

## บทสรุปผู้บริหาร

โครงการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ  
และการเกษตร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จัดทำโดย

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| ผศ.ดร. ธนารักษ์ | เหล่าสุทธิ   |
| รศ.ดร. สุปรียา  | ควรเดชะคุปต์ |
| รศ.ดร. ดาราวรรณ | วิรุฬหผล     |

ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์  
คณะเศรษฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

29 สิงหาคม พ.ศ. 2560

สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) หรือ สสนก. จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2551 เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นองค์การที่ทำการวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการจัดการสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร และนำเสนอผลการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้องค์กรต่างๆ นำไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและการเกษตร ตลอดจนส่งเสริมความร่วมมือทั้งในประเทศและต่างประเทศในการวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในด้านการจัดการสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร และบริการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เป็นผลการวิจัยและพัฒนาของสถาบันให้ประชาชนและชุมชนนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยสะดวกและเกิดประสิทธิผล

ทั้งนี้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 45 บัญญัติให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และมาตรา 53 บัญญัติให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจจัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมถึงเพื่อแสดงให้เห็นว่า สสนก. เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างผลงานที่มีประโยชน์ คุ้มค่าให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สถานประกอบการ ชุมชนได้นำไปใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง จึงเห็นสมควรให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของ สสนก. ในด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจยังได้ยึดหลักการประเมินตามที่ กพร. กำหนด กล่าวคือเป็นการประเมินความพึงพอใจจากงานบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการบริการของ สสนก. และ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการจาก สสนก. โดยในแต่ละด้านจะประกอบด้วยดัชนีชี้วัดย่อยตามที่คณะผู้วิจัยได้มีการศึกษาและเห็นสมควร สำหรับน้ำหนักของดัชนีชี้วัดย่อยในแต่ละด้าน กำหนดให้ดัชนีชี้วัดย่อยในแต่ละด้านมีน้ำหนักที่เท่ากัน

การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดทัศนคติ (Attitude Measurement) โดยเทคนิคทางสถิติที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ได้แก่ Method of Summated Ratings (The Likert Scale) ซึ่งวิธีการนี้จะแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยที่ ระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด ผลการประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะกำหนดให้ ระดับที่ 1 ถึง 1.8 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง ระดับที่มากกว่า 1.8 ถึง 2.6 หมายถึง ไม่พอใจ ระดับที่มากกว่า 2.6 ถึง 3.4 หมายถึง ปานกลาง ระดับที่มากกว่า 3.4 ถึง 4.2 หมายถึง พอใจ และระดับที่มากกว่า 4.2 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง หลังจากวัดความพึงพอใจโดยใช้ The Likert Scale แล้ว ระดับความพึงพอใจถูกเปลี่ยนให้เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ โดยหลักเกณฑ์การเปลี่ยนยึดตามที่ ก.พ.ร. กำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามที่ ก.พ.ร. กำหนด สามารถแสดงได้โดยตารางที่ 1

| ด้านการบริการ                               | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|
| 1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ             | 4.38             |
| 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                  | 4.43             |
| 3. สิ่งอำนวยความสะดวก                       | 4.39             |
| 4. คุณภาพการให้บริการ                       | 4.32             |
| 5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ | 4.61             |
| <b>ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ</b>            | <b>4.43</b>      |
| <b>ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจโดยรวม</b>         | <b>88.60</b>     |

**ตารางที่ 1: ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามที่ ก.พ.ร. กำหนด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

จากตารางที่ 1 พบว่า ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจที่สูงที่สุดอยู่ที่ 4.61 และด้านที่มีผลการประเมินระดับความพึงพอใจรองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.43 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.39 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.38 สำหรับด้านที่มีผลการประเมินระดับความพึงพอใจที่ต่ำที่สุดโดยเปรียบเทียบคือด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.32 จากผลการประเมินข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่า ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นจุดแข็งโดยเปรียบเทียบ อย่างไรก็ตาม สสนก. ควรมุ่งเน้นในการปรับปรุงงานบริการด้านคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากงานบริการด้านนี้เป็นจุดอ่อนโดยเปรียบเทียบ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆที่กล่าวมา ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.43 และดัชนีชี้วัดความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 88.60 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่างานบริการทุกด้านของ สสนก. ก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อผู้รับบริการ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจหลักของ สสนก. พบว่า งานภารกิจหลักของ สสนก. ทุกงานก่ให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุด โดยรายละเอียดของผลการประเมินสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 2

| งานบริการภารกิจหลักของ สสนก.                               | ระดับความพึงพอใจ |
|--|------------------|
| <b>1. งานบริการข้อมูลด้านสารสนเทศทรัพยากรน้ำ</b>           |                  |
| 1.1 บริการข้อมูลจากสถานีโทรมาตร                            | 4.59             |
| 1.2 ผลจากแบบจำลองคาดการณ์สภาพอากาศระยะสั้น                 | 4.55             |
| 1.3 รายงานติดตามสถานการณ์น้ำ                               | 4.60             |
| <b>2. งานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี</b>                        |                  |
| 2.1 การพัฒนาภูมิสารสนเทศน้ำระดับตำบล                       | 4.04             |
| 2.2 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศบริหารจัดการน้ำชุมชน | 4.38             |
| <b>ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ</b>                           | <b>4.43</b>      |
| <b>ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจโดยรวม</b>                        | <b>88.60</b>     |

**ตารางที่ 2: ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามงานบริการภารกิจหลักของ สสนก.  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

จากตารางที่ 2 พบว่า งานภารกิจหลักของ สสนก. ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อผู้รับบริการ ได้แก่ งานบริการข้อมูลจากสถานีโทรมาตร ผลจากแบบจำลองคาดการณ์สภาพอากาศระยะสั้น รายงานติดตามสถานการณ์น้ำ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศบริหารจัดการน้ำชุมชน โดยงานบริการเหล่านี้มีระดับการประเมินความพึงพอใจที่มากกว่า 4.20 สำหรับงานบริการด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศบริหารจัดการน้ำชุมชนมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจที่ต่ำที่สุดโดยเปรียบเทียบอย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาคะแนนการประเมิน พบว่าระดับความพึงพอใจของงานบริการด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศบริหารจัดการน้ำชุมชนมีค่า 4.04 ซึ่งค่าระดับความพึงพอใจนี้ยังมีค่าที่สูงและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับที่มากต่องานบริการด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศบริหารจัดการน้ำชุมชน

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่กล่าวมา ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.43 และดัชนีชี้วัดความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 88.60 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่างานบริการภารกิจหลักของ สสนก. ก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อผู้รับบริการ

นอกจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามที่ ก.พ.ร. กำหนดและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามงานบริการภารกิจหลักของ สสนก. คณะผู้วิจัยได้มีการประเมินความพึงพอใจตามลักษณะการให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ การฝึกอบรม อุปกรณ์ เทคโนโลยีและสิ่งปลูกสร้าง โดยผลการประเมินความพึงพอใจสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 3

| การให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ การฝึกอบรม อุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งปลูกสร้าง | ระดับความพึงพอใจ |
|--|------------------|
| การให้บริการข้อมูลผ่านทาง SMS  | 4.30             |
| การให้บริการข้อมูลผ่านทาง Website  | 4.58             |
| การให้บริการข้อมูลผ่านทาง Application  | 4.38             |
| การให้บริการข้อมูลผ่านทาง E-mail   | 4.38             |
| การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำชุมชน                                | 4.40             |
| การลงพื้นที่เพื่อจัดหาข้อมูลสำหรับการจัดทำ/วางแผนที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำ       | 4.36             |
| คอมพิวเตอร์ที่ สสนก.จัดหาให้   | 4.10             |
| GPS ที่ สสนก. จัดหาให้   | 4.18             |
| สิ่งปลูกสร้างต่างๆ เช่น ฝายชะลอน้ำ ฝายกักเก็บน้ำ                                 | 4.88             |
| การฝึกอบรมการใช้งานระบบภูมิสารสนเทศ (GIS)  | 4.06             |
| โปรแกรม Quantum GIS  | 4.00             |
| ระบบ NHC Application   | 3.74             |

### ตารางที่ 3: ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามลักษณะการให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ การฝึกอบรม อุปกรณ์ เทคโนโลยีและสิ่งปลูกสร้าง

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อการให้บริการข้อมูลผ่านทาง SMS Website Application และ E-mail การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำชุมชน การลงพื้นที่เพื่อจัดหาข้อมูลสำหรับการจัดทำ/วางแผนที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำ และสิ่งปลูกสร้างต่างๆ เช่น ฝายชะลอน้ำ ฝายกักเก็บน้ำ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ผู้รับบริการต้องมีความรู้พื้นฐานในการเรียนรู้หรือต้องมีความรู้พื้นฐานในการใช้พบว่าระดับความพึงพอใจมีค่าที่ค่อนข้างต่ำโดยเปรียบเทียบโดยคอมพิวเตอร์ที่ สสนก.จัดหาให้มียกระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.10 GPS ที่ สสนก. จัดหาให้มียกระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.18 การฝึกอบรมการใช้งานระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) มียกระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.06 โปรแกรม Quantum GIS มียกระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.00 และระบบ NHC Application มียกระดับความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ที่ 3.74

ผลการการประเมินความพึงพอใจที่กล่าวมาเบื้องต้นได้ถูกวิเคราะห์เพื่อนำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความพึงพอใจได้ดังนี้

#### 1. การติดต่อสื่อสารระหว่าง สสนก. กับผู้รับบริการ

ปัญหาที่สำคัญของ สสนก. คือข้อมูลที่ผู้รับบริการได้รับจาก สสนก. อาจจะไม่ได้นำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย โดยปัญหาที่เกิดขึ้นอาจมาจากหลายสาเหตุ เช่น ข้อมูลที่ผู้รับบริการได้รับจาก สสนก. ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือ ผู้ที่ได้รับข้อมูลไม่ได้มีการใช้ข้อมูลโดยตรงทำให้ไม่ทราบถึง

ประโยชน์และการนำข้อมูลที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ ดังนั้น สสนก. ควรมีการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่ดีขึ้น กล่าวคือ สสนก. ควรทำการสำรวจลักษณะของข้อมูลและผู้รับบริการต้องการและปรับรูปแบบของข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และ สสนก. ควรรู้ว่าใครเป็นผู้ใช้ข้อมูลโดยตรงและทำการส่งข้อมูลไปให้กับผู้ใช้ข้อมูลโดยตรง นอกจากนี้ สสนก. ควรมี Call center หรือช่องทางการติดต่อเพิ่มขึ้นเพื่อให้ สสนก. สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหากข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลง หรือหากผู้รับบริการไม่เข้าใจในข้อมูลที่ได้รับก็สามารถติดต่อกับ สสนก. ได้ทันที ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยผู้รับบริการและประชาชนได้มีการรับรู้และนำข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำไปใช้แพร่หลายมากขึ้น และทำให้การทำงานของ สสนก. เป็นที่รู้จักมากขึ้น

นอกจากนี้ในการฝึกอบรม ในบางกรณีผู้นำในพื้นที่หรือผู้บริหารระดับสูงยังไม่เห็นถึงความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ สสนก. ให้ในการฝึกอบรม โดยอาจมีสาเหตุมาจากการที่พื้นที่ในชุมชนเองยังไม่ประสบปัญหาการบริหารจัดการน้ำที่ไม่มากนัก ในพื้นที่ขาดความร่วมมือระหว่างชาวบ้านในชุมชนในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการน้ำชุมชน หรือในพื้นที่นั้นๆมีจำนวนบุคลากรจำกัดและบุคลากรมีภาระงานที่มาก ทำให้บุคลากรไม่สามารถให้เวลากับการอบรมได้อย่างเต็มที่ จากสาเหตุดังกล่าวส่งผลให้ผู้นำในพื้นที่หรือผู้บริหารระดับสูงส่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมเข้าทำการฝึกอบรม ดังนั้น สสนก. จึงควรทำการติดต่อสื่อสารกับผู้ผู้นำในพื้นที่หรือผู้บริหารระดับสูงให้ดีขึ้นก่อนที่จะมีการฝึกอบรม แสดงให้ผู้ผู้นำในพื้นที่หรือผู้บริหารระดับสูงเห็นถึงปัญหาและความสำคัญของการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่ชุมชนก่อนที่จะมีการฝึกอบรม และแสดงให้ชุมชนเห็นถึงความสำคัญและผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมก่อนที่จะมีการฝึกอบรม

## 2. การประยุกต์ใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ได้รับจาก สสนก.

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ได้รับจาก สสนก. มีประโยชน์กับชุมชนและมีคุณภาพที่ดี แต่การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ที่เพียงพอ ดังนั้นหากผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีพื้นฐานความรู้ที่เพียงพอ ผลที่เกิดขึ้นคือ ไม่มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้หรือการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ไม่แพร่หลายเท่าที่ควร ดังนั้น สสนก. ควรมุ่งเน้นการแก้ปัญหาโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กล่าวคือผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีความรู้เบื้องต้นในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ได้รับจาก สสนก. และผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่ของตนเอง นอกจากนี้ สสนก. ควรหาวิธีส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ได้รับจาก สสนก. ไปใช้ขยายผลในพื้นที่ และส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้รับเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ได้รับจาก สสนก. ไปสอนชาวบ้านในชุมชนเพื่อให้ชาวบ้านในชุมชนสามารถใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ได้รับจาก สสนก. ได้อย่างแพร่หลาย