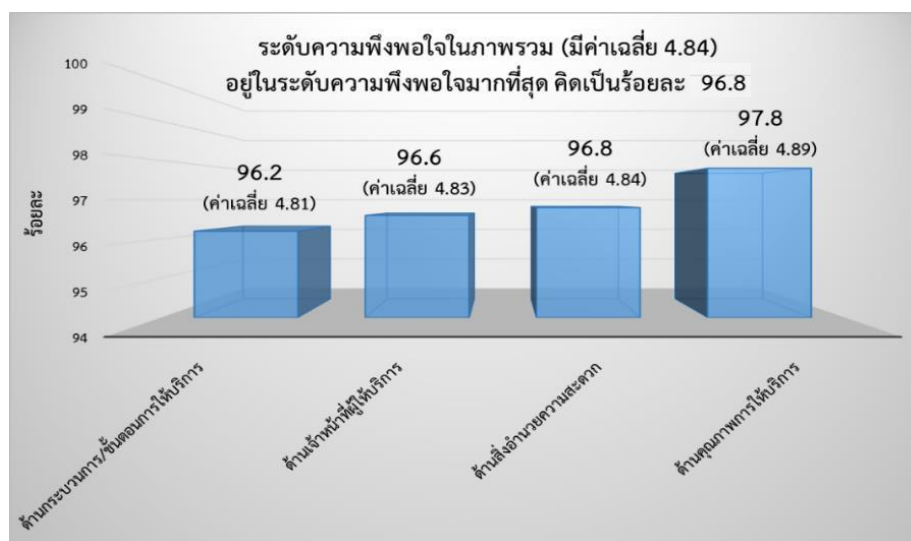


ผลการประเมินความพึงพอใจของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

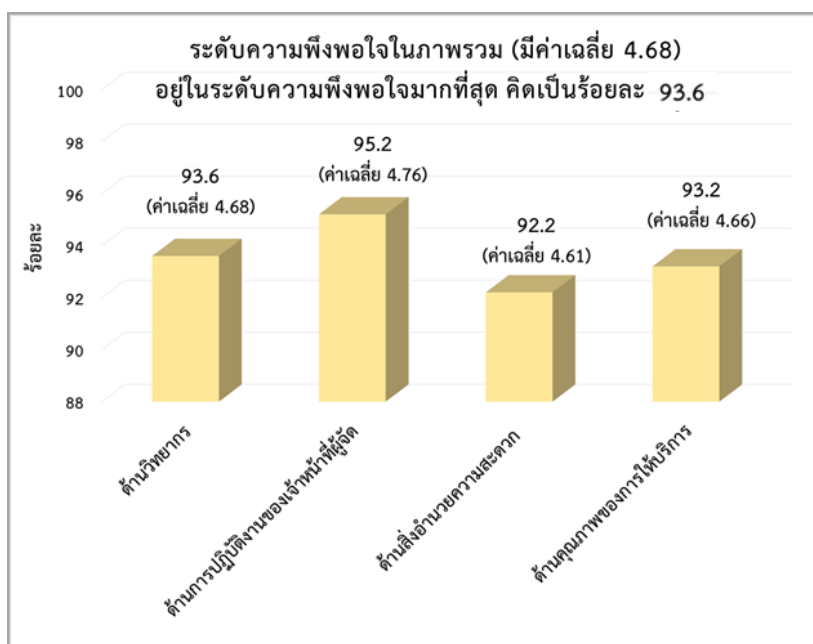
1. ผลความพึงพอใจในภาพรวม ด้านงานบริการกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมฯ ซึ่งสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.84 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยจำแนกความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ : มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ : มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80

ทั้งนี้พบว่ามีความพึงใจด้านคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด เช่น การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ Facebook ใช้งานได้ง่ายทำให้ได้รับข้อมูลถูกต้อง ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่ครบถ้วน และรองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย e-mail Line และ Application มีป้ายสัญลักษณ์ มีประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นร้องเรียน และข้อเสนอแนะ

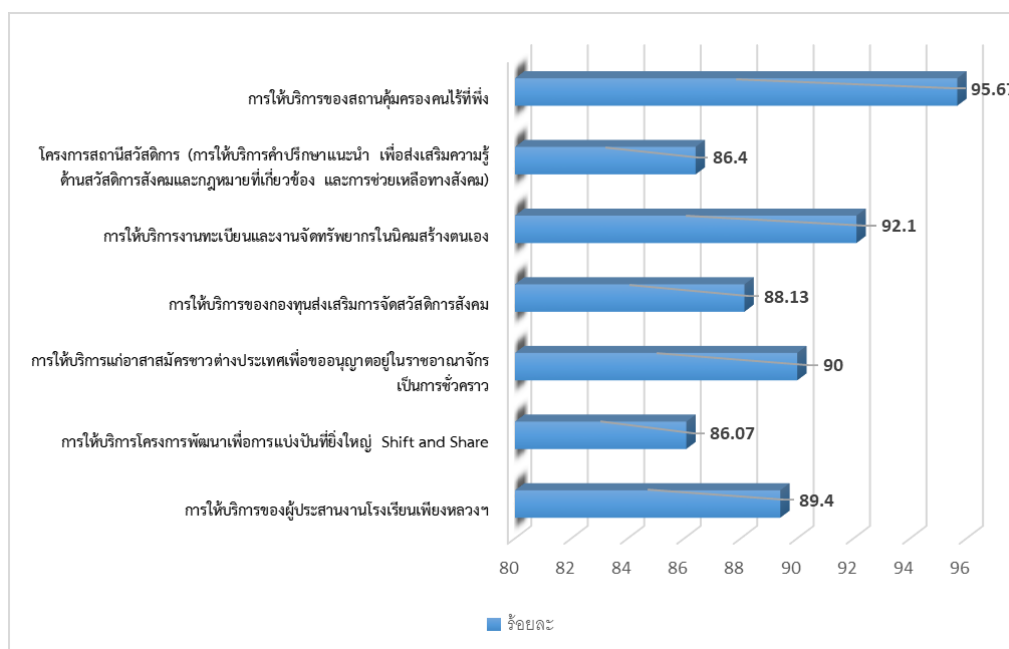
2. ผลความพึงพอใจในภาพรวม ด้านการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ของกรมฯ ซึ่งสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.68 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.60 โดยจำแนกความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านวิทยากร : มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ : มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ : มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

ทั้งนี้พบว่ามีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการ/กิจกรรม มากที่สุด เช่น ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบข้อซักถามและรายละเอียดการอบรมได้ ให้บริการด้วยกิริยาและคำพูดที่สุภาพเรียบร้อย และรองลงมา คือ ด้านวิทยากร และด้านคุณภาพของการให้บริการ เช่น การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เนื้อหามีความครบถ้วน สื่อประกอบการนำเสนอมีความเหมาะสมน่าสนใจ และวิทยากรเปิดโอกาสในการตอบข้อซักถาม

3. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการหลักของหน่วยงาน



ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการหลักของหน่วยงาน มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ปี พ.ศ. 2563 ได้ร้อยละ 95.67
- 2) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการสถานีสวัสดิการ (การให้บริการคำปรึกษาแนะนำ เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านสวัสดิการสังคมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการช่วยเหลือทางสังคม) ปี พ.ศ. 2563 ได้ร้อยละ 86.40
- 3) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและงานจัดทรัพยากรในนิคมสร้างตนเอง ปี พ.ศ. 2563 ได้ร้อยละ 92.10
- 4) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม และการให้ความรู้แก่องค์กรสาธารณประโยชน์ ปี พ.ศ. 2563 ได้ร้อยละ 88.13
- 5) ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่องานออกหนังสือรับรองแก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเพื่อขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ปี พ.ศ. 2563 ได้ร้อยละ 90.00
- 6) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อโครงการพัฒนาเพื่อการแบ่งปันที่ยั่งยืน Shift and Share (การอบรมเป็นวิทยากรกระบวนการของโครงการฯ) ปี พ.ศ. 2563 ได้ร้อยละ 86.07
- 7) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองหนึ่งใจ...เดียวกันฯ (ผู้ประสานงานโรงเรียนเพียงหลวงฯ) ปี พ.ศ. 2563 ได้ร้อยละ 89.40