รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรงแรงงาน ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยรายงานฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านแรงงานต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ถึงขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จึงขอเผยแพร่รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้สาธารณะชนได้ทราบโดยทั่วกันและเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจต่อไป

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

สรุปผลการดำเนินงาน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

จำนวนการให้บริการทั้งหมด

548,670 รายการ

ผู้รับบริการที่ได้รับการบรรจุงาน ฝึกอาชีพหรือได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามกฎหมาย

ข้อมูลข่าวสาร

รายการ 282,750 358,486

รับเรื่อง-ส่งต่อ เบ็ดเสร็จ

รายการ 115,928 190,184

ติดตามผล

รายการ 78,720 65,750

(ข้อมูล ณ วันที่ 7 ตุลาคม 65)

5 อันดับ งานบริการที่ประชาชนเข้าใช้มากที่สุด

1. รับแบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมทุกกรณี
2. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลภารกิจ กระทรวงแรงงาน ทุกกรม
3. รับรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน
4. รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน
5. บริการตรวจสอบข้อมูลประกันสังคม

ความพึงพอใจต่องานบริการ เฉลี่ย 12 เดือน

ONLINE 97.93% ONLINE

ความพึงพอใจในการรับบริการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ

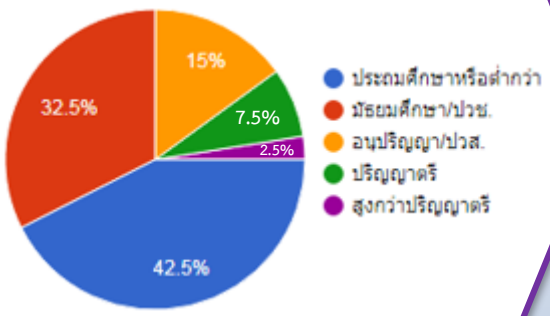
ปีงบประมาณ 2565

จำนวนผู้รับบริการ 156 (คน)

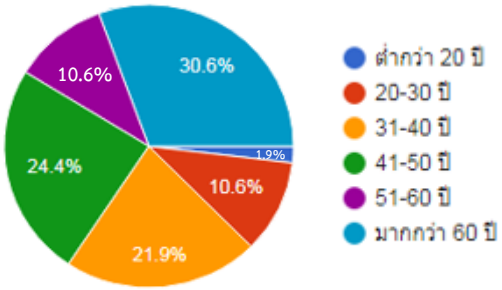
- แรงงานไทย 142
- ญาติแรงงาน 14

ชาย 103 หญิง 53

การศึกษา



ช่วงอายุ



ประเทศที่แรงงาน/ญาติของแรงงานเดินทางไปทำงาน 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ไต้หวัน 57.5%
2. ยูเครน 12.5%
3. สาธารณรัฐเกาหลี 8.8%
4. อิสราเอล 3.8%
5. ญี่ปุ่น 0.6%

ประเภทสิทธิประโยชน์ที่ขอรับบริการ 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ค่าจ้างค้างจ่าย/ค่าล่วงเวลา/เงินภาษี/เงินหักฝาก
2. เงินบำเหน็จ/เงินบำนาญ
3. เงินสะสมเลี้ยงชีพ
4. เงินประกันการเดินทางกลับ/เงินประกันการทำงานครบสัญญาจ้าง
5. เงินประกันสังคม

ความพึงพอใจในการรับบริการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ

ปีงบประมาณ 2565

ความพึงพอใจต่อการรับบริการในภาพรวม ร้อยละ 96.33

➢ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ 95.81	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
➢ เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ร้อยละ 97.22	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
➢ สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ 95.07	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
➢ ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	ร้อยละ 97.05	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สิ่งที่ประทับใจในการมารับบริการ

1. การให้บริการที่เป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม ชัดเจน เข้าใจง่าย ทำให้ได้รับความรวดเร็วในการใช้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น สามารถตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการ และเข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

- ควรมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดต่อ
- ควรมีข้อมูลแนะนำเบื้องต้นที่สามารถค้นหาได้ทางระบบออนไลน์
- ควรมีการให้บริการดังกล่าวในระดับอำเภอ
- เนื่องจากอากาศที่ค่อนข้างร้อน ควรมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 156 คน