



# ด่วนมาก บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ฝ่ายบริหารทั่วไป งานธุรการ ๐ ๒๒๔๑ ๒๓๖๐ / ๒๓๖๐

ที่

สบอ(ธก)๓๘๒/๒๕๕๖

วันที่

๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง

สรุปผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สบอ.

๑

เรียน ผส.บอ.

ตามหนังสือที่ สบอ.๔๑/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา จากสำนัก/กอง ส่วนกลาง และ สขป.๑-๑๗ และภายในสำนักบริหารจัดการน้ำฯ นั้น

ฝ่ายบริหารทั่วไปได้สรุปแบบสอบถามฯ ดังนี้

๑. ผอ.สำนัก / กอง (ส่วนกลาง) และ สขป.๑-๑๗

ส่งกลับจำนวน ๔๓๐ ฉบับ คะแนนรวม ๓,๖๖๐ คะแนน คิดเป็นความพึงพอใจ ๘๕.๑๐%  
ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับ ๔ (พึงพอใจมาก) คะแนนเฉลี่ย ๓.๗๙ คะแนน

๒. ภายในสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา

ส่งกลับจำนวน ๓๖๗ ฉบับ คะแนนรวม ๓,๐๖๖ คะแนน คิดเป็นความพึงพอใจ ๘๓.๕๓%  
ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับ ๔ (พึงพอใจมาก) คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๕ คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และจะนำขึ้น Web สบอ. ต่อไป พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดสรุปความพึงพอใจมาด้วยแล้ว

(นายพลสวัสดิ์ แก้ววิมุตติ)

ผบ.อน.

๒

ทราบ

(นายทองเปลว กองจันทร์)

ผส.บอ.

30 ส.ก. 2556

๓

เรียน ผอ.กอง, ผอ.วท., ผอ.สอ.  
และ ผบ.อน.

เพื่อโปรดทราบ

30 ส.ก. ๒๕๕๖

(นายพลสวัสดิ์ แก้ววิมุตติ)

ผบ.อน.

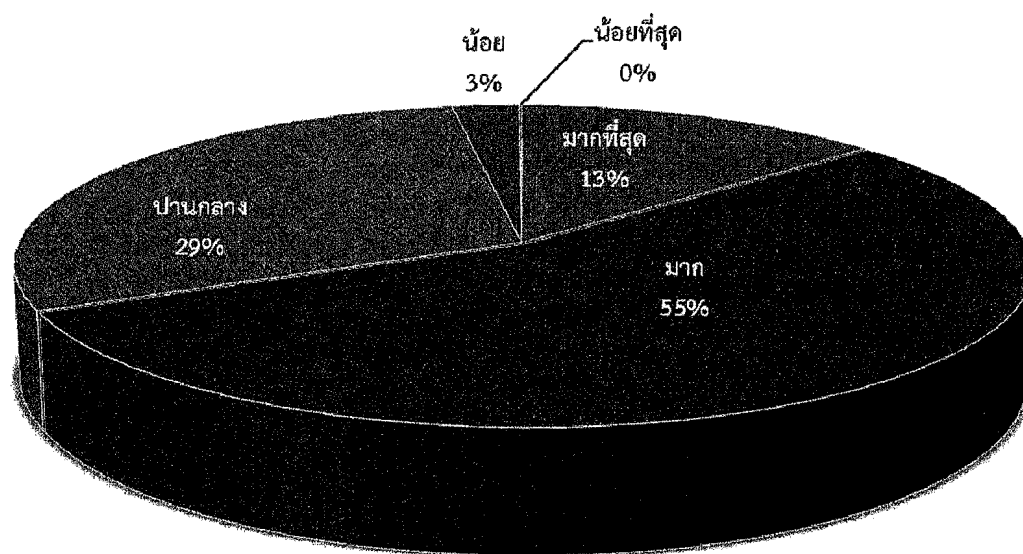
## ตอนที่ 2

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา อยู่ในระดับพอใจมากถึงร้อยละ 55 ของความเห็นทั้งหมด พอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 29 ของความเห็นทั้งหมด และพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13 ของความเห็นทั้งหมด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา กรมชลประทาน อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 3.79 คะแนน หมายถึงอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา

| ลำดับ | ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ                        | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|-------|--------------------------------------------------------|-----------|-----|---------|------|------------|
| 1     | ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว ไม่ซับซ้อน | 50        | 248 | 127     | 5    | 0          |
| 2     | ระยะเวลาในการให้บริการ                                 | 47        | 233 | 138     | 10   | 2          |
| 3     | ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง            | 48        | 245 | 131     | 6    | 0          |
| 4     | ความรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลาของเจ้าหน้าที่            | 56        | 247 | 114     | 11   | 2          |
| 5     | บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง                | 82        | 271 | 71      | 6    | 0          |
| 6     | มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ         | 73        | 243 | 105     | 9    | 0          |
| 7     | รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ     | 64        | 245 | 116     | 5    | 0          |
| 8     | ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น                 | 58        | 236 | 124     | 12   | 0          |
| 9     | มีความชัดเจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์                  | 60        | 233 | 130     | 6    | 1          |
| 10    | มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ   | 61        | 220 | 134     | 14   | 1          |
| 11    | มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ                          | 36        | 174 | 182     | 38   | 0          |
| 12    | สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                      | 47        | 200 | 168     | 15   | 0          |
| 13    | ได้รับการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง                | 62        | 236 | 126     | 5    | 1          |
| 14    | ได้รับการที่เป็นประโยชน์และคุ้มค่า                     | 64        | 258 | 105     | 4    | 0          |



ภาพที่ 2 ร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม

ตารางที่ 5 คะแนนการให้บริการของบุคลากรในสังกัดสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา

| ลำดับ          | หน่วยงาน | จำนวน<br>(ฉบับ) | คะแนนเต็ม | คะแนนรวม 10<br>คะแนน/ฉบับ | คะแนนเฉลี่ย % | หมายเหตุ |
|----------------|----------|-----------------|-----------|---------------------------|---------------|----------|
| 1              | ลก.      | 10              | 100       | 82                        | 8.2           |          |
| 2              | ผส.บก.   | 7               | 70        | 60                        | 8.6           |          |
| 3              | ผส.อบ.   | 8               | 80        | 64                        | 8.0           |          |
| 4              | ผส.คณ.   | 12              | 120       | 110                       | 9.2           |          |
| 5              | ผส.พก.   | 10              | 100       | 84                        | 8.4           |          |
| 6              | ผส.สข.   | 10              | 100       | 95                        | 9.5           |          |
| 7              | ผส.พบ.   | 10              | 100       | 85                        | 8.5           |          |
| 8              | ผส.ธ.    | 10              | 100       | 80                        | 8.0           |          |
| 9              | ผส.คก.   | 20              | 200       | 175                       | 8.8           |          |
| 10             | ผอ.ศท.   | 10              | 100       | 81                        | 8.1           |          |
| 11             | ผอ.ผง.   | 10              | 100       | 80                        | 8.0           |          |
| 12             | ผอ.กพศ.  | 7               | 70        | 60                        | 8.6           |          |
| 13             | ผอ.กพร.  | 7               | 70        | 60                        | 8.6           |          |
| 14             | ผอ.กพ    | 10              | 100       | 82                        | 8.2           |          |
| 15             | ผอ.มด.   | 10              | 100       | 90                        | 9.0           |          |
| 16             | ผอ.จก.   | 17              | 170       | 156                       | 9.2           |          |
| 17             | ผอ.กตณ.  | 10              | 100       | 80                        | 8.0           |          |
| 18             | ผอ.งบ.   | 9               | 90        | 90                        | 10.0          |          |
| 19             | ผส.วพ.   | 10              | 100       | 80                        | 8.0           |          |
| 20             | สขป.1    | 10              | 100       | 93                        | 9.3           |          |
| 21             | สขป.2    | 10              | 100       | 83                        | 8.3           |          |
| 22             | สขป.3    | 12              | 120       | 104                       | 8.6           |          |
| 23             | สขป.4    | 15              | 150       | 135                       | 9.0           |          |
| 24             | สขป.5    | 11              | 110       | 98                        | 8.9           |          |
| 25             | สขป.6    | 30              | 300       | 252                       | 8.4           |          |
| 26             | สขป.7    | 10              | 100       | 80                        | 8.0           |          |
| 27             | สขป.8    | 11              | 110       | 92                        | 8.3           |          |
| 28             | สขป.9    | 15              | 150       | 123                       | 8.2           |          |
| 29             | สขป.10   | 10              | 100       | 84                        | 8.4           |          |
| 30             | สขป.11   | 21              | 210       | 186                       | 8.9           |          |
| 31             | สขป.12   | 19              | 190       | 158                       | 8.3           |          |
| 32             | สขป.13   | 17              | 170       | 142                       | 8.3           |          |
| 33             | สขป.14   | 11              | 110       | 90                        | 8.2           |          |
| 34             | สขป.15   | 10              | 100       | 80                        | 8.0           |          |
| 35             | สขป.16   | 11              | 110       | 89                        | 8.0           |          |
| 36             | สขป.17   | 10              | 100       | 80                        | 8.0           |          |
| รวม            |          | 430             | 4,300     | 3,660                     | 305.7         |          |
| คิดเป็น 85.10% |          |                 |           |                           |               |          |

### ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา

1. ควรปรับปรุงเรื่องห้องที่ปฏิบัติงาน
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกได้เข้าใจภารกิจมากกว่านี้ใช้คำอธิบายที่เข้าใจง่ายๆ
3. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อในเวลาพักกลางวัน
4. ไม่มีอ่างเก็บน้ำสนับสนุนกิจกรรมการเพาะปลูกช่วงฤดูแล้งไม่มีแหล่งน้ำสนับสนุนแก้ไขด้านคุณภาพน้ำจากพื้นที่น้ำเสียจากชุมชนเมือง
5. ด้านข้อมูลขอให้เน้นความถูกต้อง แม่นยำ เป็นหลัก ความรวดเร็วเป็นลำดับรอง
6. ควรมีการบริการข้อมูลผ่านทาง Web มากกว่านี้
7. เป็นข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานระดับโครงการชลประทานในความกำกับดูแลของสำนักชลประทาน จึงมีการติดต่อโดยตรงน้อยครั้ง จึงควรเพิ่มช่องทางการกรอกให้กระชับมากขึ้น
8. เพิ่มเติมเก้าอี้ผู้ติดต่องานหรือมูมรอติดต่องาน
9. ควรมีโครงการฯ /กิจกรรม แบบสัญจรไปตามที่ สขบ. ต่างๆ บ้าง และ ขอให้พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป
10. ควรลดขั้นตอนการขอข้อมูลและให้บริการข้อมูลทางออนไลน์ผ่าน Username/Password
11. ระดับความพึงพอใจอาจจะไม่ถูกต้อง เนื่องจากรายละเอียดเป็นภาพรวม ดังนั้น ควรจะแยกแต่ละหน่วยงานที่ประเมินออกมาเป็นการเฉพาะ

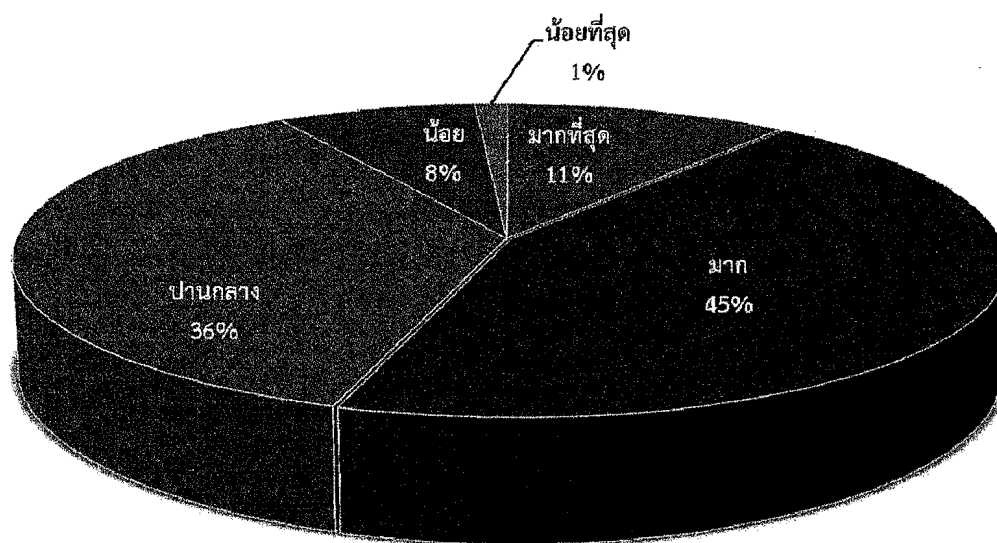
## ตอนที่ 2

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา อยู่ในระดับพอใจมากถึงร้อยละ 45 ของความเห็นทั้งหมด พอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 36 ของความเห็นทั้งหมด และพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 11 ของความเห็นทั้งหมด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา กรมชลประทาน อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 3.55 คะแนน หมายถึงอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา

| ลำดับ | ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ                        | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|-------|--------------------------------------------------------|-----------|-----|---------|------|------------|
| 1     | ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว ไม่ซับซ้อน | 45        | 171 | 129     | 20   | 1          |
| 2     | ระยะเวลาในการให้บริการ                                 | 50        | 159 | 131     | 20   | 5          |
| 3     | ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง            | 43        | 186 | 119     | 16   | 3          |
| 4     | ความรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลาของเจ้าหน้าที่            | 44        | 171 | 125     | 24   | 2          |
| 5     | บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง                | 60        | 171 | 112     | 23   | 1          |
| 6     | มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ         | 52        | 188 | 102     | 20   | 3          |
| 7     | รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ     | 32        | 180 | 127     | 21   | 6          |
| 8     | ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น                 | 28        | 179 | 137     | 17   | 5          |
| 9     | มีความชัดเจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์                  | 47        | 156 | 135     | 24   | 4          |
| 10    | มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ   | 26        | 144 | 157     | 35   | 4          |
| 11    | มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ                          | 10        | 86  | 169     | 84   | 17         |
| 12    | สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                      | 34        | 124 | 163     | 42   | 3          |
| 13    | ได้รับการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง                | 33        | 186 | 124     | 18   | 4          |
| 14    | ได้รับการที่เป็นประโยชน์และคุ้มค่า                     | 40        | 171 | 131     | 18   | 5          |



ภาพที่ 2 ร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม

ตารางที่ 5 คะแนนการให้บริการของบุคลากรในสังกัดสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา

| ลำดับ          | หน่วยงาน  | จำนวน<br>(ฉบับ) | คะแนนเต็ม | คะแนนรวม 10<br>คะแนน/ฉบับ | คะแนนเฉลี่ย % | หมายเหตุ |
|----------------|-----------|-----------------|-----------|---------------------------|---------------|----------|
| 1              | ผจน.      | 10              | 100       | 75                        | 7.5           |          |
| 2              | ผนช.      | 14              | 140       | 104                       | 7.4           |          |
| 3              | ผปช.      | 7               | 70        | 56                        | 8.0           |          |
| 4              | ผปช.      | 38              | 380       | 314                       | 8.3           |          |
| 5              | ผอท.      | 23              | 230       | 193                       | 8.4           |          |
| 6              | ผบ.อน.    | 37              | 370       | 297                       | 8.0           |          |
| 7              | ผอน.ภาค 1 | 15              | 150       | 120                       | 8.0           |          |
| 8              | ผอน.ภาค 2 | 22              | 220       | 197                       | 9.0           |          |
| 9              | ผอน.ภาค 3 | 14              | 140       | 109                       | 7.8           |          |
| 10             | ผอน.ภาค 4 | 20              | 200       | 159                       | 8.0           |          |
| 11             | ผอน.ภาค 5 | 26              | 260       | 228                       | 8.8           |          |
| 12             | ผอน.ภาค 6 | 19              | 190       | 154                       | 8.1           |          |
| 13             | ผอน.ภาค 7 | 11              | 110       | 94                        | 8.5           |          |
| 14             | ผอน.ภาค 8 | 6               | 60        | 51                        | 8.5           |          |
| 15             | สกก.นช. 1 | 4               | 40        | 37                        | 9.1           |          |
| 16             | สกก.นช. 2 | 3               | 30        | 26                        | 8.7           |          |
| 17             | สกก.นช. 3 | 17              | 170       | 139                       | 8.2           |          |
| 18             | สกก.นช. 4 | 17              | 170       | 167                       | 9.8           |          |
| 19             | สกก.นช. 5 | 19              | 190       | 159                       | 8.4           |          |
| 20             | สกก.นช. 6 | 26              | 260       | 224                       | 8.6           |          |
| 21             | สกก.นช. 7 | 14              | 140       | 122                       | 8.7           |          |
| 22             | สกก.นช. 8 | 5               | 50        | 42                        | 8.3           |          |
| รวม            |           | 367             | 3,670     | 3,066                     | 184.0         |          |
| คิดเป็น 83.53% |           |                 |           |                           |               |          |

### ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา

1. ในส่วนกลางที่นึ่งสำหรับการรอรับบริการน้อยเกินไป ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเท่าไร  
มองข้ามความสำคัญของคนต่างจังหวัด
2. สำหรับส่วนการใช้น้ำ และสถานีทดลองได้รับบริการดีและพึงพอใจ ที่ประเมินคืองานเจ้าหน้าที่
3. น่าจะให้บริการแบบ one stop service
4. ควรมีการลงพื้นที่บ้าง
5. มีการตรวจเยี่ยมตามภูมิภาคและท้องถิ่น
6. พัฒนาบุคลากรด้านจิตสำนึกรักองค์กรมากขึ้น
7. ฝ่ายบริหารต้องดูแลกิจกรรมต่างๆของสำนักทุกเรื่อง
8. ไม่ควรมีที่สูบบุหรี่ในตัวอาคาร
9. ไม่ควรมีที่สูบบุหรี่ในตัวอาคารไปติดต่องานหมื่นกลืนบุหรี่ยที่ตกค้างอยู่โปรดเห็นใจคนที่แพ้ควัน
10. ระบบการทำงานดีแต่การบริการต้องรวดเร็วขึ้น
11. ถ้าหน้าที่กลั่นกรองตรวจสอบถูกต้องว่าเป็นงานบริการและนำความพึงพอใจของผู้รับบริการมาเป็น  
ตัวชี้วัดคงโงกกันกันสะดวกเพราะผมก็ไม่อยากถูกกดขึ้นเงินเดือนจากผู้ประเมินคงต้องปล่อยผ่านไป  
เพื่อความพึงพอใจของผู้ประเมิน
12. การให้บริการต้องรวดเร็วขึ้น
13. ขอย่าให้มีจุดสูบบุหรี่มันอันตรายต่อสุขภาพ
14. เพิ่มบุคลากรเฉพาะด้าน
15. เจ้าหน้าที่น้อยเมื่อเทียบกับการปฏิบัติงาน
16. เอาใจใส่ในงานให้มาก
17. ควรปรับปรุงระบบบริหารภายในศูนย์ฯ
18. ชอบบริการของงานพัสดุฯ มากๆ เลยค่ะ
19. สำนักฯควรมีส่วน,กลุ่ม,ฝ่ายและงานอยู่ในสถานที่ที่เกี่ยวข้องสะดวกในการรับบริการหรือติดต่อราชการ  
อื่นๆ