

**การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๔)**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนด้วยแบบสอบถาม เพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ โดยแจกแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ด้วยการแจกแจงความถี่เรียงลำดับ ความถี่หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$)

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

μ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิตที่ต้องการหา

X = ค่าของคะแนนแต่ละตัวในข้อมูลชุดหนึ่ง

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมดในข้อมูลชุดนั้น

การสรุปผลค่าเฉลี่ยเลขคณิตจะอยู่ในรูปทศนิยม ในที่นี้จะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในตารางที่ ๑ - ๔ ตามลำดับ โดยกำหนดค่าดังนี้

๑. การวัดระดับของการบรรลุผล/ความพึงพอใจ

น้อยที่สุด	กำหนดค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	๑
น้อย	กำหนดค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	๒
ปานกลาง	กำหนดค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	๓
มาก	กำหนดค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	๔
มากที่สุด	กำหนดค่าน้ำหนักของตัวเลือกเท่ากับ	๕

๒. ระดับของการบรรลุผล/ความพึงพอใจ

	ค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐

ผลสำรวจความพึงพอใจ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ

เครื่องมือสำรวจความคิดเห็น ได้แก่ แบบสอบถามสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๒๑๗ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖๖	๓๐.๔๐
หญิง	๑๕๑	๖๙.๖๐

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐ อันดับถัดไปเพศชาย ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี	๐	๐.๐๐
๑๕ - ๒๕ ปี	๒๖	๑๒.๐๐
๒๖ - ๓๖ ปี	๖๗	๓๐.๙๐
๓๗ - ๔๗ ปี	๗๑	๓๒.๗๐
๔๘ - ๕๘ ปี	๓๐	๑๓.๘๐
๕๙ ปีขึ้นไป	๒๓	๑๐.๖๐

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๗ - ๔๗ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๐ อายุระหว่าง ๒๖ - ๓๖ ปี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๐ อายุระหว่าง ๔๗ - ๕๘ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๐ อายุระหว่าง ๑๕ - ๒๕ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ อายุตั้งแต่ ๕๙ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๐ ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี

ตารางที่ ๓ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๑	๑๔.๓๐
ปริญญาตรี	๑๒๙	๕๙.๔๐
ปริญญาโท	๔๔	๒๐.๓๐
ปริญญาเอก	๗	๓.๒๐
อื่นๆ	๖	๒.๘๐

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๐ ระดับปริญญาโท จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๐ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๐ และอื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐ	๑๑๙	๕๔.๘๐
พนักงานเอกชน	๔๓	๑๙.๘๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๕.๑๐
เกษตรกร	๙	๔.๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๖.๙๐
อื่นๆ	๒๐	๙.๓๐

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐ จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๐ อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๐ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐ และเกษตรกร จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ จำนวนผู้ที่รู้จักกรมทรัพยากรน้ำ

ท่านรู้จักกรมทรัพยากรน้ำหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	๑๙๐	๘๗.๖๐
ไม่รู้จัก	๒๗	๑๒.๔๐

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผู้ที่รู้จักกรมทรัพยากรน้ำ จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ และผู้ที่ไม่รู้จักกรมทรัพยากรน้ำ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ จำนวนผู้ที่รู้จักกรมทรัพยากรน้ำอยู่ในสังกัดกระทรวงฯ ไດ

กรมทรัพยากรน้ำอยู่ในสังกัดกระทรวง	จำนวน	ร้อยละ
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๑	๑๐.๐๐
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๗๙	๘๕.๒๐
กระทรวงมหาดไทย	๓	๑.๔๐
กระทรวงพลังงาน	๗	๓.๓๐

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทราบว่ากรมทรัพยากรน้ำอยู่สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และกระทรวงพลังงาน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐ และกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ จำนวนผู้ที่รู้จักกรมทรัพยากรน้ำจากช่องทางต่างๆ

ท่านรู้จักกรมทรัพยากรน้ำจากช่องทางใด	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	๒๗	๑๒.๙๐
โทรทัศน์	๘๐	๓๘.๑๐
www.dwr.go.th เว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำ	๖๖	๓๑.๔๐
Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	๙๐	๔๒.๙๐
หนังสือพิมพ์	๙	๔.๓๐
การออกบูธ/นิทรรศการ	๗๔	๓๕.๒๐

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้จักกรมทรัพยากรน้ำผ่านช่องทาง Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๐ โทรทัศน์ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ การออกบูธ/นิทรรศการ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๐ www.dwr.go.th เว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำ จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ วิทยุ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐ และหนังสือพิมพ์ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ จำนวนความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรมทรัพยากรน้ำ จากช่องทางต่างๆ

ท่านต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	๒๐	๙.๕๐
โทรทัศน์	๗๗	๓๖.๕๐
จดหมายข่าว	๑๕	๗.๑๐
www.dwr.go.th เว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำ	๖๘	๓๒.๒๐
Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ	๑๑๙	๕๕.๙๐
แอปพลิเคชัน Line	๓๕	๑๖.๖๐
หนังสือพิมพ์	๑๓	๖.๒๐
บูธนิทรรศการ	๑	๐.๕๐

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ต้องการรับรู้ข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำผ่านช่องทาง Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๐ โทรทัศน์ จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ www.dwr.go.th เว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำ จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ แอปพลิเคชัน Line จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ วิทยุ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ จดหมายข่าว จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ หนังสือพิมพ์ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๐ และบูธนิทรรศการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวนผู้ที่อยากให้มีการออกหน่วยการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชน ในพื้นที่ต่างๆ

ความต้องการให้มีการออกหน่วย	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	๒๐๖	๙๕.๔๐
ไม่ต้องการ	๑๐	๔.๖๐

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าอยากให้มีการออกหน่วยการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน ในพื้นที่ต่างๆ จำนวน ๒๐๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ และไม่ต้องการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๐ ตามลำดับ

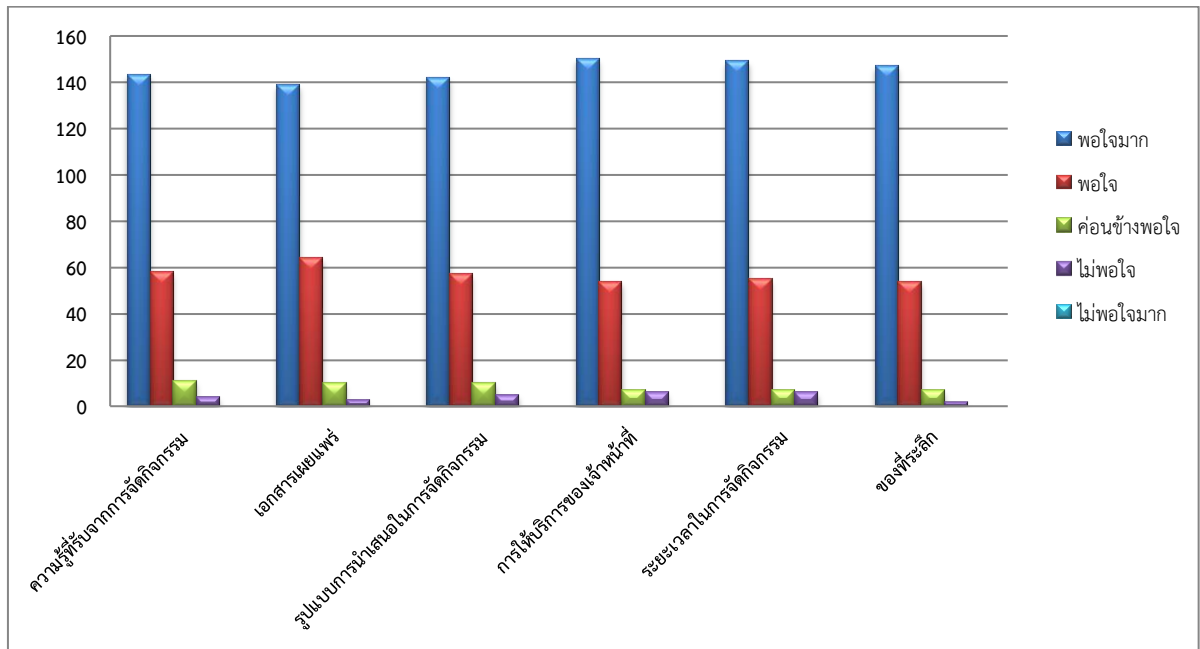
ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑๐ การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
		พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก				
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	ความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรม	๑๔๓	๕๘	๑๑	๔	๑	๒๑๗	๔.๕๖	๐.๗๒	มากที่สุด
๒	เอกสารเผยแพร่	๑๓๙	๖๔	๑๐	๓	๑	๒๑๗	๔.๕๕	๐.๖๙	มากที่สุด
๓	รูปแบบการนำเสนอในการจัดกิจกรรม	๑๔๒	๕๗	๑๐	๕	๓	๒๑๗	๔.๕๒	๐.๘๐	มากที่สุด
๔	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๕๐	๕๔	๗	๖	๐	๒๑๗	๔.๖๐	๐.๖๙	มากที่สุด
๕	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	๑๔๙	๕๕	๗	๖	๐	๒๑๗	๔.๖๐	๐.๖๙	มากที่สุด
๖	ของที่ระลึก	๑๔๗	๕๗	๑๐	๓	๐	๒๑๗	๔.๖๐	๐.๖๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม								๔.๕๗	๐.๗๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรม ด้านเอกสารเผยแพร่ ด้านรูปแบบการนำเสนอในการจัดกิจกรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการจัดกิจกรรม และของที่ระลึกในการจัดกิจกรรมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ พึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง พึงพอใจเป็นอันดับสอง ค่อนข้างพอใจเป็นอันดับสาม ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ ๔.๕๗ สรุปในภาพรวมผู้เข้าร่วมทำแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ในระดับมากที่สุด

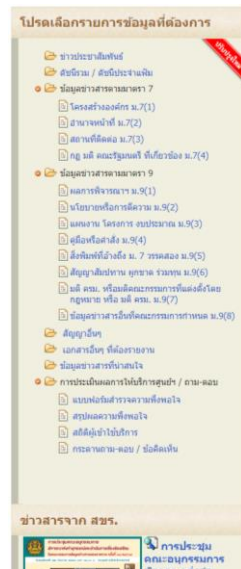
จากผลสำรวจพบว่า มีผู้ทำตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๒๑๗ ราย ส่วนใหญ่พึงพอใจมากต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐



ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

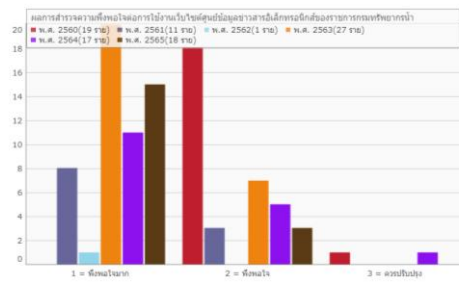
๑. ควรเพิ่มกิจกรรมเสริมความรู้มากกว่านี้
๒. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
๓. บุธสวยงาม มีกิจกรรมที่ดี
๔. กิจกรรมน่าสนใจเป็นการต่อยอดที่ดี
๕. ให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อการใช้ให้มีประสิทธิภาพ
๖. เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการดำรงชีวิต

✚ ผลสำรวจความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ



ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ
กรมทรัพยากรน้ำ

	1 = พอพอใจมาก	2 = พอพอใจ	3 = พอรับได้
พ.ศ. 2560 (19 ราย)	0 (0%)	18 (95%)	1 (5%)
พ.ศ. 2561 (11 ราย)	8 (73%)	3 (27%)	0 (0%)
พ.ศ. 2562 (1 ราย)	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
พ.ศ. 2563 (27 ราย)	20 (74%)	7 (26%)	0 (0%)
พ.ศ. 2564 (17 ราย)	11 (65%)	5 (29%)	1 (6%)
พ.ศ. 2565 (18 ราย)	15 (83%)	3 (17%)	0 (0%)



ผลสำรวจพบว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้ทำแบบสำรวจ ๑๘ ราย ส่วนใหญ่พึงพอใจมากต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐