

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะของคนพิการต่อบริการที่จัดโดยศูนย์บริการร่วม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ในหลักสูตรพัฒนาแรงงานและ
สวัสดิการมหาดไทย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาบริการที่จัดโดย
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และศึกษาความต้องการ
ของคนพิการต่อบริการที่จัดในศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์ แบบสอบถามมีจำนวน 9 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคนพิการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการของผู้พิการต่องานบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวง
การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากทุกท่านโปรดตอบแบบสอบถามโดยให้ข้อมูลที่เป็น
จริงและตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการ
ประมวลผล และนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แนวทางในการปรับปรุงงานบริการ
ในศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่อไป

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของคนพิการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ หญิง ชาย

2. อายุปี

3. ระดับการศึกษา

- ไม่ได้ศึกษาเล่าเรียน
- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา ระบุ.....
- สูงกว่ามัธยมศึกษา ระบุ.....

4. ภูมิลำเนา (เป็นคนจังหวัดใด).....

5. สถานภาพสมรส

- โสด
- สมรส (อยู่ด้วยกัน)
- สมรส (แยกกันอยู่)
- ไม่สมรส (อยู่ด้วยกัน)
- หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)
- หย่า

6. อาชีพ

- ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- ประกอบอาชีพ
- รับจ้าง
 - ค้าขาย
 - พนักงานบริษัท
 - พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - รับราชการ
 - อื่น ๆ

7. อาชีพคู่สมรส

- ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- ประกอบอาชีพ
- รับจ้าง
 - ค้าขาย
 - พนักงานบริษัท
 - พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - รับราชการ
 - อื่น ๆ

8. รายได้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท
- 2,001-4,000 บาท
- 4,001-6,000 บาท
- 6,001-8,000 บาท
- 8,001 บาท ขึ้นไป

9. รายได้คู่สมรส

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท
- 2,001-4,000 บาท
- 4,001-6,000 บาท
- 6,001-8,000 บาท
- 8,001 บาท ขึ้นไป

10. รายได้ครอบครัวโดยเฉลี่ย

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท
- 2,001-4,000 บาท
- 4,001-6,000 บาท
- 6,001-8,000 บาท
- 8,001 บาท ขึ้นไป

11. บุตร

- ไม่มีบุตร
- มีบุตร จำนวนบุตร
 - 1 คน
 - 2 คน
 - 3 คน
 - 4 คน
 - 5 คน
 - มากกว่า 5 คนขึ้นไป

12. ประเภทความพิการ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- ทางกาย/ความเคลื่อนไหว เช่น ขาขาด แขนขาด อัมพฤกษ์
- ทางสติปัญญา/การเรียนรู้ เช่น ปัญญาอ่อน
- ทางการได้ยิน/สื่อความหมาย เช่น เป็นใบ้ หูหนวก
- ทางจิต/พฤติกรรม เช่น โรคประสาท โรคจิต
- ทางการมองเห็น/สายตา เช่น ตาบอด

13. ท่านเคยใช้บริการใดมาก่อน

- ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ
- จดทะเบียนคนพิการ/ต่อสมุดประจำตัวคนพิการ
- หางานสำหรับคนพิการ
- ยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
- สงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)
- สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ
- รับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์
- ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

14. ท่านเคยประสบปัญหาได้ในขณะมาใช้บริการ

- ไม่เคย
- เคย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
 - ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ
 - จดทะเบียนคนพิการ/ต่อสมุดประจำตัวคนพิการ
 - หางานสำหรับคนพิการ
 - ยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
 - สงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)
 - สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ
 - รับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์
 - ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

15. บริการที่ท่านต้องการมาใช้ในครั้งนี้อย่างไร ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ
- จดทะเบียนคนพิการ/ต่อสมุดประจำตัวคนพิการ
- หางานสำหรับคนพิการ
- ยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
- สงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)
- สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ
- รับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์
- ข้อมูลพื้นฐานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

16. ท่านคิดว่าศูนย์บริการร่วมจะเป็นประโยชน์ต่อท่านในการรับบริการจากภาครัฐเพียงใด

มาก

ปานกลาง

น้อย

17. จำนวนบริการที่มีอยู่ ณ ศูนย์บริการร่วมปัจจุบันเพียงพอกับความต้องการของท่านหรือไม่

เพียงพอ

ไม่เพียงพอ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้พิการต้องการบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย \checkmark ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยด้านความต้องการ	ระดับความต้องการ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) สถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ติดต่อสะดวก			
2) ความสะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ			
3) เก้าอี้นั่ง รถเข็น ไม่เท่า เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ			
4) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์วารสาร โทรทัศน์ โทรศัพท์ สาธารณะอยู่ที่ด้านหน้าของหน่วยงาน			
5) มีวัสดุ อุปกรณ์ให้บริการ เช่น ปากกา หมึกลบคำผิด ที่พิมพ์ลายนิ้วมือ			
6) มีทางลาด ทางเดินเท้า และห้องน้ำสำหรับคนพิการ			
7) จัดให้มีกระดานข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อเหตุการณ์			
8) มีเครื่องหมายบอก ทางเข้า-ออก มองเห็นชัดเจน หรือมีเสียง หรือสัมผัสได้			

ปัจจัยด้านความต้องการ	ระดับความต้องการ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
9) มีพื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย			
10) บริเวณรอบ ๆ หน่วยงานได้ตกแต่งต้นไม้ไว้ อย่างสวยงามและร่มรื่นไม่รกรุงรัง			
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่			
1) เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยคำพูดที่สุภาพ เป็นกันเอง			
2) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย			
3) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เพียงพอ			
4) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่พอใจ หรือทำท่ารังเกียจ			
5) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนใน เรื่องที่ขอรับคำปรึกษา			
6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและส่งต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง			
7) เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ทราบทันที			
8) เจ้าหน้าที่ไม่หวังผลตอบแทนและไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ตอบแทนในการให้บริการ			
9) เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ			
10) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่าง เท่าเทียมกัน			
3. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ			
1) จัดให้มีบัตรคิวรับบริการตามลำดับ			
2) การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน			
3) ให้บริการเบ็ดเสร็จได้ในครั้งเดียว			

ปัจจัยด้านความต้องการ	ระดับความต้องการ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
4) มีแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจต่อบริการที่จัดขึ้น			
5) ลดจำนวนเอกสารที่ต้องใช้เพื่อการขอรับบริการ			
6) ขอรับบริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต			
7) เพิ่มเวลาให้บริการก่อนเวลาราชการ ในเวลา 07.30-08.30 น.			
8) เพิ่มเวลาให้บริการ ในเวลา 12.00-13.00 น.			
9) เพิ่มเวลาให้บริการหลังเวลาราชการ ในเวลา 16.30-17.30 น.			
10) เพิ่มเวลาให้บริการทั้ง วันเสาร์ และ วันอาทิตย์			
11) ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เดือนละ 2 ครั้ง			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์			
1) โทรทัศน์			
2) วิทยุ			
3) หนังสือพิมพ์			
4) นิตยสาร			
5) อินเทอร์เน็ต			
6) ไปสเตอร์			
7) แผ่นพับ			
8) อาสาสมัคร			
9) วิทยุชุมชน			
10) กระดานข่าวในชุมชน			

ปัจจัยด้านความต้องการ	ระดับความต้องการ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
5. งานบริการ			
1) ความรวดเร็ว			
2) ส่งต่อหน่วยงานอื่นที่สามารถให้บริการได้อย่าง สอดคล้องกับความต้องการ			
3) จัดทะเบียนคนพิการ/ต่ออายุสมุดประจำตัว คนพิการ			
4) หางานสำหรับคนพิการ			
5) รับยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพ คนพิการ			
6) ให้การสงเคราะห์กายอุปกรณ์ (รถโยก/รถเข็น)			
7) ให้การสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ			
8) รับเข้าสถานสงเคราะห์			
9) ให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริการของกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์			
10) บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์			
11) บริการแบบเบ็ดเสร็จ			
12) บริการให้คำปรึกษา			
13) บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ			
14) บริการสงเคราะห์อื่น ๆ			
6. ข้อมูลข่าวสาร			
1) ข้อมูลสถานธนานุเคราะห์			
2) ข้อมูลโครงการบ้านเอื้ออาทรการเคหะแห่งชาติ บ้านมั่นคง			
3) ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของคนพิการ			
4) การศึกษา			

ปัจจัยด้านความต้องการ	ระดับความต้องการ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
5) การฝึกอาชีพ			
6) เงินทุนประกอบอาชีพ			
7) จัดหางานของคนพิการ			
8) เบี้ยยังชีพ/เงินสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ			
9) หน่วยงานจัดทำอุปกรณ์กายเทียมของคนพิการ			
10) อื่น ๆ ระบุ.....			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นอื่น ๆ.....

.....

.....

.....

.....

.....