

# รายงานผลการวิเคราะห์ เรื่อง

“โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
กรมทรัพยากรธรณี  
: กรณีศึกษาตัวอย่างผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบ  
ทรัพยากรธรณี ในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบ  
ทรัพยากรธรณี ในสังกัดกรมทรัพยากรธรณี”  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เสนอ  
กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรธรณี  
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โดย  
ส่วนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาทรัพยากรธรณี กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี  
กรมทรัพยากรธรณี  
.....

มีนาคม ๒๕๖๐

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	๑
ที่มาของโครงการ	๑
วัตถุประสงค์ในการจัดทำการวิเคราะห์	๑
ระเบียบ/วิธีการวิเคราะห์	๑
กลุ่มเป้าหมาย	๑
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	๑
จำนวนตัวอย่าง	๑
ผลสำรวจผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรธรณี	๒
บทสรุปและผลวิเคราะห์การสำรวจเรื่องการให้บริการของหน่วยงาน	๑๒
กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี	
กรมทรัพยากรธรณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
- การให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี	๑๒
(โดยกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ ที่เป็นข้าราชการและบุคลากรของกรมทรัพยากรธรณี)	
- การให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี	๑๕
(โดยกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ ที่เป็นบุคคลภายนอก (พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชนทั่วไป)	
บทสรุปและผลวิเคราะห์การสำรวจเรื่องการให้บริการประชาชนในภาพรวม	๑๘
ข้อเสนอแนะและข้อปรับปรุงในภาพรวมเรื่องการให้บริการในภาพรวมของกองวิเคราะห์ และตรวจสอบทรัพยากรธรณี	๒๓
คณะทำงาน	๒๕

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามเพศ ในภาพรวม	๒
ตารางที่ ๒ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ ในภาพรวม	๒
ตารางที่ ๓ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุด ในภาพรวม	๒
ตารางที่ ๔ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน ในภาพรวม	๓
ตารางที่ ๕ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามอาชีพประจำ ในภาพรวม	๓
ตารางที่ ๖ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทงานในการขอรับบริการ ในภาพรวม	๔
ตารางที่ ๗ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามโอกาสการประสานงานต่างๆ ภายใน กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในภาพรวม	๕
ตารางที่ ๘ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างที่ท่านเคยได้รับการบริการจากกองวิเคราะห์และ ตรวจสอบทรัพยากรธรณีในด้านใด ในภาพรวม	๕
ตารางที่ ๙ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี <u>ในภาพรวมของผู้ใช้บริการจาก หน่วยงานภายในและภายนอก</u>	๖
ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยงาน ต่างๆ ในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี <u>ของผู้ใช้บริการจาก หน่วยงานภายใน (ข้าราชการและบุคลากรของกรม)</u>	๘
ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี <u>ของผู้ใช้บริการ จากหน่วยงานภายนอก</u>	๑๐

# บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

## ที่มาของโครงการ

เนื่องด้วยส่วนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาทรัพยากรธรณี กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรธรณี มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรธรณี ได้แก่ สทร กคป ศสท สธส สทธ สทช1 สทช2 สทช2 (พสธ) และ สทช3

ส่วนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาทรัพยากรธรณี กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรธรณี จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจขึ้น เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐

## วัตถุประสงค์ในการจัดทำการวิเคราะห์

๑. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริการต่อการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรธรณี
๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๓. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการจัดทำมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน

## ระเบียบ/วิธีการวิเคราะห์

โครงการสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิเคราะห์จะประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนาม (Field Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของกลุ่มเป้าหมาย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์สูงสุด และได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์

## กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรธรณี จำนวน ๘ แห่ง

## วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คณะผู้วิเคราะห์ได้ใช้เทคนิคการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และรับข้อมูลตามข้อเท็จจริงในการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นดังกล่าว

## จำนวนตัวอย่าง

คณะผู้จัดทำกำหนดขนาดของตัวอย่าง ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการและบุคลากรของกรมทรัพยากรธรณี จำนวน ๔๓ ตัวอย่าง

๒. ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก (พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัท นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชนทั่วไป) จำนวน ๖๖ ตัวอย่าง

รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๑๐๙ ตัวอย่าง

โปรดพิจารณาประเด็นสำคัญต่างๆ จากตารางต่อไปนี้  
ผลสำรวจผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพย์สิน กรมทรัพย์สิน

ส่วนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามเพศในภาพรวม

(n=๑๐๙)

ลำดับที่	เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ชาย	๖๒	๕๖.๘๘
๒	หญิง	๔๗	๔๓.๑๒
๓	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐๙	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุในภาพรวม

(n=๑๐๙)

ลำดับที่	อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒	๑.๘๓
๒	๒๕-๓๕ ปี	๒๗	๒๔.๗๗
๓	๓๖-๔๕ ปี	๔๘	๔๔.๐๔
๔	๔๖-๕๕ ปี	๒๑	๑๙.๒๗
๕	มากกว่า ๕๕ ปี ขึ้นไป	๑๑	๑๐.๐๙
๖	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐๙	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุด ในภาพรวม

(n=๑๐๙)

ลำดับที่	ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๒	๑๑.๐๑
๒	ปริญญาตรี	๗๐	๖๔.๒๒
๓	ปริญญาโท	๒๔	๒๒.๐๒
๔	ปริญญาเอก	๓	๒.๗๕
๕	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐๙	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน ในภาพรวม

(n=๑๐๙)

ลำดับที่	หน่วยงาน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	กรมทรัพยากรธรณี	๔๓	๓๙.๔๕
๒	ภาคราชการ	๑๓	๑๑.๙๓
๓	ภาคเอกชน	๔๐	๓๖.๗๐
๔	ประชาชนทั่วไป	๑๓	๑๑.๙๓
๕	อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๖	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐๙	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามอาชีพประจำ ในภาพรวม

(n=๑๐๙)

ลำดับที่	อาชีพประจำ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ข้าราชการ	๔๗	๔๓.๑๒
๒	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๔.๕๙
๓	พนักงานบริษัท	๒๘	๒๕.๖๙
๔	ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๐.๑๘
๕	นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๖	อื่นๆ	๗	๖.๔๒
๗	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐๙	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทงานในการขอรับบริการ ในภาพรวม

ลำดับที่	ประเภทงานในการขอรับบริการ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างรัตนชาติ/ ธรณีวัตถุ (ส่วนวิเคราะห์รัตนชาติและ ธรณีวัตถุ)	๑๔	๑๒.๘๔
๒	บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ ทราย (ส่วนวิเคราะห์แร่และหิน)	๗๔	๖๗.๘๙
๓	บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างดิน/ตะกอน ธารน้ำ (ส่วนวิเคราะห์หินและ ตะกอนธารน้ำ)	๑๕	๑๓.๗๖
๔	การบริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ และ เครื่องมือวิทยาศาสตร์	๕	๔.๕๙
๕	การบริการคำปรึกษาแนะนำ	๑๔	๑๒.๘๔
๖	อื่นๆ	๘	๗.๓๔

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสำรวจ ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ

**ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

**๒.๑ พฤติกรรมการใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

**ตารางที่ ๗**

**แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามโอกาสการประสานงานต่างๆ ภายในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในภาพรวม**

(n=๑๐๙)

ลำดับที่	โอกาสการประสานงานต่างๆ ภายในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	เคย	๙๐	๘๒.๕๗
๒	ไม่เคย	๑๙	๑๗.๔๓
๓	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐๙	๑๐๐.๐๐

**ตารางที่ ๘**

**แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ท่านเคยได้รับการบริการจากกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีในด้านใด ในภาพรวม**

ลำดับที่	ประเภทงานในการขอรับบริการ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	บริการตรวจวิเคราะห์	๔๗	๔๓.๑๒
๒	บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ และเครื่องมือวิทยาศาสตร์	๕	๔.๕๙
๓	บริการคำปรึกษาแนะนำ	๓	๒.๗๕
๔	บริการอื่นๆ	๐	๐.๐๐

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสำรวจ ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ

๒.๒. ความคิดเห็นในเรื่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี

ตารางที่ ๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในภาพรวมของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในและภายนอก

(ก=๑๐๙)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>ด้านการให้บริการ</b>								
๑. ข้อมูลองค์ความรู้ที่ได้รับบริการ	(๕๐) ๔๕.๘๗%	(๓๖) ๓๓.๐๓%	(๑๑) ๑๐.๐๙%	(๒) ๑.๘๓%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
๒. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	(๕๑) ๔๖.๗๙%	(๔๐) ๓๖.๗๐%	(๗) ๖.๔๒%	(๑) ๐.๙๒%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
๓. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	(๔๔) ๔๐.๓๗%	(๓๔) ๓๑.๑๙%	(๑๙) ๑๗.๔๓%	(๒) ๑.๘๓%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	(๓๙) ๓๕.๗๘%	(๓๗) ๓๓.๙๔%	(๒๒) ๒๐.๑๘%	(๑) ๐.๙๒%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
๕. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	(๔๔) ๔๐.๓๗%	(๔๑) ๓๗.๖๑%	(๑๔) ๑๒.๘๔%	- -	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
๖. การรับผลการวิเคราะห์ตรวจสอบ	(๕๒) ๔๗.๕๑%	(๓๒) ๒๙.๓๖%	(๑๔) ๑๒.๘๔%	(๑) ๐.๙๒%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๗. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	(๔๐) ๓๖.๗๐%	(๒๗) ๒๔.๗๗%	(๒๓) ๒๑.๑๐%	(๙) ๘.๙๒%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่</b>								
๘. การเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกของการให้บริการ	(๕๔) ๔๙.๕๔%	(๓๓) ๓๐.๒๘%	(๑๑) ๑๐.๐๙%	(๑) ๐.๙๒%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
๙. การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหา	(๕๓) ๔๘.๖๒%	(๓๒) ๒๙.๓๖%	(๑๑) ๑๐.๐๙%	(๓) ๒.๗๕%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
๑๐. ความมีมนุษยสัมพันธ์	(๕๗) ๕๒.๒๙%	(๒๙) ๒๖.๖๑%	(๑๒) ๑๑.๐๑%	(๑) ๐.๙๒%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
๑๑. ความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่	(๕๐) ๔๕.๘๗%	(๓๗) ๓๓.๙๔%	(๑๑) ๑๐.๐๙%	(๑) ๐.๙๒%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
๑๒. ความประทับใจในการบริการ	(๕๗) ๕๒.๒๙%	(๓๓) ๓๐.๒๘%	(๘) ๗.๓๔%	(๑) ๐.๙๒%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%

๑๓. ความโปร่งใส ในการให้บริการ	(๕๗) ๕๒.๒๙%	(๓๔) ๓๑.๑๙%	(๗) ๖.๔๒%	(๑) ๐.๙๒%	(๑) ๐.๙๒%	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%
<b>ความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวม</b>								
๑๔. ความพึงพอใจใน ภาพรวมที่ได้รับจากการ บริการของหน่วยงาน	(๔๗) ๔๓.๑๒%	(๓๘) ๓๔.๘๖%	(๑๕) ๑๓.๗๖%	- -	- -	- -	(๙) ๘.๙๒%	(๑๐๙) ๑๐๐.๐๐%

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห  
และตรวจสอบทรัพยากรธรณี (ในภาพรวมของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายในและภายนอก)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้ามาใช้บริการ ทำให้เกิดความรู้และความพึงพอใจตามที่ได้  
คาดหวังไว้ และมีความพึงพอใจในภาพรวม จากจำนวนผู้เข้าใช้ที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๐๙ คน  
(ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายใน จำนวน ๔๓ คน และ ผู้ใช้บริการจากหน่วยงาน  
ภายนอก จำนวน ๖๖ คน) โดยมีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๔ และ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
๔.๓๐

ตารางที่ ๑๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห์ และตรวจสอบทรัพยากรธรณีของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายใน (ข้าราชการและบุคลากรของกรม)

(n=๔๓)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ด้านการให้บริการ</b>								
๑. ข้อมูลองค์ความรู้ที่ได้รับบริการ	(๗) ๑๖.๒๘%	(๒๑) ๔๘.๘๔%	(๗) ๑๖.๒๘%	(๑) ๒.๓๓%	(๑) ๒.๓๓%	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
๒. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	(๗) ๑๖.๒๘%	(๒๔) ๕๕.๘๑%	(๔) ๙.๓๐%	(๑) ๒.๓๓%	(๑) ๒.๓๓%	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
๓. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	(๖) ๑๓.๙๕%	(๑๘) ๔๑.๘๖%	(๑๑) ๒๕.๕๘%	(๑) ๒.๓๓%	(๑) ๒.๓๓%	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	(๔) ๙.๓๐%	(๑๖) ๓๗.๒๑%	(๑๕) ๓๔.๘๘%	(๑) ๒.๓๓%	(๑) ๒.๓๓%	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
๕. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	(๕) ๑๑.๖๓%	(๒๒) ๕๑.๑๖%	(๙) ๒๐.๙๓%	-	(๑) ๒.๓๓%	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
๖. การรับผลการวิเคราะห์ตรวจสอบ	(๗) ๑๖.๒๘%	(๑๙) ๔๔.๑๙%	(๙) ๒๐.๙๓%	(๑) ๒.๓๓%	(๑) ๒.๓๓%	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๗. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	(๓) ๖.๙๘%	(๑๘) ๔๑.๘๖%	(๑๒) ๒๗.๙๑%	(๔) ๙.๓๐%	-	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่</b>								
๘. การเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกของการให้บริการ	(๘) ๑๘.๖๐%	(๒๒) ๕๑.๑๖%	(๖) ๑๓.๙๕%	(๑) ๒.๓๓%	-	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
๙. การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหา	(๑๐) ๒๓.๒๖%	(๑๘) ๔๑.๘๖%	(๖) ๑๓.๙๕%	(๓) ๖.๙๘%	-	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
๑๐. ความมีมนุษยสัมพันธ์	(๙) ๒๐.๙๓%	(๑๘) ๔๑.๘๖%	(๙) ๒๐.๙๓%	(๑) ๒.๓๓%	-	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
๑๑. ความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่	(๗) ๑๖.๒๘%	(๒๒) ๕๑.๑๖%	(๗) ๑๖.๒๘%	(๑) ๒.๓๓%	-	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
๑๒. ความประทับใจในการบริการ	(๘) ๑๘.๖๐%	(๒๓) ๕๓.๔๙%	(๕) ๑๑.๖๓%	(๑) ๒.๓๓%	-	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%

๑๓. ความโปร่งใสในการให้บริการ	(๘) ๑๘.๖๐%	(๒๔) ๕๕.๘๑%	(๔) ๙.๓๐%	(๑) ๒.๓๓%	-	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%
<b>ความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวม</b>								
๑๔. ความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	(๕) ๑๑.๖๓%	(๒๑) ๔๘.๘๔%	(๑๑) ๒๕.๕๘%	-	-	-	(๖) ๑๓.๙๕%	(๔๓) ๑๐๐.๐๐%

ความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี เฉพาะผู้ให้บริการจากหน่วยงานภายใน (ข้าราชการและบุคลากรของกรม)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้ามาใช้บริการ ทำให้เกิดความรู้และความพึงพอใจตามที่ได้คาดหวังไว้ และมีความพึงพอใจ จากจำนวนผู้ใช้ที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๔๓ คน มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๘ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖

ตารางที่ ๑๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห์ และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

(n=๖๖)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ด้านการให้บริการ</b>								
๑. ข้อมูลองค์ความรู้ที่ ได้รับบริการ	(๔๓) ๖๕.๑๕%	(๑๕) ๒๒.๗๓%	(๔) ๖.๐๖%	(๑) ๑.๕๒%	- -	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๒. ได้รับบริการที่ตรง ตามความต้องการ	(๔๔) ๖๖.๖๗%	(๑๖) ๒๔.๒๔%	(๓) ๔.๕๕%	- -	- -	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๓. ความสะดวกในการ ติดต่อขอใช้บริการ	(๓๘) ๕๗.๕๘%	(๑๖) ๒๔.๒๔%	(๘) ๑๒.๑๒%	(๑) ๑.๕๒%	- -	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๔. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	(๓๕) ๕๓.๐๓%	(๒๑) ๓๑.๘๒%	(๗) ๑๐.๖๑%	- -	- -	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๕. การให้บริการเป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด	(๓๙) ๕๙.๐๙%	(๑๙) ๒๘.๗๙%	(๕) ๗.๕๘%	- -	- -	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๖. การรับผลการ วิเคราะห์ตรวจสอบ	(๔๕) ๖๘.๑๘%	(๑๓) ๑๙.๗๐%	(๕) ๗.๕๘%	- -	- -	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๗. ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	(๓๗) ๕๖.๐๖%	(๙) ๑๓.๖๔%	(๑๑) ๑๖.๖๗%	(๕) ๗.๕๘%	(๑) ๑.๕๒%	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่</b>								
๘. การเอาใจใส่และ การมีจิตสำนึกของ การให้บริการ	(๔๖) ๖๙.๗๐%	(๑๑) ๑๖.๖๗%	(๕) ๗.๕๘%	- -	(๑) ๑.๕๒%	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๙. การให้คำแนะนำ และการแก้ปัญหา	(๔๓) ๖๕.๑๕%	(๑๔) ๒๑.๒๑%	(๕) ๗.๕๘%	- -	(๑) ๑.๕๒%	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๑๐. ความมีมนุษย สัมพันธ์	(๔๘) ๗๒.๗๓%	(๑๑) ๑๖.๖๗%	(๓) ๔.๕๕%	- -	(๑) ๑.๕๒%	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๑๑. ความพร้อมในการ บริการของเจ้าหน้าที่	(๔๓) ๖๕.๑๕%	(๑๕) ๒๒.๗๓%	(๔) ๖.๐๖%	- -	(๑) ๑.๕๒%	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๑๒. ความประทับใจ ในการบริการ	(๔๙) ๗๔.๒๔%	(๑๐) ๑๕.๑๕%	(๓) ๔.๕๕%	- -	(๑) ๑.๕๒%	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
๑๓. ความโปร่งใส ในการให้บริการ	(๔๙) ๗๔.๒๔%	(๑๐) ๑๕.๑๕%	(๓) ๔.๕๕%	- -	(๑) ๑.๕๒%	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%
<b>ความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวม</b>								
๑๔. ความพึงพอใจใน	(๔๒) ๖๓.๖๓%	(๑๗) ๒๕.๗๖%	(๔) ๖.๐๖%	- -	- -	- -	(๓) ๔.๕๕%	(๖๖) ๑๐๐.๐๐%

ภาพรวมที่ได้รับจากการ บริการของหน่วยงาน	๖๓.๖๔%	๒๕.๗๖%	๖.๐๖%	-	-	-	๔.๕๕%	๑๐๐.๐๐%
--	--------	--------	-------	---	---	---	-------	---------

ความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ในกองวิเคราะห์และ  
ตรวจสอบทรัพยากรธรณี เฉพาะผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้ามาใช้บริการ ทำให้เกิดความรู้และความพึงพอใจตามที่ได้  
คาดหวังไว้ และมีความพึงพอใจ จากจำนวนผู้ใช้ที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๖๖ คน  
มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ และ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖

**บทสรุปและผลวิเคราะห์การสำรวจเรื่องการให้บริการของหน่วยงาน  
กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี  
กรมทรัพยากรธรณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐**

จากผลการสำรวจความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในสังกัดกรมทรัพยากรธรณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม ประกอบด้วย ๑) กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการและบุคลากรของกรมทรัพยากรธรณี และ ๒) กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก (พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชนทั่วไป) ซึ่งสรุปผลได้ ดังนี้

**๑. การให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี (โดยกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการและบุคลากรของกรมทรัพยากรธรณี)**

**๑.๑ บทสรุปผลการสำรวจ**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๙ มีอายุในช่วง ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๑ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการและบุคลากรของ กรมทรัพยากรธรณี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๘ รวมทั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาเพื่อใช้บริการในประเภทบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๖

**ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

**๑) พฤติกรรมการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี มีการให้บริการ ประกอบด้วย การบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างรัตนชาติ/ธรณีวัตถุ, การบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย, การบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างดิน/ตะกอนธารน้ำ, การบริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ และเครื่องมือวิทยาศาสตร์, การบริการคำปรึกษาแนะนำ และ การบริการอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี อย่างน้อย ๑ บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๕ และกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ได้รับการบริการการตรวจวิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๖

**๒) ความคิดเห็นต่อการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี แบ่งออกเป็น ๔ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ประเด็นที่ ๑ ด้านการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความพึงพอใจในเรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๒ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖, เรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๗ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕, เรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๑ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓, เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๑ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗, เรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๙ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ และเรื่องการรับผลการวิเคราะห์ตรวจสอบ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๗ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑

- ประเด็นที่ ๒ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความพึงพอใจในเรื่องสภาพแวดล้อมในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๔ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔

- ประเด็นที่ ๓ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความพึงพอใจในเรื่องการเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกของการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๗ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐, เรื่องการให้คำแนะนำและการแก้ปัญหา โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๒ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕, เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๙ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕, เรื่องความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๔ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕, เรื่องความประทับใจในการบริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๙ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ และเรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๒ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕

- ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้ามาใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีทำให้เกิดความรู้และความพึงพอใจตามที่ได้คาดหวังไว้ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๗ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ และความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี จากจำนวนผู้เข้าใช้ที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๔๓ คน มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๘

**๑.๒ ผลวิเคราะห์การสำรวจ**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศหญิงมากกว่าเพศชายประมาณเจ็ดเปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยทำงานเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษา

ประมาณห้าสิบเปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แสดงให้เห็นได้ว่า เป็นผู้มีความรู้ในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ ประกอบกับผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดเป็นข้าราชการหรือบุคลากรของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี จึงมีความเป็นไปได้สูงที่ผู้ใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการจริง ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาเพื่อใช้บริการในประเภทบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี อย่างน้อย ๑ บริการ และ กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นผู้ได้รับการบริการ การตรวจวิเคราะห์, การบริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ และเครื่องมือวิทยาศาสตร์ และการบริการ คำปรึกษาแนะนำ จากหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี แสดงให้เห็น ได้ว่า ภาพลักษณ์ของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ยังคง เป็นแหล่งข้อมูลความรู้ในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านวิชาการ คลังข้อมูล ศูนย์บริการความรู้ และการเผยแพร่ องค์ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรณีของประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ ในปัจจุบันกองวิเคราะห์และ ตรวจสอบทรัพยากรธรณี ได้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ทั้งแบบพื้นฐาน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก (Word of Mouth), เว็บไซต์ (Website) เป็นต้น หากกองวิเคราะห์ และตรวจสอบทรัพยากรธรณี มีการเพิ่มประเภทของสื่อในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ การจัดทำจดหมายข่าว การจัดนิทรรศการ และวิทยุ/โทรทัศน์ ซึ่งล้วนเป็นสื่อที่มีอิทธิพล ในการสร้างความเข้าใจในภารกิจของหน่วยงานจะเป็นการเพิ่มแนวทางชักจูงให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการ สูงมากขึ้น

ทั้งนี้ การจัดแสดงรูปแบบการให้บริการขนาดเล็กภายในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี (Display) หรือ การเข้าร่วมการจัดทำนิทรรศการระดับกรม (Exhibition) ภายใต้ชื่อแนวคิดของกรม เดียวกัน (Main Concept/Unique Concept) ยังคงเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการกอง วิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ให้ความสำคัญมาก หากสามารถนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมและ มีความต่อเนื่อง ก็จะสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในอนาคตได้

สำหรับในส่วนของการความคิดเห็นต่อการใช้กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี สามารถ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่ และด้านความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวม พบได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อองค์ความรู้ที่ได้รับบริการมีความหลากหลายและตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และที่สำคัญมีการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ทั้งใน

เรื่องความรวดเร็วในการรับบริการและคุณภาพของข้อมูลผลการวิเคราะห์ตรวจสอบต่างๆ แสดงให้เห็นได้ว่า การบริการในด้านเอกสารข้อมูลที่สามารถจับต้องได้ การบริการในส่วนให้คำปรึกษา แนะนำของเจ้าหน้าที่ และการจัดสถานที่ให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้าราชการหรือบุคลากรของกรมทรัพยากรธรณี มีแนวความคิดทางบวกกับกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ที่จะเข้าใช้บริการในอนาคตและจะแนะนำให้ผู้อื่นเข้าใช้บริการด้วย หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะอยู่ในระดับสูง และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ก็จะกลายเป็นลูกค้าในภาคส่วนราชการที่เป็นที่มีความผูกพันและมีความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ต่อการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ต่อไป ทั้งนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีที่ผ่านมา พบว่า อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ ๘๐ แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีให้ความสำคัญกับนโยบายของกรมทรัพยากรธรณีและพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่องเป็นอย่างดี

## **๒. การให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี (โดยกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ**

**ที่เป็นผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก (พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชนทั่วไป**

### **๑.๑ บทสรุปผลการสำรวจ**

#### **ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ มีอายุในช่วง ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๘ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๒ สังกัดหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ ๗๒.๗๓ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาเพื่อใช้บริการในประเภทบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕

#### **ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

##### **๑) พฤติกรรมการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี มีการให้บริการ ประกอบด้วย การบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย, การบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย, การบริการ

ตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างดิน/ตะกอนธาณน้ำ, การบริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ และเครื่องมือวิทยาศาสตร์, การบริการคำปรึกษาแนะนำ และ การบริการอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี อย่างน้อย ๑ บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๐ และกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ได้รับการบริการการตรวจวิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๑

#### ๒) ความคิดเห็นต่อการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี แบ่งออกเป็น ๔ ประเด็นหลัก ดังนี้

##### - ประเด็นที่ ๑ ด้านการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความพึงพอใจในเรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๘ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙, เรื่องได้รับการที่ตรงตามความต้องการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕, เรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔, เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔, เรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๘ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ และเรื่องการรับผลการวิเคราะห์ตรวจสอบ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๘ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓

##### - ประเด็นที่ ๒ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความพึงพอใจในเรื่องสภาพแวดล้อมในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๐ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑

##### - ประเด็นที่ ๓ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความพึงพอใจในเรื่องการเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกของการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐, เรื่องการให้คำแนะนำและการแก้ปัญหา โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖, เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๙ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗, เรื่องความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๘ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗, เรื่องความประทับใจในการบริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๙

และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ และเรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๙ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘

- ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้ามาใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีทำให้เกิดความรู้และความพึงพอใจตามที่ได้คาดหวังไว้ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๙ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ และความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี จากจำนวนผู้เข้าใช้ที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๖๖ คน มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕

### ๑.๒ ผลวิเคราะห์การสำรวจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศชายมากกว่าเพศหญิงประมาณสี่สิบแปดเปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยทำงานเป็นส่วนใหญ่ อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท และสังกัดภาคเอกชน ระดับการศึกษาประมาณเจ็ดสิบเปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แสดงให้เห็นได้ว่า เป็นผู้มีความรู้ในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ จึงมีความเป็นไปได้สูง ที่ผู้ใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการจริง ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาเพื่อใช้บริการในประเภทบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี อย่างน้อย ๑ บริการ และ กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นผู้ได้รับการบริการ การตรวจวิเคราะห์, การบริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ และเครื่องมือวิทยาศาสตร์ และการบริการ คำปรึกษาแนะนำ จากหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี แสดงให้เห็นได้ว่า ภาพลักษณ์ของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ยังคงเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านวิชาการ คลังข้อมูล ศูนย์บริการความรู้ และการเผยแพร่ องค์ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรณีของประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ ในปัจจุบันกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ได้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ทั้งแบบพื้นฐาน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก (Word of Mouth), เว็บไซต์ (Website) เป็นต้น หากกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี มีการเพิ่มประเภทของสื่อในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ การจัดทำจดหมายข่าว การจัดนิทรรศการ และวิทยุ/โทรทัศน์ ซึ่งล้วนเป็นสื่อที่มีอิทธิพลในการสร้างความเข้าใจในภารกิจของหน่วยงานจะเป็นการเพิ่มแนวทางชักจูงให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการสูงมากขึ้น

ทั้งนี้ การจัดแสดงรูปแบบการให้บริการขนาดเล็กภายในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี (Display) หรือ การเข้าร่วมการจัดทำนิทรรศการระดับกรม (Exhibition) ภายใต้ชื่อแนวคิดของกรมเดียวกัน (Main Concept/Unique Concept) ยังคงเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ให้มีความสำคัญมาก หากสามารถนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีความต่อเนื่อง ก็จะสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในอนาคตได้

สำหรับในส่วนของความคิดเห็นต่อการใช้กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี สามารถแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวม พบได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อองค์ความรู้ที่ได้รับบริการมีความหลากหลายและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และที่สำคัญมีการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องความรวดเร็วในการรับบริการและคุณภาพของข้อมูลผลการวิเคราะห์ตรวจสอบต่างๆ แสดงให้เห็นได้ว่าการบริการในด้านเอกสารข้อมูลที่สามารถจับต้องได้ การบริการในส่วนให้คำปรึกษา แนะนำของเจ้าหน้าที่ และการจัดสถานที่ให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้าราชการหรือบุคลากรของกรมทรัพยากรธรณี มีแนวความคิดทางบวกกับกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ที่จะเข้าใช้บริการในอนาคตและจะแนะนำให้ผู้อื่นเข้าใช้บริการด้วย หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะอยู่ในระดับสูง และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวก็จะกลายเป็นลูกค้าในส่วนภาคราชการ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไปที่เป็นที่มีความผูกพันและมีความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ต่อการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ต่อไป ทั้งนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีที่ผ่านมา พบว่า อยู่ในระดับเพิ่มมากขึ้น จากเดิม ร้อยละ ๘๔ เป็น ร้อยละ ๙๑ แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีให้ความสำคัญกับนโยบายของกรมทรัพยากรธรณี และพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่องเป็นอย่างดี

**บทสรุปและผลวิเคราะห์การสำรวจเรื่องการให้บริการของหน่วยงาน  
กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี  
กรมทรัพยากรธรณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐  
ในภาพรวมของกลุ่มผู้ใช้บริการ**

จากผลการสำรวจความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในสังกัดกรมทรัพยากรธรณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในภาพรวมของกลุ่มผู้ใช้บริการ ๑) กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการและบุคลากรของ ทรัพยากรธรณี และ ๒) กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก (พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชนทั่วไป) ซึ่งสรุปผลในภาพรวมของกลุ่มผู้ใช้บริการ ดังนี้

**๑ บทสรุปผลการสำรวจ ในภาพรวม**

**๑.๑ บทสรุปผลการสำรวจ**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๘ มีอายุในช่วง ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๔ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการและบุคลากรของกรมทรัพยากรธรณี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๒ สังกัดหน่วยงานกรมทรัพยากรธรณี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๕ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๒ รวมทั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาเพื่อใช้บริการในประเภทบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย) คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๙

**ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

**๒.๑ พฤติกรรมการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี มีการให้บริการ ประกอบด้วย การบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างรัตนชาติ/ธรณีวัตถุ, การบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย, การบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างดิน/ตะกอนธารน้ำ, การบริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ และเครื่องมือวิทยาศาสตร์, การบริการคำปรึกษาแนะนำ และ การบริการอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี อย่างน้อย ๑ บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๗ และกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ได้รับการบริการการตรวจวิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๐

**๒.๒ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี แบ่งออกเป็น ๔ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ประเด็นที่ ๑ ด้านการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีคามพึงพอใจในเรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๐ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒, เรื่องได้รับการที่ตรงตามความต้องการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๙ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙, เรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๖ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘, เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๒ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒, เรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๘ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ และเรื่องการรับผลการวิเคราะห์ตรวจสอบ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๖ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓

- ประเด็นที่ ๒ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีคามพึงพอใจในเรื่องสภาพแวดล้อมในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๗ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖

- ประเด็นที่ ๓ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีคามพึงพอใจในเรื่องการเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกของการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๒ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘, เรื่องการให้คำแนะนำและการแก้ปัญหา โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๘ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓, เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๐ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐, เรื่องความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๒ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔, เรื่องความประทับใจในการบริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๗ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ และเรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๙ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕

- ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้ามาใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีทำให้เกิดความรู้และความพึงพอใจตามที่ได้คาดหวังไว้ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๘ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ และความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี จากจำนวนผู้เข้าใช้ที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๐๙ คน มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๔

**๑.๒ ผลวิเคราะห์การสำรวจ**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศชายมากกว่าเพศหญิงประมาณสิบสี่เปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยทำงานเป็นส่วนใหญ่ อาชีพส่วนใหญ่เป็น

พนักงานบริษัท และสังกัดภาคเอกชน ระดับการศึกษาประมาณเจ็ดสิบเปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แสดงให้เห็นได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ จึงมีความเป็นไปได้สูง ที่ผู้ใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการจริง ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาเพื่อใช้บริการในประเภทบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างแร่/หิน/ดิน/ทราย

ทั้งนี้ ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ สามารถวิเคราะห์เพิ่มเติมได้ ดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่เป็นเพศชายเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเหตุผล ๒ ประการ คือ ประการที่ ๑ วิธีการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเจาะจงจากผู้เข้าใช้บริการจริงทุกคนที่เข้าใช้บริการในสถานที่ให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ทั้งในรูปแบบของการเก็บข้อมูลจากผู้แทนของหน่วยงานต่างๆ ของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี และผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก (พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชนทั่วไป) โดยไม่มีการจัดสัดส่วนจำนวนแบบสำรวจสำหรับเพศชายและเพศหญิง และประการที่ ๒ เมื่อเทียบผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด พบว่า เพศชายมีความสนใจหรือได้รับมอบหมายจากหน่วยงานต่างๆ ให้เข้ามาใช้บริการสถานที่ให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ใกล้เคียงจากการสำรวจในปีที่ผ่านมาในอัตราส่วนมากกว่าเพศหญิงประมาณสิบสี่เปอร์เซ็นต์ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า มีแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้ที่ กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จะเป็นเพศชาย ดังนั้น กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี จึงควรให้ความสำคัญกับประเภทงานของการรับบริการและแนวทางการเข้าถึงของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเพศชาย เป็นลำดับแรก ซึ่งจากผลสำรวจดังกล่าว พบว่า ประเภทงานของการรับบริการของผู้ใช้บริการการวิเคราะห์ของหน่วยงาน เมื่อเปรียบเทียบกับผู้เข้าใช้บริการในภาพรวม แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนได้ว่า มีความสอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกันในเรื่องการบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ให้เป็นแหล่งความรู้ทางด้านวิชาการ คลังข้อมูล ศูนย์บริการความรู้ และการเผยแพร่ องค์ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรณีของประเทศไทยและต่างประเทศ เป็นแนวทางที่เหมาะสมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน และมีระดับตำแหน่งที่สามารถเป็นผู้แทนของหน่วยงานในการเข้ารับข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี หากกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี สามารถเข้าใจวิธีการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง จะเป็นการขยายฐานของจำนวนผู้ใช้บริการสถานที่ให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ต่อไปในอนาคต

๓. กลุ่มเป้าหมายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ในระดับสูง

และเป็นกลุ่มที่มีพร้อมทั้งคุณวุฒิและวัยวุฒิในสังคมไทย หากกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีสามารถเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายนี้ได้ จะสามารถเผยแพร่ความรู้ทางการให้บริการงานวิเคราะห์ต่างๆ และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี รวมถึง ภาพลักษณ์ที่ดีของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรธรณีได้เป็นอย่างดี

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี อย่างน้อย ๑ บริการ และ กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นผู้ได้รับการบริการ การตรวจวิเคราะห์, การบริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ และเครื่องมือวิทยาศาสตร์ และการบริการ ค่าปรึกษาแนะนำ จากหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี แสดงให้เห็น ได้ว่า ภาพลักษณ์ของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ยังคง เป็นแหล่งข้อมูลความรู้ในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านวิชาการ คลังข้อมูล ศูนย์บริการความรู้ และการเผยแพร่ องค์ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรณีของประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ ในปัจจุบันกองวิเคราะห์และ ตรวจสอบทรัพยากรธรณี ได้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ทั้งแบบพื้นฐาน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก (Word of Mouth), เว็บไซต์ (Website) เป็นต้น หากกองวิเคราะห์ และตรวจสอบทรัพยากรธรณี มีการเพิ่มประเภทของช่องสื่อในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ การจัดทำจดหมายข่าว การจัดนิทรรศการ และวิทยุ/โทรทัศน์ ซึ่งล้วนเป็นสื่อที่มีอิทธิพล ในการสร้างความเข้าใจในภารกิจของหน่วยงานจะเป็นการเพิ่มแนวทางชักจูงให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการ สูงมากขึ้น

ทั้งนี้ การจัดแสดงรูปแบบการให้บริการขนาดเล็กภายในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี (Display) หรือ การเข้าร่วมการจัดทำนิทรรศการระดับกรม (Exhibition) ภายใต้ชื่อแนวคิดของกรม เดียวกัน (Main Concept/Unique Concept) ยังคงเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการกอง วิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ให้ความสำคัญมาก หากสามารถนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมและ มีความต่อเนื่อง ก็จะสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในอนาคตได้

สำหรับในส่วนของความคิดเห็นต่อการใช้กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี สามารถ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่ และด้านความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวม พบได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อองค์ความรู้ที่ได้รับบริการมีความหลากหลายและตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และที่สำคัญมีการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่อง ความรวดเร็วในการรับบริการและคุณภาพของข้อมูลผลการวิเคราะห์ตรวจสอบต่างๆ แสดงให้เห็นได้ว่า

การบริการในด้านเอกสารข้อมูลที่สามารถจับต้องได้ การบริการในส่วนให้คำปรึกษา แนะนำของเจ้าหน้าที่ และการจัดสถานที่ให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้าราชการหรือบุคลากรของกรมทรัพยากรธรณี มีแนวความคิดทางบวกกับกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ที่จะเข้าใช้บริการในอนาคตและจะแนะนำให้ผู้อื่นเข้าใช้บริการด้วย หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะอยู่ในระดับสูง และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ก็จะกลายเป็นลูกค้าในส่วนภาคราชการ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไปที่เป็นที่มีความผูกพันและมีความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ต่อการใช้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ต่อไป ทั้งนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีที่ผ่านมา พบว่า อยู่ในระดับเพิ่มมากขึ้น จากเดิม ร้อยละ ๘๔.๘๐ เป็น ร้อยละ ๘๖.๐๔ แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีให้ความสำคัญกับนโยบายของกรมทรัพยากรธรณี และพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่องเป็นอย่างดี

ทั้งนี้ จากบทสรุปและผลวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การเข้ารับการให้บริการในสถานที่ให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีนั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการ, พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และ ความคิดเห็นต่อการใช้บริการ โดยภาพรวมมีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนั้น แนวทางการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านวิชาการ คลังข้อมูล ศูนย์บริการความรู้ และการเผยแพร่ องค์ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรณีของประเทศไทยและต่างประเทศ และเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงควรเน้นไปยัง การสร้างกลยุทธ์ โดยกำหนดขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่มีความชัดเจน และที่มีความเกี่ยวข้องกับ เพศชาย หรือ ผู้มีอายุอยู่ในช่วง ๓๕-๔๖ ปี หรือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เป็นสำคัญ รวมทั้ง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีต้องเรียนรู้ถึงวัตถุประสงค์, พฤติกรรม การเข้าใช้บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ และจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของกรมทรัพยากรธรณี เพื่อพิจารณาแนวทางการพัฒนากองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีและการจัดตั้งงบประมาณที่มีความเหมาะสมเพื่อพัฒนาสถานที่ให้บริการของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณีในปีถัดไป

## **ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในภาพรวมของกองวิเคราะห์และตรวจสอบ ทรัพยากรธรณี**

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี สรุปผลข้อเสนอแนะได้ดังนี้

### **๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

#### **๑.๑ ความประทับใจ**

๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการตรวจวิเคราะห์ ตามขั้นตอนและมาตรฐานการวิเคราะห์ที่ได้กำหนดไว้

๒) เจ้าหน้าที่มีจิตบริการโดยมีความตั้งใจสูงในให้บริการผู้รับบริการ การให้บริการที่มีความรวดเร็ว และให้ข้อมูลต่างๆที่มีความเที่ยงตรงสูง

#### **๑.๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

๑) เจ้าหน้าที่ควรมีการเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

### **๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

#### **๒.๑ ความประทับใจ**

๑) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ถูกต้อง เข้าใจได้ง่าย และมีประสิทธิภาพสูง

๒) ได้รับข้อมูลที่ต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด และสามารถเข้าใจเนื้อหาสาระได้ง่าย

#### **๒.๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

๑) ควรกำหนดจุดรับตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ ไว้ในสถานที่เดียวกัน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ของกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี

๒) ควรลดขั้นตอนการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ จะได้ช่วยให้การให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### **๓. ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ**

#### **๓.๑ ความประทับใจ**

๑) รายงานผลการตรวจสอบ มีความถูกต้อง แม่นยำสูง

๒) ได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด และสามารถเข้าใจเนื้อหาสาระได้ง่าย

#### **๓.๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

๑) บางรายงานการวิเคราะห์ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่าปกติ จึงควรลดขั้นตอนการดำเนินงานการวิเคราะห์ต่างๆ

๒) ควรให้การบริการรายงานผลการตรวจสอบในรูปแบบไฟล์ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

#### ๔. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการวิเคราะห์

##### ๔.๑ ความประทับใจ

๑) การประชาสัมพันธ์ผ่านเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจเนื้อหาสาระมาก และเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่มาก

##### ๔.๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทอื่นๆ เช่น การจัดทำนิตยสาร การจัดทำแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ การปรับข้อมูลทางวิชาการและเรื่องสำคัญต่างๆ ในเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย เป็นต้น จะช่วยประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

๒) ควรให้การบริการรายงานผลการตรวจสอบในรูปแบบไฟล์ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

#### ๕. ด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ๕.๑ ความประทับใจ

๑) อาคารสถานที่ ใกล้พื้นที่ชุมชน ผู้ขอใช้บริการมีความสะดวกในการเข้ามาติดต่อราชการ

##### ๕.๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑) ควรจัดสถานที่สำหรับให้บริการการวิเคราะห์ ในพื้นที่เดียวกัน เพื่อสะดวกสำหรับผู้ขอเข้าใช้บริการการวิเคราะห์ต่างๆ

๒) ควรเพิ่มจำนวนที่จอดรถสำหรับผู้เข้ารับบริการของหน่วยงานต่างๆ

๓) ควรปรับปรุงอาคารต่างๆ ให้มีความสวยงามมากขึ้น เช่น การทาสีอาคารใหม่ เป็นต้น

#### ๖. ความต้องการด้านอื่นๆ หรือข้อเสนอแนะ

##### ๖.๑ ความประทับใจ

๑) บริการในภาพรวมนั้นมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก มีความพึงพอใจสูงมาก (ความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าร้อยละ ๙๐) และผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายในหน่วยงาน มีความพึงพอใจสูง (ความพึงพอใจในการใช้บริการประมาณร้อยละ ๘๐)

##### ๖.๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ๑) ควรจัดซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์ ที่มีความทันสมัย สำหรับการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบรับการเข้าสู่ Thailand ๔.๐ ตามนโยบายรัฐบาลปัจจุบัน
  - ๒) ควรเพิ่มจำนวนที่จอดรถสำหรับผู้เข้ารับบริการของหน่วยงานต่างๆ
  - ๓) ควรปรับปรุงอาคารต่างๆ ให้มีความ
-

## คณะทำงาน

### ที่ปรึกษา

นายต่อศักดิ์ ประสมทรัพย์

ผู้อำนวยการกองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี

### บรรณาธิการและเรียบเรียง

นางสาวปิยนันท์ อำนางสกุลฤทธิ

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา  
ทรัพยากรธรณี

### ผู้ตรวจรายงานผลการวิจัย

นางสาวปิยนันท์ อำนางสกุลฤทธิ

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา  
ทรัพยากรธรณี

### ผู้ประมวลผลข้อมูลแบบสำรวจ

นางสาวปิยนันท์ อำนางสกุลฤทธิ

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา  
ทรัพยากรธรณี

นางสาวนิติกาญจน์ ฝาเงิน

นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ

### ผู้วิเคราะห์ผลการวิจัย

นางสาวปิยนันท์ อำนางสกุลฤทธิ

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา  
ทรัพยากรธรณี

### ผู้รวบรวม จัดพิมพ์ และออกแบบ

นางสาวปิยนันท์ อำนางสกุลฤทธิ

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา  
ทรัพยากรธรณี