รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ
ความคิดเห็นของประชาชนในเพจ “กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ”

ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ คำชมเชย และความต้องการของประชาชน
ช่วงข้อมูล ตุลาคม 2568 - สิงหาคม 2569

97	78	19	69
รายการทั้งหมด	เชิงบวก (80.4%)	เชิงลบ (19.6%)	คำชมเชย

หมายเหตุ: จำนวน 97 รายการเป็นจำนวน “รายการที่บันทึกความคิดเห็น” ไม่ใช่จำนวนความเห็นทั้งหมดของโพสต์ และมีบางรายการเป็นการสรุปความเห็นจากโพสต์เดียว เช่น รายการวันที่ 17-23 กุมภาพันธ์ 2569 ระบุ 2,563 ความเห็น จึงไม่ควรนำ 97 รายการไปเทียบกับยอด Engagement ของเพจโดยตรง และมีอีกหลายความคิดเห็นที่ไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ

1. สรุปภาพรวม

ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในทิศทางเชิงบวก โดยมีความคิดเห็นเชิงบวก 78 รายการ (80.4%) ขณะที่ความคิดเห็นเชิงลบที่มีเนื้อหาสาระ 19 รายการ (19.6%) สะท้อนว่าประชาชนส่วนหนึ่งรับรู้และชื่นชมการดำเนินงานของกรม โดยเฉพาะงานเชิงรุก การลงพื้นที่ และการสื่อสารผลการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียนและข้อสังเกตเชิงลบส่วนใหญ่สะท้อน “ความคาดหวังต่อการเข้าถึงบริการ” มากกว่าการปฏิเสธภารกิจของกรม เช่น ความล่าช้า ติดต่อยาก การช่วยเหลือไม่ต่อเนื่อง ความกังวลเรื่องการเข้าถึงสินเชื่อ/สวัสดิการ และความต้องการให้ติดตามปัญหาในพื้นที่อย่างจริงจัง

ข้อเสนอเชิงบริหารจึงควรมุ่ง 3 เรื่อง คือ เพิ่มความรวดเร็วและช่องทางเข้าถึงบริการ, ทำระบบติดตามเคสและประสานส่งต่อให้เห็นผล, และใช้ข้อมูลจากความคิดเห็นประชาชนเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการควบคู่กับการสื่อสารผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

2. สถิติสำคัญ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ	สาระสำคัญ
คำชมเชย	69	71.1%	ชื่นชมการทำงาน การลงพื้นที่ และการช่วยเหลือประชาชน
ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ	13	13.4%	ต้องการเพิ่มการเข้าถึงบริการ การสื่อสารสิทธิ และการขยายความช่วยเหลือ
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	15	15.5%	ประเด็นหลักคือความรวดเร็ว ความต่อเนื่อง และการเข้าถึงบริการ

3. แนวโน้มและประเด็นที่ควรจับตา

• **ปริมาณความคิดเห็นสูงช่วง ต.ค. 2568 และ ก.พ. 2569:** เป็นช่วงที่มีการสื่อสาร/กิจกรรมที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจำนวนมาก จึงควรใช้ช่วงดังกล่าวเป็นต้นแบบการสื่อสารที่สร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วม

• **เสียงเชิงบวกเด่นชัด:** คำชมเชยสะท้อนการรับรู้ภาพลักษณ์การทำงานเชิงรุก ความใกล้ชิดประชาชน และความตั้งใจของเจ้าหน้าที่

• **ประเด็นลบเน้น "บริการต้องถึงและเร็ว":** ประชาชนตั้งคำถามเรื่องการติดต่อ การเข้าถึงความช่วยเหลือ และการติดตามต่อเนื่อง ซึ่งควรยกระดับเป็น KPI ด้านคุณภาพบริการ

• **ปัญหาคนไร้บ้าน/คนขอทานเป็นประเด็นที่ถูกพูดถึงต่อเนื่อง:** ควรเชื่อมการจัดระเบียบกับการคุ้มครอง ฟื้นฟู อาชีพ และการติดตามผล มากกว่าการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

• **ต้องสื่อสาร "ผลลัพธ์" ให้มากขึ้น:** ความคิดเห็นบางส่วนสะท้อนความรู้สึกว่าเห็นกิจกรรม แต่ยังอยากเห็นผลลัพธ์จริงในพื้นที่ จึงควรสื่อสารเคสที่ช่วยเหลือสำเร็จและผลก่อน-หลังอย่างเหมาะสม

4. สรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ควรเร่งติดตาม

ประเด็น	ข้อค้นพบจากความคิดเห็น
การเข้าถึงบริการ/ ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ	พบข้อสังเกตเรื่องติดต่อยาก การรอความช่วยเหลือ และการเข้าถึงบริการ
การช่วยเหลือไม่ต่อเนื่อง/ ไม่เป็นไปตามที่แจ้ง	ประชาชนต้องการระบบติดตามเคสและการประสานงานที่ชัดเจน
คนไร้บ้าน/ คนขอทาน	ต้องการการจัดการเชิงระบบและการฟื้นฟูให้กลับมาดำรงชีวิตได้
การเข้าถึงสินเชื่อ/ สวัสดิการ	มีข้อสะท้อนเรื่องเงื่อนไขและความสะดวกในการเข้าถึง โดยเฉพาะผู้สูงอายุ/คนพิการ
ความเป็นธรรม/ การตรวจสอบข้อเท็จจริง	บางความเห็นตั้งข้อสังเกตเรื่องการเลือกปฏิบัติและประสิทธิผลของการตรวจสอบ

5. ข้อเสนอแนะ

1. จัดทำระบบ “รับเรื่อง-ส่งต่อ-ติดตามผล” สำหรับประเด็นที่ประชาชนแจ้งผ่านสื่อสังคมออนไลน์ พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาตอบกลับ

2. กำหนดมาตรฐานการตอบกลับเบื้องต้นสำหรับคำถาม/คำขอความช่วยเหลือที่จำเป็นเร่งด่วน พร้อมเชื่อมต่อช่องทางบริการ เช่น 1300 และหน่วยงานในพื้นที่

3. จัดทำฐานข้อมูลประเด็นร้องเรียนซ้ำ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบและลดการเกิดปัญหาเดิม

4. พัฒนาเนื้อหาสื่อสารสิทธิ สวัสดิการ และช่องทางขอรับบริการให้สั้น ชัด และค้นหาได้ง่าย

5. สื่อสารผลลัพธ์หลังการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง เช่น เคสตัวอย่าง ผลก่อน-หลัง และความสำเร็จของการบูรณาการในพื้นที่

6. นำสถิติความคิดเห็นประชาชนเข้าสู่การประชุมผู้บริหารเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส เพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและปรับปรุงบริการ

6. ข้อสรุป

ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในช่วงตุลาคม 2568 - สิงหาคม 2569 สะท้อนภาพรวมเชิงบวกต่อการดำเนินงานของกรม แต่ยังมีความคาดหวังสูงต่อความรวดเร็ว การเข้าถึง และความต่อเนื่องของการช่วยเหลือ ดังนั้น การนำเสียงของประชาชนไปใช้ประโยชน์ควรขยับจากการ “รับรู้ความคิดเห็น” ไปสู่การ “ใช้ความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงบริการและติดตามผลลัพธ์” อย่างเป็นระบบ

สรุปข้อมูลความคิดเห็นของประชาชน
ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ คำชมเชย และความต้องการ

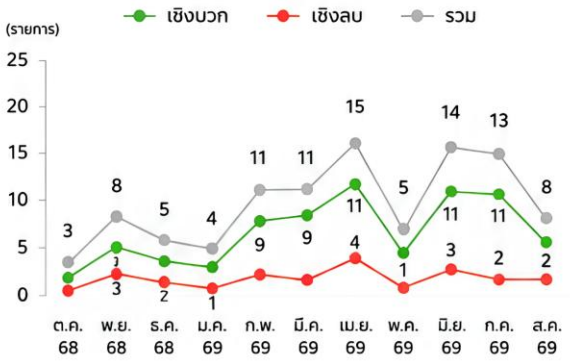
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ช่วงข้อมูล ตุลาคม 2568 – สิงหาคม 2569

1 ภาพรวมความคิดเห็นทั้งหมด

รวมทั้งสิ้น	เชิงบวก	เชิงลบ	คำชมเชย	ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
97 รายการ	78 รายการ (80.4%)	19 รายการ (19.6%)	69 รายการ (71.1%)	13 รายการ (13.4%)	15 รายการ (15.5%)

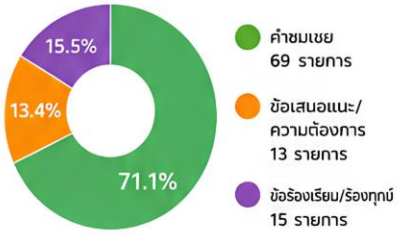
2 แนวโน้มความคิดเห็นรายเดือน



3 ประเด็นความคิดเห็นที่กล่าวถึงมากที่สุด (Top 5)

การลงพื้นที่ช่วยเหลือ/เยี่ยมบ้าน/ช่วยเหลือเชิงรุก	19 (19.6%)
พม.ใกล้คุณ	16 (16.5%)
คนไร้บ้าน/คนขอทาน	13 (13.4%)
การเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการ	9 (9.3%)
เงินกู้/สินเชื่อ/หนี้สิน	8 (8.2%)

4 สัดส่วนประเภทความคิดเห็น



5 ประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่พบบ่อย (Top 3)

ล่าช้า/ขั้นตอนมาก/ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ	6 (40.0%)
ช่วยเหลือไม่ต่อเนื่อง/ไม่เป็นไปตามที่แจ้ง	3 (20.0%)
คนไร้บ้าน/คนขอทาน	2 (13.3%)

6 คำชมเชยที่พบบ่อย (Top 3)

พนักงานบริการดี เป็นกันเอง	23 (33.3%)
ช่วยเหลือรวดเร็ว ทันเวลา	21 (30.4%)
มีประโยชน์ ช่วยให้เข้าถึงสิทธิ	16 (23.2%)

7 ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชน (Top 5)

- เพิ่มการลงพื้นที่ช่วยเหลือเชิงรุกและต่อเนื่อง
- สื่อสารข้อมูลสิทธิและสวัสดิการให้ชัดเจน
- เพิ่มโอกาสการเข้าถึงสินเชื่อ/เงินกู้
- เสริมศักยภาพ อพม. และภาคีเครือข่าย
- ติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ