

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สสน.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเภทงานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการข้อมูล ประกอบไปด้วย 5 งานดังนี้ แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS รายงาน ฐานน้ำ ฐานอากาศ รายสัปดาห์ รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวัน รายงานสถานการณ์น้ำประจำวัน บริการข้อความแจ้งเตือนฝนตกหนัก และ 2) งานบริการถ่ายทอดความรู้ ประกอบไปด้วย 1 งานดังนี้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการน้ำชุมชน 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 ดังนี้

ตารางที่ 1 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สสน. จำแนกตามรายด้าน

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	4.42	0.65	มากที่สุด	88.40
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	4.50	0.62	มากที่สุด	90.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.67	มากที่สุด	88.80
4. ด้านคุณภาพการบริการ	4.39	0.65	มากที่สุด	87.80
5. ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ	4.56	0.63	มากที่สุด	91.20
ภาพรวม	4.46	0.55	มากที่สุด	89.20

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ ด้วยคะแนน 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้วยคะแนน 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และด้านคุณภาพการบริการ ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยของประเภทงานบริการโดยเริ่มจาก ด้านกระบวนการและขั้นตอน **งานบริการข้อมูล**พบว่า ประเด็นการติดต่อขอข้อมูลทำได้อย่างสะดวก เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็น กระบวนการส่งข้อมูลให้แก่ท่านมีความชัดเจน คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับ**งานบริการถ่ายทอด ความรู้** พบว่า ประเด็นขั้นตอนการทำงานของกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการทำงานมีความโปร่งใส เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นกระบวนการทำงานของกิจกรรมต่าง ๆ มีความชัดเจน และมีความเสมอภาค ในการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน/หลัง คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ **งานบริการข้อมูล**พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเอง พร้อม ให้ความช่วยเหลือ เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ที่เหมาะสม และสามารถประมวลผล ข้อมูลได้ดี คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับ**งานบริการถ่ายทอดความรู้** พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ มีความรู้ที่เหมาะสม และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ดี คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก **งานบริการข้อมูล**พบว่า ประเด็นการเชื่อมโยงผ่านข้อมูลทำให้ผู้รับข้อมูล สามารถเข้าใจได้ง่าย เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการเข้าถึงข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับ ความต้องการของท่าน คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับ**งานบริการถ่ายทอดความรู้** พบว่า ประเด็น งานพัฒนาแหล่งน้ำที่ได้รับจาก สสน. มีประโยชน์ต่อตัวท่านและชุมชน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็น อุปกรณ์และความรู้ที่ได้รับจาก สสน. สามารถนำไปใช้ได้อย่างทั่วถึงในชุมชน คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านคุณภาพการบริการ **งานบริการข้อมูล**พบว่า ประเด็นข้อมูลที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ ความต้องการขององค์กรของท่าน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ คือประเด็นที่ ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับ**งานบริการถ่ายทอดความรู้** พบว่า ประเด็นความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ได้รับช่วย พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ **งานบริการข้อมูล**พบว่า ประเด็นที่ท่านยินดีรับข้อมูลต่าง ๆ ของ สสน. ในครั้งต่อไป เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นท่านเชื่อมั่นว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในปัจจุบัน และท่านเชื่อมั่นว่า ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต คือประเด็น ที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับ**งานบริการถ่ายทอดความรู้** พบว่า ประเด็นท่านเชื่อมั่นว่า สิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นท่านเชื่อมั่นว่า สิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับ สามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการตามภารกิจหลักของ สสน. พบว่า งานภารกิจหลักของ สสน. ก่อให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายละเอียดของผลการประเมิน สามารถแสดงได้โดยตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สสน. จำแนกตามโครงการ

งานบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการข้อมูล	4.38	0.55	มากที่สุด	87.60
1) แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS	4.39	0.49	มากที่สุด	87.80
2) รายงาน ฐานน้ำ ฐานอากาศ รายสัปดาห์	4.29	0.66	มากที่สุด	85.80
3) รายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวัน	4.21	0.65	มากที่สุด	84.20
4) รายงานสถานการณ์น้ำประจำวัน	4.57	0.51	มากที่สุด	91.38
5) บริการข้อความแจ้งเตือนฝนตกหนัก	4.43	0.58	มากที่สุด	88.60
2. งานบริการถ่ายทอดความรู้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการน้ำชุมชน	4.54	0.56	มากที่สุด	90.80
ภาพรวม	4.46	0.55	มากที่สุด	89.20

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จาก สสน. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จาก สสน. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานบริการถ่ายทอด ด้วยคะแนน 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และงานบริการข้อมูล ด้วยคะแนน 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

เมื่อพิจารณาตามงานบริการข้อมูลพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ รายงานสถานการณ์น้ำประจำวัน ด้วยคะแนน 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.38 บริการข้อความแจ้งเตือนฝนตกหนัก ด้วยคะแนน 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 รายงาน ฐานน้ำ ฐานอากาศ รายสัปดาห์ ด้วยคะแนน 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 และรายงานสรุปสถานการณ์น้ำประจำวัน ด้วยคะแนน 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

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

ตารางที่ 3 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. งานบริการข้อมูล

ช่องทางการส่งผ่านข้อมูล	ไม่เคยใช้บริการ		เคยใช้บริการ		คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
งานบริการข้อมูล					4.22	0.70	มากที่สุด	84.40
1. การได้รับข้อมูลผ่านทาง E-mail	93	63.70	53	36.30	4.32	0.77	มากที่สุด	86.40
2. การได้รับข้อมูลผ่านทาง Website	25	17.12	121	82.88	4.10	0.75	มาก	82.00
3. การได้รับข้อมูลผ่านทาง Application	80	54.79	66	45.21	4.10	0.73	มาก	82.00
4. การได้รับข้อมูลผ่านทาง SMS	89	60.96	57	39.04	4.20	0.72	มาก	84.00
5. การได้รับข้อมูลผ่านทาง Group Line	76	52.05	70	47.95	4.36	0.78	มากที่สุด	87.20
งานบริการถ่ายทอดความรู้					4.21	0.65	มากที่สุด	84.20
1.การฝึกอบรมการประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการจัดการน้ำชุมชน (QGIS)	7	7.45	87	92.55	4.23	0.79	มากที่สุด	84.60
2.การฝึกอบรมเกษตรกรทฤษฎีใหม่	15	15.96	79	84.04	4.29	0.74	มากที่สุด	85.80
3.การฝึกอบรมป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง	21	22.34	73	77.66	4.18	0.69	มาก	83.60
4.การฝึกอบรมการสร้างฝายที่เหมาะสมกับภูมิประเทศ	18	19.15	76	80.85	4.29	0.73	มากที่สุด	85.80
5.การรายงานสถานการณ์น้ำผ่าน Group Line	18	19.15	76	80.85	4.04	0.86	มาก	80.80
ภาพรวม					4.21	0.68	มากที่สุด	84.20

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. งานบริการข้อมูล ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

เมื่อพิจารณาตามงานบริการข้อมูล ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับข้อมูลผ่านทาง Group Line ด้วยคะแนน 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 การได้รับข้อมูลผ่านทาง E-mail ด้วยคะแนน 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการได้รับข้อมูลผ่านทาง SMS ด้วยคะแนน 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 การได้รับข้อมูลผ่านทาง Website และการได้รับข้อมูลผ่านทาง Application ด้วยคะแนน 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00

เมื่อพิจารณาตามงานบริการถ่ายทอดความรู้ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การฝึกอบรมเกษตรกรทฤษฎีใหม่ และการฝึกอบรมการสร้างฝายที่เหมาะสมกับภูมิประเทศ ด้วยคะแนน 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 การฝึกอบรมการประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการจัดการน้ำชุมชน (QGIS) ด้วยคะแนน 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการฝึกอบรมป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง ด้วยคะแนน 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 และการรายงานสถานการณ์น้ำผ่าน Group Line ด้วยคะแนน 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.80

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

1. ต้องการได้ข้อมูลชัดเจน มีความแม่นยำ รวดเร็ว และครบถ้วนมากกว่านี้ ปรับการนำเสนอข้อมูลให้ง่ายต่อการนำไปใช้ เข้าใจง่ายขึ้น สามารถรู้ล่วงหน้า ค้นหาได้ง่ายขึ้น ต้องการให้มีการทำข้อมูลในระดับตำบล มีการสรุปข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ มีแนวโน้มหรือการคาดการณ์และต้องการให้เปิดเผยสู่สาธารณะมากกว่านี้
2. การลงพื้นที่ที่มีความถี่น้อยลง และไม่ครอบคลุม อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทำให้การประสานงานข้อมูล และการดำเนินงานล่าช้า การเดินทางไปอบรมมีระยะทางที่ไกล โครงการมักจัดในฤดูฝนทำให้ไม่สะดวกเข้าร่วมโครงการ ระยะเวลาอบรมสั้นเกินไป
3. ต้องการให้ขยายข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ปรับข้อมูลไปใช้ให้เหมาะสม ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มคนที่หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะชาวบ้านควรเข้าถึงได้ง่ายขึ้น หรือเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่านี้ เนื่องจากบางชุมชนไม่สามารถเข้าถึงบริการของ สสน. ได้
4. ต้องการแผนที่แสดงพื้นที่น้ำท่วม สถานีจุดตรวจวัดน้ำ เครื่องวัดน้ำที่ชัดเจน พรรณไม้เสริม อธิบายเรื่องสัญลักษณ์ต่างๆ ให้ชัดเจน
5. ต้องการให้มีการแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพร้อมนำไปใช้งาน ทำการเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับใกล้เคียงกัน มีความหลากหลายของข้อมูล มีการพัฒนาเครื่องมือในการติดตามข้อมูล การรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานอื่น หรือจัดเพิ่มข้อมูลเป็นภูมิภาคเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานของแต่ละพื้นที่ เนื่องจากการเตือนภัยยังไม่ปรากฏในสื่อมากนัก
6. ต้องการให้มีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ในการรวบรวมข้อมูล และสรุปผลให้รอบด้าน มีข้อมูลเชิงลึก ย้อนหลัง ทำให้ข้อมูลมีคุณภาพ น่าเชื่อถือมากขึ้น และมีความต่อเนื่อง สามารถนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างครอบคลุม เพราะข้อมูลบางส่วนสงวนให้เฉพาะบางหน่วยงาน
7. ต้องการให้ สสน. ขยายแม่ข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และอาจจะมีการเพิ่มเครือข่ายให้มากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้มากยิ่งขึ้นกว่าปกติและทั่วถึงทุกพื้นที่
8. ต้องการให้มีการพัฒนาเว็บไซต์ และอัปเดตระบบฐานข้อมูลที่ง่ายต่อการสืบค้น ตรวจสอบ และเป็นปัจจุบัน พัฒนาระบบต่าง ๆ ให้มีความเสถียรมากขึ้น
9. ต้องการให้ สสน. ให้ความรู้ที่กว้าง ครอบคลุม และเชิงลึกมากขึ้น ยกกระดับการจัดการ น้ำ ภัยพิบัติไปสู่ระดับสูงมากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาในระดับชาติ จัดการน้ำให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ขยายผลข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประโยชน์