



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

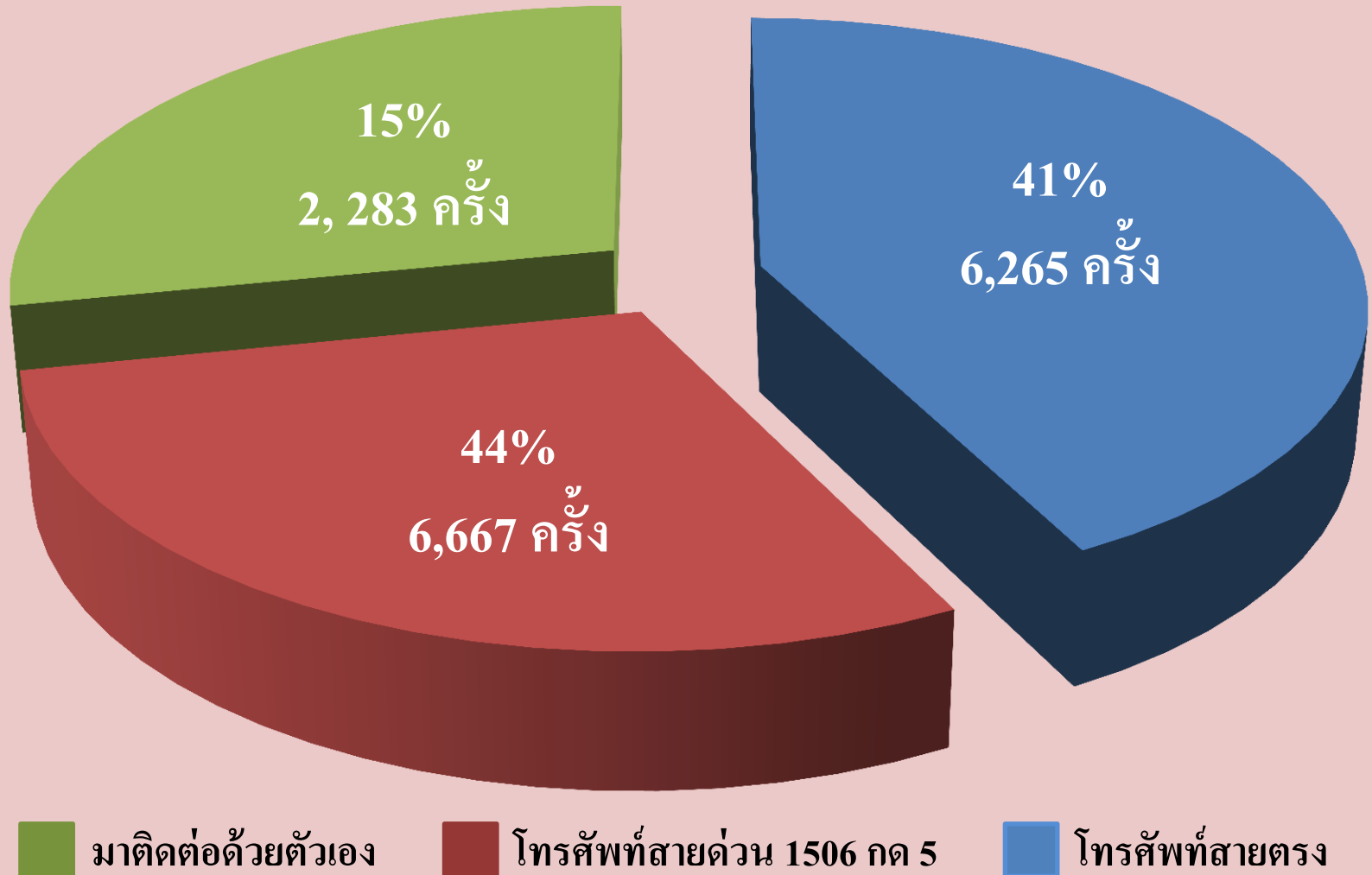
คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยรายงานฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านแรงงานต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ถึงขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

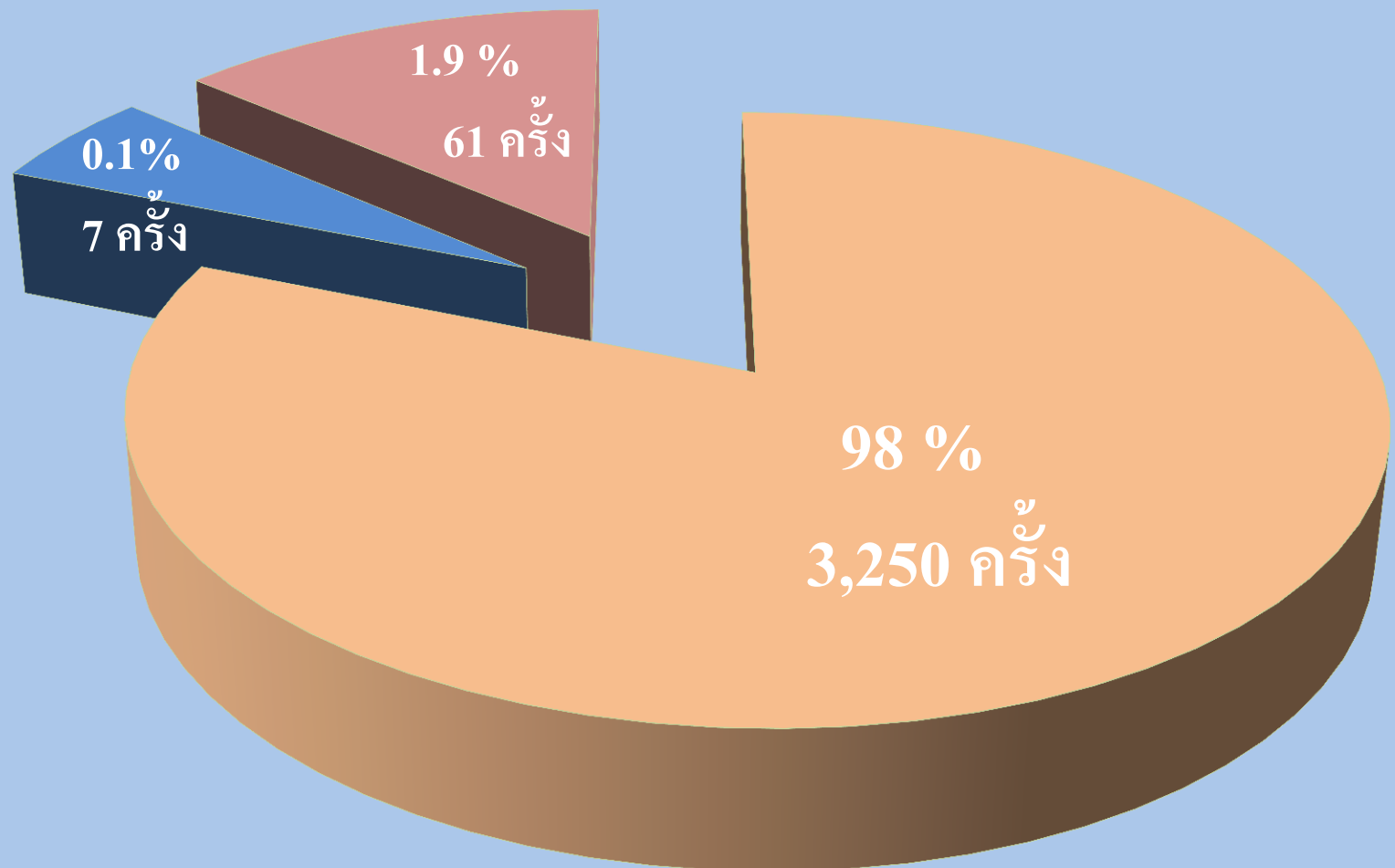
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จึงขอเผยแพร่รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปได้ทราบโดยทั่วกัน และหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจต่อไป

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ผลการให้บริการตอบข้อซักถาม ให้ข้อมูลด้านแรงงาน
ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ปีงบประมาณ 2566
(ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566)



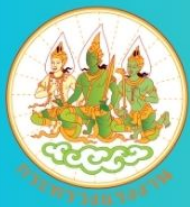
ผลการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ปีงบประมาณ 2566
(ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566)



เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

หนังสือ

เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



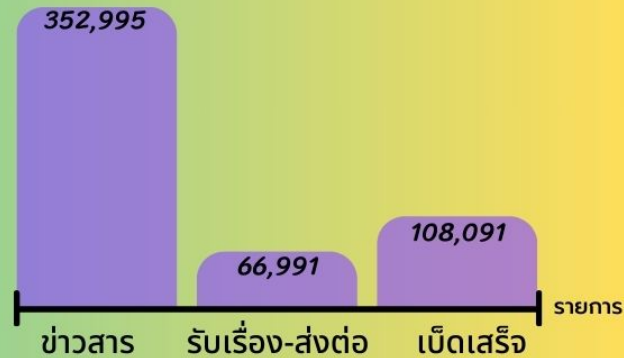
สรุปผลการดำเนินงาน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566)

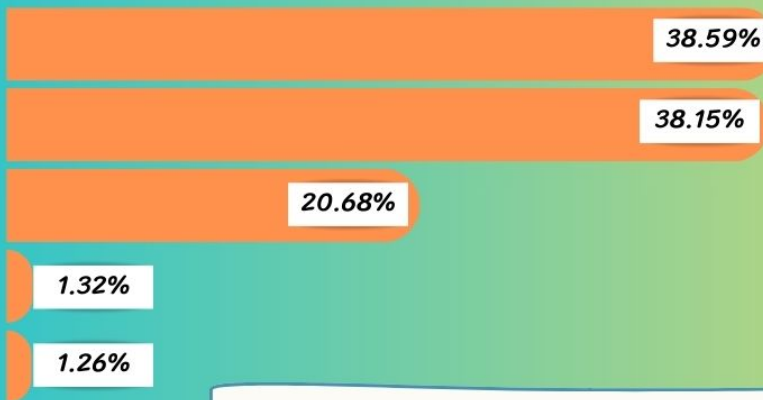
จำนวนการให้บริการทั้งหมด



528,077 รายการ



ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน



56.66%

43.34%



5 ลำดับงานบริการที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุด



26.31%

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลภารกิจกระทรวงแรงงาน ทุกกรม

21.23%

รับแบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมทุกกรณี

19.53%

รับรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน

19.46%

รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน

13.47%

บริการตรวจสอบข้อมูลประกันสังคม



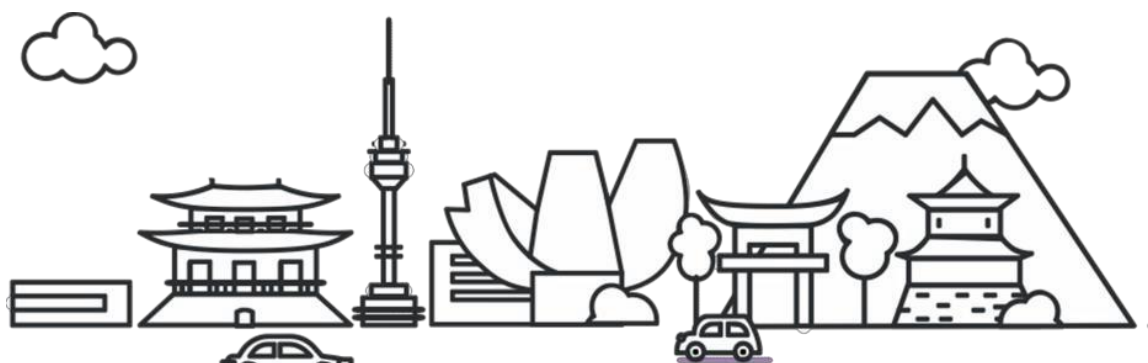
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม

98.61%

ข้อมูลสถิติการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของแรงงานไทย/ทนายทนายแรงงานไทย
ประจำปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)

ช่องทางรับคำร้อง	จำนวนคำร้อง (เรื่อง)												รวม
	ต.ค. 65	พ.ย. 65	ธ.ค. 65	ม.ค. 66	ก.พ. 66	มี.ค. 66	เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	ก.ค. 66	ส.ค. 66	ก.ย. 66	
สำนักงานแรงงานจังหวัด	543	721	647	625	419	526	539	531	689	655	802	643	7,340
สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ	271	360	324	312	210	263	269	266	344	327	401	322	3,669
ระบบร้องทุกข์ (E-service) *	-	-	-	194	202	198	203	182	200	345	320	432	2,276
รวม	814	1,081	971	937	629	789	808	797	1,033	982	1,203	965	13,285

* หมายเหตุ : ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ เปิดใช้งานเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566 ณ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และ 19 จังหวัดนำร่อง ได้แก่ กำแพงเพชร ขอนแก่น ชัยภูมิ เชียงราย ตาก นครพนม นครราชสีมา นครสวรรค์ บุรีรัมย์ พระนครศรีอยุธยา เพชรบูรณ์ มหาสารคาม ลำปาง สกลนคร สุโขทัย หนองคาย หนองบัวลำภู อุดรธานี อุบลราชธานี



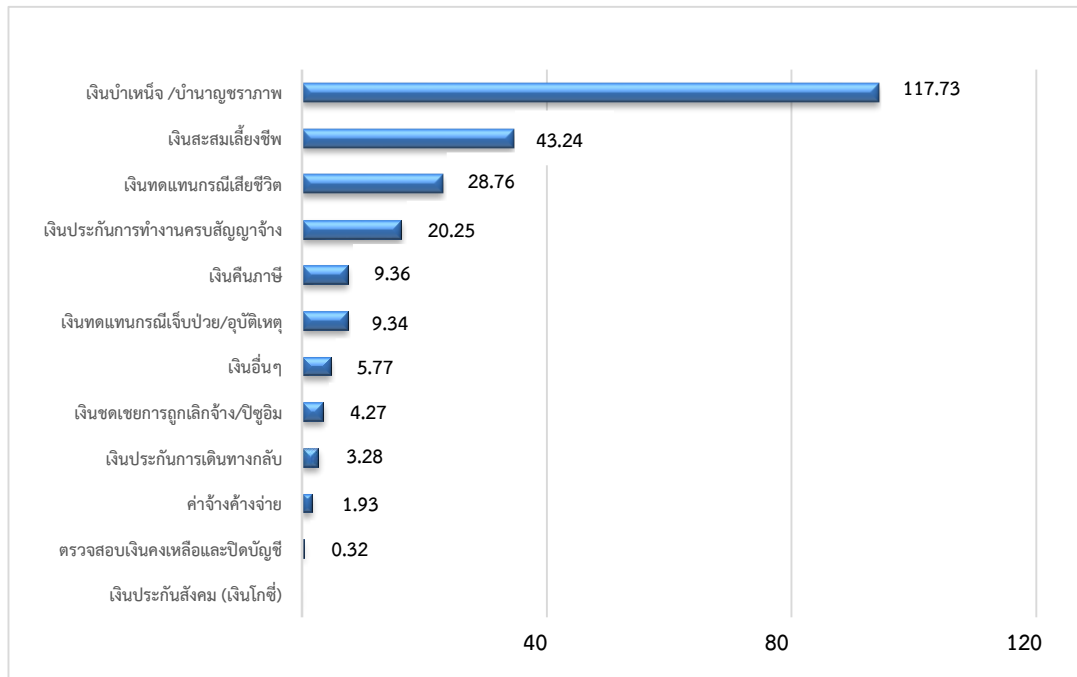
สิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)



สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน



(หน่วย : ล้านบาท)



เรื่องร้องทุกข์ของแรงงานไทย/ทนายทแรงงานไทย
จำแนกตามประเภทของเรื่อง

สิทธิประโยชน์ ที่เป็นตัวเงิน	สิทธิประโยชน์ ที่ไม่เป็นตัวเงิน	การให้คำปรึกษา ผ่านทางโทรศัพท์/ ออนไลน์	รวมทั้งสิ้น
10,337 เรื่อง	658 เรื่อง	2,290 เรื่อง	13,285 เรื่อง

ความพึงพอใจในการรับบริการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ ปีงบประมาณ 2566

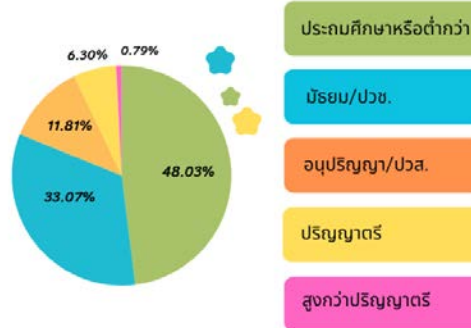
จำนวนผู้รับบริการ **127 (คน)**

- แรงงานไทย **110**
- ญาติแรงงาน **17**

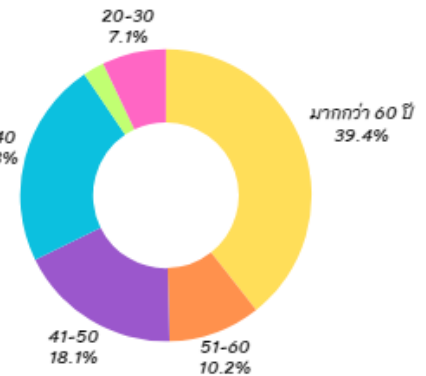
ชาย **102**

หญิง **25**

การศึกษา



ช่วงอายุ



ประเทศที่แรงงาน/ญาติของแรงงาน
เดินทางไปทำงาน **5 อันดับแรก** ได้แก่

1. ไต้หวัน 66.92%
2. อิสราเอล 14.17%
3. สาธารณรัฐเกาหลี 8.66%
4. ยูเครน 5.51%
5. สหรัฐเอมิเรตส์ 2.36%



ประเภทสิทธิประโยชน์ที่ขอรับบริการ
5 อันดับแรก ได้แก่

1. เงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ
2. เงินสะสมเลี้ยงชีพ
3. เงินทดแทนกรณีเสียชีวิต
4. เงินประกันการทำงานครบสัญญาจ้าง
5. เงินคืนภาษี

ความพึงพอใจในการรับบริการติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ ปีงบประมาณ 2566

ความพึงพอใจต่อการรับบริการในภาพรวม ร้อยละ 98.55

➤ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ 98.62	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
➤ เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ร้อยละ 98.89	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
➤ สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ 97.48	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
➤ ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	ร้อยละ 99.21	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สิ่งที่ประทับใจในการมารับบริการ

1

การให้บริการดี พุดจาไพเราะ ชัดเจน
เข้าใจง่าย ทำให้ได้รับความรวดเร็วใน
การใช้บริการ

2

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ
เอาใจใส่ ให้คำปรึกษาที่ดี และมีความ
เป็นกันเอง

