



คู่มือมาตรฐานการให้บริการข้อมูลอุตุนิยมวิทยา

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

ของทางราชการ พ.ศ. 2540

ส่วนสารสนเทศอุตุนิยมวิทยา
ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
กรมอุตุนิยมวิทยา

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการข้อมูลอุตุนิมวิทยาของส่วนสารสนเทศอุตุนิมวิทยา ศูนย์อุตุนิมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานในด้านการบริการข้อมูลอุตุนิมวิทยา ทั้งนี้ได้กำหนดขอบเขต ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ แบบฟอร์มการให้บริการ ตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูล

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนสารสนเทศอุตุนิมวิทยาและสร้างความเข้าใจในการเข้าถึงการรับบริการข้อมูลอุตุนิมวิทยาแก่ผู้รับบริการ

ส่วนสารสนเทศอุตุนิมวิทยา
ศูนย์อุตุนิมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
กรมอุตุนิมวิทยา

สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. สถานที่ตั้ง	1
3. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
4. วัตถุประสงค์	2
5. ช่องทางการติดต่อ	2
6. ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการ	3
7. แบบฟอร์มการขอข้อมูล	4
8. แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	5-6

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ศูนย์อุตุวิทยามหาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จึงกำหนดจุดบริการข้อมูลอุตุวิทยามหาภาคสำหรับให้บริการกับผู้รับบริการ ไว้ ณ ห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น 1 อาคารที่ทำการ ศูนย์อุตุวิทยามหาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในลักษณะของการบริการที่เสร็จสิ้นภายใน หน่วยงานเดียว (One Stop Service) ซึ่งทำให้ผู้มาติดต่อขอข้อมูลเป็นไป อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ โดยให้บริการ ตั้งแต่วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 น.- 16.30 น. ยกเว้นในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

สถานที่ตั้ง

จุดบริการข้อมูล ตั้งอยู่ ณ ห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น 1 ศูนย์อุตุวิทยามหาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. จัดทำฐานข้อมูลอุตุนิมวิทยาโดยผ่านระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในรูปแบบกราฟ ตาราง และแผนที่ต่าง ๆ
2. เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และให้บริการ ข้อมูลอุตุนิมวิทยาในพื้นที่รับผิดชอบ 11 จังหวัด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นมาตรฐานในการให้บริการข้อมูลอุตุนิมวิทยา
3. เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตและขั้นตอนในการขอรับบริการ

ช่องทางการติดต่อ

1. ติดต่อด้วยตัวเอง ณ ห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น 1 อาคารที่ทำการศูนย์อุตุนิมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
2. ผ่านทางอีเมล center_kk@metnet.tmd.go.th
3. โทรศัพท์ 0-4346-8246, โทรสาร 0-4346-8086
4. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์อุตุนิมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการ

ประเภทการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
1.การให้บริการข้อมูลสารสนเทศศอตุณิยมวิทยา เพื่อใช้ในงานต่างๆไป	ไม่เกิน 45 นาที
2.การให้บริการข้อมูลสำหรับใช้ในทางนิติกรรม / เฉพาะกรณี	ไม่เกิน 4 วันทำการ
3.การให้บริการทางอีเมล center_kk@metnet.tmd.go.th	1-2 วันทำการ



หมายเหตุ

- การใช้เวลาในการให้บริการข้อมูล ขึ้นอยู่กับจำนวนของข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ทางนิติกรรม)
- ให้บริการข้อมูลในพื้นที่รับผิดชอบ 11 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น หนองคาย บึงกาฬ เลย อุดรธานี หนองบัวลำภู สกลนคร นครพนม กาฬสินธุ์ มหาสารคาม และชัยภูมิ
- ให้ข้อมูลย้อนหลังได้ไม่เกิน 10 ปี

แบบฟอร์มการขอข้อมูล



แบบการขอข้อมูลอุตุนิยมหาวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอข้อมูลอุตุนิยมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....

ในนามของ.....ที่อยู่.....

อาชีพ.....หน่วยงาน.....ตำแหน่ง.....

โทรศัพท์.....e-mail :.....

มีความประสงค์ต้องการขอข้อมูลอุตุนิยมหาวิทยาลัยดังต่อไปนี้

ใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ต้องการ

สถานีอุตุนิยมหาวิทยาลัยในพื้นที่รับผิดชอบ

- ขอนแก่น ชัยภูมิ อุดรธานี มหาสารคาม เลย หนองคาย
 หนองบัวลำภู สกลนคร กาฬสินธุ์ นครพนม บึงกาฬ

ช่วงเวลา (ไม่เกิน 10 ปี)

- ข้อมูลรายวัน ช่วงเวลา.....
 ข้อมูลรายเดือน ช่วงเวลา.....
 ข้อมูลรายปี ช่วงเวลา.....

ข้อมูลสารประกอบ

- อุณหภูมิสูงสุด อุณหภูมิต่ำสุด ความชื้นสัมพัทธ์ ทิศทางลม ความเร็วลม ปริมาณฝน
 ความยาวนานแสงแดด ฝนอำเภอ ความกดอากาศ น้ำระเหย

เพื่อนำไปใช้ประโยชน์.....

ข้อเสนอแนะ (อื่นๆ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำขอ

UNE-FM-05-17 R01

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ
ของศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประจำปี พ.ศ.

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ปวช./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 อาชีพ เกษตร ประมง ค้าขาย ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- นักเรียน/นักศึกษา รับจ้างทั่วไป อื่นๆ
- 1.5 ปัจจุบันอาศัยอยู่ เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

5 = พอใจมากที่สุด , 4 = พอใจมาก , 3 = พอใจปานกลาง , 2 = พอใจน้อย , 1 = พอใจน้อยที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ?

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
2.4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					

หน้า 2

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด) 1 = ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด , 2 = ไม่พึงพอใจน้อย , 3 = ไม่พึงพอใจปานกลาง , 4 = ไม่พึงพอใจมาก , 5 = ไม่พึงพอใจมากที่สุด คำถาม ท่านมีความพึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ?					
ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
3.1 ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่าง ชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3.2 ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
3.3 ความไม่พึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3. ผลการบริการในภาพรวม					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม****

ของศูนย์อุตุวิทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กรมอุตุวิทยา

UNE-FM-05-18 R00