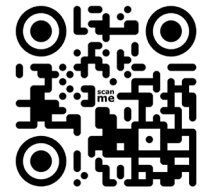


แบบสำรวจความพึงพอใจของ
“ผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุน” และ “ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน”
กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๙



คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๑) ผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุน และ (๒) ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๙ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ขอรับบริการกู้ยืมเงินจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

๒. วัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

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

๔. โปรดเติมเครื่องหมายถูก (✓) หน้าตัวเลือก และกรอกข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.๑ สถานที่ยื่นคำขอ

☐ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..... ☐ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....

๑.๒ วิธีการยื่นคำขอ

☐ ยื่นด้วยตนเอง ณ หน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
☐ ยื่นผ่านระบบสารสนเทศกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อการให้เงินกู้ยืมและการให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน (e-fund)

๑.๓ ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

☐ ผู้ดำเนินการฝึก ☐ ผู้ประกอบกิจการ
☐ ผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ☐ ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถที่เป็นหน่วยงานของรัฐ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

๑.๔ จำนวนลูกจ้างทั้งหมด (กรณีมีหน่วยงานสาขาที่จดทะเบียนการจัดตั้งรวมกับสำนักงานใหญ่ ให้นับรวมลูกจ้างของหน่วยงานสาขาด้วย)

☐ ๑ - ๙๙ คน ☐ ๑๐๐ - ๒๐๐ คน ☐ ๒๐๑ - ๕๐๐ คน
☐ ๕๐๑ - ๑,๐๐๐ คน ☐ ๑,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ คน ☐ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ คน
☐ ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๑ คน ขึ้นไป

๑.๕ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการบริการการขอกู้ยืมเงิน และการขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน จากช่องทางใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ โทรศัพท์ ☐ วิทยู ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
☐ TikTok ☐ YouTube ☐ นิทรรศการ ☐ ประชุมชี้แจง/อบรม/สัมมนา
☐ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ☐ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการให้บริการ

๒.๑ ท่านใช้บริการการขอกู้ยืมเงินหรือการขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน จากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานรายการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ ขอข้อมูลหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงิน | ☐ ขอข้อมูลหลักเกณฑ์การให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน |
| ☐ ยื่นคำขอกู้ | ☐ ยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน |
| ☐ ทำสัญญากู้ยืม | ☐ รับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน |
| ☐ รับเงินกู้ | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) |
| ☐ จ่ายชำระคืนเงินกู้ | |

๒.๒ ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน

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

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ ในการให้บริการ					
๑.๒) การบริการครบถ้วน ชัดเจน และถูกต้อง					
๑.๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
๑.๔) คุณภาพของงานที่ให้บริการ					
๒) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑) ขั้นตอนการรับบริการไม่ซับซ้อน					
๒.๒) บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓) มีความเสมอภาคในการให้บริการ (ลำดับคิวในการให้บริการ)					
๒.๔) ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดและความเหมาะสมของเวลา					
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๓.๒) ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน ง่ายต่อการเข้าถึง					
๓.๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เครื่องใช้ในการให้บริการ					
๓.๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น					
๔) ความผูกพัน					
๔.๑) กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน มีความน่าเชื่อถือ					
๔.๒) ท่านรู้สึกเชื่อมั่นต่อความมั่นคงของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๔.๓) ท่านจะแนะนำกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้แก่คนรู้จักของท่าน					

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	๕	๔	๓	๒	๑
๕) ความคาดหวังของผู้รับบริการ					
๕.๑) การใช้บริการจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมอบประสบการณ์ให้แก่ท่านดีกว่าที่ท่านคาดหวัง					
๕.๒) ระดับของการให้บริการ (Service Level) ของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานดีกว่าที่ท่านคาดหวังไว้					
๕.๓) โดยภาพรวม ความคาดหวังของท่านจากการใช้บริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานได้รับการตอบสนอง					
๖) ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภารกิจกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๖.๑) ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรายละเอียดบริการกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๖.๒) ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรายละเอียดการบริการกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๖.๓) สื่อประชาสัมพันธ์ภารกิจกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน มีเนื้อหาครบถ้วนสามารถเข้าใจได้ทันที					
๖.๔) การเผยแพร่สื่อออนไลน์มีความเหมาะสม และเข้าถึงง่าย					
๖.๕) ท่านคิดว่าสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานส่งผลให้เกิดการกระตุ้นความสนใจในการกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน					

ส่วนที่ ๓ การรับรู้ถึงการปรับปรุงการให้บริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

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

การให้บริการ	ระดับการรับรู้				
	๕	๔	๓	๒	๑
การรับรู้ถึงการปรับปรุงการให้บริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๑) บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๒) ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดและความเหมาะสมของเวลา					
๓) ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน ง่ายต่อการเข้าถึง					

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน**๔.๑ บริการเงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน**

ปัญหา/ข้อขัดข้อง :

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

๔.๒ บริการการขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน

ปัญหา/ข้อขัดข้อง :

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

๔.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

.....

๔.๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การบริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....