

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ
นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน
สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 2
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานทรัพยากรน้ำที่ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ แผนงานพื้นฐานด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติภารกิจให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานทรัพยากรน้ำที่ 2 ได้ดำเนินโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน ในพื้นที่ 2 จังหวัด 3 อำเภอ 5 ตำบล 25 หมู่บ้าน ประชากรได้รับประโยชน์จำนวน 5,196 ครัวเรือน 12,394 คน ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ด้วยการแจกแจงความถี่ เรียงลำดับความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าตัวกลางเลขคณิต (X)

การคำนวณหาค่าตัวกลางเลขคณิต คำนวณได้จาก $\mu = \frac{\sum fx}{N}$

μ = ตัวกลางเลขคณิตที่ต้องการหา

x = ค่าของคะแนนแต่ละตัวในข้อมูลชุดหนึ่ง

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมดในข้อมูลชุดนั้น

การสรุปผลตัวกลางเลขคณิตจะอยู่ในรูปทศนิยม ได้กำหนดค่าดังนี้

การวัดระดับความพึงพอใจ

น้อย	กำหนดค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	1
ปานกลาง	กำหนดค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	2
มาก	กำหนดค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	3

ระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย

น้อย	1.00 – 1.66
ปานกลาง	1.67 – 2.33
มาก	2.34 – 3.00

โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ใน 2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน กลุ่มเป้าหมาย ประชาชน จำนวน 20 ราย แยกเป็น ชาย จำนวน 14 ราย หญิง จำนวน 16 ราย พบว่าผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

1.2 ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/เครื่องจักร ในการแก้ปัญหาภัยแล้ง/อุทกภัย ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

1.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก และระดับปานกลาง ในจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

1.4 ความคุ้มค่า คุ่มประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

1.5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

โดยสรุปในภาพรวมประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน คิดเป็นค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต (\bar{X}) 2.54 ซึ่งถือว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการในระดับมาก รายละเอียดปรากฏตามตาราง

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน (กลุ่มเป้าหมาย ประชาชน)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			รวม ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ผลการวิเคราะห์ ระดับ ความพึงพอใจ	
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1	ความรวดเร็วในการให้บริการ	9 (45.00)	11 (55.00)	-	20 (100.00)	2.45	พึงพอใจมาก

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			รวม ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ผลการวิเคราะห์ ระดับ ความพึงพอใจ	
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
2	ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/ เครื่องจักร ในการแก้ปัญหา ภัยแล้ง/อุทกภัย	7 (35.00)	13 (65.00)	-	20 (100.00)	2.35	พึงพอใจมาก
3	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	10 (50.00)	10 (50.00)	-	20 (100.00)	2.50	พึงพอใจมาก
4	ความคุ้มค่า คຸ້ມประโยชน์ที่ ประชาชนได้รับ	15 (75.00)	5 (25.00)	-	20 (100.00)	2.75	พึงพอใจมาก
5	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ โครงการ	13 (65.00)	7 (35.00)	-	20 (100.00)	2.65	พึงพอใจมาก
	รวม	54 (54.00)	46 (46.00)	-	100 (100.00)	2.54	พึงพอใจมาก

2. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน กลุ่มเป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 23 ราย แยกเป็น ชาย จำนวน 18 ราย หญิง จำนวน 5 ราย พบว่าผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 65.22 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78

2.2 ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/เครื่องจักร ในการแก้ปัญหาภัยแล้ง/อุทกภัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 73.91 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09

2.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04

2.4 ความคุ้มค่า คຸ້ມประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04

2.5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

โดยสรุปในภาพรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตร

น้ำฝน คิดเป็นค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต (\bar{X}) 2.75 ซึ่งถือว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการในระดับมาก
รายละเอียดปรากฏตามตาราง

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ
นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน (กลุ่มเป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น			รวม ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ผลการวิเคราะห์ ระดับ ความพึงพอใจ	
	มาก	ปานกลาง	น้อย				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1	ความรวดเร็วในการให้บริการ	15 (65.22)	8 (34.78)	-	23 (100.00)	2.65	พึงพอใจมาก
2	ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/ เครื่องจักร ในการแก้ปัญหา ภัยแล้ง/อุทกภัย	17 (73.91)	6 (26.09)	-	23 (100.00)	2.74	พึงพอใจมาก
3	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	20 (86.96)	3 (13.04)	-	23 (100.00)	2.87	พึงพอใจมาก
4	ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ที่ ประชาชนได้รับ	20 (86.96)	3 (13.04)	-	23 (100.00)	2.87	พึงพอใจมาก
5	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ โครงการ	16 (69.57)	5 (21.74)	2 (8.70)	23 (100.00)	2.61	พึงพอใจมาก
	รวม	88 (76.52)	25 (21.74)	2 (1.74)	115 (100.00)	2.75	พึงพอใจมาก