



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารโครงการ ฝ่ายบริหารข้อมูลและแผนงาน ส่วนวิศวกรรม โทร. ๒๖๖๘

ที่ รบค. (ส) ๔๖๙/๒๕๖๕ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ กยอ ๔๖๙๖/๘ ล.ข. ๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการศูนย์ และผู้อำนวยการกลุ่ม

ตามที่กรมชลประทานได้กำหนดให้สำนักบริหารโครงการประเมินตัวชี้วัดกลาง : ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารโครงการ ซึ่งต้องดำเนินการประเมินให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้สำนักบริหารโครงการ จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดของท่าน ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งนี้สามารถตอบแบบสอบถามดังกล่าวได้ที่ <https://forms.gle/๕MEuDSxYMDtQUW๗๘> หรือสแกน QR Code ด้านล่าง ตั้งแต่บัดนี้ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ เพื่อนำผลการปรับปรุงไปใช้ในการปรับปรุงบริการตามภารกิจสำนักบริหารโครงการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายสุรชาติ มาลาศรี)

ผส.บก.



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารโครงการ

<https://forms.gle/๕MEuDSxYMDtQUW๗๘>

เรียน ผอ.ส่วน ผอ.ช.ภาค และ ทน. ๑-๙ บอ

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งบุคลากรในสังกัด

ให้ความอนุเคราะห์ ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ดังกล่าว ผ่านระบบออนไลน์ภายในกำหนด

(นางฐิตาภา ทุมวงษา)

ผบท.บอ.

๘ มิ.ย. ๖๕



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกรมชลประทาน
สำนักบริหารโครงการ

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. ท่านใช้บริการส่วนงานใดของสำนักบริหารโครงการ

- ☐ ฝ่ายบริหารทั่วไป
- ☐ ส่วนวิศวกรรม
- ☐ ส่วนวางโครงการที่ 1
- ☐ ส่วนวางโครงการที่ 2
- ☐ ส่วนวางโครงการที่ 3
- ☐ ส่วนวางโครงการที่ 4
- ☐ ส่วนสิ่งแวดล้อม
- ☐ ส่วนเศรษฐกิจสังคมและประเมินผลโครงการ
- ☐ ส่วนโครงการเงินกู้และกิจการต่างประเทศ

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 ในอันที่จะทำ ให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ					
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. มีป้ายบอกทางและสถานที่ตั้งฯ อย่างชัดเจน					
17. หน่วยงานได้จัดเตรียมพื้นที่สำหรับให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอ					
18. หน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวก ที่ทันสมัยและเพียงพอ ในการให้บริการ					
19. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
20. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ					

21. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการ.....

รวมคะแนนประเมินความพึงพอใจ.....คะแนน