



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๖๙๔๕

ที่ E KM สบอ ๑๕๓ /๒๕๕๗ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

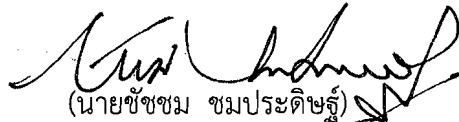
เรื่อง แบบประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน ผอ.ส่วน , ผอช.ภาค , หัวหน้าสถานีทดลองฯ และ ผบท.บอ.

ด้วยสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยาจะประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป นั้น

คณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการนำแบบประเมินที่แนบมาพร้อมนี้ แจกจ่ายให้ผู้ที่มีรับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีรับบริการจากหน่วยงานของท่าน และส่งแบบประเมินไปยังกลุ่มงานการใช้พื้นที่ด้านชลประทาน ทุกวันที่ ๓ ของเดือน (เฉพาะผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก เช่น สขป., บริษัทฯ, มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่นๆ) หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ นางสาวณัฐพัชร์ ศุภธนาพันธ์ ผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงาน KM Team โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๖๙๔๕ ภายใน ๒๕๐๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

  
(นายชัยชม ชมประดิษฐ์)

ผจน.บอ. ประธานคณะทำงาน KM Team



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา กรมชลประทาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. หน่วยงานที่ท่านรับบริการ

- ส่วนบริหารจัดการน้ำ       ส่วนอุทกวิทยา       ส่วนปรับปรุงบำรุงรักษา       ส่วนความปลอดภัยเขื่อน
- ส่วนการใช้น้ำชลประทาน       ศูนย์อุทกวิทยาชลประทานฯ       สถานีทดลองการใช้น้ำฯ       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       อื่นๆ
- ระบุ.....      ระบุ.....      ระบุ.....      ระบุ.....

3. ท่านมีความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ “สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา” มากน้อยเพียงใด

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

กรุณาพลิกหน้าหลัง

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



สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้น  
ทั้งนี้ เราจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบและกระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท่านและผู้รับบริการรายอื่น ๆ ต่อไป

โทรศัพท์ / โทรสาร ๐ ๒๒๔๓ ๖๙๔๕