



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๒๔๑ ๒๖๙๐ โทร. ๒๓๘๔

ที่ E สลก กท/๖.๐๗/๒๕๖๕

วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๕ กทล 3385/๑พ.ด.๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก กอง กลุ่ม ศูนย์ และสถาบัน

ตามที่กรมได้กำหนดตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้สำนักงานเลขาธิการกรม
ประเมินผลตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องดำเนินการประเมินภายใน
สิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุง พัฒนาคุณภาพของการให้บริการที่ดีขึ้น นั้น

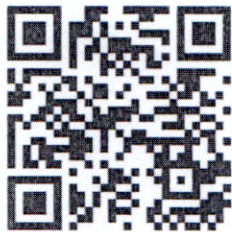
ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดของท่าน
ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งนี้ สามารถตอบแบบสอบถามดังกล่าว ผ่านระบบออนไลน์ สแกน QR Code ด้านล่างนี้ ตั้งแต่
บัดนี้ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะขอบคุณมาก

(นายบุรีรัตน์ วงศ์บุรี)
สนก.

เรียน ผอ.ส่วน ผอ.ช.ภาค และ ทน. ๑-๙ บอ.

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งบุคลากรในสังกัด
ดำเนินการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ดังกล่าว
ภายในเวลาที่กำหนด



<https://forms.gle/dfBXk2LSiEPbfjZZ9>

แบบประเมินความพึงพอใจ

(นางรุ่งนภา ทองศิริ)

ธก.บอ. แทน ผบท.บอ.

๒ พ.ค. ๖๕

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกรมชลประทาน
สำนักงานเลขานุการกรม

วัตถุประสงค์

แบบประเมินความพึงพอใจชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับ
สำนัก/กอง ส่วนกลาง ในสังกัดกรมชลประทาน ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานสำคัญในด้านคุณภาพการให้บริการ
ที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นตัวชี้วัดกลางที่ใช้แบบประเมินเหมือนกันทุกสำนัก/กอง
เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการตามภารกิจสำนัก/กอง ต่อไป

องค์ประกอบ

แบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

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

- ส่วนบริหารทั่วไป
- ส่วนช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
- ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
- ส่วนการพิมพ์
- ส่วนอาคารสถานที่ที่ 1 (สามเสน)
- ส่วนอาคารสถานที่ที่ 2 (ปากเกร็ด)
- ส่วนจัดการซื้อร้องเรียน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริง

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	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					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ในอันที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (25 คะแนน)					
6. หน่วยงานกำหนดกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และปฏิบัติงานได้ง่าย					
7. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ครบถ้วน					
8. ท่านได้รับการบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด					
9. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
10. ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (25 คะแนน)					
11. หนังสือราชการ/หนังสือเวียน รวดเร็ว ทันการณ์					
12. มีช่องทางการประสานงานเพิ่มเติมที่สะดวกและทันสมัย เช่น E-mail LINE เป็นต้น					
13. การแจ้งกลับ/ตอบสนอง ต่อการรับบริการที่รวดเร็ว					
14. Website ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ทันสมัย และสืบค้นได้ง่าย					
15. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น call center เป็นต้น					
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (25 คะแนน)					
16. มีป้ายบอกทางและสถานที่ต่างๆ อย่างชัดเจน					
17. หน่วยงานได้จัดเตรียมพื้นที่สำหรับให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอ					
18. หน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและเพียงพอ ในการให้บริการ					
19. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
20. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ					

21. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

รวมคะแนนประเมินความพึงพอใจ.....คะแนน