

ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รอบ 12 เดือน

สำหรับกระบวนการงานการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จำนวนผู้ตอบ
16,014 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ
หญิง 60.70% ชาย 38.90% อื่นๆ 0.40%

อายุ
20 - 29 ปี 9.50 %
30 - 39 ปี 17.72 %
40 - 49 ปี 25.96 %
50 - 59 ปี 24.08 %

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6,523 คน

พบว่า ผู้มีรายได้น้อย มากที่สุด จำนวน 2,956 คน

กลไกและเครือข่าย 2,980 คน

พบว่า ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 1,849 คน

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 6,511 คน

พบว่า ส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 4,590 คน
และส่วนกลาง จำนวน 1,921 คน

😊 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็น 91.75%

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	91.80%
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.40%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.00%
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	91.80%

☹️ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 0.01 คิดเป็น 0.20 %

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

ความผูกพัน

มีความผูกพันในภาพรวม คิดเป็น 79.17%

การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

34.70%

ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ

96.00%

การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี

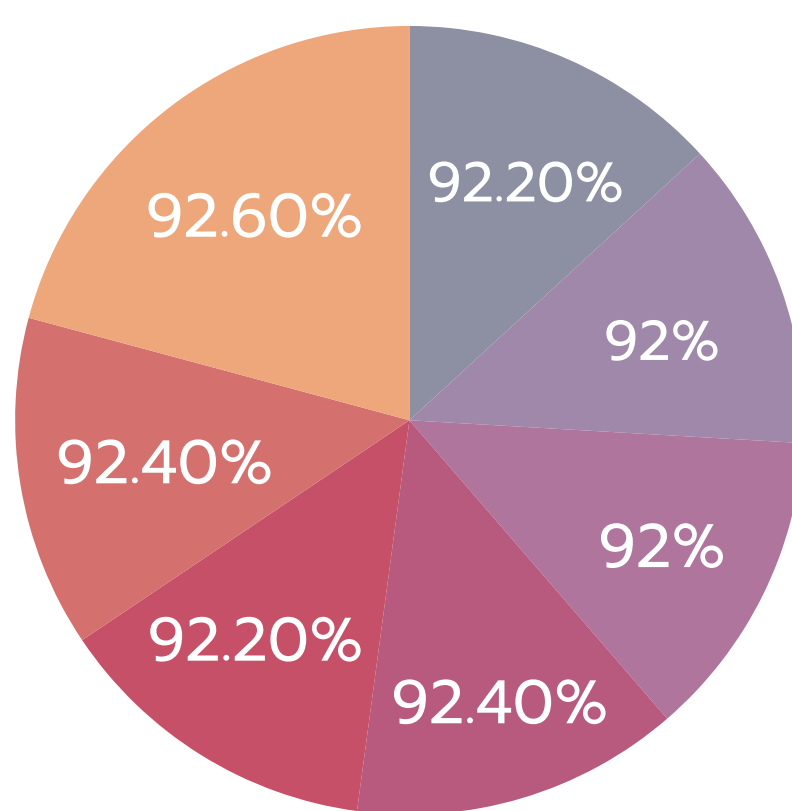
77.50%

ความพึงพอใจด้านการเปรียบ
เทียบกับหน่วยงานภายนอก

พึงพอใจงานบริการของ กรมพส.
มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็น 87.75%

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม คิดเป็น 92.26%



- เชื่อมั่นว่าการได้รับการบริการในครั้งนี้
ตอบสนองต่อความต้องการ
- เชื่อมั่นว่าขั้นตอนการให้บริการมีความ
ชัดเจน / ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
- เชื่อมั่นการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการ
ต่อสาธารณะ
- เชื่อมั่นว่าการบริการที่จัดขึ้น เจ้าหน้าที่
ให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ
- เชื่อมั่นว่าการบริการที่จัดขึ้น ผู้ที่เข้าร่วม
มีส่วนร่วมในการให้ความเห็น และมีส่วน
ร่วมในการตัดสินใจเอง
- เชื่อมั่นว่าการบริการที่จัดขึ้นเปิดโอกาสให้
ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ
- เชื่อมั่นว่าการบริการที่จัดขึ้นเปิดโอกาสให้
ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนา

- ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการอย่างทั่วถึง เข้าใจง่าย
และเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย
- ควรส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจและการยกย่องเชิดชู
เจ้าหน้าที่ที่มีผลงานโดดเด่นในการให้บริการ
- ควรปรับปรุงป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการให้ชัดเจน
เข้าใจง่าย และมีหลายภาษาในพื้นที่ที่มีชาวต่างชาติ
อาศัยอยู่



PSDG กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
Public Sector Development Group



0 2659 6243, 6391



psdg@dsw.go.th

ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รอบ 12 เดือน

สำหรับการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จำนวนผู้ตอบ
21,253 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ
หญิง 71.70% ชาย 28.00% อื่นๆ 0.30%

อายุ
20 - 29 ปี 6.36 %
30 - 39 ปี 15.06 %
40 - 49 ปี 24.85 %
50 - 59 ปี 28.50 %

ประเภทบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 5,063 คน

พบว่า จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 3,721 คน

จากหน่วยงาน/องค์กรภายนอก 1,709 คน

เช่น พมจ. กรมการปกครอง สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ เป็นต้น จำนวน 1,709 คน

อื่น ๆ 14,481 คน

เช่น ประชาชนทั่วไป อพม. อสม. กลุ่มเกษตรกร เยาวชนจิตอาสา คณะกรรมการ ศสส. จำนวน 14,481 คน

😊 ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็น 88.40%

ด้านวิทยาการ 91.40%
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 92.20%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 78.40%
ด้านคุณภาพของการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม 91.60%

😞 ความไม่พึงพอใจการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 0.02 คิดเป็น 0.40%

ด้านวิทยาการ 0.40%
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 0.40%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 0.40%
ด้านคุณภาพของการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม 0.40%

ความผูกพันการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

มีความผูกพันในภาพรวม คิดเป็น 84.00%

การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง

51.00%

ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ

98.10%

การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี

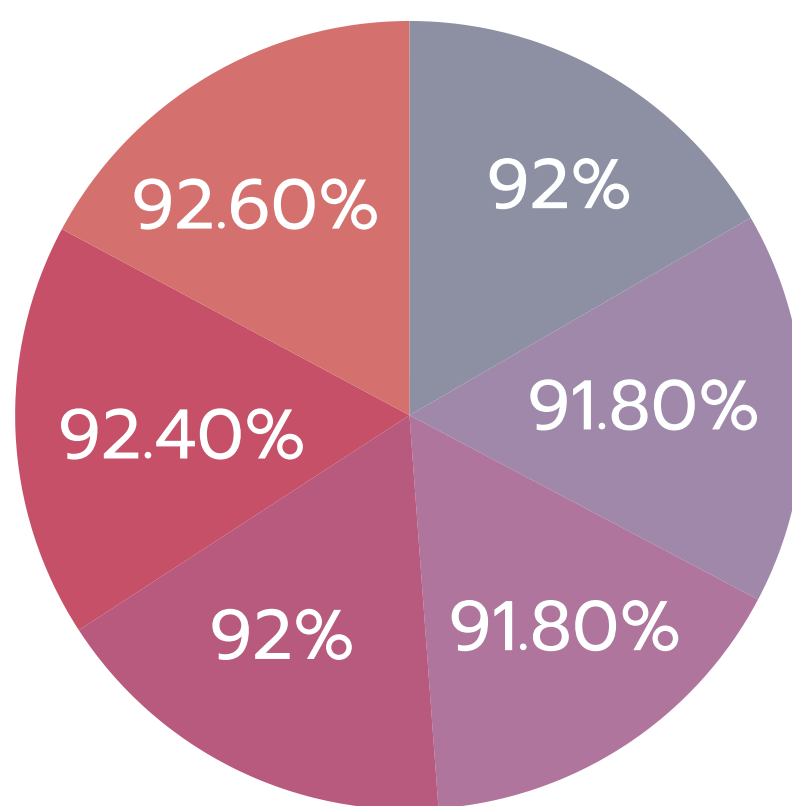
74.50%

ความพึงพอใจด้านการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก

พึงพอใจงานบริการของ กรมพส.
มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็น 88.02 %

ความเชื่อมั่นการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม คิดเป็น 92.10%



- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ตอบสนองความต้องการ
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นมีขั้นตอนการที่ชัดเจน
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการกระบวนการขั้นตอนและสามารถบริหารจัดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ
- เชื่อมั่นว่าโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประสานงานหรือผู้ดูแลกิจกรรม เพื่อให้บริการได้อย่างทั่วถึง
- ควรจัดให้มีการให้ความรู้แก่ อพม. อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์
- ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านระบบและข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



0 2659 6243, 6391



psdg@dsw.go.th