

# สำหรับกระบวนการงานการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จำนวนผู้ตอบ  
10,514 คน

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	หญิง	ชาย	อื่นๆ
	57.80%	41.60%	0.60%

อายุ	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
	10.02 %	18.74 %	25.31 %	22.14 %	23.10 %

## ประเภทกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5,009 คน (47.64%)

พบว่า ผู้มีรายได้น้อย มากที่สุด จำนวน 2,174 คน

กลไกและเครือข่าย 2,319 คน (22.06%)

พบว่า ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 1,345 คน

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 3,186 คน (30.30%)

พบว่า ส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 2,251 คน  
และรองลงมา คือส่วนกลาง จำนวน 935 คน

## 😊 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็น 92.20%

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	92.20%
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.80%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.60%
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 77.88%

การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

31.00%

ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ

95.60%

การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี

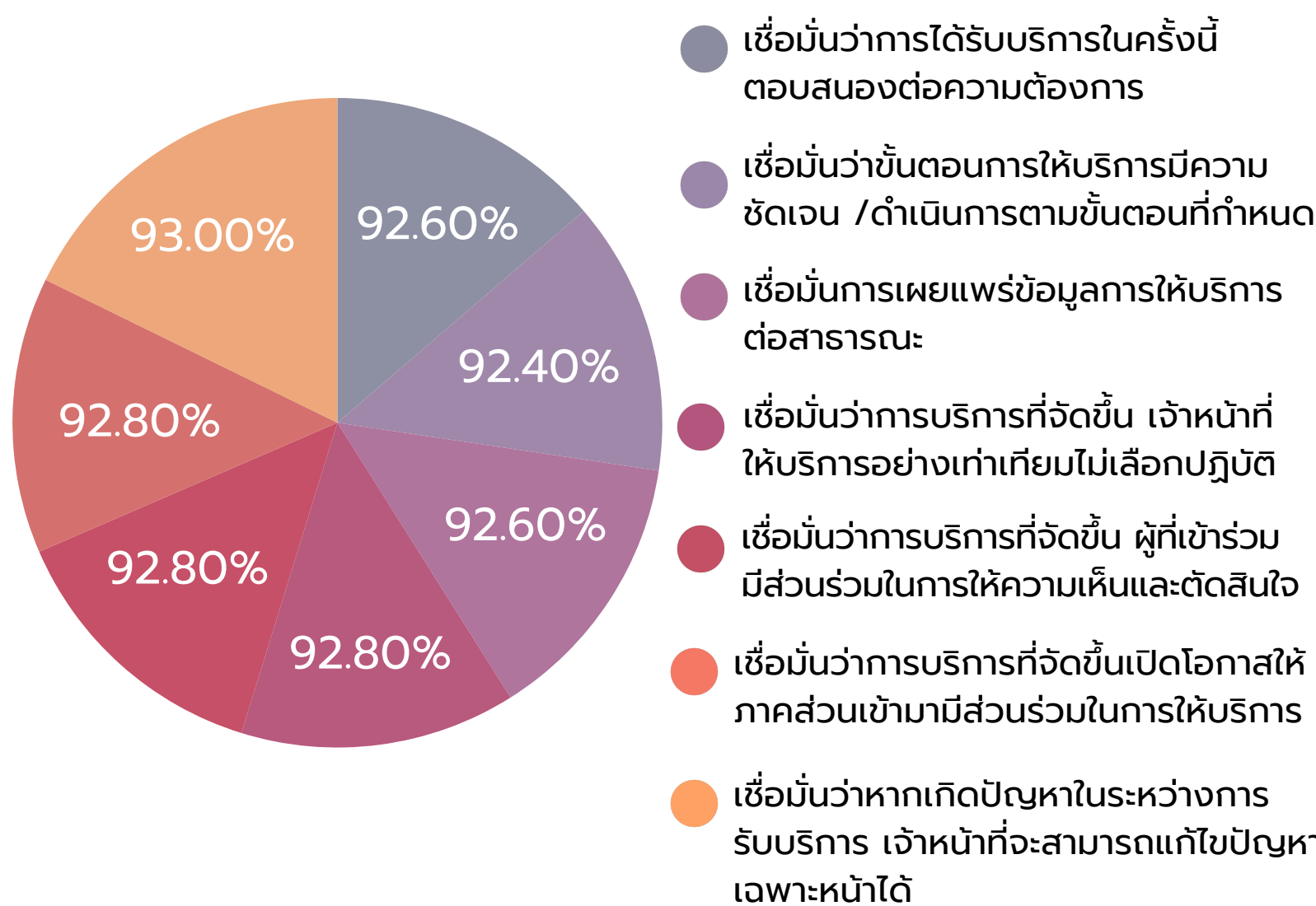
78.00%

ความพึงพอใจด้านการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก

พึงพอใจงานบริการของ กรมพส.  
มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็น 94.60%

## ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม คิดเป็น 92.71%



## ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

- ควรมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบสำรองในกรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้
- ควรประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการติดต่อขอรับบริการ
- ควรปรับลดขั้นตอนการยื่นเอกสารให้มีความเป็นระบบและคล่องตัว เพื่อลดภาระที่ไม่จำเป็น
- ควรมีการติดตามผลผู้รับบริการภายหลังการขอรับบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ



☎ 0 2659 6243, 6391

📧 psdg@dscdw.go.th

# สำหรับการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จำนวนผู้ตอบ  
11,450 คน

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	หญิง	ชาย	อื่นๆ
	69.60%	30.20%	0.30%

อายุ	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
	6.44 %	17.10 %	24.86 %	28.38 %	21.07 %

## ประเภทบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 2,394 คน (20.90%)

พบว่า บุคลากรจากหน่วยงานส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 1,631 คน

จากหน่วยงาน/องค์กรภายนอก 1,012 คน (8.80%)

เช่น กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานแรงงานจังหวัด สภาสมาคมสตรีแห่งชาติฯ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น

อื่น ๆ 8,044 คน (70.30%)

เช่น ประชาชนทั่วไป อพม. ราษฎรบนพื้นที่สูง กลุ่มอาชีพในชุมชน สมาชิกวิสาหกิจชุมชน กลุ่มเกษตรกร เด็กและเยาวชน เป็นต้น

## 😊 ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็น 89.90%

ด้านวิทยากร	92.60%
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	93.40%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	81.00%
ด้านคุณภาพของการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	92.60%

## ☹️ 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 84.49%

การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง

52.30%

ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ

98.80%

การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี

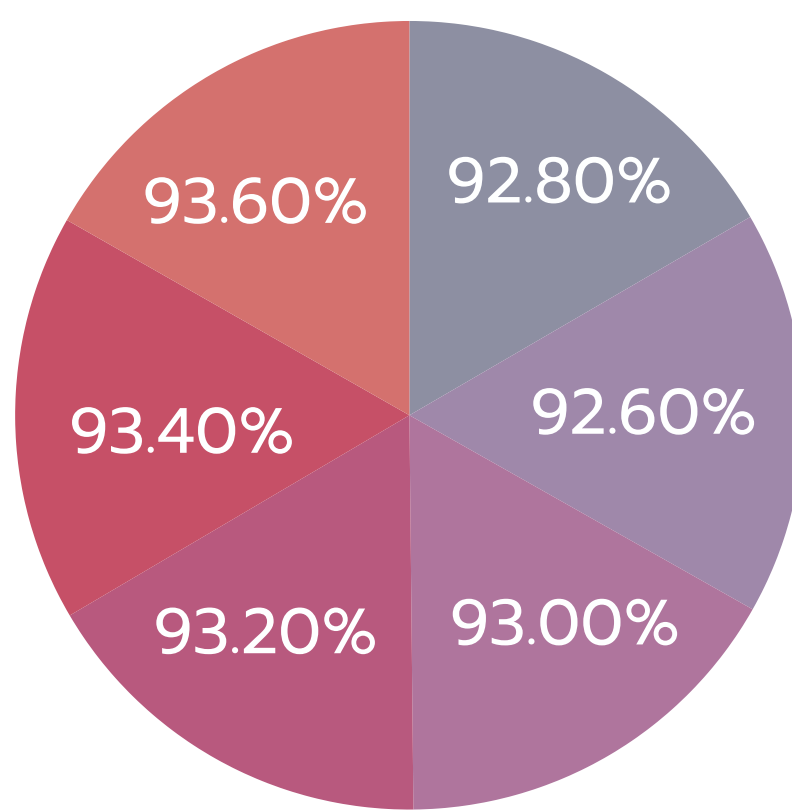
80.40%

ความพึงพอใจด้านการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก

พึงพอใจงานบริการของ กรมพส. มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็น 86.90%

## ความเชื่อมั่นการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม คิดเป็น 93.10%



- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และตอบสนองความต้องการ
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น ถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น มีขั้นตอนการที่ชัดเจน
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนและสามารถบริหารจัดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วม ทั้งกระบวนการ

## ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

- ควรปรับปรุงสถานที่จัดประชุมให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น อุณหภูมิภายในห้อง ขนาดของห้องประชุม
- ควรแจ้งกำหนดการจัดอบรมล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงความกระชั้นชิดและเอื้อต่อการเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วม
- ควรปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และมุ่งเน้นการนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี



☎ 0 2659 6243, 6391

📧 psdg@dsw.go.th