

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือ
จากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นตรงกับความจริง)

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย

☐ หย่าร้าง

3. อายุ

☐ 0-15 ปี

☐ 16-25 ปี

☐ 26-34 ปี

☐ 35-60 ปีขึ้นไป

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ อนุปริญญา/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรีอื่น ๆ

5. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้างโรงงาน/ทั่วไป

☐ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขายอื่น ๆ

6. รายได้ ระบุ.....บาท

7. ที่อยู่ปัจจุบัน

☐ บ้านตนเอง

☐ บ้านญาติ

☐ บ้านเช่า/ห้องเช่า

☐ บ้านพักผู้จ้าง

☐ อื่น ๆ

8. ผู้อาศัยในครอบครัว

☐ 1-2 คน

☐ 3-4 คน

☐ 5 คน ขึ้นไป

9. ภูมิลำเนา

☐ จังหวัดปทุมธานี

☐ จังหวัดอื่น (แต่มาประกอบอาชีพ)

10. เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น

☐ เคย

☐ ไม่เคย

(ถ้าเคยได้รับจากหน่วยงาน).....

11. ท่านได้รับความช่วยเหลือในประเด็นดังต่อไปนี้

☐ ผู้ยากไร้/ด้อยโอกาส

☐ ประสบอัคคีภัย

☐ ประสบวาทภัย ประสบอุทกภัย

☐ การประกอบอาชีพอื่น ๆ

12. ประเภทของการช่วยเหลือที่ได้รับ

☐ เงิน

☐ อาหาร

☐ สิ่งของ

☐ ที่พักชั่วคราว

☐ ค่าปรึกษาแนะนำอื่น ๆ

13. ท่านได้รับรู้การประชาสัมพันธ์การให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานจาก

☐ ป้ายประกาศ

☐ แผ่นพับ

☐ วิทยู

☐ โทรทัศน์

☐ ภาครัฐ

☐ เพื่อนบ้าน

☐ ผู้นำชุมชน

☐ อื่น ๆ

14. การพิจารณาให้ความช่วยเหลือ

☐ ล่าช้า

☐ ปานกลาง

☐ เร็วมาก

☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือ

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล					
1.1 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของเหล่ากาชาดเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป					
1.2 เมื่อได้รับความเดือดร้อนท่านนึกถึงเหล่ากาชาด เป็นอันดับแรก					
1.3 เหล่ากาชาดให้รายละเอียดพร้อมชี้แจงการให้ ความช่วยเหลือช่วยให้ท่านมีความเข้าใจ					
1.4 กระบวนการและขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือของเหล่ากาชาดมีความชัดเจน					
1.5 ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ให้ความช่วยเหลือ จากหลายช่องทาง					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือ					
2.1 จำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือมีความรู้ความสามารถ					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้การตอบรับผู้มาขอความช่วยเหลืออย่าง เป็นมิตร					
2.3 เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตท่านได้รับการบรรเทาทุกข์จากบุคลากรของเหล่ากาชาด					
2.4 บุคลากรชี้แจง ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม อย่างชัดเจน					

ประเด็นวัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.5 บุคลากรให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ทันสถานการณ์					
2.6 บุคลากรดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้ความช่วยเหลือ					
2.7 บุคลากรใช้คำพูดที่สุภาพและเต็มใจ บริการตลอดเวลา					
2.8 บุคลากรประสานงานให้ความช่วยเหลือ กรณีประสบปัญหาได้ทันเวลา					
3. ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ					
3.1 เมื่อท่านร้องขอความช่วยเหลือเหล่า กษาดจะเข้าไปช่วยเหลือได้ทันเวลา					
3.2 บริการของเหล่ากษาดช่วยให้ท่านผ่าน วิกฤตของตัวเองไปได้					
3.3 จำนวนเงินหรือเครื่องอุปโภค-บริโภค เพียงพอเหมาะสมครบถ้วน					
3.4 เหล่ากษาดให้บริการด้านคำปรึกษา และสนับสนุนกำลังใจช่วยให้ท่านแก้ไข ปัญหาได้					
3.5 เหล่ากษาดมีหน่วยเคลื่อนที่ที่สะดวกใน การให้บริการ ในชุมชนและสะดวกแก่ การเดินทาง					
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 เหล่ากษาดให้ความดูแลท่านตั้งแต่ช่วง วิกฤตถึงภาวะปกติ					
4.2 เหล่ากษาดออกไปตรวจเยี่ยมท่านใน พื้นที่เป็นประจำ					

ประเด็นวัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.3 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับสามารถช่วยเหลือให้ท่านมีความเป็นอยู่และสภาพจิตใจที่ดีขึ้น					
4.4 เหล่ากาชาดสามารถช่วยเหลือเบื้องต้นได้ในระดับหนึ่งและสามารถส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นได้ตรงกับปัญหา					
4.5 ท่านได้รับคำแนะนำ ปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ ที่ต้องการครบถ้วนจากเหล่ากาชาด					
4.6 ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือ นำสิ่งที่ได้รับไปใช้ ในชีวิตประจำวันได้					

ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าการบริการที่เหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีสมควรปรับปรุงแก้ไข

1. กระบวนการทำงาน

.....

2. ด้านบุคลากร

.....

3. อื่น ๆ

.....
