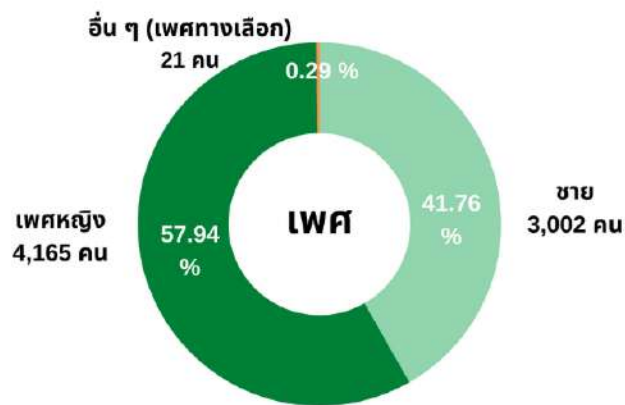




สำหรับกระบวนการงานการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนผู้ตอบ
7,188 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ



ประเภทกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3,105 คน

พบว่า กลุ่มเป้าหมายผู้มีรายได้น้อย มากที่สุด จำนวน 1,842 คน คิดเป็นร้อยละ 53.32

กลไกและเครือข่าย 2,076 คน

พบว่า ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 1,394 คน คิดเป็นร้อยละ 67.15

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 2,007 คน

พบว่า ส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 1,274 คน คิดเป็นร้อยละ 63.48 และส่วนกลาง จำนวน 733 คน คิดเป็นร้อยละ 36.52

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.41
คิดเป็นร้อยละ 88.20



ด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ
ร้อยละ 88.40



ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ
ร้อยละ 89.60



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ร้อยละ 87.00



ด้านคุณภาพ
การให้บริการ
ร้อยละ 87.80

ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 0.01
คิดเป็นร้อยละ 0.17



ด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ
ร้อยละ 0.19



ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ
ร้อยละ 0.15



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ร้อยละ 0.18



ด้านคุณภาพ
การให้บริการ
ร้อยละ 0.17

ความผูกพัน



การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง
ร้อยละ 68.72



ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ
ร้อยละ 94.01



การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี
ร้อยละ 64.14

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม
เฉลี่ย 9.02 (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน)



ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจงานบริการของกรมพส. มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 84.20

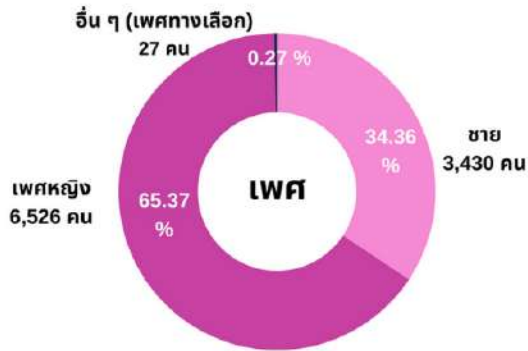




สำหรับการเข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรม ของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนผู้ตอบ
9,983 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ



ประเภทบุคลากรที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 2,352 คน

พบว่า จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค มากที่สุด
จำนวน 1,561 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40

จากหน่วยงาน/องค์กรภายนอก 1,624 คน

เช่น เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ องค์กรสาธารณประโยชน์
องค์กรสวัสดิการชุมชน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 16.30

อื่น ๆ 6,007 คน

เช่น ประชาชนทั่วไป อพม. อสม. นักเรียน/นักศึกษา ผู้นำชุมชน
คิดเป็นร้อยละ 60.20

ความพึงพอใจด้านการเข้าร่วม โครงการ/กิจกรรม

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.30
คิดเป็นร้อยละ 86.15



ด้านวิทยากร

ร้อยละ 87.80



ด้านการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ผู้จัด

ร้อยละ 88.60



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 80.60



ด้านคุณภาพการ
ให้บริการ

ร้อยละ 87.60

ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 0.04
คิดเป็นร้อยละ 0.78



ด้านวิทยากร

ร้อยละ 0.78



ด้านการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ผู้จัด

ร้อยละ 0.72



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 1.05



ด้านคุณภาพ
การให้บริการ

ร้อยละ 0.71

ความผูกพัน



การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง
ร้อยละ 53.10



ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ
ร้อยละ 96.00



การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี
ร้อยละ 62.91

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม
เฉลี่ย 8.85 (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน)



ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการเปรียบเทียบกับ
หน่วยงานภายนอก

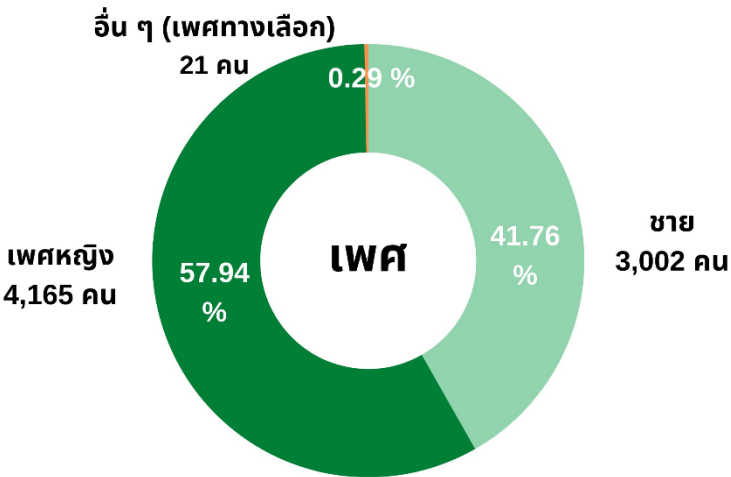
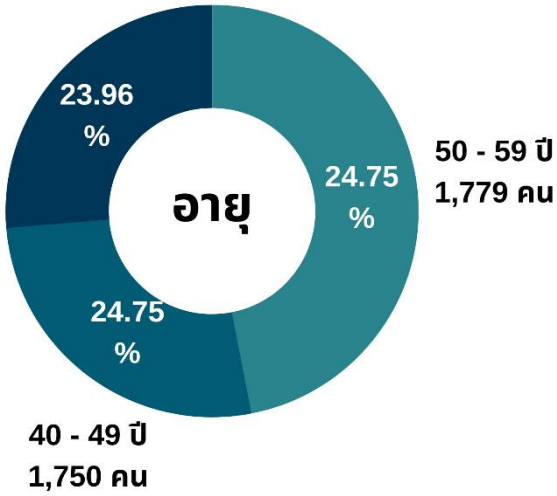
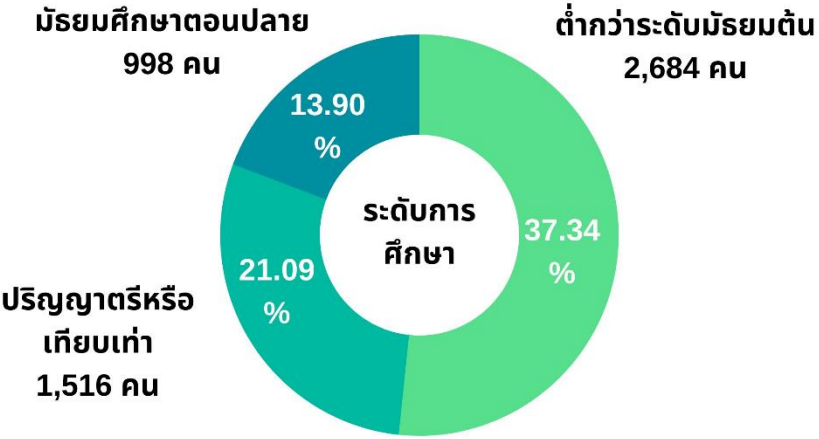
ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจงานบริการของ
กรม พส. มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 86.93

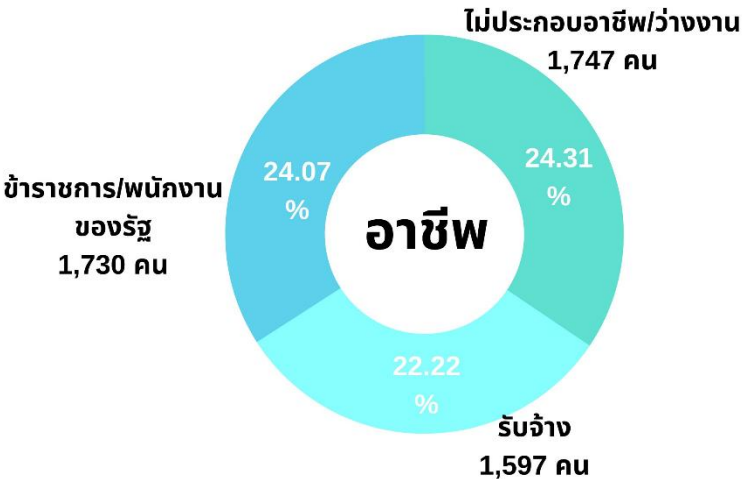
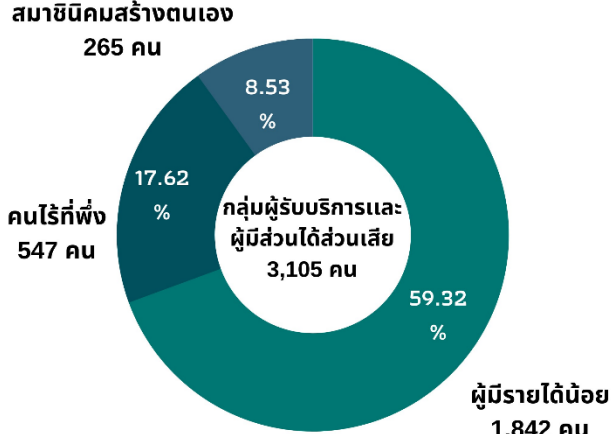


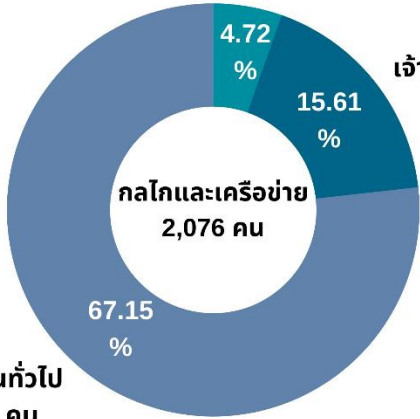
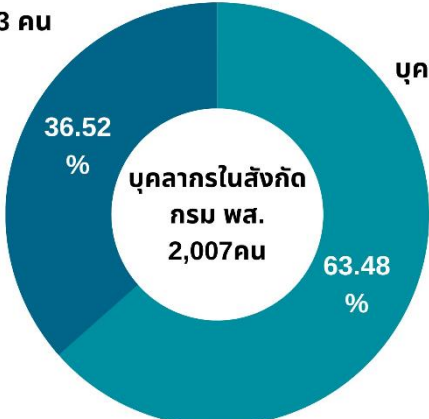
รายงานผลการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

☑ สำหรับกระบวนการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน ๗,๑๘๘ คน

๑) ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	ผลการประเมิน
๑. เพศ พบว่ามีเพศหญิงมากที่สุด มีจำนวน ๔,๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๔ เพศชาย มีจำนวน ๓,๐๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๖ และอื่น ๆ มีจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๙	 ผลการประเมิน อื่น ๆ (เพศทางเลือก) 21 คน 0.29 % เพศหญิง 4,165 คน 57.94 % ชาย 3,002 คน 41.76 % เพศ
๒. อายุ มีอายุโดยเฉลี่ย ๔๙.๑๗ ปี โดยมีอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๑,๗๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๕ รองลงมาอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑,๗๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๕ และอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑,๗๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๖ ตามลำดับ	 60 ปีขึ้นไป 1,722 คน 23.96 % 50 - 59 ปี 1,779 คน 24.75 % 40 - 49 ปี 1,750 คน 24.75 % อายุ
๓. ระดับการศึกษา พบว่ามีต่ำกว่ามัธยมต้น มากที่สุด จำนวน ๒,๖๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๔ รองลงมาคือปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๑,๕๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๙ และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๙๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๐ ตามลำดับ	 ต่ำกว่าระดับมัธยมต้น 2,684 คน 37.34 % ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 1,516 คน 21.09 % มัธยมศึกษาตอนปลาย 998 คน 13.90 % ระดับการศึกษา

ประเด็น	ผลการประเมิน
๔. ด้านอาชีพ พบว่า ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงานมากที่สุด จำนวน ๑,๗๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๑ รองลงมา คือข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๑,๗๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๗ และรับจ้าง จำนวน ๑,๕๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ตามลำดับ	 ไม่ประกอบอาชีพ/ว่างงาน 1,747 คน 24.31 % ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ 1,730 คน 24.07 % อาชีพ รับจ้าง 1,597 คน 22.22 %
๕. ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	จำแนกข้อมูลได้ดังนี้ ๑) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๓,๑๐๕ คน พบว่า กลุ่มเป้าหมายผู้มีรายได้น้อย มากที่สุด จำนวน ๑,๘๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๒ รองลงมา คือ กลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่งได้แก่ (บุคคลที่ประสบความเดือดร้อน คนเร่ร่อน บุคคลซึ่งอาศัยที่สาธารณะเป็นที่พักนอนชั่วคราว บุคคลที่มีสถานะทางทะเบียนราษฎรแต่ยังไร้สัญชาติ และบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียนราษฎร) จำนวน ๕๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๒ และสมาชิกนิคมสร้างตนเอง จำนวน ๒๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๓ ตามลำดับ ๒) กลไกและเครือข่าย จำนวน ๒,๐๗๖ คน พบว่า ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน ๑,๓๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๕ และรองลงมา คือเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๓๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๑ และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๒ ตามลำดับ ๓) บุคลากรในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๐๐๗ คน พบว่า บุคลากรส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน ๑,๒๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๘ และบุคลากรส่วนกลาง จำนวน ๗๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๒  สมาชิกนิคมสร้างตนเอง 265 คน 8.53 % กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3,105 คน คนไร้ที่พึ่ง 547 คน 17.62 % ผู้มีรายได้น้อย 1,842 คน 59.32 %

ประเด็น	ผลการประเมิน
	อพม. 98 คน  เพศชาย 67.15 % เพศหญิง 32.85 % อื่น ๆ 4.72 % รวม 2,076 คน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ 324 คน ประชาชนทั่วไป 1,394 คน บุคลากรจากส่วนกลาง 733 คน  บุคลากรในสังกัดกรม พส. 2,007 คน กรุงเทพมหานคร 63.48 % ส่วนกลาง 36.52 % บุคลากรส่วนภูมิภาค 1,274 คน

๒) ส่วนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐	จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้ง ๔ ด้าน สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘) เช่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ และรองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒) เช่น เข้าถึงบริการได้ง่าย เป็นไปตามขั้นตอนตามระยะเวลาที่เหมาะสม ได้รับการอย่างสมอบภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐	
ด้านคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐	

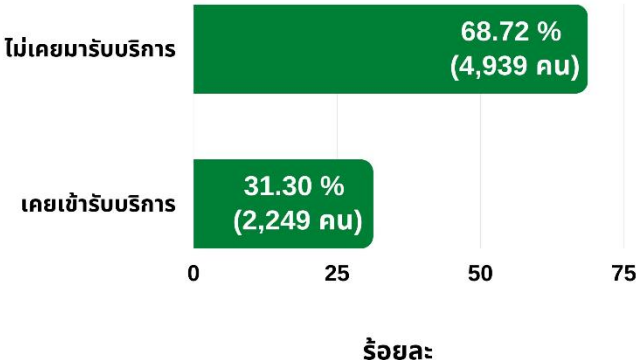
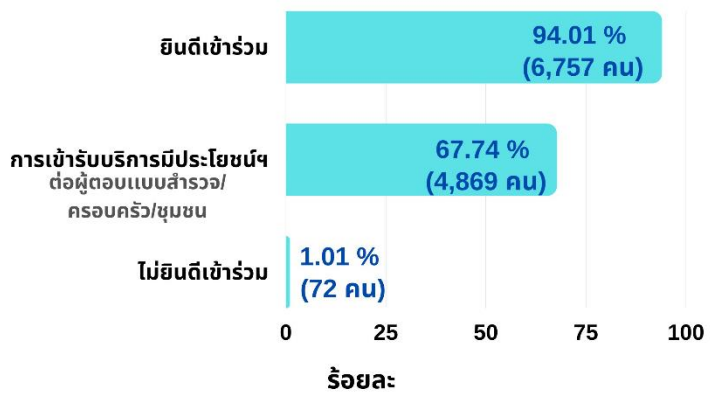
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม
มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	88.40%
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	89.60%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	87.00%
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.39	87.80%

๓) ส่วนที่ ๓ แบบสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผลการประเมิน															
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๙	จากผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้ง ๔ ด้าน สรุปผลการประเมินระดับความไม่พึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๗ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ ๐.๑๙) เช่น ควรมีระบบการจองห้องประชุมผ่านระบบออนไลน์เช่นเดียวกับ สป.พม. ไม่ได้รับบริการตามเวลาที่เหมาะสม เป็นต้น และรองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๐.๑๘) เช่น การบริการที่จอดรถ สถานที่การให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น															
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๕																
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘																
ด้านคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๗																
ระดับความไม่พึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 0.01 คิดเป็นร้อยละ 0.17 <table><thead><tr><th>ด้าน</th><th>ค่าเฉลี่ย</th><th>คิดเป็นร้อยละ</th></tr></thead><tbody><tr><td>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</td><td>0.01</td><td>0.19%</td></tr><tr><td>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</td><td>0.01</td><td>0.15%</td></tr><tr><td>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</td><td>0.01</td><td>0.18%</td></tr><tr><td>ด้านคุณภาพของการให้บริการ</td><td>0.01</td><td>0.17%</td></tr></tbody></table>		ด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.01	0.19%	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.01	0.15%	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.01	0.18%	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	0.01	0.17%
ด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ														
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.01	0.19%														
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.01	0.15%														
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.01	0.18%														
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	0.01	0.17%														

๔) ส่วนที่ ๔ แบบสำรวจความผูกพัน

ประเด็น	ผลการประเมิน												
การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง	พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยมารับบริการมากที่สุดจำนวน ๔,๙๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๒ รองลงมาคือเคยเข้ารับบริการ จำนวน ๒,๒๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๐ โดยเคยเข้ารับบริการ ๑ – ๕ ครั้ง มากที่สุดจำนวน ๑,๔๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๘ การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง  <table><tr><th>ประเภทการเข้ารับบริการ</th><th>ร้อยละ</th><th>จำนวนคน</th></tr><tr><td>ไม่เคยมารับบริการ</td><td>68.72 %</td><td>4,939 คน</td></tr><tr><td>เคยเข้ารับบริการ</td><td>31.30 %</td><td>2,249 คน</td></tr></table>	ประเภทการเข้ารับบริการ	ร้อยละ	จำนวนคน	ไม่เคยมารับบริการ	68.72 %	4,939 คน	เคยเข้ารับบริการ	31.30 %	2,249 คน			
ประเภทการเข้ารับบริการ	ร้อยละ	จำนวนคน											
ไม่เคยมารับบริการ	68.72 %	4,939 คน											
เคยเข้ารับบริการ	31.30 %	2,249 คน											
ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ	พบว่า หากกรมมีการจัดบริการครั้งต่อไป กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจมีความยินดีเข้าร่วมมากที่สุด จำนวน ๖,๗๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๑ และให้ความเห็นว่าการเข้ารับบริการมีประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสำรวจ/ครอบครัว/ชุมชน ในระดับมาก จำนวน ๔,๘๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗๔ ทั้งนี้ ไม่ยินดีเข้าร่วม จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๑ เต็มใจในการให้ความร่วมมือ  <table><tr><th>ระดับความเต็มใจ</th><th>ร้อยละ</th><th>จำนวนคน</th></tr><tr><td>ยินดีเข้าร่วม</td><td>94.01 %</td><td>6,757 คน</td></tr><tr><td>การเข้ารับบริการมีประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสำรวจ/ครอบครัว/ชุมชน</td><td>67.74 %</td><td>4,869 คน</td></tr><tr><td>ไม่ยินดีเข้าร่วม</td><td>1.01 %</td><td>72 คน</td></tr></table>	ระดับความเต็มใจ	ร้อยละ	จำนวนคน	ยินดีเข้าร่วม	94.01 %	6,757 คน	การเข้ารับบริการมีประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสำรวจ/ครอบครัว/ชุมชน	67.74 %	4,869 คน	ไม่ยินดีเข้าร่วม	1.01 %	72 คน
ระดับความเต็มใจ	ร้อยละ	จำนวนคน											
ยินดีเข้าร่วม	94.01 %	6,757 คน											
การเข้ารับบริการมีประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสำรวจ/ครอบครัว/ชุมชน	67.74 %	4,869 คน											
ไม่ยินดีเข้าร่วม	1.01 %	72 คน											

ประเด็น	ผลการประเมิน						
การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี	พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจให้ความเห็นว่าบริการของกรม เป็นบริการที่ดีมาก จำนวน ๔,๖๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๔ และส่วนมากใช้ช่องทางเพื่อบอกต่อการบริการผ่านการพูดคุยโดยตรง จำนวน ๕,๕๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๗ และรองลงมาคือบอกต่อผ่านสื่อออนไลน์จำนวน ๙๕๒ คน คิดเป็น ๑๓.๒๕ การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี <table><tr><th>ให้ความเห็นบริการของกรมในระดับดีมาก</th><th>64.14 % (4,610 คน)</th></tr><tr><th>ใช้ช่องทางเพื่อบอกต่อการบริการฯ ผ่านการพูดคุยโดยตรง</th><th>76.77 % (5,518 คน)</th></tr><tr><th>บอกต่อผ่านสื่อออนไลน์</th><th>13.25 % (952 คน)</th></tr></table> 0 25 50 75 ร้อยละ	ให้ความเห็นบริการของกรมในระดับดีมาก	64.14 % (4,610 คน)	ใช้ช่องทางเพื่อบอกต่อการบริการฯ ผ่านการพูดคุยโดยตรง	76.77 % (5,518 คน)	บอกต่อผ่านสื่อออนไลน์	13.25 % (952 คน)
ให้ความเห็นบริการของกรมในระดับดีมาก	64.14 % (4,610 คน)						
ใช้ช่องทางเพื่อบอกต่อการบริการฯ ผ่านการพูดคุยโดยตรง	76.77 % (5,518 คน)						
บอกต่อผ่านสื่อออนไลน์	13.25 % (952 คน)						

๕) ส่วนที่ ๕ แบบสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ผลการประเมิน
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	พบว่า มีความเชื่อมั่นว่าการได้รับบริการในครั้งนี้ตอบสนองต่อความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด มีการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่อสาธารณะ การบริการที่จัดขึ้นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ที่เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการให้ความเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเอง เปิดโอกาสให้ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ และเชื่อมั่นว่าหากเกิดปัญหาในระหว่างการได้รับบริการในครั้งนี้ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม เฉลี่ย ๘.๗๙ (จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน) ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม เชื่อมั่นน้อย (☹️) —————> เชื่อมั่นมาก (😊) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 9.02

๖) ส่วนที่ ๖ แบบสำรวจความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

ประเด็น	ผลการประเมิน				
ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่นมากที่สุด จำนวน ๖,๗๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๑ และเคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น จำนวน ๔๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมกิจการเด็กและเยาวชน กรมคุมประพฤติ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มูลนิธิ สำนักงานเกษตรจังหวัด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ กรมที่ดิน กรมสรรพากร กรมบัญชีกลาง เป็นต้น ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่เคยเข้าร่วม ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจงานบริการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มากกว่าหน่วยงานอื่น จำนวน ๓๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น <table><tr><td>ไม่เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น</td><td>94.11 % [6,764 คน]</td></tr><tr><td>เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น</td><td>5.90 % [424 คน]</td></tr></table> ร้อยละ	ไม่เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น	94.11 % [6,764 คน]	เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น	5.90 % [424 คน]
ไม่เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น	94.11 % [6,764 คน]				
เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น	5.90 % [424 คน]				

รายงานผลการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

☑ กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน ๙,๙๘๓ คน

๑) ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	ผลการประเมิน												
๑. เพศ พบว่า เพศหญิง มากสุด มีจำนวน ๖,๕๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๗ เพศชาย มีจำนวน ๓,๔๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๖ และอื่น ๆ ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๗	เพศ <table><tr><th>เพศ</th><th>จำนวนคน</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>เพศหญิง</td><td>6,526 คน</td><td>65.37 %</td></tr><tr><td>ชาย</td><td>3,430 คน</td><td>34.36 %</td></tr><tr><td>อื่น ๆ (เพศทางเลือก)</td><td>27 คน</td><td>0.27 %</td></tr></table>	เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ	เพศหญิง	6,526 คน	65.37 %	ชาย	3,430 คน	34.36 %	อื่น ๆ (เพศทางเลือก)	27 คน	0.27 %
เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ											
เพศหญิง	6,526 คน	65.37 %											
ชาย	3,430 คน	34.36 %											
อื่น ๆ (เพศทางเลือก)	27 คน	0.27 %											
๒. อายุ พบว่า มีอายุโดยเฉลี่ย ๔๓.๙๕ ปี โดยมีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๒,๕๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๒ รองลงมาคืออายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๒,๔๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๒ และอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑,๗๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๒ ตามลำดับ	อายุ <table><tr><th>อายุ</th><th>จำนวนคน</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>30 - 39 ปี</td><td>1,739 คน</td><td>17.42 %</td></tr><tr><td>40 - 49 ปี</td><td>2,538 คน</td><td>25.42 %</td></tr><tr><td>50 - 59 ปี</td><td>2,448 คน</td><td>24.52 %</td></tr></table>	อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ	30 - 39 ปี	1,739 คน	17.42 %	40 - 49 ปี	2,538 คน	25.42 %	50 - 59 ปี	2,448 คน	24.52 %
อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ											
30 - 39 ปี	1,739 คน	17.42 %											
40 - 49 ปี	2,538 คน	25.42 %											
50 - 59 ปี	2,448 คน	24.52 %											
๓. ระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน ๒,๔๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๓ รองลงมาคือการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑,๙๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐ และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑,๖๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๐ ตามลำดับ	ระดับการศึกษา <table><tr><th>ระดับการศึกษา</th><th>จำนวนคน</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า</td><td>2,468 คน</td><td>24.73 %</td></tr><tr><td>ต่ำกว่าระดับมัธยมต้น</td><td>1,985 คน</td><td>19.90 %</td></tr><tr><td>มัธยมศึกษาตอนปลาย</td><td>1,637 คน</td><td>16.40 %</td></tr></table>	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2,468 คน	24.73 %	ต่ำกว่าระดับมัธยมต้น	1,985 คน	19.90 %	มัธยมศึกษาตอนปลาย	1,637 คน	16.40 %
ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ											
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2,468 คน	24.73 %											
ต่ำกว่าระดับมัธยมต้น	1,985 คน	19.90 %											
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1,637 คน	16.40 %											

ประเด็น	ผลการประเมิน
๔. ด้านอาชีพ พบว่า อาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน ๒,๖๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๒ และรองลงมาคือข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๒,๕๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๖ และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑,๒๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๐ ตามลำดับ	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 1,228 คน อาชีพเกษตรกร 2,687 คน ข้าราชการ/พนักงาน ของรัฐ 2,551 คน อาชีพ 12.30 % 26.92 % 25.56 %
๕. ประเภทบุคลากรที่เข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ/กิจกรรม	จำแนกข้อมูลได้ดังนี้ ๑) บุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๓๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๐ โดย พบว่า บุคลากรจากหน่วยงานส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน ๑,๕๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๐ และบุคลากรจากส่วนกลาง จำนวน ๗๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ ๒) บุคลากรจากหน่วยงาน/องค์กรภายนอกกรมฯ จำนวน ๑,๖๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๐ เช่น ประชาชนทั่วไป อพม. อสม. นักเรียน/นักศึกษา เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ผู้นำชุมชน องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน สมาคมครูไทย ในสวิตเซอร์แลนด์ นักข่าวอิสระ กองทุนสวัสดิการชุมชน ชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๐ ๓) อื่น ๆ จำนวน ๖,๐๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒ บุคลากรประเภทอื่น ๆ 6,007 คน บุคลากรในสังกัด กรม พส. 2,352 คน บุคลากรจาก หน่วยงาน/องค์กร ภายนอกกรมฯ 1,624 คน ประเภท บุคลากร 23.60 % 16.30 % 60.20 %

๒) ส่วนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
ด้านวิทยากร ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐	จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้ง ๔ ด้าน สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๕ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการ/กิจกรรม มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓) เช่น ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบ ข้อซักถามและรายละเอียดการอบรมได้ ให้บริการด้วยกิริยาและคำพูดที่สุภาพเรียบร้อย และการอำนวยความสะดวกระหว่างการอบรม รองลงมาคือด้านวิทยากร (มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙) เช่น การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ความครบถ้วน ความเชื่อมโยงของเนื้อหาในการจัดโครงการ/กิจกรรม ใช้สื่อประกอบการนำเสนอมีความเหมาะสม/น่าสนใจ และวิทยากรเปิดโอกาสในการตอบข้อซักถาม
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐	
ด้านคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐	
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.15 87.80% (ค่าเฉลี่ย 4.39) 88.60% (ค่าเฉลี่ย 4.43) 80.60% (ค่าเฉลี่ย 4.03) 87.60 % (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านวิทยากร ด้านการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	

๓) ส่วนที่ ๓ แบบสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

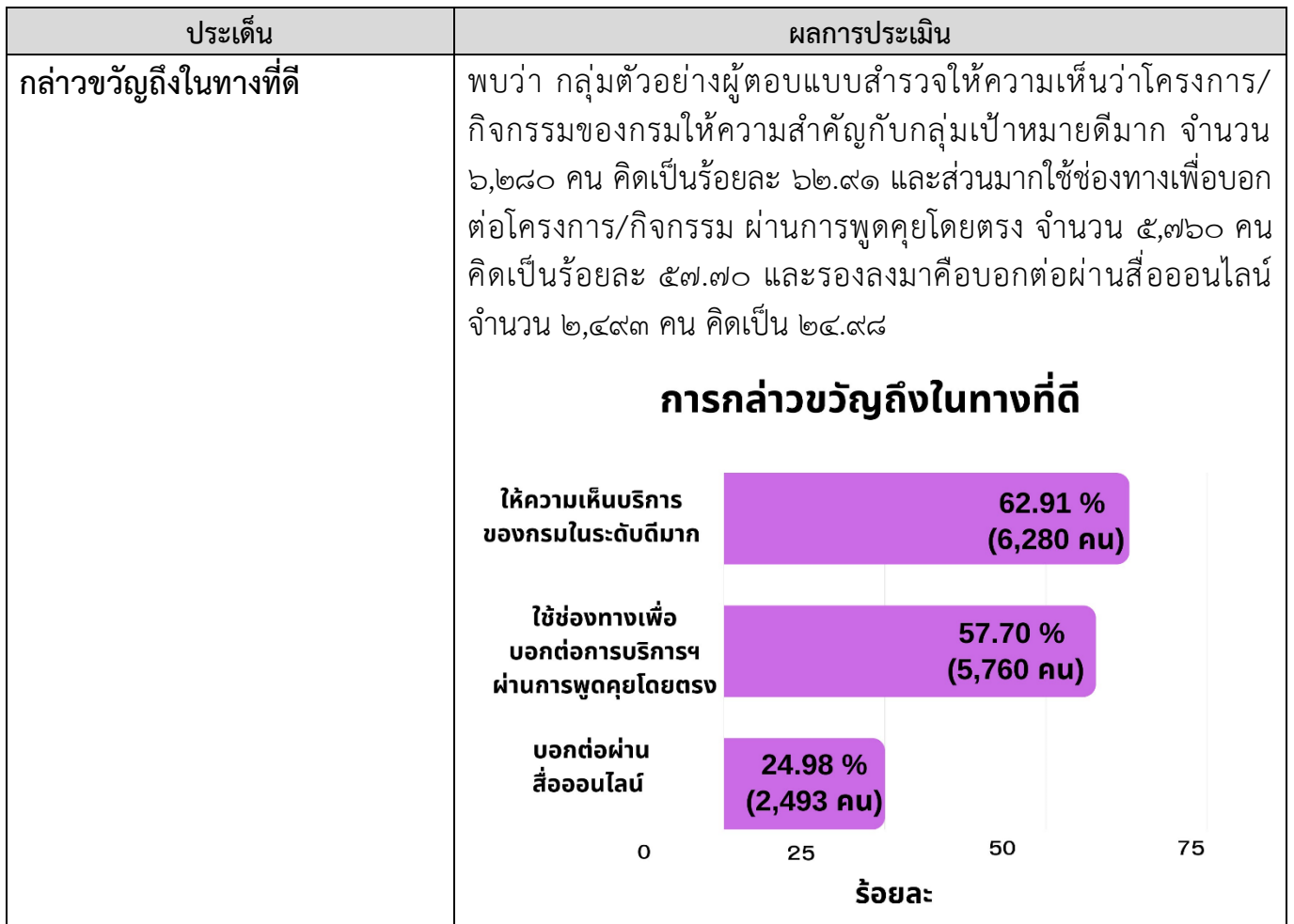
ประเด็นความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
ด้านวิทยากร ค่าเฉลี่ย ๐.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘	จากผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้ง ๔ ด้าน สรุปผลการประเมินระดับความไม่พึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๐.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความไม่พึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๐.๐๕) เช่น คุณภาพเสียง การประชุมออนไลน์และการควบคุมเสียงแทรก ระยะเวลาการจัดอบรมน้อย ห้องประชุมแออัดไม่มีลิ้งค์เอกสารการประชุม เป็นต้น และรองลงมาคือ ด้านวิทยากร มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย ๐.๐๔) เช่น การถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจไม่น่าดึงดูด ไม่มีการเชื่อมต่อแต่ละกิจกรรม การจัดการปัญหากับผู้เข้าร่วมประชุมส่งเสียงดังรบกวน ทีมวิทยากรน้อยกว่าผู้เข้าร่วมอบรมเนื้อหาการอบรมน้อย เป็นต้น
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๐.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๒	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๐.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕	
ด้านคุณภาพของการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๐.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑	

ระดับความไม่พึงพอใจในภาพรวม
มีค่าเฉลี่ย 0.04 คิดเป็นร้อยละ 0.78

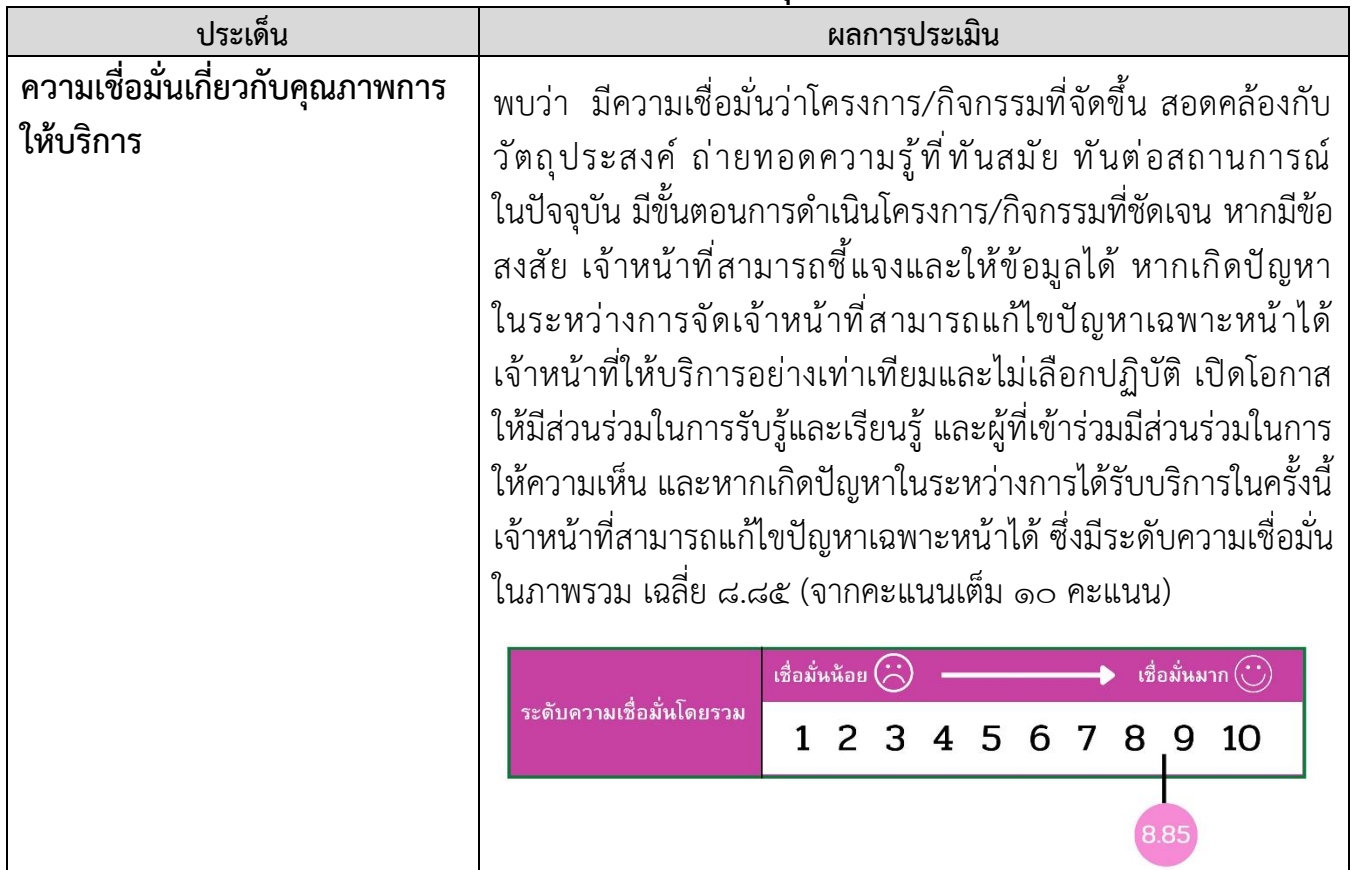
ด้าน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ด้านวิทยากร	0.04%	(ค่าเฉลี่ย 0.78)
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	0.04%	(ค่าเฉลี่ย 0.72)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.05%	(ค่าเฉลี่ย 1.05)
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	0.04%	(ค่าเฉลี่ย 0.71)

๔) ส่วนที่ ๔ แบบสำรวจความผูกพัน

ประเด็น	ผลการประเมิน												
การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง	พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมมากที่สุด จำนวน ๕,๒๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ รองลงมาคือ เคยเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม จำนวน ๔,๖๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙๔ โดยเคยเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม จำนวน ๑ - ๕ ครั้งมากที่สุด จำนวน ๓,๖๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๙ การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง <table><tr><th>การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง</th><th>ร้อยละ</th><th>จำนวนคน</th></tr><tr><td>ไม่เคยมารับบริการ</td><td>53.10 %</td><td>5,297 คน</td></tr><tr><td>เคยเข้ารับบริการ</td><td>46.94 %</td><td>4,686 คน</td></tr></table>	การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง	ร้อยละ	จำนวนคน	ไม่เคยมารับบริการ	53.10 %	5,297 คน	เคยเข้ารับบริการ	46.94 %	4,686 คน			
การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง	ร้อยละ	จำนวนคน											
ไม่เคยมารับบริการ	53.10 %	5,297 คน											
เคยเข้ารับบริการ	46.94 %	4,686 คน											
ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ	พบว่า หากกรมมีการจัดโครงการ/กิจกรรมในครั้งต่อไป กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจมีความยินดีเข้าร่วม มากที่สุด จำนวน ๙,๕๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐ และให้ความเห็นว่าการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมมีประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสำรวจ/ ครอบครัว/ ชุมชนมากที่สุดจำนวน ๖,๖๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๑ ทั้งนี้ ไม่ยินดีเข้าร่วม ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ เต็มใจในการให้ความร่วมมือ <table><tr><th>เต็มใจในการให้ความร่วมมือ</th><th>ร้อยละ</th><th>จำนวนคน</th></tr><tr><td>ยินดีเข้าร่วม</td><td>96.0 %</td><td>9,580 คน</td></tr><tr><td>การเข้ารับบริการมีประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสำรวจ/ ครอบครัว/ชุมชน</td><td>66.81 %</td><td>6,669 คน</td></tr><tr><td>ไม่ยินดีเข้าร่วม</td><td>0.6 %</td><td>58 คน</td></tr></table>	เต็มใจในการให้ความร่วมมือ	ร้อยละ	จำนวนคน	ยินดีเข้าร่วม	96.0 %	9,580 คน	การเข้ารับบริการมีประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสำรวจ/ ครอบครัว/ชุมชน	66.81 %	6,669 คน	ไม่ยินดีเข้าร่วม	0.6 %	58 คน
เต็มใจในการให้ความร่วมมือ	ร้อยละ	จำนวนคน											
ยินดีเข้าร่วม	96.0 %	9,580 คน											
การเข้ารับบริการมีประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสำรวจ/ ครอบครัว/ชุมชน	66.81 %	6,669 คน											
ไม่ยินดีเข้าร่วม	0.6 %	58 คน											



๕) ส่วนที่ ๕ แบบสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ



๖) ส่วนที่ ๖ แบบสำรวจความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

ประเด็น	ผลการประเมิน									
ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น มากสุด จำนวน ๘,๓๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙ และเคยเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น จำนวน ๑,๖๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑ เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมคุมประพฤติ กรมการท่องเที่ยว กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่เคยเข้าร่วม ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมากกว่าหน่วยงานอื่น จำนวน ๑,๓๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๓ ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น <table><tr><th>ระดับความพึงพอใจ</th><th>ร้อยละ</th><th>จำนวนคน</th></tr><tr><td>ไม่เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น</td><td>83.90 %</td><td>8,375 คน</td></tr><tr><td>เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น</td><td>16.11 %</td><td>1,608 คน</td></tr></table>	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	จำนวนคน	ไม่เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น	83.90 %	8,375 คน	เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น	16.11 %	1,608 คน
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	จำนวนคน								
ไม่เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น	83.90 %	8,375 คน								
เคยได้รับบริการในลักษณะนี้จากหน่วยงานอื่น	16.11 %	1,608 คน								
