

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ผู้รับบริการด้านแรงงานจากการประสานงานของอาสาสมัครแรงงาน

รอบที่ 1 (ไตรมาสที่ 1 - 2)
 รอบที่ 2 (ไตรมาสที่ 3 - 4)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จังหวัดนครปฐม

จำนวนประชาชนวัยแรงงานที่ได้รับการและตอบแบบสอบถาม 201 คน

1. ประเด็นความคิดเห็น

| ประเด็นความคิดเห็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ร้อยละของ ความพึงพอใจ |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจนของอาสาสมัครแรงงาน | 30 | 128 | 43 | 0 | 0 | 78.71 |
| 2. การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | 36 | 104 | 61 | 0 | 0 | 77.51 |
| 3. การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว | 29 | 91 | 81 | 0 | 0 | 74.83 |
| 4. การให้บริการตรงกับ ความต้องการ | 33 | 97 | 71 | 0 | 0 | 76.22 |
| 5. ความพึงพอใจโดยรวม | 43 | 95 | 63 | 0 | 0 | 78.01 |

2. สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงาน

ปัญหา

1.
2.
3.

ข้อเสนอแนะ

1.
2.
3.

คำชี้แจง

1. สำนักงานแรงงานจังหวัดประมวลจากแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนจัดส่งให้สำนักตรวจและประเมินผล
2. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้บริการ คำนวณตามแบบวิธีคิดในคู่มือการปฏิบัติงานฯ



แบบ Check List เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
จังหวัดนครปฐม

ข้อมูลจากแบบ Check List จะนำไปพัฒนารูปแบบและกระบวนการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
กระทรวงแรงงาน เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนในปีต่อไป

(สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้กรอกข้อมูล)

๑. แหล่งงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/จังหวัด

- ๑.๑ กระทรวงแรงงาน (สป.)
- ๑.๒ งบประมาณ CEO
- ๑.๓ งบประมาณของแต่ละหน่วยงาน

๒. จำนวนผู้ใช้บริการและผลสำรวจความพึงพอใจ (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

| ผลการดำเนินการ | พ.ศ. ๒๕๖๒ | | | พ.ศ. ๒๕๖๓ | | | | | | | | |
|-------------------|-----------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|------|-------|------|------|------|
| | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
| จำนวนผู้ใช้บริการ | ๔๑๗ | ๔๑๔ | ๒๖๕ | ๔๕๖ | ๔๐๖ | ๒๙๐ | ๙๐ | ๗๕ | | | | |
| ร้อยละความพึงพอใจ | ๙๘.๔๓ | ๙๘.๔๕ | ๙๘.๖๗ | ๙๘.๖ | ๙๕.๑๖ | ๙๖.๘๙ | ๙๙.๓๕ | ๑๐๐ | | | | |

๓. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน)

๓.๑ การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย

- มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ
- จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลา
- มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้
มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายช่องทาง
- โทรศัพท์ เบอร์.....๐๓๔-๒๔๑๒๕๔...../hotline สายด่วน๖๐๖๑๒.....
- โทรสาร เบอร์.....
- วิทยู สถานี..... ทุกวัน.....ของสัปดาห์ ตั้งแต่เวลา.....น.
- เว็บไซต์ www.nakhonpathom@mol.go.th e-mail nakhonpathom@mol.go.th
- มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง
- อื่นๆระบุ.....

๓.๒ เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

- การล่วงเวลาทำการหรือพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ
- เปิดให้ยื่นคำขอไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร
- จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ ระบุ.....โครงการจังหวัดเคลื่อนที่
(สัปดาห์ที่ ๓ ของเดือนร่วมกับจังหวัด)
- จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชน ให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือรับคำขอแทนได้
- อื่นๆ ระบุ.....

๓.๓ มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน

- การจัดกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน
- จัดให้มีแบบสอบถามความต้องการของลูกค้า

มีการจัดทำแผนปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ดำเนินการตามแผนที่กำหนดและมีการติดตามผลตามแผนปฏิบัติงาน

๓.๔ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรม ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกริยามารยาท และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน(ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ) ให้สามารถบริการแทนกันได้

จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบในการให้บริการ

อื่นๆ ระบุ.....

๓.๕ จัดให้มีสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม

จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี

มีแบบฟอร์มคำร้อง หรือตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่เพียงพอ

มีเก้าอี้นั่งรอบริการที่เพียงพอ

จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอให้บริการ

มีบริการหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ให้อ่านขณะรอ

มีจุดบริการน้ำดื่ม หรือชา กาแฟ

มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ

มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ

มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดเครื่องปรับอากาศ

มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร

อื่น ๆ ระบุ.....

๓.๖ จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ

จัดขั้นตอนการให้บริการที่มีความเสมอภาค และเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิว หรือจัดช่องหรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ

มีการบันทึกวันและเวลาการให้บริการ ทุกขั้นตอน

มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานบริการที่มีการเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายส่วนราชการ

มีใบเตือน/แจ้งให้มารับบริการเมื่อถึงกำหนดเวลา

มีการติดตามผลหลังการให้บริการ

มีการลดต้นทุนและลดภาระให้กับประชาชน ได้แก่ การยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้องนำมาประกอบการยื่นคำขอ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

ทั้งนี้หากจังหวัดใดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ไม่ได้ปรากฏ ตามที่ได้รวบรวมไว้นี้ ให้ชี้แจงเพิ่มเติมได้

๔. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

.....
.....

*หมายเหตุ ให้สำนักงานแรงงานจังหวัด จัดทำแบบ Check List เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศบร.๑๓) พร้อมส่งไปยัง สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (รายไตรมาส ธ.ค., มี.ค., มิ.ย. และ ก.ย.)