



คู่มือมาตรฐานการให้บริการข้อมูลอุตุนิยมวิทยา

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

ของทางราชการ พ.ศ. 2540

ส่วนสารสนเทศอุตุนิยมวิทยา  
ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน  
กรมอุตุนิยมวิทยา

## คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการข้อมูลอุตุนิยมวิทยาของส่วนสารสนเทศอุตุนิยมวิทยา ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานในด้านการบริการข้อมูลอุตุนิยมวิทยา ทั้งนี้ได้กำหนดขอบเขต ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ แบบฟอร์มการให้บริการ ตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูล

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนสารสนเทศอุตุนิยมวิทยาและสร้างความเข้าใจในการเข้าถึงการรับบริการข้อมูลอุตุนิยมวิทยาแก่ผู้รับบริการ

ส่วนสารสนเทศอุตุนิยมวิทยา  
ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน  
กรมอุตุนิยมวิทยา

## 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 และมี การประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ศูนย์อุตุวิทยามหาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จึงกำหนดจุด บริการข้อมูลอุตุวิทยามหาภาคสำหรับให้บริการกับผู้รับบริการ ไว้ ณ ห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น 1 อาคารที่ทำการ ศูนย์อุตุวิทยามหาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในลักษณะของ การบริการที่เสร็จสิ้นภายใน 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 ศูนย์อุตุวิทยามหาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

## หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. จัดทำฐานข้อมูลอุตุนิมวิทยาผ่านระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและ 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 0-4346-8224 ,0-4346-8246
4. ทางจดหมาย 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 อุตรธานี หนองบัวลำภู สกลนคร นครพนม กาฬสินธุ์ มหาสารคาม และชัยภูมิ
- ให้ข้อมูลย้อนหลังได้ไม่เกิน 10 ปี

## แบบฟอร์มการขอข้อมูล



### แบบการขอข้อมูลอุตุวิทยามหาวิทยาลัยอุดรธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอข้อมูลอุตุวิทยามหาวิทยาลัยอุดรธานี

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์อุตุวิทยามหาวิทยาลัยอุดรธานีภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....

ในนามของ.....ที่อยู่.....

อาชีพ.....หน่วยงาน.....ตำแหน่ง.....

โทรศัพท์.....e-mail :.....

มีความประสงค์ต้องการขอข้อมูลอุตุวิทยามหาวิทยาลัยอุดรธานีดังต่อไปนี้

ใส่เครื่องหมาย  ในช่องที่ต้องการ

สถานีอุตุวิทยามหาวิทยาลัยอุดรธานีในพื้นที่รับผิดชอบ

- 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     ฝนอำเภอบึง     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)
<b>2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
<b>2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
<b>2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
<b>2.4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					



หน้า 2

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

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม\*\*\*

ของศูนย์อุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กรมอุดมศึกษา

UNE-FM-05-18 R00