

/ พ.ศ. ๒๕๕๙/๕๙



## บันทึกข้อความ

สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา  
ฝ่ายบริหารทั่วไป งานธุรการ  
ที่ สปอ. 3889  
วันที่ ๒๔ พ.ค. ๕๙ ( 13.49 )

ส่วนราชการ กองแผนงาน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐๒ ๒๕๑ ๒๓๖๖

ที่ กพง. ๒๕๙ / ๒๕๕๙ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของกองแผนงาน

## ① เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม

ด้วยกองแผนงาน จะต้องดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการบริการของกองแผนงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือเจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อประสานงานหรือ รับบริการจากกองแผนงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

๑. หน่วยงานส่วนกลาง ระดับสำนักหรือกอง กำหนดแบบสอบถามหน่วยงานละ ๕ ชุด

๒. หน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานชลประทาน โครงการชลประทานจังหวัด โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา โครงการก่อสร้าง และศูนย์ศึกษาฯ กำหนดแบบสอบถามหน่วยงานละ ๓ ชุด

ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่านตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ซึ่งประกอบด้วย ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ๕) การให้บริการโดยรวมของกองแผนงาน เพื่อกองแผนงานจะได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดแบบประเมินได้ทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แนบมาด้วยนี้ และกรุณาส่งแบบประเมินให้กองแผนงาน ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙ ทาง e-mail: ps.paragon@hotmail.com โทรสาร : ๐๒ ๒๕๑ ๒๓๖๖


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นายทวีศักดิ์ ธนเดโชพล)  
ผอ.พง.

②

เรียน ผอ.ส่วน

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ในสังกัด ที่ติดต่อหรือรับบริการจากกองแผนงาน ตอบแบบสอบถาม ส่วนละ ๒ ชุด ส่งคืนฝ่ายบริหารทั่วไป ภายในวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เพื่อดำเนินการต่อไป

  
(นายเลิศชัย ศรีอนันต์)

พ.ส.อ.

25 พ.ค. 2559



เลขที่แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการบริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

1. สำนัก/โครงการชลประทาน/โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา/ศูนย์/โครงการก่อสร้าง/กอง.....
2. ส่วน/ฝ่ายที่ติดต่อกับกองแผนงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  ฝ่ายบริหารทั่วไป  ส่วนวิเคราะห์นโยบาย  
 ส่วนแผนงาน  ส่วนวิเคราะห์งบประมาณ  ส่วนติดตามและประเมินผล  ส่วนเงินทุนหมุนเวียนเพื่อชลประทาน
3. ความถี่ที่ท่านติดต่อรับบริการจากกองแผนงาน  1 - 5 ครั้ง/ปี  6 - 10 ครั้ง/ปี  11 - 15 ครั้ง/ปี  มากกว่า 15 ครั้ง/ปี
4. ความพึงพอใจต่อการบริการของกองแผนงาน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)  
 ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ กระตือรือร้นรับปัญหา และเต็มใจให้บริการ						
1.2 มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น						
1.3 ช่วยเหลือและติดตามผลการให้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ						
1.4 มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการประสานงาน						
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ/ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ซับซ้อน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ						
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็วสะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย						
2.3 เอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อมูลที่จัดส่ง ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ทันเวลา						
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่/กลุ่มงานที่ต้องการติดต่อ						
3.2 พื้นที่การให้บริการเหมาะสม สะอาดแก่การรับบริการ						
3.3 อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารพอเพียง ทันสมัย						
3.4 ช่องทางการรับบริการและระบบรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร website ระบบ e-สารบรรณ Application Line ฯลฯ						
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ ได้มาตรฐาน						
4.2 การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ						
5. การให้บริการโดยรวมของกองแผนงาน						
5.1 ได้รับบริการเหนือความคาดหมาย						
5.2 ได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ้มค่าและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม						

5. สิ่งที่ท่านต้องการให้กองแผนงานปรับปรุงเร่งด่วน.....

6. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....