



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐๒ ๒๔๑ ๑๓๙๙ ภายใน ๒๖๐๕,๒๖๐๖

ที่ E กพร. ๑๕๙ / ๒๕๕๗ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง แบบประเมินความต้องการและคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

① เรียน หัวหน้าคณะทำงาน เลขานุการ และคณะทำงาน PMQA หมวด ๑-๖ (พ.ค.ม.อ.) นมก๑ ๖

ด้วยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ นั้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่แนบมาพร้อมนี้ และส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารทาง โทรสารหมายเลข ๐ ๒๖๖๙ ๕๐๑๗ ภายในวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายประพนธ์ หิรัญตรีพล)

ผอ.กพร.

②

เรียน ผอ.ส่วน

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจดังกล่าว ส่วนละ ๒ ชุด ตามเอกสารที่แนบ ส่งคืนฝ่ายบริหารทั่วไป ภายในวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ เพื่อดำเนินการต่อไป

(นายจเร ทองด่าง)

ผอท. รักษาราชการแทน ผส.บอ.

**แบบประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อการบริการ  
ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557**

กรุณาทำเครื่องหมาย  หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

1. เพศ                             ชาย                     หญิง
2. ช่วงอายุ                     20-30             31-40             41-50             51-60
3. ระยะเวลาทำงาน PMQA     หมวด 1         หมวด 2         หมวด 3         หมวด 4         หมวด 5         หมวด 6

**ส่วนที่ 2 ความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจในการให้บริการ**

'ระดับความต้องการและความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

(เกณฑ์การให้คะแนน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง/ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพร.	โปรดระบุคะแนน									
	ระดับความต้องการ และความคาดหวัง					ระดับ ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	คะแนน 5	คะแนน 4	คะแนน 3	คะแนน 2	คะแนน 1	คะแนน 5	คะแนน 4	คะแนน 3	คะแนน 2	คะแนน 1
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นและให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย										
2. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเป็นระบบ การปฏิบัติงานรวดเร็วคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ										
3. การให้ความรู้ที่ทั่วถึง สม่่าเสมอ สอดคล้องกับความต้องการ (ประชุม/สัมมนา/อบรม)										
4. ระบบสารสนเทศเนื้อหาที่มีปริมาณเพียงพอครอบคลุมความต้องการ ทันสมัย และสามารถเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว										

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

**แบบประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อการบริการ  
ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557**

กรุณาทำเครื่องหมาย  หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

- 1.เพศ                             ชาย                     หญิง
- 2.ช่วงอายุ                       20-30             31-40             41-50             51-60
- 3.คณะทำงาน PMQA         หมวด 1             หมวด 2             หมวด 3             หมวด 4             หมวด 5             หมวด 6

**ส่วนที่ 2 ความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจในการใช้บริการ**

ระดับความต้องการและความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
(เกณฑ์การให้คะแนน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง/ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพร.	โปรแกรมนุเคราะห์									
	ระดับความต้องการ และความคาดหวัง					ระดับ ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	คะแนน 5	คะแนน 4	คะแนน 3	คะแนน 2	คะแนน 1	คะแนน 5	คะแนน 4	คะแนน 3	คะแนน 2	คะแนน 1
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นและให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย										
2. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเป็นระบบ การปฏิบัติงานรวดเร็วคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ										
3. การให้ความรู้ที่ทั่วถึง สม่ำเสมอ สอดคล้องกับความต้องการ (ประชุม/สัมมนา/อบรม)										
4. ระบบสารสนเทศเนื้อหาที่มีปริมาณเพียงพอครอบคลุมความต้องการ ทันสมัย และสามารถเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว										

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....