



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเป็นผลความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ รวมทั้งนำเสนอข้อมูล ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้หน่วยงานในสังกัดเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการที่หน่วยงาน เพื่อตอบสนองตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 ในมิติคุณภาพการให้บริการ กลยุทธ์ที่ 3.2.2 สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 และตอบสนองการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การมุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ ซึ่งได้กำหนด ตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ไว้ว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10

สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานต่อไป

สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน

ธันวาคม 2561

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	6
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	38
4.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ	38
4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการปรับปรุงการให้บริการ	41
ผลการปรับปรุงการให้บริการ	41
ภาพถ่ายแสดงผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด	56
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	
ภาคผนวก	75
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	76
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (แบบ ส – พจ. (กสร.)/2561)	
- แบบรายงานผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด	78
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	
- ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	79
จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 – 2561	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	6
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	11
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามช่องทางการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	13
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ส่วนที่ 1)	15
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ส่วนที่ 2)	18
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามเรื่องที่มาขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	21
ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	22
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	27
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจในแต่ละหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	28
ตารางที่ 9 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	36
ตารางที่ 10 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 11 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	38
ตารางที่ 12 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	39
ตารางที่ 13 สรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	41
ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	44

บทสรุปผู้บริหาร

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้กำหนดตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ในแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 ในมิติคุณภาพการให้บริการกลยุทธ์ที่ 3.2.2 สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งกำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10 ดังนั้น กรมจึงมอบหมายให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมทั่วประเทศสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ โดยการจัดเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการตามแบบสอบถามที่กรมกำหนด ซึ่งทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการ ตลอดจนสามารถนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่องานหรือมารับบริการจากหน่วยงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานครั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 9,194 แบบจาก 110 หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.18 มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.14 และส่วนใหญ่มาใช้บริการในการร้องทุกข์ด้านคุ้มครองแรงงาน เรื่องค่าตอบแทนในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 19.46 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวมทุกด้านทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 91.89 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัดแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 และสูงกว่าเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ในภาพรวมทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.09 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.81 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.88 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.22 และด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น หากพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเรื่องที่มาขอรับบริการในภาพรวมทุกด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในการขอข้อมูล/เอกสาร มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในเรื่องอื่น โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรม จำนวน 547 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.95 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ 3 ลำดับแรก คือ บริการดี เต็มใจให้บริการ อธิบายดี สุภาพ พุดจาไพเราะ (244 ราย) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำดี ชัดเจน ครบถ้วน มีเอกสารประกอบในการอธิบาย (177 ราย) และบริการรวดเร็ว สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (78 ราย) ตามลำดับ

หากพิจารณาในด้านความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นไม่พึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.36 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งผ่านเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่กำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10 โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอมากที่สุด (7 ราย) และผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นควรเพิ่มสื่อหรือเอกสารด้านความปลอดภัยมากที่สุด (6 ราย)

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ดำเนินการติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยหน่วยงานที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการคือ หน่วยงานที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแล้วมีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการ ประเด็นข้อเสนอแนะ รวมทั้งหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้านและมีค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 โดยกรมได้มอบหมายให้หน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานมาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า หน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการมีทั้งสิ้น 41 หน่วยงาน และมีการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการจำนวน 39 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 95.12 ซึ่งทำให้การให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้การบริหารราชการต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยข้าราชการต้องมีหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นและผลความพึงพอใจมาปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมต่อไป ดังนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้กำหนดตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ในแผนที่ยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 ในมิติคุณภาพการให้บริการ กลยุทธ์ที่ 3.2.2 สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 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 2561 และรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้หน่วยงานของกรมได้ทราบถึงผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ตลอดจนสามารถนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานจึงนำข้อมูลจากการสำรวจมาจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

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

ขอบเขตของการศึกษา

สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเฉพาะนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อหรือมารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2561

วิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือ นายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกับหรือมารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
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 โดยการมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามจากนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีติดต่อกับงานหรือมารับบริการที่หน่วยงานตอบแบบสอบถาม ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2561 และรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำข้อมูลจากการสำรวจมาประมวลผล วิเคราะห์ และจัดทำรายงาน เผยแพร่แก่หน่วยงานในสังกัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

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 หรือค่ามัชฌิมเลขคณิต (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. 2561 กำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86

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 ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง นายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

บทที่ 2

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มุ่งศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกรม ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ รวมทั้งศึกษาความไม่พึงพอใจของนายจ้าง ผู้จ้างงาน ลูกจ้าง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน องค์กรด้านแรงงาน 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

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่องานหรือมารับบริการ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 9,194 แบบ จาก 110 หน่วยงาน โดยสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 4,580 คน คิดเป็นร้อยละ 49.82 และเป็นเพศหญิง 4,614 คน คิดเป็นร้อยละ 50.18

อาชีพของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 73.14 รองลงมาได้แก่ นายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน คิดเป็นร้อยละ 14.74 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 7.49 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.15 อาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 2.14 องค์กรด้านแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 0.26 และองค์กรอิสระ (เช่น NGO) คิดเป็นร้อยละ 0.08 ตามลำดับ

เรื่องที่มาขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในการร้องทุกข์ด้านคุ้มครองแรงงาน เรื่องค่าตอบแทนในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 19.46 รองลงมาคือ การขอคำปรึกษา ด้านคุ้มครองแรงงาน เรื่องค่าตอบแทนในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 19.19 และการขอคำปรึกษา ด้านคุ้มครองแรงงาน เรื่องค่าชดเชย คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	4,580	49.82
- หญิง	4,614	50.18
รวม	9,194	100.00
อาชีพของผู้รับบริการ		
กลุ่มผู้รับบริการ	8,103	88.13
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน	6,724	73.14
- นายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน	1,355	14.74
- องค์กรด้านแรงงาน	24	0.26
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1,091	11.87
- ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	689	7.49
- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	198	2.15
- องค์กรอิสระ (เช่น NGO)	7	0.08
- อื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป)	197	2.14
รวม	9,194	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องที่มาขอรับบริการ		
• ขอคำปรึกษา	4,528	49.25
ด้านคุ้มครองแรงงาน		
- ค่าตอบแทนในการทำงาน	1,764	19.19
- วันหยุด วันลา	759	8.26
- สวัสดิการแรงงาน	622	6.77
- ค่าชดเชย	965	10.50
- ข้อบังคับในการทำงาน	539	5.86
- อื่น ๆ	120	1.31
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน		
- มาตรฐานกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน	803	8.73
- อื่น ๆ	27	0.29
ด้านแรงงานสัมพันธ์		
- ข้อเรียกร้อง ข้อพิพาท ข้อขัดแย้งในการทำงาน	166	1.81
- อื่น ๆ	20	0.22
ด้านอื่น ๆ	52	0.57
• ร้องทุกข์	2,646	28.78
ด้านคุ้มครองแรงงาน		
- ค่าตอบแทนในการทำงาน	1,789	19.46
- วันหยุด วันลา	211	2.29
- สวัสดิการแรงงาน	135	1.47
- ค่าชดเชย	739	8.04
- ข้อบังคับในการทำงาน	63	0.69
- อื่น ๆ	58	0.63
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน		
- มาตรฐานกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน	42	0.46
- อื่น ๆ	7	0.08

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ด้านแรงงานสัมพันธ์		
- ข้อเรียกร้อง ข้อพิพาท ข้อขัดแย้งในการทำงาน	67	0.73
- อื่น ๆ	2	0.02
ด้านอื่น ๆ	8	0.09
● จดทะเบียน	139	1.51
- จดทะเบียนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและค่าชดเชยข้อพิพาทแรงงาน	5	0.05
- จดทะเบียนเรื่องที่เกี่ยวกับที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์	4	0.04
- จดทะเบียนเรื่องที่เกี่ยวกับองค์กรลูกจ้าง องค์กรนายจ้าง	1	0.01
- จดทะเบียนเรื่องที่เกี่ยวกับสหภาพแรงงาน	8	0.09
- ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	79	0.86
- จดทะเบียนอื่นๆ	42	0.46
● ขอใบรับรอง/ต่ออายุใบรับรอง	105	1.14
- ขอรับรอง มรท.8001-2553	6	0.07
- ขอใบรับรองหรือต่ออายุเป็นหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตร จป. และ หน่วยงานฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น หน่วยงานฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมหนีไฟ	31	0.34
- ขอใบรับรอง/ต่ออายุใบรับรองอื่นๆ	68	0.74
● ขอข้อมูล/เอกสาร	541	5.88
- ขอข้อมูล/เอกสาร/สื่อประชาสัมพันธ์ด้านแรงงาน	56	0.61
- ขอข้อมูล/เอกสาร/สื่อประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัย	314	3.42
- ขอข้อมูล/เอกสารอื่นๆ	171	1.86
● ขอรับบริการอื่นๆ	1584	17.23
- การให้บริการกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง	35	0.38
- การให้บริการกองทุนความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1	0.01
- การให้บริการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ (จังหวัดนครปฐมและจังหวัดสมุทรปราการ)	918	9.98
- งานส่งเสริมบริการด้านความปลอดภัย	1	0.01
- การตรวจแรงงานตามคำร้อง	7	0.08
- การยืม-คืนหนังสือ และการให้บริการห้องสมุดกรมฯ	56	0.61

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
- การเบิก - จ่ายเงิน ค่าเช่าค่าปรับ (ธุรกรรมทางการเงิน)	48	0.52
- การรับ - จัดส่งเอกสาร/ยื่นเอกสารด้านแรงงาน	307	3.34
- การเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาต่างๆ	7	0.08
- ขอรับบริการเรื่องอื่นๆ	204	2.22

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานครั้งนี้ใช้เกณฑ์การวัดความพึงพอใจในการให้บริการตามแผนที่ยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560 - 2564 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวมทั่วประเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทุกด้านทั่วประเทศ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.59 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 91.89 ของคะแนนเต็ม ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัดแผนที่ยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560 - 2564 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.22 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามสำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.66 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ข้อคำถามความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.13 ของคะแนนเต็ม ข้อคำถามที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.11 ของคะแนนเต็ม และข้อคำถามความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่และป้ายประชาสัมพันธ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากับ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.99 ของคะแนนเต็ม

2. ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.92 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.56 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ข้อคำถามขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.85 ข้อคำถามมีคำอธิบายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.67 ของคะแนนเต็ม และข้อคำถามระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากับ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.59 ของคะแนนเต็ม

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.09 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถาม เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.33 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ข้อคำถาม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.22 ของคะแนนเต็ม ข้อคำถามเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.10 ของคะแนนเต็ม ส่วนข้อคำถามเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากับ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.70 ของคะแนนเต็ม

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.81 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามการให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 ของคะแนนเต็ม และข้อคำถามได้รับบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.42 ของคะแนนเต็ม

5. ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.88 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.52 ของคะแนนเต็ม และข้อคำถามมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.24 ของคะแนนเต็ม

จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.09 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.81 ของคะแนนเต็ม ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.88 ของคะแนนเต็ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.22 ของคะแนนเต็ม ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.92 ของคะแนนเต็ม

รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็น วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ($\bar{x}$)	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1) ความชัดเจนของป้ายบอก สถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์	5,540 (60.26%)	3,200 (34.81%)	423 (4.60%)	26 (0.28%)	5 (0.05%)	9,194 (100.00%)	4.55	90.99
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอก แบบฟอร์มพร้อมปากกา	5,633 (61.27%)	3,085 (33.55%)	440 (4.79%)	33 (0.36%)	3 (0.03%)	9,194 (100.00%)	4.56	91.13
3) ที่ตั้งสำนักงานสะดวก ในการเดินทางมาใช้บริการ	5,726 (62.28%)	2,896 (31.50%)	527 (5.73%)	41 (0.45%)	4 (0.04%)	9,194 (100.00%)	4.56	91.11
4) สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ	5,808 (63.17%)	2,968 (32.28%)	392 (4.27%)	24 (0.26%)	2 (0.02%)	9,194 (100.00%)	4.58	91.66
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.56	91.22
ด้านกระบวนการให้บริการ								
1) ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	5,514 (59.97%)	3,184 (34.63%)	473 (5.15%)	18 (0.20%)	5 (0.05%)	9,194 (100.00%)	4.54	90.85
2) ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม	5,442 (59.19%)	3,203 (34.84%)	527 (5.73%)	20 (0.22%)	2 (0.02%)	9,194 (100.00%)	4.53	90.59
3) มีคำอธิบายหรือผังแสดง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	5,483 (59.64%)	3,166 (34.44%)	514 (5.59%)	30 (0.33%)	1 (0.01%)	9,194 (100.00%)	4.53	90.67
4) มีการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	5,742 (62.45%)	3,043 (33.10%)	390 (4.24%)	17 (0.19%)	2 (0.02%)	9,194 (100.00%)	4.58	91.56
รวมด้านกระบวนการให้บริการ							4.55	90.92
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	6,365 (69.23%)	2,513 (27.33%)	294 (3.20%)	19 (0.21%)	3 (0.03%)	9,194 (100.00%)	4.66	93.10
2) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	6,458 (70.24%)	2,427 (26.40%)	289 (3.14%)	20 (0.22%)	0 (0.00%)	9,194 (100.00%)	4.67	93.33
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	6,259 (68.08%)	2,539 (27.62%)	370 (4.02%)	25 (0.27%)	1 (0.01%)	9,194 (100.00%)	4.63	92.70
4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	6,380 (69.39%)	2,529 (27.51%)	265 (2.88%)	20 (0.22%)	0 (0.00%)	9,194 (100.00%)	4.66	93.22
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.65	93.09

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

ประเด็น วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ($\bar{x}$)	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม		
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1) ได้รับการบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ	6,036 (65.65%)	2,844 (30.93%)	303 (3.30%)	11 (0.12%)	0 (0.00%)	9,194 (100.00%)	4.62	92.42
2) การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	6,378 (69.37%)	2,530 (27.52%)	266 (2.89%)	18 (0.20%)	2 (0.02%)	9,194 (100.00%)	4.66	93.20
รวมด้านคุณภาพการให้บริการ							4.64	92.81
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1) ความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ	6,132 (66.70%)	2,702 (29.39%)	344 (3.74%)	15 (0.16%)	1 (0.01%)	9,194 (100.00%)	4.63	92.52
2) มีช่องทางเลือกใช้บริการ หลากหลายรูปแบบ	5,739 (62.42%)	2,927 (31.84%)	486 (5.29%)	41 (0.44%)	1 (0.01%)	9,194 (100.00%)	4.56	91.24
รวมด้านช่องทางการให้บริการ							4.59	91.88
รวมทุกด้าน							4.59	91.89

หมายเหตุ : ผลรวมในรายละเอียดตารางอาจไม่เท่ายอดรวม ทั้งนี้เนื่องจากการปัดเศษ

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.63 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ ผ่านช่องทางการจัดประชุม มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.17 ของคะแนนเต็ม ผ่านช่องทาง Website/e-mail มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.01 ของคะแนนเต็ม การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.44 ของคะแนนเต็ม และผ่านช่องทางติดต่อด้วยตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.94 ของคะแนนเต็ม

หากพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการผ่านช่องทางการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในแต่ละประเด็นการวัดความพึงพอใจ พบว่า

1. การติดต่อด้วยตนเอง พบว่า ในข้อความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.62 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.33 ของคะแนนเต็ม

2. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร พบว่า ในข้อความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.82 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.07 ของคะแนนเต็ม

3. การจัดประชุม พบว่า ในข้อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.73 ของคะแนนเต็ม

4. การติดต่อทาง Website/e-mail พบว่า ในข้อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.36 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.66 ของคะแนนเต็ม

5. การติดต่อทางช่องทางอื่นๆ พบว่า ในข้อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.81 ของคะแนนเต็ม และในข้อมีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.44 ของคะแนนเต็ม

รายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ
จำแนกตามช่องทางการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ		มีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ		รวมทุกประเด็น	
	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ (%)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ (%)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ (%)
1) ติดต่อด้วยตนเอง	4.63	92.62	4.57	91.33	4.60	91.94
2) โทรศัพท์/โทรสาร	4.64	92.82	4.60	92.07	4.62	92.44
3) การจัดประชุม	4.78	95.60	4.74	94.73	4.76	95.17
4) Website/e-mail	4.77	95.36	4.73	94.66	4.75	95.01
5) ช่องทางอื่นๆ	4.89	97.81	4.87	97.44	4.88	97.63
รวมทุกช่องทาง	4.63	92.52	4.56	91.24	4.59	91.88

หมายเหตุ : ผลรวมในรายละเอียดตารางอาจไม่เท่ายอดรวม ทั้งนี้เนื่องจากการปัดเศษ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกด้านทั่วประเทศ หากพิจารณาตามอาชีพของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 93.13 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ร้อยละ 93.09 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 92.85 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 92.67 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 91.47 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 87.32 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้านจำแนกตามอาชีพ พบว่า

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.81 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 93.13 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 92.79 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ร้อยละ 91.94 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 91.92 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 90.77 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 85.00 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.84 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 92.92 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ร้อยละ 92.50 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 92.05 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 91.83 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 90.43 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 85.00 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.21 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ร้อยละ 94.47 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 93.96 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 93.89 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 93.10 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 92.76 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 90.00 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ร้อยละ 93.64 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 93.50 ของคะแนนเต็ม) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 93.29 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 92.86 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 92.50 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 92.50 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

5. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ (ประชาชนทั่วไป) มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ (ร้อยละ 93.66 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ร้อยละ 93.28 ของคะแนนเต็ม) อาชีพนายจ้าง/เจ้าของกิจการ/ผู้จ้างงาน (ร้อยละ 92.57 ของคะแนนเต็ม) อาชีพองค์กรด้านแรงงาน (ร้อยละ 92.50 ของคะแนนเต็ม) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ผู้รับงานไปทำที่บ้าน (ร้อยละ 91.43 ของคะแนนเต็ม) และอาชีพองค์กรอิสระ (เช่น NGO) (ร้อยละ 85.71 ของคะแนนเต็ม) ตามลำดับ

รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (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	4.55	90.99	4.53	90.69	4.57	91.44	4.59	91.87	4.53	90.51
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา	4.56	91.13	4.53	90.59	4.60	89.16	4.66	93.21	4.59	91.82
3) ที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.56	91.11	4.53	90.57	4.59	91.73	4.67	93.41	4.63	92.53
4) สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ	4.58	91.66	4.56	91.20	4.63	92.59	4.63	92.66	4.65	92.93
รวม	4.56	91.22	4.54	90.77	4.60	91.92	4.64	92.79	4.60	91.94
ด้านกระบวนการให้บริการ										
1) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.54	90.85	4.53	90.57	4.59	91.73	4.50	89.99	4.62	92.42
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.59	4.50	89.92	4.58	91.66	4.65	93.06	4.62	92.32
3) มีคำอธิบายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53	90.67	4.51	90.17	4.58	91.57	4.59	89.16	4.63	92.53
4) มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.58	91.56	4.55	91.04	4.62	92.35	4.67	93.32	4.64	92.73
รวม	4.55	90.92	4.52	90.43	4.59	91.83	4.60	92.05	4.63	92.50

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (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	4.66	93.10	4.65	93.06	4.70	94.01	4.51	90.19	4.72	94.44
2) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.67	93.33	4.65	93.01	4.70	93.93	4.69	93.73	4.75	94.95
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	4.63	92.70	4.61	92.20	4.68	93.56	4.71	94.28	4.68	93.54
4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.66	93.22	4.64	92.78	4.70	94.07	4.71	94.19	4.75	94.95
รวม	4.65	93.09	4.64	92.76	4.69	93.89	4.65	93.10	4.72	94.47
ด้านคุณภาพการให้บริการ										
1) ได้รับการบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ และครบถ้วน	4.62	92.42	4.61	92.22	4.66	93.15	4.60	91.99	4.62	92.42
2) การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	4.66	93.20	4.64	92.78	4.69	93.85	4.73	94.60	4.74	94.85
รวม	4.64	92.81	4.62	92.50	4.67	93.50	4.66	93.29	4.68	93.64

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (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	4.63	92.52	4.61	92.10	4.64	92.87	4.72	94.34	4.71	94.24
2) มีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ	4.56	91.24	4.53	90.69	4.61	92.27	4.65	92.98	4.62	92.32
รวม	4.50	90.00	4.57	91.40	4.63	92.57	4.68	93.66	4.66	93.28
รวมทุกด้าน	4.59	91.89	4.57	91.47	4.63	92.67	4.64	92.85	4.65	93.09

หมายเหตุ : ผลรวมในรายละเอียดตารางอาจไม่เท่ายอดรวม ทั้งนี้เนื่องจากการปัดเศษ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (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	4.55	90.99	4.71	94.17	4.14	82.86	4.76	95.13
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา	4.56	91.13	4.63	92.50	4.43	88.57	4.81	96.14
3) ที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.56	91.11	4.63	92.50	4.00	80.00	4.78	95.63
4) สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ	4.58	91.66	4.67	93.33	4.43	88.57	4.82	96.35
รวม	4.56	91.22	4.66	93.13	4.25	85.00	4.79	95.81
ด้านกระบวนการให้บริการ								
1) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.54	90.85	4.71	94.17	4.43	88.57	4.78	95.63
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.59	4.58	91.67	4.14	82.86	4.80	95.94
3) มีคำอธิบายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53	90.67	4.58	91.67	4.14	82.86	4.79	95.74
4) มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.58	91.56	4.71	94.17	4.29	85.71	4.80	96.04
รวม	4.55	90.92	4.65	92.92	4.25	85.00	4.79	95.84

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (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	4.66	93.10	4.75	95.00	4.57	91.43	4.86	97.16
2) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.67	93.33	4.71	94.17	4.43	88.57	4.87	97.36
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	4.63	92.70	4.67	93.33	4.57	91.43	4.85	97.06
4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.66	93.22	4.67	93.33	4.43	88.57	4.86	97.26
รวม	4.65	93.09	4.70	93.96	4.50	90.00	4.86	97.21
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1) ได้รับบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ และครบถ้วน	4.62	92.42	4.58	91.67	4.71	94.29	4.81	96.14
3) การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	4.66	93.20	4.67	93.33	4.57	91.43	4.84	96.75
รวม	4.64	92.81	4.63	92.50	4.64	92.86	4.82	96.45

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (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	4.63	92.52	4.67	93.33	4.29	85.71	4.82	96.45
2) มีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ	4.56	91.24	4.58	91.67	4.29	85.71	4.80	96.04
รวม	4.50	90.00	4.63	92.50	4.29	85.71	4.81	96.24
รวมทุกด้าน	4.59	91.89	4.66	93.13	4.37	87.32	4.82	96.30

หมายเหตุ : ผลรวมในรายละเอียดตารางอาจไม่เท่ายอดรวม ทั้งนี้เนื่องจากการปัดเศษ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมทุกด้านทั่วประเทศ หากพิจารณาตามเรื่องที่มาขอรับบริการ จากทั้งหมด 5 เรื่อง (ผู้ตอบสามารถขอรับบริการได้มากกว่า 1 เรื่อง) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอข้อมูล/เอกสาร มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 94.49 ของคะแนนเต็ม รองลงมาคือ เรื่องอื่น ๆ (ร้อยละ 94.25 ของคะแนนเต็ม)

รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ จำแนกตามเรื่องที่มาขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของความพึงพอใจ
ขอคำปรึกษา (ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านอื่น ๆ)	4,528	91.26
ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านอื่น ๆ)	2,646	91.27
จดทะเบียน (จดทะเบียนข้อตกลงสภาพการจ้าง สภาพแรงงาน ขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น)	139	90.54
ขอใบรับรอง/ต่ออายุใบรับรอง (ขอใบรับรอง มรท.8001-2553 ขอใบรับรองหรือต่ออายุหน่วยงานฝึกอบรมหลักสูตร จป. เป็นต้น)	105	92.25
ขอข้อมูล/เอกสาร (ขอข้อมูล/เอกสาร/สื่อประชาสัมพันธ์ ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยแรงงาน เป็นต้น)	541	94.49
ขอรับบริการอื่น ๆ (การให้บริการกองทุนต่าง ๆ การให้บริการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยศูนย์เด็กเล็ก ๆ การให้บริการห้องสมุด การจัดส่งเอกสาร การทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น)	1,584	94.25

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามหน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้

1. ความพึงพอใจในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 91.89 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 จำนวน 101 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 9 หน่วยงาน

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 91.22 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าหรือเท่ากับเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 จำนวน 92 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 18 หน่วยงาน

3. ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 90.92 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 จำนวน 95 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 15 หน่วยงาน

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 93.09 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 จำนวน 102 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 8 หน่วยงาน

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 92.81 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 จำนวน 102 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 8 หน่วยงาน

6. ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ 91.88 ของคะแนนเต็ม โดยมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 จำนวน 97 หน่วยงาน และมีหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด จำนวน 13 หน่วยงาน

รายละเอียดตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุก ด้าน
ส่วนกลาง						
กองคุ้มครองแรงงาน (n = 67)	83.13	88.51	93.13	92.39	91.19	89.14
สำนักแรงงานสัมพันธ์ (n = 135)	85.41	88.33	92.56	92.00	89.26	89.23
สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน (n = 67)	87.01	88.36	89.03	88.96	87.61	88.17
กองความปลอดภัยแรงงาน (n = 188)	87.82	88.80	92.87	90.05	91.01	90.01
กองสวัสดิการแรงงาน (n = 21)	81.19	87.86	92.14	92.38	86.19	87.62
กองนิติการ (n = 92)	89.51	94.02	93.80	97.28	94.67	93.33
สำนักงานเลขาธิการกรม (n = 90)	88.00	89.61	90.33	90.44	90.00	89.54
กองการเจ้าหน้าที่ (n = 40)	91.75	93.00	95.75	95.00	93.00	93.63

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
กองบริหารการคลัง (n = 72)	85.42	87.71	91.67	91.11	89.31	88.75
กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ (n = 29)	86.55	90.00	92.76	91.72	92.07	90.30
<u>สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่</u>						
สรพ.1 (เขตบางรัก...) (n = 79)	96.71	95.06	96.46	96.71	95.70	96.11
สรพ.2 (เขตจอมทอง...) (n = 31)	90.48	95.48	97.42	98.39	98.06	95.40
สรพ.3 (เขตคลองเตย...) (n = 150)	84.40	84.00	89.23	88.53	84.07	85.98
สรพ.4 (เขตคันนายาว...) (n = 82)	83.23	86.65	90.73	90.12	85.61	87.12
สรพ.5 (เขตดินแดง...) (n = 131)	89.81	89.31	96.18	93.44	91.76	91.98
สรพ.6 (เขตคลองสาน...) (n = 120)	89.13	90.38	93.04	92.17	92.00	91.16
สรพ.7 (เขตตลิ่งชัน...) (n = 70)	98.86	99.43	99.36	99.57	99.29	99.27
สรพ.8 (เขตพระนคร...) (n = 87)	92.99	96.26	98.45	97.24	96.90	96.19
สรพ.9 (เขตจตุจักร...) (n = 77)	90.19	92.60	93.31	94.16	91.04	92.18
สรพ.10 (เขตคลองสามวา...) (n = 90)	92.94	92.94	96.94	96.89	94.00	94.57
<u>ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต</u>						
ศปร. เขต 1 (พระนครศรีอยุธยา) (n = 59)	95.17	96.10	96.44	96.61	96.95	96.12
ศปร. เขต 2 (ชลบุรี) (n = 85)	93.53	96.35	97.82	98.24	97.53	96.40
ศปร. เขต 3 (นครราชสีมา) (n = 39)	94.36	94.49	95.90	95.64	96.41	95.19
ศปร. เขต 4 (อุดรธานี) (n = 125)	93.76	94.48	96.52	94.88	97.12	95.19
ศปร. เขต 5 (ลำปาง) (n = 16)	90.63	93.44	92.81	93.75	92.50	92.50
ศปร. เขต 6 (นครสวรรค์) (n = 42)	99.64	99.88	100.00	100.00	100.00	99.88
ศปร. เขต 7 (ราชบุรี) (n = 20)	92.00	94.25	96.50	94.50	94.50	94.31
ศปร. เขต 8 (สุราษฎร์ธานี) (n = 60)	97.75	97.42	98.08	97.83	96.50	97.60
ศปร. เขต 9 (สงขลา) (n = 39)	88.97	91.54	95.51	94.62	91.54	92.28
ศปร. เขต 10 (สมุทรปราการ) (n = 20)	94.00	92.00	94.00	96.00	94.50	93.81
ศปร. เขต 11 (ตลิ่งชัน) (n = 36)	89.72	88.47	91.39	91.11	90.00	90.03
ศปร. เขต 12 (มีนบุรี) (n = 20)	97.50	99.50	99.75	100.00	99.00	99.06

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
ศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรฯ						
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ.นครปฐม (n = 134)	96.68	94.96	95.15	98.58	95.07	95.90
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ.สมุทรปราการ (n = 784)	96.70	95.83	96.65	96.30	97.09	96.47
5 จังหวัดรอบ กทม.						
นครปฐม (n = 259)	91.02	91.99	91.85	92.12	91.39	91.66
นนทบุรี (n = 173)	88.67	89.94	93.44	93.24	92.89	90.00
ปทุมธานี (n = 226)	97.26	96.70	97.32	97.17	97.52	97.16
สมุทรปราการ (n = 126)	85.00	84.40	88.85	88.10	87.54	86.52
สมุทรสาคร (n = 32)	86.25	85.00	84.84	88.75	87.50	86.05
ภาคกลาง						
กาญจนบุรี (n = 39)	95.00	95.38	95.64	94.62	94.10	95.10
จันทบุรี (n = 60)	79.00	76.67	79.83	78.17	76.17	78.17
ฉะเชิงเทรา (n = 120)	93.71	94.33	96.38	95.92	95.50	95.03
ชลบุรี (n = 151)	76.52	73.31	71.56	72.85	72.72	73.54
ชัยนาท (n = 29)	97.59	89.48	91.21	88.62	87.24	91.55
ตราด (n = 38)	94.87	93.16	96.84	93.68	95.00	94.80
นครนายก (n = 106)	90.52	81.42	79.25	82.36	80.94	83.21
ประจวบคีรีขันธ์ (n = 43)	89.30	88.84	93.02	90.70	88.84	90.23
ปราจีนบุรี (n = 126)	99.48	99.52	99.80	99.92	99.37	99.61
พระนครศรีอยุธยา (n = 90)	97.56	98.00	97.89	98.00	98.44	97.92
เพชรบุรี (n = 50)	87.20	84.10	88.90	89.60	84.80	86.85
ระยอง (n = 102)	89.66	88.63	90.10	88.04	88.82	89.20
ราชบุรี (n = 90)	96.50	91.33	95.89	98.89	96.56	95.36
ลพบุรี (n = 60)	90.75	88.33	94.33	93.33	88.67	91.10
สมุทรสงคราม (n = 60)	87.25	87.42	88.00	88.17	86.83	87.54
สระแก้ว (n = 39)	96.92	97.82	99.62	99.49	97.69	98.24
สระบุรี (n = 75)	89.73	85.67	93.53	91.33	89.60	89.85

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
สิงห์บุรี (n = 211)	96.18	95.55	95.36	96.16	97.11	95.93
สุพรรณบุรี (n = 90)	94.94	93.72	96.00	96.33	89.56	94.40
อ่างทอง (n = 32)	74.53	72.34	71.09	77.19	74.06	73.40
ภาคเหนือ						
กำแพงเพชร (n = 26)	93.85	90.77	95.19	90.77	90.38	92.60
เชียงราย (n = 79)	92.85	90.32	97.53	94.81	89.49	93.21
เชียงใหม่ (n = 97)	90.00	89.48	93.30	91.96	91.55	91.13
ตาก (n = 115)	94.74	93.26	93.78	93.30	93.83	93.84
นครสวรรค์ (n = 58)	92.76	88.53	90.69	92.07	93.28	91.16
น่าน (n = 45)	94.67	89.22	94.33	92.00	89.33	92.22
พะเยา (n = 31)	91.13	88.87	93.87	93.23	91.61	91.57
พิจิตร (n = 17)	93.24	91.76	92.94	92.94	92.94	92.72
พิษณุโลก (n = 72)	91.81	86.94	90.42	92.08	91.67	90.26
เพชรบูรณ์ (n = 161)	86.06	86.77	94.72	95.34	90.12	90.07
แพร่ (n = 70)	89.57	89.36	91.57	91.57	90.57	90.34
แม่ฮ่องสอน (n = 30)	95.50	95.17	97.67	95.67	95.67	96.00
ลำปาง (n = 44)	82.95	87.84	91.14	88.86	88.86	87.70
ลำพูน (n = 66)	74.47	86.36	84.17	83.79	81.67	81.93
สุโขทัย (n = 32)	86.41	84.06	93.13	90.31	87.81	88.16
อุตรดิตถ์ (n = 41)	86.71	90.85	94.02	92.20	92.20	90.95
อุทัยธานี (n = 48)	93.33	91.56	94.69	94.58	94.38	93.52
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ						
กาฬสินธุ์ (n = 51)	92.55	90.98	91.96	92.55	93.53	92.13
ขอนแก่น (n = 63)	86.83	86.35	91.75	88.89	88.57	88.41
ชัยภูมิ (n = 114)	94.04	89.56	94.56	91.49	91.40	92.40
นครพนม (n = 45)	87.22	86.89	87.44	88.00	84.89	87.00
นครราชสีมา (n = 97)	85.77	88.76	93.14	92.68	91.75	89.97

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
ปิงภาพ (n = 34)	90.44	86.18	91.62	90.00	86.47	89.12
บุรีรัมย์ (n = 112)	89.51	89.87	90.22	91.52	90.80	90.19
มหาสารคาม (n = 40)	96.63	96.25	97.38	97.00	96.25	96.72
มุกดาหาร (n = 55)	95.73	95.09	96.18	99.09	96.91	96.25
ยโสธร (n = 82)	92.38	91.04	92.01	92.68	92.44	92.00
ร้อยเอ็ด (n = 249)	97.63	97.21	98.23	97.63	97.55	97.67
เลย (n = 71)	97.39	90.77	88.87	92.11	91.27	92.18
ศรีสะเกษ (n = 38)	91.97	93.29	93.95	92.11	92.11	92.83
สกลนคร (n = 88)	76.99	78.75	81.88	81.82	82.05	79.89
สุรินทร์ (n = 47)	85.32	86.7	95.96	88.51	85.53	88.75
หนองคาย (n = 39)	97.95	93.33	97.95	96.15	96.67	96.41
หนองบัวลำภู (n = 59)	98.81	99.83	99.49	99.15	99.83	99.41
อำนาจเจริญ (n = 44)	95.68	94.77	95.80	95.00	93.86	95.17
อุดรธานี (n = 105)	86.33	85.10	89.05	88.57	85.33	86.86
อุบลราชธานี (n = 73)	91.71	89.18	92.05	91.78	87.53	90.65
ภาคใต้						
กระบี่ (n = 55)	87.91	87.91	88.36	87.64	89.64	88.20
ชุมพร (n = 99)	85.10	85.25	88.03	86.06	86.67	86.19
ตรัง (n = 32)	89.84	90.16	94.22	95.31	92.19	91.99
นครศรีธรรมราช (n = 91)	86.21	86.26	89.23	89.23	86.26	87.36
นราธิวาส (n = 27)	91.11	90.37	91.48	94.07	91.11	91.39
ปัตตานี (n = 126)	97.34	96.47	96.63	96.03	96.98	96.74
พังงา (n = 29)	86.21	89.48	91.90	92.07	91.72	89.87
พัทลุง (n = 80)	93.13	89.19	90.56	90.88	90.25	90.86
ภูเก็ต (n = 78)	92.18	93.59	95.83	98.33	94.74	94.54
ยะลา (n = 26)	81.54	81.92	85.38	84.62	80.77	82.88
ระนอง (n = 92)	94.95	94.29	95.60	95.65	94.89	95.03

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ					
	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	รวมทุกด้าน
สงขลา (n = 144)	88.61	86.25	88.16	85.90	87.36	87.36
สตูล (n = 86)	91.22	90.52	92.27	91.98	91.98	91.50
สุราษฎร์ธานี (n = 67)	82.76	84.10	87.46	87.91	86.12	85.34
รวมทั่วประเทศ (n = 9,194)	91.22	90.92	93.09	92.81	91.88	91.89

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจภาพรวมทั่วประเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน หากพิจารณาเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจ/ประทับใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ บริการดี เต็มใจให้บริการ อภัยภัยดี สุภาพ พุดจาไพเราะ (244 ราย) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำดี ชัดเจน ครบถ้วน มีเอกสารประกอบในการอธิบาย (177 ราย) และบริการรวดเร็ว สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (78 ราย) ตามลำดับ

รายละเอียดตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ/ประทับใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
บริการดี เต็มใจให้บริการ อภัยภัยดี สุภาพ พุดจาไพเราะ	244
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำดี ชัดเจน ครบถ้วน มีเอกสารประกอบในการอธิบาย	177
บริการรวดเร็ว สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	78
ได้รับความเป็นธรรม เป็นกลาง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ	21
สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	10
ให้ความช่วยเหลือดีมาก ประสานงานตามที่ร้องขอ	6
มีความรับผิดชอบดี	2
การให้บริการมีความหลากหลาย (Line Facebook)	1
ใกล้เปลี่ยนนางจ้างได้อย่างดี	1
ได้รับเอกสารมากกว่าที่ขอไว้	1

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ/ประทับใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการหาอุปกรณ์และเอกสารต่าง ๆ	1
เจ้าหน้าที่พูดภาษากัมพูชาได้	1
ได้รับความรู้จากการสแกน QR CODE เกี่ยวกับสิทธินายจ้างและลูกจ้างผ่านเว็บไซต์สำนักงาน	1
ติดต่อและติดตามผู้ร้องทุกข์ตลอดเวลา	1
ป้ายบอกสถานที่ชัดเจน	1
ประทับใจการตอบคำถามใน Line กลุ่ม	1
รวม	547

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจ/ประทับใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า มีหน่วยงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกพึงพอใจ/ประทับใจ จำนวน 71 หน่วยงาน

รายละเอียดตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
กองคุ้มครองแรงงาน (n = 67)	บริการดีมาก เต็มใจให้บริการ	4
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี ชัดเจน ครบถ้วน มีเอกสารประกอบในการอธิบาย ทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	4
	ได้รับความเป็นธรรม	1
สำนักแรงงานสัมพันธ์ (n = 135)	ให้คำปรึกษาดี ชัดเจน ครบถ้วน มีเอกสารประกอบที่ชัดเจน	15
	บริการดี เป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ สุภาพ อธิบายดี	9
	มีความเป็นกลาง	1
กองความปลอดภัย แรงงาน (n = 188)	บริการดี สุภาพ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส	8
	อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	2
	บริการรวดเร็วดี	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
กองสวัสดิการแรงงาน (n = 21)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษามาก ชัดเจน	7
	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดีและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	2
สำนักงานเลขาธิการกรม (n = 90)	บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส มนุษย์สัมพันธ์ดี	4
	บริการด้วยความรวดเร็ว	1
กองการเจ้าหน้าที่ (n = 40)	เจ้าหน้าที่บริการดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	5
	สถานที่สะอาด	1
	ให้คำแนะนำปรึกษาเป็นอย่างดี	1
	สะดวก รวดเร็ว	1
กองคุ้มครองแรงงาน นอกระบบ (n = 29)	ดีมาก รู้สึกประทับใจ	1
สรพ. 1 (เขตบางรัก...) (n = 79)	บริการดีมาก รวดเร็ว	1
	ให้คำปรึกษาเข้าใจง่าย	1
สรพ. 2 (เขตจอมทอง...) (n = 31)	ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่แนะนำและแจกเอกสารการใช้แรงงานเด็กให้เข้าใจมากขึ้น	1
สรพ. 3 (เขตคลองเตย...) (n = 150)	ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี	1
สรพ. 4 (เขตคันนายว...) (n = 82)	เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	5
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำอย่างดี	5
สรพ. 5 (เขตดินแดง...) (n = 82)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ชัดเจน ครบถ้วน	10
	เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจายิ้มแย้ม เป็นกันเอง	5
	บริการรวดเร็ว	4
สรพ. 6 (เขตคลองสาน...) (n = 120)	บริการดีมาก พุดจาสุภาพ	6
	ให้คำปรึกษาดีแนะนำมาก ชัดเจน ครบถ้วน	4
	การให้บริการรวดเร็วดี	2
	ให้รายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายได้ดี	1
	การให้บริการมีหลากหลาย มีไลน์กลุ่ม มี Facebook ให้ติดต่อ	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
สรพ. 7 (เขตตลิ่งชัน...) (n = 70)	ประทับใจมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี บริการสะดวก รวดเร็ว	1
สรพ. 8 (เขตพระนคร...) (n = 87)	บริการดี มนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นกันเอง	6
	ให้คำปรึกษาได้ ข้อมูลที่ชัดเจน	4
	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ดีในกฎหมายแรงงาน	2
	สภาพแวดล้อมดี	1
	การให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	1
สรพ. 9 (เขตจตุจักร...) (n = 77)	บริการดีมาก เป็นกันเอง	2
	การบริการรวดเร็ว	1
	เจ้าหน้าที่แนะนำเข้าใจง่าย	1
สรพ. 10 (เขตคลองสามวา...) (n = 90)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ชัดเจน	8
	บริการดี สุภาพ อธิบายดี	8
	บริการรวดเร็ว	4
	รับผิดชอบดี	2
	ไกล่เกลี่ยนายจ้างได้อย่างดี	1
	เป็นที่ปรึกษาในด้านความปลอดภัยในการทำงานที่ดี	1
ศปร. เขต 2 (ชลบุรี) (n = 85)	ให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี พร้อมเอกสารประกอบ	3
	สะดวกในการติดต่อ	2
	สถานที่สะอาด	2
	ได้รับเอกสารมากกว่าที่ขอ	1
ศปร. เขต 3 (นครราชสีมา) (n = 39)	รวดเร็วในการให้ข้อมูล	1
	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการหาอุปกรณ์และเอกสารต่าง ๆ	1
ศปร. เขต 4 (อุดรธานี) (n = 125)	เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ	1
ศปร. เขต 6 (นครสวรรค์) (n = 42)	เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	6
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ชัดเจน	2
	สถานที่สะอาด	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
ศปร. เขต 9 (สงขลา) (n = 39)	เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยน้ำต้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลดีมาก	3
	สำนักงานสะอาด สวยงาม	1
ศปร. เขต 10 (สมุทรปราการ) (n = 20)	ให้ความช่วยเหลือดีมาก	2
	ให้ความรู้ดีและชัดเจน	1
ศปร. เขต 11 (ตลิ่งชัน) (n = 20)	ให้คำแนะนำดี ละเอียดยชัดเจน	2
	สถานที่สะดวกสบาย สะอาด	1
	ให้ความเป็นกันเอง	1
ศูนย์เด็กเล็กฯ จ.นครปฐม (n = 134)	ประทับใจ ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส	1
นนทบุรี (n = 173)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก พูดไพเราะยิ้มแย้ม แจ่มใส	36
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ชัดเจน เข้าใจ	9
	บริการรวดเร็วดี	4
	ใช้เวลาในการติดต่อเหมาะสมดี	1
สมุทรปราการ (n = 126)	บริการดีมาก	3
	บริการรวดเร็ว	2
	พื้นที่สะอาด	1
	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	1
สมุทรสาคร (n = 32)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ตรงประเด็น	2
	บริการดี เป็นกันเอง	2
กาญจนบุรี (n = 39)	ชัดเจนในทุกการตอบคำถาม	1
ฉะเชิงเทรา (n = 120)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ชัดเจน	6
	บริการดี พูดจาไพเราะ	4
	ให้บริการรวดเร็ว	3
	พนักงานพูดภาษากัมพูชาได้	1
	โต๊ะเก้าอี้จัดเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
ชัยนาท (n = 29)	การบริการดีเยี่ยม	1
นครนายก (n = 106)	บริการดี	1
	เจ้าหน้าที่แนะนำได้ดี	1
ประจวบคีรีขันธ์ (n = 43)	บริการดีมาก พูดจาดี อธิบายดี	6
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีมาก ให้ข้อมูลดี ได้รับความรู้	2
	บริการเร็วดี	1
เพชรบุรี (n = 50)	บริการดี ประทับใจ ไม่คอยนาน	3
ลพบุรี (n = 60)	บริการรวดเร็ว เป็นกันเอง	1
สระแก้ว (n = 39)	บริการดี พูดจาไพเราะ มีบุคลิกภาพน่ารัก	5
	ประทับใจในการให้คำแนะนำ วิธีการดำเนินเรื่อง แม้จะต้องใช้เวลา แต่ทุกท่านยินดีให้คำแนะนำทุกขั้นตอน	1
	รวดเร็ว สะดวก อธิบายการกรอก และอธิบายได้เข้าใจมาก	1
สระบุรี (n = 75)	ให้คำแนะนำที่ชัดเจน และแนะนำการเข้าถึงเว็บไซต์ โดยไม่จำเป็นต้องหยุดงานมาติดต่อที่สำนักงาน	1
สิงห์บุรี (n = 211)	ให้คำแนะนำดี ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์	4
	บริการดี	1
สุพรรณบุรี (n = 90)	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี	2
	มีความเป็นธรรม	1
	บริการดีเยี่ยม การต้อนรับดีมาก	1
อ่างทอง (n = 32)	ได้รับความสะดวกดี	1
เชียงใหม่ (n = 97)	ให้คำปรึกษา แนะนำดี ชัดเจน	9
	บริการดี ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเอง	3
	เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกดี	2
นครสวรรค์ (n = 58)	ให้ความยุติธรรมต่อประชาชน โปร่งใส	7
	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจดีมาก	3
	ให้คำปรึกษาดีมาก	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
น่าน (n = 45)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	4
	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรม	2
พะเยา (n = 31)	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ คำแนะนำดี	2
พิษณุโลก (n = 80)	มีความชัดเจนดี	1
แพร่ (n = 70)	เจ้าหน้าที่สุภาพ อธิบายดี ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	2
ลำปาง (n = 44)	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก เป็นกันเอง	1
	สำนักงานสะอาด	1
สุโขทัย (n = 32)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	3
	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ดี เต็มใจให้บริการ	3
	บริการรวดเร็ว	2
อุทัยธานี (n = 48)	บริการดี	3
ขอนแก่น (n = 63)	บริการดี ดูแลเอาใจใส่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม	3
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำดี	3
ชัยภูมิ (n = 114)	บริการดี อธิบายดี สุภาพ เอาใจใส่ เป็นมิตร	17
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ชัดเจน	4
	มีความสะดวก และรวดเร็วดี	2
นครพนม (n = 45)	เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม สะอาด สะดวกสบาย	6
	ให้คำปรึกษาดี อธิบายเข้าใจง่าย ตรงตามความต้องการ	2
	เป็นธรรมกับแรงงาน	1
นครราชสีมา (n = 97)	บริการดี สุภาพ อธิบายดี	8
	ทำงานรวดเร็ว สะดวก ไม่ซับซ้อน	4
	ให้คำแนะนำดี อธิบายชัดเจนเข้าใจง่าย	2
บึงกาฬ (n = 34)	ให้บริการดี พุดจาสุภาพ เป็นกลาง ยุติธรรม เป็นกันเอง	3
	พึงพอใจในความสะดวกสบาย	2
	เจ้าหน้าที่ได้ให้การประสานงานได้ตามที่ร้องขอ	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
บุรีรัมย์ (n = 112)	ทำงานได้รวดเร็ว โปร่งใส บริการสุภาพเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่	3
มุกดาหาร (n = 55)	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง บริการรวดเร็วฉับไว	2
ยโสธร (n = 82)	ให้คำแนะนำดี ชัดเจน เป็นประโยชน์ มีเอกสารประกอบ	8
	บริการดี กระทือร้อน อำนวยความสะดวกดี	5
	ได้รับความรู้จากการสแกนคิวอาร์โค้ดเกี่ยวกับสิทธินายจ้าง และลูกจ้างผ่านเว็บไซต์สำนักงาน	1
ศรีสะเกษ (n = 34)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี และรวดเร็ว กระทือร้อน	7
	ทำงานดีมาก บริการสะดวก	3
	มีความโปร่งใส และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	2
	ได้รับความรู้ และความเข้าใจมากขึ้น	1
สกลนคร (n = 88)	ประทับใจในการให้บริการ	1
หนองคาย (n = 39)	พนักงานต้อนรับและให้ความเสมอภาคดี	1
อำนาจเจริญ (n = 44)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เรียบร้อย พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง	5
	เจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี ชัดเจน	3
อุดรธานี (n = 105)	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เอาใจใส่ อธิบายดี สุภาพ	21
	ให้คำปรึกษาแนะนำดี ได้ข้อมูลชัดเจนตรงตามความต้องการ	10
	บริการรวดเร็ว ติดต่อสะดวก ใช้เวลาเหมาะสม	6
	ให้เป็นธรรม	1
อุบลราชธานี (n = 73)	บริการดีมาก เป็นกันเอง เอาใจใส่	7
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาอย่างดี ชัดเจน ข้อมูลเป็นประโยชน์	7
	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3
ตรัง (n = 32)	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4
	บริการดีในทุกด้าน	1
	อธิบายดีมาก	1
	ทำงานรวดเร็ว มีความพร้อมให้คำแนะนำดีมาก	1
นครศรีธรรมราช (n = 91)	บริการดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4
	ติดต่อและติดตามผู้มาร้องทุกข์ตลอดเวลา	1

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานตามประเด็นความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
นราธิวาส (n = 27)	ได้รับการต้อนรับอย่างดี	1
พังงา (n = 29)	ได้ข้อมูลดี ตรงกับข้อคิดเห็นที่ซักถาม	2
	รวดเร็วดีมาก	1
ยะลา (n = 26)	สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3
	เจ้าหน้าที่สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	2
	ได้ข้อมูลตรงตามความต้องการ ชัดเจน	2
	ป้ายบอกสถานที่ชัดเจน	1
	ให้เป็นธรรมชาติ	1
ระนอง (n = 92)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	2
	ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี	2
	ให้บริการรวดเร็ว	1
สงขลา (n = 144)	พอใจมาก เจ้าหน้าที่อธิบายดี มีความเป็นกันเอง	3
	ใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือสิทธิต่าง ๆ	1
	ประทับใจการตอบคำถามใน Line กลุ่ม	1
	อธิบายรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย	1
สตูล (n = 86)	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ พร้อมให้บริการตลอดเวลา	1
	ให้คำปรึกษาได้ดี	1
รวม		547

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

3.1 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน หากพิจารณาเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการ พบว่า จากแบบสอบถามที่หน่วยงานในสังกัดได้เก็บข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่องานหรือมารับบริการ จำนวน 9,194 แบบ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นว่าไม่พึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.36 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งผ่านเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกำหนด ตัวชี้วัดไว้ว่า ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 10 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (7 ราย)

รายละเอียดตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	7
อาคารร้อน เจ้าหน้าที่ไม่เปิดแอร์	5
พื้นที่ในสำนักงานแคบ ไม่สะดวก	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย	3
ขั้นตอนการทำงานใช้เวลานาน ช้าในบางขั้นตอน	2
สื่อและเอกสารด้านความปลอดภัยที่แจกมีจำนวนน้อย	2
สำนักงานหายาก	2
ห้องน้ำมีจำนวนน้อย	1
ทางเข้า - ออกไม่ชัดเจน	1
ห้องน้ำสกปรก	1
เจ้าหน้าที่ไม่รับโทรศัพท์ รอานานมาก	1
ขั้นตอนและหลักการมากเกินไป	1
ไม่พอใจเป็นบางท่าน	1
หาที่ตั้งใน google map ไม่ได้	1
เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงไม่ดี พูดจาไม่ไพเราะ	1
ไม่ค่อยทราบภารกิจของหน่วยงาน	1
รวม	33

3.2 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยจำแนกตามหน่วยงาน พบว่า มีหน่วยงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นไม่พึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 18 หน่วยงาน รายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงาน	ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พึงพอใจในการให้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ ความ ไม่พึงพอใจ
สำนักแรงงานสัมพันธ์ (n = 135)	ขั้นตอนการทำงานใช้เวลานาน	1	0.74
กองความปลอดภัย แรงงาน (n = 188)	สื่อหรือเอกสารด้านความปลอดภัยที่แจกมีจำนวนน้อย	2	1.60
	ห้องน้ำมีจำนวนน้อย	1	
กองสวัสดิการแรงงาน (n = 21)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2	9.52
สรพ.7 (เขตตลิ่งชัน...) (n = 70)	ทางเข้า - ออกไม่ชัดเจน	1	1.43
สรพ.9 (เขตจตุจักร...) (n = 77)	ห้องน้ำสกปรก	1	2.60
	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	
สมุทรปราการ (n = 126)	สถานที่จอดรถน้อย มีไม่เพียงพอ	3	2.38
สมุทรสาคร (n = 32)	เจ้าหน้าที่ไม่รับโทรศัพท์ รอนานมาก	1	3.13
ฉะเชิงเทรา (n = 120)	พื้นที่ในสำนักงานแคบ ไม่สะดวก	3	2.50
นครนายก (n = 106)	เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย	3	2.83
เพชรบุรี (n = 50)	ขั้นตอนและหลักการมากเกินไป	1	2.00
ลพบุรี (n = 60)	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	1.67
เชียงใหม่ (n = 97)	อาคารร้อน เจ้าหน้าที่ไม่เปิดแอร์	5	5.15
นครสวรรค์ (n = 58)	ไม่พอใจเป็นบางท่าน	1	1.72
ขอนแก่น (n = 63)	หาที่ตั้งใน google map ไม่ได้	1	1.59
นครพนม (n = 45)	บริการช้าในบางขั้นตอน	1	2.22
เลย (n = 71)	เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงไม่ดี พูดจาไม่ไพเราะ	1	1.41
อุดรธานี (n = 105)	สำนักงานหายาก	1	1.90
	ไม่ค่อยทราบภารกิจของหน่วยงาน	1	
ระนอง (n = 92)	สถานที่หายาก	1	1.09
รวม		33	0.36

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

4.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่องานหรือมารับบริการจากหน่วยงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวมทั่วประเทศมากที่สุด คือ ควรเพิ่มสื่อหรือเอกสารด้านความปลอดภัย จำนวน 6 ราย

รายละเอียดตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน (ราย)
ควรเพิ่มสื่อหรือเอกสารด้านความปลอดภัย	6
ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	3
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ	3
ควรอำนวยความสะดวกเรื่องถ่ายสำเนาเอกสาร	2
ควรขยายพื้นที่บริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน เพื่อความเป็นระเบียบและสะดวกในการติดต่อ	2
อยากเชิญไปให้ความรู้กับพนักงาน ททท.	1
การยื่นเอกสารควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยคัดกรองและตรวจสอบในเบื้องต้นก่อน	1
ควรจัดอบรมสัมมนาระเบียบและการจัดทำเอกสารรายงาน	1
ควรมีการจัดอบรมการรายงานให้กับหน่วยฝึกทุกหน่วย	1
ควรกระจายอำนาจไปยังส่วนภูมิภาค เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและดำเนินการ	1
สถานที่ติดต่อควรรวมอยู่ด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการเดินทาง	1
ควรปรับปรุงห้องน้ำ	1
ควรช่วยเหลือลูกจ้างให้เร็วกว่านี้	1
ควรรักษามาตรฐานการบริการแบบนี้ตลอดไป	1
ควรมีการจัดอบรมความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้งาน	1
ควรจัดหาพัดลมไอน้ำคลายความร้อน	1
ควรเปิดแอร์	1
ควรปักหมุดสถานที่ตั้งไว้ใน google map	1
ชื่อหน่วยงานยาว จำยาก ควรใช้ว่า “กรมคุ้มครองแรงงาน” น่าจะกระชับกว่า	1
ควรตกแต่งเจ้าหน้าที่เรื่องการให้บริการ	1
ควรมีระบบร้องเรียนออนไลน์ เพื่อความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ลูกจ้าง	1

ตารางที่ 11 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน (ราย)
ควรมีป้ายบอกสถานที่ให้ชัดเจน	1
ควรมีการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ให้ลูกจ้างทราบ	1
รวม	34

4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่องานหรือมารับบริการจากหน่วยงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 17 หน่วยงาน โดยมีรายละเอียดของข้อเสนอแนะในแต่ละหน่วยงาน สรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน (ราย)
กองคุ้มครองแรงงาน (n = 67)	สถานที่จอดรถไม่สะดวก	1
สำนักแรงงานสัมพันธ์ (n = 135)	อยากเชิญไปให้ความรู้กับพนักงาน ททท.	1
กองความปลอดภัย แรงงาน (n = 188)	ควรมีเอกสารด้านความปลอดภัยให้มากกว่านี้	6
	การยื่นเอกสารควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยคัดกรองและตรวจสอบ ในเบื้องต้นก่อน	1
	ควรจัดอบรมสัมมนาระเบียบและการจัดทำเอกสารรายงาน	1
	ควรมีการจัดอบรมการรายงานให้กับหน่วยฝึกทุกหน่วย	1
	ควรกระจายอำนาจไปยังส่วนภูมิภาค เพื่อความสะดวก ในการปฏิบัติการและดำเนินการ	1
สำนักงานเลขานุการกรม (n = 90)	ควรขยายพื้นที่บริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวกในการติดต่อมากขึ้น	1
สรพ.4 (เขตคั่นนายว...) (n = 82)	สถานที่ติดต่อควรรวมอยู่ด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการเดินทาง	1

ตารางที่ 12 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน (ราย)
สรพ.4 (เขตจตุจักร...) (n = 77)	ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	1
	ควรปรับปรุงห้องน้ำ	1
นนทบุรี (n = 173)	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ	3
	ควรช่วยเหลือลูกจ้างให้เร็วกว่านี้	1
	ควรรักษามาตรฐานการบริการแบบนี้ไปตลอด	1
ประจวบคีรีขันธ์ (n = 43)	ควรอำนวยความสะดวกเรื่องถ่ายสำเนาเอกสารด้วย	1
เพชรบุรี (n = 50)	ควรมีที่ถ่ายเอกสาร	1
ลพบุรี (n = 60)	ควรขยายสถานที่จอดรถ	1
สระแก้ว (n = 39)	ควรมีการจัดอบรมความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้งาน	1
เชียงใหม่ (n = 97)	ควรจัดหาพัดลมไอน้ำคลายความร้อน	1
	ควรเปิดแอร์	1
ขอนแก่น (n = 63)	ควรปักหมุดสถานที่ตั้งไว้ใน google map	1
ยโสธร (n = 82)	ชื่อหน่วยงานยาว จำยาก ควรใช้ว่า "กรมคุ้มครองแรงงาน" น่าจะกระชับกว่า	1
เลย (n = 71)	ควรตกแต่งเจ้าหน้าที่เรื่องการให้บริการ	1
อุดรธานี (n = 105)	ควรมีระบบร้องเรียนออนไลน์ เพื่อความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ลูกจ้าง	1
	ควรมีป้ายบอกสถานที่ให้ชัดเจน	1
	ควรมีการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ให้ลูกจ้างทราบ	1
ระนอง (n = 90)	สถานที่ควรกว้างกว่านี้	1
รวม		34

บทที่ 3

ผลการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการปรับปรุงการให้บริการ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ดำเนินการติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานได้จัดทำข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงาน และจัดทำข้อมูลสรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ พร้อมทั้งระบุสิ่งที่แต่ละหน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยหน่วยงานที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ คือ หน่วยงานที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ แล้วมีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจ และข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขในการให้บริการ รวมถึงหน่วยงานที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้านและมีค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านต่ำกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 86 รายละเอียดหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ							
	มีค่าร้อยละความพึงพอใจภาพรวมทุกด้านต่ำกว่าร้อยละ 86	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกระบวนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	มีประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	มีประเด็นข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข
ส่วนกลาง								
กองคุ้มครองแรงงาน		✓						✓
สำนักแรงงานสัมพันธ์		✓					✓	✓
กองความปลอดภัยแรงงาน							✓	✓
กองสวัสดิการแรงงาน		✓					✓	
สำนักงานเลขานุการกรม								✓
กองบริหารการคลัง		✓						
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่								
สรพ.3 (เขตคลองเตย...)	✓	✓	✓			✓		
สรพ.4 (เขตคันนายาว...)		✓				✓		✓
สรพ.7 (เขตตลิ่งชัน...)							✓	
สรพ.9 (เขตจตุจักร...)							✓	✓
5 จังหวัดรอบ กทม.								
นนทบุรี								✓
สมุทรปราการ		✓	✓				✓	
สมุทรสาคร			✓	✓			✓	

ตารางที่ 13 สรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ							
	มีคำร้องสะท้อน ความพึงพอใจ ภาพรวม ทุกด้าน ต่ำกว่า ร้อยละ 86	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน กระบวนการให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้าน คุณภาพการให้บริการ	ด้าน ช่องทางการให้บริการ	มีประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	มีประเด็นข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข
ภาคกลาง								
จันทบุรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ฉะเชิงเทรา							✓	
ชลบุรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
นครนายก	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
ประจวบคีรีขันธ์								✓
เพชรบุรี			✓			✓	✓	✓
ลพบุรี							✓	✓
สระแก้ว								✓
สระบุรี			✓					
อ่างทอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ภาคเหนือ								
เชียงใหม่							✓	✓
นครสวรรค์							✓	
ลำปาง		✓						
ลำพูน	✓	✓		✓	✓	✓		
สุโขทัย			✓					
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ								
ขอนแก่น							✓	✓
นครพนม						✓	✓	
นครราชสีมา		✓						
ยโสธร							✓	
เลย							✓	✓
สกลนคร	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
สุรินทร์		✓				✓		
อุดรธานี			✓			✓	✓	✓

ตารางที่ 13 สรุปหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	สิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ							
	มีค่าร้อยละความพึงพอใจภาพรวมทุกด้านต่ำกว่า ร้อยละ 86	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกระบวนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	มีประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	มีประเด็นข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข
ภาคใต้								
ชุมพร		✓	✓					
ยะลา	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ระนอง							✓	✓
สงขลา					✓			
สุราษฎร์ธานี	✓	✓	✓					
รวมทั้งสิ้น (41 หน่วยงาน)	9	18	15	8	8	13	19	16

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มอบหมายให้หน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 41 หน่วยงาน ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน โดยใช้ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานมาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมอบหมายให้หน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ รายงานผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานตามแบบรายงานที่กรมกำหนด ส่งให้สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงานรวบรวม

ผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า จากหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 41 หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการและรายงานผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานส่งมายังสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน จำนวน 39 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 95.12 ของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการทั้งหมด โดยมีรายละเอียดของผลการปรับปรุงการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน สรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
กองคุ้มครองแรงงาน	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• กำชับและกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจัดที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกาให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ • จัดทำป้ายบอกสถานที่และป้ายประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม และติดตั้งให้ผู้รับบริการมองเห็นชัดเจนขึ้น
สำนักแรงงานสัมพันธ์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนในทุกพื้นที่ให้บริการ
	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • ขั้นตอนการทำงานใช้เวลานาน	• การทำงานต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เมื่อผู้เสียหายใช้สิทธิยื่นคำร้องกล่าวหาผู้ฝ่าฝืน คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ต้องใช้ระยะเวลาในการสอบข้อเท็จจริง พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดและออกคำสั่งภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รับคำร้องกล่าวหาตามมาตรา 125 โดยรัฐมนตรีมีอำนาจขยายระยะเวลาให้คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดได้ตามที่เห็นสมควร
กองความปลอดภัยแรงงาน	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • สื่อหรือเอกสารด้านความปลอดภัยที่แจกมีจำนวนน้อย	• ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ภายใต้โครงการขับเคลื่อน Safety Thailand ด้วย ASEAN M-OSH ดังนี้ (1) แผ่นพับ 3 เรื่อง เรื่องละ 6,500 แผ่น - เรื่องกองความปลอดภัยแรงงาน (ไทย/อังกฤษ) - เรื่องมาตรการเชิงป้องกันเกี่ยวกับสารเคมีอันตราย (ไทย/อังกฤษ) - เรื่องมาตรการเชิงป้องกันเกี่ยวกับอัคคีภัย (ไทย/อังกฤษ) (2) โปสเตอร์ 3 เรื่อง เรื่องละ 3,500 แผ่น - เรื่องการป้องกันและควบคุมการปฏิบัติงานบนที่สูง (5 ภาษา) - เรื่องมาตรการเชิงป้องกันเกี่ยวกับไฟฟ้า (ไทย/อังกฤษ) - เรื่องมาตรการเชิงป้องกันเกี่ยวกับอัคคีภัย (ไทย/อังกฤษ) (3) จัดทำคู่มือ “กฎหมายความปลอดภัยภายใต้พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 (ปรับปรุงล่าสุด มิถุนายน 2561) จำนวน 2,000 เล่ม

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
กองความปลอดภัยแรงงาน (ต่อ)	ประเด็นความไม่พึงพอใจ (ต่อ) - สื่อหรือเอกสารด้านความปลอดภัยที่แจกมีจำนวนน้อย - ห้องน้ำมีจำนวนน้อย	- ดำเนินการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ ดังนี้ (1) ในรูปแบบไฟล์ผ่านเว็บไซต์กองความปลอดภัยแรงงาน (www.oshthai.org) (2) ในรูปแบบ Hardcopy ซึ่งสามารถขอรับการสนับสนุน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนี้ - ห้องสมุดกองความปลอดภัยแรงงาน - ศูนย์พัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัยในการทำงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสพระชนมายุ 60 พรรษา (3) การออกบูธนิทรรศการของศูนย์พัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัยในการทำงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสพระชนมายุ 60 พรรษาในงานพิธีกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และหน่วยงานอื่น ๆ ตามที่ประสานมา - ห้องน้ำที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อมีจำนวนเพียงพอ แต่ไม่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน โดยดำเนินการติดป้ายบอกให้เห็นเด่นชัดขึ้น
	ประเด็นข้อเสนอแนะ - การยื่นเอกสารควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยคัดกรองและตรวจสอบในเบื้องต้นก่อน - ควรมีการจัดอบรมในหัวข้อต่าง ๆ - ควรกระจายอำนาจไปยังส่วนภูมิภาคเพื่อความสะดวกในการดำเนินการ	- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำในตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบ คัดกรองเอกสารในขั้นตอน พร้อมให้คำแนะนำคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้บริการแก่ผู้ประสงค์ยื่นขอเป็นหน่วยงานฝึกอบรมฯ ตั้งแต่วันที่ 08.30 – 12.00 น. และเวลา 13.00 – 16.30 น. ในวันราชการ - ดำเนินการเสนอเรื่องขอจัดสรรงบประมาณประจำปี 2563 เพื่อจัดทำโครงการชี้แจงหลักเกณฑ์ตามข้อกำหนดแล้ว - ดำเนินการพัฒนาระบบการแจ้งการดำเนินการจัดฝึกอบรม และการรายงานผลการฝึกอบรมในรูปแบบระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับอนุญาต ไม่ต้องมายื่นเอกสารด้วยตนเอง โดยสามารถเข้าใช้บริการและดาวน์โหลดคู่มือการใช้ระบบ E-Service ได้ที่ www.oshthai.org

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
กองสวัสดิการแรงงาน	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	• กรณีนายจ้าง/ลูกจ้างต้องการมายื่นคำร้อง เจ้าหน้าที่ประสานให้ข้อมูลสถานที่จอดรถที่กระทรวงจัดไว้ให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้ทราบ หรือกรณีมีการจัดประชุม กลุ่มงานเจ้าของเรื่องทำหนังสือขอความอนุเคราะห์สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาประชุมกับสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และประสานข้อมูลทะเบียนรถยนต์ให้กับ รปภ. เพื่อผู้เข้าร่วมประชุมจะได้นำรถเข้าจอดได้สะดวกยิ่งขึ้น
สำนักงานเลขานุการกรม	ประเด็นข้อเสนอแนะ • ควรขยายพื้นที่บริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเพื่อความเป็นระเบียบและสะดวกในการติดต่อมากขึ้น	• กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มีการอนุมัติให้มีการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการในชั้น 4 ประกอบไปด้วยสำนักงานเลขานุการกรมและกองบริหารการคลัง และจะจัดประชุมกับกรมโยธาธิการในรายละเอียดการปรับปรุงต่าง ๆ
กองบริหารการคลัง	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• จัดโต๊ะให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มารับบริการ 2 จุด คือ บริเวณงานบริหารทั่วไป เพื่อให้บริการในการติดต่องานสารบรรณ ยื่นเบิกค่ารักษาพยาบาล เรื่องบำเหน็จบำนาญ และบริเวณกลุ่มงานพัสดุ เพื่อให้บริการแก่บริษัท และเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง • ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีนโยบายการปรับปรุงภูมิทัศน์ของกองบริหารการคลังและสำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งจะทำให้สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น โดยกำหนดให้มีห้องประชุมภายในสำนักงาน มุมกาแฟ และจัดให้มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ • ปัจจุบันได้นำระบบธนาคารอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (KTB Corporate Online) มาใช้สำหรับการโอนเงิน (Bulk Payment) เข้าบัญชีของผู้รับบริการตามที่ระเบียบกระทรวงการคลังกำหนดไว้ ซึ่งทำให้มีความรวดเร็ว ปลอดภัย และทันสมัยมากยิ่งขึ้น
สรพ.3 (เขตคลองเตย...)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• ดำเนินการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณด้านหน้าสำนักงาน และจัดทำป้ายแสดงจุดการให้บริการต่าง ๆ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	• ดำเนินการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย และขั้นตอนการแจ้งใช้แรงงานเด็ก

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
สรพ.3 (เขตคลองเตย...) (ต่อ)	ด้านช่องทางการให้บริการ	ดำเนินการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3
สรพ.4 (เขตคันนายาว...)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- จัดหาน้ำดื่ม และเก้าอี้นั่ง สำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ - จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ - ทำสำนักงานให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย - หากมีลูกจ้างมาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมากจะมอบเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากเวรประจำวัน - การให้บริการ ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือรับคำร้องลูกจ้างที่มาเป็นหมู่คณะจะเปิดห้องประชุมรับรอง
	ด้านช่องทางการให้บริการ	- ติดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางไปสำนักงานในบริเวณที่ผู้มารับบริการเห็นได้ชัดเจน - ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการผ่านทาง E-Mail Line และ Facebook อย่างต่อเนื่อง - แนบแผนที่แสดงที่ตั้งสำนักงานในหนังสือเชิญพบทุกฉบับ
	ประเด็นข้อเสนอแนะ สถานที่ติดต่อควรรวมอยู่ด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการเดินทาง	ไม่สามารถปรับปรุงได้ เนื่องจากต้องใช้งบประมาณที่สูงมาก
สรพ.7 (เขตตลิ่งชัน...)	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ทางเข้า - ออกไม่ชัดเจน	ติดป้ายบอกทางและแสดงการเข้า - ออกอย่างชัดเจน
สรพ.9 (เขตจตุจักร...)	ประเด็นความไม่พึงพอใจ - ห้องน้ำสกปรก - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- เนื่องจากสำนักงานตั้งอยู่ภายในอาคารสำนักงานเขต ซึ่งห้องน้ำสามารถใช้ได้ 1 ห้องจากทั้งหมด 5 ห้อง จึงได้กำชับพนักงานทำความสะอาดให้หมั่นดูแลและเพิ่มช่วงเวลาทำความสะอาดมากขึ้น - เนื่องจากสำนักงานตั้งอยู่ภายในอาคารสำนักงานเขต จึงต้องใช้สถานที่จอดรถร่วมกัน ซึ่งไม่สามารถเพิ่มสถานที่จอดรถได้ แต่ได้ชี้แจงผู้มารับบริการทราบตามความเหมาะสม และแนะนำให้ใช้รถสาธารณะ

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
นนทบุรี	ประเด็นข้อเสนอแนะ • ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ • ควรช่วยเหลือลูกค้าให้เร็วกว่านี้ • ควรรักษามาตรฐานการบริการแบบนี้ตลอดไป	• จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น • จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นในวันที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก • แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นกันเอง ถือปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หรือถ้ามีผู้มารับบริการจำนวนมากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ
สมุทรปราการ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • สถานที่จอดรถน้อย ไม่เพียงพอ	• ดำเนินการจัดให้เจ้าหน้าที่จอดรถด้านข้าง ด้านหลัง และใต้อาคาร เพื่อสงวนที่จอดรถบริเวณลานด้านหน้าให้แก่ผู้มาติดต่อ แต่เนื่องจากบริเวณสำนักงานมีส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานอยู่รวมกัน 4 หน่วยงาน ในช่วงเวลาที่มีผู้มาติดต่อประกันสังคมเพื่อชำระเงินสมทบ จะทำให้ผู้มาติดต่อราชการไม่ได้รับความสะดวก สำนักงานจึงมีคำสั่งมอบหมายให้พนักงานขับรถยนต์ที่ยังไม่ได้ออกปฏิบัติหน้าที่ให้อำนวยความสะดวกในเรื่องการจราจร
สมุทรสาคร	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • เจ้าหน้าที่ไม่รับโทรศัพท์ รอนานมาก	• ดำเนินการเน้นย้ำในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงานให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันรับโทรศัพท์ และได้เพิ่มจำนวนโทรศัพท์บนโต๊ะเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มี เพื่อให้สามารถช่วยกันรับสายได้เพิ่มขึ้น
จันทบุรี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	• ติดป้ายอธิบายผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	• จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อราชการ พร้อมดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ
	ด้านช่องทางการให้บริการ	• ให้ข้อมูลตรงกับความต้องการ พร้อมบริการด้วยความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ลำดัด

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
จันทบุรี (ต่อ)	ด้านช่องทางการให้บริการ	- ดำเนินการเพิ่มจำนวนช่องทางการติดต่อราชการของผู้มารับบริการ ดังนี้ (1) ผู้มาใช้บริการด้วยตนเอง (2) ให้บริการทางโทรศัพท์ (3) E-Mail (chanthaburi@labour.mail.go.th) (4) Website ของกรม (http://www.labour.go.th) (5) การออกให้บริการในพื้นที่ชุมชน (6) อื่น ๆ (สื่อออนไลน์ เช่น Facebook Line)
ฉะเชิงเทรา	ประเด็นความไม่พึงพอใจ พื้นที่ในสำนักงานแคบ ไม่สะดวก	เนื่องจากสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ศาลากลาง ซึ่งมีพื้นที่จำกัดและไม่สามารถขยายพื้นที่ได้ ทำให้เกิดปัญหาในการบริการ และไม่สามารถแก้ไขในข้อจำกัดดังกล่าวได้ สำนักงานจึงได้นำกิจกรรม 5 ส มากำหนดเป็นนโยบายให้บุคลากรนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดี เกิดความสะอาด เรียบร้อยถูกสุขลักษณะเหมาะสำหรับการให้บริการประชาชน
นครนายก	ด้านกระบวนการให้บริการ	มีกระบวนการขั้นตอนให้ผู้มาติดต่อได้ทราบและเข้าใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาและชี้แจงให้คำแนะนำมากขึ้น
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ผู้มาติดต่อได้รับบริการดี และได้ข้อมูลที่ชัดเจน
	ด้านช่องทางการให้บริการ	มีไลน์สำนักงาน ไลน์เครือข่าย และมีเว็บไซต์สำนักงาน
ประจวบคีรีขันธ์	ประเด็นข้อเสนอแนะ ควรอำนวยความสะดวกเรื่องถ่ายเอกสารสำเนาด้วย	สำนักงานมีบริการถ่ายเอกสารให้กับผู้มาติดต่อ ร้องทุกข์ และผู้ที่นำเอกสารหลักฐานมาแนบเพิ่มเติมอยู่แล้ว แต่อาจจะมีการณที่สถานประกอบกิจการไม่ทำสำเนาเอกสารคู่ฉบับมา จึงให้คำแนะนำกับผู้มาส่งเอกสารให้ทำสำเนาคู่ฉบับมาด้วยในครั้งต่อไป

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
เพชรบุรี	ด้านช่องทางการให้บริการ	• เพิ่มช่องทางการให้บริการ ทั้งติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์/โทรสาร Website E-Mail Line และ Facebook ซึ่งมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามและให้คำปรึกษา
	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • ขั้นตอนและหลักการมากเกินไป	• มีการปรับลดขั้นตอนบางรายการเพื่อความเร็วในการให้บริการ ซึ่งในบางรายการไม่สามารถปรับลดขั้นตอนได้ เนื่องจากมีหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
	ประเด็นข้อเสนอแนะ • ควรมีที่ถ่ายเอกสาร	• ดำเนินการปรับปรุงโดยให้บริการถ่ายเอกสารสำคัญให้ผู้ใช้บริการ
ลพบุรี	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	• เนื่องจากสำนักงานจังหวัดลพบุรีทำการปรับปรุงสถานที่จอดรถภายในบริเวณศาลากลางจังหวัดลพบุรี ทำให้สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และได้ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2561
สระแก้ว	ประเด็นข้อเสนอแนะ • ควรมีการจัดอบรมความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้งาน	• ดำเนินการจัดประชุม/อบรม/สัมมนากิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณตามที่กรมฯ กำหนด และการประชุมอื่น ๆ อยู่แล้ว
สระบุรี	ด้านกระบวนการให้บริการ	• ดำเนินการด้วยความชัดเจนและตรงประเด็น
อ่างทอง	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• มีตัวอย่างการกรอกแบบคำร้องต่อพนักงานแรงงาน (คร.7) • มีโต๊ะนั่ง มุมกาแฟ หนังสือพิมพ์และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ Free WIFI และเปิดโทรทัศน์ไว้บริการ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	• จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจการทำงานของสำนักงาน

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
อ่างทอง (ต่อ)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อ - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ให้คำแนะนำดี ชัดเจน และเป็นประโยชน์แก่ผู้มาติดต่อ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ	สามารถมาใช้บริการด้วยตนเอง/โทรศัพท์ (เบอร์ 035-611331)/Website/QR Code ใน LINE/Facebook/E-Mail/การออกให้บริการประชาชนในพื้นที่หรือชุมชน (ออกหน่วยเคลื่อนที่)
เชียงใหม่	ประเด็นความไม่พึงพอใจ อากาศร้อน เจ้าหน้าที่ไม่เปิดแอร์	เนื่องจากทางสำนักงานได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าสาธารณูปโภคไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย จึงทำให้ต้องประหยัดค่าสาธารณูปโภค โดยเปิด – ปิดเครื่องปรับอากาศในเวลา 13.00 – 16.00 น. แต่เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจึงได้ปรับเปลี่ยนเวลาในการเปิด – ปิดเครื่องปรับอากาศเป็นเวลา 09.00 – 16.00 น. และปิดในช่วงพักกลางวัน เวลา 12.00 – 13.00 น.
นครสวรรค์	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ไม่พอใจเป็นบางท่าน	ผู้บริหารมีการประชุมข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ ขอให้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้มาติดต่อโดยเคร่งครัด ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ
ลำพูน	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีป้ายบอกสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และบริการด้วยความรวดเร็ว ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
ลำพูน (ต่อ)	ด้านคุณภาพการให้บริการ	• ได้ข้อมูลตรงตามความต้องการ ครบถ้วน มีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
	ด้านช่องทางการให้บริการ	• มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และหลากหลายรูปแบบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร Website E-Mail Facebook ฯลฯ
สุโขทัย	ด้านกระบวนการให้บริการ	• ดำเนินการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายขึ้น • ดำเนินการคำสั่งเวรรับคำร้องในเวลาพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) เพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อต้องรอนาน
ขอนแก่น	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • หาที่ตั้งใน google map ไม่ได้	• ดำเนินการปักหมุดสถานที่ตั้งไว้ใน google map เรียบร้อยแล้ว
นครพนม	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • บริการช้าในบางขั้นตอน	• ได้กำชับและเน้นย้ำในที่ประชุมประจำเดือนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่ได้ติดประกาศไว้ในสำนักงานในการให้บริการ
นครราชสีมา	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• ดำเนินการจัดที่นั่งพัก น้ำดื่ม โต๊ะ/เคาน์เตอร์กรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกาและตัวอย่างกรอกข้อความ • ดำเนินการจัดทำป้ายบอกสถานที่ให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน • มีทางลาดสำหรับคนพิการ
ยโสธร	ประเด็นข้อเสนอนะ • ชื่อหน่วยงานยาว จำยาก ควรใช้คำว่า “กรมคุ้มครองแรงงาน” น่าจะกระชับกว่า	• เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง
เลย	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงไม่ดี พูดจาไม่ไพเราะ	• ได้มีการตักเตือนและเน้นย้ำให้ทุกท่านบริการประชาชนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ยึดหลักการปฏิบัติตนเป็นข้าราชการที่ดีตามคำปฏิญาณของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน หากพบว่ามีข้อร้องเรียนกรณีเช่นเดิมอีกจะถูกดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัยต่อไป

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
สกลนคร	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- ปรับปรุงที่นั่งพัก เพื่อให้ผู้รับบริการและญาติได้นั่งพักขณะรอรับบริการ - ดำเนินการปักหมุดพิกัดสถานที่ราชการบน Application Longdo Map ในระบบ IOS เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถค้นหาเส้นทางในการเดินทางได้สะดวกและแม่นยำ - จัดน้ำดื่มสะอาดและแก้วน้ำที่ถูกล้างสะอาดไว้บริการ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	- กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับคำร้องประจำวัน เพื่อการให้บริการที่รวดเร็ว และในกรณีที่ผู้รับบริการมาพร้อมกัน จะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่เวรรับคำร้องเข้าช่วยเหลือในการให้บริการ เพื่อความรวดเร็วและลดระยะเวลาการรอ - จัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายติดไว้ ณ บริเวณที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน - ดำเนินการให้บริการตามลำดับที่เข้ามาติดต่อ เพื่อลดปัญหาการรอ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดำเนินการประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบทบาทภารกิจของหน่วยงาน สามารถตอบคำถามเบื้องต้นและสามารถส่งต่อผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ต้องคอยนาน และเน้นย้ำเรื่องการบริการด้วยความประทับใจ
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	- จัดกิจกรรม Morning Talk ทุกวันอังคาร เพื่อร่วมหารือและให้ข้อคิดเห็นในการพิจารณาและวินิจฉัยคำร้องของลูกจ้างให้เป็นไปตามขั้นตอน รวดเร็ว และได้รับสิทธิครบถ้วนตามกฎหมาย - จัดกิจกรรมให้ความรู้และร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยน เรื่อง “จริยธรรมข้าราชการพลเรือน” เพื่อเน้นย้ำการให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรม
	ด้านช่องทางการให้บริการ	- จัดให้มี Facebook, เพจ “ไขปัญหา พารัฐสิทธิ์” เพื่อเผยแพร่ข้อมูลกฎหมาย, กลุ่ม Line “เครือข่ายการคุ้มครองแรงงาน” และ “ชมรม จป.สกลนคร” เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างรวดเร็ว - จัดกิจกรรม “ประชาสัมพันธ์กฎหมายด้านแรงงาน” โดยการเข้าพบผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงาน ณ สถานประกอบกิจการเป็นประจำทุกวันศุกร์ โดยกำหนดกิจกรรมดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
สุรินทร์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• มีป้ายบอกทางและป้ายชื่อสำนักงาน • ติดประกาศคู่มือประชาชนไว้ที่ด้านหน้าสำนักงาน เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ • จัดวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานไว้อำนวยความสะดวกผู้รับบริการ • จัดที่นั่งพัก น้ำดื่ม มีแสงสว่างเพียงพอ และมีภาชนะรองรับขยะไว้บริการ • มีโต๊ะประชุมสำหรับรับคำร้องทุกข์ หรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ข้อขัดแย้ง
	ด้านช่องทางการให้บริการ	• จัดให้มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์/โทรสาร ไปรษณีย์ E-Mail Website Facebook Line
อุดรธานี	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • สำนักงานหายาก • ไม่ค่อยทราบภารกิจของหน่วยงาน	• ดำเนินการปิดหมุดสำนักงานและประสานเทศบาลนครอุดรธานีในการทำป้ายบอกทางมายังสำนักงาน • ประชาสัมพันธ์ออกหน่วยเคลื่อนที่เป็นประจำทุกเดือน ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ภารกิจ นโยบาย บริเวณหน้าสำนักงาน และมีช่องทางในการประสานติดต่อ 3 ช่องทาง ได้แก่ (1) Line : ID udlabour (2) Facebook : www.facebook.com/labour241 (3) Website : Http://noninterchangeable (4) ประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดอุดรธานี
ชุมพร	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• จัดสถานที่นั่งรอสำหรับให้นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้มาติดต่อราชการ • จัดโต๊ะให้บริการเขียนคำร้องทุกข์ ร้องเรียน • มีระบบการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษาผ่านโซเชียลมีเดีย (Facebook) • มีจุดให้บริการส่วนหน้าสำนักงาน โดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำ เพื่อการให้บริการ/คำแนะนำเบื้องต้น
	ด้านกระบวนการให้บริการ	• จัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนให้บริการรับคำร้องและสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้กับผู้ยื่นคำร้อง • ผู้บังคับบัญชากำกับให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมายมิให้ล่าช้า

ตารางที่ 14 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเด็นที่ปรับปรุงการให้บริการ	ผลการปรับปรุงการให้บริการ
ยะลา	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• ติดประกาศตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ รูปภาพ และจัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อม
	ด้านกระบวนการให้บริการ	• สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการให้ปฏิบัติกับทุกคนเหมือนกัน
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	• พัฒนาความรู้ให้บุคลากร โดยจัดให้มีการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลความรู้
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	• ปลุกฝังวัฒนธรรมให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด และหัวหน้างานต้องตรวจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเข้มงวด พร้อมทั้งจัดให้มีการบริการตลอดเวลา ระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่หยุดพักเที่ยง
	ด้านช่องทางการให้บริการ	• จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย เช่น Website Line Facebook E-Mail และกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์
ระนอง	ประเด็นความไม่พึงพอใจ • สถานที่หายาก	• ดำเนินการติดป้ายบอกทางให้เห็นอย่างชัดเจน
สงขลา	ด้านคุณภาพการให้บริการ	• ชี้แจงการเข้ารับการบริการจากสำนักงานที่เข้าใจได้ง่าย • ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และตามระยะเวลาที่เหมาะสม • มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการที่ครอบคลุม ได้แก่ เก้าอี้นั่งรอ ห้องน้ำ เอกสารแผ่นพับ เป็นต้น
สุราษฎร์ธานี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	• กำชับเจ้าหน้าที่แจ้งผู้มาติดต่อว่าได้จัดห้องรับรองไว้อำนวยความสะดวก ซึ่งมีโต๊ะ เก้าอี้ ปากกาสำหรับกรอกแบบต่าง ๆ และคู่มือแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ จำนวน 15 กระบวน • กำชับพนักงานทำความสะอาดในเรื่องความสะอาดของสำนักงานและห้องน้ำ
	ด้านกระบวนการให้บริการ	• กำชับเจ้าหน้าที่ให้อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการ ตลอดจนตอบข้อซักถามและแนะนำอย่างชัดเจน

ภาพถ่ายแสดงผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

● กองความปลอดภัยแรงงาน ●

🔊 ติดป้ายบอกทางไปห้องน้ำให้ชัดเจนขึ้น

ก่อนปรับปรุง >>>>



<<<< หลังปรับปรุง

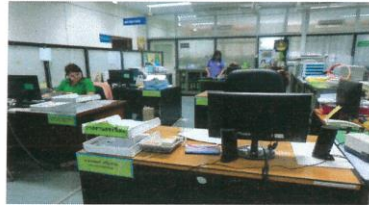


● กองบริหารการคลัง ●

🔊 จัดโต๊ะให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มารับบริการ 2 จุด คือ บริเวณงานบริหารทั่วไปและบริเวณกลุ่มงานพัสดุ

ก่อนปรับปรุง

งานบริหารทั่วไป



กลุ่มงานพัสดุ



หลังปรับปรุง

งานบริหารทั่วไป

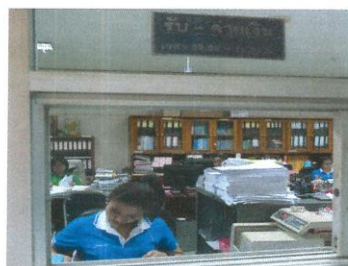


กลุ่มงานพัสดุ

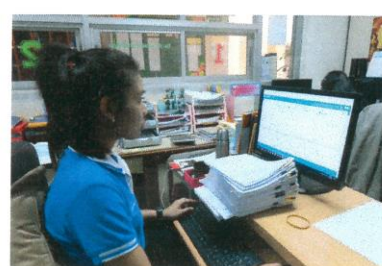


🔊 นำระบบธนาคารอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (KTB Corporate Online) มาใช้สำหรับการโอนเงิน (Bulk Payment) เข้าบัญชีของผู้รับบริการตามที่ระเบียบกระทรวงการคลังกำหนดไว้ ซึ่งรวดเร็ว ปลอดภัย และทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ก่อนปรับปรุง

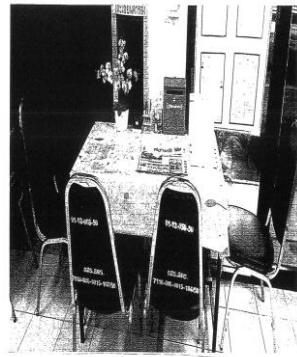


หลังปรับปรุง

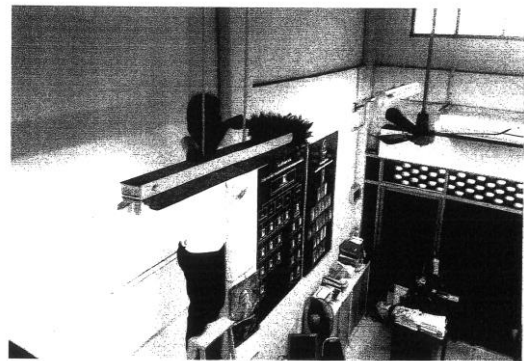


● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ●

☞ จัดหาน้ำดื่ม แก้วน้ำ และจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ สำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ



☞ ทำความสะอาดสำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 (ต่อ) ●

🔊 ติดป้ายประชาสัมพันธ์บอกทางไปสำนักงานให้เห็นอย่างชัดเจน



🔊 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ และแนบแผนที่แสดงที่ตั้งสำนักงานในหนังสือเชิญพบ

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

วันอังคารที่ 6 พฤศจิกายน 2561 สรพ.4
มอบหมายเจ้าหน้าที่ไปร่วมสังเกตการณ์
การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ
ของบริษัท นิวส์ เวสต์ ฟู้ดส์ (ประเทศไทย)
จำกัด เลขที่ 9 ซอยโพธิ์แก้ว ถ.นวมินทร์
แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กทม. โดยมี
สนง. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
หัวหมาก เป็นผู้ดำเนินการฝึกซ้อม

<http://area4.labour.go.th>

☎ 0 2510 2806

✉ area4@labour.mail.go.th

📱 @dlpw.area4

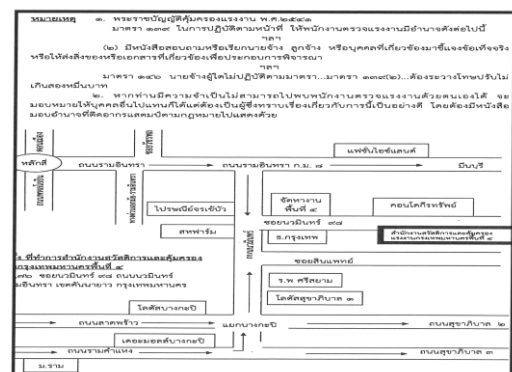
**สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง
แรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4**
@dlpw.area4

72, 74, 76 ซอยนวนวรินทร์ 98 ถนน
นวนวรินทร์ แขวงรามอินทรา เขต
คันนายาว, กรุงเทพมหานคร
10230

☎ 02 510 1321

📄 ปกติแล้วตอบกลับภายในหนึ่งชั่วโมง
ส่งข้อความ

<http://www.area4.labour.go.th/>



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 ●

🔊 ติดป้ายบอกทางแสดงการเข้า – ออกอย่างชัดเจน



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 ●

🔊) กำชับพนักงานทำความสะอาดให้หมั่นดูแลและเพิ่มช่วงเวลาทำความสะอาดมากขึ้น

ก่อนปรับปรุง

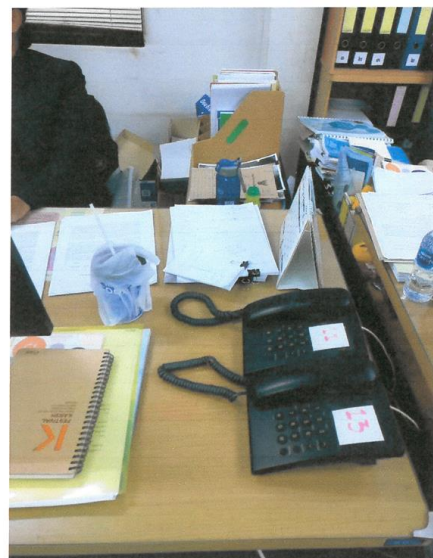


หลังปรับปรุง



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ●

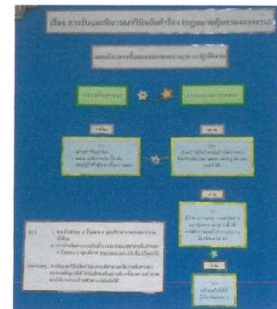
🔊 เน้นย้ำในที่ประชุมให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันรับโทรศัพท์ และเพิ่มจำนวนโทรศัพท์บนโต๊ะเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มี



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครนายก ●

- 🔊 ปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ติดแผนผังขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการอย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมากขึ้น มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และปรับปรุงทัศนียภาพของหน่วยงาน

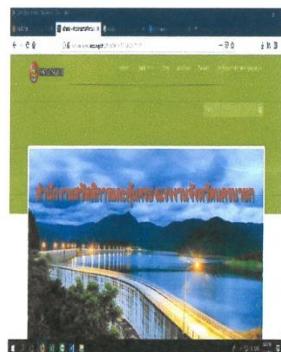
กระบวนการให้บริการ



เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ช่องทางการให้บริการ



สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปรับภูมิทัศน์ของหน่วยงาน



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลพบุรี ●

🔊 ดำเนินการปรับปรุงสถานที่จอดรถภายในบริเวณศาลากลางจังหวัดลพบุรี



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอ่างทอง ●

- 🔊 ปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีตัวอย่างการกรอกแบบคำร้องต่อพนักงานแรงงาน (คร.7) เปิดโทรทัศน์ มีโต๊ะ มุมกาแฟ Free WIFI หนังสือพิมพ์และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ไว้ให้บริการ



- 🔊 มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ Website Line Facebook E-Mail จดหมายไปรษณีย์ และการออกให้บริการประชาชนในพื้นที่/ชุมชน (ออกหน่วยเคลื่อนที่)



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำพูน ●

🔊 ปรับปรุงการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ



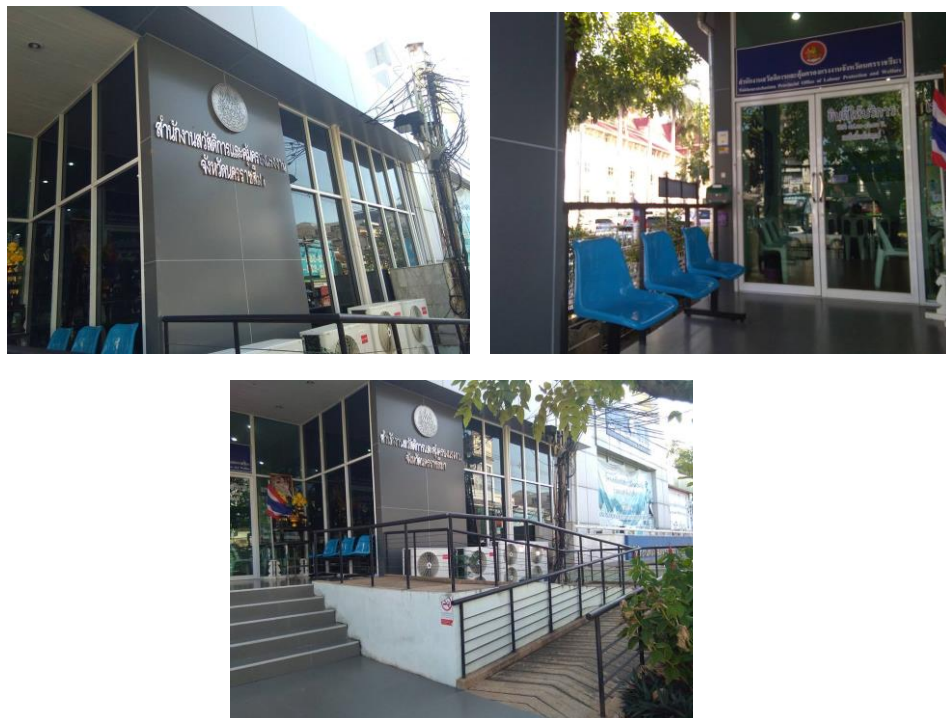
ที่อยู่ อาคารศูนย์ราชการกระทรวงแรงงานจังหวัดลำพูน ชั้น 3A หมู่ที่ 10 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมืองลำพูน
 จังหวัดลำพูน 51000 เบอร์โทร 053-525617-8 เบอร์แฟกซ์ 053-525618, 053-525541
 อีเมล : lamphun@labour.mail.go.th LINE : @lbh5285f
 facebook : www.facebook.com/lplabour

● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครราชสีมา ●

🔊 จัดที่นั่งพัก น้ำดื่ม โต๊ะ/เคาน์เตอร์กรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกาและตัวอย่างกรอกข้อความ



🔊 จัดทำป้ายบอกสถานที่ให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน พร้อมมีทางลาดสำหรับคนพิการ



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเลย ●

- 🔊 ตักเตือนและเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ยึดหลักการปฏิบัติตนเป็นข้าราชการที่ดีตามคำปณิญาของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสกลนคร ●

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

(ก่อน)



(หลัง)



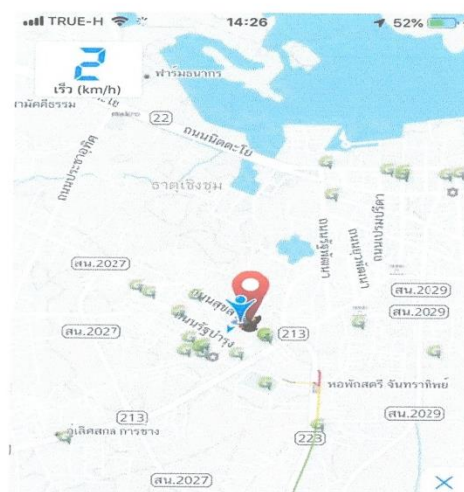
(ก่อน)



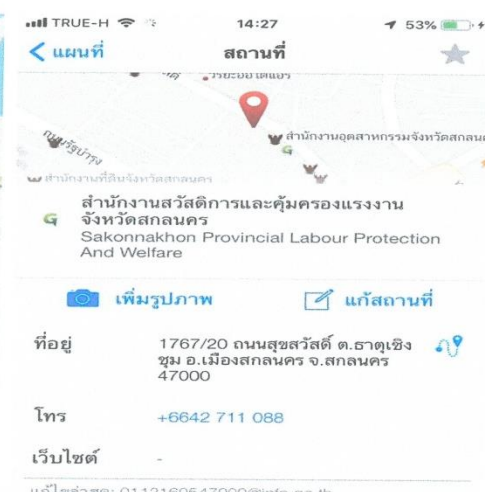
(หลัง)



ปิกหมุดพิกัดสถานที่ราชการ บนแอปพลิเคชัน Longdo Map



สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
Sakon Nakhon Provincial Labour Protection
And Welfare
1767/20 ถนนสุขสวัสดิ์ ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมือง
สกลนคร จ.สกลนคร 47000



สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จังหวัดสกลนคร
Sakon Nakhon Provincial Labour Protection
And Welfare

เพิ่มรูปภาพ

แก้สถานที่

ที่อยู่ 1767/20 ถนนสุขสวัสดิ์ ต.ธาตุเชิง
ชุม อ.เมืองสกลนคร จ.สกลนคร
47000

โทร +6642 711 088

เว็บไซต์ -

แก้ไขล่าสุด: 0112160547000@info.go.th
2018-06-08 15:00

แจ้ง | สมอล

● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสกลนคร (ต่อ) ●

🔊 ด้านกระบวนการให้บริการ

๑.กำหนดให้เจ้าหน้าที่รับคำร้องประจำวัน



๒.แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ



๓.การให้บริการ(มุมรับคำร้อง)



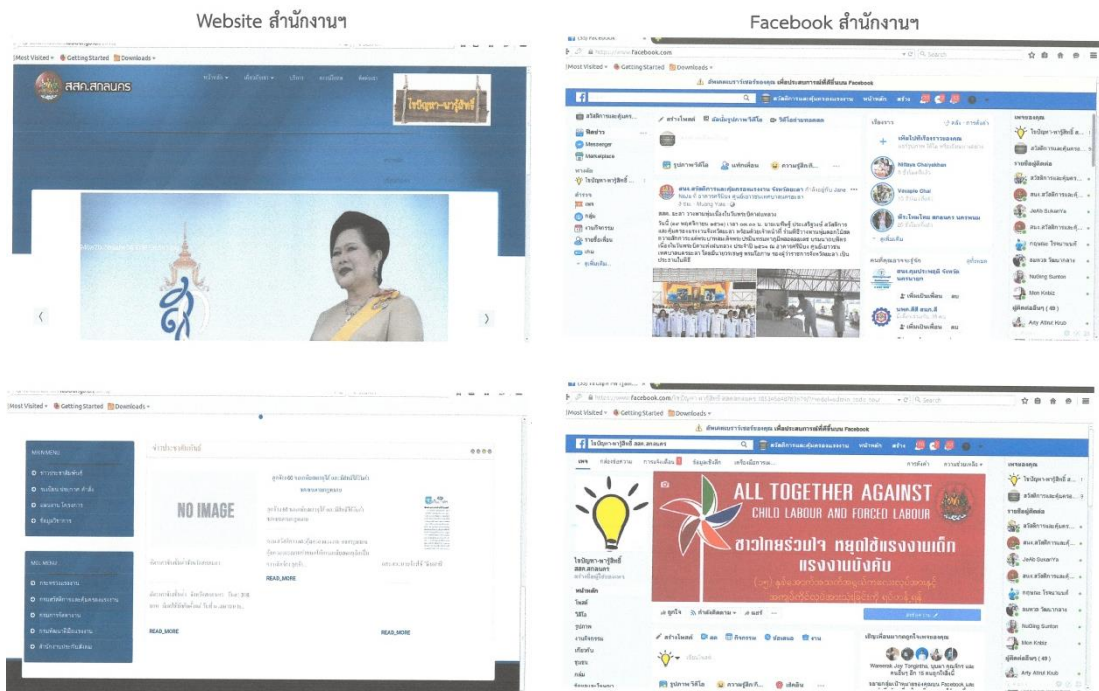
🔊 ด้านคุณภาพการให้บริการ

Morning Talk



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสกลนคร (ต่อ) ●

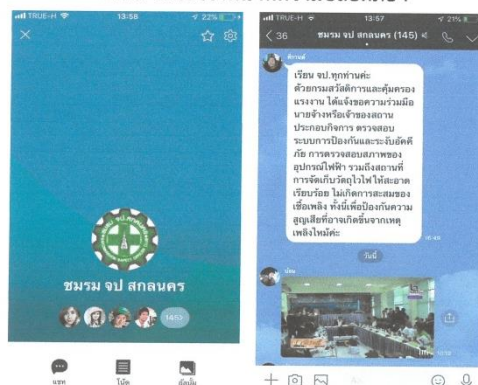
🔊 ด้านช่องทางการให้บริการ



Line เครือข่ายแรงงานสกล

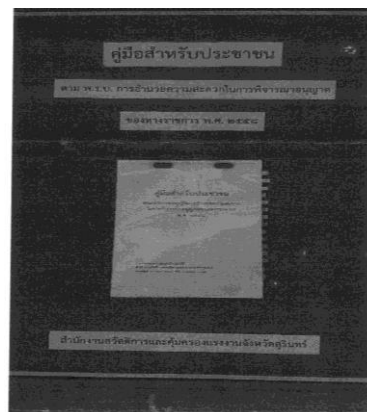
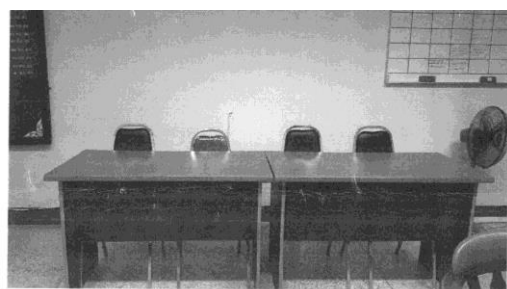
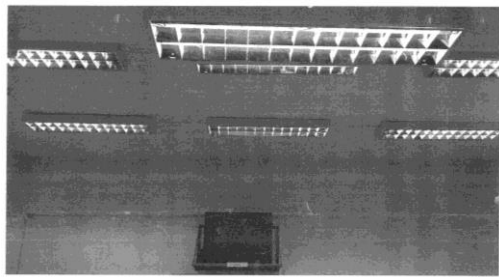


Line ชมรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสุรินทร์ ●

☞ มีป้ายบอกทางและป้ายชื่อสำนักงาน ติดประกาศคู่มือประชาชนไว้ที่ด้านหน้าสำนักงาน
จัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้อำนวยความสะดวก จัดที่นั่งพัก น้ำดื่ม มีแสงสว่างเพียงพอ
และมีภาชนะรองรับขยะ และมีโต๊ะประชุมสำหรับรับคำร้องทุกข์ หรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ข้อขัดแย้ง



● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอุดรธานี ●

- ☞ ประสานเทศบาลนครอุดรธานีในการทำป้ายบอกทางมายังสำนักงาน และติดป้ายประชาสัมพันธ์ ภารกิจ นโยบาย บริเวณหน้าสำนักงาน



สำเนาฉบับ



ที่ อค ๐๐๒๗/๒๕๖๑

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
อุดรธานี ๒๕ ถนนวัฒนาทางค์ อค ๕๓๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ติดป้ายบอกทาง

เรียน นายกเทศมนตรีนครอุดรธานี

ด้วยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอุดรธานี มีภารกิจในการให้ความคุ้มครองดูแล ลูกจ้าง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.๒๕๕๑ ซึ่งจะต้องติดต่อประสานงาน การยื่นคำร้อง การบรรเทาความเดือดร้อน ทั้งนี้เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.๒๕๕๑ ดังกล่าว

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ประกอบกับการสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดการอำนวยความสะดวกต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความเห็นว่า ไม่ทราบที่ตั้งของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด อุดรธานี สำนักงานฯ จึงประสานมายังท่านเพื่อขออนุญาตติดป้ายบอกทางเพื่อมาติดต่อร่วมกับสำนักงาน ดังกล่าว โดยขอติดป้ายขนาด ๕๐ x ๓๕๐ เซนติเมตร จำนวน ๑ ป้าย ณ บริเวณสี่แยกสำนักงานชลประทาน จังหวัดอุดรธานี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณท่านมาก ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางนุชนาด ปัญญาวัฒน์)
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอุดรธานี

ได้รับเอกสารฉบับนี้ไว้แล้ว

ลงชื่อ  ผู้รับ

วันที่ 26 พ.ย. 2561

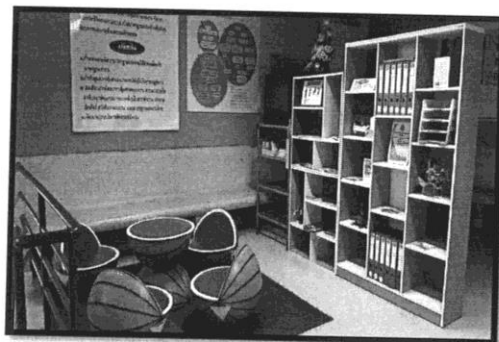
พ.ท.กลุ่มงาน 

เจ้าของเรื่อง  6๓ ม.ค. ๖๒

พิมพ์/ทำน 

● สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดยะลา ●

- ๙) ติดประกาศตามสถานที่ต่าง ๆ โดยใช้สื่อ เช่น ป้าย แผ่นพับ รูปภาพ และแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งจัดให้มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์



ภาคผนวก



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

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

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. 2561**

หน่วยงาน.....

คำชี้แจง แบบรายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โปรดบันทึกรายละเอียดการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานท่าน จำแนกแต่ละประเด็นลงในตารางด้านล่างนี้ โดยใช้ข้อมูลผลการสำรวจจากตารางสรุปร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละด้าน จำแนกตามหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (เอกสารหมายเลข 1) และตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (เอกสารหมายเลข 2) มาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (หากสามารถแสดงผลการปรับปรุงการให้บริการเป็นรูปถ่ายได้ ให้แนบรูปถ่ายก่อนและหลังการปรับปรุงการให้บริการมาพร้อมกัน)

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

ลงชื่อ

()

ตำแหน่ง

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จำแนกตามหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 - 2561**

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ													
	ปีงบประมาณ													
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561
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	91.89
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	89.14
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	89.23
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	88.17
กองความปลอดภัย แรงงาน						83.37	93.23	93.12	86.21	91.57	88.04	86.95	85.98	90.01
- 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	87.62
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	87.62
สำนักงานเลขานุการกรม				74.89	77.26	81.10	83.32	84.65	87.79	85.60	86.75	88.15	88.48	89.54
กองการเจ้าหน้าที่						86.45	89.97	92.97	86.89	85.21	87.64	87.31	88.68	93.63
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร								84.56	91.51	93.20	81.31	97.42		
กองบริหารการคลัง											84.80	91.24	82.53	88.75
กองคุ้มครองแรงงาน นอกระบบ													88.17	90.30
กลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่														
สรพ.1	81.63	79.06	88.60	56.75	81.29	80.80	95.20	95.12	92.51	88.46	92.01	92.22	94.25	96.11
สรพ.2	78.68	82.59	79.80	84.29	87.33	85.82	92.13	84.78	91.32	92.91	89.28	91.20	92.67	95.40
สรพ.3	75.97	81.84	80.60	77.00	82.63	76.13	82.83	88.23	86.25	91.58	90.68	86.05	92.60	85.98
สรพ.4	79.08	78.03	69.80	62.61	73.36	83.36	80.11	93.27	92.97	92.26	93.29	80.93	95.09	87.12
สรพ.5	79.55	76.25		77.06	84.05	83.63	87.54	90.42	91.38	91.39	92.82	92.66	90.72	91.98
สรพ.6	78.29	83.75	77.80	85.31	85.08	86.43	91.46	97.72	92.20	91.47	90.48	91.02	92.93	91.16
สรพ.7	83.77	79.93	86.60	73.58	82.81	89.80	89.00	91.69	90.92	92.67	94.44	98.02	93.31	99.27
สรพ.8	80.33	82.86		69.93	80.76	88.84	86.89	89.51	90.93	96.52	94.71	92.90	93.71	96.19

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ														
	ปีงบประมาณ														
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	
สรพ.9	81.28		73.20	73.15	78.90	73.19	89.39	91.33	91.03	90.91	92.63	91.40	91.39	92.18	
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	94.57	
ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต															
ศปร. เขต 1						93.86	92.46	95.49	97.04	99.41	87.41	85.18	97.78	96.12	
ศปร. เขต 2						81.57	90.76	93.26	91.21	89.63	85.61	86.68	94.80	96.40	
ศปร. เขต 3									97.37	85.33	84.96	93.97	91.15	90.47	95.19
ศปร. เขต 4									84.21	75.68	95.29	89.34	93.59	87.24	95.19
ศปร. เขต 5						80.98	90.84	93.28	84.36	91.99	90.23	85.48	94.64	92.50	
ศปร. เขต 6									92.48	98.22	92.60	86.70	90.74	75.60	99.88
ศปร. เขต 7						76.95	92.62	90.05	87.47	97.23	92.35	95.60	94.14	94.31	
ศปร. เขต 8									93.26	86.85	93.41	95.08	94.88	96.32	97.60
ศปร. เขต 9						84.57	94.14	88.59	85.15	86.17	92.63	92.95	91.39	92.28	
ศปร. เขต 10						85.65	95.48	91.03	96.40	89.15	92.25	82.82	98.09	93.81	
ศปร. เขต 11									78.79	88.33	91.04	94.26	97.11	90.03	
ศปร. เขต 12						87.79	92.63	92.07	83.55	95.16	90.56	88.75	86.25	99.06	
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	95.90	
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	96.47	
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	91.66	
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	91.28	
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	97.16	
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	86.52	
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	86.05	
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	95.10	
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	78.17	
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	95.03	
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	73.54	

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ													
	ปีงบประมาณ													
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561
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	91.55
ตราด			72.20	83.40	85.43	86.67	83.08	95.54	88.59	78.51	91.86	91.19	89.65	94.80
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	83.21
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	90.23
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	99.61
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	97.92
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	86.85
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	89.20
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	95.36
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	91.10
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	87.54
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	98.24
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	89.85
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	95.93
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	94.40
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	73.40
ภาคเหนือ														
กำแพงเพชร		83.87	85.20	86.32	84.37		91.84	82.71	92.21	90.56	90.88	92.46	94.50	92.60
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	93.21
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	91.13
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	93.84
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	91.13
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	92.22
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	91.57
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	92.72
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	90.26
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	90.07
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	90.34
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	96.00
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	87.70
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	81.93

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ													
	ปีงบประมาณ													
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561
สุโขทัย		84.14		69.96	89.72	92.35	95.77	89.58	88.39	91.89	96.25	89.63	94.13	88.16
อุดรดิตถ์		81.25	90.00	84.08	82.72	86.54	87.52	89.57	94.80	99.31	97.38	95.68	96.77	90.95
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	93.52
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	92.13
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	88.41
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	92.40
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	87.00
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	89.97
บึงกาฬ								81.87	93.46	97.19	98.53	90.14	88.34	89.12
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	90.19
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	96.72
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	96.25
ยโสธร		81.64		86.59	85.86	79.20	93.97	90.34	92.46	85.64	95.79	93.77	87.24	92.00
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	97.67
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	92.18
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	92.83
สกลนคร		81.84	75.60		84.08	96.93	86.91	86.77	92.69	89.98	94.51	95.56	98.43	79.89
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	88.75
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	96.41
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	99.41
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	95.17
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	86.86
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	90.65
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	88.20
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	86.19
ตรัง		84.47		87.31	84.37	85.71	89.06	90.08	92.46	90.32	89.77	90.33	91.90	91.99
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	87.36
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	91.39
ปัตตานี		87.33	82.60	83.31		90.75	94.14	87.61	95.15	91.04	93.23	89.65	83.13	96.74

หน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ													
	ปีงบประมาณ													
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561
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	89.87
พัทลุง			93.40	89.74	89.43	92.14	82.89	93.04	90.50	92.28	89.22	96.18	88.21	90.86
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	94.54
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	82.88
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	95.03
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	87.36
สตูล		77.50	80.80	85.80		76.32	77.79	83.83	97.22	84.88	93.94	94.37	91.43	91.50
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	85.34