

## สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการกรมกิจการเด็กและเยาวชน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล** การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ จากจำนวนบุคลากรในสังกัด 2,723 คน มีบุคลากรในสังกัดร่วมทำสำรวจ จำนวน 1,892 คน โดยได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการกรมกิจการเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในระหว่างวันที่ 12 – 25 เมษายน 2565 เป็นบุคลากรกรมกิจการเด็กและเยาวชน (ข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ, พนักงานราชการ, ลูกจ้างชั่วคราว, พนักงานกองทุน, ลูกจ้างเหมาบริการ) เป็นอย่างดี โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ดังนี้

#### 1.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	452	23.89
หญิง	1,440	76.11
<b>รวม</b>	<b>1,892</b>	<b>100</b>

จากข้อ 1.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการกรมกิจการเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.11 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 23.89

#### 1.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 25 ปี	124	6.55
26 – 30 ปี	245	12.95
31 – 35 ปี	301	15.91
36 – 40 ปี	354	18.71
41 – 45 ปี	291	15.38
46 - 50 ปี	206	10.89
51 – 55 ปี	199	10.52
56 - 60 ปี	172	9.09
<b>รวม</b>	<b>1,892</b>	<b>100</b>

จากข้อ 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการกรมกิจการเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 36 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.71 และรองลงมาอยู่ในกลุ่มอายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.91

1.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพทางราชการ

สถานภาพทางราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	336	17.76
ลูกจ้างประจำ	102	5.39
พนักงานราชการ	974	51.48
พนักงานกองทุน	13	0.69
ลูกจ้างชั่วคราว/ลูกจ้างเหมาบริการ	467	24.68
<b>รวม</b>	<b>1,892</b>	<b>100</b>

จากข้อ 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการกรมกิจการเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามสถานภาพทางราชการ ส่วนใหญ่อยู่ในประเภทพนักงานราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.48 รองลงมา คือ ลูกจ้างชั่วคราว/ลูกจ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ 24.68

1.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	0.11
ผู้เชี่ยวชาญ	2	0.11
กยผ.	43	2.27
กคค.	61	3.22
กสส.	74	3.91
ศบธ.	44	2.33
สลก.	84	4.44
กพร.	7	0.37
กตส.	5	0.26
ศตร.	20	1.06
หน่วยงาน 107 หน่วย	1,550	81.92
<b>รวม</b>	<b>1,892</b>	<b>100</b>

จากข้อ 1.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการกรมกิจการเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามสังกัด โดยส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดหน่วยงาน 107 หน่วย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.92 รองลงมาคือ สำนักงานเลขานุการกรม คิดเป็นร้อยละ 4.44

1.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลบุคลากรที่เคยใช้บริการด้านสวัสดิการของ ดย. หรือไม่ อาทิเช่น กรณีถึงแก่กรรม / กรณีคลอดบุตร / กรณีประสบสาธารณภัย / กรณียืมเงิน / ขอนั่งสิทธิ์รับรองเงินเดือนผ่านสิทธิธนาคาร / อุดหนุนสินค้าร้านค้าสวัสดิการ ดย.

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- เคยใช้บริการด้านสวัสดิการของ ดย.	805	42.55
- ไม่เคยใช้บริการด้านสวัสดิการของ ดย.	1,087	57.45
<b>รวม</b>	<b>1,892</b>	<b>100</b>

จากข้อ 1.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการกรมกิจการเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการด้านสวัสดิการของ ดย. 1,087 คน (ร้อยละ 57.45) และเคยใช้บริการด้านสวัสดิการของ ดย. 805 คน (ร้อยละ 42.55)

1.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลบุคลากรที่เคยใช้บริการด้านสวัสดิการของ ดย. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กรณี	จำนวน (คน)	ร้อยละของผู้เคยใช้บริการแต่ละประเภท
- การจ่ายเงินช่วยเหลือกรณีบุคลากรถึงแก่กรรม	23	2.86
- การจ่ายเงินช่วยเหลือกรณีบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม	72	8.94
- การจ่ายเงินช่วยเหลือกรณีบุคลากรหรือคู่สมรสคลอดบุตร	102	12.67
- การจ่ายเงินช่วยเหลือกรณีบุคลากรหรือทรัพย์สิน ประสบสาธารณภัย	9	1.12
- การยืมเงินสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่หรือการสำรองจ่ายใน การปฏิบัติหน้าที่ราชการ	39	4.84
- การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล	94	11.68
- หนังสือรับรองเงินเดือนสำหรับธนาคาร	452	56.15
- สิ้นค้าร้านค้าสวัสดิการ ดย.	421	52.30

จากข้อ 1.6 พบว่า บริการที่ผู้เคยใช้บริการ ใช้มากที่สุด หนังสือรับรองเงินเดือนสำหรับธนาคาร จำนวน 452 คน (ร้อยละ 56.15) รองลงมา สิ้นค้าร้านค้าสวัสดิการ ดย. จำนวน 421 (ร้อยละ 52.30) และ การจ่ายเงินช่วยเหลือกรณีบุคคลหรือคู่สมรสคลอดบุตร จำนวน 102 คน (ร้อยละ 12.67)

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	แปลว่า	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลว่า	มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลว่า	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลว่า	น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลว่า	น้อยที่สุด

ที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย เกณฑ์การ ประเมิน	เกณฑ์ การประเมิน
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
<b>2.1 ประเภทสวัสดิการ</b>									
1	การจ่ายเงินช่วยเหลือกรณีถึงแก่กรรม	124 (15.40%)	364 (45.22%)	212 (26.34%)	54 (6.71%)	51 (6.34%)	3.50	ปานกลาง	
2	การจ่ายเงินสงเคราะห์กรณีบุคลากรหรือทรัพย์สินประสบสาธารณภัย	114 (14.16%)	360 (44.72%)	229 (28.45%)	50 (6.21%)	52 (6.46%)	3.48	ปานกลาง	
3	การยืมเงินสำหรับชำระค่าธรรมเนียมหรือการสำรองจ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ	117 (14.53%)	370 (45.96%)	208 (25.84%)	53 (6.58%)	57 (7.08%)	3.48	ปานกลาง	
4	การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล	135 (16.77%)	363 (45.09%)	203 (25.22%)	54 (6.71%)	50 (6.21%)	3.53	มาก	
5	การช่วยเหลือค่าคลอดบุตร	129 (16.02%)	369 (45.84%)	204 (33.02%)	47 (5.84%)	56 (6.96%)	3.52	มาก	
6	สินค้าร้านค้าสวัสดิการ ดย.	155 (19.25%)	351 (43.60%)	218 (27.08%)	40 (4.97%)	41 (5.09%)	3.62	มาก	
7	หนังสือรับรองเงินเดือนสำหรับธนาคาร	221 (27.45%)	374 (46.46%)	157 (19.50%)	31 (3.85%)	22 (2.73%)	3.88	มาก	
<b>ผลการเฉลี่ยรวม</b>							3.57		
<b>เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ</b>							4	มาก	
<b>2.2 ช่องทางการรับทราบข้อมูลด้านสวัสดิการ</b>									
หนังสือเวียน		เว็บไซต์สำนักงานเลขานุการกรม			เจ้าหน้าที่ประสานงานด้านสวัสดิการ				
747 (44.22%)		456 (27.60%)			449 (27.18%)				

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการ ดย.

ที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย เกณฑ์การ ประเมิน	เกณฑ์ การประเมิน
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
<b>2.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>									
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	193 (23.98%)	391 (48.57%)	196 (24.35%)	20 (2.48%)	5 (0.62%)	3.93	มาก	
2	การอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	188 (23.35%)	384 (47.70%)	211 (26.21%)	18 (2.24%)	4 (0.50%)	3.91	มาก	
3	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	199 (24.72%)	380 (47.20%)	202 (25.09%)	20 (2.48%)	4 (0.50%)	3.93	มาก	
<b>ผลการเฉลี่ยรวม</b>							3.92		
<b>เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ</b>							4	มาก	
<b>2.4 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
1	การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	166 (21.24%)	415 (51.55%)	207 (25.71%)	13 (1.61%)	4 (0.50%)	3.90	มาก	
2	การชี้แจงข้อมูลรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	171 (21.24%)	406 (50.43%)	209 (25.96%)	15 (1.86%)	4 (0.50%)	3.90	มาก	
3	มีการจัดบริการให้เหมาะสมภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	184 (22.86%)	395 (49.07%)	207 (25.71%)	14 (1.74%)	5 (0.62%)	3.92	มาก	
4	ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	172 (21.37%)	383 (47.58%)	229 (28.45%)	17 (2.11%)	4 (0.50%)	3.87	มาก	
<b>ผลการเฉลี่ยรวม</b>							3.90		
<b>เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ</b>							4	มาก	

2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1	ความเหมาะสมของเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ	184 (22.86%)	413 (51.30%)	196 (24.35%)	9 (1.12%)	3 (0.37%)	3.95	มาก
2	ความชัดเจนของขั้นตอนและการให้บริการมีความเหมาะสมและมีคุณภาพ	185 (22.98%)	402 (49.94%)	206 (25.59%)	8 (0.99%)	4 (0.50%)	3.94	มาก
3	สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสวัสดิการ ดย.	165 (20.50%)	381 (47.33%)	225 (27.95%)	27 (3.35%)	7 (0.87%)	3.83	มาก
ผลการเฉลี่ยรวม							3.91	
เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ							4	มาก

2.6 ด้านผลของการให้บริการ								
1	บริการที่ท่านได้รับมีความคุ้มค่ากับเวลา/การเดินทาง	169 (20.99%)	372 (46.21%)	233 (28.94%)	26 (3.23%)	5 (0.62%)	3.84	มาก
2	บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ	191 (23.73%)	378 (46.96%)	209 (25.96%)	23 (2.86%)	4 (0.50%)	3.91	มาก
3	บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	192 (23.85%)	403 (50.06%)	184 (22.86%)	21 (2.61%)	5 (0.62%)	3.94	มาก
4	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกองทุนสวัสดิการ ดย.	184 (22.86%)	395 (49.07%)	201 (24.97%)	17 (2.11%)	8 (0.99%)	3.91	มาก
ผลการเฉลี่ยรวม							3.90	
เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ							4	มาก

### **ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

#### **3.2 ท่านต้องการให้กองทุนสวัสดิการ ดย. จัดทำสวัสดิการใดเพิ่มเติม (โปรดระบุ)**

- 1) ให้กู้ยืมเงินในกรณีต่างๆ เช่น การกู้ฉุกเฉิน/การกู้เพื่อการศึกษา/การกู้เพื่อที่พักอาศัย
- 2) เพิ่มสวัสดิการให้กับคนในครอบครัวของบุคลากร เช่น ค่ารักษาพยาบาล (บิดา-มารดา,บุตร)/  
ทุนการศึกษาให้กับบุตร
- 3) ช่วยสนับสนุนอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรน่า
- 4) จัดหาที่พักสำหรับรองรับเจ้าหน้าที่ซึ่งต้องไปบรรจุหรือไปปฏิบัติราชการเป็นเวลานาน

#### **3.3 ท่านต้องการให้ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการสวัสดิการ ดย. อย่างไร (โปรดระบุ)**

- 1) ประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง โดยแจ้งรายละเอียดการให้บริการ และเบอร์ติดต่อ กรณีมีข้อสงสัย
- 2) จัดตั้งกลุ่มไลน์ เพื่อสอบถามรายละเอียดกรณีมีข้อสงสัยและแจ้งข่าวสาร โดยให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจเป็นผู้ให้ข้อมูล
- 3) มีช่องทางการขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

-----