๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน ตามที่กฎหมายกำหนดทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลของปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ของ **จังหวัดแพร่ ดำเนินการรวม ๔ ด้าน** ดังนี้

๑. ด้านแรงงาน

๒. ด้านบริการเกี่ยวกับสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

๓. ด้านการบริการเกี่ยวกับที่ดิน

๔. ด้านการบริการเกี่ยวกับน้ำ

๑. ด้านแรงงาน

๑.๑ **เรื่อง** "ความพึงพอใจการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้านแรงงานจากการประสานงานของอาสาสมัครแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จังหวัดแพร่"

๑.๒ **ตัวอย่างที่ใช้**ในการสำรวจรวม ๒๕๓ ตัวอย่าง

๑.๓ **แบบสอบถาม** แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑.๓.๑ **ส่วนที่ ๑ ประเด็นความคิดเห็น** มี ๕ ข้อถามย่อย

๑.๓.๒ **ส่วนที่ ๒ สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงาน**

๑.๔ **สรุปผลการสำรวจ**

๑.๔.๑ **ส่วนที่ ๑ ประเด็นความคิดเห็น** มี ๕ ข้อถามย่อย ได้แก่

(๑) การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนของอาสาสมัครแรงงาน พึงพอใจมากที่สุด รวม ๑๘๖ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๒ รองลงมาพึงพอใจมาก รวม ๔๕ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๙ ลำดับที่สามพึงพอใจน้อย รวม ๑๑ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ ลำดับที่สี่พึงพอใจปานกลาง รวม ๑๐ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๓.๙๕ และที่เหลือพึงพอใจน้อยที่สุด รวม ๑ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐

(๒) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง พึงพอใจมากที่สุด รวม ๑๗๙ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๕ รองลงมาพึงพอใจมาก รวม ๕๘ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๒ ลำดับที่สามพึงพอใจปานกลาง รวม ๑๑ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ และที่เหลือพึงพอใจน้อย รวม ๕ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๙๘

(๓) การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว พึงพอใจมากที่สุด รวม ๑๖๐ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๔ รองลงมาพึงพอใจมาก รวม ๖๑ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๑ ลำดับที่สามพึงพอใจปานกลาง รวม ๓๐ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๖ และที่เหลือพึงพอใจในระดับที่เท่ากัน คือ น้อย และ น้อยที่สุด รวม ๑ ราย เท่ากัน หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐ เหมือนกัน

(๔) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง พึงพอใจมากที่สุด รวม ๑๖๐ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๔ รองลงมาพึงพอใจมาก รวม ๗๘ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๓ ลำดับที่สามพึงพอใจปานกลาง รวม ๑๔ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๕.๕๓ และที่เหลือพึงพอใจน้อย รวม ๑ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐

(๕) ความพึงพอใจโดยรวม พึงพอใจมากที่สุด รวม ๑๔๒ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๓ รองลงมาพึงพอใจมาก รวม ๙๙ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓ และที่เหลือพึงพอใจปานกลาง รวม ๑๒ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๔.๗๔

๑.๔.๒ **ส่วนที่ ๒ สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนปัญหา** ได้แก่ ขาดสื่อประชาสัมพันธ์ ที่เป็นแรงจูงใจให้ประชาชนผู้รับบริการตอบคำถาม และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านอาสาสมัครแรงงานมีคนเดียว ต้องดูแลงานด้าน อสร. ที่มีจำนวนมาก ประกอบการงานด้าน อสร. มีทั้งงานด้านธุรการ วิชาการ และงานมวลชน และ**ผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนปัญหา** ได้แก่ สนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ ที่สร้างแรงจูงใจในการตอบคำถาม และสร้างกระแสให้ประชาชนทั่วไปรู้จักอาสาสมัครแรงงาน และจัดสรรอัตราตำแหน่ง ในรูปแบบ บัณฑิตแรงงานประจำทุกอำเภอ หรือบัณฑิตแรงงานหนึ่งคนดูแลหลายอำเภอ ตามความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้าน อสร. มากยิ่งขึ้น

๒. ด้านบริการเกี่ยวกับสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

๒.๑ **เรื่อง** "ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ หน่วยงาน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดแพร่"

๒.๒ **ตัวอย่างที่ใช้**ในการสำรวจรวม ๑๔ ตัวอย่าง

๒.๓ **แบบสอบถาม** แบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๒.๓.๑ **ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** ได้แก่ เพศ อาชีพ และเรื่องที่มาขอรับบริการ

๒.๓.๒ **ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ จากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน** แบ่งเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

(๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี ๔ ข้อถามย่อย
(๒) ด้านกระบวนการให้บริการ มี ๔ ข้อถามย่อย
(๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี ๔ ข้อถามย่อย
(๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ มี ๒ ข้อถามย่อย
(๕) ด้านช่องทางการให้บริการ มี ๓ ข้อถามย่อย
และถาม ความพึงพอใจ/ความประทับใจ/ข้อคิดเห็น

๒.๓.๓ **ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ จากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน** แบ่งเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

(๑) สิ่งที่ไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจ ในการรับบริการ
(๒) ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข

๒.๔ **สรุปผลการสำรวจ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ หน่วยงาน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดแพร่ ในร้อยละ ๙๐.๘๙ หรือมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (๙๐.๐๐ - ๑๐๐.๐๐)

๓. ด้านการบริการเกี่ยวกับที่ดิน

๓.๑ **เรื่อง** "การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดแพร่ ชื่องานบริการที่สำรวจ งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม"

๓.๒ **ตัวอย่างที่ใช้**ในการสำรวจรวม ๕๐ ตัวอย่าง

๓.๓ **แบบสอบถาม** แบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้

๓.๓.๑ **ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน** แบ่งเป็น ๓ ด้าน ได้แก่

(๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี ๖ ข้อถามย่อย

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มี ๖ ข้อถามย่อย

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี ๘ ข้อถามย่อย

(๔) ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม มี ๓ ข้อถามย่อย

๓.๓.๒ **ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจุบันอาศัยอยู่ และปัญหาหรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ถ้ามี,

๓.๔ **สรุปผลการสำรวจ** สถิติการมารับบริการมากที่สุด ๑ – ๕ ครั้งต่อปี รวม ๓๕ ราย หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมามากกว่า ๕ ครั้งต่อปี รวม ๑๗ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๔ และน้อยที่สุดต่ำกว่า ๑ - ๕ ครั้งต่อเดือน ๓ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๖

๓.๔.๑ **ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน** แบ่งเป็น ๓ ด้าน ได้แก่

(๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจรวม ๒๗๕ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ และที่เหลือค่อนข้างพึงพอใจรวม ๒๕ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พึงพอใจรวม ๒๗๔ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓ และที่เหลือค่อนข้างพึงพอใจรวม ๒๖ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจรวม ๓๕๔ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ และที่เหลือค่อนข้างพึงพอใจรวม ๔๖ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐

(๔) ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม พึงพอใจรวม ๑๓๕ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และที่เหลือค่อนข้างพึงพอใจรวม ๑๕ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน พึงพอใจรวม ๑,๐๓๘ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๖ และที่เหลือค่อนข้างพึงพอใจรวม ๑๑๒ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๙.๗๔

๓.๔.๒ **ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** ดังนี้

(๑) เพศ เป็นชายและหญิงจำนวนเท่ากันที่ ๒๕ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ เท่ากัน

(๒) อายุ มากที่สุด ๔๐ – ๕๐ ปี รวม ๓๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา ๕๐ – ๖๐ ปี รวม ๑๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ น้อยที่สุด ๒๐ – ๓๐ ปี และ มากกว่า ๖๐ ปี มีจำนวนเท่ากันที่กลุ่มละ ๕ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ เหมือนกัน

(๓) สถานภาพ มากที่สุดสมรส รวม ๒๕ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาโสด รวม ๒๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และน้อยที่สุดหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ รวม ๕ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

(๔) การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด มากที่สุดมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า รวม ๒๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาปริญญาตรี รวม ๑๔ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ส่วนมัธยมศึกษาตอนต้น รวม ๑๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และน้อยที่สุดอนุปริญญาหรือเทียบเท่า รวม ๖ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

(๕) อาชีพประจำ มากที่สุดเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท รวม ๒๕ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ รวม ๑๒ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ส่วนรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ เกษตรกร/ประมง มีจำนวนเท่ากันที่กลุ่มละ ๕ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ เหมือนกัน และน้อยที่สุดเป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ รวม ๓ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

(๖) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด ๑๐,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ บาท รวม ๓๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท และมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวนเท่ากันที่กลุ่มละ ๑๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ เหมือนกัน

๔. ด้านการบริการเกี่ยวกับน้ำ

๔.๑ **เรื่อง** "การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตามพระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ. ๒๕๒๐ และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของโครงการเสริมสร้างศักยภาพด้านการกำกับ ดูแลการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตามพระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ. ๒๕๒๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑"

๔.๒ **ตัวอย่างที่ใช้**ในการสำรวจรวม ๕๐ ตัวอย่าง

๔.๓ **แบบสอบถาม** แบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๔.๓.๑ **ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป** ได้แก่ สถานภาพของผู้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการน้ำบาดาล เพศ ช่วงอายุ การใช้ประเภทการใช้และการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำบาดาล

๔.๓.๒ **ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของการรับบริการ และข้อมูลข่าวสาร** มี ๖ ข้อถามย่อย

๔.๓.๓ **ส่วนที่ ๓ เสนอแนะ**

๔.๔ **สรุปผลการสำรวจ**

๔.๔.๑ **ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป** ผู้ตอบแบบสอบถาม **ส่วนใหญ่** เป็นพนักงาน/ลูกจ้าง (ร้อยละ ๔๒.๐๐), เพศชาย (ร้อยละ ๕๖.๐๐), อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี (ร้อยละ ๕๐.๐๐), เคยใช้น้ำบาดาล (ร้อยละ ๘๐.๐๐), ใช้น้ำบาดาล เพื่ออุปโภคบริโภคในบ้านพักอาศัย (ร้อยละ ๔๒.๐๐) และทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาลทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ ๕๐.๐๐)

๔.๔.๒ **ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของการรับบริการ และข้อมูลข่าวสาร** ผู้ตอบแบบสอบถาม **ส่วนใหญ่** มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ. ๒๕๒๐ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ ๕๐.๐๐), มีความรู้ ความเข้าใจ หลังจากได้เข้ารับฟังการบรรยาย หรือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ. ๒๕๒๐ ในระดับมาก (ร้อยละ ๔๔.๐๐), เมื่อไปติดต่อขอรับบริการด้านการประกอบกิจการน้ำบาดาล ข้อมูลด้านน้ำบาดาล หรืออื่นๆ ได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ ในระดับมาก (ร้อยละ ๕๘.๐๐), เจ้าหน้าที่น้ำบาดาล มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ. ๒๕๒๐ ในระดับมาก (ร้อยละ ๕๐.๐๐), มีการติดป้ายประกาศ แผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์ กับการประกอบกิจการน้ำบาดาล หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ในระดับมาก (ร้อยละ ๕๔.๐๐), เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมาก (ร้อยละ ๔๖.๐๐) และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ในระดับมาก (ร้อยละ ๔๘.๐๐)

๔.๔.๓ **ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการดี ประทับใจมาก และขอให้รักษามาตรฐานการบริการกับผู้มาใช้บริการคงไว้ซึ่งมีคุณภาพ

****

๑. ด้านแรงงาน

☑ รอบที่ 1 (ไตรมาส 1-2)
☐ รอบที่ 2 (ไตรมาส 3-4)

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการด้านแรงงานจากการประสานงานของอาสาสมัครแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จังหวัดแพร่

****

จำนวนประชาชนวัยแรงงานที่ได้รับบริการและตอบแบบสอบถาม....253.....คน

1. ประเด็นความคิดเห็น

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละของความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนของอาสาสมัครแรงงาน	186	45	10	11	1	91.94
2. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง	179	58	11	5	0	92.49
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	160	61	30	1	1	89.88
4. การให้บริการตรงกับความต้องการ	160	78	14	0	1	91.30
5. ความพึงพอใจโดยรวม	142	99	12	0	0	90.28

2. สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงาน

ปัญหา

1. ขาดสื่อประชาสัมพันธ์ ที่เป็นแรงจูงใจให้ประชาชนผู้รับบริการตอบคำถาม

2. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านอาสาสมัครแรงงานมีคนเดียว ต้องดูแลงานด้าน อสร. ที่มีจำนวนมาก ประกอบการงานด้าน อสร. มีทั้งงานด้านธุรการ วิชาการ และงานมวลชน

ข้อเสนอแนะ

1. สนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ ที่สร้างแรงจูงใจในการตอบคำถาม และสร้างกระแสให้ประชาชนทั่วไปรู้จักอาสาสมัครแรงงาน

2. จัดสรรอัตราตำแหน่ง ในรูปแบบ บัณฑิตแรงงานประจำทุกอำเภอ หรือบัณฑิตแรงงานหนึ่งคนดูแลหลายอำเภอ ตามความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้าน อสร. มากยิ่งขึ้น

---

๒. ด้านบริการเกี่ยวกับสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สำหรับเจ้าหน้าที่
(เลขที่แบบสอบถาม .....)
(รหัสหน่วยงาน .....)
(เดือนที่สำรวจ .....)

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
หน่วยงาน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพะเยา

คำชี้แจง *แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้*

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงและ/หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ข้อที่	ข้อคำถาม	สำหรับเจ้าหน้าที่
1.1	เพศ ☐ 1. ชาย ☑ 2. หญิง	[ ]
1.2	อาชีพ ☑ 1. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / ผู้รับงานไปทำที่บ้าน ☐ 2. นายจ้าง / เจ้าของกิจการ / ผู้จ้างงาน ☐ 3. ราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ ☐ 4. นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา ☐ 5. องค์กรด้านแรงงาน (ระบุ) ..... ☐ 6. องค์กรอิสระ (เช่น NGO) ☐ 7. อื่น ๆ (ระบุ).....	[ ]
1.3	เรื่องที่มาขอรับบริการ ☐ 1. ขอคำปรึกษา ☑ 2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ด้านคุ้มครองแรงงาน ☐ ค่าตอบแทนในการทำงาน ☐ วันหยุด วันลา ☐ สวัสดิการแรงงาน ☑ ค่าชดเชย ☐ ข้อบังคับในการทำงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ..... ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ☐ มาตรฐานกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ..... ด้านแรงงานสัมพันธ์ ☐ ข้อเรียกร้อง ข้อพิพาท ข้อขัดแย้งในการทำงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ) ..... ด้านอื่น ๆ (ระบุ) ..... ☐ 3. จดทะเบียน (ระบุ) ..... ☐ 4. ขอใบรับรอง / ต่อใบรับรองอายุ (ระบุ) ..... ☐ 5. ขอข้อมูล / เอกสาร (ระบุ) ..... ☐ 6. อื่น ๆ (ระบุ)	[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับเจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
2.1 ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์			✓			[ ]
2.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา		✓				[ ]
2.3 ที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ		✓				[ ]
2.4 สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ		✓				[ ]

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เจ้า
ด้านกระบวนการให้บริการ						
2.5 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน		/				[ ]
2.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม		/				[ ]
2.7 มีคำอธิบายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย		/				[ ]
2.8 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง		/				[ ]
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี		/				[ ]
2.10 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ		/				[ ]
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน		/				[ ]
2.12 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน		/				[ ]
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
2.13 ได้รับบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ และครบถ้วน		/				[ ]
2.14 การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม		/				[ ]
ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.15 ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ		/				[ ]
2.16 มีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ		/				[ ]

2.17 ช่องทางที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

☑ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์/โทรสาร ☐ การจัดประชุม

☐ Website / e-Mail ☐ ช่องทางอื่น ๆ (ระบุ).....

ความพึงพอใจ / ความประทับใจ / ข้อคิดเห็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

3.1 โปรดระบุสิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ / ไม่ประทับใจ ในการรับบริการ

1. .....
2. .....
3. .....

3.2 ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไข

1. .....
2. .....
3. .....

คะแนนเต็มทั้งหมด 80 (5 * 16ข้อ)

14 คน

มากที่สุด	675
มาก	304
ปานกลาง	39
น้อย	-
น้อยที่สุด	-
รวม	1,018

สูตร $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนที่ตอบแบบ *100}}{\text{จำนวนที่ตอบแบบ * จำนวนคะแนนเต็ม}} = \frac{1{,}018*100}{14*80} = 90.89\ \%$

ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงใจ
90.00-100	พึงพอใจมากที่สุด
70.00-89.99	พึงพอใจมาก
50.00-69.99	พึงพอใจปานกลาง
30.00-49.99	พึงพอใจน้อย
0.00-29.99	พึงพอใจน้อยที่สุด

๓. ด้านการบริการเกี่ยวกับที่ดิน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หน่วยงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดแพร่

ชื่องานบริการที่สำรวจ งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

สถานที่สำรวจ สำนักงานที่ดินจังหวัดแพร่

วันที่สำรวจ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

1.สถิติการมารับบริการ

1-5 ครั้งต่อเดือน...3... คน มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน..... คน 1-5 ครั้งต่อปี...35...คน มากกว่า 5 ครั้งต่อปี 17 คน

2.เวลาที่มักจะมารับบริการ

8.30-10.00 น.....35... คน 10.01-12.00น....10... คน 12.01-14.00น....5... คน 14.01-เวลาปิดทำการ .....คน

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ผลการสำรวจความพึงพอใจ (คน)					ไม่มีความเหตุ/ไม่ทราบ
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	48	2				
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	45	5				
3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอบการให้บริการ	47	3				
4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	46	4				
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	45	5				
6.ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้ให้บริการ	44	6				
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46	4				
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47	3				

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ผลการสำรวจความพึงพอใจ (คน)					ไม่มีความเหตุ/ไม่ทราบ
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	45	5				
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้การให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	45	5				
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	46	4				
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	45	5				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	47	3				
2.ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	45	5				
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	46	4				
4.ความเพียงพอของบอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	45	5				
5.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	42	8				
6.คุณภาพทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	45	5				
7.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจ	44	6				
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	40	10				
ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม 1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	46	4				
2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	44	6				
3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	45	5				

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ ชาย...25...คน หญิง..25...คน

2.อายุ ต่ำกว่า 20 ปี...-.... 20-30 ปี...5...คน 40-50ปี...30..คน 50-60 ปี..10..คน มากกว่า60 ปี..5..คน

3.สถานภาพ โสด..20..คน สมรส..25..คน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่..5..คน

4.การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน..-..คน มัธยมศึกษาตอนต้น..10..คน
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า..20...คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า..6..คน
ปริญญาตรี..14..คน สูงกว่าปริญญา.....คน

5.อาชีพประจำ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ...5...คน ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท..25..คน ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ..-..คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ...12..คน นักเรียน/นักศึกษา.....คน รับจ้างทั่วไป.....คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ.....3.....คน เกษตรกร/ประมง...5...คน ว่างงาน.....คน
อื่นๆ.....คน

6.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท...10...คน 10,000-20,000บาท...30...คน
มากกว่า 20,000 บาท....10.....คน

7.ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ

อำเภอ.....จังหวัด.....จำนวน.....คน อำเภอ.....จังหวัด.....จำนวน.....คน

ปัญหาหรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ถ้ามี)

1.....

2.....

3.....

๔. ด้านการบริการเกี่ยวกับน้ำ

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจ
การประกอบกิจการน้ำบาดาล ตามพระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ.๒๕๒๐
และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
ของโครงการเสริมสร้างศักยภาพด้านการกำกับ ดูแลการประกอบกิจการน้ำบาดาล
ตามพระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ.๒๕๒๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาติดต่องานที่ ส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดแพร่ สามารถเก็บแบบสอบถาม ได้ทั้งหมดจำนวน ๕๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการน้ำบาดาล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการน้ำบาดาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของธุรกิจ	๑๖	๓๒.๐๐
พนักงาน/ลูกจ้าง	๒๑	๔๒.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๑๓	๒๖.๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมาเป็นเจ้าของธุรกิจ ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และประชาชนทั่วไป ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๘	๕๖.๐๐
หญิง	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมา เพศหญิงจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐	๓	๖.๐๐
๓๑ - ๔๐	๒๒	๔๔
๔๑ - ๕๐	๒๕	๕๐.๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ และช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของท่านเคยใช้น้ำบาดาลหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ท่านเคยใช้น้ำบาดาลหรือไม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	๔๐	๘๐.๐๐
ไม่เคย	๑๐	๒๐.๐๐
ไม่ทราบ	๐	๐.๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้น้ำบาดาล จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาคือไม่เคยใช้น้ำบาดาล จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และไม่ทราบว่าเคยใช้น้ำบาดาลหรือไม่ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของการใช้น้ำบาดาล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทของการใช้น้ำบาดาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.ประเภทอุปโภคบริโภค		
บ้านพักอาศัย	๒๑	๔๒.๐๐
สำนักงาน	๑๑	๒๒.๐๐
หอพัก/บ้านเช่า	๒	๔.๐๐
รวม	**๓๔**	**๖๘.๐๐**
๒.ประเภทเกษตรกรรม		
เลี้ยงสัตว์	๑	๒.๐๐
ทำสวน/ทำไร่	๔	๘.๐๐
ทำนา	๐	๐.๐๐
รวม	**๕**	**๑๐.๐๐**

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของการใช้น้ำบาดาล ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ประเภทของการใช้น้ำบาดาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓.ประเภทธุรกิจ		
ธุรกิจบริการ	๔	๘.๐๐
ธุรกิจการค้า	๓	๖.๐๐
ธุรกิจอุตสาหกรรม	๔	๘.๐๐
รวม	**๑๑**	**๒๒.๐๐**
รวมทุกประเภทของการใช้น้ำบาดาล	**๕๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้น้ำบาดาล**ประเภทอุปโภคหรือบริโภค** จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ (บ้านพักอาศัย จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐, สำนักงาน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐, หอพัก/บ้านเช่า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐) รองลงมาคือ**ประเภทธุรกิจ** จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ (ธุรกิจบริการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐, ธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐, ธุรกิจการค้า จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐) และ**ประเภทเกษตรกรรม** จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ (ทำสวน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐, เลี้ยงสัตว์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐, ทำนา จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐)

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาลจากทางใดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล จากทางใด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทางวิทยุ	๓	๖.๐๐
ทางโทรทัศน์	๗	๑๔.๐๐
ทางอินเทอร์เน็ต	๒๕	๕๐.๐๐
ป้ายประชาสัมพันธ์	๗	๑๔.๐๐
แผ่นพับ	๘	๑๖.๐๐
หนังสือพิมพ์	๐	๐.๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาลทางอินเทอร์เน็ต จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐, ทางแผ่นพับ จำนวน ๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ รองลงมาคือทางโทรทัศน์และทางป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวนช่องทางละ ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของการรับบริการ และข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับคะแนน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ.๒๕๒๐	๒ (๔.๐๐)	๑๐ (๒๐.๐๐)	๒๕ (๕๐.๐๐)	๑๒ (๒๔.๐๐)	๑ (๒.๐๐)
๒	ท่านได้ความรู้ ความเข้าใจ หลังจากได้เข้าร่วมรับฟังการบรรยาย หรือ การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาลตาม พ.ร.บ.น้ำบาดาล พ.ศ.๒๕๒๐ จากเจ้าหน้าที่น้ำบาดาล	๒ (๔.๐๐)	๙ (๑๘.๐๐)	๑๖ (๓๒.๐๐)	๒๒ (๔๔.๐๐)	๑ (๒.๐๐)
๓	เมื่อท่านไปติดต่อขอรับบริการด้านการประกอบกิจการน้ำบาดาล ข้อมูลด้านน้ำบาดาล หรืออื่นๆ ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่	๐ (๐.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)	๒๙ (๕๘.๐๐)	๑๕ (๓๐.๐๐)
๔	เจ้าหน้าที่น้ำบาดาล มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ.๒๕๒๐	๐ (๐.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	๔ (๘.๐๐)	๒๕ (๕๐.๐๐)	๒๐ (๔๐.๐๐)
๕	มีการติดป้ายประกาศ แผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์ กับการประกอบกิจการน้ำบาดาล หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	๐ (๐.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)	๑๓ (๒๖.๐๐)	๒๗ (๕๔.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)	๒๓ (๔๖.๐๐)	๒๑ (๔๒.๐๐)
๗	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔ (๘.๐๐)	๒๔ (๔๘.๐๐)	๒๒ (๔๔.๐๐)

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ลำดับที่ ๑ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ.๒๕๒๐ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และระดับน้อย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ลำดับที่ ๒ ท่านได้ความรู้ ความเข้าใจ หลังจากได้เข้าร่วมรับฟังการบรรยาย หรือ การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาลตาม พ.ร.บ.น้ำบาดาล พ.ศ.๒๕๒๐ จากเจ้าหน้าที่น้ำบาดาล มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และระดับน้อย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ลำดับที่ ๓ เมื่อท่านไปติดต่อขอรับบริการด้านการประกอบกิจการน้ำบาดาล ข้อมูลด้านน้ำบาดาล หรืออื่นๆ ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ลำดับที่ ๔ เจ้าหน้าที่น้ำบาดาล มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ.๒๕๒๐ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ลำดับที่ ๕ มีการติดป้ายประกาศ แผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์ กับการประกอบกิจการน้ำบาดาล หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๗ คน คิด เป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ รองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และระดับน้อย/ระดับมากที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ลำดับที่ ๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมาคือระดับมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ลำดับที่ ๗ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมาคือระดับมากที่สุด ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่บริการดี ประทับใจมาก

๒. ให้รักษามาตรฐานการบริการกับผู้มาใช้บริการคงไว้ซึ่งมีคุณภาพ

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
การประกอบกิจการน้ำบาดาล ตามพระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ. 2520
และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
ของโครงการเสริมสร้างศักยภาพด้านการกำกับ ดูแลการประกอบกิจการน้ำบาดาล
ตามพระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ. 2520 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ข้อมูลทั่วไป

1. สถานภาพของผู้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการน้ำบาดาล

❑ เจ้าของธุรกิจ ❑ พนักงาน/ลูกจ้าง ❑ ประชาชนทั่วไป

2. เพศ

❑ ชาย ❑ หญิง

3. ช่วงอายุ

❑ 20-30 ปี ❑ 31-40 ปี ❑ 41-50 ปี

4. ท่านเคยใช้น้ำบาดาลหรือไม่

❑ เคย ❑ ไม่เคย ❑ ไม่ทราบ

5. ประเภทของการใช้น้ำบาดาล ที่ท่านใช้คือประเภท

❑ ประเภทอุปโภคหรือบริโภค

❑ บ้านพักอาศัย ❑ สำนักงาน ❑ หอพัก/บ้านเช่า

❑ ประเภทเกษตรกรรม

❑ เลี้ยงสัตว์ ❑ ทำสวน/ทำไร่ ❑ ทำนา

❑ ประเภทธุรกิจ

❑ ธุรกิจบริการ ❑ ธุรกิจการค้า ❑ ธุรกิจอุตสาหกรรม

6. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล จากทางใด

❑ ทางวิทยุ ❑ ทางโทรทัศน์ ❑ ทางอินเทอร์เน็ต

❑ ป้ายประชาสัมพันธ์ ❑ แผ่นพับ ❑ หนังสือพิมพ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การประกอบกิจการน้ำบาดาล ตามพระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ. 2520

เกณฑ์การให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ

ระดับคะแนน 5 มากที่สุด (พอใจ 100 เปอร์เซ็นต์) ระดับคะแนน 4 มาก (พอใจ 80 เปอร์เซ็นต์)
ระดับคะแนน 3 ปานกลาง (พอใจ 60 เปอร์เซ็นต์) ระดับคะแนน 2 น้อย (พอใจ 40 เปอร์เซ็นต์)
ระดับคะแนน 1 น้อยที่สุด (พอใจ 20 เปอร์เซ็นต์)

ข้อมูลความพึงพอใจของการรับบริการ และข้อมูลข่าวสาร

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับคะแนน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ. 2520					
2	ท่านได้ความรู้ ความเข้าใจ หลังจากได้เข้าร่วมรับฟังการบรรยาย หรือ การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ. 2520 จากเจ้าหน้าที่น้ำบาดาล					
3	เมื่อท่านไปติดต่อขอรับบริการด้านการประกอบกิจการน้ำบาดาล ข้อมูลด้านน้ำบาดาล หรืออื่นๆ ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่					
4	เจ้าหน้าที่น้ำบาดาล มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ในการชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล ตาม พ.ร.บ. น้ำบาดาล พ.ศ. 2520					
5	มีการติดป้ายประกาศ แผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกอบกิจการน้ำบาดาล หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน					
6	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
7	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....