

สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักงานแรงงานจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

สำนักงานแรงงานจังหวัดฉะเชิงเทรา มีภารกิจปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในภูมิภาค รวมทั้งดำเนินการประสานและสนับสนุนงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำ และปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงาน รวมทั้งกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล แผนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ดำเนินการเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งานด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ประสานการดำเนินงานกับอาสาสมัครแรงงานและเครือข่ายด้านแรงงาน เพื่อนำบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในพื้นที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานแรงงานจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้านแรงงาน เพื่อประเมินการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจน
2. การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง
3. การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว
4. การให้บริการตรงกับความต้องการ
5. ความพึงพอใจโดยรวม

การสำรวจความพึงพอใจ

สำนักงานแรงงานจังหวัดดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนด้านแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และสรุปผลการสำรวจฯ ตามแบบรายงานผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนด้านแรงงาน จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่

รอบที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ในไตรมาสที่ 1 - 2

รอบที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ในไตรมาสที่ 3 - 4

วิธีคำนวณระดับความพึงพอใจ

1) เทียบคะแนนตามระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด = 5 คะแนน

มาก = 4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

2) คำนวณค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก : คำนวณค่าความถี่ที่ได้จากระดับความพึงพอใจแต่ละช่อง
x ค่าคะแนนแต่ละระดับความพึงพอใจ

3) หาค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก : โดยนำค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักในทุกระดับความพึงพอใจ
ของแต่ละระดับความพึงพอใจ มารวมกันเท่ากัน แล้วหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบพึงพอใจ

4) คำนวณร้อยละของความพึงพอใจ : โดยนำคะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ย x 100 หาร 5

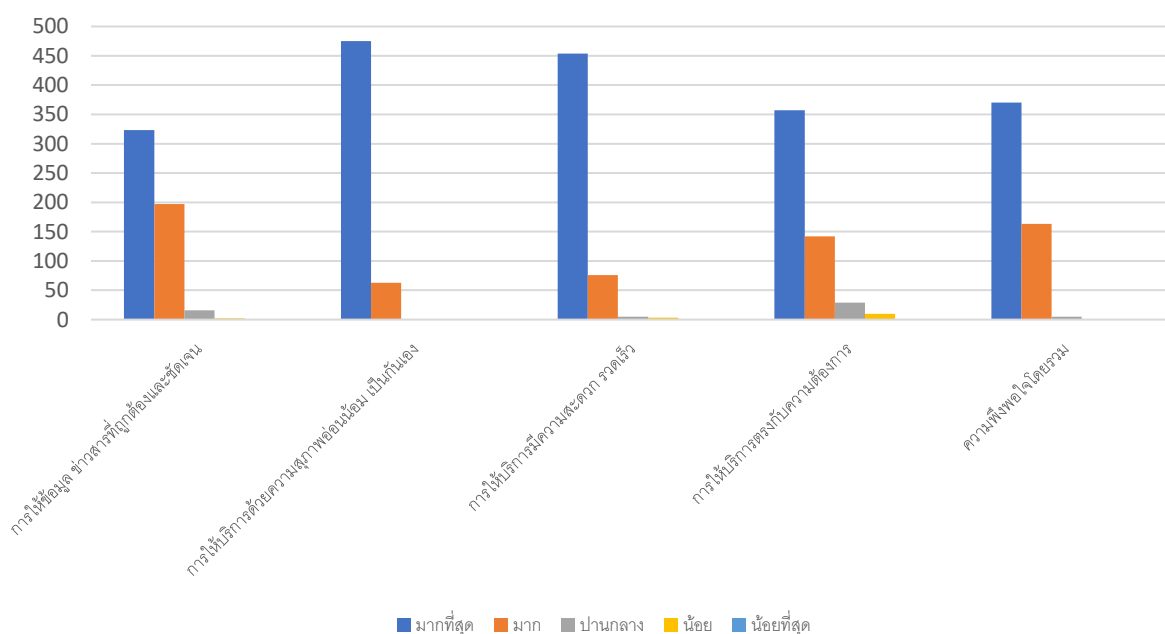
ตารางรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้านแรงงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ไตรมาส 1 – 2 (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ ถูกต้องและชัดเจน	323	197	16	2	-	92.20
2. การให้บริการด้วยความ สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง	475	63	-	-	-	97.60
3. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	454	76	5	3	-	96.40
4. การให้บริการตรงกับความต้องการ	357	142	29	10	-	91.40
5. ความพึงพอใจโดยรวม	370	163	5	-	-	96.20

แผนภูมิแสดงรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนไตรมาส 1-2



ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านประชาชนผู้มารับบริการด้านแรงงาน ในไตรมาสที่ 1 – 2
ปรากฏจำนวนผู้ประชาชนวัยแรงงานที่ได้รับบริการ และตอบแบบสอบถาม จำนวน 538 คน โดยแยกเป็น
ประเด็นความคิดเห็นดังนี้

1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจน ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.20
2. การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ระดับความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 97.60
3. การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40
4. การให้บริการตรงกับความต้องการ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40
5. ความพึงพอใจโดยรวม ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.40

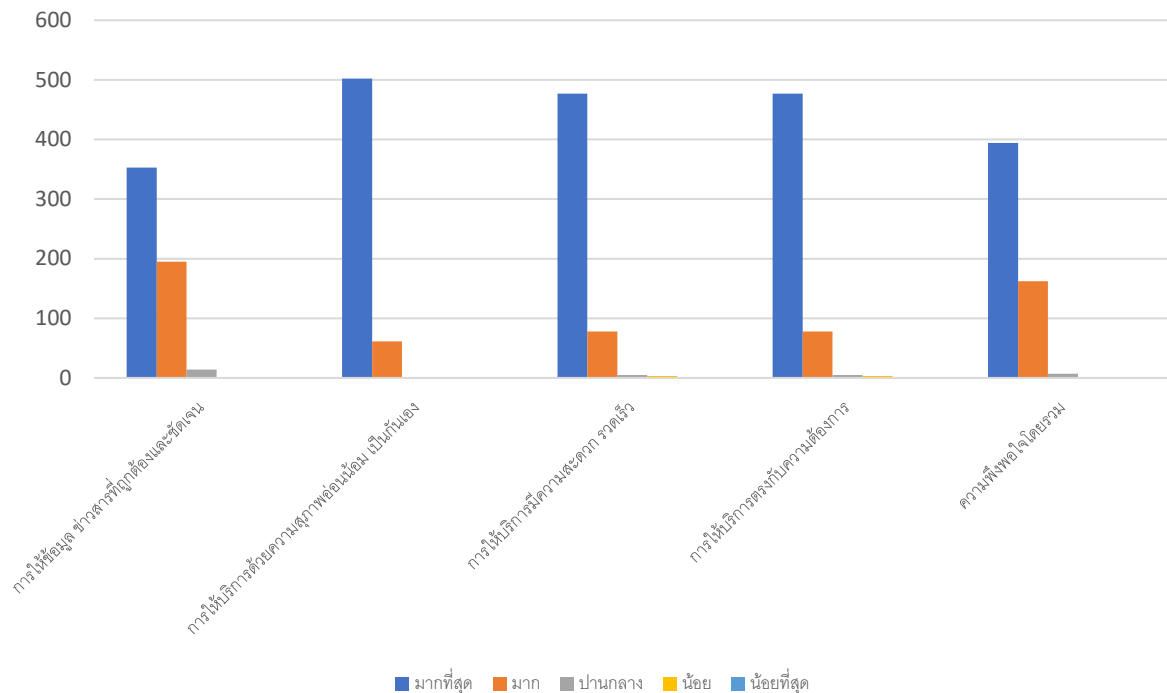
ตารางรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้านแรงงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ไตรมาส 3 – 4 (เมษายน – กันยายน 2564)

	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ ถูกต้องและชัดเจน	353	195	14	1	-	92.00
2. การให้บริการด้วยความ สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง	502	61	-	-	-	98.00
3. การให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว	477	78	5	3	-	96.60
4. การให้บริการตรงกับ ความต้องการ	395	131	28	9	-	92.40
5. ความพึงพอใจโดยรวม	394	162	7	-	-	93.80

แผนภูมิแสดงรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนไตรมาส 3-4



ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านประชาชนผู้มารับบริการด้านแรงงาน ในไตรมาสที่ 3 – 4
ปรากฏจำนวนผู้ประชาชนวัยแรงงานที่ได้รับบริการ และตอบแบบสอบถาม จำนวน 563 คน โดยแยกเป็น
ประเด็นความคิดเห็นดังนี้

1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจน ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.00
2. การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ระดับความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 98.00
3. การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60
4. การให้บริการตรงกับความต้องการ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.40
5. ความพึงพอใจโดยรวม ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.80