แบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย "ผู้ขอกู้ยืมเงิน" และ "ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน"
กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **"ผู้ขอกู้ยืมเงิน"** และ **"ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน"** กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี ๒๕๖๓ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ขอรับบริการจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

๒. วัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

๓. แบบสำรวจนี้แบ่งเป็น ๔ ส่วน คือ **ส่วนที่ ๑** ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ **ส่วนที่ ๒** ข้อมูลสถานประกอบกิจการ **ส่วนที่ ๓** ข้อมูลการให้บริการ และ**ส่วนที่ ๔** ปัญหาและข้อเสนอแนะ

๔. โปรดเติมเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.๑ เบอร์โทรศัพท์ผู้ตอบแบบสำรวจ : .....

๑.๒ E-Mail : .....

๑.๓ เพศ

❍ หญิง ❍ ชาย

๑.๔ อายุ

❍ ต่ำกว่า ๒๕ ปี ❍ ๒๕ – ๓๔ ปี ❍ ๓๕ – ๔๔ ปี ❍ ๔๕ ปีขึ้นไป

๑.๕ การศึกษา

❍ ต่ำกว่า มัธยมต้น ❍ อนุปริญญา/ปวส. ❍ สูงกว่าปริญญาตรี
❍ มัธยมปลาย/ปวช. ❍ ปริญญาตรี

๑.๖ ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

❍ ผู้มีอำนาจลงนามของสถานประกอบกิจการ ❍ เจ้าหน้าที่รับ-ส่งเอกสาร
❍ ผู้รับมอบอำนาจของสถานประกอบกิจการ ❍ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๑.๗ กรณีท่านต้องการทราบความคืบหน้าของการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการตามสิ่งที่ท่านได้กรุณาเสนอแนะ ขอให้ท่านระบุชื่อ สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล์ ของท่านให้ชัดเจน (ถ้าไม่ต้องการ ไม่ต้องระบุรายละเอียด)

ชื่อ – นามสกุล .....
ที่อยู่ .....
เบอร์โทรศัพท์ ..... อีเมล .....

ส่วนที่ ๒. ข้อมูลสถานประกอบกิจการ

๒.๑ ประเภทกิจการ

❍ อุตสาหกรรมการผลิต ❍ พาณิชยกรรม ❍ การบริการ
❍ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

๒.๒ จำนวนลูกจ้างทั้งหมด (กรณีมีหน่วยงานสาขาที่จดทะเบียนการจัดตั้งรวมกับสำนักงานใหญ่ ให้นับรวมลูกจ้างของหน่วยงานสาขาด้วย)

❍ ตั้งแต่ ๐ - ๙๙ คน ❍ ตั้งแต่ ๑๐๐ - ๔๙๙ คน ❍ ตั้งแต่ ๕๐๐ คน ขึ้นไป

มีต่อหน้า ๒

๒.๓ สถานประกอบกิจการของท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลบริการการขอกู้ยืมเงิน และ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

❍ โซเชียลมีเดีย ❍ ประชุมชี้แจง/อบรม/สัมมนา ❍ วิทยุ
❍ หนังสือพิมพ์ ❍ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ❍ โทรทัศน์
❍ นิทรรศการ ❍ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ❍ เว็บไซต์
❍ อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลการให้บริการ

๓.๑ เรื่องที่ติดต่อ

☐ ๓.๑.๑ การ**ขอกู้ยืมเงิน**จากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
❍ ขอข้อมูลหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงิน ❍ ยื่นคำขอกู้ ❍ จ่ายชำระคืนเงินกู้
❍ ทำสัญญากู้ยืม ❍ รับเงินกู้ ❍ อื่นๆ โปรดระบุ.....

☐ ๓.๑.๒ การขอรับ**เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน**จากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
❍ ขอข้อมูลหลักเกณฑ์การให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน ❍ รับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน
❍ ยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน ❍ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๓.๒ ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจ ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑) ด้านการให้บริการ/การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่					
๑.๑) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พูดจาสุภาพ ในการให้บริการ					
๑.๒) การบริการครบถ้วนชัดเจนถูกต้อง					
๑.๓) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง					
๑.๔) คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
๑.๕) มีความซื่อสัตย์สุจริต (ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ)					
๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑) ขั้นตอนการรับบริการมีความง่ายและไม่ซับซ้อน					
๒.๒) บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓) มีความเสมอภาคในการให้บริการ (ลำดับคิวในการดำเนินการ)					
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๓.๒) ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน ง่ายต่อการเข้าถึง					
๓.๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เครื่องใช้ในการให้บริการ					
๓.๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม เช่น ที่นั่งรอรับบริการ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น					

มีต่อหน้า ๓

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔) ด้านคุณภาพของการบริการ					
๔.๑) ได้รับบริการตรงตามความต้องการครบถ้วน ถูกต้อง					
๔.๒) ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์					
๔.๓) ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม					
๕) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๕.๑) ได้รับทราบข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรายละเอียดบริการขอกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมากน้อย					
๕.๒) การขอกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีส่วนช่วยส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานมากน้อย					
๕.๓) การขอกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีประโยชน์ต่อสถานประกอบกิจการในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่ลูกจ้างมากน้อย					
๕.๔) มีความประสงค์จะใช้บริการ การขอกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อนำไปฝึกอบรม/ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่พนักงานมากน้อย					

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

๔.๑ บริการขอกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

ปัญหา/ข้อขัดข้อง.....

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....

.....

๔.๒ บริการการขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน

ปัญหา/ข้อขัดข้อง.....

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....

.....

๔.๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การบริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือให้ข้อมูล
กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน