



ที่ มท 0203.2/**ว.185**

ถึง สำนักงานจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยกองคลัง สป. จะดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงขอความร่วมมือท่านได้โปรดมอบหมายให้บุคลากรในสังกัดหน่วยงานท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองคลัง สป. ตามความเป็นจริง จำนวน 5 ชุด และขอความกรุณาส่งคืนกองคลัง สป. ภายในวันที่ 10 กันยายน 2553 รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย


๗ กันยายน 2553

กองคลัง

กลุ่มงานบัญชี

โทร. 0 2221 0141, (มท.) 50230

โทรสาร 0 2225 8959, (มท.) 50334

E-mail : moi0203.2@moi.go.th

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองคลัง สป.

คำอธิบาย :

1. กองคลัง สป. ได้จัดทำแบบสำรวจฯ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และกำหนดทิศทางการดำเนินงานของกองคลัง สป. โดยแบ่งแบบสำรวจฯ ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
 ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองคลัง สป.
 ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ
 ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสำรวจฯ ให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง
2. หากแบบสำรวจฯ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ท่านสามารถทำสำเนาเพิ่มเติมได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดกรอกข้อมูล และใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ชื่อหน่วยงาน
2. ผู้กรอกแบบสำรวจฯ..... ปี ตำแหน่ง
3. การศึกษา..... สถานะภาพ.....
4. ท่านเคยได้รับบริการงานของกองคลัง สป. เคย ไม่เคย
5. ท่านติดต่องานเรื่องใดกับหน่วยงานภายในกองคลัง สป. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง)
 งบประมาณ บัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง
 อาคารสถานที่ ยานพาหนะ การเบิกจ่ายเงิน
 ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร เงินบำเหน็จบำนาญ
 การจองห้องประชุม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองคลัง สป.

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ความถี่ในการติดต่อประสานงาน ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ พ.ศ.2553 จนถึงปัจจุบัน
 น้อยกว่า 5 ครั้ง 5 – 10 ครั้ง มากกว่า 10 ครั้ง
2. ส่วนใหญ่ท่านติดต่อประสานงานผ่านช่องทางใดมากที่สุด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)
 โทรศัพท์ หนังสือราชการ ติดต่อที่หน่วยงาน
 กระดานข่าว E-mail อื่น ๆ

3. โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ เฉพาะงานที่ท่านรับบริการ

งานโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ และเป็นมิตรในการให้บริการทุกครั้งที่ท่านมารับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ					
1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
1.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
1.6 เจ้าหน้าที่ท่านใดที่น่าจะเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ (ถ้ามี) (กรุณาระบุชื่อ)				
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนปฏิบัติงาน					
2.1 ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
2.3 มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และชัดเจน					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและชัดเจน					
2.5 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
3.1 ความหลากหลาย สะดวก ทันสมัย					
3.2 หนังสือราชการ / หนังสือเวียน ชัดเจนและรวดเร็ว					
3.3 โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายสะดวก					
3.4 Website / กระดานข่าวครบถ้วน					
4. ด้านบริการ					
4.1 การให้คำปรึกษาแนะนำถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
4.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว และทันเหตุการณ์					

งานให้คำปรึกษา แนะนำ ระเบียบ เกี่ยวกับงานบัญชี	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ และเป็นมิตรในการให้บริการทุกครั้งที่ท่านมารับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ					
1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
1.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม					
1.6 เจ้าหน้าที่ท่านใดที่น่าจะเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ (ถ้ามี) (กรุณาระบุชื่อ)				
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนปฏิบัติงาน					
2.1 ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
2.3 มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และ ชัดเจน					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและ ชัดเจน					
2.5 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
3.1 ความหลากหลาย สะดวก ทันสมัย					
3.2 หนังสือราชการ / หนังสือเวียน ชัดเจนและรวดเร็ว					
3.3 โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายสะดวก					
3.4 Website / กระดานข่าวครบถ้วน					
4. ด้านบริการ					
4.1 การให้คำปรึกษาแนะนำถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
4.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว และทันเหตุการณ์					

งานเบิกจ่ายเงิน และ การรับ - นำส่งเงินในระบบ GFMS	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ และเป็นมิตรในการให้บริการทุกครั้งที่ท่านมารับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ					
1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
1.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม					
1.6 เจ้าหน้าที่ท่านใดที่น่าจะเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ (ถ้ามี) (กรุณาระบุชื่อ)				
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนปฏิบัติงาน					
2.1 ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
2.3 มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และ ชัดเจน					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและ ชัดเจน					
2.5 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
3.1 ความหลากหลาย สะดวก ทันสมัย					
3.2 หนังสือราชการ / หนังสือเวียน ชัดเจนและรวดเร็ว					
3.3 โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายสะดวก					
3.4 Website / กระดานข่าวครบถ้วน					
4. ด้านบริการ					
4.1 การให้คำปรึกษาแนะนำถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
4.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว และทันเหตุการณ์					

ส่วนที่ 3

3.1 ในการติดต่อขอรับบริการจากกองคลัง สป. ท่านไม่พึงพอใจในการขอรับบริการด้านใดมากที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ด้านเจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน |
| <input type="checkbox"/> ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร | <input type="checkbox"/> ด้านบริการ |

(โปรดระบุ).....
.....
.....
.....

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของกองคลัง สป.

.....
.....
.....
.....
.....



โปรดส่งแบบสำรวจฯ กลับกองคลัง สป. ภายใน วันที่ 10 กันยายน 2553 ซึ่งท่านสามารถส่งคืนได้ 2 ทาง คือ

1. ส่งทางไปรษณีย์มาที่ กลุ่มงานบัญชี กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ถนนอัษฎางค์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
2. ส่งทางโทรสาร 0 2225 8959, (มท) 50334
3. ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มาที่ [moi0203.2@moi.go.Th](mailto:moi0203.2@moi.go.th)