

## หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Focus)

### 3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 3.1 สารสนเทศสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS1 ความต้องการ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสีย

CS2 ความพึงพอใจ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสีย

CS3 ความไม่พึงพอใจ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสีย

#### 3.2 การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS4 ความสัมพันธ์  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสีย

CS5 ข้อร้องเรียน

### 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS 1

วิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เว็บไซต์ [www.dgr.go.th](http://www.dgr.go.th)



Facebook : กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

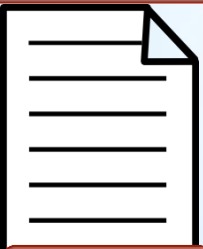


ระบบรับเรื่องร้องเรียน



ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร/ศูนย์บริการเคลื่อนที่

เวทีประชุม/สัมมนา



หนังสือราชการ



สายด่วนรัฐบาล



Line Group

## ความต้องการและความคาดหวัง

- แหล่งน้ำบาดาลปริมาณที่เพียงพอและคุณภาพน้ำที่ได้มาตรฐาน
- ข้อมูลด้านน้ำบาดาล/แผนที่ ถูกต้อง
- เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ระบบประปาและระบบน้ำดื่มสะอาดได้มาตรฐาน
- การบริการที่ดีหลังจากก่อสร้างเสร็จ รวมทั้งมีการซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพ
- มีน้ำเพียงพอสำหรับการทำเกษตรกรรม

## แนวทาง/วิธีการสื่อสาร

- ข่าวสารทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ - แบบสอบถาม
- การประชุมเครือข่ายการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้ใช้น้ำบาดาล
- กล้องรับฟังความคิดเห็น - เว็บไซต์ [www.dgr.go.th](http://www.dgr.go.th)
- เวทีประชุม
- การจัดตั้งกลุ่มผู้ใช้น้ำเพื่อบริหารจัดการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การประชุมกรรมการฯ /อนุกรรมการฯ

## ความต้องการและความคาดหวัง

- แหล่งน้ำบาดาลมีปริมาณที่เพียงพอและคุณภาพน้ำที่ได้มาตรฐาน
- ข้อมูลด้านน้ำบาดาล/แผนที่ถูกต้อง
- เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ความโปร่งใสและการบริการที่ดี มีความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ
- การออกใบอนุญาตที่รวดเร็ว สะดวกและลดขั้นตอน

## ประชาชน

กลุ่มผู้ใช้น้ำบาดาลเพื่อการอุปโภคบริโภค  
กลุ่มผู้ใช้น้ำเพื่อการเกษตร

## ผู้รับบริการ

## หน่วยงานภาครัฐ

อปท. ราชการส่วนกลาง ภูมิภาค  
รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา

## ความต้องการและความคาดหวัง

- ใบอนุญาต การขอข้อมูลองค์ความรู้ด้านน้ำบาดาล เพื่อความคุ้มค่าในการลงทุนด้านอุตสาหกรรม/เกษตรกรรม
- แหล่งน้ำบาดาลมีคุณภาพและศักยภาพที่ใช้ได้อย่างยั่งยืน

## แนวทาง/วิธีการสื่อสาร

- ป้าย โฆษณา
- ประสานงานโดยตรง
- กล้องรับฟังความคิดเห็น
- E-Service (Online)
- แบบสอบถาม
- แผ่นพับ วารสาร
- การประชุม

## ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ

กลุ่มผู้ใช้น้ำบาดาลเพื่อธุรกิจ (การค้า) และ  
ธุรกิจบริการ บริษัท โรงงานอุตสาหกรรม

## แนวทาง/วิธีการสื่อสาร

- การประชุม
- หนังสือราชการ
- ข่าวสารทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์
- การประชุมอนุพิจารณาการกลั่นกรองการประกอบกิจการน้ำบาดาล
- การประชุมคณะกรรมการน้ำบาดาล
- การฝึกอบรม
- เว็บไซต์ อีเมลล์

## ความต้องการและความคาดหวัง

- แหล่งน้ำบาดาลปริมาณที่เพียงพอและคุณภาพน้ำที่ได้มาตรฐาน
- ข้อมูลด้านน้ำบาดาล/แผนที่ ถูกต้อง
- เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ระบบประปาและระบบน้ำดื่มสะอาดได้มาตรฐาน
- การบริการที่ดีหลังจากก่อสร้างเสร็จ รวมทั้งมีการซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพ

## แนวทาง/วิธีการสื่อสาร

- ข่าวสารทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์
- แบบสอบถาม
- การประชุมเครือข่ายการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้ใช้น้ำบาดาล
- กล้องรับฟังความคิดเห็น
- เว็บไซต์ [www.dgr.go.th](http://www.dgr.go.th)

## ความต้องการและความคาดหวัง

- ความร่วมมือและระบบการประสานงานที่ดี
- การบริการที่ดีเชิงข้อมูลความรู้ทางวิชาการ
- ความมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- ปกป้อง อนุรักษ์ ทรัพยากรน้ำบาดาลให้มีใช้อย่างยั่งยืน

## หน่วยงานภาครัฐ

อปท. ,หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค, รัฐวิสาหกิจ, สถาบันการศึกษา

## ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## องค์กรไม่หวังผลกำไร

- มูลนิธิพัฒนาน้ำบาดาล
- สมาคมธรณีวิทยาแห่งประเทศไทย
- สมาคมอุทกธรณีวิทยาไทย
- สมาคมช่างเจาะน้ำบาดาล
- NGOs
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

## ความต้องการและความคาดหวัง

- ข้อมูลด้านน้ำบาดาล/แผนที่ ถูกต้อง
- ใบรับรองช่างเจาะ, นักรธรณีวิทยา และวิศวกร
- เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- ความโปร่งใสและการบริการที่ดี
- ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ
- ไม่เลือกปฏิบัติ มีระยะเวลาการบริการที่แน่นอน

## แนวทาง/วิธีการสื่อสาร

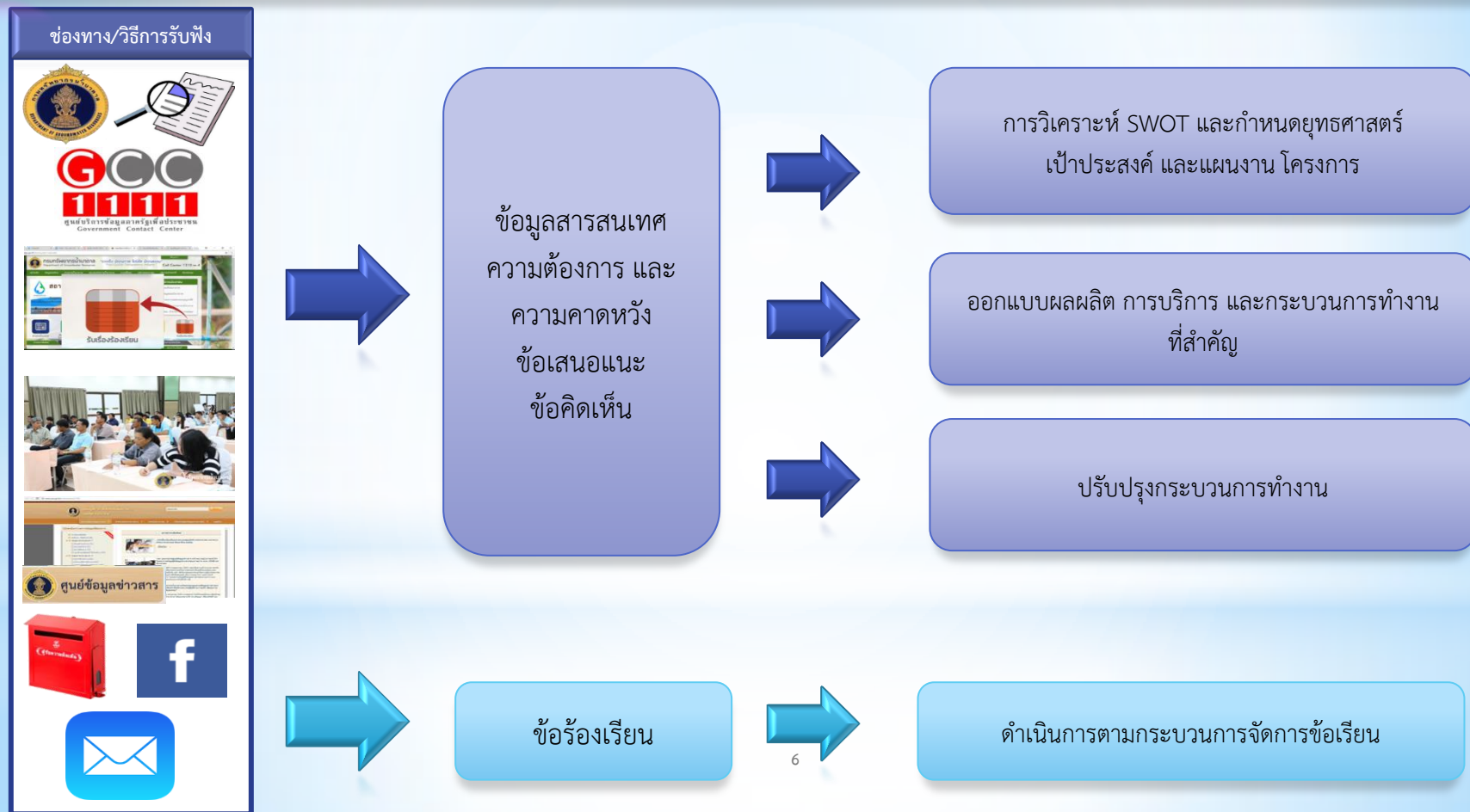
- แบบสอบถาม - การประชุมชี้แจง
- การประชุมเครือข่ายการมีส่วนร่วม
- ประกาศ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การดำเนินงานและการบริการอย่างชัดเจน

## ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ

- ผู้เจาะบ่อน้ำบาดาล
- บริษัทผู้รับจ้างกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

## แนวทาง/วิธีการสื่อสาร

- การประชุม แลกเปลี่ยนความรู้ อบรม สัมมนา
- เว็บไซต์ [www.dgr.go.th](http://www.dgr.go.th)
- หนังสือราชการ
- ข่าวสารทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์
- การร่วมคิด ร่วมปรึกษาหารือและร่วมปฏิบัติงานด้านน้ำบาดาลด้วยกัน
- Social Media



- กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร  
(SWOT Analysis)

1. สำรวจและผลิตน้ำต้นทุนเพื่อตอบสนองความต้องการน้ำด้านอุปโภคบริโภค เกษตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการ
2. เสริมสร้างศักยภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำบาดาล
3. เสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับน้ำบาดาลทุกระดับนโยบาย ระดับปฏิบัติ กลุ่มผู้ใช้น้ำบาดาลภาคเอกชน ภาคประชาชน NGOs และระดับลุ่มน้ำ
4. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรน้ำบาดาล

๑.๓ แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมรองรับ : ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๑  
 ตารางที่ ๑-๑ : แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมรองรับ : ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๑

[illegible]

ตารางที่ ๔-๓ : แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมรองรับ : ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๓

[illegible]

๒.๓ แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมรองรับ : ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๓  
ตารางที่ ๔-๒ : แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมรองรับ : ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๒

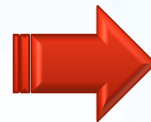
| แผนงาน / โครงการ / กิจกรรม/งานชิ้น                                         | เป้าหมาย                                                        |               |               |               |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                                            | ระยะที่ ๑                                                       | ระยะที่ ๒     | ระยะที่ ๓     | ระยะที่ ๔     |
| ปรับปรุงพื้นที่สวนสาธารณะที่เมืองจันทบุรี<br>และบริเวณใกล้เคียง            | ปรับปรุงพื้นที่สวนสาธารณะที่เมืองจันทบุรี<br>และบริเวณใกล้เคียง |               |               |               |
| สนับสนุน พัฒนาศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถ<br>บุคลากร                      | จัด ๓๐๐ ไร่ สวนในเขตเมืองจันทบุรี                               |               |               |               |
| จัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อประโยชน์แก่การพัฒนา<br>เมืองจันทบุรี เพื่อการบริการ | ๒,๕๐๐<br>ไร่                                                    | ๓๕,๐๐๐<br>ไร่ | ๗๐,๐๐๐<br>ไร่ | ๙๕,๐๐๐<br>ไร่ |
| พัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะเมืองจันทบุรี<br>และพื้นที่ใกล้เคียง                 | รวมที่ดินอยู่บริเวณพื้นที่ ๑๖ ไร่                               |               |               |               |
| ดำเนินการพัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะบริเวณ<br>โครงการบ้านขนาดใหญ่               | ๓๐๐ ไร่                                                         | ๓๐๐ ไร่       | ๓๐๐ ไร่       | ๓๐๐ ไร่       |
| พัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะเมืองจันทบุรี<br>และพื้นที่ใกล้เคียง                 | /                                                               |               |               |               |
| พัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะเมืองจันทบุรี<br>และพื้นที่ใกล้เคียง                 | /                                                               |               |               |               |
| พัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะเมืองจันทบุรี<br>และพื้นที่ใกล้เคียง                 | /                                                               |               |               |               |

๔.๓ แผนงาน / โครงการ / กิจกรรมรองรับ : ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่

[illegible]

## ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- แหล่งน้ำบาดาลปริมาณที่เพียงพอและคุณภาพน้ำที่ได้มาตรฐาน
- ระบบประปาและระบบน้ำดื่มสะอาดได้มาตรฐาน
- มีน้ำเพียงพอสำหรับทำเกษตรกรรม
- การปกป้องและอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำบาดาลให้มีใช้อย่างยั่งยืน
- องค์ความรู้ด้านทรัพยากรน้ำบาดาลข้อมูลด้านน้ำบาดาล/แผนที่
- ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ความโปร่งใสและการบริการที่ดี
- ความร่วมมือและระบบการประสานงานที่ดี



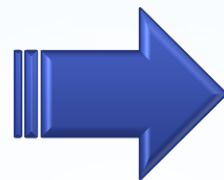
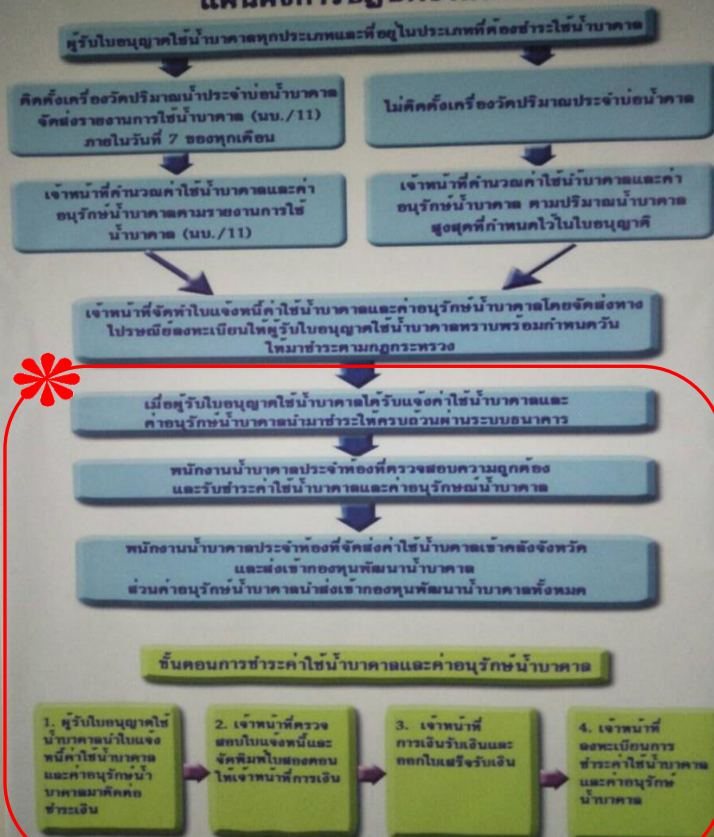
## กระบวนการสร้างคุณค่า

## กระบวนการสร้างคุณค่า

1. กระบวนการสำรวจและประเมินศักยภาพน้ำบาดาล
2. กระบวนการพัฒนาน้ำบาดาล
3. กระบวนการอนุรักษ์และปกป้องทรัพยากรน้ำบาดาล
4. กระบวนการฟื้นฟูทรัพยากรน้ำบาดาล
5. กระบวนการกำกับ ดูแล ควบคุมการประกอบกิจการน้ำบาดาล

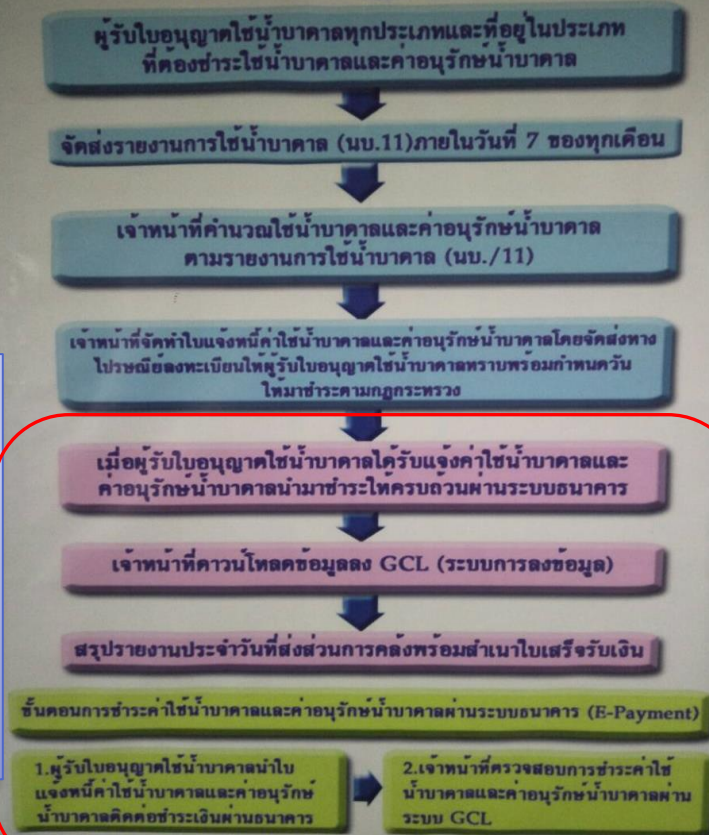
กระบวนการกำกับ ดูแล ควบคุมการประกอบกิจการน้ำบาดาล : การจัดเก็บค่าใช้น้ำบาดาลและค่าอนุรักษ์น้ำบาดาล

### แผนผังการปฏิบัติงานเดิม



- ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุม  
กิจการน้ำบาดาล GCL :  
Groundwater Control and  
Legislation Information  
System
- เพื่ออำนวยความสะดวกในการ  
ดำเนินงานควบคุมกิจการน้ำบาดาล
- เพื่อความสะดวกในการชำระค่าใช้  
น้ำบาดาลและค่าอนุรักษ์น้ำบาดาล

### แผนผังการปฏิบัติงานใหม่



## ❖ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ลำดับ | ขั้นตอน                                                                | รายละเอียด                                                                         |
|-------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | จัดทำแบบสอบถาม                                                         | ออกแบบคำถาม วิธีการสุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีสำรวจ                  |
| 2     | สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ<br>และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | กระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย<br>และรวบรวมกลับคืน                              |
| 3     | ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ วิเคราะห์ความต้องการ/<br>ความคาดหวัง     | ประมวลผลสำรวจโดยใช้วิธีทางสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูล<br>ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ |
| 4     | การปรับปรุงกระบวนการทำงาน                                              | นำผลการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป                                        |

## ❖ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

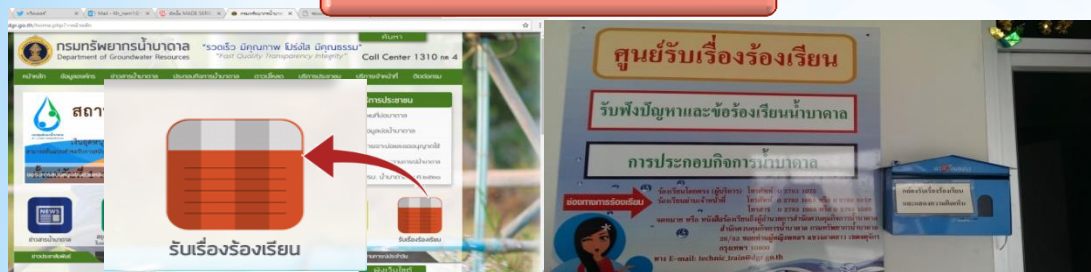
| โครงการ/งานบริการ                                                  | กลุ่มตัวอย่าง | ความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| 1. โครงการพัฒนาแหล่งน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรในพื้นที่ประสบภัยแล้ง     | 1,000         | 88.00                   |
| 2. โครงการพัฒนาแหล่งน้ำบาดาลเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค | 1,000         | 86.00                   |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>                                         |               | <b>87.00</b>            |

\*\* ดำเนินการสำรวจโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ  
ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558

| โครงการ/งานบริการ                                                                                                     | กลุ่มตัวอย่าง | ความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|
| 1. โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นทั่วประเทศ เพื่อให้เข้าใจการใช้แผนที่น้ำบาดาลในการ<br>ควบคุมการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาล | 466           | 82.33                   |
| 2. โครงการเสริมสร้างศักยภาพด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการน้ำบาดาลตาม<br>พระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ.2520               | 433           | 83.47                   |
| 3. โครงการพัฒนาบุคลากรด้านกำกับควบคุมการประกอบกิจการน้ำบาดาล                                                          | 232           | 93.20                   |
| - หลักสูตร ข่างเจาะน้ำบาดาล รุ่นที่ 21                                                                                | 165           | 95.00                   |
| - หลักสูตร วิศวกรหรือนักธรณีวิทยา รุ่นที่ 19                                                                          | 21            | 92.40                   |
| - หลักสูตร กลยุทธ์และเทคโนโลยีการประกอบกิจการน้ำบาดาล                                                                 | 46            | 87.00                   |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>                                                                                            |               | <b>85.00</b>            |

- โครงการที่ 1 และ 2 ดำเนินการสำรวจและ  
ประเมินความพึงพอใจ โดย กรมทรัพยากร  
น้ำบาดาลดำเนินการเอง
- โครงการที่ 3 ดำเนินการสำรวจและ  
ประเมินความพึงพอใจ โดย สวนดุสิตโพล  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

## ระบบรับเรื่องร้องเรียน



## Facebook : กรมทรัพยากรน้ำบาดาล



## การฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา



## แบบสอบถาม



## Line Group



## 3.2 การสร้างความผูกพัน

CS 4

วิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เวทีประชุม/อบรม/สัมมนา



การลงพื้นที่



เว็บไซต์ [www.dgr.go.th](http://www.dgr.go.th)



Facebook : กรมทรัพยากรน้ำบาดาล





## โครงการพัฒนาแหล่งน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรในพื้นที่ประสบภัยแล้ง



## โครงการพัฒนาแหล่งน้ำบาดาลเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคในพื้นที่ประสบภัยแล้ง



## โครงการพัฒนาแหล่งน้ำบาดาลเพื่อสนับสนุนน้ำดื่มสะอาดให้กับโรงเรียนทั่วประเทศ

การฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา



## พิธีมอบรางวัลการประกวดสื่อสร้างสรรค์กิจกรรมเครือข่ายรักษาน้ำบาดาล



กองทุนพัฒนาน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล จัดงานมอบรางวัลประกวดสื่อสร้างสรรค์ในกิจกรรมเครือข่ายรักษาน้ำบาดาล  
ภายใต้หัวข้อ “คนรุ่นใหม่ รักษ์ ห่วงใย รู้จักใช้น้ำบาดาล”

## พิธีลงนามบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding)



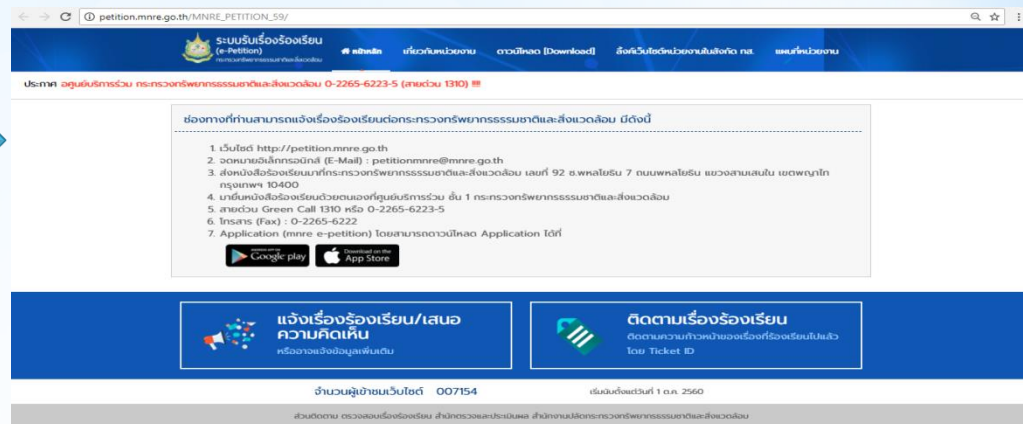
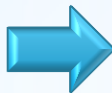
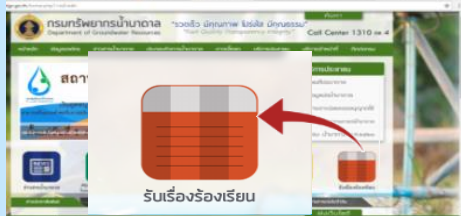
พิธีลงนามบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding) ว่าด้วยความร่วมมือระหว่างกรมทรัพยากรน้ำบาดาล และการประปาส่วนภูมิภาค โดยทั้งสองหน่วยงานจะร่วมกันประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล องค์ความรู้ เพื่อรองรับภารกิจหลักของทั้งสองหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จและเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติอย่างถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค และอุตสาหกรรมทั่วทุกภูมิภาค



โครงการ “อีซูซุให้น้ำ...เพื่อชีวิต โดยกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ร่วมกับกลุ่มบริษัทอีซูซุ



เว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำบาดาล [www.dgr.go.th](http://www.dgr.go.th)



Call Center 1310 กด 4



หนังสือราชการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน การจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ e-petition ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

