

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเภทงานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการข้อมูล ประกอบไปด้วย 5 งานดังนี้ แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วัน จากแบบจำลอง รายงานรู้น้ำ รู้อากาศ รายสัปดาห์ รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวัน รายงานสถานการณ์น้ำประจำวัน บริการข้อความสั้นแจ้งเตือนฝนตกหนัก ระดับน้ำในเขื่อน และพายุ และ 2) งานบริการถ่ายทอดความรู้ ประกอบไปด้วย 1 งานดังนี้ 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 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สสน. สามารถแสดงได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สสน. จำแนกตามรายด้าน

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	4.39	0.53	มากที่สุด	87.80
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	4.34	0.54	มากที่สุด	86.80
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	0.50	มากที่สุด	86.80
4. ด้านคุณภาพการบริการ	4.43	0.54	มากที่สุด	88.60
5. ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ	4.49	0.55	มากที่สุด	89.80
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.29</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.00</b>

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ ด้วยคะแนน 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ด้านคุณภาพการบริการ ด้วยคะแนน 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการตามภารกิจหลักของ สสน. พบว่างานภารกิจหลักของ สสน. ก่อให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายละเอียดของผลการประเมินสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สสน. จำแนกตามโครงการ

งานบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
<b>1. งานบริการข้อมูล</b>	<b>4.43</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.60</b>
1) แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS	4.23	0.33	มากที่สุด	84.60
2) รายงาน ฐานน้ำ ฐานอากาศ รายสัปดาห์	4.64	0.14	มากที่สุด	92.80
3) รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวัน	4.71	0.11	มากที่สุด	94.20
4) รายงานสถานการณ์น้ำประจำวัน	4.25	0.37	มากที่สุด	85.00
5) บริการข้อความสั้นแจ้งเตือนฝนตกหนัก ระดับน้ำในเขื่อน และพายุ	4.31	0.30	มากที่สุด	86.20
<b>2. งานบริการถ่ายทอดความรู้</b>	<b>4.36</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.20</b>
การจัดการน้ำชุมชนด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี				
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.29</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.00</b>

จากการสำรวจตามตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จาก สสน. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จาก สสน. อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกงานบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานบริการข้อมูล ด้วยคะแนน 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 และงานบริการถ่ายทอดความรู้ ด้วยคะแนน 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20

นอกจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามที่ ก.พ.ร. กำหนด ยังได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. โดยผลการประเมินสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน.

ช่องทางการส่งผ่านข้อมูล	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
<b>1. งานบริการข้อมูล</b>	<b>4.39</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.80</b>
1) การได้รับข้อมูลผ่านทาง E-mail	4.35	0.71	มากที่สุด	87.00
2) การได้รับข้อมูลผ่านทาง Website	4.33	0.70	มากที่สุด	86.60
3) การได้รับข้อมูลผ่านทาง Application	4.32	0.74	มากที่สุด	86.40
4) การได้รับข้อมูลผ่านทาง SMS	4.30	0.69	มากที่สุด	86.00
5) การได้รับข้อมูลผ่านทาง Group Line	4.59	0.78	มากที่สุด	91.80
<b>2. งานบริการถ่ายทอดความรู้</b>	<b>4.22</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.40</b>
1) การฝึกอบรมการประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการจัดการน้ำชุมชน (QGIS)	4.21	0.70	มากที่สุด	84.20
2) การฝึกอบรมเกษตรกรทฤษฎีใหม่	4.10	0.75	มาก	82.00
3) การฝึกอบรมป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง	4.15	0.80	มาก	83.00
4) การฝึกอบรมการสร้างฝายที่เหมาะสมกับภูมิประเทศ	4.75	0.65	มากที่สุด	95.00
5) การรายงานสถานการณ์น้ำผ่าน Group Line	4.28	0.77	มากที่สุด	85.60
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.20</b>

จากการสำรวจตามตารางที่ 3 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานบริการข้อมูล ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 และงานบริการถ่ายทอดความรู้ ด้วยคะแนน 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40

## ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2563

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถนำมาวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจได้ดังนี้

1. การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการโดยมีความต้องการให้เปิดช่องทางเพื่อสามารถดูข้อมูลเชิงลึกได้ เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำได้อย่างรวดเร็วทันเวลา
2. ควรอัปเดตข้อมูลของผู้รับบริการให้เป็นปัจจุบัน และควรให้ข้อมูลเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรงเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น ชะอำ พัทยา
3. สสน. ควรกระตุ้นให้ผู้รับข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ให้เต็มที่
4. ต้องการให้มีการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนถึงความเป็น สสน. ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น
5. ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ให้มากขึ้นและข้อมูลบางครั้งไม่ถูกต้อง
6. ประชาชนไม่เห็นความสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้
7. สสน. ควรมีบทบาทในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการรับข้อมูลน้ำ อากาศ ฝน ให้กับประชาชน
8. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับปัญหาภัยแล้ง และปริมาณน้ำให้เป็นที่รับรู้กับประชาชน และหน่วยงานเพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้มากขึ้น
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากกว่านี้ ทำการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มที่ต้องการได้มากกว่าเดิม เช่น สื่อโทรทัศน์อยากให้มีช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากประชาชนยังไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการสรุปสถานการณ์น้ำให้กระชับ ในส่วนข้อมูลปริมาณฝนดีแล้ว โดยต้องการให้เพิ่มข้อมูลการกระทบ การเตือนภัย เพิ่มข้อมูลช่วงเวลาฝนตก ระยะเวลาที่ฝนตก เพื่อให้ทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น