

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 2

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ แผนงานพื้นฐานด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 2 ได้ดำเนินโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน ในพื้นที่ 6 จังหวัด 9 อำเภอ 52 หมู่บ้าน ประชากรได้รับประโยชน์ จำนวน 8,666 ครัวเรือน 38,901 คน โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ใน 2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน กลุ่มเป้าหมาย ประชาชน จำนวน 66 ราย แยกเป็น ชาย จำนวน 43 ราย หญิง จำนวน 19 ราย พบว่าผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝนมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.40 รายละเอียดตามตารางดังต่อไปนี้ ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน (กลุ่มเป้าหมาย ประชาชน)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			รวม ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ผลการวิเคราะห์ ระดับ ความพึงพอใจ	
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1	ความรวดเร็วในการให้บริการ	55 (88.70)	7 (11.30)	-	62 (100.00)	2.89	พึงพอใจมาก
2	ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/ เครื่องจักร ในการแก้ปัญหา ภัยแล้ง/อุทกภัย	59 (85.50)	9 (14.50)	-	62 (100.00)	2.85	พึงพอใจมาก
3	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	59 (85.50)	9 (14.50)	-	62 (100.00)	2.85	พึงพอใจมาก

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			รวม ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ผลการวิเคราะห์ ระดับ ความพึงพอใจ	
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
4	ความคุ้มค่า คุ่มประโยชน์ที่ ประชาชนได้รับ	57 (91.90)	5 (8.10)	-	62 (100.00)	2.92	พึงพอใจมาก
5	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ โครงการ	59 (95.20)	3 (4.80)	-	62 (100.00)	2.95	พึงพอใจมาก
	รวม	277 (89.40)	33 (10.60)	-	310 (100.00)	2.89	พึงพอใจมาก

2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน กลุ่มเป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 22 ราย แยกเป็นชาย จำนวน 16 ราย หญิง จำนวน 6 ราย พบว่าผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกตินอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝนมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายละเอียดตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน (กลุ่มเป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			รวม ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ผลการวิเคราะห์ ระดับ ความพึงพอใจ	
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1	ความรวดเร็วในการให้บริการ	16 (72.70)	6 (27.30)	-	22 (100.00)	2.73	พึงพอใจมาก
2	ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/ เครื่องจักร ในการแก้ปัญหา ภัยแล้ง/อุทกภัย	15 (68.20)	7 (31.80)	-	22 (100.00)	2.68	พึงพอใจมาก
3	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	18 (81.80)	4 (18.20)	-	22 (100.00)	2.82	พึงพอใจมาก
4	ความคุ้มค่า คุ่มประโยชน์ที่ ประชาชนได้รับ	19 (86.40)	3 (13.60)	-	22 (100.00)	2.86	พึงพอใจมาก

ประเด็น		ระดับความคิดเห็น			รวม ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ผลการวิเคราะห์ ระดับ ความพึงพอใจ
		มาก	ปานกลาง	น้อย			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
5	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ โครงการ	20 (90.90)	2 (9.10)	-	22 (100.00)	2.91	พึงพอใจมาก
	รวม	88 (80.00)	22 (20.00)	-	110 (100.00)	2.80	พึงพอใจมาก