

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในช่องทางการสื่อสารของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในช่องทางการสื่อสารของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ตอนที่ 1, 2 เป็นคำถามปลายปิด (Close ended Questions) และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questions) โดยแบ่งรายละเอียดในแต่ละตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้ช่องทางการสื่อสารของ สคร. จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการใช้ช่องทางการสื่อสาร และข้อเสนอแนะสำหรับ สคร. จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ใน ที่ตรงกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ ชาย หญิง
2. ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 3 ปี 3-5 ปี มากกว่า 6 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี/เทียบเท่า ปริญญาโท/เทียบเท่า/สูงกว่า
4. ประเภทตอบแบบสำรวจความคิดเห็น
 กรรมการ/ผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐวิสาหกิจ
 ผู้แทนกระทรวงการคลัง PAC/Sub PAC กระทรวงเจ้าสังกัด
 ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชน อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อขอใช้บริการจาก สคร. ที่ท่านใช้บ่อยที่สุด (โปรดเรียงลำดับ 1-3)
 เดินทางมาที่ สคร. โทรศัพท์ กรอกแบบสอบถามผ่านการสัมมนา
 Website/E-mail/Web board หนังสือราชการ การประชุม
 อื่นๆ (โปรดระบุ)
6. ท่านเคยติดต่อใช้บริการจาก สคร. ในงานประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานด้านการตอบข้อหารือ/การพัฒนาของรัฐวิสาหกิจ
 งานด้านระบบข้อมูลของรัฐวิสาหกิจ (GFMIS-SOE)
 งานด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ
 งานด้านการประเมินผล เช่น การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ/EVM/SEPA/SOD เป็นต้น
 งานด้านการบริหารหลักทรัพย์ เช่น การแต่งตั้งกรรมการ/MOF Board Center/การซื้อขายหลักทรัพย์ของรัฐ
 งานด้านสารบรรณ/การเงิน/การคลัง
 งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในช่องทางการสื่อสารของผู้รับบริการของ สคร.

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ใน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ในช่องระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่สอดคล้องกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการผ่าน ช่องทางการสื่อสารของ สคร.	ระดับความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ				ความคิดเห็น เพิ่มเติม (ถ้ามี)
	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	ไม่พึงพอใจ	
1. เดินทางมาโดยตรง <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบคำถามในข้อ 1.1-1.5) <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ (ข้ามไปตอบข้อ 2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.1 ความสะดวกของที่ตั้ง และสถานที่ในการติดต่อ ประสานงาน (รวมถึงความ สะดวกของที่จอดรถ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 ความครบถ้วนของ สิ่งอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อประสานงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3 ความรู้ความชำนาญของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.4 การตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการอย่าง ทันท่วงที	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.5 ความยุติธรรมให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการในทุกระดับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ทางโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบคำถามในข้อ 2.1-2.4) <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ (ข้ามไปตอบข้อ 3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.1 ความรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 ความรู้ความชำนาญของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3 การตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการอย่าง ทันท่วงที	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4 ความยุติธรรมในการ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ในทุกระดับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. แบบสอบถามในการสัมมนา <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบคำถามในข้อ 3.1-3.2) <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ (ข้ามไปตอบข้อ 4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.1 ความเหมาะสมและ ครอบคลุมประเด็นสำคัญใน การพิจารณาของแบบสอบถาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 การตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการอย่าง ทันท่วงที	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Web Site/E-mail/Web Board <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบคำถามในข้อ 4.1-4.4) <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ (ข้ามไปตอบข้อ 5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.1 ความสะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึง (เฉพาะ Web Site และ Web Board)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2 ความครบถ้วน ทันสมัย และสามารถค้นหาข้อมูลย้อน หลังของข้อมูลข่าวสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3 ความเป็นระบบและ ครบถ้วนของการจัดวางข้อมูล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.4 การตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการอย่าง ทันท่วงที	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

ประเด็นการให้บริการผ่านช่องทางสื่อสารของ สคร.	ระดับความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ				ความคิดเห็นเพิ่มเติม (ถ้ามี)
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ	
5. หนังสือราชการ <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาดำเนินการในข้อ 5.1-5.2) <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ (ข้ามไปตอบข้อ 6)					
5.1 หนังสือชี้แจงมีความชัดเจน และครอบคลุมประเด็นสำคัญต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที					
6. การประชุม <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาดำเนินการในข้อ 6.1-6.4) <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ (ข้ามไปตอบข้อ 7)					
6.1 ความเหมาะสมและความครบถ้วน (รวมถึงความสะดวกของที่จอดรถ) ของสถานที่การจัดประชุมและสิ่งอำนวยความสะดวก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.2 ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.4 ความยุติธรรมในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในทุกระดับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. ภาพรวมของช่องทางการสื่อสาร/การให้บริการของ สคร. <input type="checkbox"/>					
7.1. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการของ สคร. ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการใช้ช่องทางการสื่อสาร และข้อเสนอแนะสำหรับ สคร.

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารของ สคร. ในรูปแบบใด (โปรดเรียงลำดับช่องทางการสื่อสารที่ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการใช้บริการ 3 ลำดับแรก โดยเรียงจากมากไปน้อย)

- เดินทางมาที่ สคร. โทรศัพท์ กรอกแบบสอบถามผ่านการสัมมนา
 Website/E-mail/Web board หนังสือราชการ การประชุม
 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการใช้บริการในเรื่องใดบ้าง และท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นดังกล่าวอย่างไร (ท่านสามารถอ้างอิงช่องทางการสื่อสารและประเด็นการให้บริการของ สคร. ได้จากคำถามในตอนที่ 2)

2. ท่านคิดว่า สคร. ควรมีการปรับปรุงการให้บริการของ สคร. อย่างไรบ้าง (กรุณาระบุช่องทางการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ/ความเร่งด่วน ของการปรับปรุงการให้บริการของ สคร.)

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ (กรุณาเรียงตามลำดับความสำคัญของข้อเสนอแนะ)

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นในครั้งนี้

- หมายเหตุ**
1. หากบุคลากรในองค์กรของท่านมีความสนใจและประสงค์จะตอบแบบสำรวจความคิดเห็นเพิ่มเติม สามารถจัดทำสำเนาหรือดาวน์โหลดแบบสำรวจความคิดเห็นได้ที่ www.sepo.go.th
 2. ขอความกรุณาส่งแบบสำรวจความคิดเห็นฯ กลับมายัง สคร. ภายในวันที่ 9 เมษายน 2553 หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ คุณโชตนา/คุณภัทรพร โทร 0-2298-5881-9 ต่อ 6732/6735 โทรสาร 0-2298-6152 E-mail : chotana_r@sepo.go.th

