

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน รอบที่ 1 (ไตรมาสที่ 1 – 2)
 ผู้รับบริการด้านแรงงานจากการประสานงานของอาสาสมัครแรงงาน รอบที่ 2 (ไตรมาสที่ 3 – 4)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จังหวัด สตูล

จำนวนประชาชนวัยแรงงานที่ได้รับบริการและตอบแบบสอบถาม 51 คน

1. ประเด็นความคิดเห็น

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจนของอาสาสมัครแรงงาน	38 คน 190 คะแนน	13 คน 52 คะแนน	-	-	-	94.90
2. การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	42 คน 210 คะแนน	9 คน 36 คะแนน	-	-	-	96.47
3. การให้บริการมีความสะดวก และ รวดเร็ว	24 คน 120 คะแนน	27 คน 108 คะแนน	-	-	-	89.41
4. การให้บริการตรงกับ ความต้องการ	8 คน 40 คะแนน	43 คน 172 คะแนน	-	-	-	83.14
5. ความพึงพอใจโดยรวม	49 คน 245 คะแนน	2 คน 8 คะแนน	-	-	-	99.22

2. สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงาน

ปัญหา

- อาสาสมัครแรงงานไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- ส่วนกลางควรมีการจัดสรร-จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือให้แก่อาสาสมัครแรงงานเพื่อใช้ในการทำงาน

คำชี้แจง

- สำนักงานแรงงานจังหวัดประมวลจากแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนจัดส่งให้สำนักตรวจและประเมินผล
- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ คำนวณตามแบบวิธีคิดในคู่มือการปฏิบัติงานฯ

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน รอบที่ 1 (ไตรมาส 1- 2)
 ผู้รับบริการด้านแรงงานจากการประสานงานของอาสาสมัครแรงงาน รอบที่ 2 (ไตรมาส 3 - 4)

ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

จังหวัดสตูล

จำนวนประชาชนวัยแรงงานที่ได้รับบริการและตอบแบบสอบถาม 100 คน

1. ประเด็นความคิดเห็น

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนของอาสาสมัครแรงงาน	85 คน 425 คะแนน	9 คน 36 คะแนน	-	-	-	92.20
2. การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	36 คน 180 คะแนน	64 คน 260 คะแนน	-	-	-	88.00
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	73 คน 365 คะแนน	23 คน 92 คะแนน	4 คน 12 คะแนน	-	-	93.80
4. การให้บริการตรงกับความต้องการ	63 คน 315 คะแนน	34 คน 136 คะแนน	3 คน 12 คะแนน	-	-	92.60
5. ความพึงพอใจโดยรวม	63 คน 315 คะแนน	33 คน 132 คะแนน	4 คน 12 คะแนน	-	-	91.80

2.สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงาน

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

1. อาสาสมัครแรงงานยังไม่เข้าใจภารกิจของหน่วยงานในสังกัดอย่างแท้จริง

2. การพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครแรงงาน และค่าตอบแทนอาสาสมัครแรงงาน จัดสรรมาเฉพาะ

แกนนำอาสาสมัครแรงงาน ไม่ครอบคลุมถึงเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานระดับหมู่บ้าน ทำให้การปฏิบัติงานในพื้นที่จริงๆ ตกอยู่กับแกนนำอาสาสมัครแรงงานเกือบทั้งหมด เนื่องจากเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ จึงไม่สามารถปฏิบัติได้

3. อาสาสมัครแรงงานส่วนใหญ่มีบทบาท ในหลายหน่วยงาน และมีภาระหน้าที่ค่อนข้างเยอะ ทำให้ไม่สามารถทำงานให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานได้เต็มที่

อาสาสมัครแรงงาน

1. อาสาสมัครแรงงานในบางพื้นที่ยังไม่เป็นที่รู้จักในพื้นที่และชุมชน

2. อาสาสมัครแรงงานขาดเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

3. บางตำบลมีพื้นที่ค่อนข้างกว้างและห่างไกล ทำให้การปฏิบัติงานของอาสาสมัครแรงงานไม่ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ปัญหา

1. สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล สร้างการรับรู้เกี่ยวกับอาสาสมัครแรงงานรวมถึงบทบาท หน้าที่ของอาสาสมัครแรงงาน ในการประชุมประจำเดือนของกำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน หรือการประชุมร่วมกับประชาชนในพื้นที่
2. จัดทำเล่มทำเนียบอาสาสมัครแรงงานเพื่อแจกจ่ายให้กับหน่วยงานในระดับพื้นที่ เช่น อปท. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน
3. ส่วนกลางควรจัดสรรงบประมาณเพื่อให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาศักยภาพครอบคลุมถึงเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานระดับหมู่บ้าน
4. ควรให้มีแกนนำอาสาสมัครแรงงานที่ได้รับค่าตอบแทน 600 บาท ในตำบลที่มีพื้นที่กว้างและห่างไกลมากกว่า 1 คน
5. กระตุ้นให้แกนนำอาสาสมัครแรงงานประสานการให้บริการร่วมกับเครือข่ายอาสาสมัครแรงงาน เพื่อแบ่งเบาภาระงาน

คำชี้แจง

1. สำนักงานแรงงานจังหวัดประมวลจากแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนจัดส่งให้สำนักตรวจและประเมินผล
2. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ คำนวณตามแบบวิธีคิดในคู่มือการปฏิบัติงานฯ