ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 **รอบ 12 เดือน**

สำหรับกระบวนงานการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จำนวนผู้ตอบ
20,866 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ

หญิง	ชาย	อื่นๆ
58.31%	41.25%	0.44%

อายุ

20 - 29 ปี	0.48%
30 - 39 ปี	18.54%
40 - 49 ปี	25.64%
50 - 59 ปี	23.25%
60 ปีขึ้นไป	21.72%

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9,497 คน (45.51%)

พบว่า ผู้มีรายได้น้อย มากที่สุด จำนวน 4,405 คน

กลไกและเครือข่าย 4,064 คน (19.48%)

พบว่า ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 2,237 คน

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 7,305 คน (35.01%)

พบว่า ส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 5,365 คน
และรองลงมา คือ ส่วนกลาง จำนวน 1,940 คน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็น 92.30%

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	92.40%
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.80%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.80%
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	92.20%

ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 0.01 คิดเป็น 0.20%

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.20%
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.20%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.20%
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	0.20%

ความผูกพัน

มีความผูกพันในภาพรวม คิดเป็น 77.97%

การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
31.20%

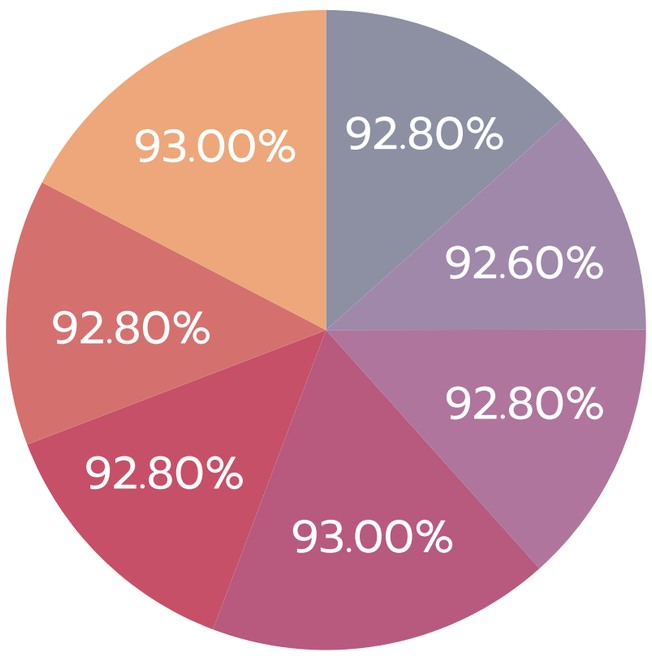
ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ
96.10%

การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี
77.90%

ความพึงพอใจด้านการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก
พึงพอใจงานบริการของ กรมพส. มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็น 86.15%

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม คิดเป็น 92.83%



- เชื่อมั่นว่าการได้รับบริการในครั้งนี้ตอบสนองต่อความต้องการ
- เชื่อมั่นว่าขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน/ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
- เชื่อมั่นการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่อสาธารณะ
- เชื่อมั่นว่าการบริการที่จัดขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ
- เชื่อมั่นว่าการบริการที่จัดขึ้น ผู้ที่เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการให้ความเห็นและตัดสินใจ
- เชื่อมั่นว่าการบริการที่จัดขึ้นเปิดโอกาสให้ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ
- เชื่อมั่นว่าหากเกิดปัญหาในระหว่างการรับบริการ เจ้าหน้าที่จะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

- ควรพัฒนาความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถแนะนำข้อมูลแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ควรกำกับดูแลการให้บริการอย่างเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ
- ควรมีระบบติดตามผลภายหลังการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบความคืบหน้า
- ควรลดระยะเวลาและปรับลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

PSDG กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร Public Sector Development Group

0 2659 6243, 6391

psdg@dsdw.go.th

ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 **รอบ 12 เดือน**

สำหรับการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จำนวนผู้ตอบ
27,528 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ

หญิง	ชาย	อื่นๆ
68.82%	30.66%	0.52%

อายุ

20 - 29 ปี	6.50%
30 - 39 ปี	16.68%
40 - 49 ปี	25.41%
50 - 59 ปี	29.08%
60 ปีขึ้นไป	19.90%

ประเภทบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 6,231 คน (22.60%)

พบว่า บุคลากรจากหน่วยงานส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 4,101 คน

หน่วยงาน/องค์กรภายนอก 2,950 คน (10.70%)

เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

อื่น ๆ 18,347 คน (66.60%)

เช่น ประชาชนทั่วไป อพม. ราษฎรบนพื้นที่สูง กลุ่มอาชีพในชุมชน กลุ่มเกษตรกร สมาชิกและราษฎรในพื้นที่นิคมสร้างตนเอง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็น 89.95%

ด้านวิทยากร	92.80%
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	93.40%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80.80%
ด้านคุณภาพของการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	92.80%

ความไม่พึงพอใจการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 0.02 คิดเป็น 0.40%

ด้านวิทยากร	0.40%
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	0.40%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.40%
ด้านคุณภาพของการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	0.40%

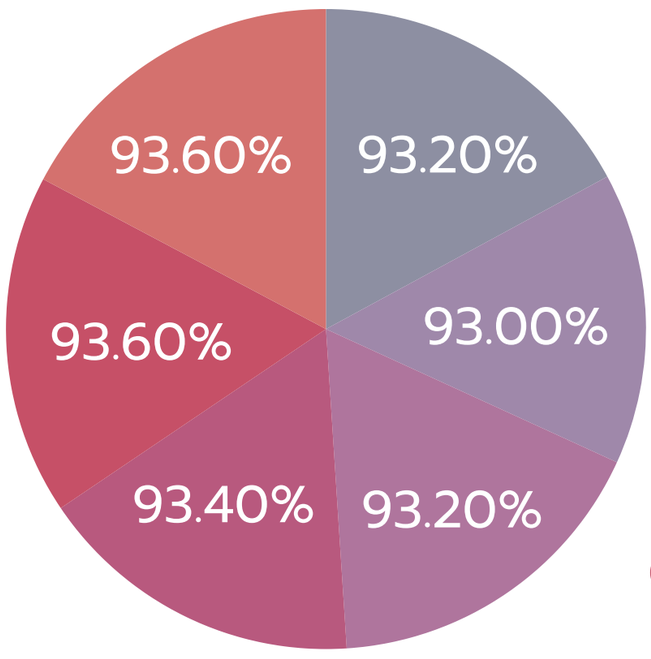
ความผูกพันการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

มีความผูกพันในภาพรวม คิดเป็น 83.09%

- การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง 49.70%
- ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ 98.70%
- การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี 79.80%
- ความพึงพอใจด้านการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก พึงพอใจงานบริการของ กรมพส. มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็น 85.06%

ความเชื่อมั่นการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม คิดเป็น 93.33%



- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และตอบสนองความต้องการ
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น ถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นมีขั้นตอนการที่ชัดเจน
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนและสามารถบริหารจัดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นเปิดโอกาสให้ผู้ที่เข้าร่วมมีส่วนร่วมทั้งกระบวนการ

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

- วิทยากรควรถ่ายทอดเนื้อหาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ และบริหารเวลาให้เป็นไปตามกำหนดการ
- ควรจัดสรรระยะเวลาสำหรับการซักถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้เพียงพอ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความเข้าใจ
- ควรพิจารณาความเหมาะสมขนาดห้องประชุมและการจัดวางโต๊ะที่นั่งให้มีพื้นที่เพียงพอ ไม่แออัด รวมถึงจัดการระบบเสียงและอุปกรณ์แสดงภาพให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร Public Sector Development Group
0 2659 6243, 6391
psdg@dsdw.go.th