

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ
นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน
สำนักงานทรัพยากรน้ำที่ 2
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานทรัพยากรน้ำที่ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ แผนงานพื้นฐานด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานทรัพยากรน้ำที่ 2 ได้ดำเนินโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝนในพื้นที่ 6 จังหวัด 9 อำเภอ 18 ตำบล 27 หมู่บ้าน ประชากรได้รับประโยชน์จำนวน 5,387 ครัวเรือน 16,966 คน ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 123 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 123 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ด้วยการแจกแจงความถี่ เรียงลำดับความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าตัวกลางเลขคณิต (\bar{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 73 ราย แยกเป็น ชาย จำนวน 36 ราย หญิง จำนวน 37 ราย พบว่าผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 79.45 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 20.55

1.2 ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/เครื่องจักร ในการแก้ปัญหาภัยแล้ง/อุทกภัย ประชาชน ความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40

1.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 76.71 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23.29

1.4 ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 83.56 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44

1.5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 86.30 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70

โดยสรุปในภาพรวมประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน คิดเป็นค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต (\bar{X}) 2.80 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	58 (79.45)	15 (20.55)	-	73 (100.00)	2.79	พึงพอใจมาก
2 ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/ เครื่องจักร ในการแก้ปัญหา ภัยแล้ง/อุทกภัย	53 (72.60)	20 (27.40)	-	73 (100.00)	2.73	พึงพอใจมาก
3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	56 (76.71)	17 (23.29)	-	73 (100.00)	2.77	พึงพอใจมาก
4 ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ที่ ประชาชนได้รับ	61 (83.56)	12 (16.44)	-	73 (100.00)	2.84	พึงพอใจมาก
5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อ โครงการ	63 (86.30)	10 (13.70)	-	73 (100.00)	2.86	พึงพอใจมาก
รวม	291 (79.73)	74 (20.27)	-	365 (100.00)	2.80	พึงพอใจมาก

2. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน กลุ่มเป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 50 ราย แยกเป็น ชาย จำนวน 22 ราย หญิง จำนวน 28 ราย พบว่าผู้รับบริการโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤต และภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

2.2 ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/เครื่องจักร ในการแก้ปัญหาแล้ง/อุทกภัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

2.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

2.4 ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

2.5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

โดยสรุปในภาพรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในโครงการบริหารจัดการน้ำในภาวะวิกฤตและภาวะปกติ นอกเขตชลประทานหรือในพื้นที่เกษตรน้ำฝน คิดเป็นค่าเฉลี่ยตัวกลางเลขคณิต (\bar{X}) 2.86 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	45 (90.00)	5 (10.00)	-	50 (100.00)	2.86	พึงพอใจมาก
2	ประสิทธิภาพ เครื่องมือ/ เครื่องจักร ในการแก้ปัญหา ภัยแล้ง/อุทกภัย	38 (76.00)	12 (24.00)	-	50 (100.00)	2.76	พึงพอใจมาก
3	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	43 (86.00)	7 (14.00)	-	50 (100.00)	2.86	พึงพอใจมาก
4	ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ที่ ประชาชนได้รับ	43 (86.00)	7 (14.00)	-	50 (100.00)	2.86	พึงพอใจมาก
5	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ โครงการ	46 (92.00)	4 (8.00)	-	50 (100.00)	2.92	พึงพอใจมาก
	รวม	215 (86.00)	35 (14.00)	-	250 (100.00)	2.86	พึงพอใจมาก