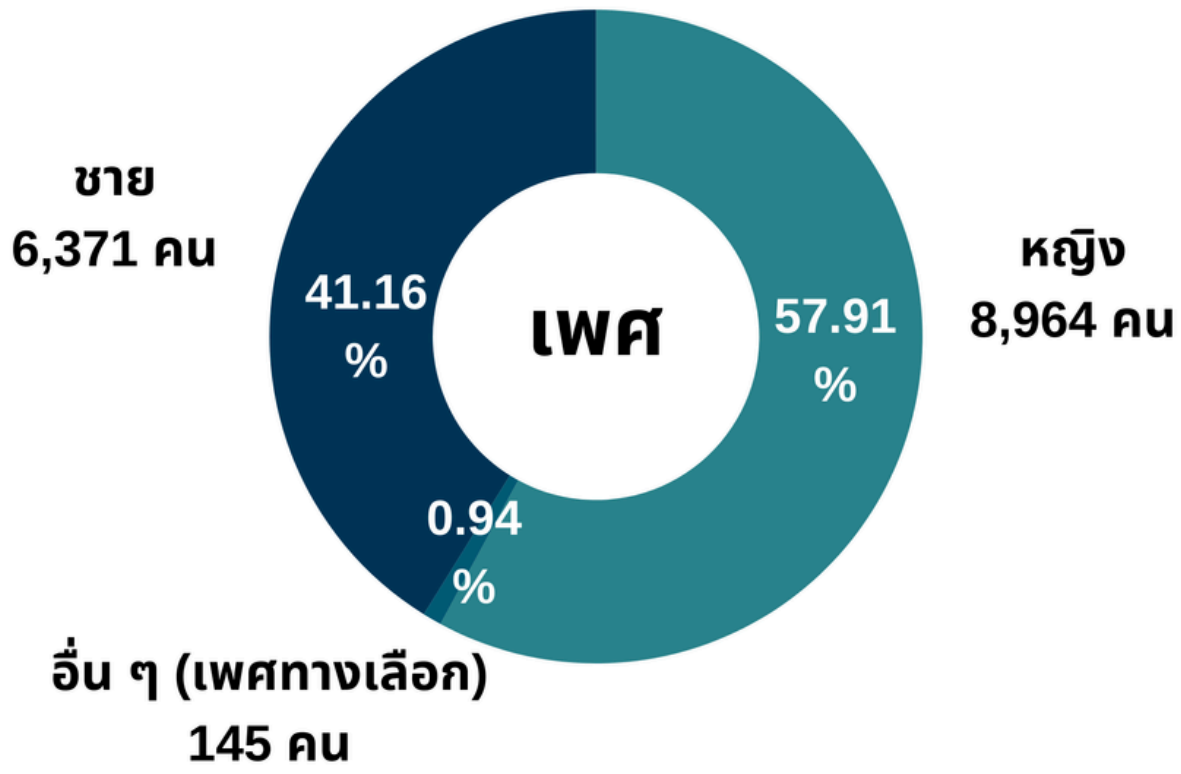




สำหรับกระบวนการงานการให้ บริการ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนผู้ตอบ
15,480 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ



ประเภทกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5,155 คน

พบว่า คนไร้ที่พึ่ง มากที่สุด จำนวน 1,843 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75

กลไกและเครือข่าย 3,988 คน

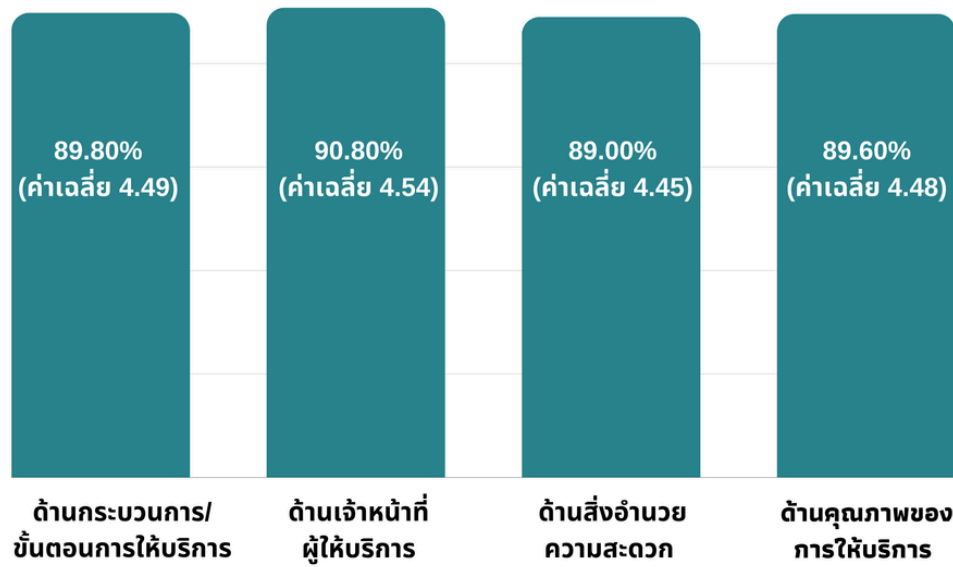
พบว่า ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 3,160 คน คิดเป็นร้อยละ 79.24

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 6,337 คน

พบว่า ส่วนภูมิภาค มากที่สุด จำนวน 4,487 คน คิดเป็นร้อยละ 70.81 และส่วนกลาง จำนวน 1,850 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19

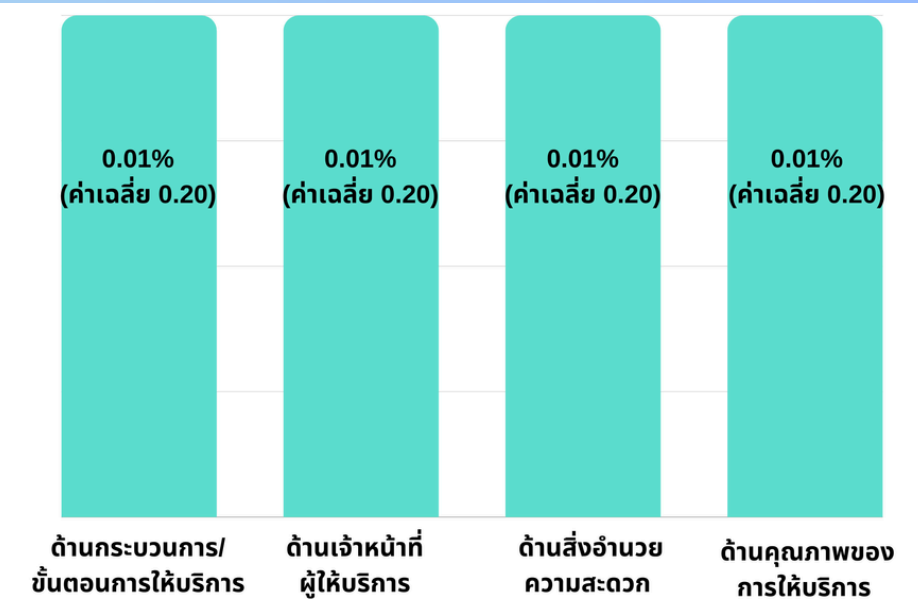
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวม
มีค่าเฉลี่ย 4.49
คิดเป็นร้อยละ
89.80



ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวม
มีค่าเฉลี่ย 0.01
คิดเป็นร้อยละ
0.20



ความผูกพัน

มีความผูกพันในภาพรวม
คิดเป็นร้อยละ 78.81

การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง

ร้อยละ 69.47

ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ

ร้อยละ 94.60

การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี

ร้อยละ 70.52

ความพึงพอใจด้านการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก

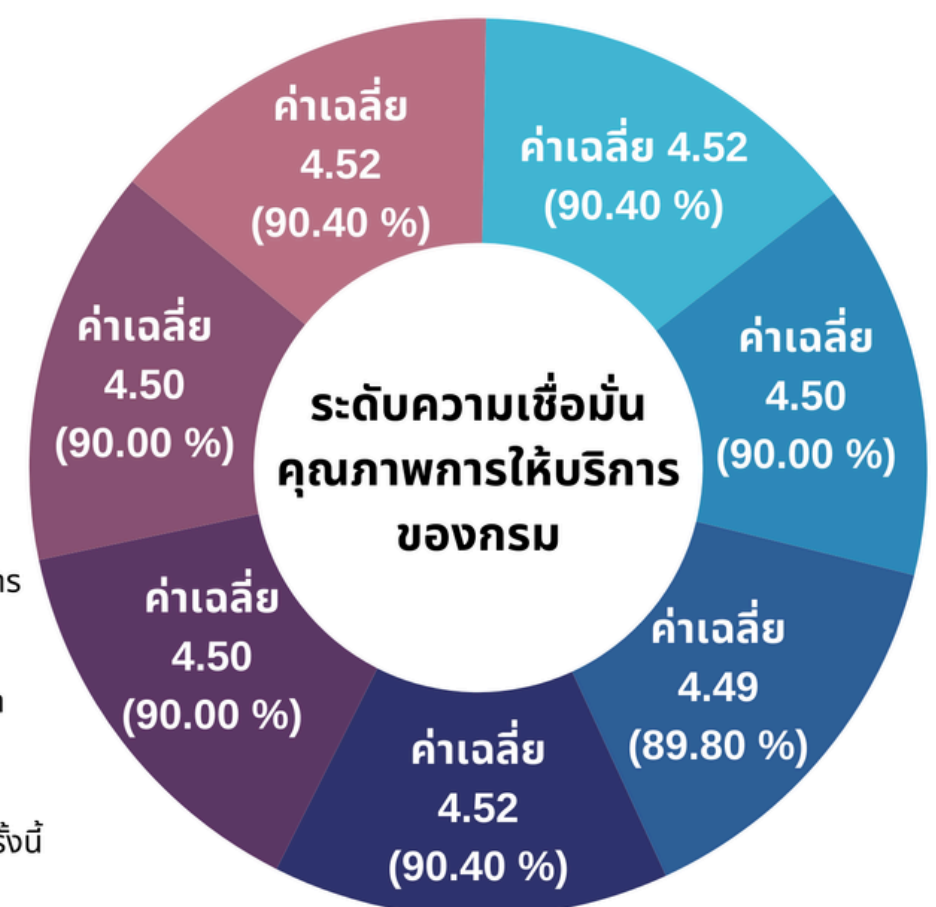
พึงพอใจงานบริการของ กรมพส.

มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 86.31

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม
เฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.14

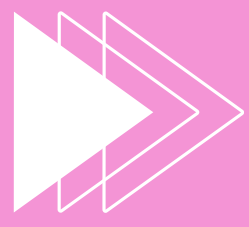
- เชื่อมั่นการให้บริการในครั้งนี้อย่างต่อเนื่องต่อความต้องการ
- เชื่อมั่นขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน / ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
- เชื่อมั่นการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่อสาธารณะ
- เชื่อมั่นการบริการที่จัดขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ
- เชื่อมั่นการบริการ ที่จัดขึ้น ผู้ที่เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการให้ความเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- เชื่อมั่นการบริการที่จัดขึ้นเปิดโอกาสให้ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ
- เชื่อมั่นหากเกิดปัญหาในระหว่างการให้บริการในครั้งนี้อย่างเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้



ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนา

- ความรู้เรื่องการมอบอำนาจ การอนุมัติค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ
- เพิ่มช่องทางการบริการ เช่น ติดตามความคืบหน้า (monitoring) / การออกบัตรคิว
- แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

- เพิ่มจำนวนอัตรากำลัง (ข้าราชการ) ให้เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน
- ควรมีการตรวจสอบการทำงานของบุคลากร/หน่วยงานในแต่ละพื้นที่
- ควรมีการ Training การดูแลกลุ่มเป้าหมายให้กับ อพม. อย่างต่อเนื่อง

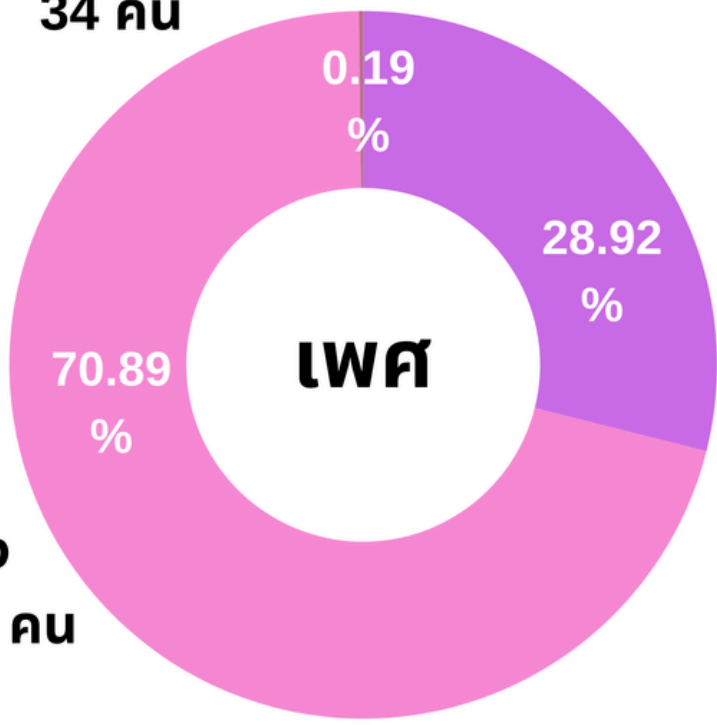


สำหรับการเข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรม ของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนผู้ตอบ
17,710 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

อื่น ๆ (เพศทางเลือก)
34 คน



ประเภทบุคลากรที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

บุคลากรในสังกัด กรม พส. 3,670 คน

พบว่า จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค มากที่สุด
จำนวน 2,557 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70

จากหน่วยงาน/องค์กรภายนอก 2,425 คน

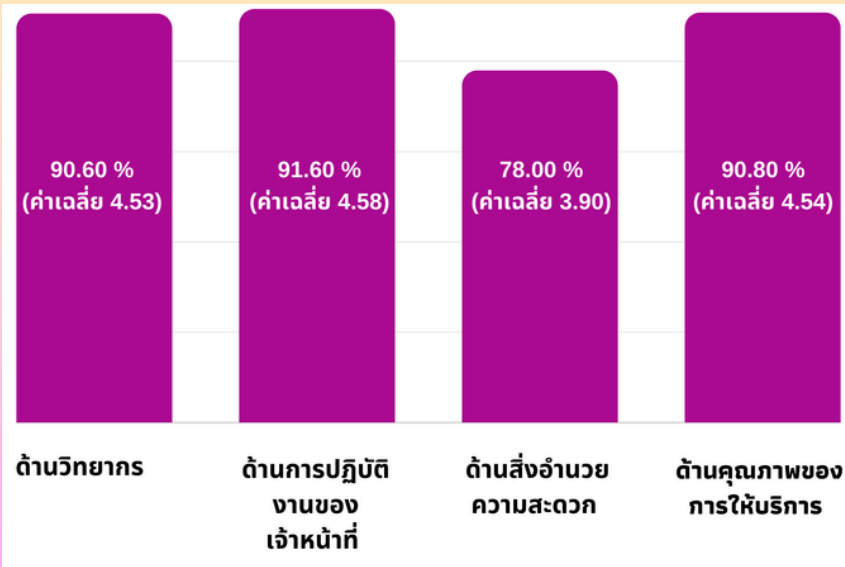
เช่น หน่วยสันติภาพสหรัฐอเมริกาประเทศไทย เยาวชน SEED Thailand องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 13.70

อื่น ๆ 11,615 คน

เช่น ประชาชนทั่วไป สถานประกอบการ กลุ่มสตรีและเยาวชน กลุ่ม
วิสาหกิจชุมชน อพม. อสม. คิดเป็นร้อยละ 65.60

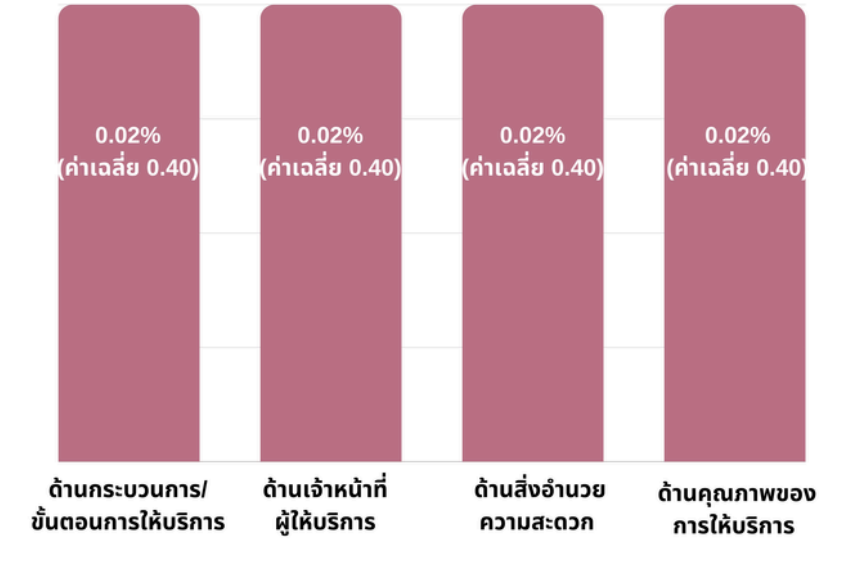
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวม
มีค่าเฉลี่ย 4.39
คิดเป็นร้อยละ
87.75



ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ในภาพรวม
มีค่าเฉลี่ย 0.02
คิดเป็นร้อยละ
0.40



ความผูกพัน

มีความผูกพันในภาพรวม
คิดเป็นร้อยละ 84.10

การเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง

ร้อยละ 80.70

ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ

ร้อยละ 96.40

การกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี

ร้อยละ 73.12

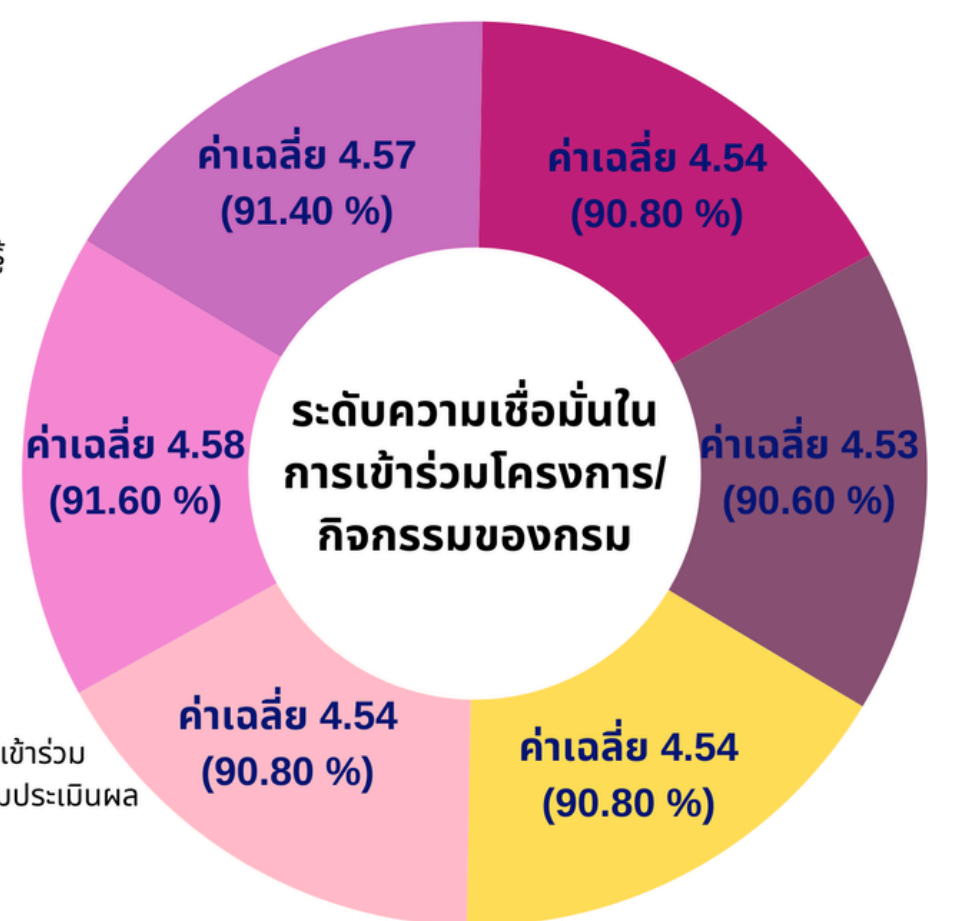
ความพึงพอใจด้านการเปรียบ
เทียบกับหน่วยงานภายนอก

พึงพอใจงานบริการของ กรมพส.
มากกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 85.98

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม
เฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.03

- เชื่อมั่นโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ตอบสนองความต้องการ
- เชื่อมั่นโครงการ/กิจกรรม ที่จัดขึ้น ถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
- เชื่อมั่นโครงการ/กิจกรรม ที่จัดขึ้น มีขั้นตอนการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ที่ชัดเจน
- เชื่อมั่นโครงการ/กิจกรรม ที่จัดขึ้น บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี
- เชื่อมั่น โครงการ/กิจกรรม ที่จัดขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ
- เชื่อมั่นโครงการ/กิจกรรม ที่จัดขึ้นเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมประเมินผล



ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนา

- พลังกดันนโยบายการขับเคลื่อนงานส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายอาสาสมัครทั่วประเทศ
- นำต้นแบบการดำเนินกิจกรรมของ CSR ขยายผลในจังหวัดอื่น ๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ควรปรับรูปแบบใบประกาศนียบัตรให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และเชื่อมโยงกับระบบ Dpis

- ควรอบรมการใช้โปรแกรม Adobe Photoshop / Adobe Illustrator / การใช้ Chat GPT
- ควรมีเวทีถอดบทเรียนแนวทางการแก้ไขปัญหาของงานนิคมสร้างตนเอง
- ควรอบรมการให้คำปรึกษา การประสานงาน เพื่อช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำปี พ.ศ. 2567 (รอบ 12 เดือน)

โดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร