****

**แบบสำรวจความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ**

หน้า 1

ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

จังหวัด........................................................

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจความคิดเห็นฉบับนี้ เป็นการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของประชาชน นายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการ/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน เพื่อให้ได้รับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาการให้บริการประชาชนต่อไป

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

**โปรดทำเครื่องหมาย** ✓ **ในช่อง** 🞏 **และเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ**

 ๑.๑ เพศ □ ชาย □ หญิง

 ๑.๒ อายุ □ ต่ำกว่า ๒๐ ปี □ ๒๑ - ๓๐ ปี □ ๓๑ - ๔๐ ปี

 □ ๔๑ – ๕๐ ปี □ ๕๐ ปี ขึ้นไป

 ๑.๓ การศึกษา □ ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา □ ปวช./ปวส./อนุปริญญา

 □ ปริญญาตรี □ สูงกว่าปริญญาตรี

 ๑.๔ อาชีพปัจจุบัน □ นายจ้าง/สถานประกอบการ □ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน □ ผู้ว่างงาน

 □ อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว □ นักเรียน/นักศึกษา □ อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..

**ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการใช้บริการ**

 ๒.๑ ท่านรู้จัก ศบร. / เคาน์เตอร์ฯ จากสื่อหรือช่องทางใด

* + สื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ เป็นต้น
	+ จากเจ้าหน้าที่ / บุคลากรของส่วนราชการ ภายใน/ภายนอกกระทรวงแรงงาน
	+ จากการบอกต่อของผู้ที่มารับบริการ
	+ อื่น ๆ (ระบุ)

 ๒.๒ ท่านมาใช้บริการ ณ ศบร./เคาน์เตอร์ฯ บ่อยครั้งเพียงใด

□ มาใช้บริการเป็นครั้งแรก □ มากกว่า ๑ ครั้ง (รู้จักและกลับมาใช้บริการอีก)

 ๒.๓ ท่านเดินทางมาใช้บริการ ณ ศบร./เคาน์เตอร์ฯ มีความสะดวกและประหยัดเพียงใด

□ มากที่สุด □ มาก □ ปานกลาง □ น้อย □ น้อยมาก

 ๒.๔ ท่านคิดว่า ศบร./เคาน์เตอร์ฯ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐเพียงใด

□ มากที่สุด □ มาก □ ปานกลาง □ น้อย □ น้อยมาก

 ๒.๕ วันนี้ท่านมาติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องใด (โปรดระบุชื่องานบริการ)

* + สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ชื่องานบริการ.................................................................................................
	+ กรมการจัดหางาน ชื่องานบริการ.................................................................................................
	+ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชื่องานบริการ.................................................................................................
	+ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ชื่องานบริการ.................................................................................................
	+ สำนักงานประกันสังคม ชื่องานบริการ.................................................................................................

**ส่วนที่ ๓ ความต้องด้านการให้บริการ**

 ๓.๑ ท่านต้องให้มีการเพิ่มงานบริการประเภทใดเพิ่มเติม (โปรดระบุชื่องานบริการ)

* + งานบริการข้อมูลข่าวสาร ชื่องานบริการ.................................................................................................
	+ งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ ชื่องานบริการ.................................................................................................
	+ งานบริการเบ็ดเสร็จ ชื่องานบริการ.................................................................................................
	+ งานบริการอื่นๆ ชื่องานบริการ.................................................................................................

 ๓.๒ ท่านต้องการให้ ศบร./เคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการในวันและช่วงเวลาใด

□ ให้บริการเฉพาะวัน จันทร์ – ศุกร์ □ ๐๘.๓๐ – ๑๗.๓๐ น.

□ ให้บริการเฉพาะวัน จันทร์ – เสาร์ □ ๐๙.๐๐ – ๑๘.๐๐ น.

□ ให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด □ ๑๐.๐๐ – ๑๙.๐๐ น.

หน้า 2

**ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน**

โปรดทำเครื่องหมาย 🗸 ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของท่านมากที่สุด

| **ประเด็นที่ประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | **ระดับความไม่พึงพอใจ** |
| --- | --- | --- |
| พอใจมาก | พอใจ | พอใจน้อย | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
| **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**

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

🚲🚲🚲 **ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้** 🚲🚲🚲