

เอกสารอ้างอิง

รายงานผลการดำเนินงาน

กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ปีบัญชี ๒๕๖๓

ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ตัวชี้วัดที่ ๒.๒

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดที่ ๒.๒.๒

ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน



บันทึกข้อความ

กองส่งเสริมการอาชีพมีมือแรงงาน
เลขที่ 11934
วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓
เวลา

ส่วนราชการ กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมฯ งานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๓๑๐

ที่ รง ๐๔๐๖/ลค. ๐๒๕๖๓ วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑. เรื่องเดิม

หนังสือกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ รง ๐๔๐๖/ว ๐๒๐๖๑ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓ แจ้งให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อกองทุนฯ ๒.๒.๑ ผู้ชอู้ยืมเงินกองทุนฯ ๒.๒.๒ ผู้ชอู้รับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน

๒. ชอู้รายงาน

กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานชอู้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ดังนี้

๒.๑ ผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้ชอู้ยืมเงิน” ที่ได้รับเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน ๔๑ แห่ง และผู้สนใจชอู้ยืมเงิน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามรวม ๗๖ แห่ง และผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก - มากที่สุด (๔.๐๐ - ๕.๐๐) จำนวน ๗๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๕ ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๒.๒ ผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้ชอู้รับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” ที่ได้รับเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน ๑,๐๑๖ แห่ง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามรวม ๙๓๕ แห่ง และผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก - มากที่สุด (๔.๐๐ - ๕.๐๐) จำนวน ๙๐๙ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๑ ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

Asm. Aswadis

(นางศิริพร ธรรมศิริ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ทราบ

Signature

(นางสาวนภาเทัญ ศรีศักดิ์)

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อตัวชี้วัด ๒.๒.๒ ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัด					ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๓
			๑	๒	๓	๔	๕	
๒.๒.๒ ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน	ระดับ	๗	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๙๗.๒๑

รายละเอียด/คำอธิบายผลการดำเนินงาน :

<p>๑. การดำเนินงานสำคัญ ที่ช่วยสนับสนุนผลลัพธ์ของการดำเนินงานของตัวชี้วัดนี้ - กรุณาให้รายละเอียดถึงกิจกรรมนั้นพอสังเขปเช่น ดำเนินการอะไร เมื่อใด มีผลต่อตัวชี้วัดอย่างไร</p> <p>๑.๑ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานดำเนินการจัดทำร่างแบบสอบถาม ผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุนฯ เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุน โดยที่เนื้อหาของแบบสำรวจนั้น จะต้องครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมไปถึงประเด็นที่จะตั้งคำถามต้องประกอบไปด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>๑.๑.๑ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>๑.๑.๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>๑.๑.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>๑.๑.๔ ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ</p> <p>๑.๒ หนังสือกลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ รง ๐๔๐๖/ลค. ๐๐๐๗ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓ เพื่อขอความอนุเคราะห์กลุ่มงานบริหารกองทุนพิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓</p> <p>๑.๓ หนังสือกลุ่มงานบริหารกองทุน ที่ รง ๐๔๐๖/บก. ๐๐๒๘ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓ ตอบกลับ การขอความอนุเคราะห์พิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p> <p>๑.๔ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้กรมบัญชีกลางทางอีเมล evacgd2014@gmail.com เพื่อพิจารณาให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะทางอีเมล เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓ กรมบัญชีกลางได้แจ้งผลการพิจารณาทางอีเมลว่าเห็นชอบโดยแก้ไขข้อความบางส่วน</p> <p>๑.๕ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้บริษัทที่ปรึกษา (บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด) ทางอีเมล siroj@tris.co.th เพื่อพิจารณาให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะทางอีเมล</p> <p>๑.๖ บริษัทที่ปรึกษา (บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด) ได้แจ้งผลการพิจารณาทางอีเมล เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ เห็นชอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจที่กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานส่งให้พิจารณา และขอให้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนดตามบันทึกข้อตกลง ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ต่อไป</p> <p>๑.๗ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหนังสือกองส่งเสริมการพัฒนาศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ รง ๐๔๐๖/๐๓๘๖ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓ ของบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓</p> <p>๑.๘ แจ้งผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามหนังสือกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ รง ๐๔๐๖/ว ๐๒๐๖๑ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓</p> <p>๑.๙ ติดตามการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางไลน์</p> <p>๑.๑๐ รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ขอรับเงินช่วยเหลืออุดหนุนฯ จำนวนผู้ขอรับเงินช่วยเหลืออุดหนุน ๑,๐๑๖ แห่ง มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๙๓๕ แห่ง และมีผู้ที่ตอบแบบสำรวจในระดับ มาก - มากที่สุด : (๔.๐๐ - ๕.๐๐) จำนวน ๙๐๙ แห่ง คิดเป็นคะแนนร้อยละ ๙๗.๒๑ ซึ่งมีค่าเกณฑ์วัดอยู่ในระดับที่ ๕</p>
<p>๒. ในปีที่ผ่านมาดำเนินการประเมิน นอกเหนือจากการดำเนินงานตามแผนงาน/กิจกรรมดังกล่าวแล้วมีปัจจัย/เหตุการณ์สำคัญ ทั้งภายนอก และภายใน ต่อผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด คือ</p> <p>๒.๑ ปัจจัยที่สนับสนุน</p> <p>๒.๑.๑ ผู้บริหารทุนหมุนเวียน</p> <p>๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการพัฒนาศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน และเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน</p> <p>๒.๑.๓ ผู้ยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน</p>

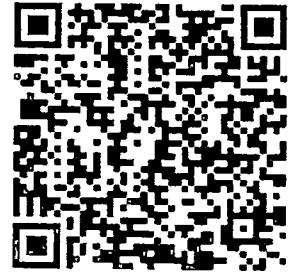
๒.๒ ปัจจัยที่เป็นปัญหา/อุปสรรค (ระบุเฉพาะประเด็นสำคัญ และการแก้ไข ถ้ามี)
สถานประกอบการที่ตอบแบบสำรวจล่าช้า
๓. ผลงานที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเทียบกับแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนด
รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ขอรับเงินช่วยเหลืออุดหนุนฯ จำนวนผู้ขอรับเงินช่วยเหลืออุดหนุน ๑,๐๑๖ แห่ง มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๙๓๕ แห่ง และมีผู้ที่ตอบแบบสำรวจในระดับ มาก - มากที่สุด : (๔.๐๐ - ๕.๐๐) จำนวน ๙๐๙ แห่ง คิดเป็นคะแนนร้อยละ ๙๗.๒๑ ซึ่งมีค่าเกณฑ์วัดอยู่ในระดับที่ ๕
๔. เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
๔.๑ หนังสือกลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ รง ๐๔๐๖/ลค. ๐๕๑๙ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เอกสาร ๒.๒.๒ (๑))
๔.๒ หนังสือกลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ รง ๐๔๐๖/ลค. ๐๐๐๗ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓ เพื่อขอความอนุเคราะห์พิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ (เอกสาร ๒.๒.๒ (๒))
๔.๓ หนังสือกลุ่มงานบริหารกองทุน ที่ รง ๐๔๐๖/บก. ๐๐๒๘ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓ ตอบกลับ การขอความอนุเคราะห์พิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เอกสาร ๒.๒.๒ (๓))
๔.๔ หลักฐานการส่ง - การตอบกลับ แบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ จากกรมบัญชีกลาง และบริษัทที่ปรึกษา (บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด) (เอกสาร ๒.๒.๒ (๔))
๔.๕ หนังสือกองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ รง ๐๔๐๖/๐๓๘๖ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓ การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ (เอกสาร ๒.๒.๒ (๕))
๔.๖ หนังสือกรมพัฒนาฝีมือแรงงานฝมือแรงงาน ที่ รง ๐๔๐๖/๐๒๐๖๑ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ส่งแบบสำรวจถึงสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ (เอกสาร ๒.๒.๒ (๖))
๔.๗ รายงานผลงานวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสาร ๒.๒.๒ (๗))
๔.๘ ไฟล์ข้อมูลดิบแสดงผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ซีดีแผ่นที่ ๕)

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 และส่วนที่ 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 มัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. สูงกว่าปริญญาตรี
 มัธยมปลาย/ปวช. ปริญญาตรี

๑.๖ ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

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

๑.๗ กรณีท่านต้องการทราบความคืบหน้าของการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการตามสิ่งที่ท่านได้กรุณาเสนอแนะ ขอให้ท่านระบุชื่อ สกกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ของท่านให้ชัดเจน (ถ้าไม่ต้องการ ไม่ต้องระบุรายละเอียด)

ชื่อ - นามสกุล

ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์ อีเมล

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสถานประกอบกิจการ

๒.๑ ประเภทกิจการ

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

๒.๒ จำนวนลูกจ้างทั้งหมด (กรณีมีหน่วยงานสาขาที่จดทะเบียนการจัดตั้งร่วมกับสำนักงานใหญ่ ให้นำรวมลูกจ้างของหน่วยงานสาขาด้วย)

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

๒.๓ สถานประกอบการกิจการของท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลบริการการขอกู้ยืมเงิน และการขอรับเงินช่วยเหลือ หรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

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

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลการให้บริการ

๓.๑ เรื่องที่ติดต่อ

- ๓.๑.๑ การขอกู้ยืมเงินจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
 ขอข้อมูลหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงิน ยื่นคำขอกู้ จ่ายชำระคืนเงินกู้
 ทำสัญญากู้ยืม รับเงินกู้ อื่นๆ โปรดระบุ.....
- ๓.๑.๒ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
 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 พุดจาสุภาพ 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					

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 การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมากนัก้อย					
๕.๒) การขอกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีส่วนช่วยส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานมากนัก้อย					
๕.๓) การขอกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีประโยชน์ต่อสถานประกอบกิจการในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่ลูกจ้างมากนัก้อย					
๕.๔) มีความประสงค์จะใช้บริการ การขอกู้ยืมเงิน หรือ การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อนำไปฝึกอบรม/ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่พนักงานมากนัก้อย					

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

๔.๑ บริการขอกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

ปัญหา/ข้อขัดข้อง.....

 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....

๔.๒ บริการการขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน

ปัญหา/ข้อขัดข้อง.....

 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....

๔.๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การบริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

.....



ขอขอบคุณในความร่วมมือให้ข้อมูล
 กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

แบบที่ 2 ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน
 ของผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ		935	
เบอร์โทรศัพท์			
อีเมล			
1.2 สถานภาพ			
	ผู้มีอำนาจลงนามของสถานประกอบการ	30	3.21
	ผู้รับมอบอำนาจของสถานประกอบการ	609	65.13
	เจ้าหน้าที่รับ - ส่งเอกสาร	181	19.36
	อื่นๆ	115	12.30
	รวม	935	100.00
1.3 การศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมต้น	1	0.11
	มัธยมปลาย/ปวช.	13	1.39
	อนุปริญญา/ปวส.	49	5.24
	ปริญญาตรี	782	83.64
	สูงกว่าปริญญาตรี	90	9.63
	รวม	935	100.00
1.4 เพศ			
	หญิง	734	78.50
	ชาย	201	21.50
	รวม	935	100.00
1.5 อายุ			
	ต่ำกว่า 25 ปี	28	2.99
	25 - 34 ปี	398	42.57
	35 - 44 ปี	361	38.61
	45 ปีขึ้นไป	148	15.83
	รวม	935	100.00
1.6 กรณีต้องการทราบความคิดเห็นของการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ			
ส่วนที่ 2 ข้อมูลสถานประกอบการ		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
2.1 ประเภทกิจการ			
	อุตสาหกรรมการผลิต	487	52.09
	พาณิชย์กรรม	15	1.60
	การบริการ	324	34.65
	อื่น ๆ (ระบุ)	109	11.66
	รวม	935	100.00

2.2 จำนวนลูกจ้างทั้งหมด (กรณีมีหน่วยงานสาขาที่จดทะเบียนการจัดตั้งรวมกับสำนักงานใหญ่ ให้นำรวมลูกจ้างของหน่วยงานสาขาด้วย)		
ตั้งแต่ 0 - 99 คน	93	9.95
ตั้งแต่ 100 - 499 คน	634	67.81
ตั้งแต่ 500 คนขึ้นไป	208	22.25
รวม	935	100.00

2.3 สถานประกอบการกิจการของท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการตาม

พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 จากสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โซเซียลมีเดีย	163	17.43
โทรทัศน์	11	1.18
วิทยุ	6	0.64
หนังสือพิมพ์	4	0.43
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	148	15.83
ประชุมชี้แจง	288	30.80
นิทรรศการ	13	1.39
เจ้าหน้าที่สถาบัน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน	166	17.75
เว็บไซต์	136	14.55
อื่นๆ	-	0.00
รวม	935	100.00

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการให้บริการ

จำนวน (คน)

คิดเป็นร้อยละ

3.1 เรื่องที่ติดต่อ

1. การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

ขอข้อมูลหลักเกณฑ์การให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน	141	15.08
รับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน	442	47.27
ยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน	352	37.65
อื่นๆ	-	0.00
รวม	935	100.00

3.2 ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน	
ระดับความพึงพอใจ ระดับที่ 5 พึงพอใจมากที่สุด = 4.21-5.00, ระดับที่ 4 พึงพอใจมาก = 3.41-4.20, ระดับที่ 3 ปานกลาง = 2.61-3.40, ระดับที่ 2 พึงพอใจน้อย = 1.81-2.60 และ ระดับที่ 1 พึงพอใจน้อยที่สุด = 1.00-1.80	
การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ
1. ดัชนีการให้บริการ/การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	
1.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ ในการให้บริการ	4.81
1.2 การบริการครบถ้วนชัดเจนถูกต้อง	4.75
1.3 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน	4.78
1.4 คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	4.76
1.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต (ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ)	4.82
2. ดัชนีกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	
2.1 ขั้นตอนการรับบริการมีความง่ายและไม่ซับซ้อน	4.67
2.2 บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.70
2.4 มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.76
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.70
3.2 ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน ง่ายต่อการเข้าถึง	4.62
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เครื่องใช้ในการให้บริการ	4.64
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, โทรทัศน์, น้ำดื่ม, ห้องน้ำ	4.63
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการครบถ้วน ถูกต้อง	4.77
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	4.76
4.3 ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม	4.76
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน	
5.1 ท่านได้รับทราบข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรายละเอียดบริการเงินกู้ยืม	4.66
5.2 กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีส่วนช่วยส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานมากน้อยเพียงใด?	4.66
5.3 เงินกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีประโยชน์ต่อสถานประกอบกิจการในการพัฒนาฝีมือแรงงาน	4.66
5.4 ท่านมีความประสงค์จะใช้บริการเงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อนำไปฝึกอบรม/ทดสอบ	4.61
คะแนนเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 935 คน เป็นผู้ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก - มากที่สุด (3.41 - 5.00) จำนวน 909 คน	97.21

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ

4.1 บริการเงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

4.1.1 ปัญหา/ข้อขัดข้อง

- ใช้เงินไม่ตรงวัตถุประสงค์
- นายจ้างเป็นคนต่างชาตินำเสนอยาก
- เงื่อนไขในการกู้ยืมไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ
- ต้องคณะกรรมการพิจารณาจากวิทยาลัยฯหลายขั้นตอน
- ใช้เงินไม่ตรงตามที่ขอจัดฝึกอบรม
- ความรวดเร็วในการอนุมัติ

4.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- ควรใช้ได้ในทุกกรณี
- การทำความเข้าใจกับสถานประกอบการถึงข้อดีของเงินกู้ยืมกองทุน
- รายชื่อผู้ผ่านการอบรมกรณีรับเงินฝึกเกินร้อยละ 70 ไม่จำเป็นต้องแนบรายชื่อเพราะมีในระบบแล้ว
- ลดเงื่อนไข บางเงื่อนไขเพื่อเอื้อต่อสถานประกอบการ หรือเพิ่มเงื่อนไขที่เป็นแรงจูงใจให้สถานประกอบการมีแรงจูงใจหรือสนใจในการกู้
- ดอกเบี้ย 0% 24 เดือน
- ปัญหาที่พบ คือควรจะสามารถเปลี่ยนแปลงแผน หรือหลักสูตรอบรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปในบางครั้ง
- รายละเอียดไม่ชัดเจน
- อยากรู้สาขาที่สมุย
- ควรมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงินและสามารถนำไปพัฒนาอบรมในหลักสูตรอื่นได้
- ควรมีให้ดาวน์โหลด
- ความรวดเร็วในการอนุมัติ, ระบบ
- การปรับปรุงให้เข้าถึงง่าย

4.2 บริการการขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน

4.2.1 ปัญหา/ข้อขัดข้อง

- ส่งเอกสารผ่านออนไลน์
- ค่อนข้างล่าช้า
- ค่อนข้างอนุมัติช้า
- การทดสอบ e-testing แต่ละครั้งมีผู้ผ่านการทดสอบภาคทฤษฎีน้อยมาก
- รายชื่อคนอบรมซ้ำมากทำให้สรุปยอดรายชื่อผู้อบรมได้ล่าช้า
- ได้รับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนช้า
- ระยะเวลาการทำงานแต่ละฝ่ายไม่ตรงกัน ทำให้การฝึกอบรมช่วงเวลาค่อนข้างจำกัด, บางหัวข้ออบรมไม่สอดคล้องหลักสูตร
- เนื่องจากลูกจ้างส่วนใหญ่ทำงานเป็นกะ เช้า-บ่าย-ดึก ทำให้มีปัญหาเวลาจัดอบรม
- ได้รับเงินล่าช้ากว่ากำหนดที่แจ้ง
- บางครั้งไม่ได้รับเอกสารจกหน่วยงานของท่าน
- ขั้นตอนการขอรับเงินเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนมีขั้นตอนวิธีการและอนุมัติรอนานมากเกินไปและผู้ขอต้องไปขอเองโดยมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- การจ่ายเงินจากส่วนกลางล่าช้า

- มีการชี้แจงถึงข้อดีของการกู้ยืมเงินให้สถานประกอบการได้ตระหนักรู้บ่อยๆ มีโปรแกรมดอกเบี้ย 0 % สามารถผ่อนจ่ายเป็นรายเดือนได้ และค่าใช้จ่ายเอามาลดหย่อนภาษีได้หลายๆเท่า

- เพิ่มข่าวสารโดยการส่งทาง E-mail.com ค่ะ

- เนื่องด้วยสถานที่รับเช็คอยู่ห่างไกล จึงลำบากในการเดินทาง

- อบรมพนักงานให้เกิด 70%

- ติดสถานการณ์โควิด

- นำเงินเข้าและอุดหนุนเท่าที่จ่ายจริงเกิดความเสียเวลาในการนำเงินเข้าออก

- เอกสารค่อนข้างเยอะ ซ้ำซ้อน

- เพิ่มการทำเอกสารที่ซ้ำซ้อน

- มีเรื่องเอกสารบ้างเล็กน้อยค่ะ

- บ.ไม่ยอมมีภาระ

- เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งรายละเอียดในการเข้ารับให้ชัดเจน

- สำนักให้การแนะนำที่ดีแต่เงินอาจได้รับช้าไปบ้าง

- ควรกำหนดให้ชัดเจนว่าภายในกี่วันทำการเงินอุดหนุนจึงจะได้รับ

- กรณีที่สถานประกอบการกู้เงินไปแล้ว ไม่ควรจำกัดขอบเขตการใช้เงินเกินไป เช่น เขียนหลักสูตรไป แต่ต้องการเปลี่ยนตัวหลักสูตร หรือหรือควรมีการยืดหยุ่นได้มากกว่านี้ เพราะถ้าหากนำเงินไปใช้เพื่ออบรม สถานประกอบการจะมีใบเสร็จหรือหลักฐานต่างๆ ประกอบอยู่แล้ว

- อยากให้วงเงินกู้ยืมสูงมากกว่านี้

- ต้องรวดเร็วประสานงานเจ้าหน้าที่ไม่รับสาย

- การทำเอกสารหลายขั้นตอน และถ่ายเอกสารหลายฉบับ ซึ่งสิ้นเปลืองเยอะมาก

- อยากให้ปรับเกณฑ์ การได้เงินอุดหนุนเพื่อจะได้เงินมากขึ้น

- มีประโยชน์มาก ถ้าได้ช่วยเหลือจริงๆ

4.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- อยากให้มีการอบรมก่อนทดสอบ

- ต้องทดสอบภาคทฤษฎีหลายครั้ง เพื่อรวบรวมผู้ผ่านการทดสอบให้ครบตามจำนวนที่กำหนด เพราะศูนย์ทดสอบมีต้นทุนค่าตอบแทนกรรมการทดสอบ ค่าวัสดุในการทดสอบ

- ควรได้รับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนเร็วกว่านี้

- อยากให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ยกเว้นข้อจำกัดในหัวข้อหลักสูตรที่จะใช้ในการฝึกอบรม

- ทางศูนย์พัฒนาฯ ควรมีสาขาที่อำเภอฝาง ค่ะ

- พัฒนาระบบ e-service ติดขัด/ล่ม บ่อย

- อยากให้ส่งเอกสารติดต่อผ่าน E-Mail หรือช่องทางอื่นๆ

- เห็นสมควรขออนุมัติผ่านระบบ e-service หรือทางออนไลน์ทางอีเมล ส่วนการรับมอบข้อเสนออนุมัติพร้อมโอนเข้าบัญชีธนาคารตามเอกสารที่ยื่นความจำนงครบจะ

- ควรมาแบบพร้อมในการจัดทำเอกสารยื่นเสนอรับเงินช่วยเหลืออุดหนุนเพราะจะทำให้ทุกสถานประกอบการทำเป็นมาตรฐานเดียวกัน และทำให้การตรวจเอกสารมีความง่ายและไม่ล่าช้า

- ช้า / เจื่อนใจทำได้ยาก

- เงินอุดหนุนรอนานหน่อย

- เนื่องจากติดโควิด ทำให้มีการการอบรมน้อยลง
- ยกเลิกการนำเงินเข้าออก ให้ศูนย์ทดสอบสามารถบริหารเงินค่าทดสอบได้เอง
- ควรให้ศูนย์ทดสอบเก็บค่าธรรมเนียมเข้าหน่วยงานโดยไม่ต้องส่งเข้ากองทุน
- ระบบการจ่ายเปลี่ยนเป็นระบบโอนเลยจะดีนะ สะดวกดี
- ให้สถาบันนำเงินมาพัฒนาในการฝึกอบรมเองเลย
- เจ้าหน้าที่ควรแจ้งรายละเอียดในการเข้ารับเงินให้ชัดเจนรวมถึงกระบวนการเข้ารับ และเอกสารแจ้งสิทธิการรับเงิน ควรส่งถึงสถานประกอบการก่อนวันเข้ารับเงิน
- เสนอพิจารณาการรับรองหลักสูตรที่จัดอบรมในรูปแบบออนไลน์
- กำหนดให้ชัดเจน เช่นไม่เกิน 45 วัน
- การขอรับเงินอุดหนุนไม่มีปัญหา แต่การกู้ยืมเพื่อนำไปใช้ ปัญหาอาจจะเยอะตรงที่ข้อจำกัดและกฎเกณฑ์เยอะ
- ล่าช้าเรื่องการบริการ
- ขาดข้อมูลรายละเอียด
- การเดินทางจากสมุย ไม่สะดวกร่วมอบรม
- ระยะเวลานำเสนอ-อนุมัติ (จากที่ยื่นเสร็จแล้วได้รับแจ้งกลับว่าอนุมัติได้รับเงิน) ใช้เวลาค่อนข้างนาน
- อยากให้ข้อมูลทั้งหมดมาทำให้ออนไลน์
- จำนวนหลักสูตรเยอะ ต้องอบรมเยอะก็มีผลกระทบต่อกำลังการผลิต
- เงินสนับสนุนความเพิ่มต่อหัวตามีสภาพเศรษฐกิจ อบรมแพงขึ้นมาก
- ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและหลักเกณฑ์มากกว่านี้

4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะช่วยให้การบริการกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- เพิ่มช่องทางยื่นแบบออนไลน์เพื่อความสะดวก
- การรับเอกสารการอบรม ที่ผ่านการรับรองจากทางศูนย์พัฒนา เสนอให้ทางศูนย์พัฒนาจัดส่งให้สถานประกอบการทางไปรษณีย์ เนื่องจากทางบริษัท อยู่ห่างไกลจากศูนย์ระยะทาง 144 กม.ค่ะ
- ตอนนี้ดีอยู่แล้วค่ะ เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้คำแนะนำเรื่องต่างๆเป็นอย่างดีค่ะ
- โดยในภาพรวมบริการดีเยี่ยมเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและความช่วยเหลือดีมากครับ
- ดำเนินการได้ รวดเร็ว ถูกต้อง มาก
- 1. มีแบบฟอร์มในการทำเอกสารยื่นขอเงินช่วยเหลืออุดหนุน
- ปรับปรุงเงื่อนไขให้เอื้อต่อภาคบริการที่ไม่สามารถจัดคนเข้าอบรม30คนได้
- ความยืดหยุ่นเรื่องจำนวน ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้
- ทำให้สถานประกอบการรู้สึกว่าการเข้าถึงได้ง่าย และได้ประโยชน์คุ้มค่ามาก
- 1. นำจะเฉลี่ย 50% 2. ส่วนที่เกินน่าจะให้ 1คน ต่อ 331 บาท (อิงค่าแรงขั้นต่ำ)
- ต้องการให้สามารถยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการนำส่งเอกสารมาขึ้น (เงินอุดหนุน)
- ต้องการให้เอกสารต่าง ๆ สามารถส่งผ่านอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกในการนำส่งเอกสารได้รวดเร็วมากขึ้น (ยื่นขอเงินอุดหนุน)
- สามารถส่งไปรษณีย์ในการรับเงินได้
- ควรจัดอบรมให้ถี่ขึ้นและจำนวนพนักงานให้น้อยลง จะได้จำนวนมากขึ้น
- บริการสนับสนุนกองทุนขอรับเงินช่วยเหลือต่อไปเพื่อเป็นกำลังสนับสนุนการฝึกอบรมให้พนักงาน

- อยากให้มีเวลามาตรฐานในตรวจหลักสูตร ที่ยื่นขออนุมัติ ปัจจุบันจะไม่ทราบว่าตรวจเสร็จเมื่อไร ถ้ามีก็จะดีมากจะได้ตามได้ ว่าของเราตกหล่นหรือไม่ ถามเจ้าหน้าที่บ่อยๆก็เกรงใจ
- 1.จัดการระบบให้ง่ายต่อการให้บริการ 2.ลดขั้นตอน 3.ลดเอกสารที่ใช้ยื่น
- แบบสอบถามมีหลายชุดเกินไป
- รักษาคุณภาพนี้ไว้
-1.อยากได้รับการสนับสนุน ค่าใช้จ่ายในการจัดถึงอบรมของสถานประกอบการเพื่อพัฒนาบุคลากร 2.อยากให้จัดอบรม หัวข้อเกี่ยวกับปรับทัศนคติด้านการคิดบวก และการละลายพฤติกรรม ในระดับหัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา
- สำนักงานพัฒนาฝีมือฯดำเนินการนั้นคืออยู่แล้ว
- ช่วยในการสนับสนุนแทนการกู้ยืม
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมากค่ะ
- อยากทราบรายละเอียดที่ชัดเจนกว่านี้
- เสนอพิจารณารับรองหลักสูตรที่จัดอบรมในรูปแบบ online
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดี บริการดีมากครับ
- อยากให้สำนักงานเข้ามาตั้งในเมืองครับ
- ควรทำให้สะดวกรวดเร็ว ง่ายมากขึ้น
- อยากให้ขั้นตอนลดน้อยลงกว่านี้
- ควรมีการบริการที่ดีกว่านี้
- ผู้บริหารควรกำชับผู้ใต้บังคับบัญชาเรื่องการให้บริการ
- ผู้บริหารไม่มีความสนใจ
- น่าจะมีการอนุมัติแจ้งกลับสถานประกอบการภายใน1เดือนหลังจากตรวจรับเอกสารแล้ว
- เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มรอยยิ้มและเข้าใจคนที่ติดต่อ
- ควรจะให้กู้ยืมเป็นอย่างอื่นที่ไม่ใช่อบรมเพียงอย่างเดียว
- หัวข้อสนับสนุนแผนในการอบรมฟรีประจำปี
- ควรมีการพัฒนาในการยื่นขอรับรองหลักสูตรในรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากปัจจุบันการจัดการอบรมในรูปแบบออนไลน์ยังมี ขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- ควรช่วยเหลือสถานประกอบการในเรื่องเงินกู้ยืมให้มีเงื่อนไขที่ไม่ซับซ้อน
- ขอให้เงินสนับสนุนแบบนี้เรื่อยๆ
- ควรจัดประชุมสัมมนาสมาชิกรายใหม่ เรื่องสวัสดิการจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน และเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจาก กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานได้เข้าใจหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๒๓๖๕
ที่ รง ๐๔๐๖/ว ๐๓๖๐๑ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน
ของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

ด้วยกระทรวงการคลังได้กำหนดเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ความพึงพอใจ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทุนฯ จำนวน ๒ กลุ่ม ได้แก่ ๑) ผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุนฯ ๒) ผู้ขอรับเงิน
ช่วยเหลือหรืออุดหนุน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนฯ โดยกำหนดระดับการรับรู้
ตาม Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับที่ ๑	พึงพอใจน้อยที่สุด	(๑.๐๐ - ๑.๘๐)
ระดับที่ ๒	พึงพอใจน้อย	(๑.๘๑ - ๒.๖๐)
ระดับที่ ๓	พึงพอใจปานกลาง	(๒.๖๑ - ๓.๔๐)
ระดับที่ ๔	พึงพอใจมาก	(๓.๔๑ - ๔.๒๐)
ระดับที่ ๕	พึงพอใจมากที่สุด	(๔.๒๑ - ๕.๐๐)

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงขอให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ จำนวน ๒ กลุ่ม ได้แก่
๑) กลุ่มผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุน ๒) กลุ่มผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน ผ่านระบบออนไลน์ โดยสแกน QR Code
หรือบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจผ่านทางเว็บไซต์กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน <http://www.dsd.go.th/sdpa>
เลือกรายการ “ชาวประชาสัมพันธ์” เลือกรายการ “แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
“ผู้ขอกู้ยืมเงิน” และ “ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓” ภายในวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแนบ

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

(นายรัช เบญจาทิกุล)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



บันทึกข้อความ

สำนักงานผู้ตรวจราชการ

อธิบดี ๑๓๕๗ เลขที่รับ ๐๖๒๘
วันที่ ๕ มี.ค. ๒๕๖๓ วันที่ ๕ มี.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๐๙.๐๙ น. เวลา ๐๙.๓๒ น.

ส่วนราชการ กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กลุ่มงานเลขานุการฯ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๒๓๖๕
ที่ รง ๐๔๐๖/๐๓๙๖ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน
ของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

เรียน อธิบดี

๑. เรื่องเดิม

บันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ กระทรวงการคลังได้กำหนดกรอบหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทุนฯ จำนวน ๒ กลุ่ม ได้แก่ ๑) ผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุนฯ ๒) ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน โดยกำหนดระดับการรับรู้ตาม Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับที่ ๑	พึงพอใจน้อยที่สุด	(๑.๐๐ - ๑.๘๐)
ระดับที่ ๒	พึงพอใจน้อย	(๑.๘๑ - ๒.๖๐)
ระดับที่ ๓	พึงพอใจปานกลาง	(๒.๖๑ - ๓.๔๐)
ระดับที่ ๔	พึงพอใจมาก	(๓.๔๑ - ๔.๒๐)
ระดับที่ ๕	พึงพอใจมากที่สุด	(๔.๒๑ - ๕.๐๐)

๒. ขอรายงาน

กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานได้จัดทำแบบสำรวจ โดยมีคำถามครอบคลุมลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจและชุดคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน และได้ส่งแบบสอบถามให้กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษา (บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด) พิจารณาให้ความเห็นชอบ และแจ้งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Secretary.Sdppaa123@gmail.com เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ เห็นชอบแบบสำรวจความพึงพอใจ และให้กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานดำเนินการสำรวจข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนดของบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ (เอกสาร ๑)

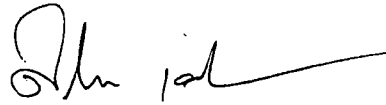
๓. ข้อพิจารณา

กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณาแล้วเพื่อให้การดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ บรรลุวัตถุประสงค์ เห็นควรมอบหมายให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการประเมินความพึงพอใจ กลุ่มผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุนฯ และกลุ่มผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ โดยให้ผู้รับบริการบันทึกผลสำรวจด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ โดยสแกน QR Code

หรือบันทึก...

หรือบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจผ่านทางเว็บไซต์กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน <http://www.dsd.go.th/sdpaa>
เลือกรายการ “ชาวประชาสัมพันธ์” เลือกรายการ “แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
“ผู้ขอกู้ยืมเงิน” และ “ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓” (เอกสาร ๒)


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือถึงผู้อำนวยการสถาบัน
พัฒนาฝีมือแรงงานและผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังแนบ



(นางสาวศิริธร เลาหะวีไลย)

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เห็นชอบ
ลงนามแล้ว


(นายธวัช เบญจาทิกุล)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๖ มี.ค. ๒๕๖๓



(นางสาวศิริธร เลาหะวีไลย)

ผอ.สพ.

๒ มี.ค.๖๓

หลักฐานการตอบกลับและแจ้งผลอนุมัติเห็นชอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีบัญชี 2562 จากกรมบัญชีกลาง และบริษัทที่ปรึกษาพิจารณา

1. ช่องทางอีเมล เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2563

1.1 ผลการอนุมัติจากกรมบัญชีกลาง

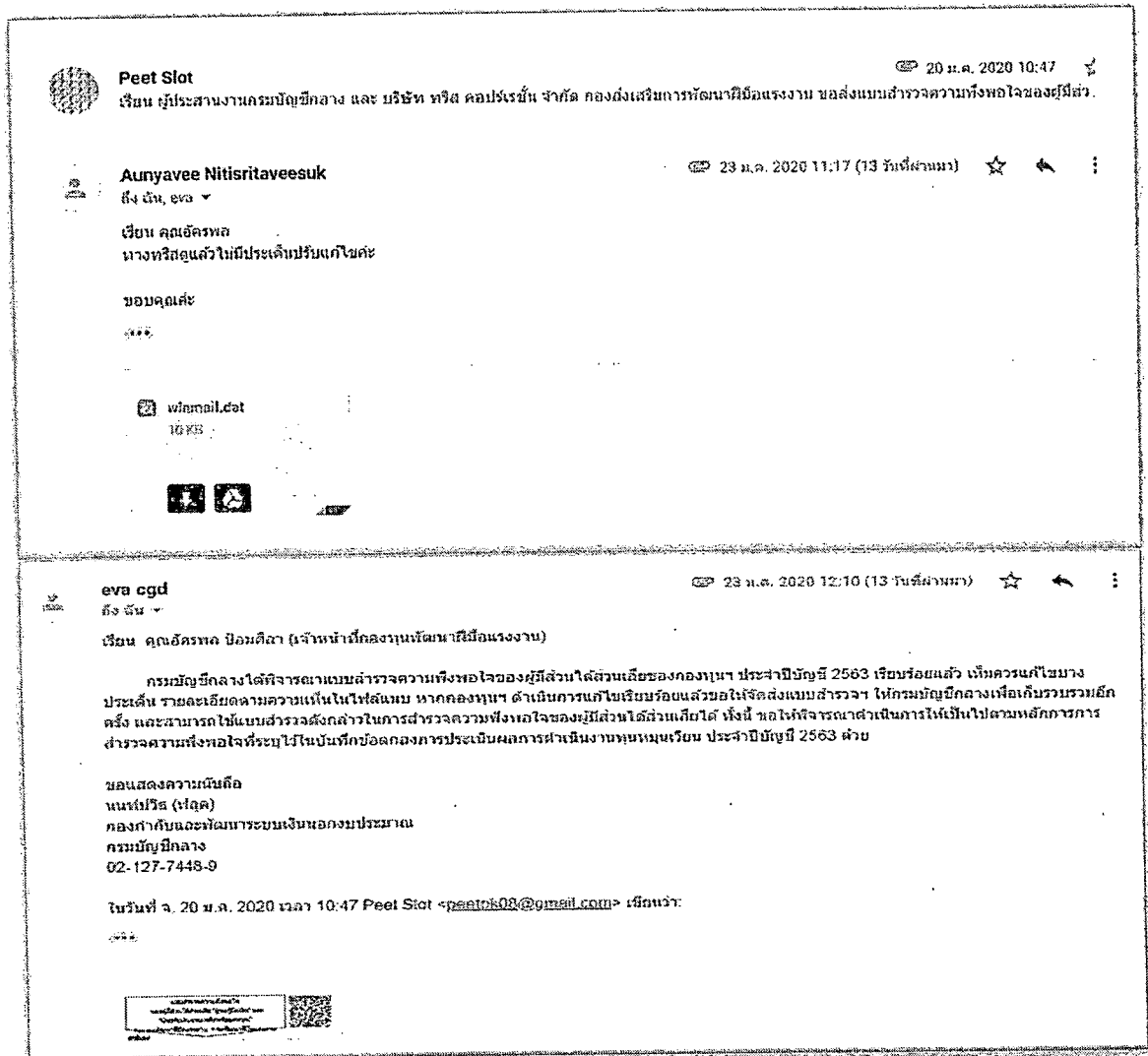
จากอีเมล : evacgd2014@gmail.com

1.2 ผลการอนุมัติจากบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

จากอีเมล : siroj@tris.co.th

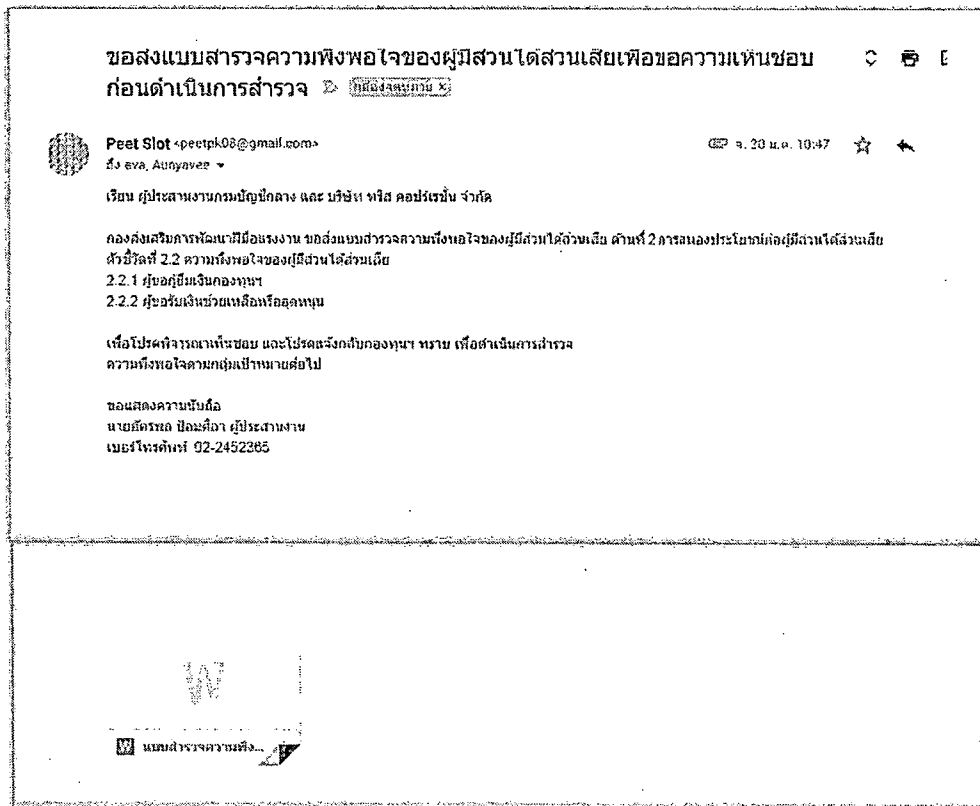
2. เอกสาร แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ผู้ขอกู้ยืมเงิน” และ “ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

3. หลักฐานหน้าจอการส่งข้อมูลทางอีเมล



หลักฐานการส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีบัญชี 2563 ให้กรมบัญชีกลาง และบริษัทที่ปรึกษาพิจารณา

1. ช่องทางอีเมล เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2563 เวลา 10.47 น. ดังนี้
 - 1.1 กรมบัญชีกลาง ทางอีเมล : evacgd2014@gmail.com
 - 1.2 บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ทางอีเมล : siroj@tris.co.th
2. เอกสาร แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ผู้ขอกู้ยืมเงิน” และ “ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓
3. หลักฐานหน้าจอการส่งข้อมูลทางอีเมล



ที่ รง ๐๔๐๖/บก. ๐๐๒๗

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการ
ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

กลุ่มงานบริหารกองทุนได้พิจารณา
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
“ผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน” และของ
“ผู้ที่ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” กองทุนพัฒนา
ฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี
๒๕๖๓ โดยได้ปรับแก้แบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานประจำปี
บัญชี ๒๕๖๓ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้
และขอเสนอให้รวมแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
และผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนไว้ในแบบเดียวกัน
เพื่อความสะดวกของผู้ตอบแบบสำรวจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑

(นางสาวลักขณา รุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารกองทุน

๑๖ มิ.ย. ๖๓

กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริม
เลขที่ ๐๒๖
วันที่ ๑๖ มิ.ย. ๖๓
เวลา ๐๙.๓๐ น.

นางสาวลักขณา รุ่งเรือง

ผู้อำนวยการ

๑๖ มิ.ย. ๖๓

๑๖ มิ.ย. ๖๓

๑๖ มิ.ย. ๖๓

แบบที่ ๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ผู้ขอกู้ยืมเงิน”

กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓



คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ผู้ขอกู้ยืมเงิน” กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี ๒๕๖๓ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ขอรับบริการกู้ยืมเงินจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
๒. วัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้
๓. แบบสำรวจนี้แบ่งเป็น ๔ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสถานประกอบกิจการ ส่วนที่ ๓ ข้อมูลการให้บริการ และส่วนที่ 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 มัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. สูงกว่าปริญญาตรี
 มัธยมศึกษา/ปวช. ปริญญาตรี
- ๑.๖ ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม
 ผู้มีอำนาจลงนามของสถานประกอบกิจการ เจ้าหน้าที่รับ-ส่งเอกสาร
 ผู้รับมอบอำนาจของสถานประกอบกิจการ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ๑.๗ กรณีท่านต้องการทราบความคิดเห็นของการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการตามสิ่งที่ท่านได้กรุณาเสนอแนะ ขอให้ท่านระบุชื่อ สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ของท่านให้ชัดเจน (ถ้าไม่ต้องการ ไม่ต้องระบุรายละเอียด)
ชื่อ - นามสกุล
ที่อยู่
เบอร์โทรศัพท์ อีเมล

ส่วนที่ ๒. ข้อมูลสถานประกอบกิจการ

- ๒.๑ ประเภทกิจการ
 อุตสาหกรรมการผลิต พาณิชยกรรม การบริการ
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ๒.๒ จำนวนลูกจ้างทั้งหมด (กรณีมีหน่วยงานสาขาที่จดทะเบียนการจัดตั้งรวมกับสำนักงานใหญ่ ให้นำรวมลูกจ้างของหน่วยงานสาขาด้วย)
 ตั้งแต่ ๐ - ๙๙ คน ตั้งแต่ ๑๐๐ - ๔๙๙ คน ตั้งแต่ ๕๐๐ คน ขึ้นไป

๒.๓ สถานประกอบกิจการของท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลบริการเงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานจากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ
 หนังสือพิมพ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ประชุมชี้แจง / ออกรับ / สัมมนา
 นิทรรศการ เจ้าหน้าที่สถาบัน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน เว็บไซต์
 อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลการให้บริการ

๓.๑ เรื่องที่ติดต่อ

การกู้ยืมเงินจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

- ขอข้อมูลหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงิน ยื่นคำขอกู้ จ่ายชำระคืนเงินกู้
 ทำสัญญากู้ยืม รับเงินกู้ 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 พุดจาสุภาพ ในการให้บริการ					
๑.๒) การบริการครบถ้วนชัดเจนถูกต้อง					
๑.๓) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง					
๑.๔) คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
๑.๕) มีความซื่อสัตย์สุจริต (ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ)					
๒) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑) ขั้นตอนการรับบริการมีความง่ายและไม่ซับซ้อน					
๒.๒) บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓) บริการด้วยความสุภาพ					
๒.๔) มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๓.๒) ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน ง่ายต่อการเข้าถึง					
๓.๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เครื่องใช้ในการให้บริการ					
๓.๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม เช่น ที่นั่งรอรับบริการ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔) ด้านคุณภาพของการบริการ					
๔.๑) ได้รับความบริการตรงตามความต้องการครบถ้วน ถูกต้อง					
๔.๒) ได้รับความบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์					
๔.๓) ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม					
๕) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๕.๑) ท่านได้รับทราบข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรายละเอียดบริการเงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมากนักน้อยเพียงใด					
๕.๒) เงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีส่วนช่วยส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานมากนักน้อยเพียงใด					
๕.๓) เงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีประโยชน์ต่อสถานประกอบกิจการในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่ลูกจ้างมากนักน้อยเพียงใด					
๕.๔) ท่านมีความประสงค์จะใช้บริการเงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อนำไปฝึกอบรม/ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่พนักงานมากนักน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

๔.๑ บริการเงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

ปัญหา/ข้อขัดข้อง.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....

.....

.....

๔.๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การบริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณในความร่วมมือนำข้อมูล
กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

แบบที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
“ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓



คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ผู้รับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี ๒๕๖๓ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
๒. วัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้
๓. แบบสำรวจนี้แบ่งเป็น ๔ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสถานประกอบกิจการ ส่วนที่ ๓ ข้อมูลการให้บริการ และส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะ
๔. โปรดเติมเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

- ๑.๑ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสำรวจ :
- 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 มัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. สูงกว่าปริญญาตรี
 มัธยมปลาย/ปวช. ปริญญาตรี
- ๑.๖ ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม
 ผู้มีอำนาจลงนามของสถานประกอบกิจการ เจ้าหน้าที่รับ-ส่งเอกสาร
 ผู้รับมอบอำนาจของสถานประกอบกิจการ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ๑.๗ กรณีท่านต้องการทราบความคิดเห็นของการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการตามสิ่งที่ท่านได้กรุณาเสนอแนะ ขอให้ท่านระบุชื่อ สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ของท่านให้ชัดเจน (ถ้าไม่ต้องการ ไม่ต้องระบุรายละเอียด)
ชื่อ - นามสกุล
- ที่อยู่
- เบอร์โทรศัพท์ อีเมล

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสถานประกอบกิจการ

- ๒.๑ ประเภทกิจการ
 อุตสาหกรรมการผลิต พาณิชยกรรม การบริการ
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ๒.๒ จำนวนลูกจ้างทั้งหมด (กรณีมีหน่วยงานสาขาที่จดทะเบียนการจัดตั้งรวมกับสำนักงานใหญ่ ให้นำรวมลูกจ้างของหน่วยงานสาขาด้วย)
 ตั้งแต่ ๐ - ๙๙ คน ตั้งแต่ ๑๐๐ - ๔๙๙ คน ตั้งแต่ ๕๐๐ คน ขึ้นไป

๒.๓ สถานประกอบกิจการของท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลบริการเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ
- หนังสือพิมพ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ประชุมชี้แจง / อบรม / สัมมนา
- นิตยสาร เจ้าหน้าที่สถาบัน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน เว็บไซต์
- อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลการให้บริการ

๓.๑ เรื่องที่ติดต่อ

การขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

- 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 พุดจาสุภาพ ในการให้บริการ					
๑.๒) การบริการครบถ้วนชัดเจนถูกต้อง					
๑.๓) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจนถูกต้อง					
๑.๔) ดำเนินถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
๑.๕) มีความซื่อสัตย์สุจริต (ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ)					
๒) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑) ขั้นตอนการรับบริการมีความง่ายและไม่ซับซ้อน					
๒.๒) บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓) บริการด้วยความสุภาพ					
๒.๔) มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๓.๒) ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน ง่ายต่อการเข้าถึง					
๓.๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เครื่องใช้ในการให้บริการ					
๓.๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม เช่นที่นั่งรอรับ บริการโทรทัศน์น้ำดื่มห้องน้ำ เป็นต้น					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔) ด้านคุณภาพของการบริการ					
๔.๑) ได้รับการตรงตามความต้องการครบถ้วน ถูกต้อง					
๔.๒) ได้รับการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์					
๔.๓) ความพึงพอใจต่อผลการบริการในภาพรวม					
๕) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน					
๕.๑) ท่านได้รับทราบข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และรายละเอียดบริการเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนา ฝีมือแรงงานมากนักน้อยเพียงใด					
๕.๒) เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีส่วนช่วย ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานมากนักน้อยเพียงใด					
๕.๓) ท่านคิดว่าเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน มีประโยชน์ต่อสถานประกอบกิจการในการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือ แรงงานมากนักน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

๔.๑ บริการเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

ปัญหา/ข้อขัดข้อง.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....

๔.๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การบริการของกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณในความร่วมมือนำข้อมูล
กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



สำเนาฉบับ บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมฯ ฝ่ายเลขานุการฯ โทรศัพท์ ๓๑๒

ที่ รง ๐๔๐๖/ลค. ๐๐๐๗

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์พิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารกองทุน

ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทุนฯ จำนวน ๒ กลุ่ม ได้แก่ (๑) ผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุนฯ (๒) ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน (เอกสารแนบ ๑) นั้น

กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุนฯ” และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ผู้ที่ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ (เอกสารแนบ ๒) จึงขอความอนุเคราะห์กลุ่มงานบริหารกองทุนพิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและโปรดแจ้งให้กลุ่มงานเลขานุการฯ ทราบภายในวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๓ เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางศิริพร ศรีธรรมศิริ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

รับเรื่องไว้แล้ว

๗ ม.ค. ๒๕๖๓

ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารกองทุน
ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารกองทุน
ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารกองทุน
เจ้าหน้าที่บริหารงาน
๗ ม.ค. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมฯ ฝ่ายเลขานุการฯ โทรศัพท์ ๓๑๒

ที่ รง ๐๔๐๖/ลค. ๐๕๖๙

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามตัวชี้วัดกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑. เรื่องเดิม

หนังสือกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ รง ๐๔๐๖/ว ๐๒๓๓๙ ลงวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒
แจ้งให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์
ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ๒.๒.๑ ผู้ขอกู้ยืมเงินกองทุนฯ
๒.๒.๒ ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน

๒. ขอรายงาน

กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ขอรายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามตัวชี้วัดกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ ดังนี้

๒.๑ ผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้ขอกู้ยืมเงิน” จำนวน ๘๘ แห่ง มีผู้ตอบ
แบบสอบถามมาแล้ว ๗๖ แห่ง และผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก - มากที่สุด (๔.๐๐ - ๕.๐๐)
จำนวน ๗๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๕ ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๒.๒ ผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้ขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน” ๗๕๑ แห่ง
มีผู้ตอบแบบสอบถามมาแล้ว ๕๒๕ แห่ง และผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก - มากที่สุด (๔.๐๐ - ๕.๐๐)
จำนวน ๕๑๕ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๕ ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

Asim Alwas

(นางศิริพร ธรรมศิริ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ทราบ

Asim Alwas

(นางเอี่ยมพร ไชยพิภพ)

ผอ.สพ.

๓๐ ก.ย. ๒๕๖๒