



กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ประจำปี พ.ศ. 2565

คำชี้แจง:

- แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) กลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลไกและเครือข่าย
- แบบสำรวจฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ 2) แบบสำรวจความพึงพอใจ 3) แบบสำรวจความไม่พึงพอใจ 4) แบบสำรวจความผูกพัน 5) แบบสำรวจความเชื่อมั่น และ 6) แบบสำรวจความพึงพอใจ เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
- โปรดอ่านข้อคำถาม ตอบแบบสำรวจทุกข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก และแสดงความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อคำถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ หญิง ชาย อื่น ๆ

2. อายุ (โปรดระบุ).....ปี

3. ระดับการศึกษา

- ไม่ได้รับการศึกษา ต่ำกว่าระดับมัธยมต้น มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ไม่ประกอบอาชีพว่างงาน นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ภาครัฐ/เอกชน/แม่ชี เกษตรกร
 รับจ้าง ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ระบุประเภทกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสำรวจ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- คนไร้ที่พึ่ง ได้แก่ (บุคคลที่ประสบความเดือดร้อน, คนเร่ร่อน, บุคคลซึ่งอาศัยที่สาธารณะเป็นที่พักนอนชั่วคราว, บุคคลที่มีสถานะทางทะเบียนราษฎรแต่ยังไร้สัญชาติ, และ บุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียนราษฎร)
 ผู้ทำการขอทาน ผู้แสดงความสามารถ สมาชิกนิคมสร้างตนเอง ราษฎรบนพื้นที่สูง
 สมาชิกในโครงการหมู่บ้านสหกรณ์ ราษฎรในพื้นที่โครงการหลวง นายจ้าง/สถานประกอบการ
 บิดา/มารดา/ญาติ (ของผู้ใช้บริการ) ผู้มีรายได้น้อย พระธรรมจาริก อื่น ๆ

กลุ่มที่ 2 กลไกและเครือข่าย

- องค์การสวัสดิการสังคม (หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการด้านสวัสดิการสังคม องค์การสาธารณประโยชน์ และ องค์การสวัสดิการชุมชน) เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน/มูลนิธิ/NGO กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน
 อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อาสาสมัครอื่น ๆ ระบุ.....
 ประชาชนทั่วไป อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. หน่วยงานที่ท่านมารับบริการ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1.1 เข้าถึงบริการได้ง่าย / เป็นไปตามขั้นตอน / ตามระยะเวลาที่เหมาะสม					
2.1.2 ได้รับความบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.1.3 มีข้อมูล/รายละเอียด/กำหนดการชัดเจน					
2.1.4 เอกสาร/หลักฐานในการยื่นขอรับบริการมีความเหมาะสม					
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2.1 เอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ					
2.2.2 พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ / ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน					
2.2.3 บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.2.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.3.1 มีช่องทางที่ให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ / e-mail/Facebook / Line / Application					
2.3.2 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2.3.3 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และเสนอแนะ					
2.3.4 สถานที่ให้บริการสะดวก มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการที่เพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ					
2.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
2.4.1 การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น เครือข่าย อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ Facebook					
2.4.2 การให้บริการทำให้ได้รับข้อมูลถูกต้อง					
2.4.3 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ และได้รับความบริการที่ครบถ้วน					
2.5 ความพึงพอใจโดยรวม					
ความพึงพอใจโดยรวม					

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจ โปรดข้ามไปตอบข้อมูลส่วนที่ 4

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
โปรดระบุประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำประเด็นไปปรับปรุงงานบริการต่อไป					
3.1.1					
3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
โปรดระบุประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำประเด็นไปปรับปรุงงานบริการต่อไป					
3.2.1					
3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
โปรดระบุประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำประเด็นไปปรับปรุงงานบริการต่อไป					
3.3.1					
3.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
โปรดระบุประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อนำประเด็นไปปรับปรุงงานบริการต่อไป					
3.4.1					
3.5 อื่น ๆ โปรดระบุ					
3.5.1					

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจความผูกพัน

4.1 การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
4.1.1 จำนวนครั้งที่ท่านเคยมารับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ไม่เคยมารับบริการ (ครั้งนี้เป็นครั้งแรก) <input type="checkbox"/> เคยมารับบริการและรวมกับการได้รับการบริการครั้งนี้เป็นจำนวน ○ 1 – 5 ครั้ง ○ 6 – 10 ครั้ง ○ 11 – 15 ครั้ง ○ มากกว่า 15 ครั้ง
4.2. เต็มใจในการให้ความร่วมมือ
4.2.1 หากกรมฯ จัดบริการครั้งต่อไป ท่านยินดีจะเข้าร่วมหรือไม่ <input type="checkbox"/> ยินดีเข้าร่วม <input type="checkbox"/> ไม่ยินดีเข้าร่วม <input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ
4.2.2 ท่านคิดว่าการให้บริการในครั้งนี้ มีประโยชน์ต่อท่าน/ครอบครัว/ชุมชน มากน้อยเพียงใด <input type="checkbox"/> ดีมาก <input type="checkbox"/> ดี <input type="checkbox"/> พอใช้ <input type="checkbox"/> เฉยๆ <input type="checkbox"/> ปรับปรุง
4.3 ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับกรมฯ
4.3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการของกรมฯ อย่างไร
4.4 กล่าวขวัญถึงในทางที่ดี
4.4.1 หากผู้อื่นถามท่านว่าการบริการของกรมฯ ดีหรือไม่ ท่านจะให้ความคิดเห็นอย่างไร <input type="checkbox"/> ดีมาก <input type="checkbox"/> ดี <input type="checkbox"/> พอใช้ <input type="checkbox"/> เฉยๆ <input type="checkbox"/> ปรับปรุง
4.4.2 ท่านจะบอกต่อการบริการนี้ อย่างไร <input type="checkbox"/> ไม่บอกต่อ <input type="checkbox"/> พูดคุยโดยตรง <input type="checkbox"/> สื่อออนไลน์ เช่น Line / Facebook/IG <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> การประชุม <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....
4.4.3 ความประทับใจ/คำชมเชย ในการได้รับการบริการ

ส่วนที่ 5 แบบสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5.1 มีความเชื่อมั่นว่าการได้รับบริการในครั้งนี้อบสนองต่อความต้องการของท่าน					
5.2 มีความเชื่อมั่นว่าขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน / ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด					
5.3 มีความเชื่อมั่นว่าการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่อสาธารณะ					
5.4 มีความเชื่อมั่นว่าการบริการที่จัดขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ					
5.5 มีความเชื่อมั่นว่าการบริการ ที่จัดขึ้น ผู้ที่เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการให้ความเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเอง					
5.6 มีความเชื่อมั่นว่าการบริการที่จัดขึ้นเปิดโอกาสให้ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ					
5.7 มีความเชื่อมั่นว่า หากเกิดปัญหาในระหว่างการได้รับบริการในครั้ง นี้ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					

5.8 จากประสบการณ์ที่ท่านได้รับการจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการบริการดังกล่าวในระดับใด กรุณา ตรงหมายเลขที่ท่านรู้สึก

ระดับความเชื่อมั่นโดยรวม	เชื่อมั่นน้อย เชื่อมั่นมาก									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ส่วนที่ 6 แบบสำรวจความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงาน

6.1 ท่านเคยได้รับการบริการในลักษณะนี้ จากหน่วยงานอื่นหรือไม่

เคย (ระบุหน่วยงาน)..... ไม่เคย

6.2 เมื่อเปรียบเทียบงานบริการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กับงานบริการของ
หน่วยงานที่ท่านเคยได้รับ ตามข้อ 6.1 ท่านพึงพอใจการได้รับบริการของหน่วยงานใดมากกว่ากัน

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เหตุผล.....
 หน่วยงานตามข้อ 6.1 เหตุผล.....

ขอขอบพระคุณท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ