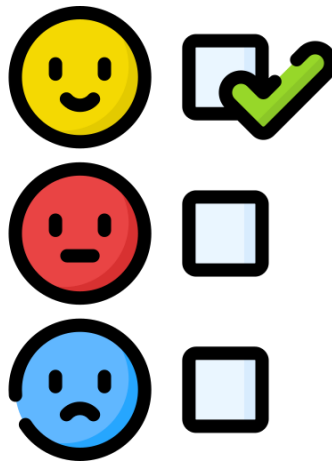




รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ลำดับ	งานบริการ/ภารกิจ/โครงการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	หมายเหตุ
1	การให้บริการด้านการประกอบกิจการน้ำบาดาล	95.20	เอกสารแนบ 1
2	ความพึงพอใจของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องที่มาขอรับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล	91.40	เอกสารแนบ 2
3	ความพึงพอใจและผลกระทบที่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับจากการดำเนินโครงการที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล	81.00	
3.1	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลสนับสนุนน้ำดื่มสะอาดสำหรับสถานศึกษาและชุมชนในถิ่นทุรกันดาร เฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก	77.90	เอกสารแนบ 3
3.2	โครงการฝึกอบรม หลักสูตร ช่างเจาะน้ำบาดาล รุ่นที่ 23	93.60	เอกสารแนบ 4
3.3	โครงการศึกษา วิเคราะห์ และติดตามประเมินผลการถ่ายโอนภารกิจด้านน้ำบาดาลของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดน่าน	71.50	เอกสารแนบ 5
3.4	โครงการพัฒนารูปแบบการจัดการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรแบบมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างยั่งยืน	81.00	เอกสารแนบ 6
<b>สรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล</b>		<b>ร้อยละ 89.20</b>	

## เอกสารแนบ 1

การให้บริการด้านการประกอบกิจการน้ำบาดาล

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานความพึงพอใจ สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 23 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการรายละเอียดดังตารางที่ 1 – 5

#### ตารางที่ 1 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจำแนกตามเพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน (คน)
1	ชาย	19
2	หญิง	4
รวม		23

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 19 คน ซึ่งมากกว่าเพศหญิงที่มีเพียง 4 คน จากทั้งหมด 23 คน

#### ตารางที่ 2 จำนวนอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกเป็น 3 ช่วงอายุ ช่วงที่ 1 อายุระหว่าง 21 - 40 ปี ช่วงที่ 2 อายุระหว่าง 41 - 60 ปี และช่วงที่ 3 มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

ลำดับ	ช่วงอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)
1	21 - 40 ปี จำนวน (คน)	16
2	41 - 60 ปีจำนวน (คน)	6
3	60 ปีขึ้นไป จำนวน (คน)	1
รวม		23

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนช่วงอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามซึ่งส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 16 คน รองลงมาคือช่วงอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 6 คน และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน

ตารางที่ 3 จำนวนระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามระดับของการศึกษาออกเป็น 4 ระดับ ระดับที่ 1 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ระดับที่ 2 ระดับ ปวส. ระดับที่ 3 ระดับปริญญาตรี และระดับที่ 4 สูงกว่าปริญญาตรี

ลำดับ	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)
1	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	8
2	ปวส	1
3	ปริญญาตรี	11
4	สูงกว่าปริญญาตรี	3
รวม		23

จากตารางที่ 3 ระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถามซึ่งระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 11 ราย ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 8 ราย และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 3 ราย และระดับ ปวส จำนวน 1 ราย รวมจำนวนระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 23 คน

ตารางที่ 4 จำนวนอาชีพของผู้ที่มารับบริการ (อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม) ซึ่งจำแนกตามสาขาอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามของการรับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 อาชีพ ดังนี้

ลำดับ	อาชีพของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)
1	เกษตรกร/องค์กรการเกษตร	2
2	ประชาชนผู้ขอรับบริการ	2
3	ผู้ประกอบการ	15
4	ผู้รับจ้างเจ้าน้ำบาดาล	2
5	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2
รวม		23

จากตารางที่ 4 พบว่าอาชีพของผู้ที่มารับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ 15 ราย ส่วนเกษตรกร/องค์กรการเกษตร/ประชาชนผู้ขอรับบริการ/ผู้รับจ้างเจ้าน้ำบาดาล และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนอย่างละ 2 รายเท่ากัน รวมจำนวนผู้มาขอรับบริการทั้งหมดจำนวน 23 ราย

ตารางที่ 5 จำนวนหัวข้อผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 8 หัวข้อ ดังนี้

ลำดับ	หัวข้อของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)
1	การขอรับใบอนุญาตเจาะ/ใช้น้ำบาดาล	7
2	การต่อใบอนุญาตเจาะ/ใช้น้ำบาดาล	8
3	การรับใบแทนใบอนุญาต	2
4	การขอวิเคราะห์คุณภาพน้ำบาดาล	6
<b>รวม</b>		<b>23</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าหัวข้อผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการซึ่งส่วนใหญ่แบ่งเป็นหัวข้อที่ติดต่อมากที่สุด คือ การต่อใบอนุญาตเจาะ/ใช้น้ำบาดาล 8 ราย การขอรับใบอนุญาตเจาะ/ใช้น้ำบาดาล จำนวน 7 ราย การขอวิเคราะห์คุณภาพน้ำบาดาลจำนวน 6 ราย และการรับใบแทนใบอนุญาต จำนวน 2 ราย รวมหัวข้อผู้มาติดต่อขอรับบริการทั้งหมดเป็นจำนวน 23 ราย

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามลักษณะการให้บริการในด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านกระบวนการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีเกณฑ์คำนวณผลดังนี้

1 คะแนน = ไม่พอใจมาก

2 คะแนน = ไม่พอใจ

3 คะแนน = เฉยๆ

4 คะแนน = พอใจ

5 คะแนน = พอใจมาก

### 1. ด้านกระบวนการ

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย
1.1	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.73
1.2	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.86
1..3	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.91
1.4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	4.73
	รวม	4.82

### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.95
2.2	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.82
2.3	มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.82
2.4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.82
	รวม	4.86

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย
3.1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการ เดินทางมารับบริการ	4.56
3.2	หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	4.56 4.69
3.3	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.65
3.4	สถานที่โดยรวม มีความสะอาด ปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม	4.70
	รวม	4.62

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.73
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	4.73
4.3	มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.78
4.4	ผลการให้บริการในภาพรวม	4.78
	รวม	4.76

#### ผลรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (จากตารางที่ 1 - 4)

1. ด้านกระบวนการ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยรวม ลำดับที่ 1.1 เท่ากับ 4.73 ลำดับที่ 1.2 เท่ากับ 4.86 ลำดับที่ 1.3 เท่ากับ 4.91 ลำดับที่ 1.4 เท่ากับ 4.73 ผลรวมทั้ง 4 ลำดับมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยรวม ลำดับที่ 2.1 เท่ากับ 4.95 ลำดับที่ 2.2 เท่ากับ 4.82 ลำดับที่ 2.3 เท่ากับ 4.82 ลำดับที่ 2.4 เท่ากับ 4.82 ผลรวมทั้ง 4 ลำดับมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยรวม ลำดับที่ 3.1 เท่ากับ 4.56 ลำดับที่ 3.2 เท่ากับ 4.56 ลำดับที่ 3.3 เท่ากับ 4.69 ลำดับที่ 3.4 เท่ากับ 4.65 ผลรวมทั้ง 4 ลำดับมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยรวม ลำดับที่ 4.1 เท่ากับ 4.73 ลำดับที่ 4.2 เท่ากับ 4.73 ลำดับที่ 4.3 เท่ากับ 4.78 ลำดับที่ 4.4 เท่ากับ 4.78 ผลรวมทั้ง 4 ลำดับมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

**: ผลรวมทั้ง 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.76**



## เอกสารแนบ 2

ความพึงพอใจของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องที่มาขอรับงบประมาณสนับสนุน  
จากกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องที่มาขอรับงบประมาณสนับสนุน  
จากกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล**

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 31 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่สุดเทียบเท่าระดับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ระดับมากที่สุดอยู่ที่ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	0.568	92.4	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.604	90.8	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.639	91.2	มากที่สุด
ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.56	0.565	91.2	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.594</b>	<b>91.4</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ข้อเสนอแนะ**

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ**

- ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการอธิบาย ชี้แจงคำแนะนำที่ดี และมีความรู้ความสามารถตอบคำถามได้ชัดเจนตรงประเด็นได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เพื่อนำไปสู่ความเชื่อมั่นของหน่วยงานต่อไปในอนาคต

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ**

- มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และให้บริการด้วยสะดวกรวดเร็ว
- มีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงาน

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ**

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียดขั้นตอนในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น

**ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ คือ**

- ได้รับความตรงตามความต้องการ และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน

## ผลการสำรวจการรับรู้บทบาท ภารกิจของกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 621 ราย ผลการรับรู้โดยรวมในระดับปานกลางเทียบเท่าระดับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.33 ประกอบด้วย

1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย ผลการรับรู้โดยรวมในระดับมากที่สุดเทียบเท่าระดับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85 ผลสำรวจการรับรู้ ดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
การสนับสนุนทุนให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ศึกษา วิจัย พัฒนา และอนุรักษ์แหล่งน้ำบาดาลและสิ่งแวดล้อม	4.45	0.510	89.0	มากที่สุด
การส่งเสริมภารกิจด้านการศึกษา วิจัย พัฒนา เกี่ยวกับวิชาการและการอนุรักษ์น้ำบาดาล	4.40	0.681	88.0	มากที่สุด
การสนับสนุนทุนสำหรับการดำเนินโครงการศึกษาวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้ และส่งผลประโยชน์ต่อประชาชน	4.15	0.587	83.0	มาก
ความครบถ้วน ถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล และเครื่องมือในการดำเนินการเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล	4.10	0.308	82.0	มาก
การนำผลงานการศึกษาไปต่อยอดใช้ประโยชน์ที่ส่งผลด้านการอนุรักษ์ พัฒนาแหล่งน้ำบาดาลและสิ่งแวดล้อม	4.15	0.587	83.0	มาก
การรับรู้ในภาพรวม	4.25	0.535	85.0	มากที่สุด

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ หน่วยงานที่มาขอรับงบประมาณสนับสนุน จากกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล หน่วยจัดเก็บรายได้ จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 ราย ผลการรับรู้โดยรวมในระดับปานกลางเทียบเท่าระดับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.10 ผลสำรวจการรับรู้ ดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
การสนับสนุนทุนให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ศึกษา วิจัย พัฒนา และอนุรักษ์แหล่งน้ำบาดาลและสิ่งแวดล้อม	3.58	1.294	71.5	ปานกลาง
การส่งเสริมภารกิจด้านการศึกษา วิจัย พัฒนา เกี่ยวกับวิชาการและการอนุรักษ์น้ำบาดาล	3.48	1.270	69.7	ปานกลาง
การสนับสนุนทุนสำหรับการดำเนินโครงการศึกษาวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้ และส่งผลประโยชน์ต่อประชาชน	3.33	1.224	66.5	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการขอรับงบประมาณ	3.57	1.165	71.3	ปานกลาง
ความชัดเจนของขั้นตอนในการนำเสนอโครงการ และหลักเกณฑ์ต่างๆ	3.58	1.179	71.7	ปานกลาง
<b>การรับรู้ในภาพรวม</b>	<b>3.51</b>	<b>1.226</b>	<b>70.1</b>	<b>ปานกลาง</b>

(3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ รัฐบาล หน่วยงานภาครัฐ อาทิ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง สื่อมวลชน ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล และผู้ประกอบการน้ำบาดาล จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 481 ราย ผลการรับรู้โดยรวมในระดับปานกลางเทียบเท่าระดับ 3.39 คิดเป็นร้อยละ 67.90 ผลสำรวจการรับรู้ ดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
การสนับสนุนทุนให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ศึกษา วิจัย พัฒนา และอนุรักษ์แหล่งน้ำบาดาลและสิ่งแวดล้อม	3.35	1.158	67.0	ปานกลาง
การส่งเสริมภารกิจด้านการศึกษา วิจัย พัฒนา เกี่ยวกับวิชาการและการอนุรักษ์น้ำบาดาล	3.32	1.131	66.3	ปานกลาง
การสนับสนุนทุนสำหรับการดำเนินโครงการศึกษาวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้ และส่งผลประโยชน์ต่อประชาชน	3.45	1.240	69.1	มาก
การให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำบาดาล	3.50	1.117	70.0	มาก
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านน้ำบาดาลผ่านช่องทางต่างๆ	3.35	1.084	66.9	ปานกลาง
<b>การรับรู้ในภาพรวม</b>	<b>3.39</b>	<b>1.146</b>	<b>67.9</b>	<b>ปานกลาง</b>

## ข้อเสนอแนะ

(1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล สื่อมวลชน และผู้ประกอบการน้ำบาดาล)

- ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ทั่วกัน

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (หน่วยงานที่มาขอรับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล หน่วยจัดเก็บรายได้)

- เพิ่มการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง
- จัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในทุกด้าน/เพิ่มงบประมาณจัดจ้างเจ้าหน้าที่
- จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ สำหรับอุปกรณ์ในการลงพื้นที่

\*\*\*ข้อเสนอแนะในภาพรวมการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ ภารกิจของกองทุนพัฒนาน้ำบาดาลและการดำเนินโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สนองประโยชน์แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. **สื่อบุคคล** ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ด้านสื่อบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้และทำหน้าที่อธิบายชี้แจงรายละเอียดซึ่งต้องสร้างความกระจ่างในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผู้ที่เข้าร่วมโครงการฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. **สื่อสิ่งพิมพ์**

(1) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลข่าวสารของการฝึกอบรม และการจัดทำคู่มือการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามโครงการที่มีความเข้าใจง่าย ดูสวยงาม และน่าเชื่อถือ

(2) การประชาสัมพันธ์ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ให้มีสื่อที่หลากหลาย ข้อมูลครบถ้วน เนื้อหาสาระครอบคลุมความต้องการการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ หน่วยงานที่มาขอรับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล และหน่วยจัดเก็บรายได้ และตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ

## เอกสารแนบ 3

โครงการพัฒนาน้ำบาดาลสนับสนุนน้ำดื่มสะอาดสำหรับสถานศึกษาและชุมชนในถิ่นทุรกันดาร  
เฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของโครงการพัฒนาน้ำบาดาลสนับสนุนน้ำดื่มสะอาดสำหรับสถานศึกษา  
และชุมชนในถิ่นทุรกันดาร เฉลิมพระเกียรติเพื่อในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก**

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 461 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อโครงการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับระดับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.90 มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ระดับมากอยู่ที่ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.10 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.30 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.10

ความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.87	0.944	77.30	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.982	77.10	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	0.967	78.00	มาก
ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ	3.95	0.978	79.10	มาก
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.968</b>	<b>77.90</b>	<b>มาก</b>

**ข้อเสนอแนะ**

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ**

- ควรมีการประชาสัมพันธ์และชี้แจงวัตถุประสงค์โครงการให้กับสถานศึกษาอย่างชัดเจน และมีการอบรม เจ้าหน้าที่ในเรื่องของการอภิปราย ชี้แจงคำแนะนำที่ดี และมีความรู้ความสามารถตอบคำถามได้ชัดเจนตรงประเด็นได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ**

- ควรมีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน และมีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ**

- ควรมีคู่มือการใช้งานและการดูแลรักษาระบบประปาและระบบปรับปรุงคุณภาพน้ำดื่มสะอาด (บ้านน้ำดื่ม, อาคารน้ำดื่ม, บ้านน้ำดื่มและใช้พลังงานแสงอาทิตย์) ให้เข้าใจง่ายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการ

**ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ คือ**

- ควรสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมให้มากขึ้น เพื่อสร้างความยั่งยืนของโครงการให้แก่ชุมชน



## เอกสารแนบ 4

โครงการฝึกอบรม หลักสูตร ช่างเจาะน้ำบาดาล รุ่นที่ 23

## ผลการสำรวจความพึงพอใจของโครงการฝึกอบรม หลักสูตรช่างเจาะน้ำบาดาล รุ่นที่ 23

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อโครงการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ระดับมากที่สุดอยู่ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.10 รองลงมา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.10 ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.90 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.30

ความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.71	0.517	94.10	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.675	91.30	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.494	95.10	มากที่สุด
ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.69	0.532	93.90	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.68	0.555	93.60	มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

#### **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ**

- ควรมีการเพิ่มเนื้อหา/หลักสูตรในการอบรมครั้งต่อไป และอยากให้สอนเรื่องของเทคนิคการขุดเจาะ และมีภาคปฏิบัติควบคู่ไปด้วย

- ควรเพิ่มเทคนิคใหม่ ๆ ในการสอน และให้ความสำคัญกับเกร็ดความรู้อื่น ๆ ในการเสริมการบรรยาย

#### **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ**

- อยากให้มีทั้งหลักสูตรระยะสั้น (เฉพาะเรื่อง) และหลักสูตรระยะยาว ตามความต้องการของผู้เข้าร่วมอบรม

- เรื่องค่าใช้จ่ายลงทะเบียนอบรมเพื่อเข้าร่วมอบรมควรเป็นแบบเหมาจ่ายรวมค่าที่พัก ซึ่งให้คิดคำนวณที่เกิดขึ้นจริงตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

- ในส่วนของที่พัก (กรณีไม่รวมค่าที่พัก) ผู้เข้าร่วมต้องการให้ทางโครงการจัดเตรียมห้องพักสำหรับผู้เข้าร่วมอบรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง

#### **ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ คือ**

- ควรเพิ่มเนื้อหาการอบรมควบคู่กับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติให้มากขึ้น และสอดแทรกความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมอบรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดความมั่นใจสามารถปฏิบัติงานได้หลังจากจบหลักสูตร

## เอกสารแนบ 5

โครงการศึกษา วิเคราะห์ และติดตามประเมินผลการถ่ายโอนภารกิจด้านน้ำบาดาล  
ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดน่าน

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของโครงการศึกษา วิเคราะห์ และติดตามประเมินผลการถ่ายโอนภารกิจ  
ด้านน้ำบาดาลของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดน่าน**

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ  
ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา  
ในแต่ละด้าน พบว่า ระดับมากอยู่ที่ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.69 คิดเป็น  
ร้อยละ 73.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20  
ระดับปานกลางอยู่ที่ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20  
และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.70

ความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.69	0.922	73.80	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.44	1.070	68.70	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	1.038	72.20	มาก
ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ	3.56	0.981	71.20	ปานกลาง
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.57	1.003	71.50	ปานกลาง

**ข้อเสนอแนะ**

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ**

- ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการอธิบาย ชี้แจงรายละเอียด อย่างชัดเจน เพื่อให้หน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบมีความเข้าใจ ก่อนที่จะนำไปดำเนินการ

- เจ้าหน้าที่ที่ไปสอนงานควรมีความรู้ความสามารถตอบคำถามได้ชัดเจนตรงประเด็นได้อย่างถูกต้อง  
น่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงาน

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ**

- ควรมีการประชุมแผนเพื่อวางแผนดำเนินงานร่วมกันสม่ำเสมอ

- ควรมีการประเมินผลการถ่ายโอนภารกิจ เป็นไปอย่างเหมาะสม

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ**

- ควรมีคู่มือแนวทางในการปฏิบัติที่เข้าใจง่าย และมีรายละเอียดที่สอดคล้องกับงาน  
ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง

**ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ คือ**

- ควรมีการจัดการให้ความรู้และติดตามโครงการฯ ด้านการขุดเจาะ การพัฒนาเป่าล้าง  
บ่อน้ำบาดาล การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำแบบบ่อลึก การเรียกเก็บค่าใช้น้ำบาดาล การอนุญาต  
การขุดเจาะน้ำบาดาล

## เอกสารแนบ 6

โครงการพัฒนารูปแบบการจัดการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรแบบมีส่วนร่วมของชุมชน  
อย่างยั่งยืน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของโครงการพัฒนารูปแบบการจัดการน้ำบาดาล  
เพื่อการเกษตรแบบมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างยั่งยืน

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 125 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อโครงการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับระดับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81 มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ระดับมากอยู่ที่ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.30 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเท่ากันคือ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40

ความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.02	0.986	80.40	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	1.009	81.30	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.960	80.40	มาก
ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ	4.09	0.864	81.80	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.05	0.955	81.00	มาก

**ข้อเสนอแนะ**

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ**

- ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ก่อนเริ่มโครงการ

- ควรมีการประสานงานและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และประเมินผลการดำเนินโครงการเพื่อนำมาปรับปรุงและตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการ

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ**

- ควรมีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการให้กับผู้ที่เข้าร่วมโครงการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ**

- ควรมีสื่อและอุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเพียงพอ เช่น ป้ายไวนิล โปสเตอร์ เอกสารประกอบ เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการให้มีความเข้าใจตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และขั้นตอนในการดำเนินงานอย่างชัดเจน

**ด้านคุณภาพ/ประโยชน์ที่ได้รับ คือ**

- ควรมีการดำเนินงานเป็นแบบอย่างในการนำไปใช้ในพื้นที่อื่นที่ใช้น้ำบาดาลเพื่อการเกษตร และประชาชนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง