



๒) ๒ มิ.ค. ๒๕๖๕
๑๐.๑๖ น.

สำนักงานอธิบดี (๓)
เลขที่รับ ๑๒๗๕
วันที่ ๒๑ มิ.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๕.๐๗ น.

บันทึกข้อความ

สำนักงานรองอธิบดี ๑
เลขที่รับ ๑๕๗
วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๖๕
เวลา ๑๕.๑๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมทรัพยากรน้ำ โทร ๐ ๒๒๗๑ ๖๑๙๗ โทรสาร ๐ ๒๒๙๘ ๖๖๒๓
ที่ ทส.๐๖๒๒.๑/๑๓๓ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง การสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
และแนวทางการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ

เรียน อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

กรมทรัพยากรน้ำ
รับที่ ๐๒๓๔๒
วันที่ ๕ มิ.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๙.๔๑

เรื่องเดิม

๑. หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ ทส ๐๒๐๒/ว๓๗ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔ ได้ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมให้แจ้งผลการสมัครให้สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบด้วย

๒. หนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๖๒๒.๑/๑๓๓ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำได้เห็นชอบในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ และการประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเสนอ

ข้อเท็จจริง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ร่วมกับสำนักงานเลขานุการกรมในการสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ผ่านระบบออนไลน์เรียบร้อยแล้ว โดยขอเสนอแนวทางการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ เพื่อเตรียมการขอรับการรับรองมาตรฐานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. รายงานผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ Government Easy Contact Center : GECC ที่สำรวจโดยสำนักงานเลขานุการกรม รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑ ซึ่งผู้รับบริการมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการเพิ่มขึ้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเห็นควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบช่องทางการเข้าถึงบริการผ่านเว็บไซต์ หรือ Mobile Application ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และเมื่อพิจารณาจากแบบสำรวจฯ แล้ว ควรปรับปรุงแบบสำรวจเพื่อเป็นการรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ราชการสะดวกฯ ตามเกณฑ์การประเมินโดยได้จัดทำแบบสำรวจฯ ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๒

๒. เกณฑ์การประเมินเกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ ข้อ ๔ การออกแบบระบบงาน ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการโดยกำหนดให้มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการ และรับบริการโดยเพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้จัดทำขั้นตอนการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ และประเด็นถามตอบสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ เพื่อให้เกิด

เรื่องกลับ กฐบ.
วันที่ ๕ มิ.ค. ๖๕
เวลา ๑๗.๓๐ น.

ความชัดเจน...

ความชัดเจนและถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันในการดำเนินงานให้บริการประชาชน รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๓ และ ๔

๓. เกณฑ์การประเมินเกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ ข้อ ๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และข้อ ๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาการให้บริการต่อไป ซึ่งปัจจุบันศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำได้มีการบันทึกการให้บริการผ่านระบบ Call Center รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๕

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เห็นควรให้สำนักงานเลขานุการกรมปรับปรุงการบันทึกการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกกรมทรัพยากรน้ำ ครอบคลุมงานบริการของกรม ทั้งประชาชนที่มาติดต่อ ณ ที่ตั้งศูนย์ และ Call Center ประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนา พร้อมบันทึกข้อมูลในไฟล์ Excel เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการและนำมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลรองรับในอนาคตต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. ลงนามในหนังสือเรียนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒. เห็นชอบแนวทางการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกกรมทรัพยากรน้ำ เพื่อให้สำนักงานเลขานุการกรมดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป มีดังนี้

๒.๑ ควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบช่องทางการเข้าถึงบริการผ่านเว็บไซต์ หรือ Mobile Application

๒.๒ ปรับปรุงแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ Government Easy Contact Center : GECC ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๑

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ และประเด็นถามตอบสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ

๒.๔ ปรับปรุงการบันทึกการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกกรมทรัพยากรน้ำ ครอบคลุมงานบริการของกรม ทั้งประชาชนที่มาติดต่อ ณ ที่ตั้งศูนย์ และ Call Center ประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนา พร้อมบันทึกข้อมูลในไฟล์ Excel

วิวัฒน์ นันทวัฒน์
เพื่อโปรดพิจารณา
A

(นายอิวัฒน์ สุนทรประดิษฐ์)
รองอธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ
๑ มิ.ค. ๒๕๖๔

นางสาวชมพูนุช ดลสุขเลิศ
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

นางสาวชมพูนุช ดลสุขเลิศ
นางสาวชมพูนุช ดลสุขเลิศ
นางสาวชมพูนุช ดลสุขเลิศ

- ๕ มิ.ค. ๒๕๖๔
(นายภาคกล ธารกฤชรัตน์)
อธิบดีกรมทรัพยากรน้ำ

รายงานผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ Government Easy Contact Center : GECC

กรมทรัพยากรน้ำได้จัดทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อให้ทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้ติดต่อขอรับบริการจากองค์กร และ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จากกลุ่มตัวอย่าง 257 คน ผ่านเว็บไซต์ หน่วยงานองค์กร Facebook Social Media และการออกหน่วยจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาระบบงานให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้อย่างมีมาตรฐาน และสามารถกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. อาชีพ

ส่วนที่ 2 ความต้องการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน

1. ประเภทงานบริการ
2. สถานที่ให้บริการ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
5. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน

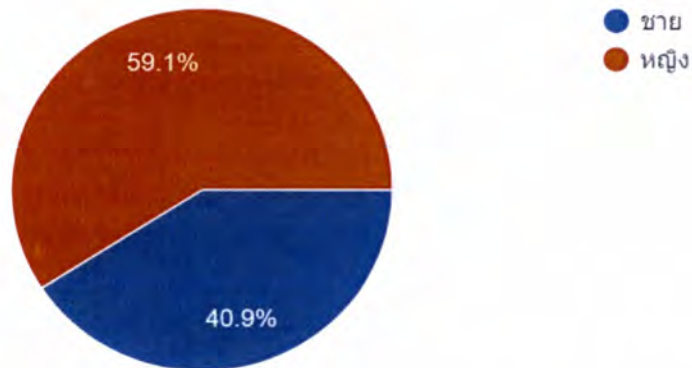
ทั้งนี้ลักษณะของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3 แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ต้องการ/พึงพอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ต้องการ/พึงพอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ต้องการ/พึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ต้องการ/พึงพอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ต้องการ/พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

1. เพศ

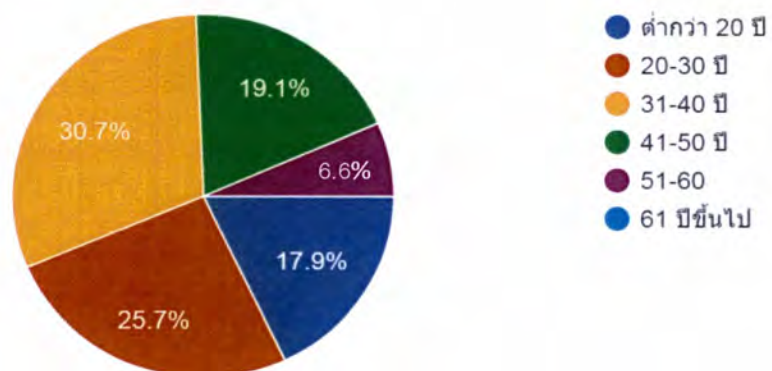
คำตอบ 257 ข้อ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 40.9 และเพศหญิง ร้อยละ 59.1

2. อายุ

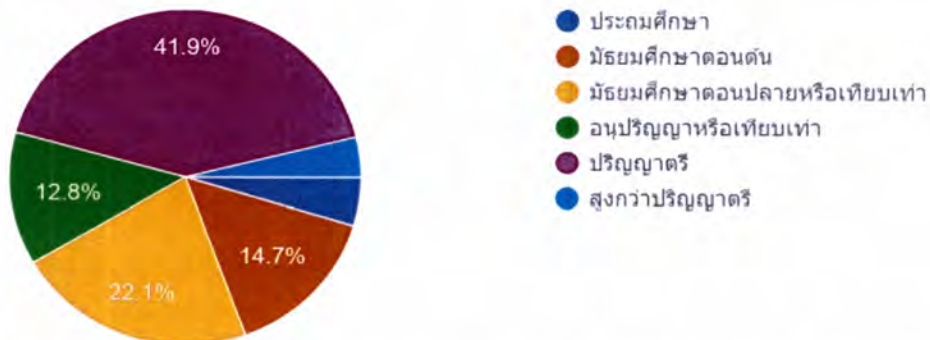
คำตอบ 257 ข้อ



กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30.7 อายุ 31-40 ปี รองลงมาร้อยละ 25.7 อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 19.1 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 17.9 อายุต่ำกว่า 20 ปี และร้อยละ 6.6 อายุระหว่าง 51-60 ปี ตามลำดับ

3. การศึกษา

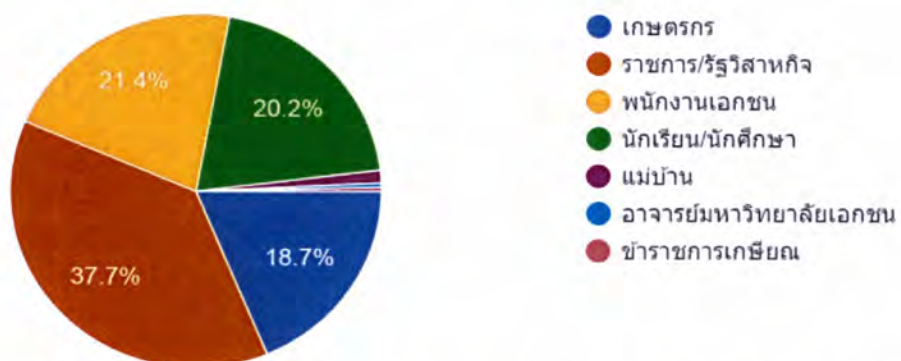
คำตอบ 257 ข้อ



กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.9 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 22.1 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 14.7 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และร้อยละ 12.8 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

4. อาชีพ

คำตอบ 257 ข้อ

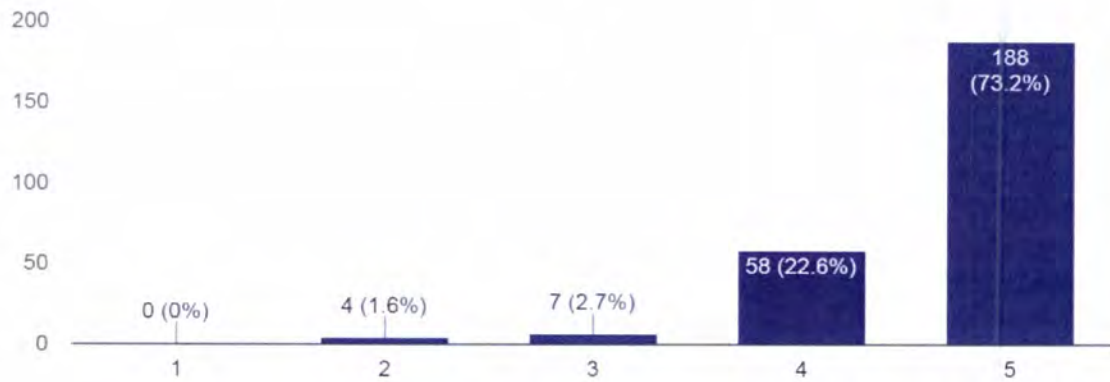


กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 37.7 เป็นราชการ/รัฐวิสาหกิจ รองลงมาร้อยละ 21.4 เป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 20.2 เป็นนักเรียน/นักศึกษา และร้อยละ 18.7 เป็นเกษตรกรตามลำดับ

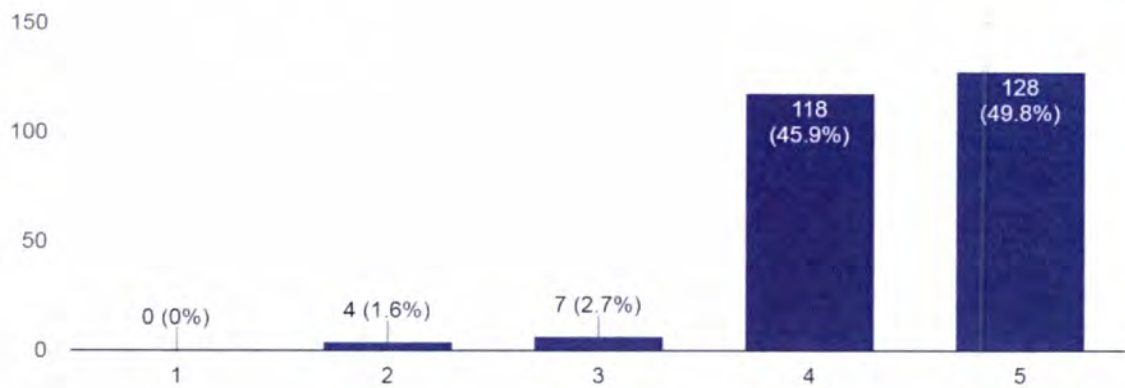
ส่วนที่ 2 ความต้องการที่มีต่องานบริการของหน่วยงาน

1. ความต้องการประเภทงานบริการ

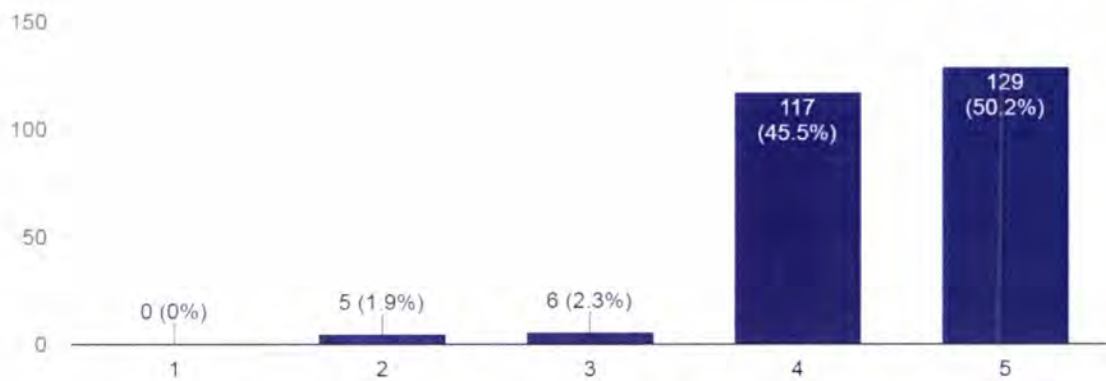
1.1 การขอรับคำสนับสนุนโครงการ



1.2 งานบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ



1.3 งานเรื่องร้องเรียน เช่น การร้องเรียน/ร้องทุกข์ การสอบถามข้อมูล การปรึกษาหารือ/ให้คำแนะนำ เป็นต้น



จากการสำรวจความต้องการของประชาชนที่มีต่องานบริการของกรมทรัพยากรน้ำจากกลุ่มตัวอย่าง 257 คน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการต่องานบริการของกรมทรัพยากรน้ำเรียงลำดับได้ดังนี้

1. การขอรับการสนับสนุนโครงการ มีความต้องการในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 95.8 โดยมีความต้องการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.2

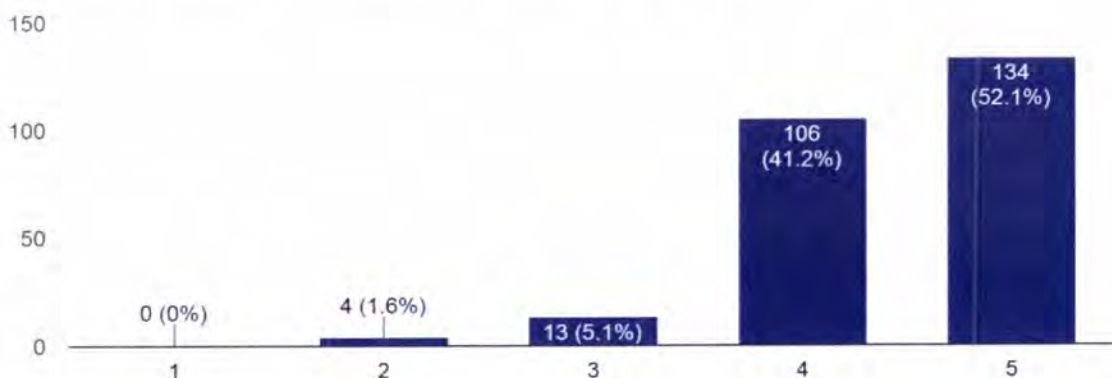
2. งานเรื่องร้องเรียน เช่น การร้องเรียน/ร้องทุกข์ การสอบถามข้อมูล การปรึกษาหารือ/ให้คำแนะนำ เป็นต้น มีความต้องการในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 95.7 โดยมีความต้องการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.2

3. งานบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ มีความต้องการในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 95.7 โดยมีความต้องการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.8

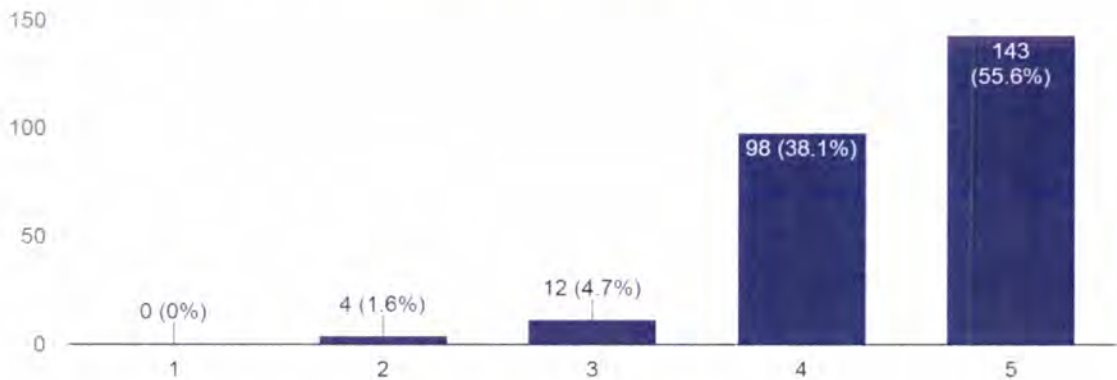
ทั้งนี้ สำหรับ การบริการด้านอื่นๆ ได้เสนอให้ควรมีการให้บริการผ่านทุกช่องทางเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้มากที่สุด

2. ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ

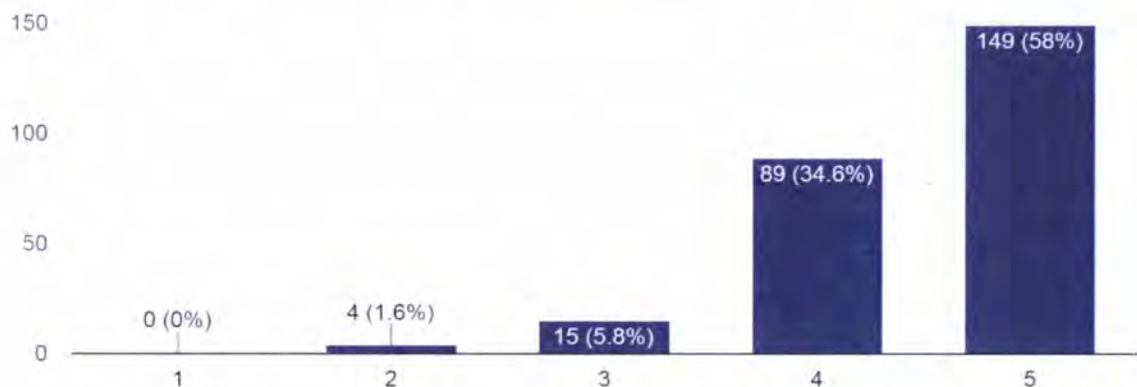
2.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ



2.2 สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ



2.3 สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย



จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสถานที่ให้บริการของกรมทรัพยากรน้ำพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้

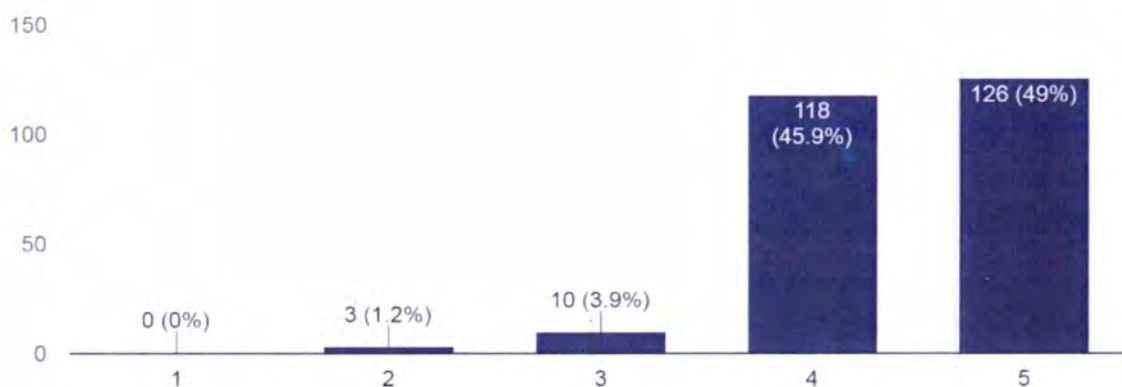
1. สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 93.7 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.6

2. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 93.3 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.1

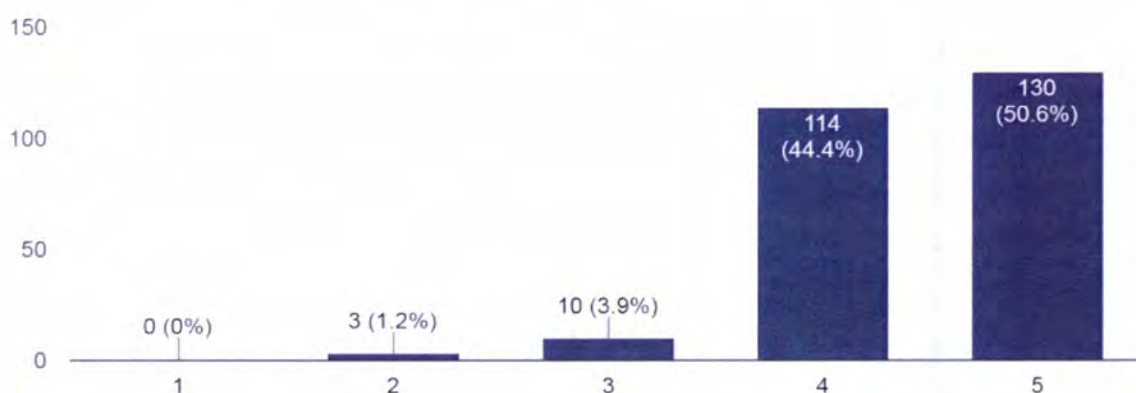
3. สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 92.6 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0

3. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ

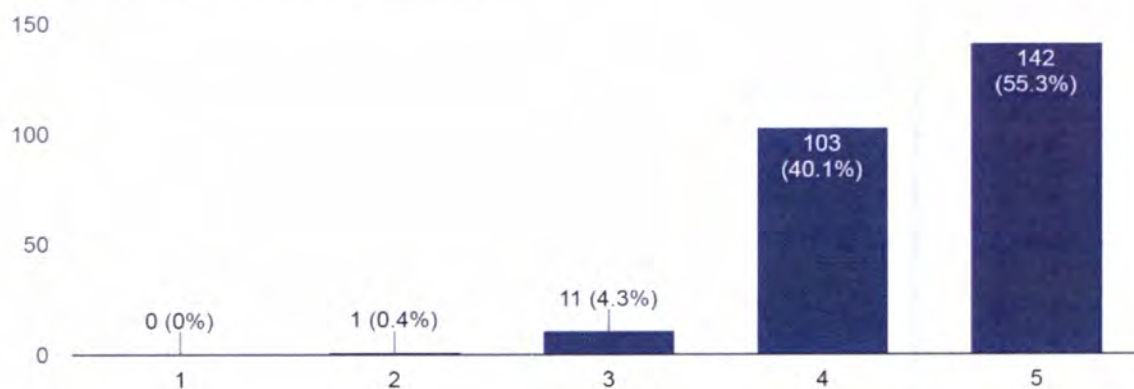
3.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างครบถ้วน



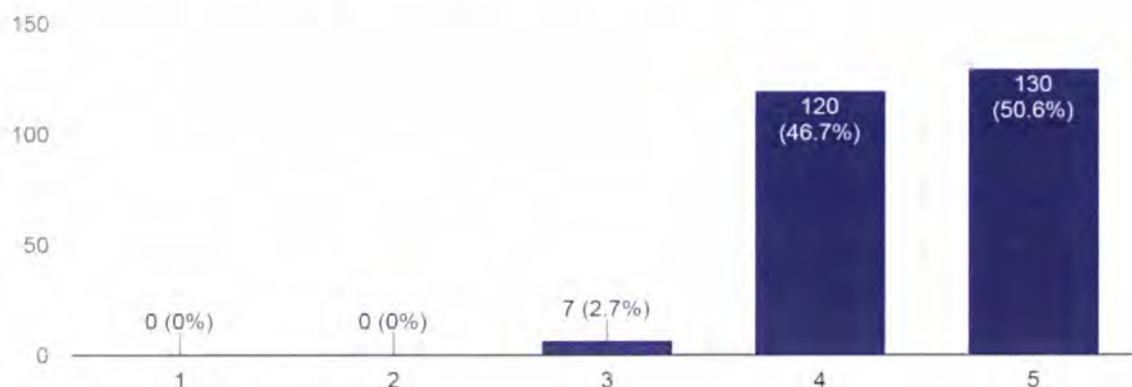
3.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง



3.3 ความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา



3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ



จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการของกรมทรัพยากรน้ำ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรียงลำดับดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 97.3 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7

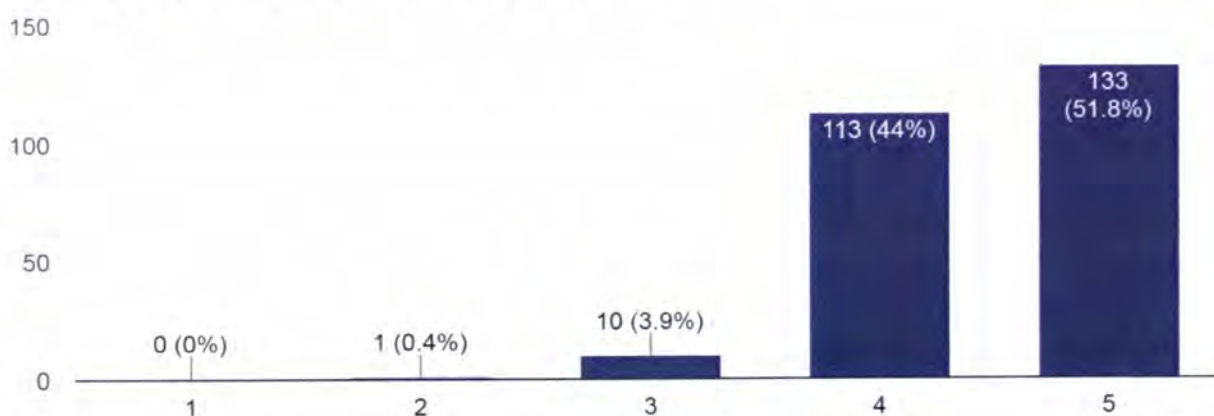
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 95.0 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.6

3. ความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 95.4 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.3

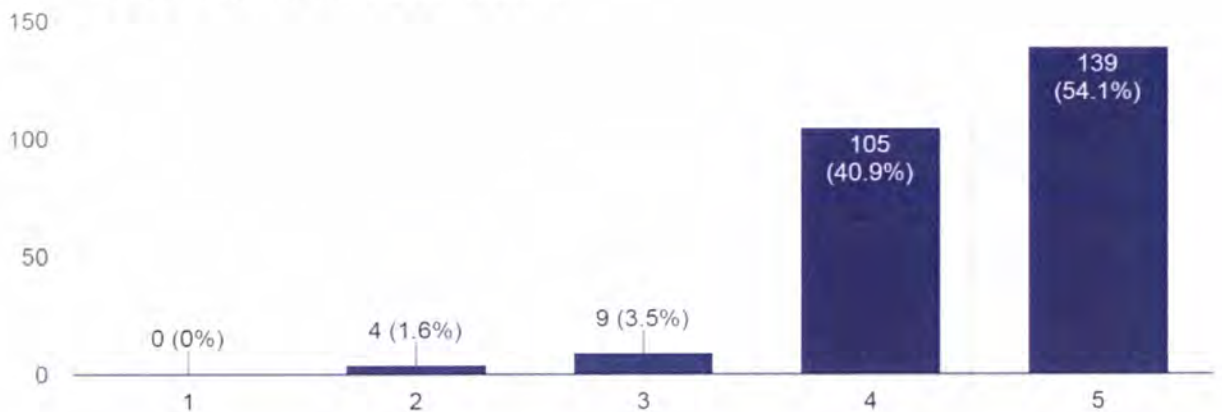
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างครบถ้วน มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 94.9 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49

5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

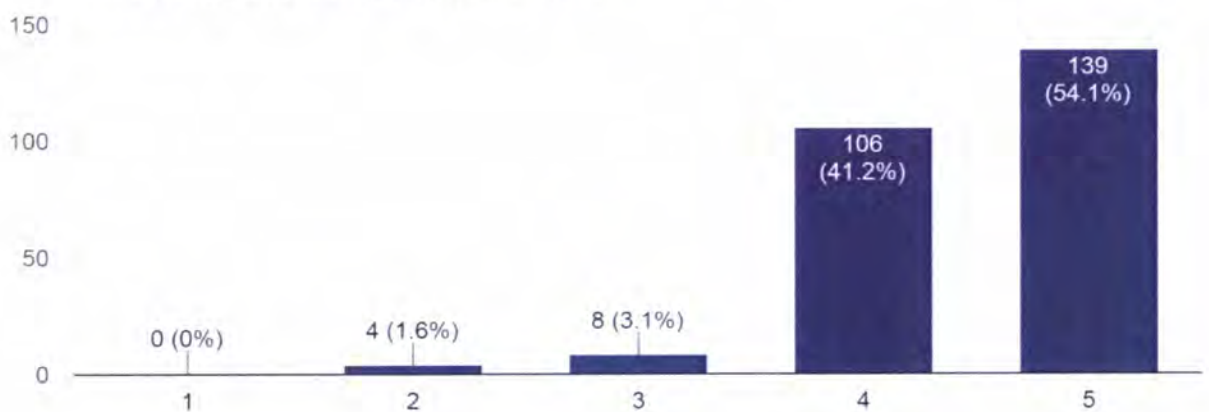
5.1 มีจุดบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหารเพียงพอ



5.2 มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ



5.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย



จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกรมทรัพยากรน้ำ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้

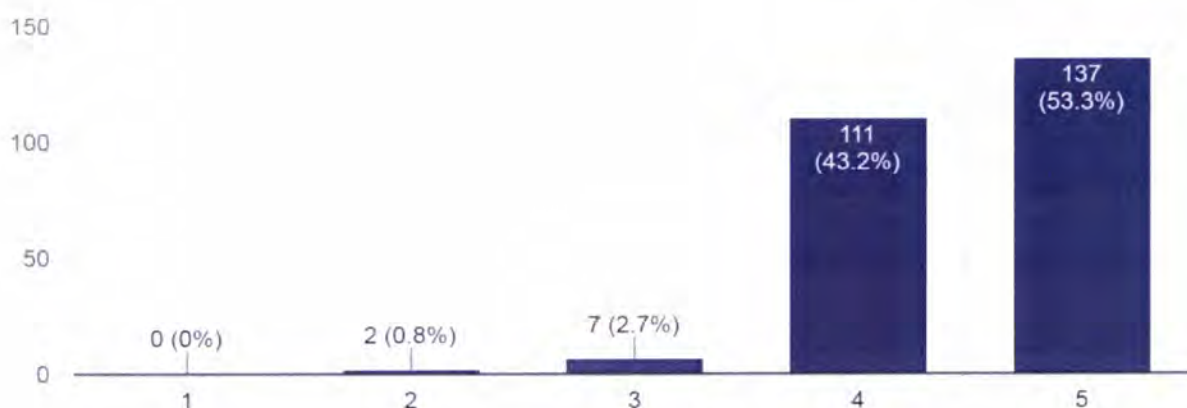
1. มีจุดบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหารเพียงพอมีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 95.8 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.8

2. มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 95.3 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.1

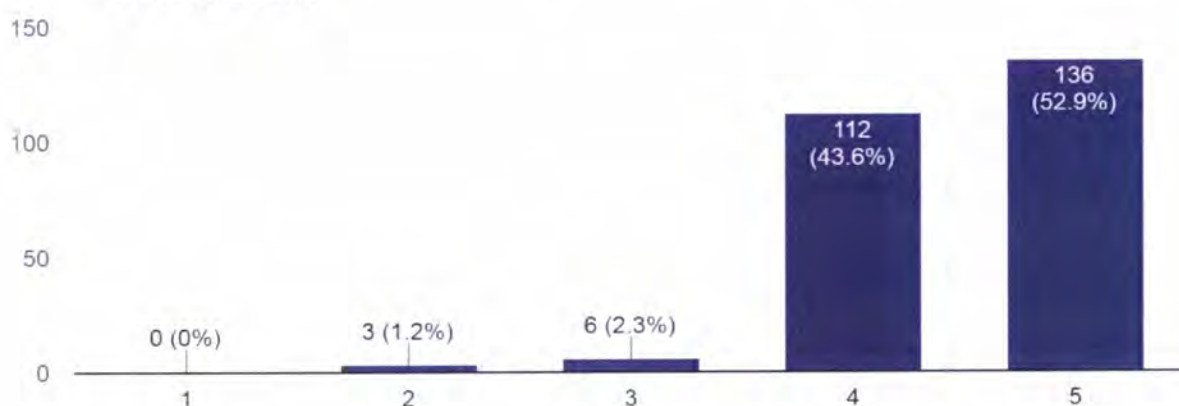
3. มีป้ายข้อความ/สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 95.0 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.1

6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

6.1 การประชาสัมพันธ์หน่วยงานและเผยแพร่งานบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์



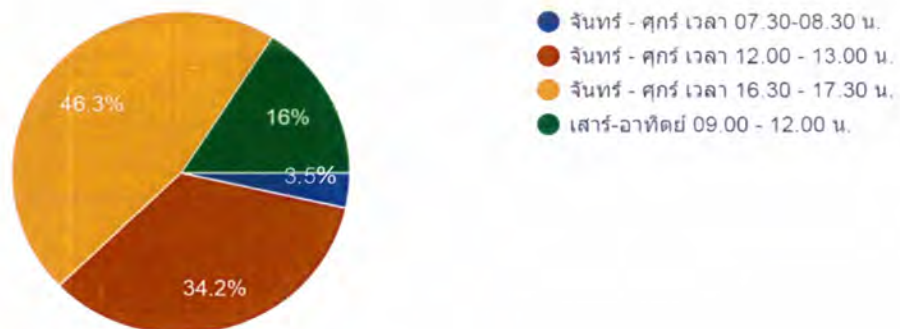
6.2 ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ต่อการให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับงานบริการ



จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมทรัพยากรน้ำ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์หน่วยงานและเผยแพร่งานบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 96.5 โดยมีความต้องการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3
2. มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 96.5 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.9

7. ทานต้องการรับบริการนอกเวลาราชการในเวลาใด



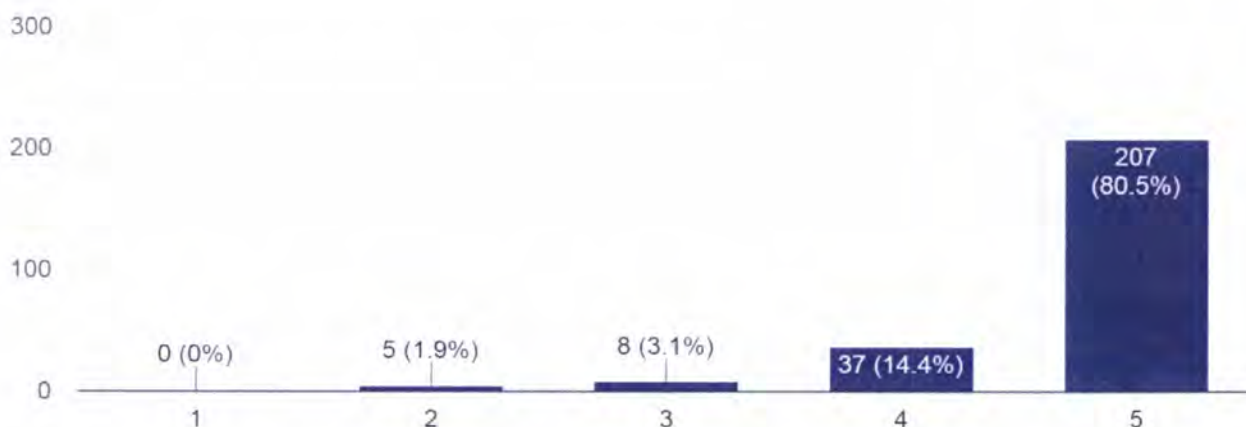
จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการรับบริการนอกเวลาราชการในช่วงเวลา โดยเรียงลำดับดังนี้

- | | |
|--|--------------------|
| 1. วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 16.30-17.30 น. | คิดเป็นร้อยละ 46.3 |
| 2. วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 12.00-13.00 น. | คิดเป็นร้อยละ 34.2 |
| 3. วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 09.00-12.00 | คิดเป็นร้อยละ 16 |
| 4. วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 07.30-08.30 น. | คิดเป็นร้อยละ 3.5 |

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

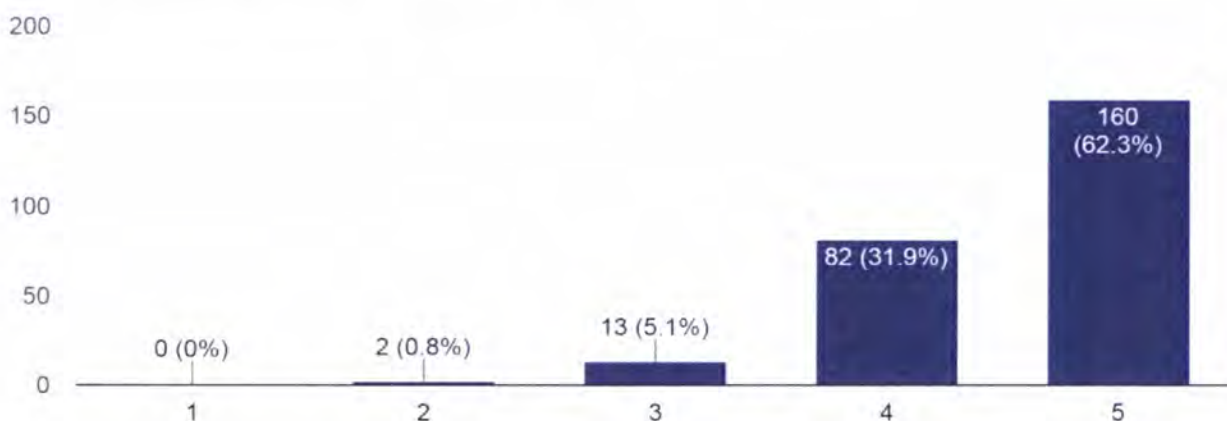
1. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

1.1 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน



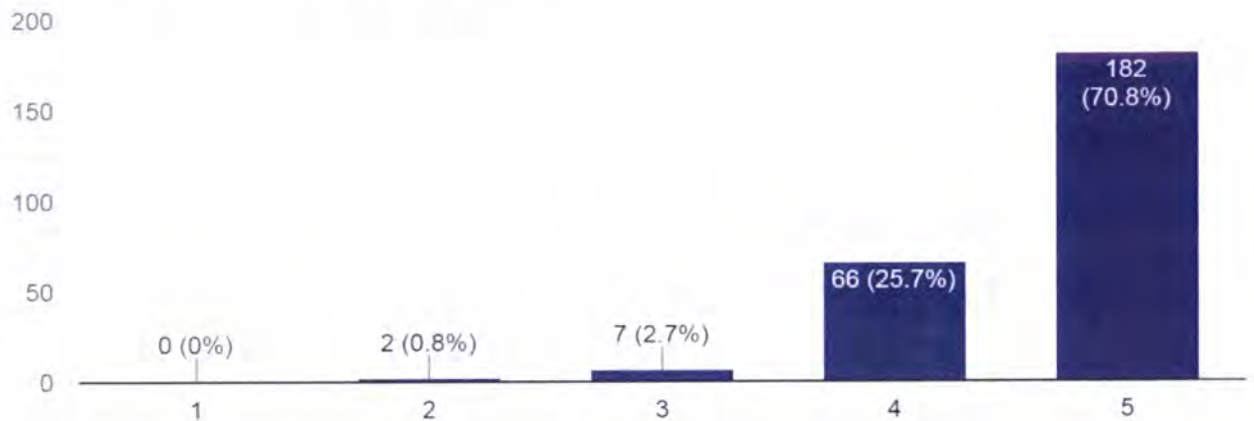
จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน พบว่า มีความพึงพอใจในการมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน พอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาอยู่ที่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 14.4 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.1 และพอใจน้อย ร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

1.2 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน



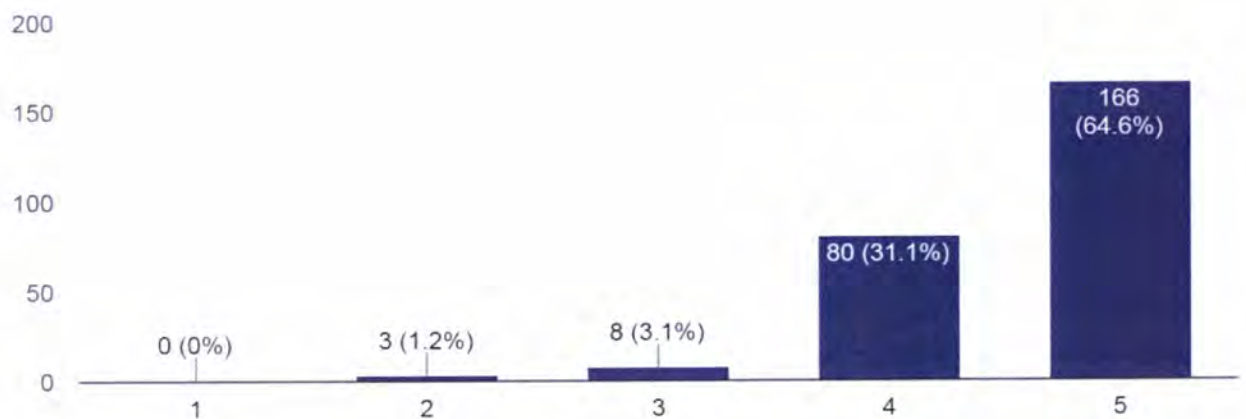
จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน มีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาอยู่ที่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.9 พอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 5.1 และพอใจน้อย ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

1.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง



จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน มีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง พบว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาอยู่ที่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 25.7 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.7 และพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

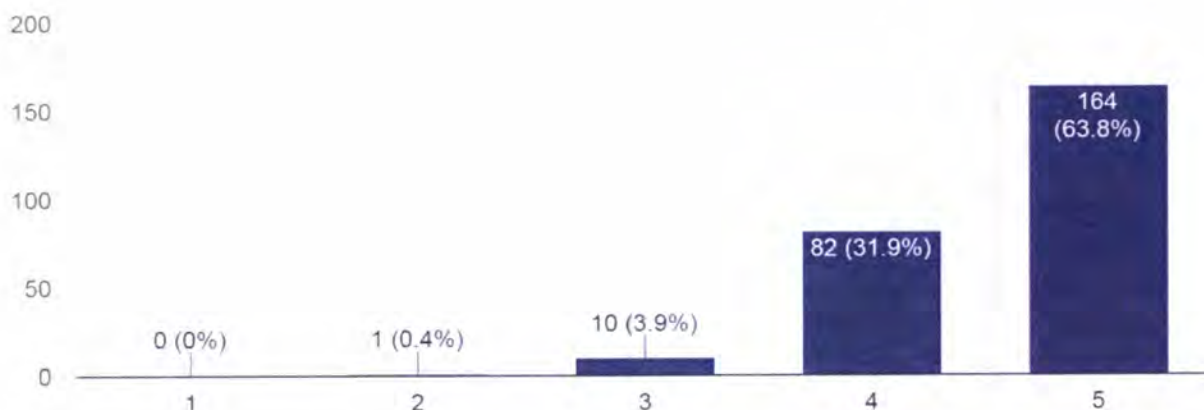
1.4 มีความรวดเร็วในการให้บริการ



จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน มีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาอยู่ที่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.1 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.1 และพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

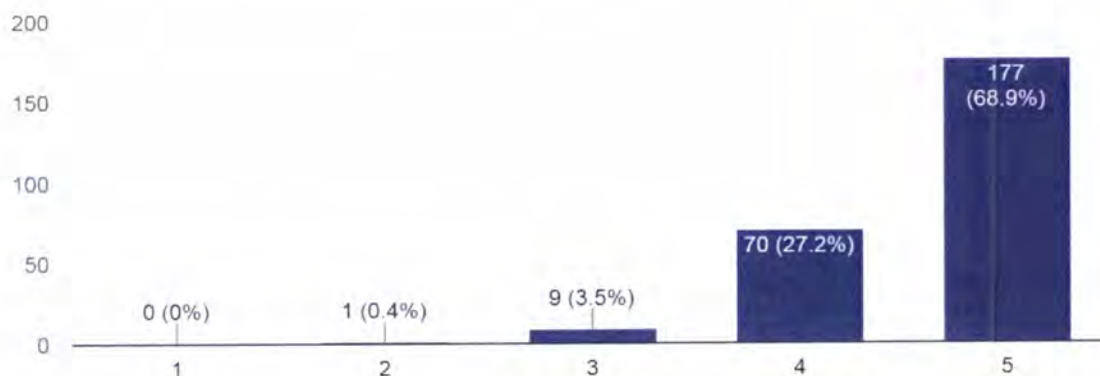
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน

2.1 การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ



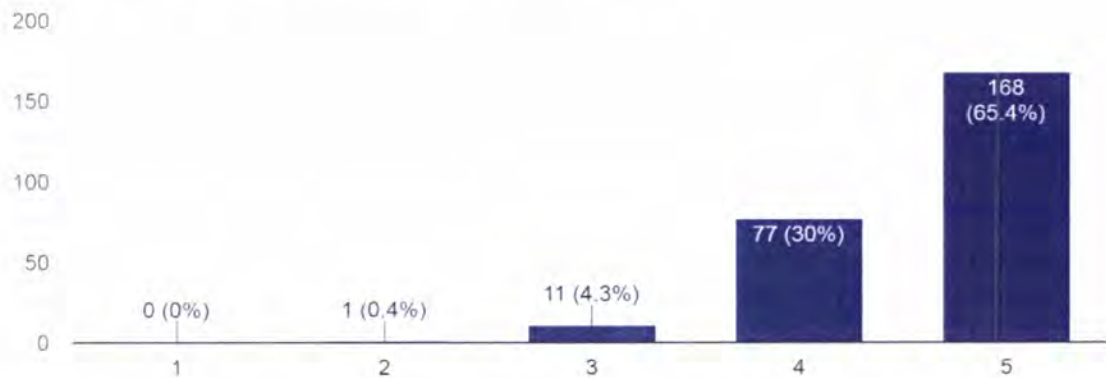
จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ พบว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาอยู่ที่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.9 พอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 3.9 และพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ



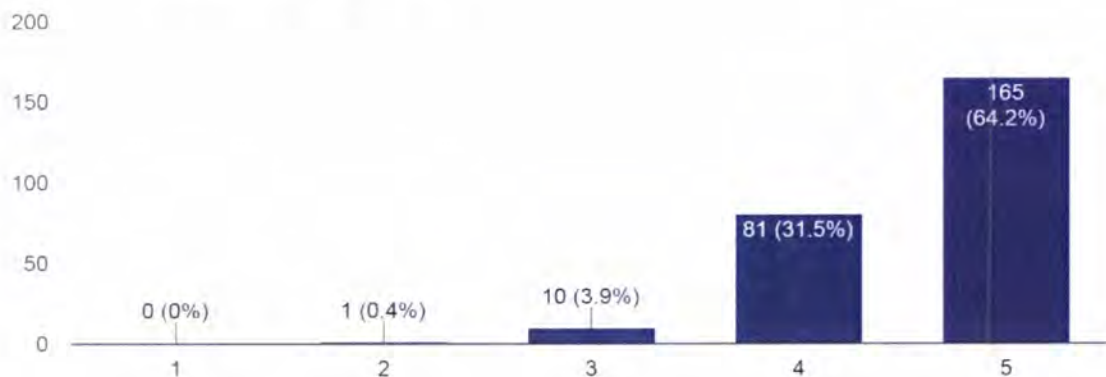
จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน มีความพึงพอใจในความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ พบว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาอยู่ที่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 27.2 พอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 3.5 และพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

2.3 ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อรับบริการ



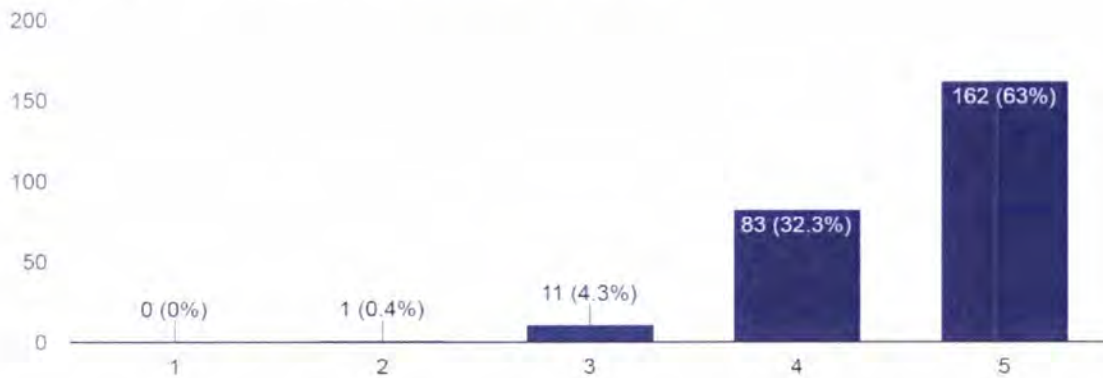
จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน มีความพึงพอใจการให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อรับบริการ พบว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมาอยู่ที่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 30.0 พอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 4.3 และพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

2.4 ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี



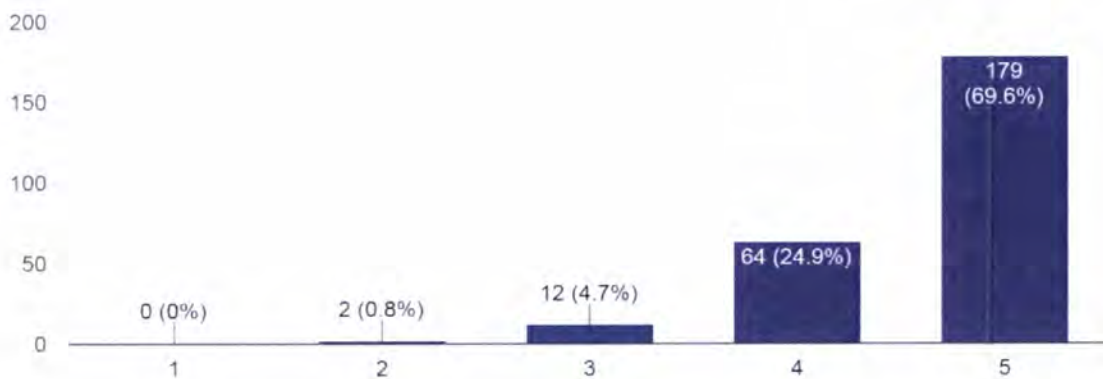
จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน มีความพึงพอใจการตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี พบว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมาอยู่ที่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.5 พอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 3.9 และพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

2.4 ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี



จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน มีความพึงพอใจในการให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี พบว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาอยู่ที่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.3 พอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 4.3 และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

2.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ



จากผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 257 คน มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาอยู่ที่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.9 พอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 4.7 และพื่อน้อยคิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และหลากหลายขึ้น

บทสรุปผลการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาออกแบบระบบการบริการ

จากผลการสำรวจผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำพบว่าประชาชนมีความต้องการรับบริการการขอรับการสนับสนุนโครงการ เป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นงานบริการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การร้องเรียน/ร้องทุกข์ การสอบถามข้อมูล การปรึกษาหารือ/ให้คำแนะนำ และงานบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในเรื่องของสถานที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในระดับมากขึ้นไปไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 สำหรับประเด็นการให้บริการนอกเวลาราชการเนื่องจากงานบริการประชาชนทั้งในเรื่อง (1) การขอรับการสนับสนุนโครงการ (2) งานบริการรับเรื่องร้องเรียน และ (3) งานบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ซึ่งกรมทรัพยากรน้ำได้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการโดยเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงงานบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง แล้ว

ดังนั้น เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการเห็นควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบช่องทางการเข้าถึงบริการของกรมทรัพยากรน้ำผ่านเว็บไซต์ หรือ Mobile Application ต่อไป

แบบสอบถามสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ (Government Easy Contact Center : GECC) (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)

คำอธิบาย แบบประเมินนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ส่วน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาโทหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. อาชีพ ☐ นักศึกษา/นักเรียน ☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ ผู้ประกอบธุรกิจ ☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความต้องการที่มีต่องานบริการของกรมทรัพยากรน้ำ

ระดับความต้องการในงานบริการด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

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

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความต้องการ

1. ความต้องการงานบริการ	ระดับความต้องการ				
	1	2	3	4	5
1.1 การให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ					
1.2 การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์					
1.3 งานบริการขอรับการสนับสนุนโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ					
1.4 งานบริการขอรับสัมปทานประกอบกิจการประปา					
1.5 งานบริการอนุญาตใช้น้ำประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3					
1.6 งานบริการข้อมูลสถานการณ์น้ำ					
1.7 งานบริการข้อมูลด้านข้อมูลอุทก-อุตุนิยมวิทยา					
1.8 งานบริการด้านอื่นๆ โปรดระบุ.....					

2. ความต้องการด้านการเปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ รวมถึงการให้บริการนอกเวลาราชการ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)
☐ 2.1 จันทร์ - ศุกร์ เวลา 07.30 - 08.30 น.
☐ 2.2 จันทร์ - ศุกร์ เวลา 12.00 - 13.00 น.
☐ 2.3 จันทร์ - ศุกร์ เวลา 16.30 - 18.30 น.
☐ 2.4 ในเวลาราชการได้รับความสะดวกแล้ว
☐ 2.5 วัน-เวลา อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้บริการต้องการที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 3.1 แก้อัศจรรย์
☐ 3.2 คอมพิวเตอร์ ณ จุดบริการ
☐ 3.3 ทางลาดสำหรับผู้พิการ/จุดบริการพิเศษสำหรับรถเข็น
☐ 3.4 ความต้องการให้จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ช่องทางสะดวกที่สุดในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ (ตอบได้ 1 ข้อ)
☐ 4.1 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ
☐ 4.2 เว็บไซต์
☐ 4.3 โทรศัพท์
☐ 4.4 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application)
☐ 4.5 สื่อออนไลน์ต่างๆ (Social Media)
☐ 4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของหน่วยงาน

คำชี้แจง ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

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

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม					
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและถูกต้อง					
2.1 เต็มใจให้บริการ กระตือรือร้น					
2.2 ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
3. ด้านคุณภาพ					
3.1 ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
3.2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
3.3 ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ					
4. สถานที่ให้บริการ					
4.1 สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการเดินทาง เข้าถึงได้ง่าย					
4.2 สถานที่ให้บริการ มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทางชัดเจน					
4.3 สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ					
4.4 สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****