



E กพต 01/313 /2568

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองพัสดุ ส่วนบริหารทั่วไป โทร. ๒๓๗๕

กมล 4513/8 บ.ม. 68

ที่ กพต./๒๓๒/๒๕๖๘

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติโครงการที่ออกแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการศูนย์ และ ผู้อำนวยการกลุ่ม

ตามที่กรมได้กำหนดตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทุกสำนัก/กอง ประเมินตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องดำเนินการประเมินสิ้นปีงบประมาณ และใช้รูปแบบเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุง พัฒนาคุณภาพของการให้บริการที่ดีขึ้น นั้น

ในการนี้ กองพัสดุ จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดของท่าน ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งนี้ สามารถตอบแบบสอบถามดังกล่าวได้ที่ <https://shorturl.asia/Vjxsd> หรือสแกน QR Code ด้านล่างนี้ ตั้งแต่บัดนี้ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(นายพงษ์ศักดิ์ อัครมณี)

ผอ.พด.

เรียน ผอ.ส่วน, ผอ.ช.ภาค, ทน. ๑ - ๙ และหัวหน้าฝ่ายในส่วนบริหารทั่วไป

เพื่อโปรดพิจารณา ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ ภายในกำหนด



QR Code แบบสอบถาม

(นางสาววิณา บรรยงนุชวานิช)

งบ.บอ. แทน ผบ.บอ.

๘ เม.ย. ๖๘

ร่าง แบบฟอร์ม ตัวชี้วัดกองพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
จำนวน 10 ตัวชี้วัด

องค์ประกอบ การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Base) ร้อยละ 70								
รหัส	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	หน่วยวัด	รอบการประเมิน		เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน		
				1 (5เดือน)	2 (12เดือน)	เป้าหมายขั้นต่ำ (50 คะแนน)	เป้าหมายมาตรฐาน (75 คะแนน)	เป้าหมายขั้นสูง (100 คะแนน)
ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก (Function KPI) / ตัวชี้วัดงานพัฒนาตามยุทธศาสตร์ (Strategic KPIs)								
กพด 01	ร้อยละของการเผยแพร่ร่างประกาศเชิญชวนและร่างเอกสารประกวดราคาด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เพื่อรับฟังคำวิจารณ์ภายในเวลาที่กำหนด	15	ร้อยละ	●		ร้อยละ 100 ภายใน 5 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 4 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 3 วันทำการ
			ร้อยละ		●	ร้อยละ 100 ภายใน 5 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 4 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 3 วันทำการ
กพด 02	ร้อยละของสินทรัพย์ถาวรประเภทเงินงบประมาณ สิทธิการบริหารสินทรัพย์กรมชลประทาน ที่อนุมัติขึ้นทะเบียนใน Asset ได้ทันภายในกำหนดเวลา	15	ร้อยละ	●		ร้อยละ 100 ภายใน 7 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 6 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 5 วันทำการ
			ร้อยละ		●	ร้อยละ 100 ภายใน 7 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 6 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 5 วันทำการ
กพด 03	ร้อยละของการจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ถูกพิจารณาเป็นผู้ทำงานชี้แจงเหตุผลข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด	15	ร้อยละ	●		ร้อยละ 70	ร้อยละ 85	ร้อยละ 100
			ร้อยละ		●	ร้อยละ 70	ร้อยละ 85	ร้อยละ 100
กพด 04	ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ขึ้นทะเบียนได้ทันภายในกำหนดเวลา	15	ร้อยละ	●		ร้อยละ 100 ภายใน 5 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 3 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 1 วันทำการ
			ร้อยละ		●	ร้อยละ 100 ภายใน 5 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 3 วันทำการ	ร้อยละ 100 ภายใน 1 วันทำการ
กพด 05	ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการของสำนัก/กอง	10	ร้อยละ		●	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90
		70						

หมายเหตุ :

1. กำหนดค่าน้ำหนักรวม ตัวชี้วัดภารกิจหลักในองค์ประกอบการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Base) ที่ ร้อยละ 70
2. กำหนดค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการของสำนัก ตามรูปแบบการกำหนดค่าเป้าหมายสำหรับตัวชี้วัดการสำรวจความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น ตามแนวทางการกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และกำหนดค่าน้ำหนักที่ ร้อยละ 10
3. สำนัก/กอง จะต้องกระจายค่าน้ำหนักที่เหลือ ร้อยละ 60 ลงสู่ตัวชี้วัดตามภารกิจหลักอื่น ๆ ตามความสำคัญ เพื่อให้มีค่าน้ำหนักรวมในองค์ประกอบการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Base) ที่ ร้อยละ 70

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกรมชลประทาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
สำนัก/กอง.....

วัตถุประสงค์

แบบประเมินความพึงพอใจชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก/กอง ส่วนกลาง ในสังกัดกรมชลประทาน ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการตามภารกิจสำนัก/กอง ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

- | | |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน |
| ส่วนที่ 2 | แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ (100 คะแนน) |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. ตำแหน่ง/ระดับ
2. สำนัก/กอง
3. ท่านใช้บริการส่วนงานใดของสำนัก/กอง

☐ ส่วน.....
☐ ส่วน.....
☐ ส่วน.....

←

ส่วนต่างๆ ของสำนัก/กอง

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
 คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริง
 1 = ต้องปรับปรุง 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ต้องปรับปรุง	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (25 คะแนน)					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ต้องปรับปรุง	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ สร้างความมั่นใจ ให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (25 คะแนน)					
6. หน่วยงานกำหนดกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่ายไม่ซ้ำซ้อน					
7. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ครบถ้วน					
8. การบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จ รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
9. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
10. การได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป					
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (25 คะแนน)					
11. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ การติดต่อด้วยตนเอง					
12. มีช่องทางการประสานงานที่สะดวกและทันสมัย เช่น E-mail LINE facebook					
13. การแจ้งกลับ/ตอบสนอง ต่อการรับบริการที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ					
14. Website ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ทันสมัย และสืบค้นได้ง่าย					
15. ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (25 คะแนน)					
16. มีป้ายบอกทางและสถานที่ตั้งฯ อย่างชัดเจน					
17. การจัดเตรียมพื้นที่สำหรับให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอ					
18. อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องใช้สำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและเพียงพอ ในการให้บริการ					
19. มีเอกสาร ข้อมูล สำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
20. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ					

21. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

รวมคะแนนประเมินความพึงพอใจ.....คะแนน