

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเภทบริการ ได้แก่ 1) งานบริการข้อมูล ประกอบไปด้วย 5 งานดังนี้ แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS รายงานสรุปสถานการณ์น้ำรายสัปดาห์ รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวันเพื่อนำเสนอต่อนายกรัฐมนตรี รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวัน บริการข้อความสั้นแจ้งเตือนฝนตกหนัก ระดับน้ำในเขื่อน และพายุ และ 2) งานบริการถ่ายทอดความรู้ ประกอบไปด้วย 2 งานดังนี้ การพัฒนาภูมิสารสนเทศน้ำระดับตำบล การจัดการน้ำชุมชนด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยทำการประเมินความพึงพอใจตามกรอบการประเมินที่ ก.พ.ร. กำหนดใน 5 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการบริการ ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ

โดยแบ่งการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับดังนี้ ระดับความพึงพอใจน้อย มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 ระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 ระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 3.41 - 4.20 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 4.21 - 5.00 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่างๆ จาก สสน. สามารถแสดงได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่างๆ จาก สสน. จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	4.40	0.54	มากที่สุด	88.00
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	4.51	0.51	มากที่สุด	90.20
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.51	มากที่สุด	89.20
4. ด้านคุณภาพการบริการ	4.47	0.51	มากที่สุด	89.40
5. ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ	4.57	0.48	มากที่สุด	91.40
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.60</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ จาก สสน. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ ด้วยคะแนน 4.57

คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านคุณภาพการบริการ ด้วยคะแนน 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้วยคะแนน 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการตามภารกิจหลักของ สสน.พบว่า งานภารกิจหลักของ สสน. ทุกงานก่อให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายละเอียดของผลการประเมินสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่างๆ จาก สสน. จำแนกตามโครงการ

งานบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
<b>1. งานบริการข้อมูล</b>	<b>4.50</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.00</b>
1) แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS	4.40	0.42	มากที่สุด	88.00
2) รายงานสรุปสถานการณ์น้ำรายสัปดาห์	4.78	0.16	มากที่สุด	95.60
3) รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวัน เพื่อนำเสนอต่อนายกรัฐมนตรี	4.51	0.42	มากที่สุด	90.20
4) รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวัน	4.50	0.41	มากที่สุด	90.00
5) บริการข้อความสั้นแจ้งเตือนฝนตกหนัก ระดับน้ำในเขื่อน และพายุ	4.32	0.54	มากที่สุด	86.40
<b>2. งานบริการถ่ายทอดความรู้</b>	<b>4.46</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.20</b>
1) การพัฒนาภูมิสารสนเทศน้ำระดับตำบล	4.43	0.41	มากที่สุด	88.60
2) การจัดการน้ำชุมชนด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.49	0.45	มากที่สุด	89.80
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.60</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ จาก สสน. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ จาก สสน. งานบริการข้อมูล ด้วยคะแนน 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และงานบริการถ่ายทอดความรู้ ด้วยคะแนน 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

นอกจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามงานบริการหลักของ สสน. คณะผู้วิจัยได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. โดยผลการประเมินแสดงได้ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน.

ช่องทางการส่งผ่านข้อมูล	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
<b>1. งานบริการข้อมูล</b>	<b>4.42</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.40</b>
1) การได้รับข้อมูลผ่านทาง E-mail	4.73	0.53	มากที่สุด	94.60
2) การได้รับข้อมูลผ่านทาง Website	4.48	0.58	มากที่สุด	89.60
3) การได้รับข้อมูลผ่านทาง Application	4.46	0.68	มากที่สุด	89.20
4) การได้รับข้อมูลผ่านทาง SMS	4.14	0.77	มาก	82.80
5) การได้รับข้อมูลผ่านทาง Group Line	4.27	0.62	มากที่สุด	85.40
<b>2. งานบริการถ่ายทอดความรู้</b>	<b>4.39</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.80</b>
<b>2.1 การพัฒนาภูมิสารสนเทศน้ำระดับตำบล</b>	<b>4.32</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.40</b>
1) การสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การใช้งานระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) ขั้นพื้นฐาน”	4.16	1.21	มาก	83.20
2) การสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การใช้ข้อมูลภูมิสารสนเทศเพื่อวางแผนโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ”	4.34	1.09	มากที่สุด	86.80
3) การสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การใช้งานระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) ขั้นสูง”	4.45	0.59	มากที่สุด	89.00
<b>2.2 การจัดการน้ำชุมชนด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</b>	<b>4.45</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.00</b>
1) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการจัดการน้ำชุมชน	4.50	0.67	มากที่สุด	90.00
2) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกษตรทฤษฎีใหม่	4.38	0.71	มากที่สุด	87.60
3) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการทรัพยากรน้ำชุมชนตามแนวพระราชดำริ	4.62	0.60	มากที่สุด	92.40
4) กิจกรรมอบรมการจัดทำผังน้ำ	4.37	0.85	มากที่สุด	87.40
5) การรายงานสถานการณ์น้ำ	4.37	0.86	มากที่สุด	87.40
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.80</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงาน บริการพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกงานบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานบริการถ่ายทอดความรู้ การจัดการน้ำชุมชนด้วย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้วยคะแนน 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ งานบริการข้อมูลด้วย คะแนน 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และงานบริการถ่ายทอดความรู้ การพัฒนาภูมิสารสนเทศนําระดับตำบล ด้วยคะแนน 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ 2562

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เข้ารับบริการประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

#### 1. งานบริการข้อมูล

- 1) การเข้าถึงข้อมูลผู้เข้ารับบริการมีความต้องการข้อมูลที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนหรือสามารถดู รายละเอียดได้มากขึ้น
- 2) มีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำกว่าที่ผ่านมา
- 3) ต้องการให้มีการปรับปรุงข้อมูลสถานการณ์น้ำให้มีความทันสมัยตลอดเวลา
- 4) หากเกิดเหตุการณ์อุทกภัยต้องการให้ทาง สสน. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งข้อมูลให้ รวดเร็วเพื่อให้ประชาชนสามารถรับมือได้
- 5) ต้องการให้ปรับปรุงระบบให้มีความเสถียร ในกรณีมีผู้เข้ามาใช้ระบบเป็นจำนวนมาก
- 6) ต้องการให้มีช่องทางที่หลากหลายในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงาน โครงการ หรือ กิจกรรมต่างๆ ของ สสน.

#### 2. งานบริการถ่ายทอดความรู้

- 1) ต้องการความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล เป็นข้อมูลที่เข้าใจง่าย
- 2) ต้องการให้มีกลุ่มแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น Facebook
- 3) การจัดการฝึกอบรม ต้องการให้เพิ่มระยะเวลาการอบรม มีการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- 4) ต้องการได้รับความรู้จากการศึกษาดูงานในที่ต่างๆ ในการใช้ทรัพยากรน้ำ
- 5) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงาน โครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ของ สสน.
- 6) มีการสนับสนุนการชุดลอกคลองส่งน้ำ และต้องการให้มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำ
- 7) ต้องการให้ต่อยอดโครงการโดยนำน้ำที่ใช้แล้วกลับมาใช้ได้อีกโดยเริ่มจากในครัวเรือน

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลการประเมินอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ในทุกงานบริการ ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ที่ปรึกษาจึงได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในโครงการที่มีผู้เข้าร่วมโครงการหรือ กิจกรรมต่างๆ ในการนำความรู้หรือข้อมูลไปใช้ประโยชน์กับชุมชนจนเกิดความสำเร็จ โดยคัดเลือกเป็น

กรณีศึกษาจากงานบริการถ่ายทอดความรู้การจัดการน้ำชุมชนด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมและสนับสนุนผลการประเมินต่อไป โดยการศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เข้าร่วมโครงการซึ่งเป็นผู้แทนในชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาใช้กับชุมชนของตนเอง จำนวน 3 ชุมชน ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดที่สำคัญในประเด็นดังต่อไปนี้

#### จุดเด่นในการดำเนินการของ สสน.

1. การถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีมีประโยชน์และตรงกับความต้องการของชุมชนและสามารถนำไปใช้งานได้จริง
2. เนื้อหาและรูปแบบต่างๆ ที่ถ่ายทอดสามารถเข้าใจได้ง่ายและเน้นที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มากกว่าโครงสร้าง
3. มีกระบวนการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ร่วมคิด และร่วมดำเนินการ โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนมีการบริหารจัดการโครงการด้วยตนเอง
4. มีการติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นโครงการที่มีความยั่งยืนและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยคนในชุมชน

#### ภาพรวมของการดำเนินการของชุมชนภายหลังจากการได้รับความรู้จาก สสน.

1. สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับประโยชน์
2. ทำความเข้าใจกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเชื่อมโยงสาเหตุของปัญหาต่างๆ เพื่อการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการบริหารจัดการร่วมกัน
3. สมาชิกในชุมชนมีความร่วมมือและเปิดกว้างสำหรับการเรียนรู้ใหม่ๆ
4. รูปแบบการทำงานของผู้นำชุมชนเป็นที่ยอมรับของผู้เข้าร่วมโครงการ
5. มีการบริหารจัดการโครงการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความยั่งยืนและความต่อเนื่องในการดำเนินโครงการ
6. สร้างจิตสำนึกความเป็นเจ้าของในชุมชน

#### ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินโครงการของ สสน.

1. สร้างความน่าสนใจและจุดประกายความคิดในการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่สนใจ
2. การสร้างการมีส่วนร่วม และความเป็นเจ้าของชุมชน
3. กลไกหรือรูปแบบการสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงกับชุมชน
4. การถ่ายทอดขยายผลในความรู้ระดับพื้นฐานไปยังพื้นที่อื่นๆ โดยอาศัยชุมชนต้นแบบ
5. การยอมรับและเข้าใจความพร้อมหรือศักยภาพในแต่ละพื้นที่ เพื่อลดช่องว่างระหว่าง สสน. กับชุมชน