


รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของส่วนจัดสรรน้ำ



บันทึกข้อความ

ส่วนจัดสรรน้ำ สขป.๒
วันที่ 3324
วันที่ 10.0.0. 2557


ส่วนราชการ วิศวกรรมชลประทานพะเยา งานบริหารทั่วไป โทร.๑๑๘ โทรสาร ๐-๕๕๕๓๓๐๕๕-๑
ที่ สขป.๒.๐๔/๑๒๓๕ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา สขป.๒
เรียน ผบ.ชป.๒

ตามบันทึก ส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา ที่ สขป.๒.๐๓/๑๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๗ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา สขป. ๒ ปี ๒๕๕๗ เพื่อนำมาปรับปรุง/พัฒนาการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนจัดสรรน้ำตามแบบฟอร์มที่แนบและส่งคืน ผบ.ชป.๒ ภายในวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ นั้น

โครงการชลประทานพะเยา ได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา สขป.๒ ปี ๒๕๕๗ เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งแบบสอบถามดังกล่าว จำนวน ๗ ชุด รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ


(นายนพดล ใจธรรม)
ผอ.คป.พะเยา

พิมพ์โดย ศูนย์สารสนเทศ กรมชลประทาน

แบบ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการบริการของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา
สำนักชลประทานที่ 2

สำนัก/ก
ข้อมูลทั่วไป

หน่วยงาน สำนัก/กอง/โครงการ..... โปล.ป.ท.น.ป.๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑. เพศ ชาย หญิง
- ๒. อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๓๐-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป
- ๓. อายุราชการ ต่ำกว่า ๑๐ ปี ๑๐-๒๐ ปี ๒๑-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี
- ๔. ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา สำนักชลประทานที่ ๒ โดยเฉลี่ยต่อปีงบประมาณ
 สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง เดือนละ ๑ ครั้ง ไตรมาสละ ๑ ครั้ง ปีละ ๑ ครั้ง
- ๕. หน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 ฝ่ายบริหารและจัดการน้ำ ฝ่ายส่งเสริมการใช้น้ำ
 ฝ่ายแผนงานและงบประมาณด้านจัดสรรน้ำ ฝ่ายวางแผนปรับปรุงและบำรุงรักษา
 ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาทางชลประทาน ฝ่ายวางแผนและแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำ
- ๖. เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการจากส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา สำนักชลประทานที่ ๒ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 ติดต่อสอบถามข้อมูล ขอข้อมูล ติดตามเรื่อง อื่นๆ(โปรดระบุ.....)

ข้อมูลเกี่ยวกับ.....

ความพึง

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผลการบริการของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา สำนักชลประทานที่ ๒

ระดับ

ความ

พึง

พอใจ

มาก

น้อย

มาก

น้อย

มาก

น้อย

มาก

น้อย

มาก

น้อย

มาก

น้อย

มาก

น้อย

มาก

น้อย

มาก

น้อย

มาก

น้อย

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่พบใน การให้บริการ
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ						
๑.๑ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง	/					
๑.๒ การให้บริการตามข้อ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	/					
๑.๓ การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงานงบประมาณ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	/					
๑.๔ ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ต ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวในการทำงาน	/					
๑.๕ เนื้อหาที่น่าสนใจใน Web Site มีเนื้อหาที่น่าสนใจ ครอบคลุม/ครบถ้วน ตามความต้องการของหน่วยงาน	/					
๑.๖ มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่เสียสละช่วยเหลือดูแลทุก หน่วยงาน	/					
๑.๗ (เพิ่มเติม).....						
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	/					
๒.๒ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	/					
๒.๓ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	/					
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	/					
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	/					
๒.๖ (เพิ่มเติม)						
๓. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน/สถานที่ ของส่วนจัดสรรน้ำ						
๓.๑ ความเหมาะสมของที่ตั้งของสถานที่ของส่วนจัดสรรน้ำ	/					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
๓.๒ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย		✓				
๓.๓ จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม		✓				
๓.๔ ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ของกลุ่ม/ฝ่ายงานที่ให้บริการ		✓				
๓.๕ บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก (เก้าอี้) ที่เหมาะสม และห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน		✓				
๓.๖ (เพิ่มเติม)						
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด						

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

๑. จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว

๒. จุดที่ควรปรับปรุง ของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา สำนักชลประทานที่ 2

น้ำที่ไหลแรง ปล่อยทิ้ง

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เจ้าหน้าที่บางคน เป็นที่ประทับใจของตัวเรา

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

หมายเหตุ ขอความร่วมมือจัดส่งแบบสอบถามคืน ส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา สำนักชลประทานที่ ๒ หรือ ส่ง e-mail : ori2_om2@hotmail.com

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล [โหมดความเข้ากันได้] - Microsoft Excel

หน้าแรก แทรก เครื่องมือการคำนวณ สูตร ข้อมูล ตารางงาน มุมมอง Foxit PDF

TH SarabunITe 16 A A

ตัดข้อความ

ทำไป

การจัดรูปแบบ จัดรูปแบบ ลักษณะตามเงื่อนไข เป็นตาราง เซลล์

แทรก ลบ รูปแบบ เซลล์

ผลรวมอัตโนมัติ

เริ่ม

ล้าง

การแก้ไข

F11

1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา ปีงบประมาณ ๒๕๕๗																												
ผลการสำรวจผู้รับบริการของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา(หน่วยงานภายในของสำนักชลประทานที่ ๒)																												
ข้อ	รายการ	โครงการ เที่ยงราย		โครงการ ลำปาง		โครงการ น่าน		โครงการ แม่ลาว		โครงการ แม่วัง		ฝ่ายบริหารทั่วไป		ส่วนปฏิบัติการ		ส่วนวิศวกรรมบริหาร		ส่วนเครื่องจักรกล		สำนักก่อสร้าง 2 สทก		โครงการ ต้นกุ 2		โครงการ พะนา		โครงการ กววม		รวมทั้งหมด
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑	เพศ																											
๑.๑	ชาย	๑	๑.๖๗	๑	๑.๖๗	๘	###	๑	๑.๖๗	๑	๑.๖๗	๑	๑.๖๗	๖	###	๖	๑๐.๑๗	๖	๑๐.๑๗	๑	๑.๖๗	๑	๑.๖๗	๗	###	๑	๑.๖๗	๔๑
๑.๒	หญิง			๓	๕.๐๘					๑๐	###	๒	๓.๓๗					๓	๕.๐๘									๑๘
๒	อายุ																											
๒.๑	ต่ำกว่า ๓๐ ปี											๓	๕.๐๘					๒	๓.๓๗									๕
๒.๒	๓๐-๕๐ ปี					๒	๓.๓๗			๒	๓.๓๗	๔	๖.๗๔	๓	๕.๐๘	๑	๑.๖๗							๑	๑.๖๗		๑๓	
๒.๓	๕๑-๕๐ ปี	๑	๑.๖๗			๕	๘.๔๗			๑	๑.๖๗	๔	๖.๗๔			๑	๑.๖๗	๕	๘.๔๗	๑	๑.๖๗			๒	๓.๓๗	๑	๑.๖๗	๒๑
๒.๔	มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป			๑	๑.๖๗	๔	๖.๗๔	๑	๑.๖๗			๔	๖.๗๔	๑	๑.๖๗	๒	๓.๓๗	๑	๑.๖๗			๑	๑.๖๗	๔	๖.๗๔			๑๘
๓	อายุราชการ																											
๓.๑	ต่ำกว่า ๑๐ ปี											๗	###					๓	๕.๐๘									๑๐
๓.๒	๑๐-๒๐ ปี					๓	๕.๐๘					๔	๖.๗๔					๓	๕.๐๘						๒	๓.๓๗		๑๒
๓.๓	๒๐-๓๐ ปี	๑	๑.๖๗			๖	###			๑	๑.๖๗			๑	๑.๖๗	๒	๓.๓๗						๑	๑.๖๗	๑	๑.๖๗	๑๔	
๓.๔	๓๑-๔๐ ปี					๒	๓.๓๗	๑	๑.๖๗			๒	๓.๓๗	๑	๑.๖๗	๒	๓.๓๗	๑	๑.๖๗					๔	๖.๗๔		๑๘	

สรุปผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (หน่วยงานภายในสำนักชลประทานที่ 2) ที่มีต่อส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา มีผลสรุป ดังนี้

๑. การประเมินด้านกระบวนการ/การให้บริการ พบว่า ทุกรายการประเมิน อยู่ในระดับ "มาก"
๒. การประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกรายการประเมิน อยู่ในระดับ "มาก"
๓. การประเมินด้านสำนักงาน/สถานที่ ของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา พบว่า ทุกรายการประเมิน อยู่ในระดับ "มาก"

ดังนั้น การให้บริการด้านกระบวนการ/การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสำนักงาน/สถานที่ ของส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก"

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการพบว่า ส่วนมากมีความประทับใจในความสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติผู้มาติดต่อ ความมีน้ำใจและให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถชี้แจงปัญหา และแก้ไขได้ตรงจุด และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา ซึ่งเป็นจุดเด่นที่ต้องรักษาไว้

ส่วนจุดที่ควรปรับปรุงคือสถานที่ทำงานต้องโล่ง สะดวกในการติดต่อ/ระบุที่ติดต่อให้ชัดเจน ปรับปรุงกระบวนการส่งงาน/ลดขั้นตอนการดำเนินงาน พัฒนาระบบ/แนวทางการจัดส่งงานให้ทันตามกำหนดเวลา และหาแนวทางในการให้คำชี้แนะ/ตรวจเยี่ยม/ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การบริหารจัดการน้ำ การรายงานผลการดำเนินงาน เป็นต้น ให้แก่ผู้รับบริการให้ทั่วถึง