



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๒๔๑ ๒๓๖๐ (๒๓๖๐)

ที่ KM สบอ ๑๘๘ /๒๕๕๗ วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง แบบประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา

เรียน ผอ.ส่วน , ผอน.ภาค , หัวหน้าสถานีทดลองฯ และ ผบ.อน.

ด้วยสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยาจะประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป นั้น

สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการนำแบบประเมินที่แนบมาพร้อมนี้ แจกจ่ายให้ผู้ที่มารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการจากหน่วยงานของท่าน และส่งกลับมาให้งานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป ภายในวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป

(นายชัยชม ชมประดิษฐ์)

ประธานคณะทำงาน KM Team



แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา กรมชลประทาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. หน่วยงานที่ท่านรับบริการ

- ส่วนบริหารจัดการ ส่วนอุทกวิทยา ส่วนปรับปรุงบำรุงรักษา ส่วนปลอดภัยเขื่อน
 ส่วนการใช้น้ำชลประทาน ศูนย์อุทกวิทยาและบริหารน้ำ สถานีทดลองการใช้น้ำ ฝ่ายบริหารทั่วไป

โปรดระบุหน่วยงาน

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
- การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า อื่นๆ
- สถานภาพบุคคล บุคคลทั่วไป บริษัท/เอกชน หน่วยงานราชการ

(โปรดระบุหน่วยงาน))

3. ท่านมีความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ “สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา” มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง/ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบอ.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					
2. ลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบและคล่องตัว					
3. การให้บริการอย่างเป็นธรรมตามลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
4. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ					
6. ระบบข้อมูล สารสนเทศ มีเนื้อหา/ปริมาณที่เพียงพอ ครอบคลุมความต้องการ ทันสมัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ					
1. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ให้คำปรึกษาตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และน่าเชื่อถือ					
2. มีความกระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมในการให้บริการ					

กรุณาพลิกหน้าหลัง

ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง/ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบอ.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	เกือบไม่พอใจ 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. การให้บริการอย่างเป็นธรรมตามลำดับก่อนหลังและให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
4. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
6. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
ด้านความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม					
1. ได้รับความตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ผลการให้บริการโดยรวม					
ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
1. ท่านต้องการ/คาดหวังให้หน่วยงานของเราปรับปรุงการให้บริการด้านใดบ้าง?					
2. ท่านต้องการ/คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปรับปรุงด้านใดบ้าง?					
3. ท่านต้องการ/คาดหวังให้หน่วยงานของเราปรับปรุง / เพิ่มเติม ข้อมูลหรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดบ้าง?					
4. อื่น ๆ					



สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้น
ทั้งนี้ เราจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบและกระบวนการงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท่านและผู้รับบริการรายอื่น ๆ ต่อไป

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๑ ๒๓๖๐ โทรสาร ๐ ๒๒๔๑ ๒๓๖๐