



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัสดุ กองคลัง โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๓๔ โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๓๕

ที่ สธ.๐๙๐๓.๐๔/๔๘๓.๑ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓

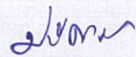
เรื่อง ขอความเห็นชอบแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง

เรียน ผู้อำนวยการกองคลัง

ด้วยกลุ่มพัสดุ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงตามแนวทาง PMQA ๒๕๕๘/PMQA ๔.๐ ได้ดำเนินการทบทวนเครื่องมือที่ใช้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง สำหรับเป็นเครื่องมือก่อนที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการงานการให้บริการ เพื่อนำมาปรับให้ครอบคลุมและสนองตอบต่อการที่จะได้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง (เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) ซึ่งการทบทวนครั้งนี้อยู่ในกิจกรรมภายใต้แผนขับเคลื่อนนโยบายมาตรการ ของตัวชี้วัด ๒.๔ (กิจกรรมที่ ๑.๑)

ในการนี้ กลุ่มพัสดุ จึงขอส่งแบบสอบถามที่ทบทวนแล้ว เสนอต่อผู้อำนวยการกองเพื่อพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง (กิจกรรม ๑.๒) ในรูปของ QR Code ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติด้วย จะเป็นพระคุณ


(นางสาวปริตรา รุ่งเรือง)
ข้าราชการพัสดุนานาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มพัสดุ


(นางสาวเกษร พานิชย์)
ผู้อำนวยการกองคลัง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กองคลัง กรมอนามัย

คำอธิบาย แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการประเมินผลการให้บริการในภาพรวมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองคลัง กรมอนามัย จำนวน 5 กลุ่มงาน ได้แก่

☐ กลุ่มอำนวยการ ☐ กลุ่มงบประมาณ ☐ กลุ่มบัญชี ☐ กลุ่มพัสดุ ☐ กลุ่มการเงิน

ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 20 - 30 ปี
- ☐ 31 - 40 ปี
- ☐ 41 - 50 ปี
- ☐ 51 - 60 ปี
- ☐ 60 ปีขึ้นไป

3. สถานะ

- ☐ เจ้าหน้าที่กรมอนามัย
- ☐ ข้าราชการบำนาญ
- ☐ ประชาชนผู้รับบริการ
- ☐ บริษัทฯ/ห้างร้าน ภาคเอกชน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 5 ครั้ง ต่อเดือน
- ☐ 6 - 10 ครั้งต่อเดือน
- ☐ 11 - 15 ครั้งต่อเดือน
- ☐ 15 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน

5. กลุ่มงานที่ท่านใช้บริการในครั้งนี้

- ☐ กลุ่มอำนวยการ
- ☐ กลุ่มบัญชี
- ☐ กลุ่มการเงิน
- ☐ กลุ่มงบประมาณ
- ☐ กลุ่มพัสดุ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ

รายการ	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<u>ประเด็นการให้บริการ</u>					
<u>A. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความคล่องตัวไม่ซับซ้อนและถูกต้องตามระเบียบ					
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง					
<u>B ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
1. มีความรู้ความสามารถในด้านระเบียบ					
2. มีอัธยาศัย และจิตบริการ					
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง					
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจ					
5. สามารถวิเคราะห์/ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
<u>C ด้านการอำนวยความสะดวก</u>					
1. มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ เช่น สายตรง ผู้อำนวยการ กล้องรับความคิดเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์					
2. มีพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้ขอรับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ					
3. มีเอกสาร และแบบฟอร์มในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองคลังและพัสดุ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลจากท่านจะนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการต่อไป