

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกรมทรัพยากรน้ำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมทรัพยากรน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของกรมทรัพยากรน้ำ ทั้งในพื้นที่ตั้งส่วนกลางและสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค โดยครอบคลุมภารกิจการให้บริการ เช่น การเพิ่มศักยภาพพลไกในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ อนุรักษ์ พัฒนา พื้นฟู โครงการแหล่งน้ำ/ระบบกระจายน้ำ การให้บริการประชาชนด้านการบริหารจัดการเพื่อรองรับสภาวะวิกฤติน้ำ การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในภารกิจ/บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยมีสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการเพื่อรองรับสภาวะวิกฤติน้ำ

กรมทรัพยากรน้ำ โดยศูนย์ป้องกันวิกฤติน้ำ และสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ได้ให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่มีปัญหาน้ำท่วม-น้ำแล้ง โดยการให้บริการช่วยเหลือประชาชนในเรื่องการสูบน้ำ การแจกจ่ายน้ำสะอาด เป็นต้น ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๖๐๔ คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของหน่วยงาน สรุปดังนี้

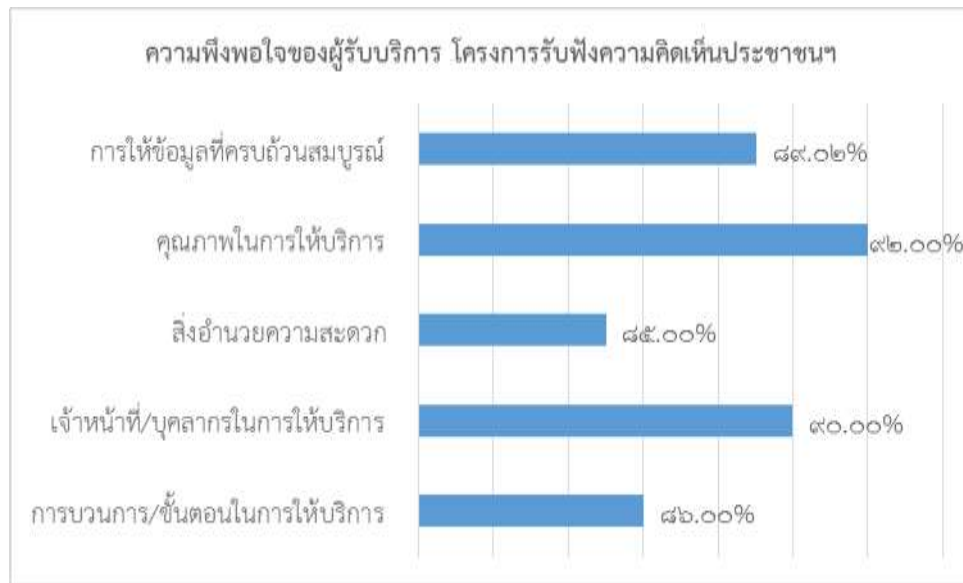
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มาก(๓)	ปานกลาง(๒)	น้อย(๑)	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐๑ (๘๒.๙๕)	๙๘ (๑๖.๒๓)	๕ (๐.๘๓)	๖๐๔ (๑๐๐)	๒.๘๒ (๙๔.๐๔)	พึงพอใจมาก
๒. ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/เครื่องจักร ในการแก้ปัญหาภัยแล้ง/น้ำท่วม	๕๑๑ (๘๔.๖๐)	๘๙ (๑๔.๗๔)	๔ (๐.๖๖)	๖๐๔ (๑๐๐)	๒.๘๔ (๙๔.๖๕)	พึงพอใจมาก
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๕๒๐ (๘๖.๐๙)	๗๗ (๑๒.๗๕)	๗ (๑.๑๖)	๖๐๔ (๑๐๐)	๒.๘๕ (๙๔.๙๘)	พึงพอใจมาก
๔. ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๕๒๒ (๘๖.๔๒)	๗๖ (๑๒.๕๘)	๖ (๐.๙๙)	๖๐๔ (๑๐๐)	๒.๘๕ (๙๕.๑๔)	พึงพอใจมาก
๕. ความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ	๕๒๒ (๘๖.๔๒)	๗๖ (๑๒.๕๘)	๖ (๐.๙๙)	๖๐๔ (๑๐๐)	๒.๘๕ (๙๕.๑๔)	พึงพอใจมาก

ที่มา : สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๖, ๗ และ ๑๑

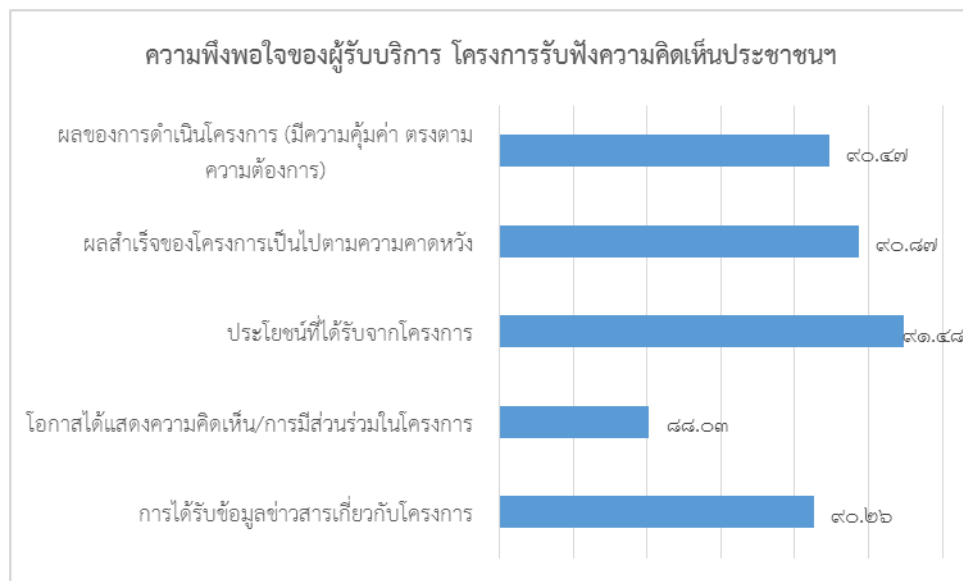
๒. ความพึงพอใจโครงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

กรมทรัพยากรน้ำ โดยสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค มีการจัดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำและระบบกระจายน้ำ สรุปผลดังนี้

- ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๔ จำนวน ๑,๗๗๑ คน ดังนี้



- ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๗ จำนวน ๔๙๓ คน ดังนี้

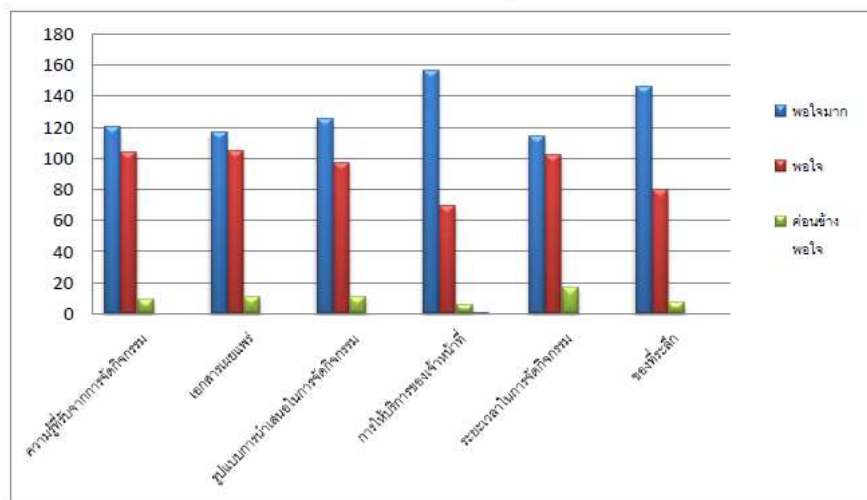


- ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๘ จำนวน ๑๘๒ คน ดังนี้

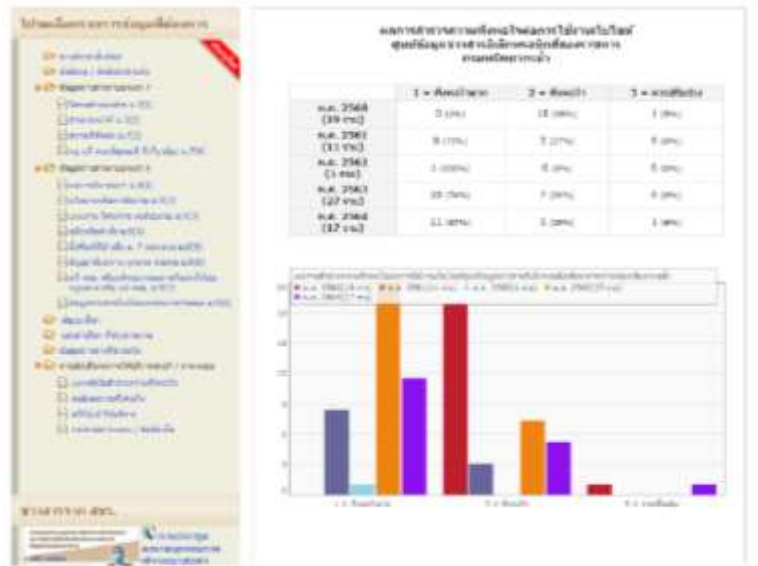


๓. ความพึงพอใจของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ

กรมทรัพยากรน้ำ โดยศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมนิทรรศการในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ ผ่านแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๕ คน โดยประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรม เอกสารเผยแพร่ รูปแบบการนำเสนอในการจัดกิจกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม และของที่ระลึก สรุปผลดังนี้

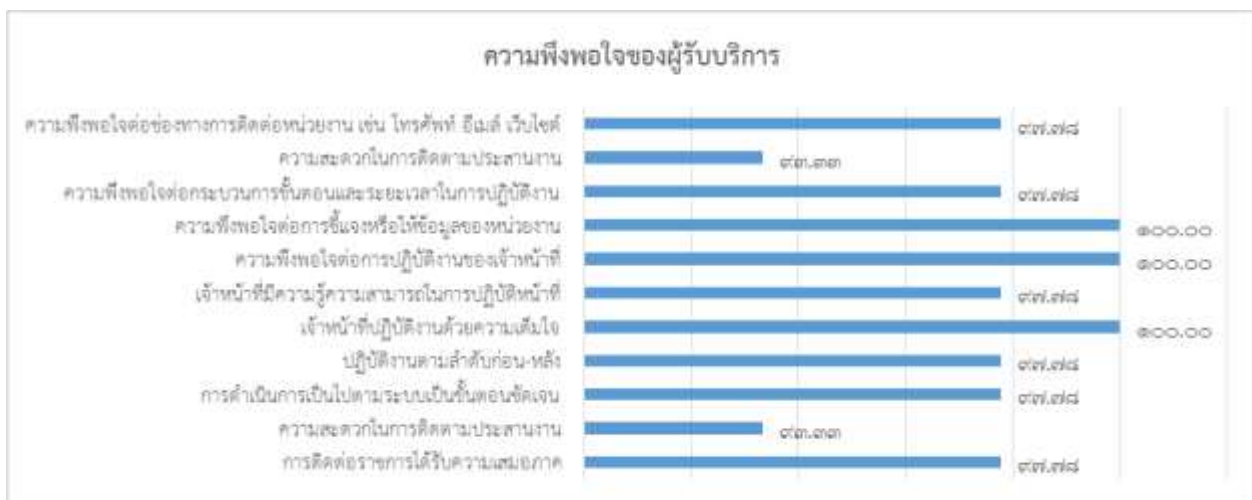


นอกจากนี้ ได้สำรวจความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ สรุปผลดังนี้



๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการติดต่องานส่วนพัสดุ กรมทรัพยากรน้ำ

กรมทรัพยากรน้ำ โดยสำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนพัสดุ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการที่กรมทรัพยากรน้ำ จำนวน ๔๕ ราย โดยสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ สรุปผลดังนี้



๕. ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค

กรมทรัพยากรน้ำ โดยสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๖ ได้สอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๖ จากประชาชนที่ติดต่อรับบริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน ผู้ประกอบกิจการประปา สัมปทาน กลุ่มผู้ใช้น้ำ/เครือข่ายบริหารจัดการน้ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการในพื้นที่ รวมจำนวน ๕๐ ราย โดยสอบถามความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ สรุปผลดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓๘.๐	๔๐.๘	๑๗.๐	๐.๘	๓.๔
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔๔.๒	๓๔.๑	๑๘.๖	๐.๘	๒.๓
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๓๒.๖	๔๕.๗	๑๗.๐	๐.๘	๓.๙
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๓๗.๒	๔๒.๖	๑๕.๕	๐.๘	๓.๙
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๖.๓	๓๔.๐	๑๔.๕	๒.๙	๒.๔
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๕๐.๔	๓๔.๑	๑๑.๖	๑.๖	๒.๓
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔๓.๔	๓๗.๒	๑๕.๕	๑.๖	๒.๓
๒.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๔๑.๙	๓๔.๐	๒๑.๐	๐.๘	๒.๓
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	๔๘.๙	๓๔.๑	๑๔.๗	๐.๐	๒.๓
๒.๕ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๔.๒	๓๔.๙	๑๓.๒	๕.๔	๒.๓
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ฯลฯ	๔๘.๘	๒๙.๕	๑๐.๙	๗.๘	๓
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๘.๐	๓๗.๕	๑๘.๙	๒.๖	๓.๑
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ชัดเจน	๔๑.๘	๓๔.๙	๑๙.๔	๑.๖	๒.๓
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๓๗.๒	๓๘.๘	๑๘.๖	๓.๑	๒.๓
๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น	๓๔.๙	๓๘.๘	๑๘.๖	๓.๑	๔.๖
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	๔๓.๒	๓๗.๒	๑๗.๔	๐.๘	๓.๙
๔.๑ ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๒.๖	๓๘.๐	๑๕.๕	๐.๐	๓.๙
๔.๒ ได้รับความบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	๔๑.๘	๓๘.๗	๑๔.๐	๑.๖	๓.๙
๔.๓ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๔๓.๔	๓๕.๗	๑๗.๐	๐.๐	๓.๙
๔.๔ ได้รับความบริการที่เป็นประโยชน์ตามความต้องการ	๔๕.๐	๓๖.๓	๒๓.๒	๑.๖	๓.๙