

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันสารสนเทศ  
ทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2561

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์  
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว  
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900  
โทรศัพท์ 0-2561-5037  
โทรสาร 0-2561-5037 ต่อ 16

หัวหน้าโครงการ

ผศ.ดร. ธนารักษ์ เหล่าสุทธิ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นักวิจัย

รศ.ดร. สุปรียา ควรเดชะคุปต์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
รศ.ดร. ดาราวรรณ วิรุฬหผล คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
รศ.ดร. วรดี จงอัญญากุล คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## บทสรุปผู้บริหาร: ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2561

คณะผู้วิจัยได้ทำการประเมินความพึงพอใจตามกรอบการประเมินที่ ก.พ.ร. กำหนด โดยทำการประเมินใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สำหรับงานบริการตามภารกิจหลักของ สสนก. ที่ถูกทำการประเมินนั้น ได้แก่ แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วัน จากแบบจำลอง WRF-ROMS รายงานสถานการณ์น้ำปัจจุบันและการคาดการณ์ล่วงหน้ารายสัปดาห์ รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวันเพื่อนำเสนอต่อนายกรัฐมนตรี รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำสัปดาห์ บริการข้อมูลทาง SMS การพัฒนาภูมิสารสนเทศน้ำระดับตำบล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศบริหารจัดการน้ำชุมชน

การประเมินความพึงพอใจเป็นการวัดทัศนคติ (Attitude Measurement) ซึ่งการวัดค่าในลักษณะเช่นนี้ไม่สามารถทำการวัดค่าได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงต้องใช้เทคนิคทางสถิติเข้ามาช่วย โดยเทคนิคทางสถิติที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ได้แก่ Method of Summated Ratings (The Likert Scale) โดยวิธีการนี้จะทำการวัดความพึงพอใจโดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็นระดับต่างๆ ซึ่งในทางปฏิบัตินิยมแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยที่ ระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด ผลการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่เกิดขึ้นถูกกำหนดให้ ระดับที่ 1 ถึง 1.80 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง ระดับที่มากกว่า 1.80 ถึง 2.60 หมายถึง ไม่พอใจ ระดับที่มากกว่า 2.60 ถึง 3.40 หมายถึง ปานกลาง ระดับที่มากกว่า 3.40 ถึง 4.20 หมายถึง พอใจ และระดับที่มากกว่า 4.20 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามที่ ก.พ.ร. กำหนดสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบการประเมินของ ก.พ.ร.

ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.45
2. เจ้าหน้าที่	4.48
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.47
4. คุณภาพการให้บริการ	4.47
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.44
<b>ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ</b>	<b>4.46</b>
<b>ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>89.20</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า พบว่า ในทุกๆ ด้านของงานบริการมีค่าคะแนนการประเมินที่มากกว่า 4.20 ดังนั้นในทุกๆ ด้านของงานบริการก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 4.46 และดัชนีชี้วัดความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเท่ากับ 89.20 จากผลการประเมินที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่างานบริการของ สสนก. ก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้เมื่อพิจารณางานบริการในด้านต่างๆ พบว่า งานบริการด้านเจ้าหน้าที่มีผลการประเมินความพึงพอใจที่สูงที่สุด และงานบริการด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีผลการประเมินความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยของงานบริการโดยเริ่มจากด้านกระบวนการขั้นตอนของงานบริการข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตรพบว่า ขั้นตอนการรับข้อมูลไม่ยุ่งยากและขั้นตอนการให้ข้อมูลมีความโปร่งใสถือได้ว่าเป็นจุดแข็งในด้านนี้ สำหรับด้านที่ สสนก. ต้องปรับปรุงเพื่อให้งานบริการในด้านนี้ดีขึ้นคือการมีความเสมอภาคในการจัดลำดับการให้บริการก่อน/หลัง

สำหรับงานบริการด้านกระบวนการขั้นตอนของงานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่าการติดต่อประสานงานทำได้อย่างสะดวกสบายถือได้ว่าเป็นจุดแข็งในด้านนี้ สำหรับด้านที่ สสนก. ต้องปรับปรุงเพื่อให้งานบริการในด้านนี้ดีขึ้นคือขั้นตอนด้านการทำงานของกิจกรรมต่างๆ ไม่ยุ่งยาก

ในองค์ประกอบที่ 2 ของด้านการบริการ ซึ่งได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า สำหรับงานบริการข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร เจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากข้อมูล และความถี่ที่เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อมูลถือได้ว่าเป็นจุดแข็งในด้านนี้ สำหรับด้านที่ สสนก.

ต้องปรับปรุงเพื่อให้งานบริการในด้านนี้ดีขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ในงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยีพบว่า เจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเองพร้อมให้ความช่วยเหลือถือได้ว่าเป็นจุดแข็งในด้านนี้ สำหรับด้านที่ สสนก. ต้องปรับปรุงเพื่อให้งานบริการในด้านนี้ดีขึ้นคือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและด้านเจ้าหน้าที่มีการติดตามผลและความคืบหน้าของกิจกรรมโครงการต่างๆ

สำหรับองค์ประกอบที่ 3 ของด้านการบริการ ซึ่งได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตรพบว่า การจัดรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลมีความเหมาะสม/น่าสนใจ ถือได้ว่าเป็นจุดแข็งในด้านนี้ และการเชื่อมโยงและแปลผลจากข้อมูลทำให้ผู้รับข้อมูลสามารถเข้าใจได้ง่ายถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องปรับปรุงในด้านนี้

ในงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยีพบว่า ความรู้/เทคโนโลยีและวิธีการใช้อุปกรณ์ที่ได้รับจาก สสนก. มีคุณภาพที่ดี และงานพัฒนาแหล่งน้ำที่ได้รับจาก สสนก. มีประโยชน์ต่อตัวท่านและชุมชนและมีคุณภาพที่ดีถือได้ว่าเป็นจุดแข็งในด้านนี้ สำหรับด้านที่ สสนก. ต้องปรับปรุงเพื่อให้งานบริการในด้านนี้ดีขึ้นคือ ด้านความรู้/เทคโนโลยีและวิธีการใช้อุปกรณ์ที่ได้รับจาก สสนก. สามารถนำไปใช้ได้อย่างทั่วถึงในหน่วยงานของผู้รับบริการ

ในองค์ประกอบที่ 4 ของด้านการบริการ คือด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า สำหรับงานบริการข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง/แม่นยำ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ และสิ่งที่ สสนก. ต้องทำการปรับปรุงคือด้านข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับสามารถนำไปแปลผลและใช้งานได้ง่าย

ในงานบริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยีพบว่า การฝึกอบรมที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่น และความช่วยเหลือต่างๆ ที่ได้รับสามารถใช่ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและสามารถทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนาและบริหารจัดการน้ำได้ด้วยตนเองถือได้ว่าเป็นจุดแข็งในด้านนี้ สำหรับด้านที่ สสนก. ต้องปรับปรุงเพื่อให้งานบริการในด้านนี้ดีขึ้นคือ ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเข้ารับการฝึกอบรมต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม

สำหรับองค์ประกอบสุดท้ายคือด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตรพบว่า ด้านความเชื่อมั่นว่าข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างต่อเนื่องในอนาคตเป็นจุดแข็งในด้านนี้ และสิ่งที่ สสนก. ต้องทำการปรับปรุงคือด้านความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ได้รับเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการน้ำของประเทศ

ในงานบริการด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยีพบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและยินดีรับบริการต่างๆ ของ สสนก. ในครั้งต่อไปถือได้ว่าเป็นจุดแข็ง

ในด้านนี้ สำหรับด้านที่ สสนก. ต้องปรับปรุงเพื่อให้งานบริการในด้านนี้ดีขึ้นคือด้านความเชื่อมั่นว่าการฝึกอบรมต่างๆ ที่ได้รับสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจหลักของ สสนก. พบว่างานภารกิจหลักของ สสนก. ทุกงานก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการในระดับพึงพอใจและพึงพอใจอย่างยิ่ง โดยรายละเอียดของผลการประเมินสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจหลักของ สสนก.

ภารกิจหลักของ สสนก.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานบริการข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร</b>	
1.1 แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS	4.55
1.2 รายงานสถานการณ์น้ำปัจจุบันและการคาดการณ์ล่วงหน้า	4.48
1.3 รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวันเพื่อนำเสนอต่อ นายกรัฐมนตรี	4.50
1.4 รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำสัปดาห์	4.51
1.5 บริการข้อมูลทาง SMS	4.49
<b>2. งานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี</b>	
2.1 การพัฒนาภูมิสารสนเทศน้ำระดับตำบล	4.12
2.2 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศบริหารจัดการน้ำชุมชน	4.58
<b>ค่าเฉลี่ยของงานบริการ</b>	<b>4.46</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า งานบริการข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตรก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อผู้รับบริการในทุกๆ งานบริการ โดยงานบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS ส่วนงานบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับรองลงมาคือ รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำสัปดาห์ รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวันเพื่อนำเสนอต่อนายกรัฐมนตรี บริการข้อมูลทาง SMS และรายงานสถานการณ์น้ำปัจจุบันและการคาดการณ์ล่วงหน้า ตามลำดับ

ในส่วนของงานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างยิ่งในงานบริการด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศบริหารจัดการน้ำชุมชน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาภูมิสารสนเทศน้ำระดับตำบล จากผลการประเมินความพึงพอใจที่กล่าวมา ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.46 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า โดยเฉลี่ยงานบริการตามภารกิจหลักของ สสนก. ก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อผู้รับบริการ

นอกจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามที่ ก.พ.ร. กำหนดและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามงานบริการหลักของ สสนก. คณะผู้วิจัยได้มีการประเมินความพึงพอใจตามลักษณะการให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ การสัมมนา การฝึกอบรม การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และข้อมูลอุปกรณ์ โดยผลการประเมินความพึงพอใจสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 3

**ตารางที่ 3: ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามลักษณะการให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ การสัมมนา การฝึกอบรม การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และข้อมูลอุปกรณ์**

การให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ การสัมมนา การฝึกอบรม การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และข้อมูลอุปกรณ์	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการข้อมูลผ่านทาง SMS	4.29
การให้บริการข้อมูลผ่านทาง Website	4.37
การให้บริการข้อมูลผ่านทางระบบ ThaiWater Mobile Application	4.55
การให้บริการข้อมูลผ่านทาง E-mail	4.37
การให้บริการข้อมูลผ่านทาง Group Line	4.30
การสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การใช้งานระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) ขั้นพื้นฐาน”	4.36
การสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การใช้ข้อมูลภูมิสารสนเทศเพื่อวางแผนโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ”	4.31
การสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การใช้งานระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) ขั้นสูง”	3.31
การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกษตรทฤษฎีใหม่	4.59
การฝึกอบรมการจัดการฝั้่งน้ำ	4.25
การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการ	4.43

จัดการน้ำชุมชน การใช้โปรแกรม Quantum GIS	
การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการทรัพยากรน้ำชุมชนตามแนว	
พระราชดำริลุ่มน้ำมูล	4.65
ข้อมูลบนแผนที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.17
แผนที่เครื่อง GPS Notebook กล้องถ่ายรูป เครื่องพิมพ์เอกสาร	
เครื่องเสียง	4.51

จากตารางที่ 3 พบว่า ในส่วนของการให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ คือ การให้บริการข้อมูลผ่านทาง SMS การให้บริการข้อมูลผ่านทาง Website การให้บริการข้อมูลผ่านทาง ThaiWater Mobile Application การให้บริการข้อมูลผ่านทาง E-mail และการให้บริการข้อมูลผ่านทาง Group Line ผู้รับบริการมีความพอใจอย่างยิ่งต่อช่องทางต่างๆ เหล่านี้ โดยการให้บริการข้อมูลผ่านทางระบบ ThaiWater Mobile Application มีคะแนนการประเมินสูงที่สุดเท่ากับ 4.55 และการให้บริการข้อมูลผ่านทาง SMS มีคะแนนการประเมินต่ำที่สุดเท่ากับ 4.29

สำหรับในด้านการสัมมนา การฝึกอบรม และการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า คะแนนการประเมินในทุกๆ ด้านยกเว้นการสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การใช้งานระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) ขั้นสูง” มีค่าที่มากกว่า 4.20 กล่าวคือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งต่อการสัมมนา การฝึกอบรม และการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับการสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การใช้งานระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) ขั้นสูง” มีคะแนนการประเมินอยู่ที่ 3.31 ซึ่งถือว่าค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ ดังนั้น สสนก. ควรมุ่งเน้นหาแนวทางในการปรับปรุงความพอใจของการสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตรนี้