








# รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเกี่ยวกับ การประกอบกิจการประปาสัมปทาน ส่วนกิจการประปาสัมปทาน กรมทรัพยากรน้ำ



ประเด็นการให้บริการของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย (เต็ม 5.00)
<b>1. ประเภทการขอรับบริการ</b>	
1) การขอรับสัมปทาน	4.63
2) การขออนุญาตจำหน่ายน้ำประปา	4.625
3) การขอขยายเขตสัมปทาน	4.5
4) การขอต่ออายุสัมปทาน	4.65
5) การขอโอนสัมปทาน	4.2
6) การขอปรับอัตราค่าน้ำประปา	4.2
7) การขอเพิ่มกำลังการผลิต	4.5
<b>2. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1) การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.32
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.57
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.5
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.6
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ แสดงจุดบริการ	4.38
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.33
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.33
<b>4. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.86
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.9
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.81
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.81
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.67
<b>5. คุณภาพการให้บริการ</b>	
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	4.62
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	4.67
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	4.57

จำนวนผู้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจ : ผู้รับสัมปทานประกอบกิจการประปา 21 ราย

ระดับความพึงพอใจ :

-  มากที่สุด (5)
-  มาก (4)
-  ปานกลาง (3)
-  น้อย (2)
-  น้อยที่สุด (1)