**สรุปผลการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้บริการ**

**(ศบร. 01/1)**

ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด .

รายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน นายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการ/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน เพื่อให้ได้รับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อการพัฒนาการให้บริการประชาชน

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ (จำนวนผู้ให้ข้อมูล)**

๑.๑ เพศ [ชาย ............... คน] [หญิง............... คน]

๑.๒ อายุ [ต่ำกว่า ๒๐ ปี ....... คน] [๒๑ - ๓๐ ปี ....... คน] [๓๑ - ๔๐ ปี ...... คน] [๔๑ – ๕๐ ปี ........ คน]

[มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป ....... คน]

๑.๓ ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา ............... คน ปวช./ปวส./อนุปริญญา ............... คน

ปริญญาตรี ............... คน สูงกว่าปริญญาตรี ............... คน

๑.๔ อาชีพ นายจ้าง/สถานประกอบการ ............... คน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ............... คน ผู้ว่างงาน ............... คน

อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ............... คน นักเรียน/นักศึกษา ............... คน อื่น ๆ ............... คน

**ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการใช้บริการ (จำนวนสื่อการเข้าถึง/การมาติดต่อ/ความสะดวกในการเข้าถึง/ประโยชน์ที่ได้รับ)**

๒.๑ รู้จัก ศบร. / เคาน์เตอร์ฯ จากสื่อหรือช่องทางต่างๆ

• สื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ เป็นต้น จำนวน ............... คน

• จากเจ้าหน้าที่ / บุคลากรของส่วนราชการ ภายใน/ภายนอกกระทรวงแรงงาน จำนวน ............... คน

• จากการบอกต่อของผู้ที่มารับบริการ จำนวน ............... คน

• อื่น ๆ (ระบุ) จำนวน ............... คน

๒.๒ ท่านมาใช้บริการ ณ ศบร./เคาน์เตอร์ฯ บ่อยครั้งเพียงใด

• พึ่งมาใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน ............... คน • เคยมาใช้บริการมากกว่า ๑ ครั้ง จำนวน ............... คน

๒.๓ ท่านเดินทางมาใช้บริการ ณ ศบร./เคาน์เตอร์ฯ มีความสะดวกและประหยัดเพียงใด

[มากที่สุด ............ คน] [ มาก ............. คน] [ปานกลาง............ คน] [น้อย............. คน] [น้อยมาก............. คน]

๒.๔ ท่านคิดว่า ศบร./เคาน์เตอร์ฯ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐเพียงใด

[มากที่สุด ............ คน] [ มาก ............. คน] [ปานกลาง............ คน] [น้อย............. คน] [น้อยมาก............. คน]

๒.๕ วันนี้ท่านมาติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องใด (โปรดระบุชื่องานบริการ)

• สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จำนวน......... เรื่อง อาทิ ............................................................................................

• กรมการจัดหางาน จำนวน......... เรื่อง อาทิ ............................................................................................

• กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน......... เรื่อง อาทิ ............................................................................................

• กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน......... เรื่อง อาทิ ...........................................................................................

• สำนักงานประกันสังคม จำนวน......... เรื่อง อาทิ ............................................................................................

**ส่วนที่ ๓ ความต้องด้านการให้บริการ (จำนวนข้อเสนอด้านการบริการ)**

๓.๑ ท่านต้องให้มีการเพิ่มงานบริการประเภทใดเพิ่มเติม (โปรดระบุชื่องานบริการ)

• งานบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน......... เรื่อง อาทิ ............................................................................................

• งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ จำนวน......... เรื่อง อาทิ ............................................................................................

• งานบริการเบ็ดเสร็จ จำนวน......... เรื่อง อาทิ ............................................................................................

• งานบริการอื่นๆ จำนวน......... เรื่อง อาทิ ............................................................................................

๓.๒ ท่านต้องการให้ ศบร./เคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการในวันและช่วงเวลาใด

[จันทร์ – ศุกร์ จำนวน คน] [๐๘.๓๐ – ๑๗.๓๐ น. จำนวน คน]

[จันทร์ – เสาร์ จำนวน คน] [๐๙.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. จำนวน คน]

[ทุกวันโดยไม่มีวันหยุด จำนวน คน] [๑๐.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. จำนวน คน]

**ส่วนที่ ๔ จำนวนผู้ใช้บริการที่ให้คะแนนในส่วนของ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน**

| **ประเด็นที่ประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | **ระดับความไม่พึงพอใจ** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| พอใจมาก  จำนวน/คน | พอใจจำนวน/คน | พอใจน้อยจำนวน/คน | ไม่พอใจจำนวน/คน | ไม่พอใจมากจำนวน/  คน |
| **1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี |  |  |  |  |  |
| 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ |  |  |  |  |  |
| 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 1.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุตจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ |  |  |  |  |  |
| 1.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** |  |  |  |  |  |
| 2.1 มีผังเพื่ออธิบายขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย |  |  |  |  |  |
| 2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน |  |  |  |  |  |
| 2.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 3.1 มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ |  |  |  |  |  |
| 3.2 การประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 3.3 มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย  เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์, กระดานข่าว และ e-mail/สื่อ ICT |  |  |  |  |  |
| 3.4 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสามารถตอบสนองต่อความ  ต้องการของผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |
| **4. คุณภาพการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 4.1 จำนวนงานบริการเหมาะสม ครบถ้วนตามความต้องการ |  |  |  |  |  |
| 4.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| **5. ด้านสารสนเทศ** |  |  |  |  |  |
| 5.1 การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการได้อย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 5.2 ระบบการให้บริการทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง |  |  |  |  |  |
| 5.3 ระบบสืบค้นข้อมูล มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |
| **6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |
| 6.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ |  |  |  |  |  |
| 6.2 สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก |  |  |  |  |  |
| 6.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม  หนังสือพิมพ์ ฯลฯ |  |  |  |  |  |
| 6.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................