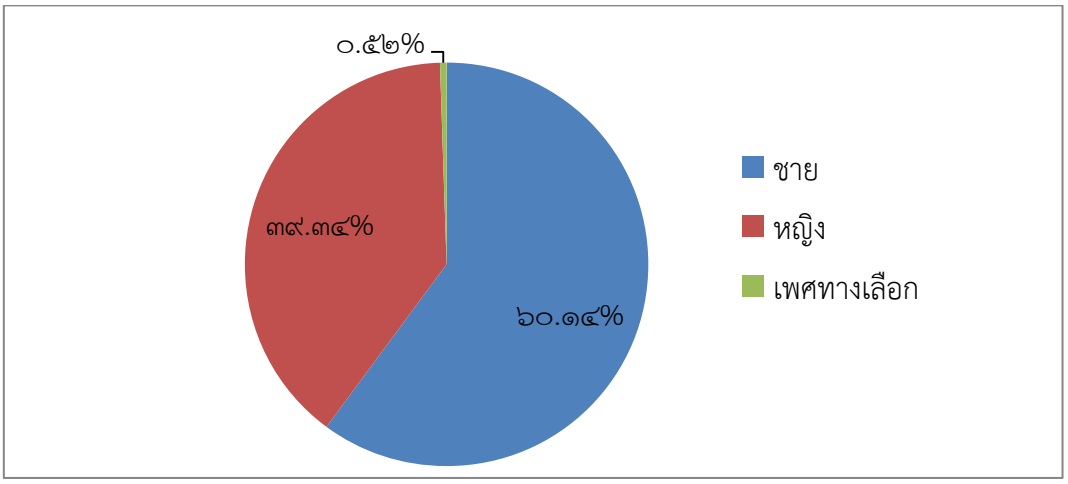
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

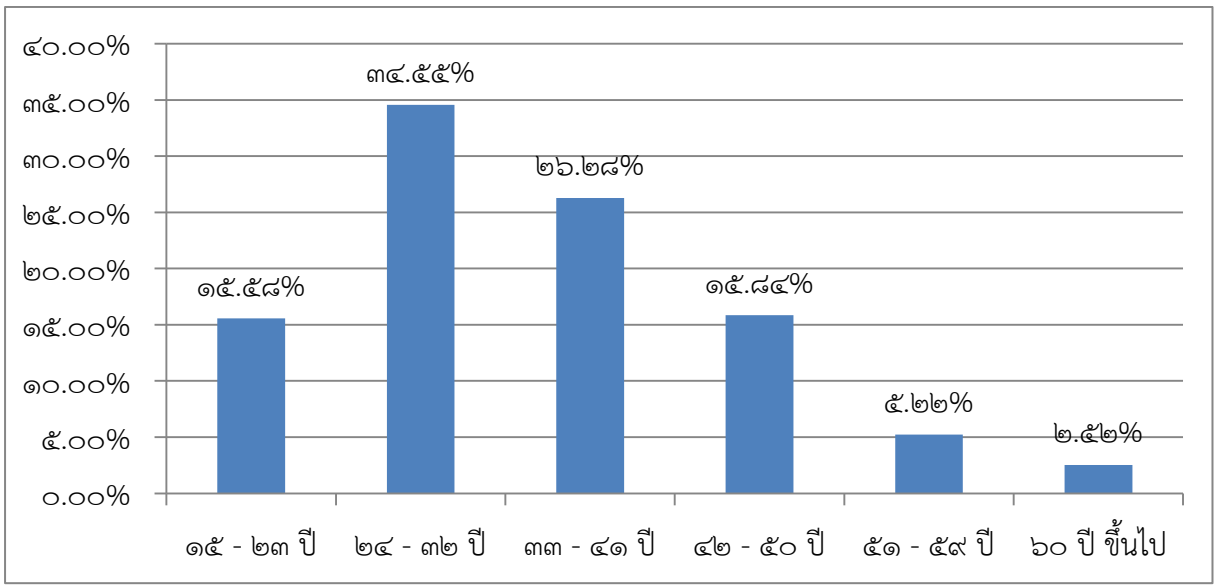
ผลการสำรวจ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๑๔๙ คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานะ อาชีพ ปรากฏผล ดังนี้

แผนภาพที่ ๑ เพศผู้ตอบแบบสอบถาม



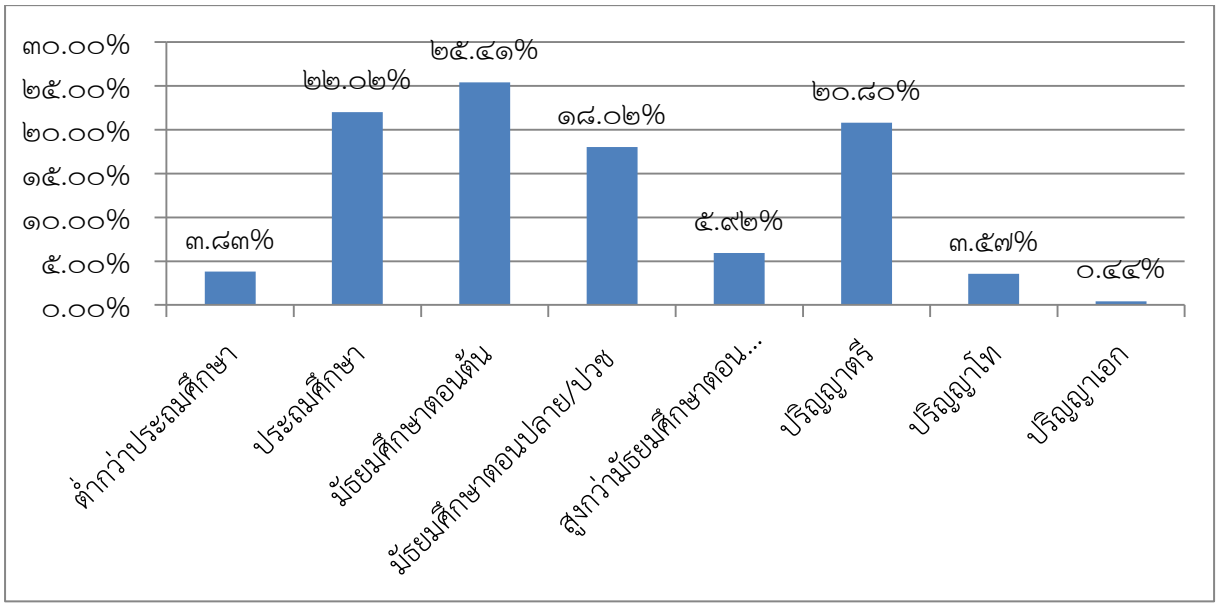
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๔ รองลงมา คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๔ และเพศทางเลือก คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

แผนภาพที่ ๒ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



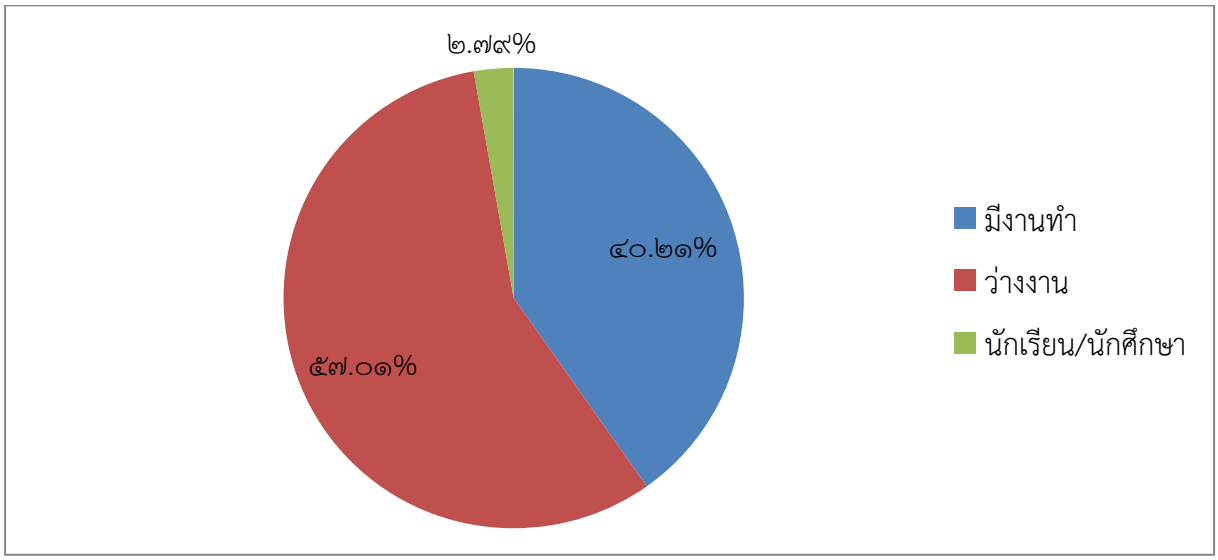
จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๔ - ๓๒ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๕ รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง ๓๓ - ๔๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๘ และช่วงอายุระหว่าง ๔๒ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๔ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๓ วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม



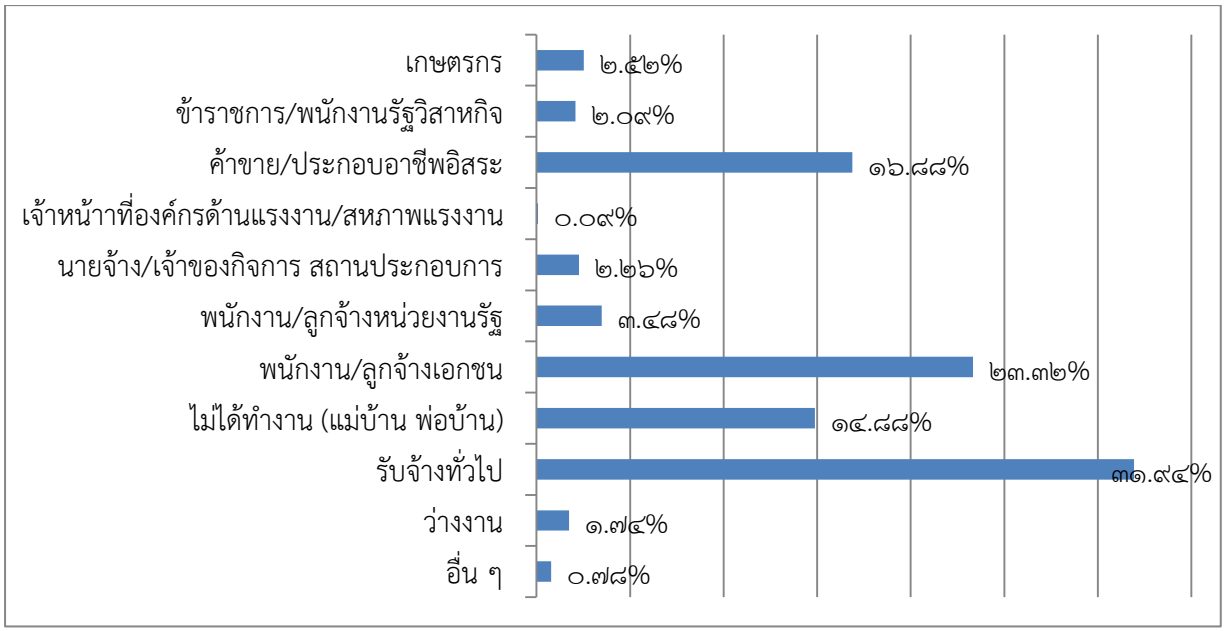
จากผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๑ รองลงมา คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๒ และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๐ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๔ สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม



จากผลการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๑ รองลงมาคือ ผู้มีงานทำ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๑ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๙ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๕ อาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม



จากผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างชั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๔ รองลงมาคือเป็นพนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๒ และเป็นค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๘ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ การติดต่อขอใช้บริการหรือได้รับบริการจากหน่วยงาน

ตารางที่ ๑ ผู้ติดต่อขอใช้บริการแต่ละจังหวัด

จังหวัด	คิดเป็นร้อยละ
กระบี่	๐.๒๖%
กรุงเทพมหานคร	๒๒.๓๗%
กาญจนบุรี	๒.๓๕%
กาฬสินธุ์	๐.๔๔%
กำแพงเพชร	๐.๒๖%
ขอนแก่น	๐.๑๗%
จันทบุรี	๐.๐๙%
ฉะเชิงเทรา	๑.๐๔%
ชลบุรี	๓.๖๖%
ชัยภูมิ	๑.๔๘%
ชุมพร	๐.๑๗%
เชียงราย	๐.๐๙%
เชียงใหม่	๐.๒๖%
ตรัง	๐.๓๕%
ตราด	๐.๑๗%

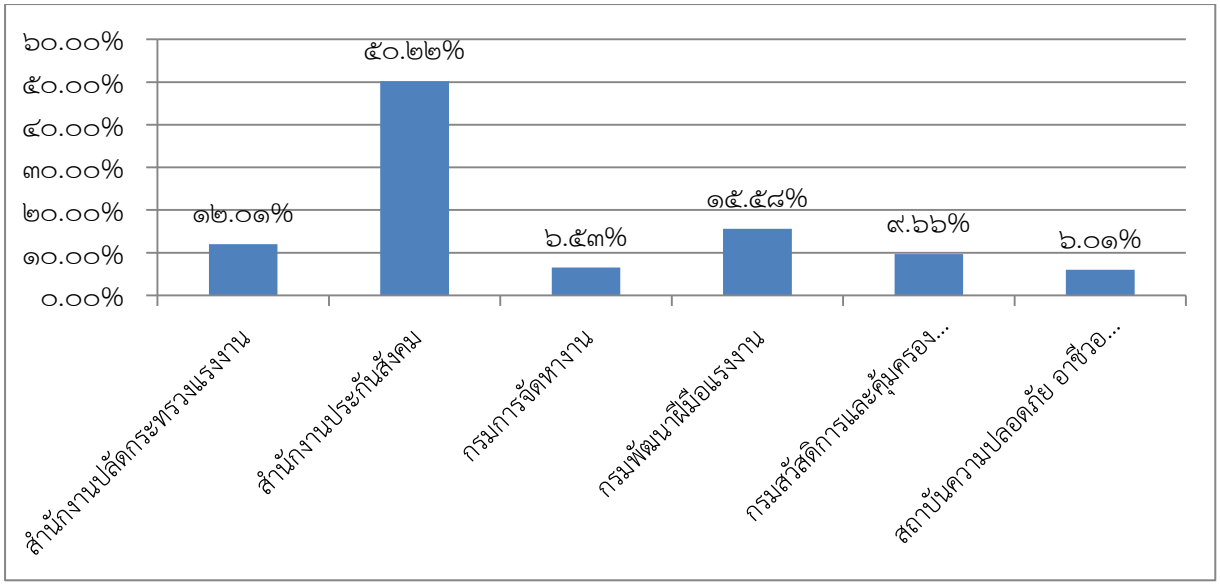
จังหวัด	คิดเป็นร้อยละ
พิจิตร	๐.๐๙%
พิษณุโลก	๐.๑๗%
เพชรบุรี	๑.๒๒%
เพชรบูรณ์	๑.๓๑%
ภูเก็ต	๐.๑๗%
มหาสารคาม	๐.๔๔%
มุกดาหาร	๐.๐๙%
ยะลา	๑.๗๔%
ร้อยเอ็ด	๐.๒๖%
ระนอง	๐.๑๗%
ระยอง	๓.๐๕%
ราชบุรี	๑.๙๑%
ลพบุรี	๒.๔๔%
ลำปาง	๐.๐๙%
ลำพูน	๐.๑๗%

จังหวัด	คิดเป็นร้อยละ
ตาก	๐.๙๖%
นครนายก	๐.๘๗%
นครปฐม	๑.๖๕%
นครพนม	๐.๔๔%
นครราชสีมา	๒.๕๒%
นครศรีธรรมราช	๑.๐๔%
นครสวรรค์	๐.๓๕%
นนทบุรี	๓.๑๓%
นราธิวาส	๑.๖๕%
บึงกาฬ	๐.๐๙%
บุรีรัมย์	๐.๒๖%
ปทุมธานี	๓.๓๙%
ประจวบคีรีขันธ์	๑.๗๔%
ปราจีนบุรี	๐.๘๗%
ปัตตานี	๑.๒๒%
พระนครศรีอยุธยา	๒.๐๙%
พะเยา	๐.๐๙%
พังงา	๐.๓๕%
พัทลุง	๐.๒๖%

จังหวัด	คิดเป็นร้อยละ
สกลนคร	๑๐.๗๙%
สงขลา	๔.๖๑%
สตูล	๐.๑๗%
สมุทรปราการ	๔.๖๑%
สมุทรสงคราม	๐.๑๗%
สมุทรสาคร	๑.๗๔%
สระแก้ว	๐.๐๙%
สระบุรี	๑.๖๕%
สิงห์บุรี	๐.๗๐%
สุโขทัย	๐.๐๙%
สุพรรณบุรี	๑.๓๑%
สุราษฎร์ธานี	๐.๗๘%
หนองคาย	๐.๐๙%
หนองบัวลำภู	๐.๒๖%
อ่างทอง	๐.๘๗%
อำนาจเจริญ	๐.๑๗%
อุดรธานี	๐.๕๒%
อุทัยธานี	๑.๓๙%
อุบลราชธานี	๐.๕๒%
รวมเป็น	๑๐๐.๐๐%

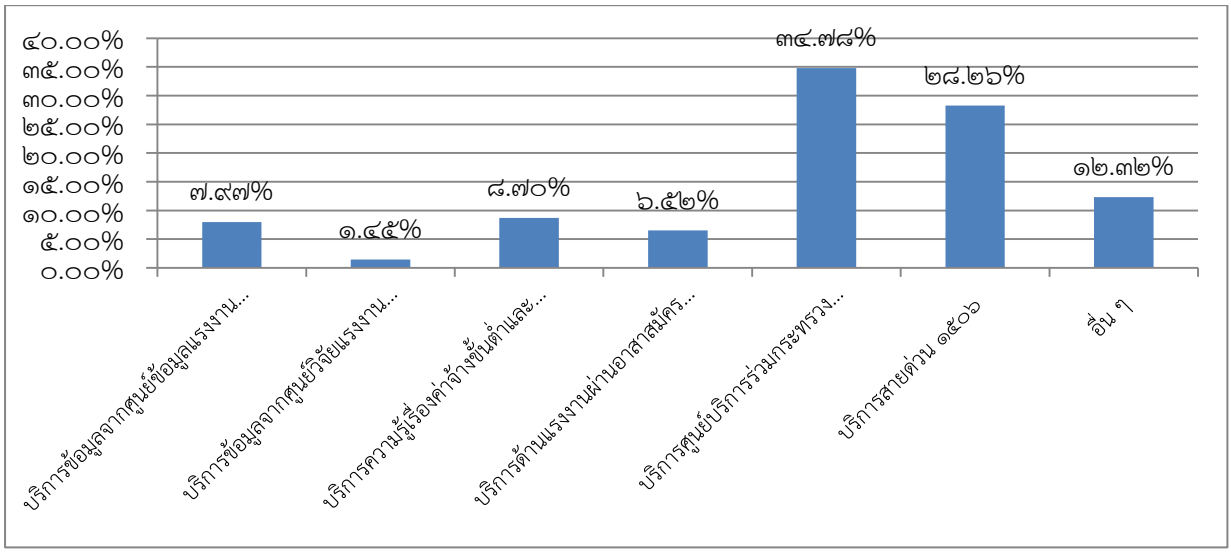
จากผลการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่จังหวัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๗ รองลงมาคือ จังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙ และจังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๖ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๖ ผู้ติดต่อขอใช้บริการหน่วยงาน



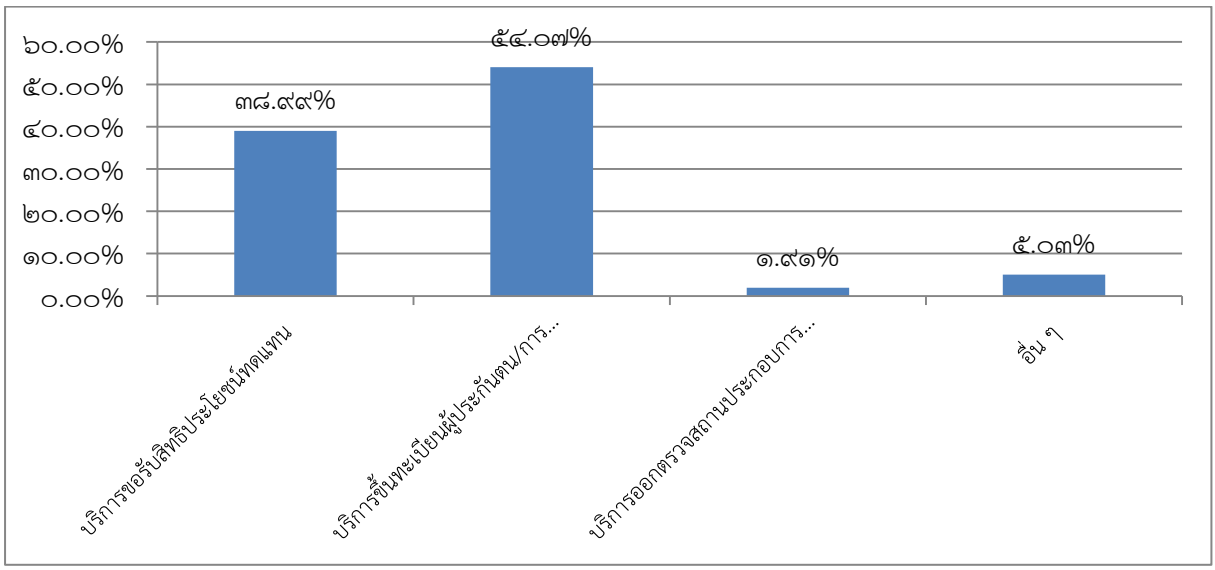
จากผลการสำรวจหน่วยงานทั้งหมด ๖ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด ๒) สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ๓) กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพ/สำนักจัดหางานจังหวัด ๔) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ๕) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ๖) สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีผู้ขอใช้บริการตอบแบบสอบถามให้กับ สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๒ รองลงมาคือ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๘ และสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๗ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด



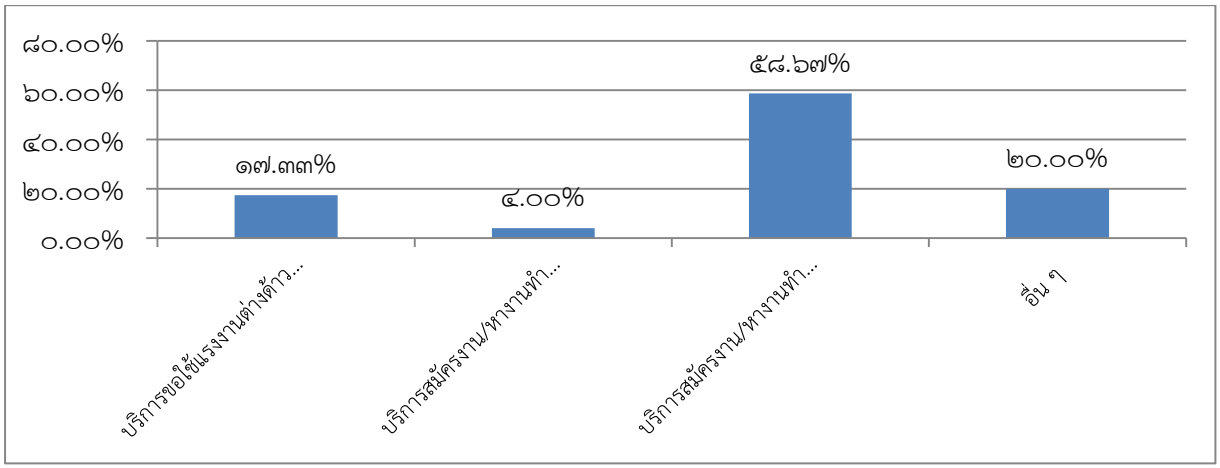
จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัดพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ รองลงมาคือ บริการสายด่วน ๑๕๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๖ และบริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๒ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๘ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



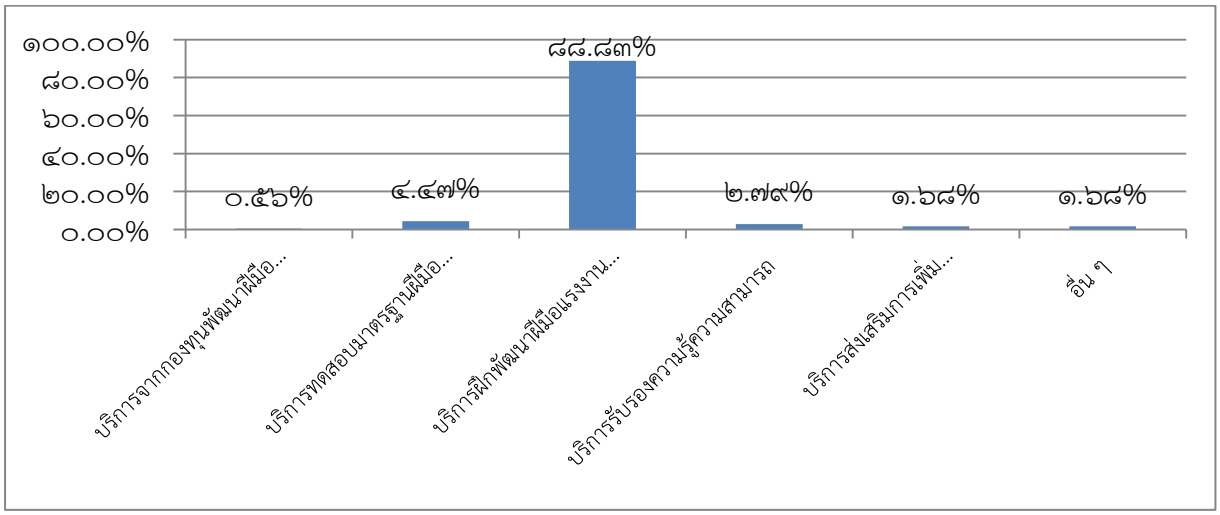
จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๗ รองลงมาคือ บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๙ และบริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๓ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๙ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ /สำนักจัดหางานจังหวัด



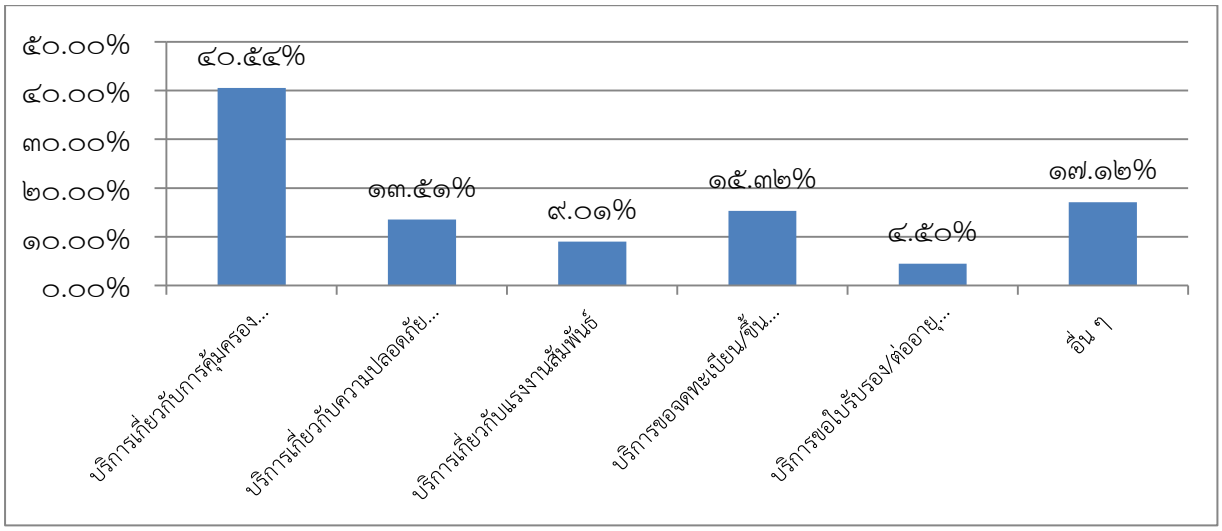
จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัดพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการสมัครงาน/หางานทำ รับสมัครงาน/หาแรงงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ รับงานไปทำที่บ้าน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗ รองลงมาคือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และบริการขอใช้แรงงานต่างด้าว นำคนต่างด้าวเข้าทำงาน ขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว (Work permit) (สัญชาติเมียนมา ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๓ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๐ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน



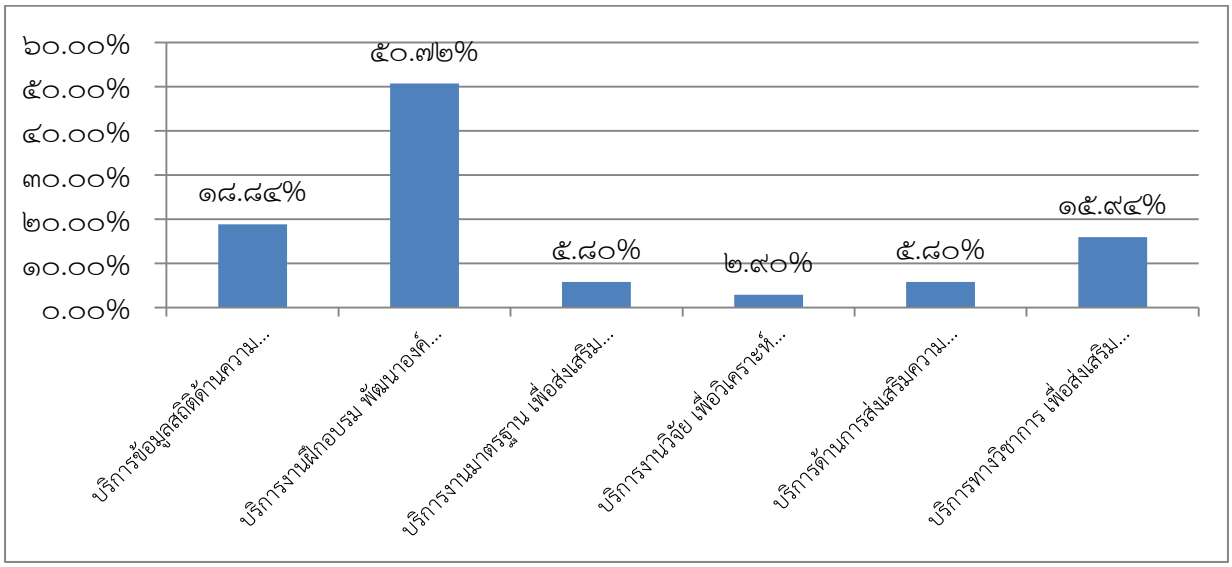
จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอาชีพเสริม/อาชีพอิสระ) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๓ รองลงมาคือ บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๗ และบริการรับรองความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๙ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๑ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน (ค่าตอบแทนในการทำงาน วันหยุด วันลา สวัสดิการแรงงาน ค่าชดเชย ข้อบังคับในการทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๔ รองลงมาคือ บริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๒ และบริการขอจดทะเบียน/ขึ้นทะเบียน (ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและคำชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน จดทะเบียนที่ปรึกษาแรงงานสัมพันธ์ จดทะเบียนสหภาพแรงงาน ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๒ ตามลำดับ

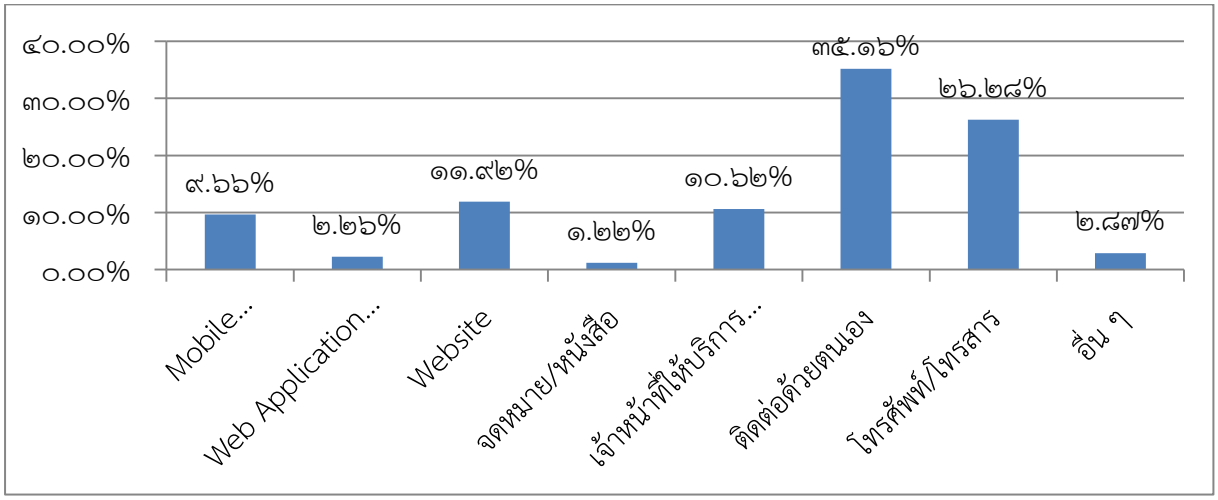
แผนภาพที่ ๑๒ งานบริการที่ได้รับจากหน่วยงาน สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



จากผลการสำรวจจำแนกตามงานบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการติดต่อรับบริการ

งานฝึกอบรม พัฒนาองค์ความรู้และประเมินประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๒ รองลงมาคือ บริการข้อมูลสถิติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๔ บริการทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๔ ตามลำดับ

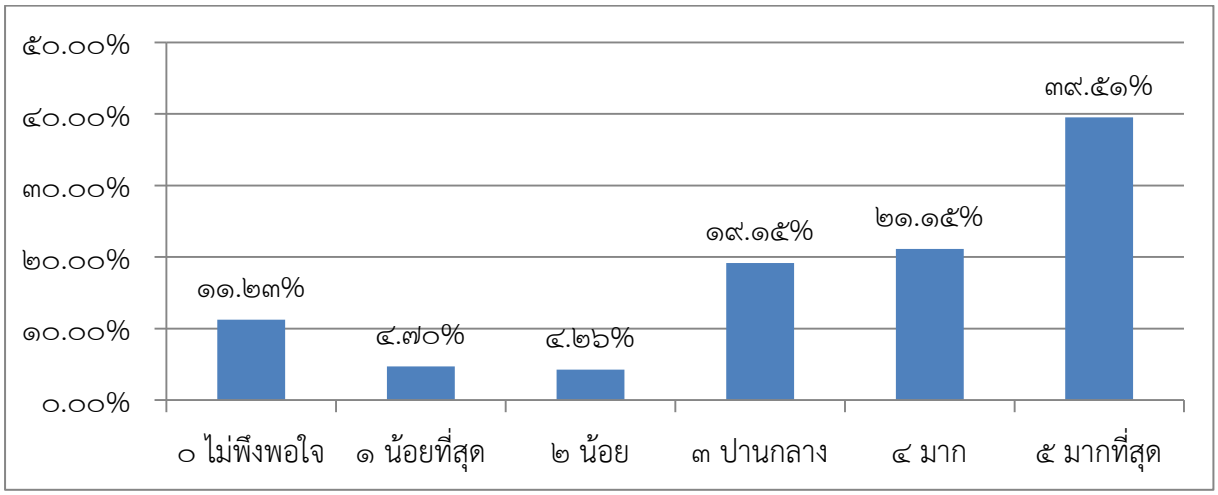
แผนภาพที่ ๑๓ ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ



จากผลการสำรวจผู้ติดต่อรับบริการพบว่า ส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๖ รองลงมาคือ ทางโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๘ และติดต่อผ่าน Website ร้อยละ ๑๑.๙๒ ตามลำดับ

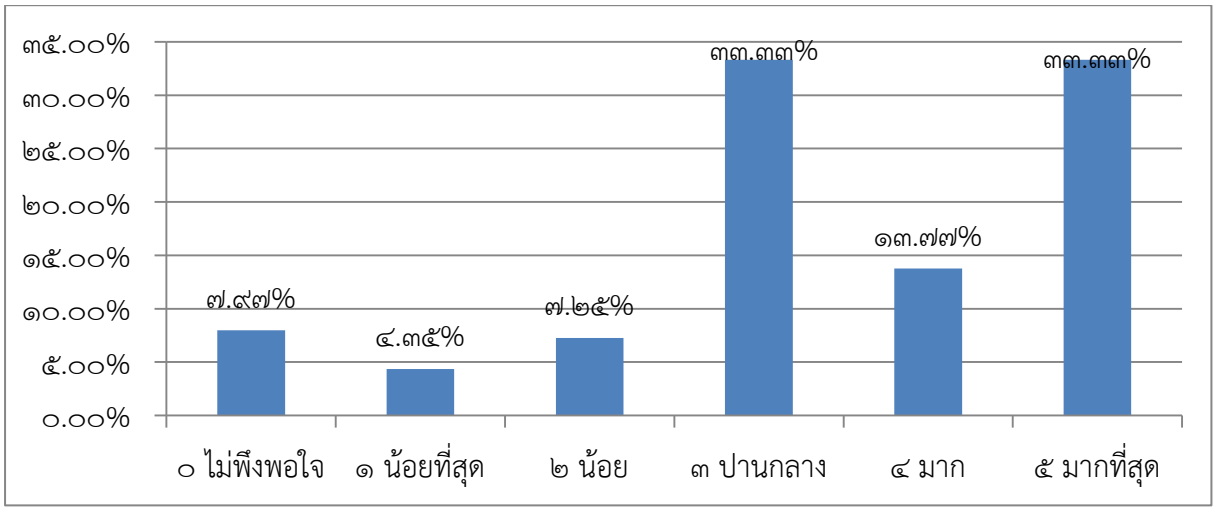
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

แผนภาพที่ ๑๔ ความพึงพอใจภาพรวมของผู้มารับบริการ



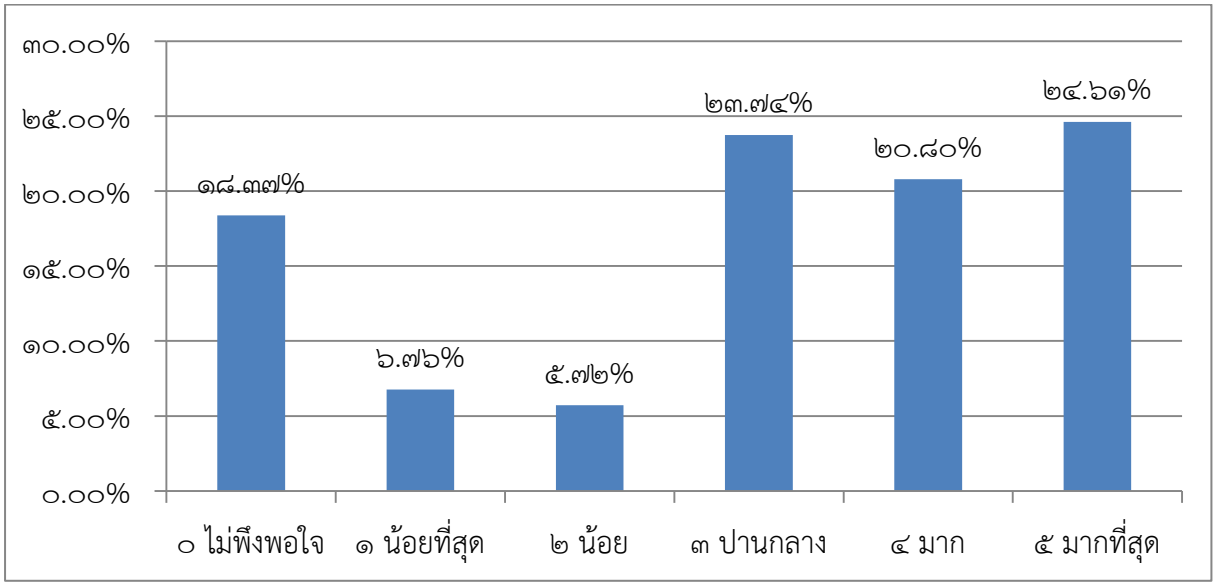
จากผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มารับบริการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๑ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๕ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๕ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๕ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด



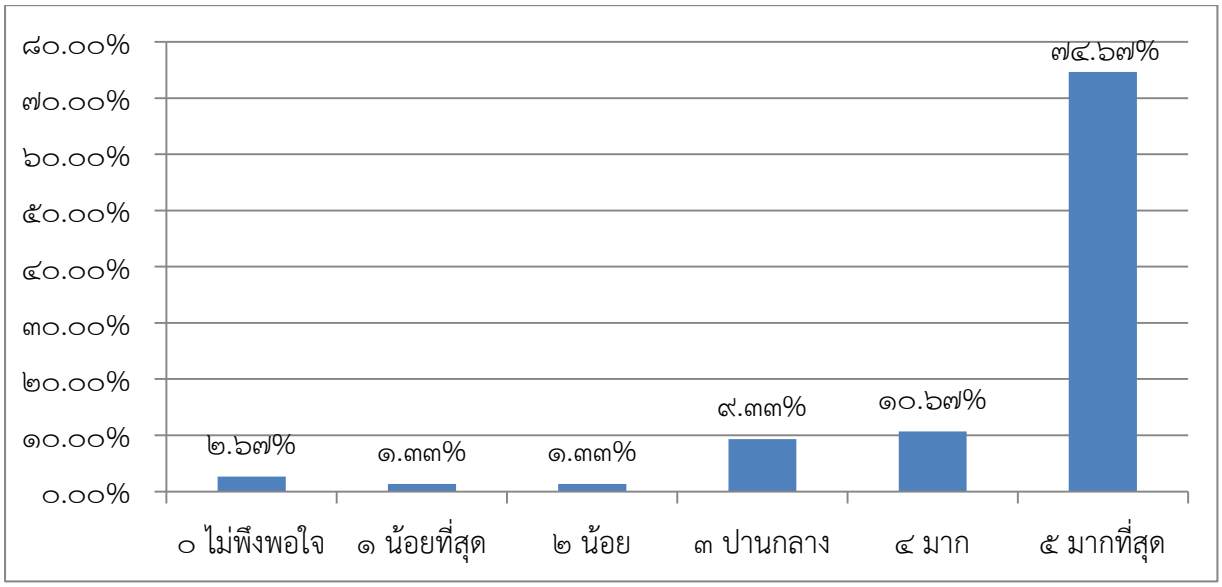
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๗ และไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๗ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๖ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



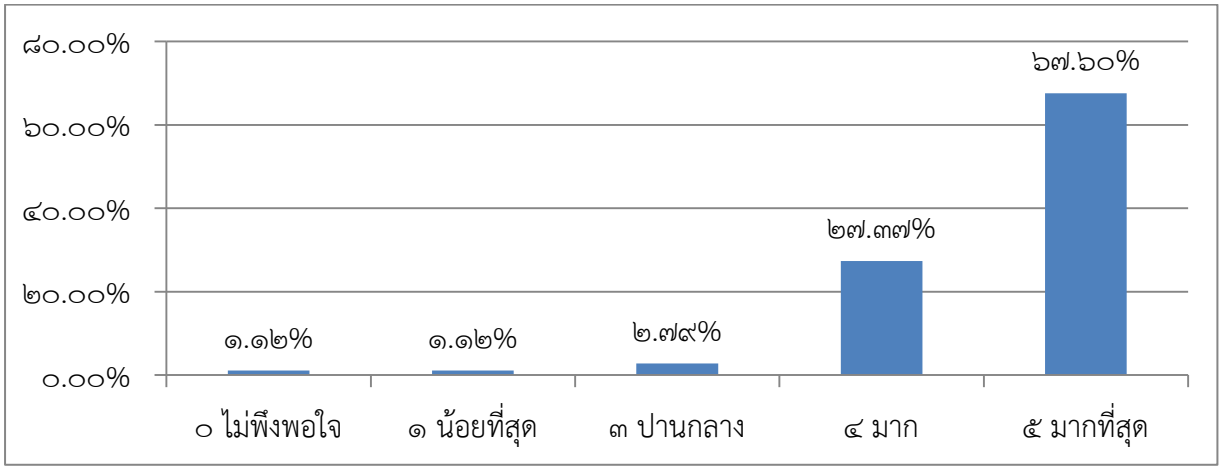
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๑ รองลงมาคือ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๔ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๐ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๗ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด



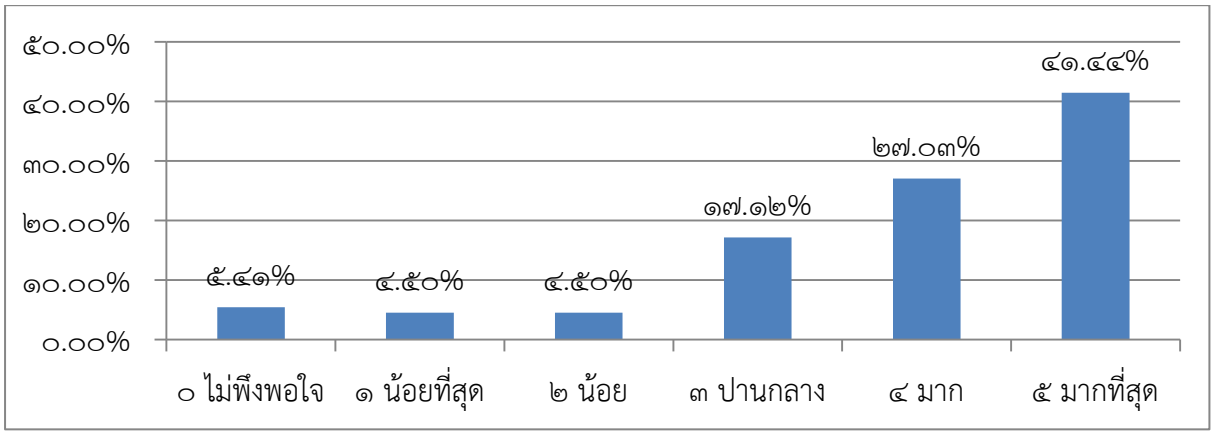
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๗ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๗ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๘ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด



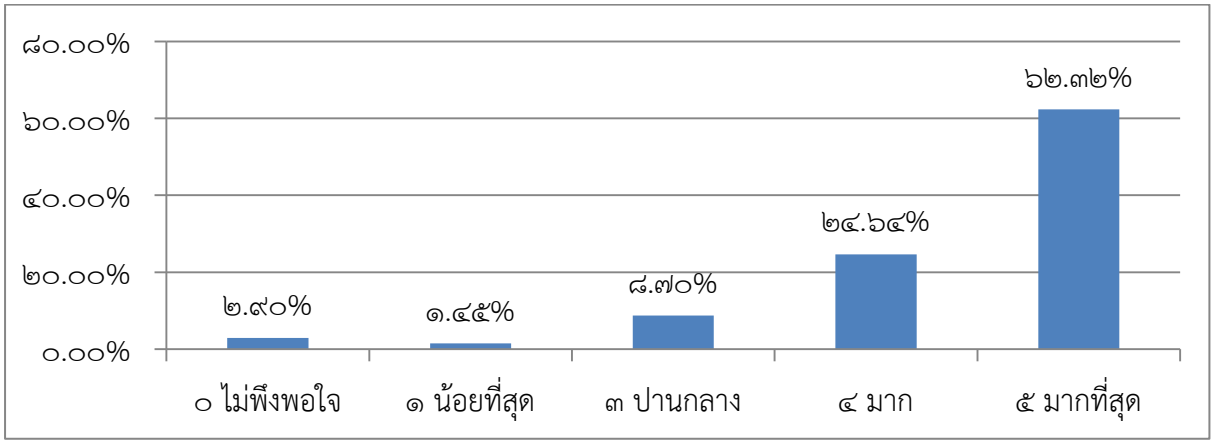
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุดคิด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๐ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๗ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๙ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๑๙ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๔ รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๓ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๒ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๐ ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงาน สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงาน สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๒ และรองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๔ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๑๐.๔๔%**	**๗.๓๑%**	**๑๐.๔๙%**	**๒๐.๔๓%**	**๒๒.๓๐%**	**๒๙.๐๓%**
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐.๐๑%	๖.๙๖%	๙.๖๖%	๒๒.๗๒%	๒๑.๔๑%	๒๙.๒๔%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๑๐.๐๑%	๗.๑๔%	๑๐.๘๘%	๒๑.๐๖%	๒๒.๑๙%	๒๘.๗๒%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑๐.๖๒%	๗.๔๐%	๑๐.๗๙%	๑๙.๖๗%	๒๒.๘๐%	๒๘.๗๒%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๑.๑๔%	๗.๗๕%	๑๐.๖๒%	๑๘.๒๘%	๒๒.๘๐%	๒๙.๔๒%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๑๒.๑๗%**	**๖.๐๗%**	**๗.๘๒%**	**๑๘.๕๙%**	**๒๒.๘๕%**	**๓๒.๕๐%**
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๑๑.๙๒%	๕.๔๘%	๗.๐๕%	๑๙.๕๐%	๒๒.๘๙%	๓๓.๑๖%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๒.๒๗%	๖.๐๑%	๘.๐๙%	๑๘.๓๖%	๒๒.๒๘%	๓๒.๙๙%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือเป็นต้น	๑๒.๐๑%	๖.๓๕%	๘.๕๓%	๑๘.๑๐%	๒๓.๕๙%	๓๑.๔๒%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๑๒.๐๑%	๕.๓๑%	๖.๖๑%	๑๘.๖๒%	๒๒.๗๒%	๓๔.๗๓%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๒.๖๒%	๗.๒๒%	๘.๗๙%	๑๘.๓๖%	๒๒.๘๐%	๓๐.๒๐%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	**๑๔.๗๕%**	**๕.๔๓%**	**๔.๓๑%**	**๑๙.๑๓%**	**๒๕.๗๐%**	**๓๐.๖๘%**
๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๔.๒๗%	๕.๓๑%	๔.๙๖%	๒๐.๙๗%	๒๕.๐๗%	๒๙.๔๒%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๑๕.๕๘%	๕.๔๐%	๔.๓๕%	๒๑.๑๕%	๒๔.๘๐%	๒๘.๗๒%
๓.การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๔.๘๐%	๖.๕๓%	๔.๗๐%	๑๙.๐๖%	๒๔.๘๐%	๓๐.๑๑%
๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๑๔.๘๐%	๕.๖๖%	๔.๐๙%	๑๙.๕๐%	๒๗.๕๐%	๒๘.๔๖%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๑๕.๐๖%	๔.๙๖%	๓.๘๓%	๑๗.๔๑%	๒๗.๓๓%	๓๑.๔๒%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID - 19, วัณโรค เป็นต้น	๑๔.๐๑%	๔.๗๐%	๓.๙๒%	๑๖.๗๑%	๒๔.๗๒%	๓๕.๙๔%
• คุณภาพการให้บริการ	๑๓.๗๒%	๗.๒๒%	๙.๕๗%	๑๖.๔๒%	๒๒.๐๒%	๓๑.๐๔%
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๑๓.๒๓%	๗.๕๗%	๙.๔๐%	๑๗.๑๕%	๒๑.๑๕%	๓๑.๕๑%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๑๓.๙๓%	๖.๗๙%	๙.๐๕%	๑๖.๕๔%	๒๒.๙๘%	๓๐.๗๒%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๑๔.๐๑%	๗.๓๑%	๑๐.๒๗%	๑๕.๕๘%	๒๑.๙๓%	๓๐.๙๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมในประเด็น การบริการโดยบุคคลในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับ มาก

คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๐ และพึงพอใจระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๓ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕ และพึงพอใจระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๘ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๐และพึงพอใจระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๒๕ และพึงพอใจระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	**๑๒.๐๓%**	**๖.๗๗%**	**๘.๗๐%**	**๑๘.๑๐%**	**๒๔.๒๖%**	**๓๐.๑๓%**
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๑๑.๘๔%	๖.๐๑%	๘.๗๙%	๑๙.๓๒%	๒๔.๑๙%	๒๙.๘๕%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๑๒.๒๗%	๖.๗๐%	๘.๗๙%	๑๘.๖๒%	๒๓.๗๖%	๒๙.๘๕%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๑๒.๑๘%	๖.๗๙%	๘.๐๙%	๑๗.๗๕%	๒๔.๖๓%	๓๐.๕๕%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๑๑.๘๔%	๗.๕๗%	๙.๑๔%	๑๖.๗๑%	๒๔.๔๖%	๓๐.๒๙%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยรวมของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในประเด็นคุณภาพการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๓ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๖ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๑๑.๐๕%**	**๔.๕๓%**	**๑๓.๒๒%**	**๓๒.๔๓%**	**๒๑.๒๐%**	**๑๗.๕๗%**
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐.๑๔%	๕.๘๐%	๑๒.๓๒%	๓๒.๖๑%	๒๐.๒๙%	๑๘.๘๔%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๑๐.๘๗%	๕.๐๗%	๑๔.๔๙%	๓๑.๘๘%	๒๑.๗๔%	๑๕.๙๔%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑๒.๓๒%	๒.๙๐%	๑๓.๐๔%	๓๓.๓๓%	๒๑.๐๑%	๑๗.๓๙%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐.๘๗%	๔.๓๕%	๑๓.๐๔%	๓๑.๘๘%	๒๑.๗๔%	๑๘.๑๒%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๑๒.๙๐%**	**๓.๗๗%**	**๑๐.๗๒%**	**๒๗.๑๐%**	**๒๔.๔๙%**	**๒๑.๐๑%**
๑.การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๑๒.๓๒%	๒.๙๐%	๑๑.๕๙%	๒๘.๙๙%	๒๔.๖๔%	๑๙.๕๗%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๒.๓๒%	๔.๓๕%	๑๑.๕๙%	๒๖.๘๑%	๒๒.๔๖%	๒๒.๔๖%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๑.๕๙%	๔.๓๕%	๑๒.๓๒%	๒๔.๖๔%	๒๘.๒๖%	๑๘.๘๔%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศเป็นต้น	๑๒.๓๒%	๒.๙๐%	๙.๔๒%	๒๖.๘๑%	๒๖.๐๙%	๒๒.๔๖%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๕.๙๔%	๔.๓๕%	๘.๗๐%	๒๘.๒๖%	๒๑.๐๑%	๒๑.๗๔%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	**๑๖.๗๙%**	**๓.๖๒%**	**๘.๒๑%**	**๒๕.๗๒%**	**๒๔.๔๐%**	**๒๑.๒๖%**
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๕.๙๔%	๕.๐๗%	๗.๒๕%	๒๗.๕๔%	๒๓.๑๙%	๒๑.๐๑%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๑๗.๓๙%	๓.๖๒%	๗.๙๗%	๒๙.๗๑%	๒๒.๔๖%	๑๘.๘๔%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๗.๓๙%	๕.๐๗%	๙.๔๒%	๒๔.๖๔%	๒๒.๔๖%	๒๑.๐๑%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๑๘.๘๔%	๒.๙๐%	๘.๗๐%	๒๔.๖๔%	๒๔.๖๔%	๒๐.๒๙%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๑๕.๒๒%	๒.๙๐%	๗.๒๕%	๒๓.๙๑%	๒๖.๐๙%	๒๔.๖๔%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID - 19, วัณโรค เป็นต้น	๑๕.๙๔%	๒.๑๗%	๘.๗๐%	๒๓.๙๑%	๒๗.๕๔%	๒๑.๗๔%
• คุณภาพการให้บริการ	**๑๗.๓๙%**	**๗.๐๐%**	**๙.๖๖%**	**๒๕.๑๒%**	**๒๐.๗๗%**	**๒๐.๐๕%**
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๑๖.๖๗%	๗.๒๕%	๙.๔๒%	๒๕.๓๖%	๑๘.๘๔%	๒๒.๔๖%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๑๘.๑๒%	๖.๕๒%	๑๐.๑๔%	๒๔.๖๔%	๒๑.๗๔%	๑๘.๘๔%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๑๗.๓๙%	๗.๒๕%	๙.๔๒%	๒๕.๓๖%	๒๑.๗๔%	๑๘.๘๔%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๐ และพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๗ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๙ และพึงพอใจระดับมากมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๒ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๐ และพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๖ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๒ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๗ และพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	**๑๖.๔๙%**	**๕.๙๘%**	**๘.๗๐%**	**๒๗.๑๗%**	**๒๑.๐๑%**	**๒๐.๖๕%**
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๑๕.๙๔%	๕.๘๐%	๘.๗๐%	๓๐.๔๓%	๒๐.๒๙%	๑๘.๘๔%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๑๕.๙๔%	๕.๘๐%	๗.๙๗%	๒๘.๒๖%	๒๑.๐๑%	๒๑.๐๑%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๑๗.๓๙%	๕.๘๐%	๘.๗๐%	๒๔.๖๔%	๒๒.๔๖%	๒๑.๐๑%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๑๖.๖๗%	๖.๕๒%	๙.๔๒%	๒๕.๓๖%	๒๐.๒๙%	๒๑.๗๔%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๗ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๑ และพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๑๔.๐๘%**	**๑๒.๒๖%**	**๑๔.๓๔%**	**๒๔.๒๖%**	**๑๙.๓๒%**	**๑๕.๗๓%**
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓.๕๒%	๑๑.๒๗%	๑๓.๓๔%	๒๗.๓๘%	๑๙.๐๖%	๑๕.๔๒%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๑๓.๑๗%	๑๑.๗๙%	๑๔.๗๓%	๒๕.๔๘%	๑๘.๘๙%	๑๕.๙๔%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑๔.๓๘%	๑๒.๘๒%	๑๕.๐๘%	๒๓.๐๕%	๑๙.๐๖%	๑๕.๖๐%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕.๒๕%	๑๓.๑๗%	๑๔.๒๑%	๒๑.๑๔%	๒๐.๒๘%	๑๕.๙๔%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๑๖.๗๔%**	**๑๐.๒๓%**	**๑๐.๓๖%**	**๒๓.๕๔%**	**๒๐.๕๒%**	**๑๘.๖๑%**
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๑๖.๔๖%	๙.๓๖%	๙.๑๙%	๒๔.๒๖%	๒๑.๓๒%	๑๙.๔๑%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๖.๙๘%	๑๐.๐๕%	๑๐.๙๒%	๒๓.๕๗%	๑๙.๕๘%	๑๘.๘๙%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๖.๙๘%	๑๐.๕๗%	๑๑.๒๗%	๒๓.๔๐%	๒๐.๑๐%	๑๗.๖๘%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๑๖.๖๔%	๘.๘๔%	๘.๖๗%	๒๓.๗๔%	๒๑.๓๒%	๒๐.๘๐%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๖.๖๔%	๑๒.๓๑%	๑๑.๗๙%	๒๒.๗๐%	๒๐.๒๘%	๑๖.๒๙%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	**๑๙.๙๐%**	**๘.๗๒%**	**๕.๘๙%**	**๒๔.๙๓%**	**๒๒.๐๗%**	**๑๘.๔๙%**
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๙.๔๑%	๘.๑๕%	๖.๗๖%	๒๘.๒๕%	๒๐.๖๒%	๑๖.๘๑%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๒๐.๘๐%	๘.๖๗%	๕.๗๒%	๒๘.๒๕%	๒๐.๑๐%	๑๖.๔๖%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๒๐.๒๘%	๑๐.๕๗%	๖.๕๙%	๒๔.๔๔%	๒๐.๖๒%	๑๗.๕๐%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๑๙.๗๖%	๙.๓๖%	๕.๗๒%	๒๔.๙๖%	๒๔.๐๙%	๑๖.๑๒%
๕. ความสะอาดของถานที่ให้บริการในภาพรวม	๒๐.๒๘%	๗.๙๗%	๕.๒๐%	๒๒.๗๐%	๒๔.๗๘%	๑๙.๐๖%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID - 19, วัณโรค เป็นต้น	๑๘.๘๙%	๗.๖๓%	๕.๓๗%	๒๐.๙๗%	๒๒.๑๘%	๒๔.๙๖%
• คุณภาพการให้บริการ	**๑๗.๙๑%**	**๑๑.๖๗%**	**๑๓.๘๖%**	**๑๙.๙๙%**	**๑๘.๗๒%**	**๑๗.๘๕%**
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๑๖.๙๘%	๑๒.๔๘%	๑๓.๖๙%	๒๐.๘๐%	๑๘.๒๐%	๑๗.๘๕%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๑๘.๓๗%	๑๐.๙๒%	๑๓.๐๐%	๒๐.๒๘%	๒๐.๑๐%	๑๗.๓๓%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๑๘.๓๗%	๑๑.๖๑%	๑๔.๙๐%	๑๘.๘๙%	๑๗.๘๕%	๑๘.๓๗%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๒ และพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๓ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๔รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๒ และพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๑ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๗ และพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๙ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๙รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๒ และพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประสังคมจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	**๑๖.๖๔%**	**๑๑.๒๗%**	**๑๒.๐๕%**	**๒๐.๘๐%**	**๒๑.๙๒%**	**๑๗.๓๓%**
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๑๖.๔๖%	๙.๘๘%	๑๒.๑๓%	๒๒.๐๑%	๒๑.๘๔%	๑๗.๖๘%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๑๗.๑๖%	๑๑.๒๗%	๑๒.๖๕%	๒๐.๙๗%	๒๑.๔๙%	๑๖.๔๖%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๑๖.๔๖%	๑๑.๔๔%	๑๑.๐๙%	๒๐.๒๘%	๒๒.๑๘%	๑๘.๕๔%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๑๖.๔๖%	๑๒.๔๘%	๑๒.๓๑%	๑๙.๙๓%	๒๒.๑๘%	๑๖.๖๔%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๒ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๐ และพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๓.๓๓%**	**๒.๖๗%**	**๒.๓๓%**	**๑๔.๐๐%**	**๑๓.๐๐%**	**๖๔.๖๗%**
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒.๖๗%	๒.๖๗%	๑.๓๓%	๑๘.๖๗%	๙.๓๓%	๖๕.๓๓%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๒.๖๗%	๒.๖๗%	๒.๖๗%	๑๔.๖๗%	๑๐.๖๗%	๖๖.๖๗%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๒.๖๗%	๒.๖๗%	๒.๖๗%	๑๐.๖๗%	๑๘.๖๗%	๖๒.๖๗%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕.๓๓%	๒.๖๗%	๒.๖๗%	๑๒.๐๐%	๑๓.๓๓%	๖๔.๐๐%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๔.๕๓%**	**๑.๓๓%**	**๒.๖๗%**	**๑๑.๒๐%**	**๑๓.๘๗%**	**๖๖.๔๐%**
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๕.๓๓%	๑.๓๓%	๑.๓๓%	๑๓.๓๓%	๑๐.๖๗%	๖๘.๐๐%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๔.๐๐%	๑.๓๓%	๑.๓๓%	๑๒.๐๐%	๑๔.๖๗%	๖๖.๖๗%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือเป็นต้น	๔.๐๐%	๑.๓๓%	๔.๐๐%	๘.๐๐%	๑๗.๓๓%	๖๕.๓๓%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๔.๐๐%	๑.๓๓%	๔.๐๐%	๑๒.๐๐%	๘.๐๐%	๗๐.๖๗%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๕.๓๓%	๑.๓๓%	๒.๖๗%	๑๐.๖๗%	๑๘.๖๗%	๖๑.๓๓%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	**๕.๗๘%**	**๑.๓๓%**	**๐.๔๔%**	**๑๐.๐๐%**	**๑๘.๘๙%**	**๖๓.๕๖%**
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕.๓๓%	๑.๓๓%	๑.๓๓%	๑๐.๖๗%	๑๖.๐๐%	๖๕.๓๓%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๖.๖๗%	๑.๓๓%	๑.๓๓%	๕.๓๓%	๒๑.๓๓%	๖๔.๐๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๕.๓๓%	๑.๓๓%	๐.๐๐%	๑๔.๖๗%	๑๖.๐๐%	๖๒.๖๗%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๔.๐๐%	๑.๓๓%	๐.๐๐%	๑๒.๐๐%	๒๔.๐๐%	๕๘.๖๗%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๙.๓๓%	๑.๓๓%	๐.๐๐%	๘.๐๐%	๒๐.๐๐%	๖๑.๓๓%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID - 19, วัณโรค เป็นต้น	๔.๐๐%	๑.๓๓%	๐.๐๐%	๙.๓๓%	๑๖.๐๐%	๖๙.๓๓%
• คุณภาพการให้บริการ	**๔.๔๔%**	**๒.๒๒%**	**๑.๓๓%**	**๑๑.๕๖%**	**๑๑.๕๖%**	**๖๘.๘๙%**
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔.๐๐%	๒.๖๗%	๑.๓๓%	๑๒.๐๐%	๑๐.๖๗%	๖๙.๓๓%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕.๓๓%	๑.๓๓%	๑.๓๓%	๑๒.๐๐%	๑๐.๖๗%	๖๙.๓๓%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๔.๐๐%	๒.๖๗%	๑.๓๓%	๑๐.๖๗%	๑๓.๓๓%	๖๘.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๗ รองลงมาคือ พึงพอใจ

ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๐ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๗ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๙ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๙ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมากและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๖ และพึงพอใจระดับน้อยทีสุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	**๒.๖๗%**	**๑.๓๓%**	**๕.๓๓%**	**๑๒.๓๓%**	**๑๒.๐๐%**	**๖๖.๓๓%**
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๒.๖๗%	๑.๓๓%	๕.๓๓%	๑๓.๓๓%	๑๓.๓๓%	๖๔.๐๐%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๒.๖๗%	๑.๓๓%	๕.๓๓%	๑๒.๐๐%	๑๐.๖๗%	๖๘.๐๐%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๒.๖๗%	๑.๓๓%	๕.๓๓%	๑๓.๓๓%	๑๐.๖๗%	๖๖.๖๗%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๒.๖๗%	๑.๓๓%	๕.๓๓%	๑๐.๖๗%	๑๓.๓๓%	๖๖.๖๗%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตาม ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักงานจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓๓ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๓ และพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๓.๔๙%**	**๑.๑๒%**	**๒.๖๕%**	**๔.๐๕%**	**๒๗.๗๙%**	**๖๐.๘๙%**
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๙๑%	๒.๒๓%	๓.๙๑%	๒๕.๗๐%	๖๓.๑๓%	๑.๑๒%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๓.๓๕%	๒.๒๓%	๕.๐๓%	๒๗.๙๓%	๖๐.๓๔%	๑.๑๒%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๓.๓๕%	๒.๗๙%	๓.๓๕%	๒๙.๖๑%	๕๙.๗๘%	๑.๑๒%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๕%	๓.๓๕%	๓.๙๑%	๒๗.๙๓%	๖๐.๓๔%	๑.๑๒%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๓.๙๑%**	**๑.๑๒%**	**๒.๗๙%**	**๓.๔๖%**	**๒๕.๔๗%**	**๖๓.๒๔%**
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๓.๙๑%	๑.๑๒%	๒.๗๙%	๓.๓๕%	๒๔.๐๒%	๖๔.๘๐%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๓.๙๑%	๑.๑๒%	๒.๗๙%	๒.๒๓%	๒๕.๗๐%	๖๔.๒๕%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓.๙๑%	๑.๑๒%	๒.๗๙%	๓.๙๑%	๒๗.๓๗%	๖๐.๘๙%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๓.๙๑%	๑.๑๒%	๒.๒๓%	๓.๙๑%	๒๔.๐๒%	๖๔.๘๐%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๓.๙๑%	๑.๑๒%	๓.๓๕%	๓.๙๑%	๒๖.๒๖%	๖๑.๔๕%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	**๔.๓๘%**	**๑.๗๗%**	**๐.๒๘%**	**๕.๐๓%**	**๒๘.๑๒%**	**๖๐.๔๓%**
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๗%	๑.๖๘%	๑.๑๒%	๕.๐๓%	๒๘.๔๙%	๕๙.๒๒%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๔.๔๗%	๑.๖๘%	๐.๕๖%	๖.๑๕%	๒๙.๐๕%	๕๘.๑๐%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔.๔๗%	๒.๒๓%	๐.๐๐%	๓.๙๑%	๒๗.๙๓%	๖๑.๔๕%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๓.๙๑%	๑.๖๘%	๐.๐๐%	๖.๑๕%	๒๙.๐๕%	๕๙.๒๒%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๔.๔๗%	๑.๖๘%	๐.๐๐%	๕.๐๓%	๒๙.๐๕%	๕๙.๗๘%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID - 19, วัณโรค เป็นต้น	๔.๔๗%	๑.๖๘%	๐.๐๐%	๓.๙๑%	๒๕.๑๔%	๖๔.๘๐%
• คุณภาพการให้บริการ	**๓.๙๑%**	**๐.๕๖%**	**๓.๓๕%**	**๒.๙๘%**	**๒๗.๗๕%**	**๖๑.๔๕%**
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๓.๙๑%	๐.๕๖%	๒.๗๙%	๔.๔๗%	๒๕.๑๔%	๖๓.๑๓%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๓.๙๑%	๐.๕๖%	๓.๓๕%	๒.๒๓%	๒๘.๔๙%	๖๑.๔๕%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๓.๙๑%	๐.๕๖%	๓.๙๑%	๒.๒๓%	๒๙.๖๑%	๕๙.๗๘%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๙ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับ

มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๙ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๕ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๔ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๗ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๒ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๕ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๕ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	**๒.๓๗%**	**๐.๕๖%**	**๓.๒๑%**	**๕.๔๕%**	**๒๙.๔๗%**	**๕๘.๙๔%**
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๒.๒๓%	๐.๕๖%	๓.๓๕%	๓.๙๑%	๓๑.๒๘%	๕๘.๖๖%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๒.๒๓%	๐.๕๖%	๓.๓๕%	๖.๑๕%	๓๐.๑๗%	๕๗.๕๔%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๒.๗๙%	๐.๕๖%	๒.๒๓%	๗.๘๒%	๒๘.๔๙%	๕๘.๑๐%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๒.๒๓%	๐.๕๖%	๓.๙๑%	๓.๙๑%	๒๗.๙๓%	๖๑.๔๕%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๔ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๗ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๗๓%**	**๒.๗๐%**	**๙.๔๖%**	**๒๒.๕๒%**	**๒๗.๔๘%**	**๓๓.๑๑%**
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๖๐%	๒.๗๐%	๙.๐๑%	๒๖.๑๓%	๒๗.๐๓%	๓๑.๕๓%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๖.๓๑%	๒.๗๐%	๙.๙๑%	๒๑.๖๒%	๒๘.๘๓%	๓๐.๖๓%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๕๐%	๒.๗๐%	๙.๐๑%	๒๓.๔๒%	๒๖.๑๓%	๓๔.๒๓%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๐%	๒.๗๐%	๙.๙๑%	๑๘.๙๒%	๒๗.๙๓%	๓๖.๐๔%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๔.๕๐%**	**๑.๘๐%**	**๕.๒๓%**	**๑๗.๘๔%**	**๒๙.๗๓%**	**๔๐.๙๐%**
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๓.๖๐%	๑.๘๐%	๒.๗๐%	๑๘.๙๒%	๒๙.๗๓%	๔๓.๒๔%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๕.๔๑%	๑.๘๐%	๕.๔๑%	๑๗.๑๒%	๓๐.๖๓%	๓๙.๖๔%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔.๕๐%	๑.๘๐%	๔.๕๐%	๑๘.๐๒%	๓๐.๖๓%	๔๐.๕๔%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศ เป็นต้น	๔.๕๐%	๑.๘๐%	๓.๖๐%	๑๗.๑๒%	๒๘.๘๓%	๔๔.๑๔%
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๔.๕๐%	๑.๘๐%	๙.๙๑%	๑๘.๐๒%	๒๘.๘๓%	๓๖.๙๔%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	**๕.๑๑%**	**๒.๑๐%**	**๒.๕๕%**	**๑๘.๑๗%**	**๓๗.๖๙%**	**๓๔.๓๘%**
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๕๐%	๒.๗๐%	๓.๖๐%	๑๔.๔๑%	๔๑.๔๔%	๓๓.๓๓%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๕.๔๑%	๒.๗๐%	๒.๗๐%	๑๘.๐๒%	๓๘.๗๔%	๓๒.๔๓%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔.๕๐%	๑.๘๐%	๒.๗๐%	๑๙.๘๒%	๓๙.๖๔%	๓๑.๕๓%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๕.๔๑%	๑.๘๐%	๑.๘๐%	๒๑.๖๒%	๓๙.๖๔%	๒๙.๗๓%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๕.๔๑%	๑.๘๐%	๒.๗๐%	๑๗.๑๒%	๓๕.๑๔%	๓๗.๘๔%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID - 19, วัณโรค เป็นต้น	๕.๔๑%	๑.๘๐%	๑.๘๐%	๑๘.๐๒%	๓๑.๕๓%	๔๑.๔๔%
• คุณภาพการให้บริการ	**๖.๖๑%**	**๓.๐๐%**	**๖.๙๑%**	**๑๗.๔๒%**	**๓๒.๑๓%**	**๓๓.๙๓%**
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๗.๒๑%	๑.๘๐%	๗.๒๑%	๑๘.๐๒%	๓๑.๕๓%	๓๔.๒๓%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕.๔๑%	๓.๖๐%	๕.๔๑%	๑๘.๐๒%	๓๒.๔๓%	๓๕.๑๔%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๗.๒๑%	๓.๖๐%	๘.๑๑%	๑๖.๒๒%	๓๒.๔๓%	๓๒.๔๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๑ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๘ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๘ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๓ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๙ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๘ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๗ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๓ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๓ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	**๕.๘๖%**	**๒.๒๕%**	**๕.๑๘%**	**๒๓.๘๗%**	**๓๑.๗๖%**	**๓๑.๐๘%**
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๕.๔๑%	๑.๘๐%	๕.๔๑%	๒๗.๙๓%	๒๗.๙๓%	๓๑.๕๓%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๖.๓๑%	๑.๘๐%	๕.๔๑%	๒๕.๒๓%	๒๙.๗๓%	๓๑.๕๓%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๖.๓๑%	๑.๘๐%	๔.๕๐%	๒๒.๕๒%	๓๔.๒๓%	๓๐.๖๓%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๕.๔๑%	๓.๖๐%	๕.๔๑%	๑๙.๘๒%	๓๕.๑๔%	๓๐.๖๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๖ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมากทีสุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๘ และพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๑๓.๗๗%**	**๐.๐๐%**	**๓.๖๒%**	**๑๐.๕๑%**	**๓๖.๙๖%**	**๓๕.๑๔%**
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๔.๔๙%	๐.๐๐%	๒.๙๐%	๑๑.๕๙%	๓๖.๒๓%	๓๔.๗๘%
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๑๓.๐๔%	๐.๐๐%	๔.๓๕%	๑๐.๑๔%	๓๗.๖๘%	๓๔.๗๘%
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑๓.๐๔%	๐.๐๐%	๒.๙๐%	๑๐.๑๔%	๓๙.๑๓%	๓๔.๗๘%
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๔.๔๙%	๐.๐๐%	๔.๓๕%	๑๐.๑๔%	๓๔.๗๘%	๓๖.๒๓%
• เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๑๔.๔๙%**	**๑.๔๕%**	**๓.๔๘%**	**๘.๗๐%**	**๓๑.๐๑%**	**๔๑.๔๕%**
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๑๔.๔๙%	๐.๐๐%	๔.๓๕%	๑๐.๑๔%	๓๑.๘๘%	๓๙.๑๓%
๒. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๔.๔๙%	๐.๐๐%	๒.๙๐%	๘.๗๐%	๓๐.๔๓%	๔๓.๔๘%
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๓.๐๔%	๑.๔๕%	๔.๓๕%	๘.๗๐%	๒๘.๙๙%	๔๓.๔๘%
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เหยียดเพศเป็นต้น	๑๔.๔๙%	๑.๔๕%	๒.๙๐%	๗.๒๕%	๓๐.๔๓%	๔๓.๔๘%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๕. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๕.๙๔%	๑.๔๕%	๒.๙๐%	๘.๗๐%	๓๓.๓๓%	๓๗.๖๘%
• สิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่	**๑๙.๘๑%**	**๑.๔๕%**	**๐.๘๗%**	**๕.๕๖%**	**๔๐.๕๘%**	**๓๒.๖๑%**
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๘.๘๔%	๐.๐๐%	๑.๔๕%	๑๐.๑๔%	๔๐.๕๘%	๒๘.๙๙%
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๒๓.๑๙%	๐.๐๐%	๑.๔๕%	๕.๘๐%	๓๙.๑๓%	๓๐.๔๓%
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๗.๓๙%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๘๐%	๔๒.๐๓%	๓๔.๗๘%
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๒๐.๒๙%	๑.๔๕%	๐.๐๐%	๒.๙๐%	๔๒.๐๓%	๓๓.๓๓%
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๒๐.๒๙%	๑.๔๕%	๑.๔๕%	๒.๙๐%	๔๒.๐๓%	๓๑.๘๘%
๖. การป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงสำหรับผู้มารับบริการ เช่น COVID - ๑๙, วัณโรค เป็นต้น	๑๘.๘๔%	๑.๔๕%	๐.๐๐%	๕.๘๐%	๓๗.๖๘%	๓๖.๒๓%
• คุณภาพการให้บริการ	**๑๘.๓๖%**	**๐.๐๐%**	**๒.๙๐%**	**๗.๗๓%**	**๓๒.๓๗%**	**๓๘.๖๕%**
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๑๘.๘๔%	๐.๐๐%	๒.๙๐%	๗.๒๕%	๓๔.๗๘%	๓๖.๒๓%
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๑๗.๓๙%	๐.๐๐%	๒.๙๐%	๘.๗๐%	๓๓.๓๓%	๓๗.๖๘%
๓. ความรวดเร็วของการให้บริการ	๑๘.๘๔%	๐.๐๐%	๒.๙๐%	๗.๒๕%	๒๘.๙๙%	๔๒.๐๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยบุคคลของหน่วยงานสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๖ และรองลงมาคือ พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๔ และไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๗ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๕ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๑ และไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การจัดสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๘ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๑ และไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๕ รองลงมาคือ พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๗ และไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่ระบุคำตอบ	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
• คุณภาพการให้บริการ	**๙.๗๘%**	**๐.๐๐%**	**๔.๓๕%**	**๗.๒๕%**	**๓๘.๐๔%**	**๔๐.๕๘%**
๑.รูปแบบการใช้งานง่าย	๑๐.๑๔%	๐.๐๐%	๔.๓๕%	๗.๒๕%	๓๙.๑๓%	๓๙.๑๓%
๒.ระบบมีความรวดเร็วในการใช้งาน	๑๐.๑๔%	๐.๐๐%	๑.๔๕%	๘.๗๐%	๓๖.๒๓%	๔๓.๔๘%
๓.ระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๑๐.๑๔%	๐.๐๐%	๕.๘๐%	๕.๘๐%	๓๙.๑๓%	๓๙.๑๓%
๔.ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งาน	๘.๗๐%	๐.๐๐%	๕.๘๐%	๗.๒๕%	๓๗.๖๘%	๔๐.๕๘%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นของการบริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๘ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๔ และไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจภาพรวมในการรับบริการในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด	๗.๙๗%	๔.๓๕%	๗.๒๕%	๓๓.๓๓%	๑๓.๗๗%	๓๓.๓๓%
๒. สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด	๑๘.๓๗%	๖.๗๖%	๕.๗๒%	๒๓.๗๔%	๒๐.๘๐%	๒๔.๖๑%
๓. กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด	๒.๖๗%	๑.๓๓%	๑.๓๓%	๙.๓๓%	๑๐.๖๗%	๗๔.๖๗%
๔. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด	๑.๑๒%	๑.๑๒%	๐.๐๐%	๒.๗๙%	๒๗.๓๗%	๖๗.๖๐%
๕. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด	๕.๔๑%	๔.๕๐%	๔.๕๐%	๑๗.๑๒%	๒๗.๐๓%	๔๑.๔๔%
๖. สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)	๒.๙๐%	๑.๔๕%	๐.๐๐%	๘.๗๐%	๒๔.๖๔%	๖๒.๓๒%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามความพึงพอใจภาพรวมในการรับบริการของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

๑) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุดและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคือพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๗ และพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๕ ตามลำดับ

๒) สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๑ รองลงมาคือพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๔ และพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๐ ตามลำดับ

๓) กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๗ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๗ และพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓ ตามลำดับ

๔) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๐ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๓ และพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๙ ตามลำดับ

๕) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๔ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๓ และพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๒ ตามลำดับ

๖. สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๒ รองลงมาคือ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๔ และพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามเพศ

เพศ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ชาย	๑๑.๔๓%	๔.๗๘%	๔.๓๔%	๑๙.๕๔%	๒๐.๘๔%	๓๙.๐๗%
หญิง	๑๖.๖๗%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๖.๖๗%	๓๓.๓๓%	๓๓.๓๓%
เพศทางเลือก	๑๐.๘๔%	๔.๖๕%	๔.๒๐%	๑๘.๕๘%	๒๑.๔๖%	๔๐.๒๗%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามเพศและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือเพศทางเลือก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๗ รองลงมาคือ เพศชายมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๗ และเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑๕ - ๒๓ ปี	๗.๘๒%	๓.๙๑%	๒.๗๙%	๒๖.๘๒%	๒๐.๑๑%	๓๘.๕๕%
๒๔ - ๓๒ ปี	๑๐.๐๘%	๓.๒๗%	๕.๐๔%	๒๐.๑๕%	๒๓.๑๗%	๓๘.๒๙%
๓๓ - ๔๑ ปี	๑๓.๒๕%	๖.๖๒%	๓.๖๔%	๑๘.๕๔%	๒๐.๕๓%	๓๗.๔๒%
๔๒ - ๕๐ ปี	๑๓.๗๔%	๖.๐๔%	๓.๘๕%	๑๔.๘๔%	๒๐.๓๓%	๔๑.๒๑%
๕๑ - ๕๙ ปี	๑๓.๓๓%	๕.๐๐%	๕.๐๐%	๑๓.๓๓%	๒๐.๐๐%	๔๓.๓๓%
มากกว่า ๖๐ ปี	๖.๙๐%	๐.๐๐%	๑๐.๓๔%	๓.๔๕%	๑๓.๗๙%	๖๕.๕๒%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่วงอายุและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๒ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๕๑ – ๕๙ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ และช่วงอายุ ๔๒ – ๕๐ ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๖.๘๒%	๖.๘๒%	๒.๒๗%	๒๐.๔๕%	๒๐.๔๕%	๔๓.๑๘%
ประถมศึกษา	๑.๕๘%	๑.๙๘%	๔.๓๕%	๒๐.๕๕%	๒๖.๔๘%	๔๕.๐๖%
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖.๕๑%	๕.๘๒%	๖.๘๕%	๒๗.๐๕%	๒๒.๙๕%	๓๐.๘๒%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒.๕๖%	๖.๒๘%	๒.๔๒%	๒๕.๖๐%	๒๐.๒๙%	๓๒.๘๕%
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (อนุปริญญา/ปวส.)	๒๒.๐๖%	๕.๘๘%	๑๐.๒๙%	๑๔.๗๑%	๑๔.๗๑%	๓๒.๓๕%
ปริญญาตรี	๒๓.๐๑%	๔.๖๐%	๒.๐๙%	๕.๘๖%	๑๘.๔๑%	๔๖.๐๓%
ปริญญาโท	๑๒.๒๐%	๒.๔๔%	๐.๐๐%	๗.๓๒%	๙.๗๖%	๖๘.๒๙%
ปริญญาเอก	๔๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๖๐.๐๐%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามวุฒิการศึกษาและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาคือ ปริญญาโท มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๙ และวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามสถานะ

สถานะ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
มีงานทำ	๑๕.๓๗%	๓.๙๐%	๓.๙๐%	๑๖.๐๒%	๒๐.๕๖%	๔๐.๒๖%
ว่างงาน	๘.๐๙%	๕.๕๐%	๔.๗๓%	๒๑.๕๓%	๒๑.๖๘%	๓๘.๔๗%
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕.๖๓%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๕.๖๓%	๑๘.๗๕%	๕๐.๐๐%

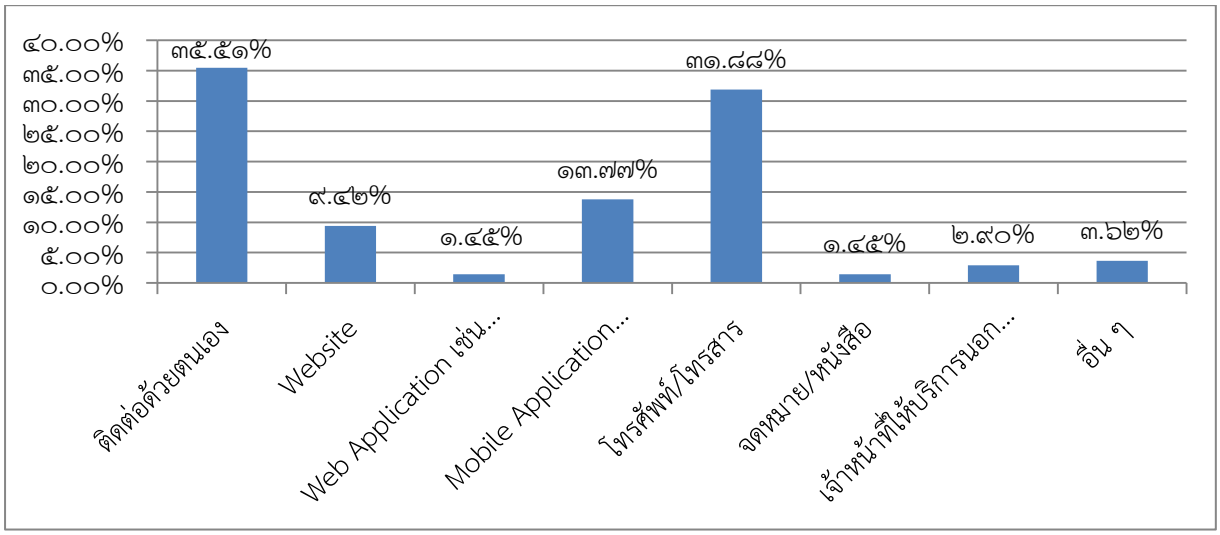
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามสถานะและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสถานะนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือ สถานะมีงานทำ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๖ และสถานะว่างงาน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ไม่พึงพอใจ (๐)	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
เกษตรกร	๑๐.๓๔%	๐.๐๐%	๑๐.๓๔%	๓๑.๐๓%	๑๓.๗๙%	๓๔.๔๘%
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๒.๕๐%	๒๕.๐๐%	๖๒.๕๐%
ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	๑๔.๔๓%	๕.๑๕%	๖.๑๙%	๒๖.๘๐%	๑๘.๐๔%	๒๙.๓๘%
เจ้าหน้าที่องค์กรด้านแรงงาน/สหภาพแรงงาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙.๒๓%	๓.๘๕%	๐.๐๐%	๓.๘๕%	๒๓.๐๘%	๕๐.๐๐%
นายจ้าง/เจ้าของกิจการ สถานประกอบการ	๒.๕๐%	๒.๕๐%	๗.๕๐%	๑๒.๕๐%	๑๕.๐๐%	๖๐.๐๐%
พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	๑๘.๖๖%	๕.๙๗%	๒.๙๙%	๑๐.๔๕%	๑๙.๐๓%	๔๒.๙๑%
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๖.๔๓%	๓.๕๑%	๓.๕๑%	๗.๖๐%	๒๘.๖๕%	๕๐.๒๙%
ไม่ได้ทำงาน (แม่บ้าน พ่อบ้าน)	๗.๙๐%	๕.๔๕%	๔.๓๖%	๒๘.๓๔%	๒๑.๒๕%	๓๒.๗๐%
รับจ้างทั่วไป	๑๐.๐๐%	๐.๐๐%	๕.๐๐%	๑๐.๐๐%	๓๐.๐๐%	๔๕.๐๐%
ว่างงาน	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๓๓.๓๓%	๒๒.๒๒%	๔๔.๔๔%
อื่นๆ	๑๐.๓๔%	๐.๐๐%	๑๐.๓๔%	๓๑.๐๓%	๑๓.๗๙%	๓๔.๔๘%

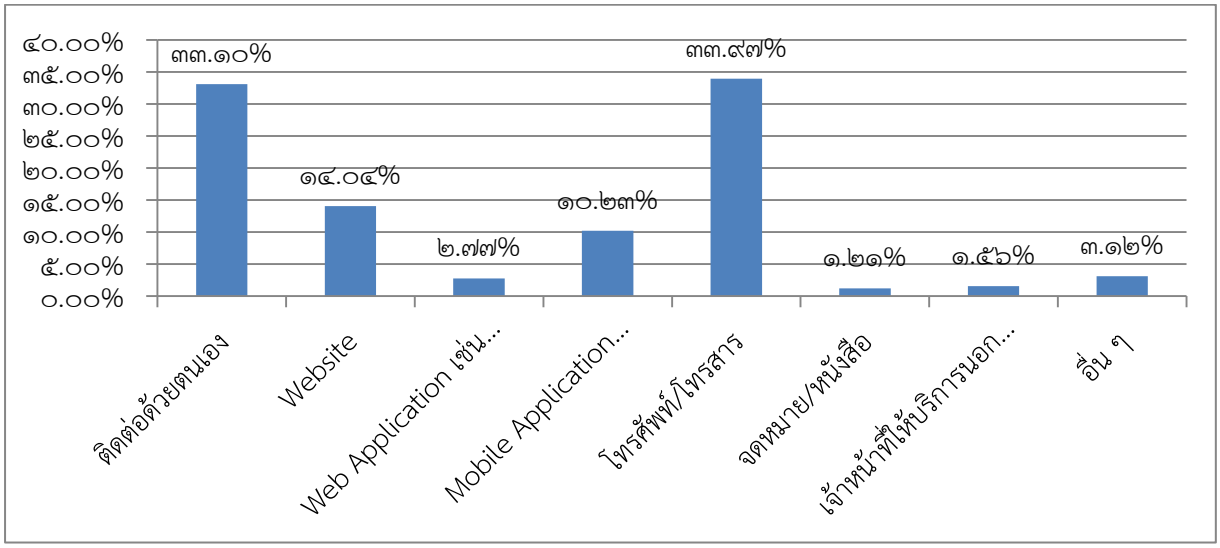
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าหน้าที่องค์กรด้านแรงงาน/สหภาพแรงงานมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และนายจ้าง/เจ้าของกิจการ สถานประกอบการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๑ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด



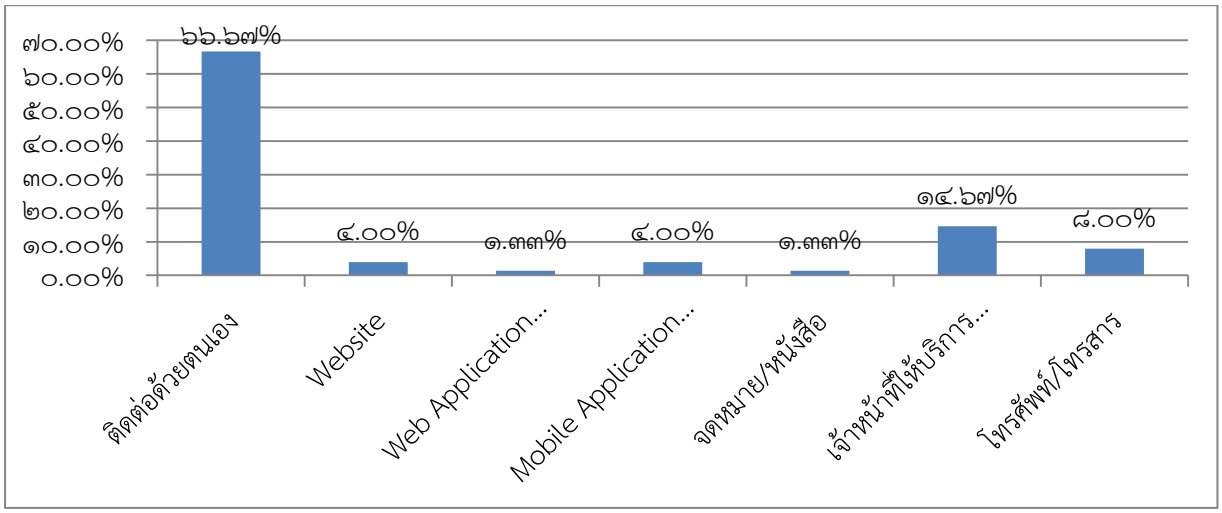
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละร้อยละ ๓๕.๕๑ รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๘ และติดต่อผ่านทาง Mobile Application คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๗ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๒ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด



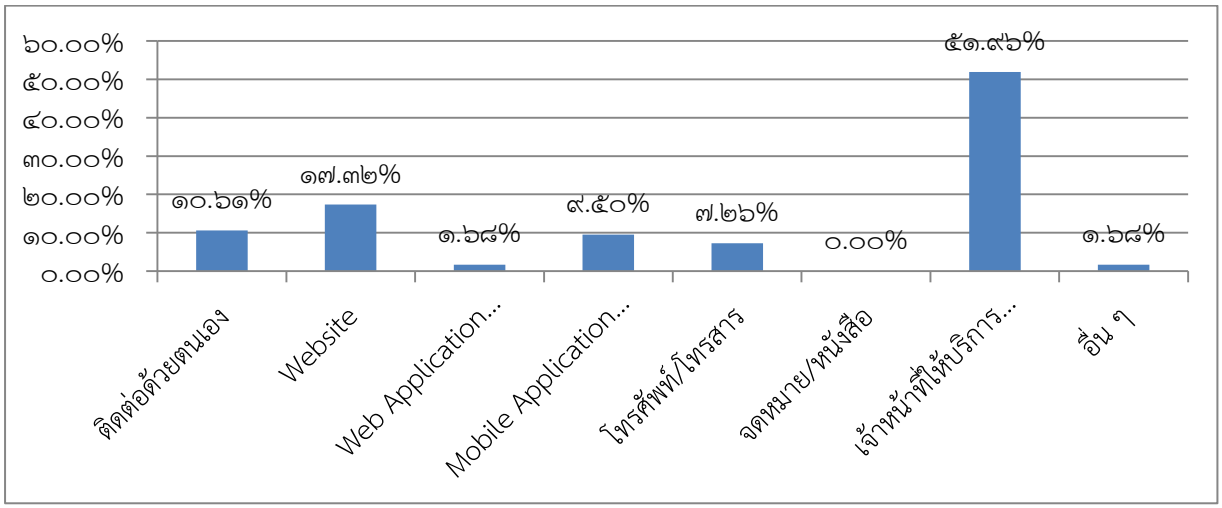
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสำนักประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๗ รองลงมาคือ ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๐ และติดต่อผ่าน Website คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๔ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๓ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด



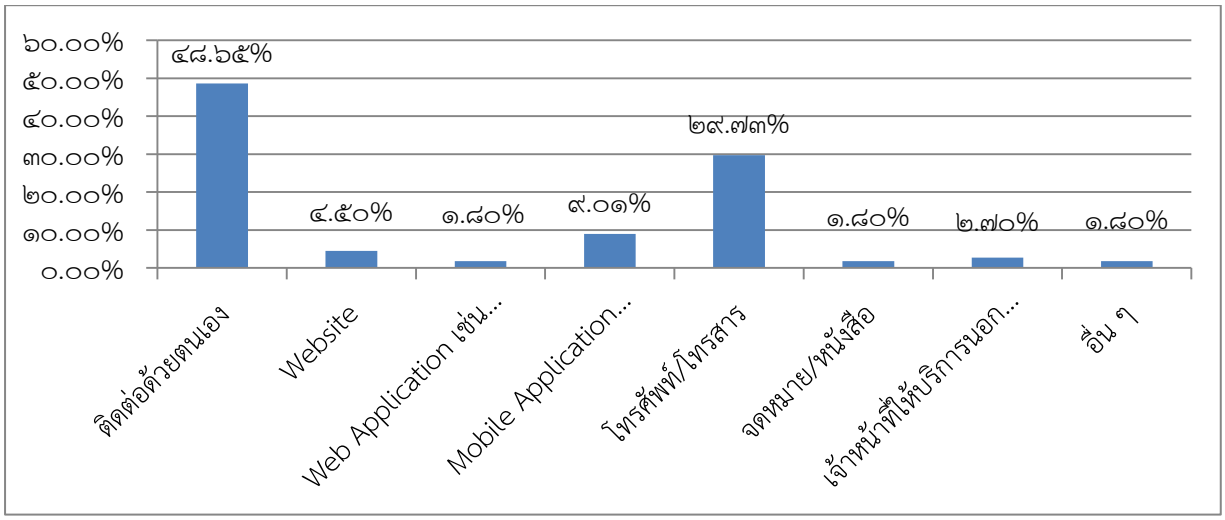
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยกรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๗ และติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๔ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน



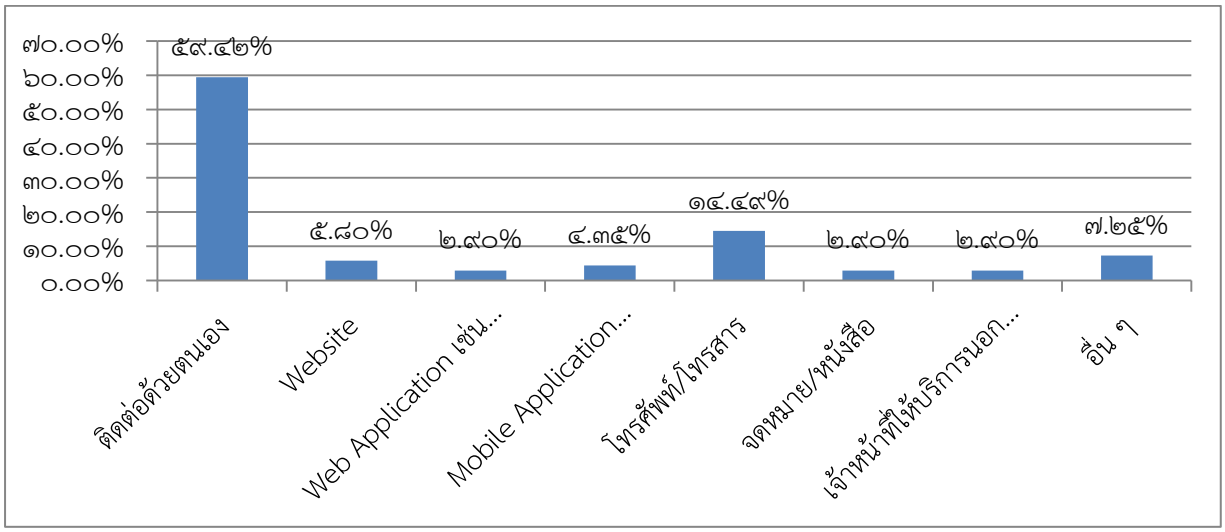
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่/สถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๖ รองลงมาคือ ติดต่อผ่าน website คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๒ และติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๑ ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒๕ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๘.๖๕ รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๓ และติดต่อผ่าน Website คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ ตามลำดับ

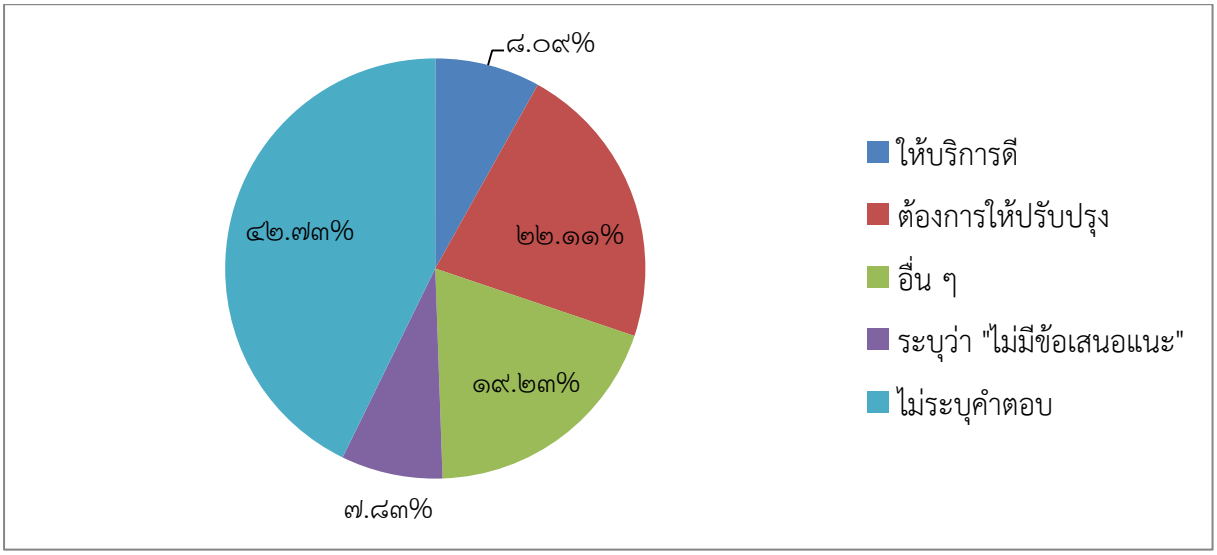
แผนภาพที่ ๒๖ ช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานสถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๕๙.๔๒ รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ และติดต่อผ่าน Website คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

แผนภาพที่ ๒๗ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๓ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๑ และระบุว่า อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงส่วนใหญ่คือ การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เช่น รอสายนาน ไม่มีผู้รับโทรศัพท์ เป็นต้น

ตารางที่ ๒๒ ข้อเสนอแนะการให้บริการของผู้มารับบริการของแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ให้บริการดี	ต้องการให้ปรับปรุง	อื่น ๆ	ระบุว่า "ไม่มีข้อเสนอแนะ"	ไม่ระบุคำตอบ
๑. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด	๙.๔๒%	๒๓.๑๙%	๒๖.๘๑%	๕.๘๐%	๓๔.๗๘%
๒. สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด	๖.๔๑%	๓๒.๕๘%	๒๒.๑๘%	๗.๘๐%	๓๑.๐๒%
๓. กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด	๑๔.๖๗%	๑๓.๓๓%	๑๘.๖๗%	๒.๖๗%	๕๐.๖๗%
๔. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด	๘.๓๘%	๒.๗๙%	๕.๕๙%	๕.๕๙%	๗๗.๖๕%

๕. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด	๕.๔๑%	๑๕.๓๒%	๒๑.๖๒%	๙.๐๑%	๔๘.๖๕%
๖. สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)	๑๕.๙๔%	๒.๙๐%	๑๑.๕๙%	๒๑.๗๔%	๔๗.๘๓%

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการจากทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน พบว่า มีดังนี้

๑. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน/สำนักงานแรงงานจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ รองลงมาคือ ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๙ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๑ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การติดต่อดำเนินการล่าช้าและการติดต่อผ่านโทรศัพท์ไม่สะดวก

๒. สำนักงานประกันสังคม/สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ/สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๘ รองลงมาคือ ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๒ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๖ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เช่น รอสายนาน ไม่มีผู้รับโทรศัพท์ เป็นต้น

๓. กรมการจัดหางาน/สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ/สำนักจัดหางานจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๗ รองลงมาคือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๗ และให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๗ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การให้บริการจากเจ้าหน้าที่

๔. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพฯ/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๕ รองลงมาคือ ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๘ ระบุว่า "ไม่มีข้อเสนอแนะ"และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๙ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การฝึกอบรมให้มีหลักสูตรอบรมที่หลากหลายและควรใช้ได้จริงในช่วงโควิด

๕. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพฯ/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๕ รองลงมาคือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๒ และต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๒ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การดำเนินการที่รวดเร็วในการรับบริการ

๖. สถาบันความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่ไม่ระบุคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๓ รองลงมาระบุว่า "ไม่มีข้อเสนอแนะ" คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ และให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๔ ตามลำดับ และเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ การบริการทาง (Call Center)