

สรุปผลการประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจ

ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ตามที่คณะทำงานการจัดการความรู้ (KM Team) สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยาและได้ส่งแบบประเมินความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้หน่วยงานในสังกัดเพื่อนำไปแจกให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละหน่วยงานเมื่อเข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน โดยได้รับการตอบกลับเป็นจำนวน ๓๓๑ ชุดเป็นเพศชาย ร้อยละ ๗๒.๘ เพศหญิงร้อยละ ๒ ไม่ระบุร้อยละ ๔ อายุเฉลี่ยสูงสุด คือ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับ คือมัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๙ รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓ สถานภาพบุคคลส่วนใหญ่ คือ บุคคลทั่วไป(ผู้นำชุมชน/ผู้นำเกษตรกร/ผู้นำ) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐ รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐ และส่วนใหญ่มารับบริการจากสถานีทดลองใช้น้ำชลประทาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

โดยประเด็นความต้องการและความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา ที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔
๒. ลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบและคล่องตัว มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖
๓. การให้บริการอย่างเป็นธรรมตามลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕
๔. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘
๕. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙
๖. ระบบข้อมูล สารสนเทศ มีเนื้อหา/ปริมาณที่เพียงพอ ครอบคลุมความต้องการ ทันสมัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ให้คำปรึกษา ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่าย และน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓
๒. ความกระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕

๓. การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติตามลำดับก่อนหลังและให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘

๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖

๒. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖

๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้บริหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘

๔. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙ รองลงมาคือ ระดับเกือบไม่พอใจ (๓) คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔

๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙

๖. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓

ด้านความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม

๑. ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘

๒. ได้รับความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗

๓. ผลการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๕ รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด (๕) คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๑. ท่านต้องการ/คาดหวังให้หน่วยงานของเราปรับปรุงการให้บริการด้านใดบ้าง? สรุปได้ดังนี้

๑.๑ อยากให้บริหารจัดการน้ำครอบคลุมไปถึงเอกชนและภาคอุตสาหกรรม

๑.๒ อยากให้ออกมาตรการเด็ดขาดกับผู้ใช้น้ำที่ไม่เห็นคุณค่าน้ำ

๑.๓ อยากให้บริการงานด้านวิชาการและการให้ความรู้ด้านการเพาะปลูกข้าวและการใช้น้ำอย่างประหยัด

๑.๔ การให้ข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

๒. ท่านต้องการ/คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปรับปรุงด้านใดบ้าง? สรุปได้ดังนี้

๒.๑ ด้านการบริหารจัดการอย่างมีระบบ

๒.๒ ปรับปรุงพันธุ์พืช

๒.๓ ให้เจ้าหน้าที่ออกดูแลส่งน้ำที่มีปัญหา

๓. ท่านต้องการ/คาดหวังให้หน่วยงานของเราปรับปรุง/เพิ่มเติม ข้อมูลหรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดบ้าง? สรุปได้ดังนี้

๓.๑ อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลคลองส่งน้ำ

๔. อื่น ๆ

๔.๑ จัดอบรมปีละ ๑ ครั้ง

๔.๒ อยากให้เจ้าหน้าที่เข้าไปทำความเข้าใจกับเกษตรกรมากขึ้น

๔.๓ เพิ่มเติม ปรับปรุงพันธุ์พืช และให้เกษตรกรมาดูงานบ่อย ๆ