



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเป็นผลความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ รวมทั้งนำเสนอข้อมูล ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้หน่วยงานในสังกัดเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ที่หน่วยงาน เพื่อตอบสนองแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 ในมิติ คุณภาพการให้บริการ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และตอบสนองการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้ส่วนราชการ ต้องมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 85 และร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10

สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานต่อไป

สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน

ธันวาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(ก)
สารบัญ	(ข)
สารบัญตาราง	(ง)
บทสรุปผู้บริหาร	(ฉ)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
วิธีการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 ผลการสำรวจ	5
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ	9
2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ	9
2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน	21
2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ ภาพรวมทั่วประเทศ	27
2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน	28
ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ	35
3.1 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ	35
3.2 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน	36
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	37
4.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ	37
4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการปรับปรุงการให้บริการ	40
ภาพถ่ายแสดงผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	57
ภาคผนวก	77
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (แบบ ส – พจ. (กสร.)/2560)	78
- แบบรายงานผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	80
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 – 2560	81

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	6
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	11
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	13
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ส่วนที่ 1)	15
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ส่วนที่ 2)	18
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามเรื่องที่มาขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	21
ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	22
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	27
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจในแต่ละหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	28
ตารางที่ 9 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	35
ตารางที่ 10 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 11 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	38
ตารางที่ 12 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	39
ตารางที่ 13 สรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	40
ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	43

บทสรุปผู้บริหาร

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้กำหนดตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ในแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 ในมิติคุณภาพการให้บริการ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กำหนดเป้าหมายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10 ดังนั้น กรมจึงมอบหมายให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมทั่วประเทศสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ โดยการจัดเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการตามแบบสอบถามที่กรมกำหนด ซึ่งทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ ตลอดจนสามารถนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่องานหรือมารับบริการจากหน่วยงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานครั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 7,785 แบบ จาก 110 หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.12 มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.19 และส่วนใหญ่มาใช้บริการในการขอคำปรึกษา ด้านคุ้มครองแรงงาน เรื่องค่าตอบแทนในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 21.62 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวมทุกด้านทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 91.09 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัดแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 และสูงกว่าเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่กำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85

ในภาพรวมทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.97 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.21 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.90 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.02 และด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.81 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด หากพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเรื่องที่มาขอรับบริการในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในเรื่องอื่น โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรม จำนวน 496 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.37 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ครบถ้วน มีประโยชน์ (175 ราย) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อัยยาศัยดีเป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น (113 ราย) และเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก พุดจาสุภาพ (79 ราย) ตามลำดับ

หากพิจารณาในด้านความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นไม่พึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.44 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งผ่านเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่กำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10 โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การให้บริการของหน่วยงานในประเด็นควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมากที่สุด

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ดำเนินการติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยหน่วยงานที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการคือ หน่วยงานที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแล้วมีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการ ประเด็นข้อเสนอแนะ รวมทั้งหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้านและมีค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 โดยกรมได้มอบหมายให้หน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ความไม่พึงพอใจในการให้บริการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานมาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพบว่า หน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการมีทั้งสิ้น 39 หน่วยงาน และมีการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการทั้ง 38 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 97.44 ซึ่งทำให้การให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้การบริหารราชการต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยข้าราชการต้องมีหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นและผลความพึงพอใจมาปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมต่อไป ดังนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้กำหนดตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ในแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 ในมิติคุณภาพการให้บริการ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงาน ก.พ.ร. ไม่ได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ แต่หากส่วนราชการเห็นว่าการดำเนินการ PMQA มีประโยชน์ก็สามารถดำเนินการได้ ซึ่งสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเกณฑ์ PMQA หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10

เพื่อให้การดำเนินการตามแผนที่ยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560 - 2564 ในมิติคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน โดยกลุ่มงานนโยบายและแผนงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ด้วยการขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคนำแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานไปใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2560 และรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้หน่วยงานของกรมได้ทราบถึงผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ตลอดจนสามารถนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานจึงนำข้อมูลจากการสำรวจมาจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
2. เพื่อนำผลการสำรวจไปจัดทำเป็นข้อมูลภาพรวมของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามตัวชี้วัดแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 และตัวชี้วัดตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
3. เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเฉพาะนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อหรือมารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2560

วิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือ นายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่องานหรือมารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยมีข้อคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ และเรื่องที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยกำหนดข้อคำถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งกำหนดเป็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---------------------|---------|---------|
| - พึงพอใจมากที่สุด | เท่ากับ | 5 คะแนน |
| - พึงพอใจมาก | เท่ากับ | 4 คะแนน |
| - พึงพอใจปานกลาง | เท่ากับ | 3 คะแนน |
| - พึงพอใจน้อย | เท่ากับ | 2 คะแนน |
| - พึงพอใจน้อยที่สุด | เท่ากับ | 1 คะแนน |

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจในการรับบริการ พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นโดยให้ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามจากนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีติดต่อกับงานหรือมารับบริการที่หน่วยงานตอบแบบสอบถาม ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2560 และรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำข้อมูลจากการสำรวจมาประมวลผล วิเคราะห์ และจัดทำรายงาน เผยแพร่แก่หน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

4. สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานนำข้อมูลจากการประมวลผลมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นการแสดงค่าความถี่ของข้อมูลที่เก็บมาได้ โดยแสดงเป็นจำนวน

ค่าร้อยละ (Percentage : %) คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ

$$\text{สูตร} \quad \text{ร้อยละ (\%)} = \frac{X \times 100}{n}$$

เมื่อ x คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย หรือค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean : $\bar{X}$) คือ การคำนวณหาค่ากลางของข้อมูล เพื่อใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จะแสดงถึงขนาดและลักษณะของข้อมูลนั้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบข้อมูลแต่ละชุด โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาข้อมูลทั้งหมดของแต่ละชุด

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) คือ ค่าสถิติที่บอกให้ทราบถึงลักษณะของการกระจายข้อมูล โดยแสดงการกระจายข้อมูลของแต่ละกลุ่มตัวอย่างว่าห่างจากค่าเฉลี่ย หรือมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

$$\text{สูตร} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S.D.	คือ	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X_i	คือ	ข้อมูลแต่ละจำนวน
	$\bar{X}$	คือ	ค่าเฉลี่ย (Mean)
	n	คือ	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
	i	คือ	ลำดับที่ของข้อมูล มีค่าตั้งแต่ 1 ถึง n

5. เกณฑ์การวัดความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะใช้เกณฑ์การวัดความพึงพอใจในการให้บริการตามแผนที่ยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560 - 2564 ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85

สูตรการคำนวณร้อยละความพึงพอใจ

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมดทุกข้อ} \times 100}{(\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม} \times \text{จำนวนคะแนนเต็มความพึงพอใจของแบบสอบถาม})}$$

สำหรับเกณฑ์การวัดความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะใช้เกณฑ์การวัดความไม่พึงพอใจในการให้บริการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10

สูตรการคำนวณร้อยละความไม่พึงพอใจ

$$\text{ร้อยละความไม่พึงพอใจ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง นายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

บทที่ 2

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มุ่งศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกรม ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ รวมทั้งศึกษาความไม่พึงพอใจของนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การนำเสนอผลการสำรวจ แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย คือ

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ภาพรวมทั่วประเทศ

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

จำแนกตามหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย คือ

3.1 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ภาพรวมทั่วประเทศ

3.2 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

จำแนกตามหน่วยงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย คือ

4.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ภาพรวมทั่วประเทศ

4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

จำแนกตามหน่วยงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดำเนินการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่องาน หรือมารับบริการ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 7,785 แบบ จาก 110 หน่วยงาน โดยสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 3,805 คน คิดเป็นร้อยละ 48.88 และเป็นเพศหญิง 3,980 คน คิดเป็นร้อยละ 51.12

อาชีพของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 76.19 รองลงมาได้แก่ นายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 5.57 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.22 อาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 0.66 องค์กรด้านแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 0.27 และองค์กรอิสระ (เช่น NGO) คิดเป็นร้อยละ 0.09 ตามลำดับ

เรื่องที่มาขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในการขอคำปรึกษาด้านคุ้มครองแรงงาน เรื่องค่าตอบแทนในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 21.62 รองลงมาคือ การร้องทุกข์ด้านคุ้มครองแรงงาน เรื่องค่าตอบแทนในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 18.91 และการขอคำปรึกษา ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เรื่องมาตรฐานกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 11.42 ตามลำดับ

รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	3,805	48.88
- หญิง	3,980	51.12
รวม	7,785	100.00
อาชีพของผู้มารับบริการ		
กลุ่มผู้รับบริการ	7,593	90.59
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน	5,931	76.19
- นายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน	1,168	15.00
- องค์กรด้านแรงงาน	21	0.27
• สหภาพแรงงาน	(3)	(0.04)
• สหพันธ์แรงงาน	(1)	0.01
• สมาองค์การนายจ้าง	(2)	(0.03)
• ไม่ระบุองค์กร	(15)	(0.19)
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	789	9.41
- ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	434	5.57
- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	173	2.22
- องค์กรอิสระ (เช่น NGO)	7	0.09
- อื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป)	51	0.66
รวม	7,785	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องที่มาขอรับบริการ		
● ขอคำปรึกษา	4,308	55.34
ด้านคุ้มครองแรงงาน		
- ค่าตอบแทนในการทำงาน	1,683	21.62
- วันหยุด วันลา	686	8.81
- สวัสดิการแรงงาน	520	6.68
- ค่าชดเชย	817	10.49
- ข้อบังคับในการทำงาน	515	6.62
- อื่น ๆ	170	2.18
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน		
- มาตรฐานกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน	889	11.42
- อื่น ๆ	29	0.37
ด้านแรงงานสัมพันธ์		
- ข้อเรียกร้อง ข้อพิพาท ข้อขัดแย้งในการทำงาน	176	2.26
- อื่น ๆ	8	0.10
ด้านอื่น ๆ	24	0.31
ด้านอื่น ๆ (ไม่ระบุ)	16	0.21
● ร้องทุกข์	2,348	30.16
ด้านคุ้มครองแรงงาน		
- ค่าตอบแทนในการทำงาน	1,472	18.91
- วันหยุด วันลา	225	2.89
- สวัสดิการแรงงาน	110	1.41
- ค่าชดเชย	610	7.80
- ข้อบังคับในการทำงาน	103	1.30
- อื่น ๆ	68	0.90
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน		
- มาตรฐานกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน	132	1.70
- อื่น ๆ	8	0.10

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ด้านแรงงานสัมพันธ์		
- ข้อเรียกร้อง ข้อพิพาท ข้อขัดแย้งในการทำงาน	73	0.94
- อื่น ๆ	1	0.01
ด้านอื่น ๆ	3	0.04
ด้านอื่น ๆ (ไม่ระบุ)	29	0.37
● จดทะเบียน	149	1.91
- จดทะเบียนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและค่าชดเชยข้อพิพาทแรงงาน	4	0.05
- จดทะเบียนเรื่องที่เกี่ยวกับที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์	1	0.01
- จดทะเบียนเรื่องที่เกี่ยวกับองค์กรลูกจ้าง องค์กรนายจ้าง	3	0.04
- จดทะเบียนเรื่องที่เกี่ยวกับสหภาพแรงงาน	10	0.13
- ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	35	0.45
- จดทะเบียนอื่นๆ	19	0.24
- จดทะเบียน (กรณีไม่ระบุเรื่อง)	77	0.99
● ขอใบรับรอง/ต่ออายุใบรับรอง	110	1.41
- ขอรับรอง มรท.8001-2553	7	0.09
- ขอใบรับรองหรือต่ออายุเป็นหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตร จป. และ หน่วยงานฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น หน่วยงานฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมหนีไฟ	33	0.42
- ขอใบรับรอง/ต่ออายุใบรับรองอื่นๆ	15	0.19
- ขอใบรับรอง/ต่ออายุใบรับรอง (กรณีไม่ระบุเรื่อง)	55	0.71
● ขอข้อมูล/เอกสาร	642	8.25
- ขอข้อมูล/เอกสาร/สื่อประชาสัมพันธ์ด้านแรงงาน	85	1.09
- ขอข้อมูล/เอกสาร/สื่อประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัย	215	2.76
- ขอข้อมูล/เอกสารอื่นๆ	52	0.67
- ขอข้อมูล/เอกสาร (กรณีไม่ระบุเรื่อง)	290	3.73
● ขอรับบริการอื่นๆ	821	10.55
- การให้บริการกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง	5	0.06
- การให้บริการกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน	2	0.03
- การให้บริการกองทุนความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2	0.03

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
- การใกล้เคียงข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง	1	0.01
- การให้บริการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ (จังหวัดนครปฐมและจังหวัดสมุทรปราการ)	167	2.15
- การตรวจแรงงานตามคำร้อง	6	0.08
- การยืม-คืนหนังสือ และการให้บริการห้องสมุดกรมฯ	35	0.45
- การเบิก - จ่ายเงิน ชำระค่าปรับ (ธุรกรรมทางการเงิน)	110	1.41
- การรับ - จัดส่งเอกสาร/ยื่นเอกสารด้านแรงงาน	213	2.74
- การเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาต่างๆ	42	0.54
- ขอรับบริการเรื่องอื่นๆ ที่นอกเหนือจากกรณีข้างต้น	174	2.24
- ขอรับบริการเรื่องอื่นๆ (กรณีไม่ระบุเรื่อง)	64	0.82

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานครั้งนี้ใช้เกณฑ์การวัดความพึงพอใจในการให้บริการตามแผนที่ยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560 - 2564 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวมทั่วประเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทุกด้านทั่วประเทศ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.55 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 91.09 ของคะแนนเต็ม ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัดแผนที่ยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560 - 2564 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.02 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามสำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.12 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ข้อคำถามความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.25 ของคะแนนเต็ม ข้อคำถามที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.64 ของคะแนนเต็ม และข้อคำถามความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่และป้ายประชาสัมพันธ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากับ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.05 ของคะแนนเต็ม

2. ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.81 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.35 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ข้อคำถามมีคำอธิบายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.84 ข้อคำถามระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 ของคะแนนเต็ม และข้อคำถามขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากับ 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.45 ของคะแนนเต็ม

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.97 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.63 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ข้อคำถามเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.14 ของคะแนนเต็ม ข้อคำถามเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.87 ของคะแนนเต็ม ส่วนข้อคำถามเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากับ 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.23 ของคะแนนเต็ม

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.21 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามการให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.50 ของคะแนนเต็ม และข้อคำถามได้รับบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.93 ของคะแนนเต็ม

5. ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.90 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.66 ของคะแนนเต็ม และข้อคำถามมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.15 ของคะแนนเต็ม

จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.97 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.21 ของคะแนนเต็ม ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.90 ของคะแนนเต็ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.02 ของคะแนนเต็ม ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.81 ของคะแนนเต็ม

รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ประเด็น วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน เฉลี่ย ความพึง พอใจ ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยง เบน มาตรฐาน (S.D)	ร้อยละ ของ คะแนน เฉลี่ย (%)
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1) ความชัดเจนของป้ายบอก สถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์	4,204 (54.00%)	2,960 (38.02%)	573 (7.36%)	36 (0.46%)	12 (0.15%)	7,785 (100.00%)	4.45	0.66	89.05
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอก แบบฟอร์มพร้อมปากกา	4,530 (58.19%)	2,741 (35.21%)	491 (6.31%)	19 (0.24%)	4 (0.05%)	7,785 (100.00%)	4.51	0.63	90.25
3) ที่ตั้งสำนักงานสะดวก ในการเดินทางมาใช้บริการ	4,400 (56.52%)	2,791 (35.85%)	547 (7.03%)	42 (0.54%)	5 (0.06%)	7,785 (100.00%)	4.48	0.66	89.64
4) สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ	4,710 (60.50%)	2,711 (34.82%)	350 (4.50%)	12 (0.15%)	2 (0.03%)	7,785 (100.00%)	4.55	0.59	91.12
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.50	0.54	90.02
ด้านกระบวนการให้บริการ									
1) ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4,256 (54.67%)	2,994 (38.46%)	505 (6.49%)	18 (0.23%)	12 (0.15%)	7,785 (100.00%)	4.47	0.64	89.45
2) ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม	4,327 (55.58%)	2,896 (37.20%)	539 (6.89%)	23 (0.30%)	3 (0.04%)	7,785 (100.00%)	4.48	0.64	89.60
3) มีคำอธิบายหรือผังแสดง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4,403 (56.56%)	2,838 (36.45%)	516 (6.63%)	27 (0.35%)	1 (0.01%)	7,785 (100.00%)	4.49	0.64	89.84
4) มีการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4,479 (57.53%)	2,876 (36.94%)	410 (5.27%)	19 (0.24%)	1 (0.01%)	7,785 (100.00%)	4.52	0.61	90.35
รวมด้านกระบวนการให้บริการ							4.49	0.55	89.81
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	5,586 (71.75%)	1,932 (24.82%)	255 (3.28%)	10 (0.13%)	2 (0.03%)	7,785 (100.00%)	4.68	0.54	93.63
2) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	5,448 (69.98%)	2,025 (26.01%)	294 (3.78%)	13 (0.17%)	5 (0.06%)	7,785 (100.00%)	4.66	0.56	93.14
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	5,160 (66.28%)	2,257 (28.99%)	344 (4.42%)	18 (0.23%)	6 (0.08%)	7,785 (100.00%)	4.61	0.59	92.23
4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	5,320 (68.34%)	2,173 (27.91%)	275 (3.53%)	15 (0.19%)	2 (0.03%)	7,785 (100.00%)	4.64	0.56	92.87
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.65	0.50	92.97

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

ประเด็น วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ย (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม			
ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1) ได้รับบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ	5,011 (64.37%)	2,430 (31.21%)	327 (4.20%)	10 (0.13%)	7 (0.09%)	7,785 (100.00%)	4.60	0.59	91.93
2) การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	4,953 (63.62%)	2,451 (31.48%)	355 (4.56%)	18 (0.23%)	8 (0.10%)	7,785 (100.00%)	4.62	0.57	92.50
รวมด้านคุณภาพการให้บริการ							4.61	0.54	92.21
ด้านช่องทางการให้บริการ									
1) ความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ	4,953 (63.62%)	2,451 (31.48%)	355 (4.56%)	18 (0.23%)	8 (0.10%)	7,785 (100.00%)	4.58	0.60	91.66
2) มีช่องทางเลือกใช้บริการ หลากหลายรูปแบบ	4,576 (58.78%)	2,662 (34.19%)	493 (6.33%)	29 (0.37%)	25 (0.32%)	7,785 (100.00%)	4.51	0.66	90.15
รวมด้านช่องทางการให้บริการ							4.55	0.59	90.90
รวมทุกด้าน							4.55	0.46	91.09

หมายเหตุ : ผลรวมในรายละเอียดตารางอาจไม่เท่ายอดรวม ทั้งนี้เนื่องจากการปัดเศษ

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ผ่านช่องทางการจัดประชุม มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.98 ของคะแนนเต็ม ผ่านช่องทางติดต่อด้วยตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.15 ของคะแนนเต็ม การให้บริการผ่านช่องทาง Website/e-mail มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.88 ของคะแนนเต็ม และผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.44 ของคะแนนเต็ม

หากพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการผ่านช่องทางการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในแต่ละประเด็นการวัดความพึงพอใจ พบว่า

1. การติดต่อด้วยตนเอง พบว่า ในข้อความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.89 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.41 ของคะแนนเต็ม

2. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร พบว่า ในข้อความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.22 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.67 ของคะแนนเต็ม

3. การจัดประชุม พบว่า ในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.01 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.95 ของคะแนนเต็ม

4. การติดต่อทาง Website/e-mail พบว่า ในข้อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.43 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.33 ของคะแนนเต็ม

5. การติดต่อทางช่องทางอื่นๆ พบว่า ในข้อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.47 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.93 ของคะแนนเต็ม

รายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ
จำแนกตามช่องทางการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ		มีช่องทางเลือกใช้บริการ หลากหลายรูปแบบ		รวมทุกประเด็น	
	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ (%)
1) ติดต่อด้วยตนเอง	4.59	91.89	4.52	90.41	4.56	91.15
2) โทรศัพท์/โทรสาร	4.56	91.22	4.48	89.67	4.52	90.44
3) การจัดประชุม	4.65	92.95	4.65	93.01	4.65	92.98
4) Website/e-mail	4.57	91.43	4.52	90.33	4.54	90.88
5) ช่องทางอื่นๆ	4.77	95.47	4.75	94.93	4.76	95.20
รวมทุกช่องทาง	4.58	91.66	4.51	90.15	4.55	90.90

หมายเหตุ : ผลรวมในรายละเอียดตารางอาจไม่เท่ายอดรวม ทั้งนี้เนื่องจากการปัดเศษ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกด้านทั่วประเทศ หากพิจารณาตามอาชีพของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.08 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 91.52 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 91.08 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 89.98 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 87.86 ของคะแนนเต็ม) อาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) (ร้อยละ 87.23 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 85.00 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้านจำแนกตามอาชีพ พบว่า

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 91.53 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 90.18 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 90.06 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 89.16 ของคะแนนเต็ม) อาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) (ร้อยละ 86.08 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 85.71 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 85.24 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 91.88 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 90.38 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 90.24 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 89.75 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 88.64 ของคะแนนเต็ม) อาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) (ร้อยละ 86.67 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 84.29 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 95.49 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 93.52 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 92.92 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 91.83 ของคะแนนเต็ม) อาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) (ร้อยละ 89.31 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 88.81 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 84.29 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 92.43 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 92.26 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 90.94 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 89.52 ของคะแนนเต็ม) อาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) (ร้อยละ 88.04 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 82.86 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

5. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 92.72 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 91.57 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 90.88 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 89.65 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 88.57 ของคะแนนเต็ม) อาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) (ร้อยละ 85.69 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 84.76 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ส่วนที่ 1)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม		อาชีพของผู้รับบริการ							
			ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ ผู้รับงานไปทำที่บ้าน		นายจ้าง/เจ้าของ กิจการ/ผู้จ้างงาน		ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ		นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	
	คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1) ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์	4.45	89.05	4.46	89.11	4.46	89.16	4.44	88.71	4.45	89.02
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา	4.51	90.25	4.51	90.30	4.52	89.16	4.44	88.89	4.61	92.14
3) ที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.48	89.64	4.49	89.70	4.48	89.54	4.46	89.22	4.55	90.98
4) สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ	4.56	91.12	4.56	91.12	4.58	91.52	4.49	89.82	4.70	93.99
รวม	4.50	90.02	4.50	90.06	4.51	90.18	4.46	89.16	4.58	91.53
ด้านกระบวนการให้บริการ										
1) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.47	89.45	4.47	89.32	4.51	90.29	4.44	88.76	4.54	90.87
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.48	89.60	4.48	89.50	4.51	90.26	4.44	88.89	4.60	91.91
3) มีคำอธิบายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.49	89.84	4.49	89.88	4.50	89.93	4.42	89.16	4.59	91.79
4) มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.52	90.35	4.52	90.31	4.55	91.04	4.43	88.53	4.65	92.95
รวม	4.49	89.81	4.49	89.75	4.52	90.38	4.43	88.64	4.59	91.88

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ส่วนที่ 1) (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม		อาชีพของผู้รับบริการ							
			ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ ผู้รับงานไปทำที่บ้าน		นายจ้าง/เจ้าของ กิจการ/ผู้จ้างงาน		ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ		นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	
	คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.68	93.63	4.68	93.67	4.69	93.89	4.60	92.07	4.84	96.76
2) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.66	93.14	4.65	93.09	4.68	93.66	4.62	92.30	4.77	95.38
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	4.61	92.23	4.61	92.15	4.64	92.89	4.57	91.47	4.71	94.22
4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.64	92.87	4.64	92.79	4.68	93.63	4.57	91.47	4.78	95.61
รวม	4.65	92.97	4.65	92.92	4.68	93.52	4.59	91.83	4.77	95.49
ด้านคุณภาพการให้บริการ										
1) ได้รับการบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ และครบถ้วน	4.60	91.93	4.60	91.96	4.61	92.17	4.54	90.83	4.69	93.87
2) การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	4.62	92.50	4.63	92.57	4.63	92.69	4.55	91.06	4.72	94.34
รวม	4.61	92.21	4.61	92.26	4.62	92.43	4.55	90.94	4.71	94.10

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ส่วนที่ 1) (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม		อาชีพของผู้รับบริการ							
			ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ ผู้รับงานไปทำที่บ้าน		นายจ้าง/เจ้าของ กิจการ/ผู้จ้างงาน		ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ		นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	
	คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ	4.58	91.66	4.58	91.62	4.63	92.50	4.51	90.14	4.66	93.18
2) มีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ	4.51	90.15	4.51	90.14	4.53	90.63	4.46	89.17	4.61	92.25
รวม	4.55	90.90	4.54	90.88	4.58	91.57	4.48	89.65	4.64	92.72
รวมทุกด้าน	4.55	91.09	4.55	91.08	4.58	91.52	4.50	89.98	4.65	93.08

หมายเหตุ : ผลรวมในรายละเอียดตารางอาจไม่เท่ายอดรวม ทั้งนี้เนื่องจากการปัดเศษ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ส่วนที่ 2)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม		อาชีพของผู้รับบริการ					
			องค์กรด้านแรงงาน		องค์กรอิสระ (เช่น NGO)		อื่นๆ (ประชาชนทั่วไป)	
	คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1) ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์	4.45	89.05	4.24	84.76	4.29	85.71	4.22	84.31
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา	4.51	90.25	4.19	83.81	4.43	88.57	4.33	86.67
3) ที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.48	89.64	4.33	86.67	4.00	80.00	4.33	86.67
4) สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ	4.56	91.12	4.29	85.71	4.43	88.57	4.33	86.67
รวม	4.50	90.02	4.26	85.24	4.29	85.71	4.30	86.08
ด้านกระบวนการให้บริการ								
1) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.47	89.45	4.52	90.48	4.43	88.57	4.29	85.88
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.48	89.60	4.48	89.52	4.00	80.00	4.25	85.10
3) มีคำอธิบายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.49	89.84	4.62	92.38	4.43	88.57	4.37	87.45
4) มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.52	90.35	4.43	88.57	4.00	80.00	4.41	88.24
รวม	4.49	89.81	4.51	90.24	4.21	84.29	4.33	86.67

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ส่วนที่ 2) (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม		อาชีพของผู้รับบริการ					
			องค์กรด้านแรงงาน		องค์กรอิสระ (เช่น NGO)		อื่นๆ (ประชาชนทั่วไป)	
	คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.68	93.63	4.43	88.57	4.14	82.86	4.47	89.41
2) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.66	93.14	4.43	88.57	4.00	80.00	4.47	89.41
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	4.61	92.23	4.43	88.57	4.29	85.71	4.45	89.02
4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.64	92.87	4.48	89.52	4.43	88.57	4.47	89.41
รวม	4.65	92.97	4.44	88.81	4.21	84.29	4.47	89.31
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1) ได้รับบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ และครบถ้วน	4.60	91.93	4.43	88.57	4.29	85.71	4.39	87.84
3) การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	4.62	92.50	4.52	90.48	4.00	80.00	4.41	88.24
รวม	4.61	92.21	4.48	89.52	4.14	82.86	4.40	88.04

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ส่วนที่ 2) (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม		อาชีพของผู้รับบริการ					
			องค์กรด้านแรงงาน		องค์กรอิสระ (เช่น NGO)		อื่นๆ (ประชาชนทั่วไป)	
	คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ	4.58	91.60	4.33	86.67	4.43	88.57	4.33	86.67
2) มีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ	4.51	90.15	4.14	82.86	4.43	88.57	4.24	84.71
รวม	4.55	90.90	4.24	84.76	4.43	88.57	4.28	85.69
รวมทุกด้าน	4.55	91.09	4.39	87.86	4.25	85.00	4.36	87.23

หมายเหตุ : ผลรวมในรายละเอียดตารางอาจไม่เท่ายอดรวม ทั้งนี้เนื่องจากการปัดเศษ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกด้านทั่วประเทศ หากพิจารณาตามเรื่องที่มาขอรับบริการ จากทั้งหมด 5 เรื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาร้องทุกข์/ร้องเรียน มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 91.69 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ขอคำปรึกษา (ร้อยละ 90.96 ของคะแนนเต็ม)

รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามเรื่องที่มาขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของความพึงพอใจ
ขอคำปรึกษา (ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านอื่น ๆ)	4,308	90.96
ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านอื่น ๆ)	2,348	91.69
จดทะเบียน (จดทะเบียนข้อตกลงสภาพการจ้าง สหภาพแรงงาน ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น)	149	87.12
ขอใบรับรอง/ต่ออายุใบรับรอง (ขอใบรับรอง มรท.8001-2553 ขอใบรับรองหรือต่ออายุหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตร จป. เป็นต้น)	110	89.14
ขอข้อมูล/เอกสาร (ขอข้อมูล/เอกสาร/สื่อประชาสัมพันธ์ ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยแรงงาน เป็นต้น)	642	89.04
ขอรับบริการอื่น ๆ (การให้บริการกองทุนต่าง ๆ การให้บริการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยศูนย์เด็กเล็กฯ การให้บริการห้องสมุด การจัดส่งเอกสาร การทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น)	821	90.39
รวม	8,378	100.00

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามหน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้

1. ความพึงพอใจในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 91.09 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 จำนวน 97 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 13 หน่วยงาน

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 90.02 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 จำนวน 92 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 18 หน่วยงาน

3. ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 89.81 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 จำนวน 91 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 19 หน่วยงาน

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 92.97 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 จำนวน 102 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 8 หน่วยงาน

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 92.21 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 จำนวน 101 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 9 หน่วยงาน

6. ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 90.90 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 จำนวน 98 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 12 หน่วยงาน

รายละเอียดตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
ส่วนกลาง						
กองคุ้มครองแรงงาน (n = 46)	80.00	85.22	91.85	88.91	85.65	86.09
สำนักแรงงานสัมพันธ์ (n = 64)	87.27	89.22	93.13	93.28	90.31	90.35
สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน (n = 99)	89.75	90.35	93.38	93.43	91.21	91.45
กองความปลอดภัยแรงงาน (n = 239)	84.18	84.44	88.77	86.61	86.49	85.98
กองสวัสดิการแรงงาน (n = 46)	90.76	90.65	94.35	92.83	88.91	91.66
กองนิติการ (n = 120)	85.00	84.71	88.46	88.00	85.33	86.21
สำนักงานเลขาธิการกรม (n = 42)	86.07	88.69	90.24	88.33	89.52	88.48
กองการเจ้าหน้าที่ (n = 34)	87.35	86.03	91.76	90.29	88.82	88.68

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
กองบริหารการคลัง (n = 81)	81.17	80.74	85.43	83.33	82.22	82.53
กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ (n = 30)	87.50	86.83	88.50	91.00	88.67	88.17
<u>สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่</u>						
สรพ.1 (n = 97)	93.09	94.18	95.05	94.85	94.54	94.25
สรพ.2 (n = 59)	89.24	92.37	94.83	95.76	92.71	92.67
สรพ.3 (n = 160)	91.13	90.53	95.66	95.31	90.88	92.60
สรพ.4 (n = 53)	94.06	95.00	96.23	96.60	93.58	95.09
สรพ.5 (n = 152)	87.30	87.93	95.10	93.29	91.84	90.72
สรพ.6 (n = 138)	91.92	91.01	95.00	93.19	94.42	92.93
สรพ.7 (n = 80)	89.25	91.13	98.00	98.13	91.63	93.31
สรพ.8 (n = 60)	88.33	93.42	98.00	96.67	93.50	93.71
สรพ.9 (n = 63)	88.89	90.56	92.94	95.40	90.95	91.39
สรพ.10 (n = 93)	90.43	92.96	97.37	95.16	90.97	93.45
<u>ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต</u>						
ศปร. เขต 1 (n = 36)	96.94	95.97	98.61	99.17	100.00	97.78
ศปร. เขต 2 (n = 56)	95.00	92.68	97.86	94.29	93.04	94.80
ศปร. เขต 3 (n = 85)	88.53	90.76	92.41	92.59	87.76	90.47
ศปร. เขต 4 (n = 58)	85.26	86.38	92.16	85.86	84.48	87.24
ศปร. เขต 5 (n = 52)	93.75	93.17	96.73	94.81	95.00	94.64
ศปร. เขต 6 (n = 31)	77.10	75.16	75.65	73.87	75.16	75.60
ศปร. เขต 7 (n = 45)	91.67	94.00	96.78	94.22	94.00	94.14
ศปร. เขต 8 (n = 75)	96.20	96.13	97.67	96.00	94.53	96.32
ศปร. เขต 9 (n = 36)	87.64	89.44	95.14	94.44	92.22	91.39
ศปร. เขต 10 (n = 17)	96.76	98.53	98.53	98.82	98.24	98.09
ศปร. เขต 11 (n = 32)	96.41	95.63	98.75	97.50	97.81	97.11
ศปร. เขต 12 (n = 18)	81.39	84.44	92.22	88.33	85.56	86.25

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
ศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรฯ						
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ.นครปฐม (n = 146)	97.26	95.96	95.72	97.95	94.11	96.24
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ.สมุทรปราการ (n = 21)	87.62	86.90	83.33	82.86	80.95	84.94
5 จังหวัดรอบ กทม.						
นครปฐม (n = 143)	90.14	93.46	97.03	94.62	92.03	93.49
นนทบุรี (n = 77)	87.73	88.51	91.82	92.08	89.87	89.76
ปทุมธานี (n = 219)	87.15	86.83	89.86	90.87	89.91	88.56
สมุทรปราการ (n = 131)	79.20	78.36	88.32	87.48	85.73	83.12
สมุทรสาคร (n = 30)	87.83	89.17	94.33	95.33	91.67	91.21
ภาคกลาง						
กาญจนบุรี (n = 30)	88.00	92.00	94.00	90.67	88.67	90.92
จันทบุรี (n = 55)	88.09	88.55	93.09	93.82	90.91	90.52
ฉะเชิงเทรา (n = 85)	92.94	91.12	92.71	92.35	92.12	92.25
ชลบุรี (n = 83)	90.60	88.86	92.47	92.05	89.64	90.69
ชัยนาท (n = 44)	94.32	92.05	94.55	92.95	92.27	93.38
ตราด (n = 25)	88.00	88.00	92.80	90.40	89.20	89.65
นครนายก (n = 80)	90.19	88.13	88.56	90.38	89.25	89.17
ประจวบคีรีขันธ์ (n = 44)	83.98	84.89	91.14	89.09	87.05	87.02
ปราจีนบุรี (n = 60)	82.33	76.75	77.58	80.00	79.33	79.08
พระนครศรีอยุธยา (n = 99)	97.17	97.73	97.07	96.26	97.17	97.17
เพชรบุรี (n = 26)	80.00	79.62	82.12	81.92	83.08	81.06
ระยอง (n = 93)	82.58	79.52	85.48	86.34	82.04	82.94
ราชบุรี (n = 110)	93.50	92.50	93.36	93.09	93.64	93.18
ลพบุรี (n = 32)	84.53	87.81	89.06	90.00	89.06	87.73
สมุทรสงคราม (n = 60)	94.92	96.08	96.50	96.83	95.33	95.90
สระแก้ว (n = 33)	89.39	88.48	94.09	93.64	92.73	91.29
สระบุรี (n = 70)	80.07	78.00	84.36	82.14	81.71	81.09

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
สิงห์บุรี (n = 91)	99.23	96.21	95.60	95.71	96.48	96.79
สุพรรณบุรี (n = 130)	93.35	92.38	93.58	93.00	93.85	93.18
อ่างทอง (n = 63)	90.95	87.86	92.30	91.90	90.95	90.63
ภาคเหนือ						
กำแพงเพชร (n = 30)	93.17	92.67	96.83	97.67	93.00	94.50
เชียงราย (n = 82)	90.49	89.88	93.96	91.22	87.80	90.96
เชียงใหม่ (n = 111)	89.55	89.50	93.47	92.61	90.99	91.08
ตาก (n = 148)	92.53	93.55	95.98	94.53	94.86	94.19
นครสวรรค์ (n = 104)	93.41	91.06	94.38	93.27	93.17	93.02
น่าน (n = 52)	94.90	92.60	95.58	96.35	94.04	94.57
พะเยา (n = 92)	86.36	86.25	88.48	88.26	86.41	87.11
พิจิตร (n = 28)	95.36	96.07	98.04	97.86	97.86	96.83
พิษณุโลก (n = 80)	88.81	86.25	91.06	90.13	88.00	88.80
เพชรบูรณ์ (n = 115)	93.87	93.04	92.91	92.00	91.65	92.91
แพร่ (n = 37)	94.05	96.49	98.65	98.65	97.84	96.86
แม่ฮ่องสอน (n = 27)	95.74	90.93	96.30	94.44	93.33	94.21
ลำปาง (n = 46)	87.83	91.52	93.70	93.91	92.83	91.60
ลำพูน (n = 71)	90.00	92.18	91.76	93.10	93.94	91.87
สุโขทัย (n = 33)	91.82	92.27	97.58	94.24	95.45	94.13
อุตรดิตถ์ (n = 43)	92.33	97.09	99.17	99.77	97.21	96.77
อุทัยธานี (n = 49)	94.39	95.10	96.73	95.51	96.12	95.51
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ						
กาฬสินธุ์ (n = 36)	87.64	90.97	95.28	92.22	91.67	91.46
ขอนแก่น (n = 68)	98.38	98.46	99.41	99.41	98.68	98.82
ชัยภูมิ (n = 72)	95.35	95.07	96.04	94.86	95.83	95.45
นครพนม (n = 45)	88.78	91.33	95.44	94.89	92.22	92.28
นครราชสีมา (n = 95)	82.95	94.16	87.89	86.11	85.68	85.22

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
ปึงกาฬ (n = 40)	88.75	85.25	90.00	91.25	87.50	88.34
บุรีรัมย์ (n = 67)	90.60	86.42	92.91	91.79	91.64	90.41
มหาสารคาม (n = 42)	92.14	89.64	93.81	94.52	92.86	92.32
มุกดาหาร (n = 45)	92.67	88.11	95.44	92.00	91.56	92.00
ยโสธร (n = 132)	87.61	84.28	88.64	87.80	89.09	87.24
ร้อยเอ็ด (n = 275)	98.00	97.71	98.16	97.67	95.27	97.59
เลย (n = 54)	79.91	74.91	77.22	76.85	75.19	77.01
ศรีสะเกษ (n = 34)	97.65	96.47	98.68	98.53	96.76	97.61
สกลนคร (n = 82)	96.22	99.57	99.76	99.76	96.59	98.43
สุรินทร์ (n = 54)	89.07	89.07	94.72	91.30	90.19	90.90
หนองคาย (n = 36)	95.83	90.83	95.42	94.17	93.06	93.92
หนองบัวลำภู (n = 52)	95.77	94.90	94.13	95.19	94.42	94.90
อำนาจเจริญ (n = 91)	95.27	96.43	97.80	97.14	96.59	96.59
อุดรธานี (n = 90)	85.39	84.56	83.39	85.22	86.89	84.85
อุบลราชธานี (n = 95)	95.32	90.74	96.84	94.00	96.63	94.55
ภาคใต้						
กระบี่ (n = 57)	92.54	89.65	91.84	88.42	94.21	91.34
ชุมพร (n = 20)	90.50	90.50	90.50	90.50	91.00	90.56
ตรัง (n = 31)	90.32	90.16	94.52	94.19	90.97	91.90
นครศรีธรรมราช (n = 97)	83.20	83.14	89.64	89.48	83.92	85.67
นราธิวาส (n = 13)	93.08	92.69	96.15	95.38	93.85	94.13
ปัตตานี (n = 56)	81.70	80.36	88.13	82.14	82.50	83.13
พังงา (n = 40)	79.75	79.75	83.00	84.25	76.75	80.75
พัทลุง (n = 81)	88.46	88.15	88.15	88.02	88.15	88.21
ภูเก็ต (n = 56)	92.59	92.59	96.52	96.07	92.68	94.02
ยะลา (n = 55)	97.09	94.27	98.09	94.73	99.27	96.61
ระนอง (n = 76)	90.53	91.25	94.28	92.89	91.45	92.06

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
สงขลา (n = 63)	86.11	90.71	89.37	89.21	88.41	88.75
สตูล (n = 57)	91.05	88.86	94.30	91.05	91.93	91.43
สุราษฎร์ธานี (n = 53)	80.47	80.38	86.70	87.74	85.28	83.51
รวมทั่วประเทศ (n = 7,785)	90.02	89.81	92.97	92.21	90.90	91.09

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจภาพรวมทั่วประเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน หากพิจารณาเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจ/ประทับใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ครบถ้วน มีประโยชน์ (175 ราย) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อัยการคดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ กระตือรือร้น (113 ราย) และเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก พูดจาสุภาพ (79 ราย) ตามลำดับ

รายละเอียดตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ/ประทับใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
ให้คำปรึกษาแนะนำดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ครบถ้วน มีประโยชน์	175
เจ้าหน้าที่อัยการคดี เป็นกันเอง กระตือรือร้น เอาใจใส่	113
เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก พูดจาสุภาพ	79
ให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	74
มีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการ	26
มีความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ	8
สถานที่สะอาด มีป้ายบอกชัดเจน สะดวกในการติดต่อ	8
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และช่วยประสานงานได้เป็นอย่างดี	4
มีการปรับปรุงและพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น	2

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ/ประทับใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
หนังสือจัดหมวดหมู่ได้ดี ค้นหาสะดวก และมีหนังสือใหม่ น่าสนใจ	2
ให้ความสะดวกและแจ้งสิทธิ์ต่าง ๆ ให้ทราบอย่างละเอียด	1
ได้รับข้อเสนอแนะและแนวคิดอย่างเป็นธรรม	1
การสื่อสารชัดเจนและมีเหตุผล	1
เครื่องปรับอากาศเย็นดี สะอาด	1
มีบริการคอมพิวเตอร์	1
รวม	496

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจ/ประทับใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน พบว่ามีหน่วยงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจ/ประทับใจ จำนวน 72 หน่วยงาน

รายละเอียดตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
กองคุ้มครองแรงงาน (n = 46)	ให้คำปรึกษาดี พูดเพราะ แนะนำชัดเจน เป็นกันเอง	4
	พร้อมช่วยเหลือปัญหาด้วยความเป็นธรรม	1
	มีความพึงพอใจมาก	1
สำนักแรงงานสัมพันธ์ (n = 64)	มีความพึงพอใจในเกณฑ์ดีมาก	3
	ได้รับคำปรึกษาดีเยี่ยม อธิบายข้อกฎหมายได้ชัดเจน	3
	เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้มารับบริการ สุภาพ	2
	ตอบข้อหารือชัดเจน สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้	1
	เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ดี	1
	มีการปรับปรุงและพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
สำนักพัฒนามาตรฐาน แรงงาน (n = 99)	ให้บริการด้วยจิตบริการ อธิบายดี สุภาพเรียบร้อย	5
	ประทับใจในการให้บริการ	2
	ให้บริการรวดเร็ว	2
	มีหนังสือใหม่ น่าสนใจ หนังสือจัดหมวดหมู่ได้ดี ค้นหาสะดวก	2
	อำนวยความสะดวกดี	1
	ให้ข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วนตามที่ต้องการ	1
กองความปลอดภัย แรงงาน (n = 239)	เจ้าหน้าที่อธิบายดี ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	12
	เจ้าหน้าที่ต้อนรับดี เป็นมิตร เป็นกันเอง	7
	บริการได้รวดเร็ว ติดต่อประสานงานดี	5
	มีการปรับปรุงที่ดีขึ้นจากเดิมเป็นอย่างมาก	1
กองสวัสดิการแรงงาน (n = 46)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างสุภาพและเป็นกันเอง	3
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาละเอียด ชัดเจน	2
	ให้ความสะดวกและแจ้งสิทธิ์ต่าง ๆ ให้ทราบอย่างละเอียด	1
	ให้คำแนะนำและอธิบายข้อกฎหมายและแนวทางปฏิบัติได้อย่างละเอียดและชัดเจน	1
กองนิติการ (n = 120)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาชัดเจน ละเอียด เข้าใจง่าย เป็นกันเอง	4
	พอใจมาก มีความตั้งใจให้บริการ	1
กองการเจ้าหน้าที่ (n = 34)	ได้รับการต้อนรับและแนะนำดีมาก เป็นมิตร สุภาพ	2
	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว	3
กองบริหารการคลัง (n = 81)	ให้การต้อนรับดี	1
สรพ. 2 (n = 59)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีมาก มีอสังขยมิตรต่อผู้มาติดต่อ	1
	บริการรวดเร็วดีเยี่ยม ให้คำปรึกษาดี สะดวก	1
	บริการดีสุภาพ	1
สรพ. 3 (n = 160)	เจ้าหน้าที่บริการดี แนะนำให้คำปรึกษาดีมาก ชัดเจน เข้าใจง่าย	9
	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาไพเราะ สุภาพ	4
	ดำเนินการได้รวดเร็ว	3

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
สรพ. 3 (n = 160) (ต่อ)	ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้	1
สรพ. 4 (n = 53)	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองในการให้บริการ	1
สรพ. 5 (n = 152)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เข้าใจง่าย สุภาพ กระตือรือร้น	10
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ชัดเจน	9
	ประทับใจในการให้บริการ	4
	การบริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	4
	สถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย	1
สรพ. 6 (n = 138)	ให้บริการดี เป็นกันเอง สุภาพ อธิบายดี	6
	บริการรวดเร็วดี ไม่ยุ่งยาก	4
	เจ้าหน้าที่ให้ปรึกษา แนะนำดี	3
สรพ. 7 (n = 80)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ชัดเจน ครบถ้วน	7
	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้ม เอาใจใส่	3
สรพ. 8 (n = 60)	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส	8
	อธิบายดี สุภาพ เป็นกันเอง	4
	พนักงานบริการดี รวดเร็ว ตรงเวลา เป็นกันเอง	4
สรพ. 9 (n = 63)	มีความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	3
	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และช่วยประสานงานได้เป็นอย่างดี	1
สรพ. 10 (n = 93)	บริการดีเป็นกันเอง ประทับใจ	10
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ครบถ้วน	7
	บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	5
ศปร. เขต 2 (n = 56)	การให้บริการดี	1
ศปร. เขต 4 (n = 58)	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ดี และให้ความเป็นกันเอง	1
	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น	1
ศปร. เขต 5 (n = 52)	บริการรวดเร็ว เป็นมิตรดี	1
ศปร. เขต 7 (n = 45)	ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	2
	เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	2
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี เข้าใจและทราบข้อกฎหมายมากขึ้น	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
ศปร. เขต 9 (n = 36)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและให้บริการเป็นอย่างดี เป็นกันเอง	8
	ให้บริการรวดเร็ว	1
ศปร. เขต 12 (n = 18)	ให้คำแนะนำดี ตอบตรงประเด็น ข้อมูลครบถ้วน เข้าใจง่าย	3
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี กระตือรือร้น	2
	จัดสถานที่ได้เหมาะสม	1
นครปฐม (n = 143)	เจ้าหน้าที่สุภาพ อธิบายดี เป็นกันเอง เป็นมิตร	12
	ให้คำปรึกษาดี ชัดเจน	3
	งานมีความรวดเร็ว	1
นนทบุรี (n = 77)	ให้บริการดี	3
	อธิบายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	1
สมุทรปราการ (n = 131)	ให้บริการดีมาก	2
สมุทรสาคร (n = 30)	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองมาก บริการดี	3
	การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	2
	สะดวก รวดเร็ว	1
กาญจนบุรี (n = 30)	พูดจาดี บริการดี ให้ความสำคัญ เป็นมิตร	2
	บริการดี รวดเร็ว	1
จันทบุรี (n = 55)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ชัดเจน	2
	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรม	1
ฉะเชิงเทรา (n = 85)	เจ้าหน้าที่อธิบายดี บริการดี กระตือรือร้น สุภาพ เป็นกันเอง	6
	ได้รับข้อเสนอแนะและแนวคิดอย่างเป็นธรรม	1
ชลบุรี (n = 83)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความประทับใจ เป็นกันเอง	1
	การสื่อสารชัดเจนและมีเหตุผล	1
ชัยนาท (n = 44)	ประทับใจในการให้บริการ	5
ตราด (n = 25)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก	2
	สถานที่สะอาด มีป้ายบอกชัดเจน สะดวกในการติดต่อ	2
นครนายก (n = 80)	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองได้อย่างดีมาก	2
ประจวบคีรีขันธ์ (n = 44)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว สะดวก	5

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
ปราจีนบุรี (n = 60)	ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	2
	ทำงานได้รวดเร็ว บริการดี	2
เพชรบุรี (n = 26)	สะอาด เครื่องปรับอากาศเย็นดี	1
	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	1
ระยอง (n = 93)	เจ้าหน้าที่แนะนำอย่างละเอียด เข้าใจง่าย	5
	การให้บริการประทับใจ อธิบายดี	3
	บริการรวดเร็ว	1
ลพบุรี (n = 32)	ให้คำปรึกษาดีมาก ชัดเจน	2
	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส	1
สมุทรสงคราม (n = 60)	เจ้าหน้าที่บริการดี	4
	บริการรวดเร็ว	3
	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน	1
	มีบริการคอมพิวเตอร์	1
สระแก้ว (n = 33)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ดูแลเอาใจใส่	6
	เจ้าหน้าที่อธิบายได้เข้าใจ ให้คำปรึกษาดี	2
สระบุรี (n = 70)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก พุดจาสุภาพ	3
	ให้คำปรึกษาดีมาก	1
อ่างทอง (n = 63)	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดี สุภาพ พุดจาไพเราะ	4
	อธิบายได้ชัดเจน ให้คำแนะนำความรู้ด้านแรงงานดีเยี่ยม	2
	บริการรวดเร็ว	1
เชียงราย (n = 82)	ให้บริการดี เป็นมิตร อธิบายดี	4
	ให้คำแนะนำและให้ความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองได้อย่างดี	3
	เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	1
เชียงใหม่ (n = 111)	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ คำปรึกษาได้ดี ชัดเจน ตรงประเด็น	3
	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่เต็มใจในการบริการ	2
	เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วมาก	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
นครสวรรค์ (n = 104)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เอาใจใส่ มีความเป็นธรรม	5
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี เข้าใจง่าย	3
น่าน (n = 52)	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มดี	1
พะเยา (n = 92)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี	4
	ให้บริการดีมาก เอาใจใส่	3
	ให้บริการรวดเร็ว	2
พิษณุโลก (n = 80)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดีมาก	5
	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ทุกรายละเอียดเป็นอย่างดี	3
	ให้บริการรวดเร็ว ชัดเจนดีมาก	2
	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสดี	1
	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกลาง ยุติธรรม	1
แพร่ (n = 37)	ประทับใจเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา	1
	มีความเอาใจใส่ดี	1
ลำพูน (n = 71)	พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1
สุโขทัย (n = 33)	เข้าใจชัดเจนในการแนะนำปัญหาที่เกิดขึ้น	3
อุทัยธานี (n = 49)	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจนและบริการเป็นอย่างดี	1
กาฬสินธุ์ (n = 36)	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม เป็นกันเองดี ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี	3
	เจ้าหน้าที่บริการประทับใจ รวดเร็ว	1
ขอนแก่น (n = 68)	มีการบริการที่ดี เจ้าหน้าที่อภัยภัยดีมาก	2
	มีความโปร่งใส ให้คำแนะนำดี เต็มใจที่จะให้บริการ	1
นครพนม (n = 45)	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ อภัยภัยดี เต็มใจให้บริการ	5
นครราชสีมา (n = 95)	เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาดี	3
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี อธิบายได้อย่างเข้าใจ	2
บุรีรัมย์ (n = 67)	ให้บริการดีมาก พุดจาสุภาพ	14
	ให้ความเป็นธรรม	3
	ให้คำปรึกษา แนะนำดีมาก	2
	ให้บริการรวดเร็ว	2

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
บุรีรัมย์ (n = 67) (ต่อ)	สถานที่ดี	1
มหาสารคาม (n = 42)	เจ้าหน้าที่เป็นกันเองและต้อนรับเป็นอย่างดี กระตือรือร้น	3
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	1
	มีความเป็นธรรมในการให้บริการ	1
มุกดาหาร (n = 45)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำดี เข้าใจง่าย ชัดเจน	8
	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง สุภาพ อภัยภัยดี	7
	ให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้ใช้แรงงานได้ดี	3
	บริการรวดเร็ว สะดวก	3
เลย (n = 54)	ประทับใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	7
	ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	1
ศรีสะเกษ (n = 34)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี เป็นประโยชน์	3
	เจ้าหน้าที่ต้อนรับและให้บริการเป็นอย่างดี	1
	มีความรวดเร็วทันใจ	1
หนองคาย (n = 36)	ได้รับข้อมูลครบถ้วน	1
	ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	1
กระบี่ (n = 57)	พนักงานสุภาพ เป็นมิตร อภัยภัยดี	2
ตรัง (n = 31)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี	3
นครศรีธรรมราช (n = 97)	มีความรวดเร็ว	3
	ได้ทราบข้อมูลอย่างชัดเจน และวิธีการดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมาย	1
ปัตตานี (n = 56)	รวดเร็วดี ไม่รอนาน	1
	เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาดี บริการดี	1
พังงา (n = 40)	ให้บริการดีมาก สุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ	10
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี	1
ภูเก็ต (n = 56)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ เป็นกันเอง เอาใจใส่	9
	มีความสะดวกรวดเร็ว	5
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3
ระนอง (n = 76)	เจ้าหน้าที่เป็นมิตร ช่วยอธิบาย ไม่ใส่อารมณ์	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
สตูล (n = 57)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดีและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	5
	ให้บริการดีมาก รวดเร็วและเป็นกันเอง	1
	สะอาดเรียบร้อย	1
	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	1
สุราษฎร์ธานี (n = 53)	ได้รับเอกสารข้อมูลครบถ้วนตามความต้องการ	1
รวม		496

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

3.1 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน หากพิจารณาเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า จากแบบสอบถามที่หน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้เก็บข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่องานหรือมารับบริการจำนวน 7,785 แบบ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นว่าไม่พึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.44 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งผ่านเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 10 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (17 ราย)

รายละเอียดตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	17
ป้ายบอกทางมีน้อย ไม่ค่อยชัดเจน	2
มีความซับซ้อนในการติดต่อ ไม่สะดวก	2
สถานที่คับแคบ	2
ห้องน้ำไม่สะดวก ไม่มีกระดาษชำระและถังขยะ	2
การบริการมีความล่าช้า รอนาน	2

ตารางที่ 9 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
สถานที่ตั้งอยู่ไกล	1
ไม่มีสื่อด้านความปลอดภัยให้ยืม	1
ขอรหัส WIFI แล้วไม่ให้ความสนใจ	1
แม่บ้านทำความสะอาดห้องน้ำระหว่างที่มีคนกำลังใช้งาน	1
สถานที่ติดต่ออยู่สูงเกิน ผู้สูงอายุเดินลำบาก	1
ติดต่อหรือส่งงานทาง E-Mail ไม่ได้	1
ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ	1
รวม	34

3.2 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยจำแนกตามหน่วยงาน พบว่า มีหน่วยงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นไม่พึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 16 หน่วยงาน รายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ ความ ไม่พึงพอใจ
สำนักแรงงานสัมพันธ์ (n = 64)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3	4.69
สำนักพัฒนามาตรฐาน แรงงาน (n = 99)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2	2.02
กองความปลอดภัย แรงงาน (n = 239)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2	2.93
	สถานที่ตั้งอยู่ไกล	1	
	ห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระและถังขยะ	1	
	ไม่มีสื่อด้านความปลอดภัยให้ยืม	1	

ตารางที่ 10 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
กองความปลอดภัยแรงงาน (n = 239) (ต่อ)	ขอรหัส WIFI แล้วไม่ให้ความสนใจ	1	
	แม่บ้านทำความสะอาดห้องน้ำระหว่างที่มีคนกำลังใช้งาน	1	
สรพ. 3 (n = 160)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3	1.88
สรพ. 5 (n = 152)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2	1.32
สรพ. 10 (n = 93)	สถานที่ติดต่ออยู่สูงเกิน ผู้สูงอายุเดินลำบาก	1	1.08
ศปร. เขต 3 (n = 85)	ติดต่อหรือส่งงานทาง E-Mail ไม่ได้	1	1.18
ศปร. เขต 12 (n = 18)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	5.56
นครปฐม (n = 143)	ป้ายบอกทางไม่ค่อยชัดเจน มีน้อยไป	1	0.70
สมุทรปราการ (n = 131)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3	2.29
กาญจนบุรี (n = 30)	สภาพพื้นที่คับแคบ	1	6.67
	ป้ายสำนักงานเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน	1	
สระแก้ว (n = 33)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	3.03
เชียงราย (n = 82)	ไม่สะดวก มีความซับซ้อนในการติดต่อ	1	1.22
นครราชสีมา (n = 95)	ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ ควรเพิ่มแสงสว่างทั่วบริเวณ	1	4.21
	ไม่สะดวก	1	
	สถานที่คับแคบ	1	
	ห้องน้ำไม่สะดวก	1	
นครศรีธรรมราช (n = 97)	นั่งรอนาน	1	1.03
พังงา (n = 40)	การบริการมีความล่าช้า รอนาน	1	2.50
รวม		34	0.44

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

4.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่องานหรือมารับบริการจากหน่วยงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวมทั่วประเทศมากที่สุด คือ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ จำนวน 5 ราย

รายละเอียดตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน (ราย)
ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	5
อาคารร้อน ควรเครื่องปรับอากาศ	2
ควรมีมุมด้านสุขภาพ เครื่องวัดความดัน เครื่องชั่งน้ำหนัก ป้ายบอกมาตรฐานน้ำหนัก/ส่วนสูง	1
ควรเปิดห้องสมุดตามเวลาที่กำหนดไว้	1
ควรให้บริการระบบ WIFI ให้ผู้มาติดต่อ	1
ควรเพิ่มที่พัก นันทนาการ	1
ควรเปลี่ยนป้ายจากเดิม สรพ.3 เป็น สรพ.5	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่	1
ควรมีมุมชา กาแฟ ไว้ให้บริการ	1
ควรแจ้งเรื่องกฎหมายให้ทราบเมื่อมีการปรับปรุง	1
ควรแก้ไขระบบสื่อสารใหม่	1
เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดแต่ครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติ	1
ควรมีการนัดหมายการฝึกอบรมและแนะนำประจำสถานประกอบกิจการ	1
สถานที่คับแคบ	1
แบบฟอร์มในการร้องเรียนค่อนข้างเข้าใจยาก	1
ควรเพิ่มป้ายคำแนะนำสำหรับคนที่มาใช้บริการ	1
ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องค่าชดเชย ค่าแรง กฎหมายคุ้มครองแรงงาน	1
ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	1
ควรมีการจัดงานสัปดาห์ความปลอดภัยประจำจังหวัด	1
รวม	24

**4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จำแนกตามหน่วยงาน**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่องานหรือมารับบริการจากหน่วยงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 16 หน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของข้อเสนอแนะในแต่ละหน่วยงาน สรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน (ราย)
สำนักพัฒนามาตรฐาน แรงงาน (n = 99)	ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	1
	ควรมีมุมด้านสุขภาพ เครื่องวัดความดัน เครื่องชั่งน้ำหนัก ป้ายบอกมาตรฐานน้ำหนัก/ส่วนสูง	1
	ควรเปิดห้องสมุดตามเวลาที่กำหนด	1
กองความปลอดภัย แรงงาน (n = 239)	ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	2
	ควรให้บริการระบบ WIFI ให้ผู้มาติดต่อ	1
	ควรเพิ่มที่พัก นันทนาการ	1
กองการเจ้าหน้าที่ (n = 34)	ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	1
สรพ. 5 (n = 152)	ควรเปลี่ยนป้ายจากเดิม สรพ.3 เป็น สรพ.5	1
สรพ. 6 (n = 138)	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่	1
สรพ. 7 (n = 80)	ควรมีมุมชา กาแฟ ไว้ให้บริการ	1
	ควรแจ้งเรื่องกฎหมายให้ทราบเมื่อมีการปรับปรุง	1
ศปร. เขต 3 (n = 85)	แก้ไขระบบสื่อสารใหม่	1
ศปร. เขต 12 (n = 18)	เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัดแต่ครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติ	1
	ควรมีการนัดหมายฝึกอบรมและแนะนำประจำสถานประกอบการ	1
สระแก้ว (n = 33)	สถานที่คับแคบ	1
เชียงราย (n = 82)	อากาศร้อน ควรมีเครื่องปรับอากาศ	1
	แบบฟอร์มในการร้องเรียนค่อนข้างเข้าใจยาก	1
พะเยา (n = 92)	สถานที่จอดรถไม่สะดวกเท่าที่ควร	1
นครราชสีมา (n = 95)	ควรเพิ่มป้ายคำแนะนำสำหรับคนที่มาใช้บริการ	1
ยโสธร (n = 132)	ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องค่าชดเชย ค่าแรง กฎหมายคุ้มครองแรงงาน	1
พังงา (n = 40)	ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	1
พัทลุง (n = 81)	ควรมีเครื่องปรับอากาศ	1
สตูล (n = 57)	ควรมีการจัดงานสัปดาห์ความปลอดภัยประจำจังหวัด	1

บทที่ 3

ผลการปรับปรุงการให้บริการ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ดำเนินการติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานได้จัดทำข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และจัดทำข้อมูลสรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ พร้อมทั้งระบุสิ่งที่แต่ละหน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยหน่วยงานที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ คือ หน่วยงานที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการแล้วมีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการ รวมถึงหน่วยงานที่มีคำร้องละความพึงพอใจในแต่ละด้าน และมีคำร้องละความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 รายละเอียดหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ							
	มีคำร้องละความพึงพอใจภาพรวมทุกด้านต่ำกว่าร้อยละ 85	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกระบวนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	มีประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	มีประเด็นข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข
ส่วนกลาง								
กองคุ้มครองแรงงาน		✓						
สำนักแรงงานสัมพันธ์							✓	
สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน							✓	✓
กองความปลอดภัยแรงงาน		✓	✓				✓	✓
กองนิติการ			✓					
กองการเจ้าหน้าที่								✓
กองบริหารการคลัง	✓	✓	✓		✓	✓		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่								
สรพ.3							✓	
สรพ.5							✓	✓
สรพ.6								✓
สรพ.7								✓
สรพ.10							✓	

ตารางที่ 13 สรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ							
	มีคำร้องสะท้อน ความพึงพอใจ ภาพรวม ทุกด้าน ต่ำกว่า ร้อยละ 85	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพ การให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	มีประเด็น ที่ผู้รับบริการ ไม่พึงพอใจ	มีประเด็น ข้อเสนอแนะ/ แนวทางแก้ไข
ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต								
ศปร.เขต 3							✓	✓
ศปร.เขต 4						✓		
ศปร.เขต 6	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ศปร.เขต 12		✓	✓				✓	✓
ศูนย์เด็กเล็กสิรินธรฯ								
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ.สมุทรปราการ	✓			✓	✓	✓		
5 จังหวัดรอบ กทม.								
นครปฐม							✓	
สมุทรปราการ	✓	✓	✓				✓	
ภาคกลาง								
กาญจนบุรี							✓	
ประจวบคีรีขันธ์		✓	✓					
ปราจีนบุรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
เพชรบุรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ระยอง	✓	✓	✓					
ลพบุรี		✓						
สระแก้ว							✓	✓
สระบุรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ภาคเหนือ								
เชียงราย							✓	✓
พะเยา								✓
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ								
นครราชสีมา		✓	✓				✓	✓
ยโสธร			✓					✓
เลย	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
อุดรธานี	✓		✓	✓				

ตารางที่ 13 สรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (ต่อ)

หน่วยงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ							
	มีค่าร้อยละ ความพึงพอใจ ภาพรวม ทุกด้าน ต่ำกว่า ร้อยละ 85	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพ การให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	มีประเด็น ที่ผู้รับบริการ ไม่พึงพอใจ	มีประเด็น ข้อเสนอแนะ/ แนวทางแก้ไข
ภาคใต้								
นครศรีธรรมราช		✓	✓			✓	✓	
ปัตตานี	✓	✓	✓		✓	✓		
พังงา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
พัทลุง								✓
สตูล								✓
สุราษฎร์ธานี	✓	✓	✓					
รวมทั้งสิ้น (39 หน่วยงาน)	13	18	19	8	9	12	16	16

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มอบหมายให้หน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 39 หน่วยงาน ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน โดยใช้ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานมาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมอบหมายให้หน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ รายงานผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานตามแบบรายงานที่กรมกำหนด ส่งให้สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานรวบรวม

ผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า จากหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 39 หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการและรายงานผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานส่งมายังสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน จำนวน 38 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 97.44 ของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการทั้งหมด โดยมีรายละเอียดของผลการปรับปรุงการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน สรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
กองคุ้มครองแรงงาน	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- กำชับและกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจัดที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกาให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ - จัดทำป้ายบอกสถานที่และป้ายประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม และติดตั้งให้ผู้รับบริการมองเห็นชัดเจนขึ้น
สำนักแรงงานสัมพันธ์	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- การบริหารจัดการด้านสถานที่จอดรถอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งสำนักแรงงานสัมพันธ์ไม่มีอำนาจในการบริหารจัดการ เว้นแต่มีการจัดประชุมหรือการจัดงานที่มีกำหนดชัดเจนจะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดเตรียมสถานที่จอดรถให้ผู้มาร่วมประชุมหรือร่วมงานได้
สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- การบริหารจัดการเรื่องสถานที่จอดรถเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อราชการหรือเข้าร่วมงานจำนวนมากได้มีการดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำรองที่จอดรถภายในกระทรวงหรือบริเวณใกล้เคียง
	ประเด็นข้อเสนอแนะ - ขอให้จัดมุมด้านสุขภาพ เครื่องวัดความดัน เครื่องชั่งน้ำหนัก ป้ายบอกมาตรฐานน้ำหนัก ส่วนสูง - ควรเปิดห้องสมุดตามเวลาที่กำหนด	- ดำเนินการจัดทำมุมสุขภาพ มีเครื่องชั่งน้ำหนัก ป้ายบอกมาตรฐานส่วนสูง น้ำหนัก - ห้องสมุดดำเนินการให้บริการ เปิด – ปิด ตามเวลาที่กำหนด เวลา 08.30 – 16.30 น. ในวันและเวลาราชการ
กองความปลอดภัยแรงงาน	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- สถานที่จอดรถมีจำนวน 170 คัน แต่กรณีที่มีการจัดอบรมหรือจัดประชุมที่มีการเข้าร่วมจำนวนมาก จะจัดเตรียมสถานที่จอดรถในบริเวณรอบ ๆ ให้ เช่น พื้นที่ของการรถไฟ สถานที่ของเอกชน โดยมีรถยนต์ของกองบริการรับ – ส่งมายังกองความปลอดภัยแรงงาน

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
กองความปลอดภัยแรงงาน (ต่อ)	ประเด็นความไม่พึงพอใจ (ต่อ) - ไม่มีสื่อด้านความปลอดภัยให้ยืม - ขอรหัส WIFI แล้วไม่ให้ความสนใจ - ห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระและถังขยะ	- เนื่องจากในปีที่ผ่านมา ๆ มา ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ แต่ได้มีการรวบรวมสื่อต่าง ๆ ที่ได้มีการจัดทำไว้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ Upload ไว้ใน Website กองความปลอดภัยแรงงาน เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถ Download ไปใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง - เนื่องจากระบบสารสนเทศของกองความปลอดภัยแรงงานเป็นระบบที่ใช้งานภายใน ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการจัดเก็บข้อมูลภายในองค์กร จึงไม่สามารถให้บุคคลภายนอกเข้าใช้งานได้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล สำหรับในอนาคตหากได้รับการจัดสรรงบประมาณจะได้ดำเนินการแยกระบบในลักษณะเดียวกับกรมฯ - ดำเนินการจัดหากระดาษชำระ และถังขยะเพิ่มเติมแล้ว โดยมีแม่บ้านดูแลความเรียบร้อยประจำทุกชั้น
กองนิติการ	ด้านกระบวนการให้บริการ	- จัดทำแผนผังการให้บริการงานให้คำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย (กรณีมาพบด้วยตนเอง) จัดวางไว้บนโต๊ะให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
กองการเจ้าหน้าที่	ประเด็นข้อเสนอแนะ - ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	- ผู้รับผิดชอบการจัดสถานที่จอดรถภายในกระทรวงแรงงาน คือ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จึงควรมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ หากเป็นการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ จะประสานผู้รับผิดชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกจัดสถานที่จอดรถอำนวยความสะดวก
กองบริหารการคลัง	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อไว้คอยอำนวยความสะดวกในการกรอกเอกสารหรือรอรับการให้บริการ

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
กองบริหารการคลัง (ต่อ)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- มีการอบรม Happy Workplace And Teamwork เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความสุขในการทำงานและการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	- มีการอบรมเสริมสร้างความรู้ด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ เพื่อสร้างความเข้าใจในระเบียบและพระราชบัญญัติฉบับใหม่หรือที่มีการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานและการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ
สรพ.3	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- สำนักงานตั้งอยู่ในสำนักงานเขตประเวศ ซึ่งการดำเนินการปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถเป็นการดำเนินการและการบริหารจัดการของสำนักงานเขต ทั้งนี้ได้แจ้งให้สำนักงานเขตทราบถึงประเด็นดังกล่าวแล้ว
สรพ.5	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- เนื่องจากสำนักงานตั้งอยู่ที่อาคารประกันสังคมพื้นที่ 3 มีหลายหน่วยงาน ทำให้มีผู้มาติดต่อจำนวนมาก ซึ่งทางสำนักงานได้รับการจัดสรรสถานที่จอดรถในจำนวนจำกัด และได้ประสานขอที่จอดรถเพิ่ม แต่ทางสำนักงานประกันสังคมแจ้งว่าไม่สามารถเพิ่มให้ได้ จึงได้ดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยช่วยบริการหาสถานที่จอดรถภายในตึกสำหรับผู้มาขอรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวก
	ประเด็นข้อเสนอแนะ - ควรเปลี่ยนป้ายจากเดิม สรพ.3 เป็น สรพ.5	- ดำเนินการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานจาก สรพ.3 เป็น สรพ.5 แล้ว ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการทางพัสดุในการจัดส่งป้ายให้ใหม่
สรพ.6	ประเด็นข้อเสนอแนะ - อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่	- ดำเนินการจัดทำคำของบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ให้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และขอทดแทนเครื่องเก่าที่ชำรุด ไม่ทันสมัย

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
สรพ.7	ประเด็นข้อเสนอแนะ - ควรมีมุมชา กาแฟ ไว้ให้บริการ - ควรแจ้งเรื่องกฎหมายให้ทราบเมื่อมีการปรับปรุง	- ดำเนินการจัดชา กาแฟ และน้ำดื่มไว้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ - สร้างการรับรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่มีการปรับปรุง ตลอดจนข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานต่าง ๆ ให้แก่นายจ้าง ลูกจ้าง เครือข่ายแรงงาน ผ่านช่องทางระบบออนไลน์ Facebook Website อย่างสม่ำเสมอ - เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เอกสารข้อกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน ตลอดจนข่าวสารด้านแรงงาน ให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ
สรพ.10	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สถานที่ติดต่ออยู่สูงเกินไป ผู้สูงอายุเดินลำบาก	- เนื่องจากเป็นสถานที่เช่า ซึ่งมีบริเวณพื้นที่จำกัด จึงไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงได้ แต่ได้แจ้งให้เจ้าของสถานที่ทราบถึงปัญหาดังกล่าวแล้ว
ศปร. เขต 3	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - ติดต่อหรือส่งงานทาง E-Mail ไม่ได้	- สามารถติดต่อประสานงานทาง E-Mail (Oshregion3@labour.mail.go.th) ได้ปกติ
ศปร. เขต 4	ด้านช่องทางการให้บริการ	- เปิดช่องทางการติดต่อเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จำนวน 6 ช่องทาง ซึ่งเพิ่มเติมจากเดิม 3 ช่องทาง ดังนี้ 1. Website ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต 4 (http://osh4@labour.mail.go.th) 2. Line (IDLine : safety4) 3. ทางโทรศัพท์/โทรสาร (042 243 648 หรือ 042 243 644) 4. Facebook (ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต สี่) 5. ติดต่อด้วยตนเองในวันและเวลาราชการ (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.) 6. ออกหน่วยจัดบูธนิทรรศการประชาสัมพันธ์/รับเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
ศปร. เขต 6	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- จัดโต๊ะให้คำปรึกษา พร้อมอุปกรณ์เครื่องเขียน - จัดคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ พร้อม WIFI - มีโทรศัพท์/โทรสารให้บริการตลอดเวลา (056 220 504-5 หรือ 056 220 504) - จัดน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ - มีชุดนิทรรศการและ Mascot จำนวน 2 ตัวไว้ให้สถานประกอบกิจการนำไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ - จัดเอกสารความปลอดภัยและโปสเตอร์ไว้สำหรับแจกสถานประกอบกิจการที่ขอความอนุเคราะห์ - จัดทีมออกหน่วยจัดบูธนิทรรศการประชาสัมพันธ์ และให้บริการทดสอบสมรรถภาพการมองเห็น และสมรรถภาพปอด ร่วมกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- ดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการประชาชน - จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำโดยไม่พักเที่ยง - กล่าวคำทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส - สอบถามความประสงค์ในการมาติดต่อ
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	- กรณีทราบรายงานการเกิดอุบัติเหตุจะจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เกิดเหตุทันที - กรณีการตรวจกำกับเชิงเทคนิควิชาการต้องทำการออกคำสั่งให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่เกิน 5 วันทำการ - ลดขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ (ความร้อน แสงสว่าง เสียง) จากเดิม 11 วัน เหลือ 6 วัน - การให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้โดยทันที

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
ศปร. เขต 6 (ต่อ)	ด้านช่องทางการให้บริการ	- เพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ดังนี้ 1. Website ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต 6 (http://osh6@labour.mail.go.th) 2. Line (IDLine : osh6nw และ osh4) 3. ทางโทรศัพท์/โทรสาร (056 220 504-5 หรือ 056 220 504) 4. Facebook (ศปช.นครสวรรค์) 5. ติดต่อด้วยตนเองในวันและเวลาราชการ (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.) 6. จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่พักเที่ยง 7. จัดทีมออกหน่วยจัดบูธนิทรรศการประชาสัมพันธ์ และให้บริการทดสอบสมรรถภาพการมองเห็น และสมรรถภาพปอด ร่วมกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน
ศปร. เขต 12	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- เนื่องจากศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต 12 ได้เช่าอาคารสำนักงานจากบริษัท เสี่ยงสมบูรณ์ จำกัด เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำงาน จึงไม่สามารถดำเนินการในการปรับปรุงสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อเองได้ แต่ได้แจ้งให้บริษัทรับทราบถึงปัญหาดังกล่าวแล้ว
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ. สมุทรปราการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- จัดเวรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อซักถาม ตลอดเวลาราชการ เวลา 06.30 – 18.30 น. - จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้ความรู้ เพื่อตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัย เดือนละ 1 ครั้ง - เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม หรือสามารถทำงานแทนกันได้กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ไม่อยู่
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	- อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ปกครองที่มารับหลัง – ส่งก่อนเวลา โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล แต่ในกรณีมารับต้องไม่เกินเวลา 18.30 น. หลังจากนั้นจะมีการโทรแจ้งเตือนผู้ปกครองให้มารับ

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ. สมุทรปราการ (ต่อ)	ด้านช่องทางการให้บริการ	- มีช่องทางในการให้บริการหลายรูปแบบ 1. ติดต่อด้วยตนเอง 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. ส่งข่าวสาร/วสารถึงผู้ปกครอง เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพัฒนาการของเด็กปฐมวัยในส่วนต่าง ๆ 4. Facebook สำหรับให้ผู้ปกครองหรือผู้ที่ติดตามกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์เด็กเล็กฯ
นครปฐม	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - ป้ายบอกทางไม่ค่อยชัดเจน มีน้อยไป	- เนื่องจากสำนักงานตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัดนครปฐม และอยู่นอกเมือง ซึ่งมีป้ายบอกทางไปเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้ ได้เพิ่มข้อมูลสถานที่ติดต่อทาง Website และ ทาง Facebook เรียบร้อยแล้ว
สมุทรปราการ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- จัดให้เจ้าหน้าที่จอดรถด้านข้าง ด้านหลัง และได้อาคารสำนักงาน เพื่อสงวนที่จอดรถบริเวณลานด้านหน้าให้แก่ผู้มาติดต่อ แต่เนื่องจากบริเวณที่ตั้งสำนักงานมีส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานอยู่รวมกัน 4 หน่วยงาน อาจทำให้ผู้มาติดต่อไม่ได้รับความสะดวก และได้มีคำสั่งมอบหมายให้พนักงานขับรถยนต์ที่ไม่ได้ออกปฏิบัติหน้าที่ให้อำนวยความสะดวกในเรื่องการจราจร
กาญจนบุรี	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สภาพพื้นที่คับแคบ - ป้ายสำนักงานเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน	- ดำเนินการเปรียบเทียบพื้นที่กับจำนวนเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ถือว่าพื้นที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน - จำนวนผู้มาติดต่อไม่ได้มีจำนวนมากทุกวัน - มีป้ายบอกทางไปสำนักงานติดตั้งไว้ในแต่ละจุด - มีแผนที่ตั้งสำนักงานใน Website ของสำนักงาน

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
ประจวบคีรีขันธ์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- มีป้ายบอกชื่อสำนักงานชัดเจน - มีโรงจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ - มีที่พัก/โต๊ะนั่งรอรับบริการ 3 จุด ทั้งด้านในและด้านนอกอาคาร พร้อมบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และเอกสารแผ่นพับให้ความรู้เรื่องต่าง ๆ บริการ - มีบอร์ดโครงสร้างอัตราค่าจ้าง พร้อมป้ายชื่อติดรูปเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ประจำวัน ไว้ด้านหน้าประตูทางเข้า และป้ายชื่อติดไว้ที่โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ทุกท่าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ามาติดต่อ - บริการถ่ายเอกสาร พร้อมกระดาด ปากกา - มีการให้บริการ ณ สถานที่ทำงานของลูกค้า เช่น กรณีลูกค้าได้รับผลกระทบจำนวนมาก
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- ปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการให้บริการ ลดระยะเวลาในการดำเนินการ ชี้แจงสิทธิให้ลูกค้าทราบก่อน สืบสวนข้อเท็จจริง - ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามทุกประเด็น - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอกเอกสาร พร้อมทั้งจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบคำขอ
ปราจีนบุรี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- จัดให้มีเก้าอี้นั่งรอเพิ่ม - จัดให้มีกระดาด ปากกา ดินสอ ตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้น้ำดื่มร้อน – เย็น - บริการมูมอ่านหนังสือ - มีป้ายสำนักงานฯ ติดไว้บริเวณบันไดทางขึ้นทุกด้าน - มีบอร์ดแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ - เปิดช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail หรือติดต่อด้วยตนเอง
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- จัดเวรเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ประจำวัน มีบอร์ดแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้ให้เห็นชัดเจน กรณีที่มีผู้มาขอรับบริการในเวลาเดียวกัน จะให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นมารับเรื่อง

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
ปราจีนบุรี (ต่อ)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- มีการกำชับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ - กำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อภัยคยดี - กำชับให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	- กำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลได้ตรงตามความต้องการและครบถ้วนตามความต้องการ - ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม
	ด้านช่องทางการให้บริการ	- เพิ่มช่องทางการให้บริการ 1. ทาง line จปว.ปราจีนบุรี 2. ทาง line วันแรงงานแห่งชาติ 3. ทาง line สปก.จังหวัดปราจีนบุรี
ระยอง	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม พร้อมมุมกาแฟ ในบริเวณห้องประชุมสำนักงานไว้ให้บริการ - มีโต๊ะเขียนคำร้อง พร้อมตัวอย่างการเขียนคำร้อง (คร.7) - เพิ่มจุดอ่านหนังสือพิมพ์ เพื่อให้นายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนผู้มาติดต่อไว้ติดตามข่าวสาร - เพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- อำนวยความสะดวกโดยการแจกบัตรคิวให้กับผู้มาขอรับบริการ - จัดทำ QR Code ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน ติดไว้ ณ บริเวณจุดให้บริการ เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ศึกษารายละเอียดช่วงระหว่างที่จะถึงคิวพบเจ้าหน้าที่ - เปิดบริการช่องทางด่วนในการรับ - ส่งเอกสาร

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
ระยอง (ต่อ)	ด้านช่องทางการให้บริการ	- ติดต่อด้วยตนเอง จัดทำป้ายขั้นตอนการติดต่อ พร้อมรายละเอียดไว้หน้าสำนักงาน - ทางโทรศัพท์ กำหนดให้พนักงานตรวจแรงงานและนิติกร เป็นผู้ตอบปัญหา - ทาง E-Mail (rayong@labour.mail.go.th) จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเปิด E-Mail เป็นประจำทุกวัน เพื่อนำเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นำเสนอผู้มีอำนาจดำเนินการ - ทาง Website (http://rayong@labour.go.th) ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร
ลพบุรี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- มีป้ายบอกสถานที่และป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน - มีที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์ม พร้อมตัวอย่างการเขียนคำร้อง - เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยงและบริการเขียนคำร้องสำหรับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ
สระแก้ว	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- สำนักงานตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัด และมีลานจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ
	ประเด็นข้อเสนอแนะ - สถานที่คับแคบ	- สำนักงานตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัด ซึ่งไม่สามารถขยายหรือขอพื้นที่เพิ่มได้ เนื่องจากมีส่วนราชการอื่นใช้เป็นที่ตั้งเช่นเดียวกัน
สระบุรี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- มีที่นั่งพัก น้ำดื่ม โต๊ะกรอกเอกสารไว้ให้บริการ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- ให้บริการอย่างชัดเจน ตรงประเด็น
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้ม
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส
	ด้านช่องทางการให้บริการ	- ให้บริการผ่านช่องทาง Website Facebook และ E-Mail

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
เชียงราย	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - ไม่สะดวก มีความซับซ้อนในการติดต่อ	- ดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ
	ประเด็นข้อเสนอแนะ - สถานที่คับแคบ - แบบฟอร์มในการร้องเรียนค่อนข้างเข้าใจยาก	- ดำเนินการติดตั้งพัดลมติดผนังรองรับผู้มาใช้บริการตรงบริเวณโถงสำนักงาน และดำเนินการจัดทำคำของบลงทุน เพื่อทดแทนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไว้รองรับแก่ผู้มารับบริการ - ดำเนินการจัดทำตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มและจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบาย
พะเยา	ประเด็นข้อเสนอแนะ - สถานที่จอดรถไม่สะดวกเท่าที่ควร	- เนื่องจากสำนักงานตั้งอยู่ในบริเวณศาลากลางจังหวัด และมีหน่วยงานราชการอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ แต่ได้มีการแนะนำให้ผู้ใช้บริการจอดรถบริเวณลานหน้าศาลจังหวัดพะเยา และรอบบริเวณศาลาประชาคม ซึ่งมีที่จอดรถพอสมควร
นครราชสีมา	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ - สถานที่คับแคบ - ห้องน้ำไม่สะดวก	- ดำเนินการเพิ่มแสงสว่างบริเวณสำหรับรับคำร้อง - ปรับปรุงอาคารสำนักงาน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยย้ายห้องให้บริการรับคำร้องและสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม - ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากตัวอาคารตั้งอยู่บริเวณหน้าศาลากลางจังหวัด ซึ่งไม่เอื้ออำนวยต่อการสร้างห้องน้ำ
	ประเด็นข้อเสนอแนะ - ควรเพิ่มป้ายแนะนำการให้บริการสำหรับคนที่มาใช้บริการ	- ดำเนินการเพิ่มป้ายคำแนะนำสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้ได้รับความสะดวกแล้ว
ยโสธร	ด้านกระบวนการให้บริการ	- จัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการสอบถามเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อราชการ เพื่อลดเวลาและรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
เลย	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- มีโต๊ะนั่ง มุมอ่านหนังสือ มุม IT สืบค้นข้อมูล ตัวอย่างการเขียนคำร้อง และบริการน้ำดื่ม
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- มีแผนผังแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ และแผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติราชการ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับเรื่อง - มีชื่อเจ้าหน้าที่เวรรับคำร้องประจำวันแสดง
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	- มีผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ
	ด้านช่องทางการให้บริการ	- มีช่องทางการให้บริการหลายรูปแบบ 1. Website (http://.loei.labour.go.th) 2. Facebook (สสค. เลย) 3. E-Mail (loei@labour.mail.go.th)
อุดรธานี	ด้านกระบวนการให้บริการ	- จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับ สอบถามและแนะนำการให้บริการเบื้องต้น - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- กำชับให้บุคลากรมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม และให้การช่วยเหลืออย่างกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
นครศรีธรรมราช	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - นั่งรอนาน	- ดำเนินการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- จัดให้มีที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร พัดลม และโทรทัศน์ไว้ให้บริการ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- มีคำอธิบายชัดเจนถึงขั้นตอนการให้บริการ - มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ปรีกษา - มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน - หลัง

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
นครศรีธรรมราช (ต่อ)	ด้านช่องทางการให้บริการ	- มีช่องทางการให้บริการหลายรูปแบบ 1. Website (http://nakhonsrithammarat.labour.go.th) 2. Facebook (สนง.สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครศรีธรรมราช) 3. Line (ID LINE : nakhon_labour) 4. E-Mail (nakhonsrithammarat@labour.mail.go.th)
ปัตตานี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- จัดหาที่นั่งพักเพิ่มเติม เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนมาก - มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกเรื่องจราจรภายนอกสำนักงานให้แก่ผู้มาติดต่อ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- ประสานเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านภาษากัมพูชาและเมียนมาประจำศูนย์ PIPO มาช่วยปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วขึ้น
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	- มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษามลายูได้ช่วยแปลภาษาในการสื่อสาร
	ด้านช่องทางการให้บริการ	- เพิ่มช่องทางให้เจ้าหน้าที่ช่วยตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง ครบถ้วนก่อนการสัมภาษณ์
พังงา	ประเด็นข้อเสนอแนะ - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่	- ปัจจุบันกรมได้บรรจุและแต่งตั้งข้าราชการให้มาปฏิบัติราชการครบถ้วนตามตำแหน่งที่ว่างเรียบร้อยแล้ว
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- จัดทำผังแสดงขั้นตอนการรับและวินิจฉัยคำร้อง 2 ภาษา (ไทย – เมียนมา) ติดไว้ ณ ที่นั่งพักสำหรับกรอกเอกสารคำร้อง (คร.7) เพื่อให้ลูกจ้างต่างด้าวเกิดความเข้าใจมากขึ้น
พัทลุง	ประเด็นข้อเสนอแนะ - ควรมีเครื่องปรับอากาศ	- ดำเนินการออกแบบปรับปรุงและขอตั้งงบประมาณสำหรับการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ณ บริเวณห้องโถง ชั้น 1 ซึ่งเป็นพื้นที่รองรับผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
สตูล	ประเด็นข้อเสนอแนะ - อยากให้มีการจัดงานสัปดาห์ความปลอดภัย ประจำจังหวัด	- ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากไม่มีงบประมาณ และมีสถานประกอบกิจการ ขนาดใหญ่จำนวนน้อย รวมถึงเกิดความซ้ำซ้อนกับการจัดงานสัปดาห์ความปลอดภัย ภูมิภาค ซึ่งศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานจัดอยู่เป็นประจำทุกปี
สุราษฎร์ธานี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- จัดห้องรับรองผู้มาใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก มีโต๊ะ เก้าอี้ ปากกาสำหรับกรอกแบบ ต่าง ๆ และมีคู่มือแนะนำขั้นตอนการรับบริการ จำนวน 15 กระบวนการ - กำชับพนักงานทำความสะอาดในเรื่องความสะอาดของสำนักงานและห้องน้ำ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- กำชับเจ้าหน้าที่ให้อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการ ตลอดจน ตอบข้อซักถามและแนะนำอย่างชัดเจน

ภาพถ่ายแสดงผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ
ของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

กองคุ้มครองแรงงาน

- จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ

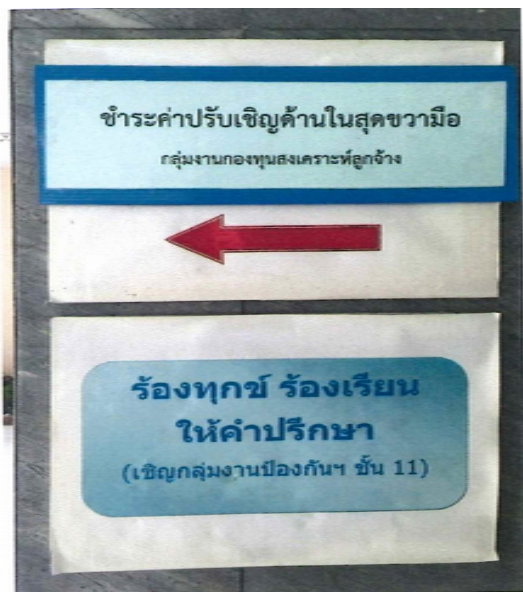


- จัดที่นั่งพักในห้องประชุมเพิ่มเติม เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการที่จะมาร้องทุกข์ ร้องเรียน และขอคำปรึกษา



กองคุ้มครองแรงงาน (ต่อ)

- จัดทำป้ายบอกสถานที่และป้ายประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น



สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน

- ดำเนินการจัดทำมฐสภาพ มีเครื่องชั่งน้ำหนัก ป้ายบอกมาตรฐานส่วนสูง น้ำหนัก



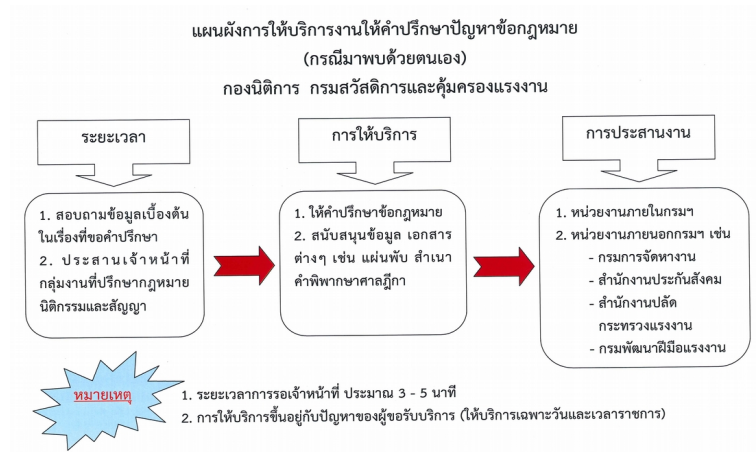
<<<< ก่อนปรับปรุง

หลังปรับปรุง >>>>



กองนิติการ

- จัดทำแผนผังการให้บริการงานให้คำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย แสดงไต่จนโต๊ะให้คำปรึกษา พร้อมทั้งมีรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษา



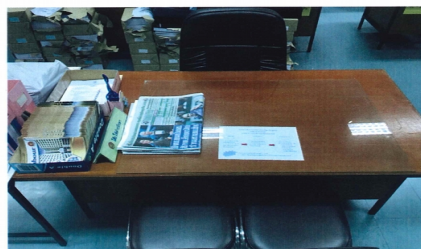
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่ปรึกษากฎหมาย นิติกรรมและสัญญา



สถานที่ให้คำปรึกษา



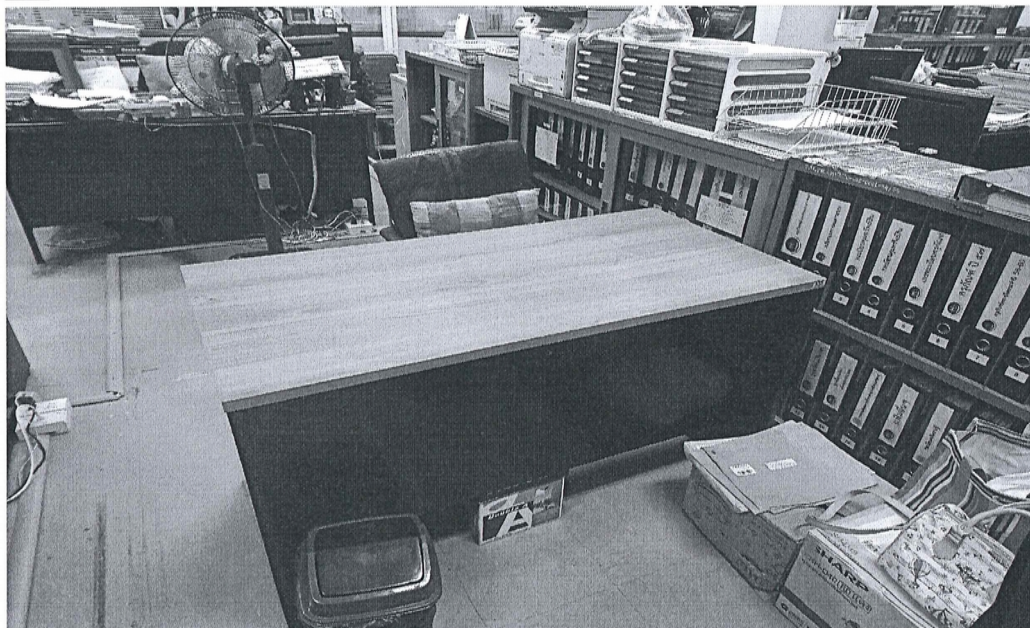
Before



กองบริหารการคลัง

- มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ไว้คอยอำนวยความสะดวกผู้ที่มาขอรับบริการ

ก่อน



หลัง



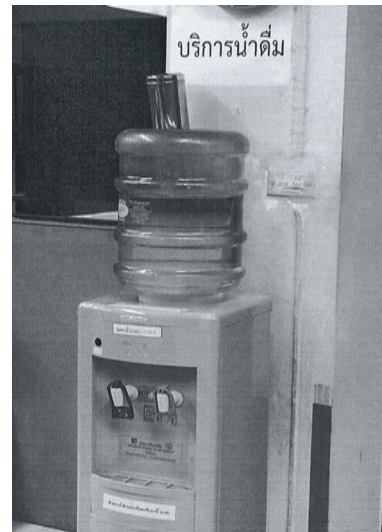
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

- เปลี่ยนป้ายชื่อหน่วยงานจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เป็น สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

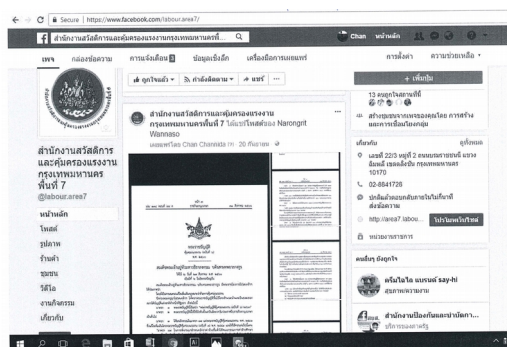


สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

- มีมุมชา กาแฟ และน้ำดื่มให้บริการ



- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เอกสารข้อกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน



ศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดสมุทรปราการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน



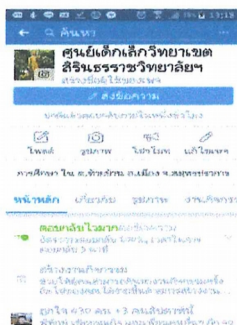
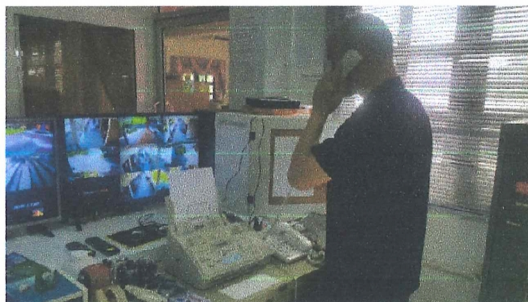
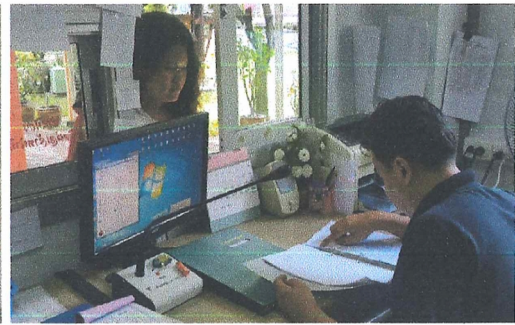
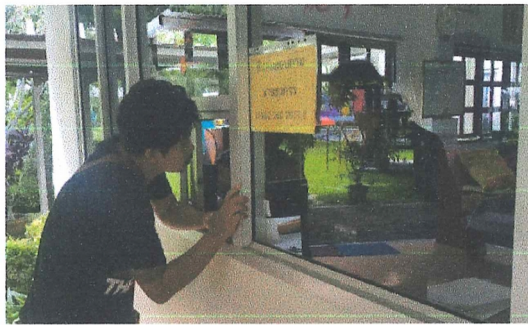
ศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ



ศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดสมุทรปราการ (ต่อ)

- มีช่องทางให้บริการหลายรูปแบบ



- มีเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้

68

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลพบุรี

- มีป้ายบอกสถานที่และป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน



- มีที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์ม พร้อมตัวอย่างการเขียนคำร้อง



- เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง และบริการเขียนคำร้องสำหรับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ



สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครราชสีมา

- ดำเนินการปรับปรุงอาคารสำนักงาน และเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก



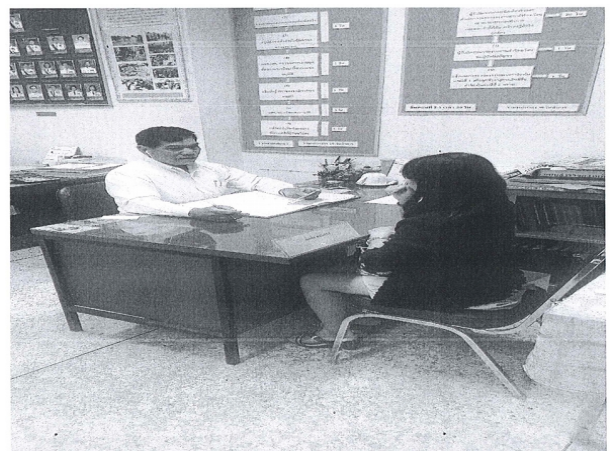
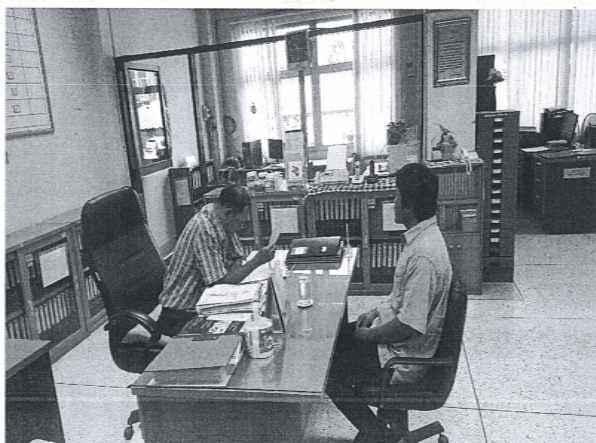
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดยโสธร

- จัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการสอบถามเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อราชการ

ก่อนปรับปรุง



หลังปรับปรุง



สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเลย

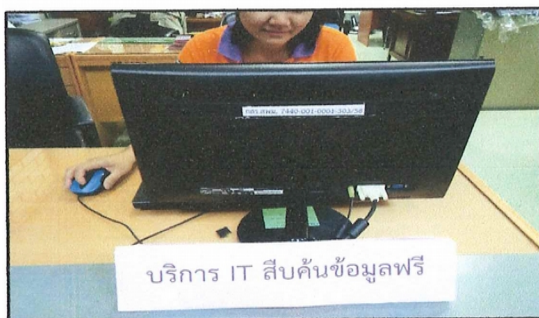
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



มีโต๊ะนั่ง



มีมุมอ่านหนังสือ



มีมุม IT ให้สืบค้นข้อมูลฟรี



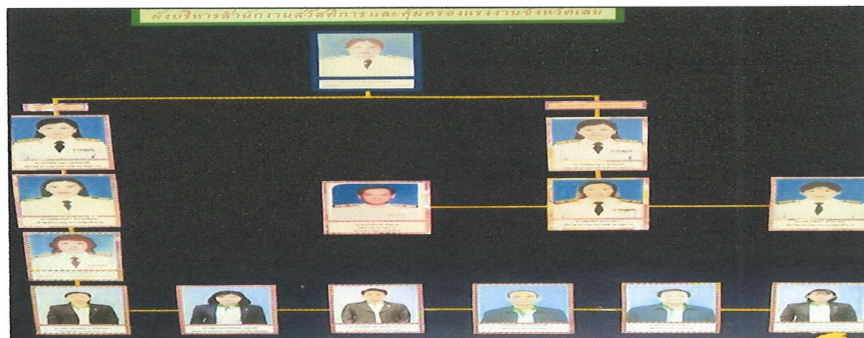
มีตัวอย่างการเขียนคำร้อง



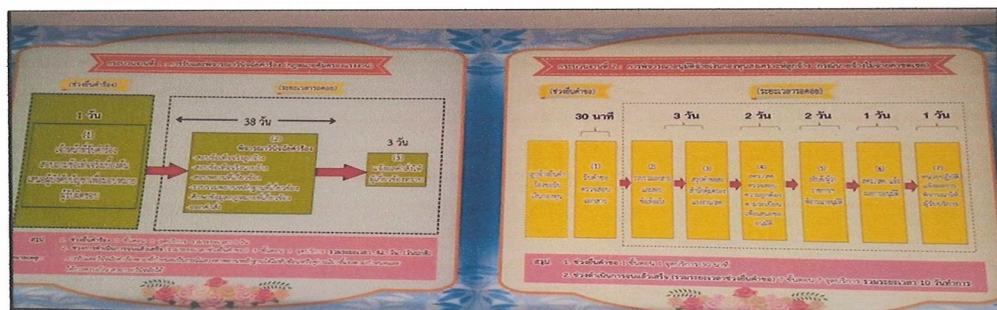
บริการน้ำดื่มฟรี

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเลย (ต่อ)

- ด้านกระบวนการให้บริการ



แผนผังแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่

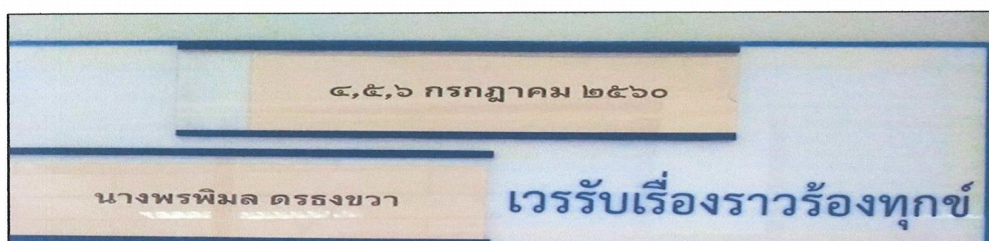


แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



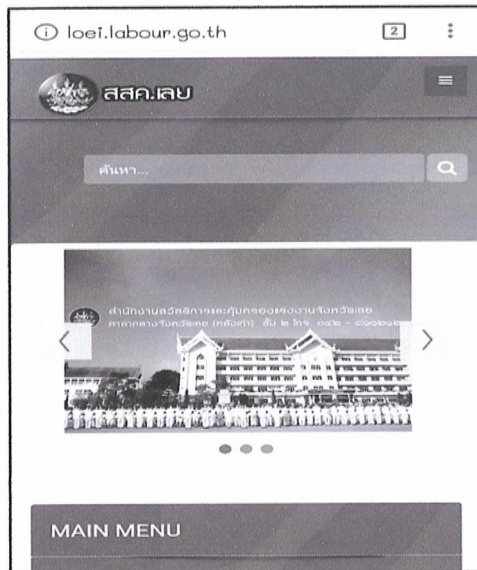
มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ



มีชื่อเจ้าหน้าที่เวรรับคำร้องประจำวัน

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเลย (ต่อ)

- ด้านช่องทางการให้บริการ



เว็บไซต์ สสค.เลย



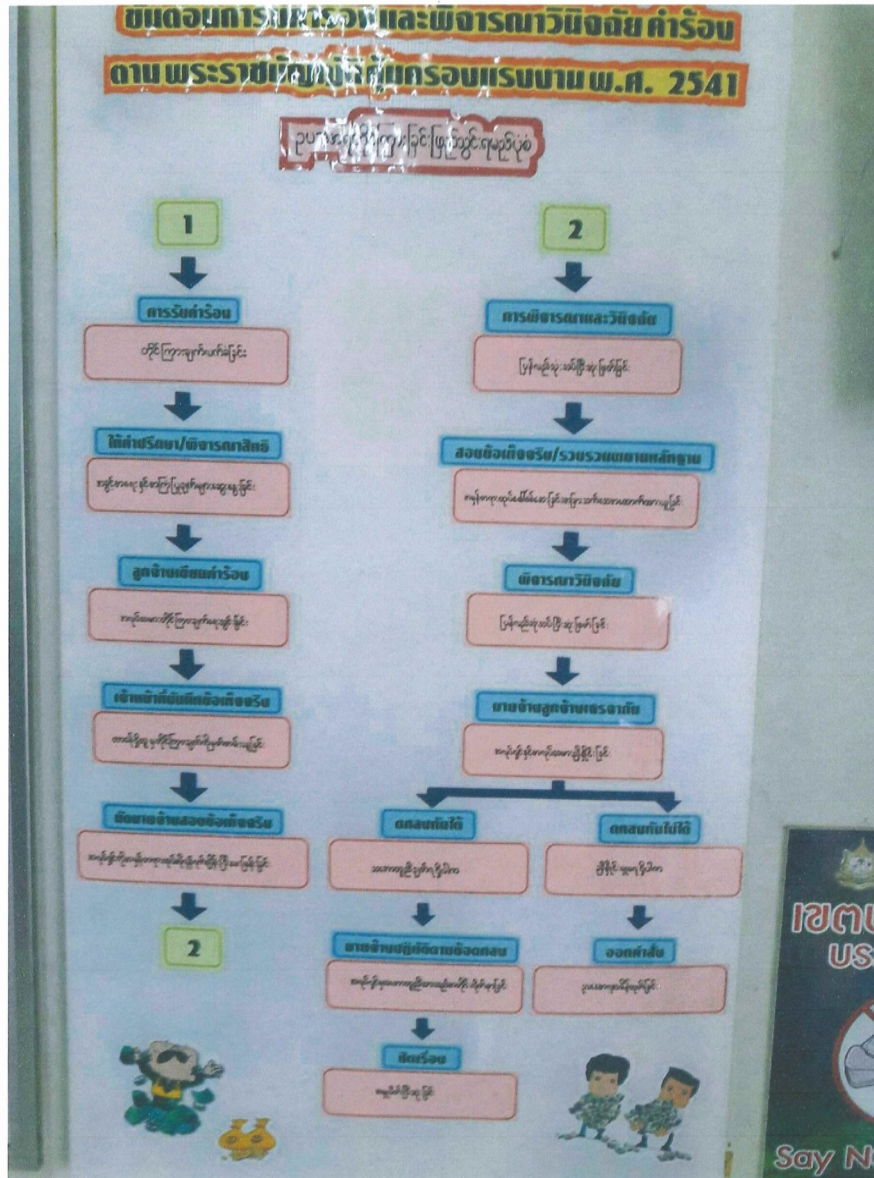
Facebook สสค.เลย



E-mail สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเลย

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพังงา

- จัดทำผังแสดงขั้นตอนการรับและวินิจฉัยคำร้อง 2 ภาษา (ไทย - เมียนมา) ติดไว้ ณ ที่นั่งพักสำหรับกรอกเอกสารคำร้อง (คร.7)



ภาคผนวก



สำหรับเจ้าหน้าที่
(เลขที่แบบสอบถาม.....)
(รหัสหน่วยงาน.....)
(เดือนที่สำรวจ.....)

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงและ/หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ข้อที่	ข้อคำถาม	สำหรับเจ้าหน้าที่
1.1	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	[]
1.2	อาชีพ ☐ 1. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / ผู้รับงานไปทำที่บ้าน ☐ 2. นายจ้าง / เจ้าของกิจการ / ผู้จ้างงาน ☐ 3. ราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ ☐ 4. นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา ☐ 5. องค์กรด้านแรงงาน (ระบุ) ☐ 6. องค์กรอิสระ (เช่น NGO) ☐ 7. อื่น ๆ (ระบุ).....	[]
1.3	เรื่องที่มาขอรับบริการ ☐ 1. ขอคำปรึกษา ☐ 2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ด้านคุ้มครองแรงงาน ☐ ค่าตอบแทนในการทำงาน ☐ วันหยุด วันลา ☐ สวัสดิการแรงงาน ☐ ค่าชดเชย ☐ ข้อบังคับในการทำงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ☐ มาตรฐานกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ด้านแรงงานสัมพันธ์ ☐ ข้อเรียกร้อง ข้อพิพาท ข้อขัดแย้งในการทำงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ด้านอื่น ๆ (ระบุ) ☐ 3. จดทะเบียน (ระบุ) ☐ 4. ขอใบรับรอง / ต่อใบรับรองอายุ (ระบุ) ☐ 5. ขอข้อมูล / เอกสาร (ระบุ) ☐ 6. อื่น ๆ (ระบุ)	[] [] [] [] [] [] [] []

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับเจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
2.1 ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์						[]
2.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา						[]
2.3 ที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ						[]
2.4 สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ						[]

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านกระบวนการให้บริการ						
2.5 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน						[]
2.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม						[]
2.7 มีคำอธิบายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย						[]
2.8 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						[]
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี						[]
2.10 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						[]
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน						[]
2.12 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน						[]
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
2.13 ได้รับบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ และครบถ้วน						[]
2.14 การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม						[]
ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.15 ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ						[]
2.16 มีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ						[]
2.17 ช่องทางที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง) ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์/โทรสาร ☐ การจัดประชุม ☐ Website / e-Mail ☐ ช่องทางอื่น ๆ (ระบุ).....						

ความพึงพอใจ / ความประทับใจ / ข้อคิดเห็น

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

3.1 โปรดระบุสิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ / ไม่ประทับใจ ในการรับบริการ (ถ้ามี โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก)

1.
2.
3.

3.2 ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไข

1.
2.
3.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน

**แบบรายงานผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

หน่วยงาน.....

คำชี้แจง แบบรายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โปรดบันทึกรายละเอียดการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานท่าน จำแนกแต่ละประเด็นลงในตารางด้านล่างนี้ โดยใช้ข้อมูลผลการสำรวจจากตารางสรุปร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละด้าน จำแนกตามหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (เอกสารหมายเลข 1) และตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (เอกสารหมายเลข 2) มาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (หากสามารถแสดงผลการปรับปรุงการให้บริการเป็นรูปถ่ายได้ ให้แนบรูปถ่ายก่อนและหลังการปรับปรุงการให้บริการมาพร้อมกัน)

ประเด็นในการปรับปรุงการให้บริการ	การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

ลงชื่อ

()

ตำแหน่ง

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 - 2560**

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ												
	ปีงบประมาณ												
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560
ส่วนกลาง													
กองคุ้มครองแรงงาน	83.32	77.29		79.87	85.07	81.72	89.14	91.91	86.89	95.65	85.44	82.68	86.09
สำนักแรงงานสัมพันธ์	77.99	77.00	78.20	80.00	74.16	87.64	85.50	87.48	91.51	87.19	88.29	90.68	90.35
สำนักพัฒนามาตรฐาน แรงงาน	83.29	78.75	77.40	82.67	83.35	85.00	86.03	87.77	87.91	89.54	90.49	95.15	91.45
กองความปลอดภัย แรงงาน						83.37	93.23	93.12	86.21	91.57	88.04	86.95	85.98
- สถาบันความปลอดภัย ในการทำงาน	80.55	81.56	85.40	80.20	85.25								
- กองตรวจความ ปลอดภัย	82.32	76.25	79.00	82.60	85.44								
กองสวัสดิการแรงงาน	72.89	80.63	78.40	75.83	85.55	82.38	92.81	90.94	85.17	91.96	89.62	87.51	91.66
กองนิติการ	86.42	86.39	68.00	81.94	88.64	87.18	83.74	90.64	85.46	92.43	92.75	92.18	86.21
สำนักงานเลขานุการกรม				74.89	77.26	81.10	83.32	84.65	87.79	85.60	86.75	88.15	88.48
กองการเจ้าหน้าที่						86.45	89.97	92.97	86.89	85.21	87.64	87.31	88.68
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร								84.56	91.51	93.20	81.31	97.42	
กองบริหารการคลัง											84.80	91.24	82.53
กองคุ้มครองแรงงาน นอกระบบ													88.17
กลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่													
สรพ.1	80.33	82.86		69.93	80.76	88.84	86.89	89.51	90.93	96.52	94.71	92.90	94.25
สรพ.2	81.28		73.20	73.15	78.90	73.19	89.39	91.33	91.03	90.91	92.63	91.40	92.67
สรพ.3	79.55	76.25		77.06	84.05	83.63	87.54	90.42	91.38	91.39	92.82	92.66	92.60
สรพ.4	81.63	79.06	88.60	56.75	81.29	80.80	95.20	95.12	92.51	88.46	92.01	92.22	95.09
สรพ.5	78.29	83.75	77.80	85.31	85.08	86.43	91.46	97.72	92.20	91.47	90.48	91.02	90.72
สรพ.6	83.77	79.93	86.60	73.58	82.81	89.80	89.00	91.69	90.92	92.67	94.44	98.02	92.93
สรพ.7	78.68	82.59	79.80	84.29	87.33	85.82	92.13	84.78	91.32	92.91	89.28	91.20	93.31
สรพ.8	75.97	81.84	80.60	77.00	82.63	76.13	82.83	88.23	86.25	91.58	90.68	86.05	93.71
สรพ.9	79.08	78.03	69.80	62.61	73.36	83.36	80.11	93.27	92.97	92.26	93.29	80.93	91.39
สรพ.10	79.26	79.75	72.80	76.58	81.50	84.10	86.41	90.58	83.09	92.70	91.85	92.27	93.45

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ												
	ปีงบประมาณ												
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560
ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต													
ศปร. เขต 1						93.86	92.46	95.49	97.04	99.41	87.41	85.18	97.78
ศปร. เขต 2						81.57	90.76	93.26	91.21	89.63	85.61	86.68	94.80
ศปร. เขต 3								97.37	85.33	84.96	93.97	91.15	90.47
ศปร. เขต 4								84.21	75.68	95.29	89.34	93.59	87.24
ศปร. เขต 5						80.98	90.84	93.28	84.36	91.99	90.23	85.48	94.64
ศปร. เขต 6								92.48	98.22	92.60	86.70	90.74	75.60
ศปร. เขต 7						76.95	92.62	90.05	87.47	97.23	92.35	95.60	94.14
ศปร. เขต 8								93.26	86.85	93.41	95.08	94.88	96.32
ศปร. เขต 9						84.57	94.14	88.59	85.15	86.17	92.63	92.95	91.39
ศปร. เขต 10						85.65	95.48	91.03	96.40	89.15	92.25	82.82	98.09
ศปร. เขต 11									78.79	88.33	91.04	94.26	97.11
ศปร. เขต 12						87.79	92.63	92.07	83.55	95.16	90.56	88.75	86.25
ศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรฯ													
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ.นครปฐม	78.91		74.40	73.86	82.31	85.38	85.94	93.07	95.10	90.89	94.08	95.76	96.24
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ.สมุทรปราการ			72.20	69.53	76.88	79.49	86.64	84.47	91.36	87.45	88.92	90.36	84.94
5 จังหวัดรอบ กทม.													
นครปฐม		80.50	80.00	63.14		87.39	92.66	86.83	97.50	93.65	90.84	95.46	93.49
นนทบุรี	85.42	84.17	77.20	78.18	82.12	85.09	85.77	85.72	86.52	85.64	87.17	90.74	89.76
ปทุมธานี		85.33	76.20	78.20	85.24	80.43	93.42	93.97	89.58	90.35	81.36	78.47	88.56
สมุทรปราการ	78.11	74.89	73.20	83.51	72.68	80.64	82.17	81.00	81.59	83.76	81.47	77.77	83.12
สมุทรสาคร	78.43	74.78	75.60	69.30	77.70	81.59	79.79	83.41	90.74	91.02	83.23	87.16	91.21
ภาคกลาง													
กาญจนบุรี	76.75	78.33	76.60	73.15	84.59	81.87	88.82	88.98	80.48	81.64	92.50	83.66	90.92
จันทบุรี	83.61	79.67	81.80	78.62	86.98	91.14	91.55	91.13	90.57	87.02	83.53	94.99	90.52
ฉะเชิงเทรา	78.73	84.02	79.40	65.24	76.87	73.23	88.17	86.35	90.61	87.40	88.42	89.50	92.25
ชลบุรี	64.82	82.27	76.60	72.22	73.37	66.76	80.32	82.68	74.33	78.13	79.21	84.04	90.69
ชัยนาท	87.20	81.54	91.20	92.86	95.45	88.16	90.57	90.90	89.89	94.32	93.73	89.93	93.38
ตราด			72.20	83.40	85.43	86.67	83.08	95.54	88.59	78.51	91.86	91.19	89.65

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ												
	ปีงบประมาณ												
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560
นครนายก		84.61	84.80	78.57	88.71	93.78	94.21	92.86	89.55	92.47	85.73	92.81	89.17
ประจวบคีรีขันธ์	88.57	87.25	93.80		80.75	83.59	90.23	89.01	93.28	90.70	87.95	88.02	87.02
ปราจีนบุรี		84.75	83.80	73.83	82.99	82.89	87.56	85.65	85.65	85.60	87.47	88.58	79.08
พระนครศรีอยุธยา	86.38	87.07	85.00	78.91	70.63	79.46	94.28	96.97	97.26	96.47	96.52	97.44	97.17
เพชรบุรี	81.25	87.67	85.40	65.92	83.96	90.90	86.49	79.14	93.78	96.96	90.30	86.77	81.06
ระยอง	81.12	77.96	72.60	81.05		81.23	77.28	91.77	92.31	88.14	85.35	84.02	82.94
ราชบุรี	92.45	84.00	85.80	76.79	82.36	84.51	85.81	87.60	90.39	92.01	92.19	97.05	93.18
ลพบุรี	84.59	82.83	89.80		81.82	80.78	88.13	90.30	89.54	93.10	96.56	89.44	87.73
สมุทรสงคราม	80.34	76.00	75.60	71.43	83.22	87.12	85.48	87.45	90.73	86.26	80.53	94.05	95.90
สระแก้ว		89.42	89.20	77.83	83.82	93.00	88.82	88.63	94.29	81.93	97.66	93.22	91.29
สระบุรี	78.59	77.69	79.40	79.84	81.22	80.80	87.90	83.02	87.18	90.56	89.80	88.94	81.09
สิงห์บุรี		79.92	87.40	78.69	83.30	87.60	95.42	93.11	97.60	94.26	93.66	95.46	96.90
สุพรรณบุรี	81.53	81.80	86.80	66.20	84.80	90.07	84.62	90.08	89.54	96.73	94.63	94.11	93.18
อ่างทอง	91.88	92.25	88.40	84.90	86.87	86.39	85.48	89.12	87.43	87.40	86.75	83.96	90.63
ภาคเหนือ													
กำแพงเพชร		83.87	85.20	86.32	84.37		91.84	82.71	92.21	90.56	90.88	92.46	94.50
เชียงราย	86.19	88.99	85.00	88.29	88.26	87.00	89.69	88.12	91.51	88.56	87.01	91.40	90.96
เชียงใหม่	82.44	83.59		82.00	79.30	81.09	81.57	89.85	86.33	88.32	89.01	88.99	91.08
ตาก		81.45	88.00	68.59	77.02	76.46	86.57	80.77	77.87	86.12	91.01	89.45	94.19
นครสวรรค์	81.41	83.59	76.80	78.80	81.11	88.95	90.87	88.81	93.43	86.22	85.06	87.03	93.02
น่าน	86.58	74.83	85.80	73.10	91.78	89.34	94.26	93.72	91.51	93.67	87.41	91.46	94.57
พะเยา	85.85	80.74	85.60	89.26	85.17	90.75	95.00	87.99	90.57	85.36	90.67	91.06	87.11
พิจิตร		82.38	80.60	72.51	90.61	91.43	87.36	87.28	82.85	94.74	91.30	94.82	96.83
พิษณุโลก	81.17	81.28	88.00	82.34	83.18	88.13	86.48	94.50	88.61	92.97	89.60	93.21	88.80
เพชรบูรณ์		89.97	80.60	80.51	90.73	87.13	87.53	90.18	86.01	93.15	92.17	92.62	92.91
แพร่	94.45	87.84	85.00	83.29	87.26	87.93	85.11	87.15	88.06	86.53	93.35	93.65	96.86
แม่ฮ่องสอน	82.86	73.75	86.80	88.13	94.60	88.96	93.24	86.63	94.32	93.06	98.64	97.48	94.21
ลำปาง	85.29	84.03	75.20	74.26	79.43	86.15	92.67	88.80	85.51	96.13	92.68	87.33	91.60
ลำพูน	84.98	81.34	76.60	78.09	80.78	75.11	87.35	93.71	84.91	89.16	91.95	90.72	91.87
สุโขทัย		84.14		69.96	89.72	92.35	95.77	89.58	88.39	91.89	96.25	89.63	94.13
อุตรดิตถ์		81.25	90.00	84.08	82.72	86.54	87.52	89.57	94.80	99.31	97.38	95.68	96.77

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ												
	ปีงบประมาณ												
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560
อุทัยธานี	88.85	94.58	85.40	85.70	92.59	84.54	82.44	86.36	88.42	91.86	85.61	90.39	95.51
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ													
กาฬสินธุ์	82.69	84.46	87.80	79.61	85.76	89.47	87.71	88.70	84.08	92.17	90.45	96.18	91.46
ขอนแก่น	83.92	93.33	90.40	84.51	87.76	84.39	82.11	83.79	96.51	96.74	92.55	98.65	98.82
ชัยภูมิ	85.18	89.23	80.00	84.05	86.15	88.74	92.45	92.75	93.89	90.87	96.47	84.10	95.45
นครพนม	88.39	77.50	78.40	81.51	84.09	86.51	81.41	94.20	91.18	87.05	85.99	89.88	92.28
นครราชสีมา		76.83	79.60	79.40	82.49	85.49	87.07	89.93	93.02	91.52	93.25	86.85	85.22
บึงกาฬ								81.87	93.46	97.19	98.53	90.14	88.34
บุรีรัมย์	86.26	78.00	82.60	66.58	89.79	90.39	86.75	86.95	95.39	98.08	88.91	91.20	90.41
มหาสารคาม	79.32	90.99	84.20	73.70	86.64	90.98	94.66	94.13	93.06	92.84	92.37	87.33	92.32
มุกดาหาร		79.94	83.20	92.18	86.25	94.41	96.19	92.99	96.70	98.88	88.48	83.76	92.00
ยโสธร		81.64		86.59	85.86	79.20	93.97	90.34	92.46	85.64	95.79	93.77	87.24
ร้อยเอ็ด		76.75	85.40	84.67	75.57	87.62	84.97	70.32	99.90	96.30	92.31	96.50	97.59
เลย	85.58	80.93	76.00	68.61	70.96	85.96	81.64	88.98	89.26	87.28	83.33	84.78	77.01
ศรีสะเกษ	88.13	86.36	84.60	84.33	81.02	86.41	86.78	90.33	95.58	97.33	92.37	95.67	97.61
สกลนคร		81.84	75.60		84.08	96.93	86.91	86.77	92.69	89.98	94.51	95.56	98.43
สุรินทร์	81.50	86.25	86.20	94.77	86.76	81.38	86.93	90.77	88.60	83.74	79.78	87.74	90.90
หนองคาย	91.58	82.98	88.60	87.93	85.61	91.49	86.28	89.41	93.71	94.14	94.26	87.29	93.92
หนองบัวลำภู		86.32	83.60	89.16	90.44	87.66	85.54	94.21	92.11	94.76	93.19	98.25	94.90
อำนาจเจริญ	87.67	83.13	87.00	63.20	82.18	83.20	76.77	94.53	94.97	87.24	90.97	86.60	96.59
อุดรธานี	88.72	90.82	77.00	92.56	77.27		88.51	89.06	88.53	83.64	90.33	91.52	84.85
อุบลราชธานี		86.33	80.00	84.31	93.10	87.32	86.51	86.60	95.66	92.70	95.66	82.56	94.55
ภาคใต้													
กระบี่	81.87	82.10	81.60	80.88	85.43	87.45	88.44	85.38	90.47	87.22	93.16	94.28	91.34
ชุมพร		76.72	79.00	70.37	83.83	92.34	86.05	80.43	94.09	94.04	93.92	90.85	90.56
ตรัง		84.47		87.31	84.37	85.71	89.06	90.08	92.46	90.32	89.77	90.33	91.90
นครศรีธรรมราช	77.06	84.66	89.40	69.49	90.07	85.67	85.57	88.28	88.75	91.23	87.24	90.94	85.67
นราธิวาส		70.00	75.80	83.32	91.50	89.45	89.37	86.15	82.83	86.75	87.22	89.36	94.13
ปัตตานี		87.33	82.60	83.31		90.75	94.14	87.61	95.15	91.04	93.23	89.65	83.13
พังงา	79.87		78.00	77.98	79.93	83.70	92.75	87.87	88.21	93.12	85.39	85.47	80.75
พัทลุง			93.40	89.74	89.43	92.14	82.89	93.04	90.50	92.28	89.22	96.18	88.21

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ												
	ปีงบประมาณ												
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560
ภูเก็ต	86.01	82.21	77.60	81.27	78.71	92.29	85.54	88.62	89.16	87.55	82.32	92.13	94.02
ยะลา		76.14	82.80	80.69	76.15	90.54	93.01	93.31	96.25	94.93	94.11	96.01	96.61
ระนอง	81.59	84.00	83.60	78.60	78.72	87.41	90.75	88.58	95.12	90.80	95.58	88.23	92.06
สงขลา	81.37	77.27	83.00	81.56	82.57	80.67	79.93	87.58	89.55	88.23	91.73	94.68	88.75
สตูล		77.50	80.80	85.80		76.32	77.79	83.83	97.22	84.88	93.94	94.37	91.43
สุราษฎร์ธานี	85.19	86.18	91.00	71.03	83.92	85.69	83.38	86.96	86.66	89.65	86.80	91.62	83.51
รวมทั่วประเทศ	81.10	82.20	79.92	78.01	82.46	84.60	87.49	89.06	90.00	90.36	90.07	90.01	91.09