



สรุป ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน กรมพัฒนาที่ดิน ปี ๒๕๖๔



สรุป ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน กรมพัฒนาที่ดิน ปี ๒๕๖๔

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ในหมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การรับฟังความเห็น หรือการมีส่วนร่วมจาก ประชาชน การปรับระบบการให้บริการประชาชน การสำรวจความพึงพอใจ) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมพัฒนาที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมพัฒนาที่ดิน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงระบบงาน ขั้นตอนการบริการของกรมพัฒนาที่ดิน ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมากขึ้น ประชากรที่ทำการสำรวจ คือ เกษตรกร และประชาชนทั่วไป ซึ่งกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงาน กรมฯ ได้ออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ให้สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑-๑๒ (สพข.) ดำเนินการสำรวจ จำนวน ๑๐๐ ชุดต่อหนึ่งหน่วยงานหรือมากกว่า และส่งผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวกลับมาให้กรมฯ โดยจะได้ดำเนินการสรุปผลคะแนนความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานและภาพรวมของกรมฯ

ความพึงพอใจใช้ผลคะแนนเฉลี่ยและร้อยละ

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมพัฒนาที่ดิน สรุปได้ดังนี้

๑.๑ กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกร คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ได้คะแนนร้อยละ ๙๑.๐๒

๑.๒ กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกร คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งตามสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑-๑๒ (สพข.) ดังนี้

๑) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑	ได้คะแนนร้อยละ	๘๗.๘๐
๒) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒	ได้คะแนนร้อยละ	๙๙.๓๖
๓) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓	ได้คะแนนร้อยละ	๙๒.๗๕
๔) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๔	ได้คะแนนร้อยละ	๙๔.๑๑
๕) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๕	ได้คะแนนร้อยละ	๙๒.๗๓
๖) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๖	ได้คะแนนร้อยละ	๘๖.๙๘
๗) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๗	ได้คะแนนร้อยละ	๙๔.๕๗
๘) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘	ได้คะแนนร้อยละ	๘๗.๔๔
๙) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๙	ได้คะแนนร้อยละ	๘๙.๔๒
๑๐) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๐	ได้คะแนนร้อยละ	๙๑.๐๖
๑๑) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๑	ได้คะแนนร้อยละ	๙๐.๑๒
๑๒) สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๒	ได้คะแนนร้อยละ	๘๕.๙๕

๒. ลักษณะการให้บริการและช่องทางการให้บริการ

๒.๑ ลักษณะการให้บริการเกษตรกร บริการด้านปัจจัยการผลิตทางเกษตร บริการข้อมูลองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการพัฒนาที่ดิน การวิเคราะห์ดิน น้ำ ปืช ปุ๋ย และวัสดุปรับปรุงบำรุงดิน ร้อยละ บริการเรื่องแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เรื่องระบบอนุรักษ์ดินและน้ำ และอื่นๆ

๒.๒ ช่องทางการให้บริการเกษตรกร ส่วนใหญ่ ให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน ผ่านหมอดินอาสา ผ่านศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการพัฒนาที่ดิน ผ่านคลินิกเกษตรเคลื่อนที่

๒.๓ ช่องทางการใช้บริการของหน่วยงานและประชาชนทั่วไป ช่องทางการใช้บริการส่วนใหญ่ผ่านโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์หรือ E-mail ของกรมพัฒนาที่ดิน ผ่าน Web Application Mobile Application ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (facebook)

๓. ความต้องการและความคาดหวัง

๓.๑ เกษตรกรคาดหวังให้กรมพัฒนาที่ดิน ๑) การสนับสนุนปัจจัยการผลิต และสารปรับปรุงบำรุงดินต่างๆ ๒) การให้ความรู้คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงบำรุงดิน การลดต้นทุนการผลิต การเพิ่มผลผลิตและการสร้างความตระหนักในคุณค่าของดิน ๓) การส่งเสริมการอนุรักษ์ดินและน้ำ ๔) การช่วยแก้ปัญหาในการทำ การเกษตร ส่วนอื่นๆ เช่น การให้บริการถึงพื้นที่ การส่งเสริมพัฒนาแหล่งน้ำ การส่งเสริมเกษตรอินทรีย์ การลดการใช้สารเคมี เป็นต้น

๓.๒ ความต้องการและความคาดหวังของหน่วยงานและประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่คาดหวังการบริการเรื่องการบริการสะดวกรวดเร็ว มีการบริการข้อมูลทันสมัยการเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับดิน และได้รับความรู้คำแนะนำเกี่ยวกับดินและการใช้ประโยชน์ที่ดิน

**แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กิจกรรมแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๒๕	๗๐	๕	-	-	๑๐๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๒๖	๖๕	๙	-	-	๑๐๐	๔.๑๗	๘๓.๔๐
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๓๕	๖๐	๕	-	-	๑๐๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๒๖	๕๖	๑๘	-	-	๑๐๐	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	๓๙	๕๓	๘	-	-	๑๐๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐
รวม							๔.๒๑	๘๔.๒๔

๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ดีได้	๕๔	๔๕	๑	-	-	๑๐๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๖๐	๓๙	๑	-	-	๑๐๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐
รวม							๔.๕๖	๙๑.๒๐

๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ฤดูแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๔๑	๕๗	๒	-	-	๑๐๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐
๒) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการ และจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๓๔	๖๒	๔	-	-	๑๐๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๓) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๔๑	๕๗	๒	-	-	๑๐๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐
						รวม	๔.๓๖	๘๗.๒๐

๒.๒ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๔๑	๕๗	๒.๐๐	-	-	๑๐๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐
						รวม	๔.๓๙	๘๗.๘๐

ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน..... ๔.๓๘ ๘๗.๘๐

**แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน สักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๙๕	๕	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๙๖	๔	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๑๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๙๘	๒	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	๙๕	๕	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
รวม							๔.๙๗	๙๙.๓๖

๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	๙๕	๕	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๙๕	๕	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๕) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	๙๔	๖	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐
๖) เจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานตลอดเวลา ราชการ (ไม่ต้องนั่งรอ)	๑๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
รวม							๔.๙๗	๙๙.๔๗

๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๙๕	๕	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๙๔	๖	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๙๖	๔	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐
						รวม	๔.๙๕	๙๙.๐๐

๒.๒ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๙๘	๒	-	-	-	๑๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐
						รวม	๔.๙๘	๙๙.๖๐

ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒ ๔.๙๗ ๙๙.๓๖

แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน .สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

							จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๐๐	คน
ประเด็น/ด้าน	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย คะแนน	ร้อยละ	
๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ									
๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							๔.๕๗	๙๑.๓๗	
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๒๔๙	๑๓๔	๑๗	-	-	๔๐๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๒๒๓	๑๕๕	๒๒	-	-	๔๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๕	
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๒๕๒	๑๑๘	๓๐	-	-	๔๐๐	๔.๕๖	๙๑.๑๐	
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๒๕๗	๑๓๐	๑๓	-	-	๔๐๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณา มีความเหมาะสม	๒๖๘	๑๐๔	๒๖	๒.๐๐	-	๔๐๐	๔.๖๐	๙๑.๙๐	
๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							๔.๖๗	๙๓.๓๓	
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	๒๙๓	๗๔	๓๒	๑.๐๐	-	๔๐๐	๔.๖๕	๙๒.๙๕	
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๒๙๖	๘๔	๑๘	๒.๐๐	-	๔๐๐	๔.๖๙	๙๓.๗๐	
๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก							๔.๖๐	๙๑.๙๗	
๑) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๒๕๙	๑๒๗	๑๔.๐๐	-	-	๔๐๐	๔.๖๑	๙๒.๒๕	
๒) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการ และจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๒๖๗	๑๑๕	๑๘.๐๐	-	-	๔๐๐	๔.๖๒	๙๒.๕๕	
๓) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๒๖๖	๙๒	๔๒.๐๐	-	-	๔๐๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	
๒.๒ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ									
๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ							๔.๗๒	๙๔.๓๕	
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๒๙๔	๙๑	๑๗.๐๐	๑.๐๐	-	๔๐๓	๔.๗๒	๙๔.๓๕	
ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน.....							๔.๖๐	๙๒.๗๕	

แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสารเร่งพด.ต่างๆ
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๔

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๔๘	๔๐	๑๒	-	-	๑๐๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๖๘	๒๔	๘	-	-	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๗๐	๒๐	๑๐	-	-	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๘๐	๑๒	๘.๐๐	-	-	๑๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	๕๖	๓๖	๘.๐๐	-	-	๑๐๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐
						รวม	๔.๕๕	๙๑.๐๔

๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ดีได้	๘๐	๑๖	๔	-	-	๑๐๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๘๐	๑๖	๔	-	-	๑๐๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐
						รวม	๔.๗๖	๙๕.๒๐

๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือคัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๖๔	๓๒	๔	-	-	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๖๖	๓๐	๔	-	-	๑๐๐	๔.๖๒	๙๒.๔๐
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๘๕	๑๒	๓.๐๐	-	-	๑๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐
						รวม	๔.๖๘	๙๓.๖๐

๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๘๕	๑๓	๒	-	-	๑๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐
						รวม	๔.๘๓	๙๖.๖๐

ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน..... ๔.๗๖ ๙๔.๑๑

แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๕

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความคำถาม	พอใจมากที่สุด (๔)	พอใจมาก (๓)	ค่อนข้างพอใจ (๒)	ไม่ค่อยพอใจ (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๔๐	๖๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๖๐	๓๐	๑๐	-	-	๑๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๖๐	๔๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๖๐	๒๐	๒๐	-	-	๑๐๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	๕๐	๕๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
รวม							๔.๔๘	๘๙.๖๐

๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อความคำถาม	พอใจมากที่สุด (๔)	พอใจมาก (๓)	ค่อนข้างพอใจ (๒)	ไม่ค่อยพอใจ (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	๓๐	๒๐	๑๐	-	-	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๖๐	๔๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
รวม							๔.๖๐	๙๒.๐๐

๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ข้อความคำถาม	พอใจมากที่สุด (๔)	พอใจมาก (๓)	ค่อนข้างพอใจ (๒)	ไม่ค่อยพอใจ (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๖๐	๔๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๒) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการ และจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๖๐	๔๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๘๐	๒๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
รวม							๔.๖๗	๙๓.๓๓

๒.๒ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๔)	พอใจมาก (๓)	ค่อนข้างพอใจ (๒)	ไม่ค่อยพอใจ (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
						รวม	๔.๘๐	๙๖.๐๐

ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน..... ๔.๖๔ ๙๒.๗๓

แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงานสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๖.....

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจ มากที่สุด (๔)	พึงพอใจ มาก (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจ เลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๓๑	๕๔	๑๕	-	-	๑๐๐	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๕๒	๔๑	๗	-	-	๑๐๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๕๑	๓๙	๑๐	-	-	๑๐๐	๔.๔๑	๘๘.๒๐
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๔๑	๔๔	๑๕	-	-	๑๐๐	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณา มีความเหมาะสม	๒๑	๖๑	๑๘	๐	๐	๑๐๐	๔.๐๓	๘๐.๖๐
						รวม	๔.๒๖	๘๕.๒๔

๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจ มากที่สุด (๔)	พึงพอใจ มาก (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจ เลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	๔๒	๕๓	๔	๑.๐๐	-	๑๐๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๕๑	๔๖	๓	-	-	๑๐๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐
						รวม	๔.๔๒	๘๘.๔๐

๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๓๘	๕๔	๘	-	-	๑๐๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐
การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๒๗	๖๔	๙	-	-	๑๐๐	๔.๑๘	๘๓.๖๐
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๓๙	๕๖	๕	-	-	๑๐๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
						รวม	๔.๒๗	๘๕.๔๗

๒.๒ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๔๘	๔๘	๔	-	-	๑๐๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐
						รวม	๔.๔๔	๘๘.๘๐

ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน..... ๔.๓๕ ๘๖.๙๘

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการทางด้านการวิเคราะห์ดิน

สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกลุ่มวิเคราะห์ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๗ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ ราย รายละเอียดดังตาราง

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการทางด้านวิเคราะห์ดิน

ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ	
๑.๑ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๑.๙๐
๑.๒ การจัดระบบคิดการให้บริการที่ดี	๙๐.๐๐
๑.๓ ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๙๑.๒๐
๑.๔ ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๙๒.๐๐
๑.๕ จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	๙๓.๐๕
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ดีได้	๙๕.๕๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความห่วงใยรับผิดชอบอย่างเต็มที่	๙๖.๐๐
๓. ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	
๓.๑ จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือคัดกรองเอกสารและกรอบบแบบฟอร์มต่างๆ	๙๕.๐๐
๓.๒ การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการ และจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๙๔.๐๘
๓.๓ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๙๗.๒๐
๔. ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๙๕.๕๐

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

๑. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม มีความเต็มใจในการให้บริการเป็นอย่างดี

**แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๔๐	๔๙	๑๐	๑	-	๑๐๐	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๓๙	๔๘	๑๓	-	-	๑๐๐	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่	๔๕	๔๑	๑๔	-	-	๑๐๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๔๔	๓๘	๑๗	๑	-	๑๐๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ	๓๓	๔๒	๒๓	๒	-	๑๐๐	๔.๐๖	๘๑.๒๐
รวม							๔.๒๓	๘๔.๖๔

๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	๕๙	๓๕	๕	๑	-	๑๐๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๖๐	๓๗	๓	-	-	๑๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐
รวม							๔.๕๕	๙๐.๙๐

๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ข้อคำถาม	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๓๔	๕๔	๑๒	-	-	๑๐๐	๔.๒๒	๘๔.๔๐
๒) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๓๔	๕๒	๑๓	๑	-	๑๐๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๓) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๔๑	๔๖	๑๓	-	-	๑๐๐	๔.๒๘	๘๕.๖๐
						รวม	๔.๒๓	๘๔.๖๐

๒.๒ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

ข้อคำถาม	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งาน	๕๕	๓๙	๕	๑	-	๑๐๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐
						รวม	๔.๔๘	๘๙.๖๐

ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน

๔.๓๗ ๘๗.๔๔

**แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๙**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๔๐	๔๑	๑๙	-	-	๑๐๐	๔.๒๑	๘๔.๒๐
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๓๗	๔๗	๑๖	-	-	๑๐๐	๔.๒๑	๘๔.๒๐
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๖๒	๓๓	๕	-	-	๑๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๔๐	๕๒	๘	-	-	๑๐๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	๕๖	๓๙	๕	-	-	๑๐๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐
รวม							๔.๓๖	๘๗.๒๘

๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	๕๖	๔๔	-	-	-	๑๐๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๕๒	๔๒	๖	-	-	๑๐๐	๔.๔๖	๘๙.๒๐
รวม							๔.๕๑	๙๐.๒๐

๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๓๕	๖๐	๕	-	-	๑๐๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐
การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการ และจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๕๙	๔๑	-	-	-	๑๐๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๓๔	๖๖	-	-	-	๑๐๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
						รวม	๔.๔๑	๘๘.๒๐

๒.๒ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๔)	พึงพอใจมาก (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ไม่พอใจเลย (๐)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๖๐	๔๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
						รวม	๔.๖๐	๙๒.๐๐

ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน..... ๔.๕๑ ๘๙.๔๒

แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๐

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

							จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๐	คน
ประเด็น/ด้าน	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจน้อย (๓)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๒)	ไม่พอใจเลย (๑)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ยคะแนน	ร้อยละ	
๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ									
๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							๔.๕๑	๙๐.๑๒	
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๔๔	๕๕	๑	-	-	๑๐๐	๔.๔๓	๘๘.๖๐	
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๕๕	๔๔	๑	-	-	๑๐๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๕๕	๔๓	๒	-	-	๑๐๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๕๖	๓๙	๕	-	-	๑๐๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	๕๓	๔๖	๑	-	-	๑๐๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	
๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							๔.๖๔	๙๒.๘๐	
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	๖๔	๓๕	๑	-	-	๑๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๖๕	๓๕	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	
๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก							๔.๔๓	๘๘.๕๓	
๑) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๕๐	๔๙	๑	-	-	๑๐๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐	
๒) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการ และจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๔๑	๕๔	๕	-	-	๑๐๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐	
๓) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๔๔	๕๕	๑	-	-	๑๐๐	๔.๔๓	๘๘.๖๐	
๒.๒ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ									
๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ							๔.๖๔	๙๒.๘๐	
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๖๔	๓๖	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	
ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน.....							๔.๕๕	๙๑.๐๖	

**แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๑**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

๒.๑ การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความถาม	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจน้อย (๓)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๒)	ไม่พอใจเลย (๑)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	๔๕	๕๕	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐
๒) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	๔๕	๕๕	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐
๓) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๔๕	๕๒	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๔) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	๔๕	๕๒	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๕) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณา มีความเหมาะสม	๔๙	๕๑	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐
รวม							๔.๔๕	๘๘.๙๒

๒.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อความถาม	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจน้อย (๓)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๒)	ไม่พอใจเลย (๑)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	๖๕	๓๕	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๖๘	๓๒	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐
รวม							๔.๖๗	๙๓.๓๐

๒.๑.๓ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจน้อย (๓)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๒)	ไม่พอใจเลย (๑)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	๖๐	๔๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๒) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	๓๙	๖๑	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐
๓) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	๕๕	๔๕	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐
						รวม	๔.๕๑	๙๐.๒๗

๒.๒ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจน้อย (๓)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๒)	ไม่พอใจเลย (๑)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑) ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ	๔๗	๔๖	๗	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
						รวม	๔.๔๐	๘๘.๐๐

ผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน ๔.๕๔ ๙๐.๑๒

แบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๒

ส่วนที่ ๓ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการ ๑ ตำบล ๑ กลุ่มเกษตรกรทฤษฎีใหม่

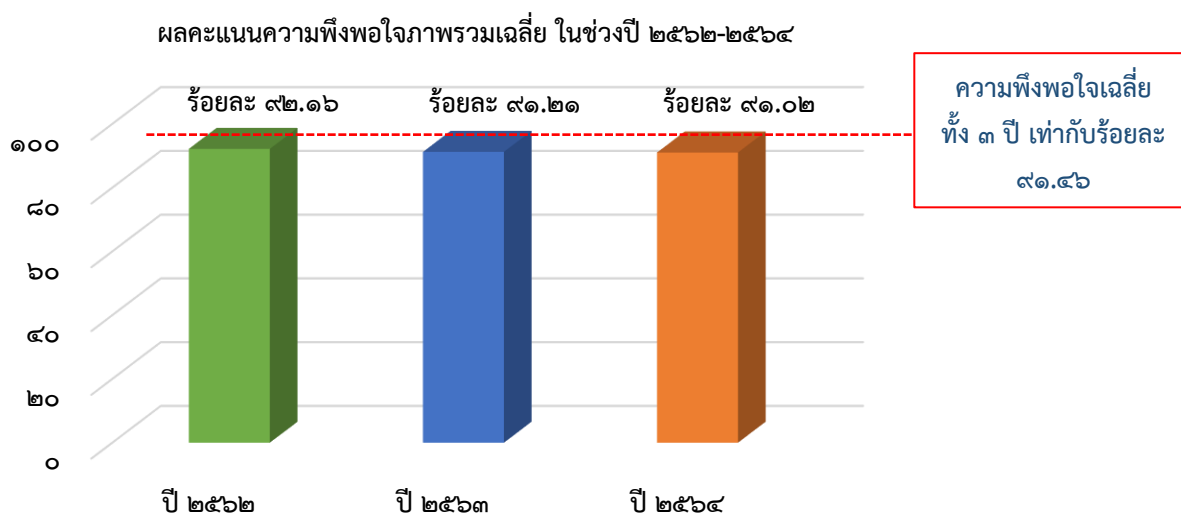
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๗๕ คน

ประเด็น/ด้าน	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ยคะแนน	ร้อยละ	
๒๒. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
๑	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการรับสมัครคัดเลือกเกษตรกร							๔.๑๓	๘๒.๖๓
๑.๑	การประชาสัมพันธ์โครงการ/ช่องทาง การรับสมัคร	๖๒.๐๐	๑๘๔	๒๘	๑	๐	๒๗๕	๔.๑๒	๘๒.๓๓
๑.๒	การจัดระบบการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๖๖.๐๐	๑๘๓	๒๖	๐	๐	๒๗๕	๔.๑๕	๘๒.๙๑
๑.๓	ระบบและขั้นตอนการรับสมัครมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	๗๑.๐๐	๑๗๖	๒๗	๑	๐	๒๗๕	๔.๑๕	๘๓.๐๕
๑.๔	ระยะเวลาในการรอผลการพิจารณา คัดเลือก	๕๔.๐๐	๑๙๒	๒๙	๐	๐	๒๗๕	๔.๐๙	๘๑.๘๒
๑.๕	จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณา มีความเหมาะสม	๖๙.๐๐	๑๗๙	๒๗	๐	๐	๒๗๕	๔.๑๕	๘๓.๐๕
๒	ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๔๑	๘๘.๒๒
๒.๑	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดโครงการฯ สามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้	๑๐๗.๐๐	๑๔๙	๑๙	๐	๐	๒๗๕	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๒.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการและให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจมีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่	๑๒๔.๐๐	๑๓๓	๑๗	๑	๐	๒๗๕	๔.๓๘	๘๗.๖๔
๒.๓	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์โดยมิชอบ	๑๕๕.๐๐	๑๐๖	๑๓	๑	๐	๒๗๕	๔.๕๑	๙๐.๑๘
๒.๔	เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	๑๔๑.๐๐	๑๑๒	๒๒	๐	๐	๒๗๕	๔.๔๓	๘๘.๖๕

ประเด็น/ด้าน		พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	รวม (ราย)	ค่าเฉลี่ยคะแนน	ร้อยละ
๓	ด้านการวางผังแปลง การก่อสร้างสระน้ำ							๔.๓๓	๘๖.๖๗
๓.๑	เกษตรกรมีส่วนร่วมในการวางผังแปลง และการก่อสร้างสระเก็บน้ำ	๑๑๕.๐๐	๑๔๕	๑๓	๒	๐	๒๗๕	๔.๓๖	๘๗.๑๓
๓.๒	รูปแบบและขนาดของสระน้ำตรงตามต้องการของเกษตรกร	๑๑๖.๐๐	๑๓๙	๑๖	๒	๒	๒๗๕	๔.๓๓	๘๖.๕๕
๓.๓	การวางผังแปลง รูปแบบและขนาดของสระน้ำ มีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่	๑๐๙.๐๐	๑๔๗	๑๖	๓	๐	๒๗๕	๔.๓๒	๘๖.๓๓
๔	ด้านการดำเนินงานอื่น ๆ และการบูรณาการของหน่วยงาน							๔.๒๕	๘๕.๙๕
๔.๑	การสนับสนุนปัจจัยการผลิต	๘๓.๐๐	๑๗๒	๒๐	๐	๐	๒๗๕	๔.๒๓	๘๕.๕๘
๔.๒	การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	๘๘.๐๐	๑๗๒	๑๕	๐	๐	๒๗๕	๔.๒๗	๘๕.๓๑
๕	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ							๔.๓๘	๘๗.๖๖
๕.๑	สามารถเก็บกักน้ำไว้ใช้สำหรับการเกษตร	๑๓๙.๐๐	๑๒๒	๑๓	๑	๐	๒๗๕	๔.๔๕	๘๙.๐๒
๕.๒	สามารถใช้ประโยชน์จากที่ดิน เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ที่ดินที่เหมาะสมกับพื้นที่	๑๓๔.๐๐	๑๒๖	๑๔	๑	๐	๒๗๕	๔.๔๓	๘๘.๕๘
๕.๓	ความรู้ความเข้าใจในด้านการปรับปรุงดินและการทำเกษตรทฤษฎีใหม่	๑๐๑.๐๐	๑๔๘	๒๕	๑	๐	๒๗๕	๔.๒๗	๘๕.๓๘
๖	ด้านความยั่งยืนของโครงการ							๔.๓๑	๘๖.๑๖
๖.๑	สร้างอาชีพด้านการเกษตรที่มั่นคง	๑๑๔.๐๐	๑๔๒	๑๙	๐	๐	๒๗๕	๔.๓๕	๘๖.๙๑
๖.๒	เกษตรกรมีรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๑๐๒.๐๐	๑๔๖	๒๖	๑	๐	๒๗๕	๔.๒๗	๘๕.๓๘
๗	ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	๙๕.๐๐	๑๗๐	๑๐	๐	๐	๒๗๕	๔.๓๑	๘๖.๑๘
ผลคะแนนความพึงพอใจของสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๒								๔.๒๙	๘๕.๘๗

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน ของกรมพัฒนาที่ดิน ในช่วงปี ๒๕๖๒-๒๕๖๔

ในช่วงปี ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔ กรมพัฒนาที่ดิน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการต่อหน่วยงาน โดยให้สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑-๑๒ (สพข.) ดำเนินการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เกษตรกร และประชาชน ทั่วไป ตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วย ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก (สำรวจเฉพาะปี ๒๕๖๔) และด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ ซึ่งพบว่าผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย ในช่วงปี ๒๕๖๒-๒๕๖๔ เท่ากับร้อยละ ๙๑.๔๖ และมีแนวโน้มใกล้เคียงกันทั้ง ๓ ปี โดยในปี ๒๕๖๒ มีผลคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๒.๑๖ รองลงมาคือ ปี ๒๕๖๓ เท่ากับร้อยละ ๙๑.๒๑ และปี ๒๕๖๔ เท่ากับร้อยละ ๙๑.๐๒ ตามลำดับ

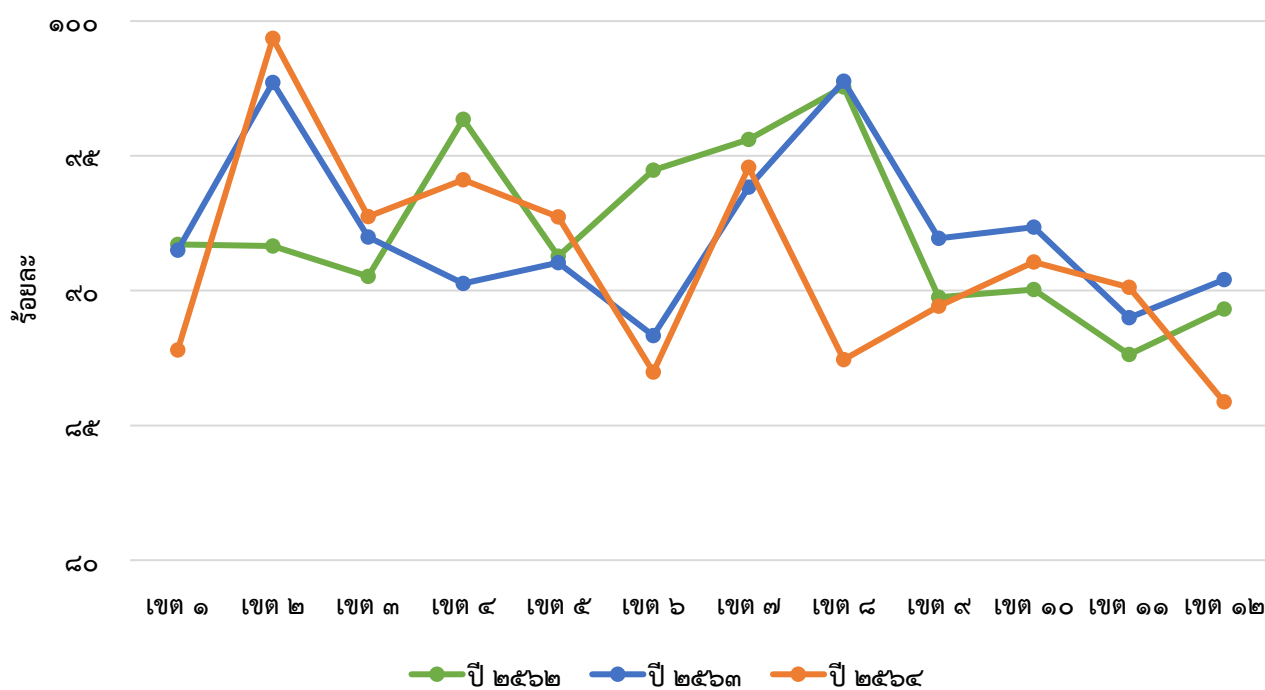


และผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย จำแนกตามเขต ในช่วงปี ๒๕๖๒-๒๕๖๔ ดังตารางและแผนภาพด้านล่าง

เขต	ผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย ในช่วงปี ๒๕๖๒-๒๕๖๔ (ร้อยละ)			
	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	เฉลี่ยทั้ง ๓ ปี
เขต ๑	๙๑.๗๑	๙๑.๕๐	๘๗.๘๐	๙๐.๓๔
เขต ๒	๙๑.๖๖	๙๗.๗๒	๙๙.๓๖	๙๖.๒๕
เขต ๓	๙๐.๕๓	๙๑.๙๙	๙๒.๗๕	๙๑.๗๖
เขต ๔	๙๖.๓๖	๙๐.๒๖	๙๔.๑๑	๙๓.๕๘
เขต ๕	๙๑.๒๘	๙๑.๐๔	๙๒.๗๓	๙๑.๖๘
เขต ๖	๙๔.๔๗	๘๘.๓๓	๘๖.๙๘	๘๙.๙๓
เขต ๗	๙๕.๖๑	๙๓.๘๔	๙๔.๕๗	๙๔.๖๗

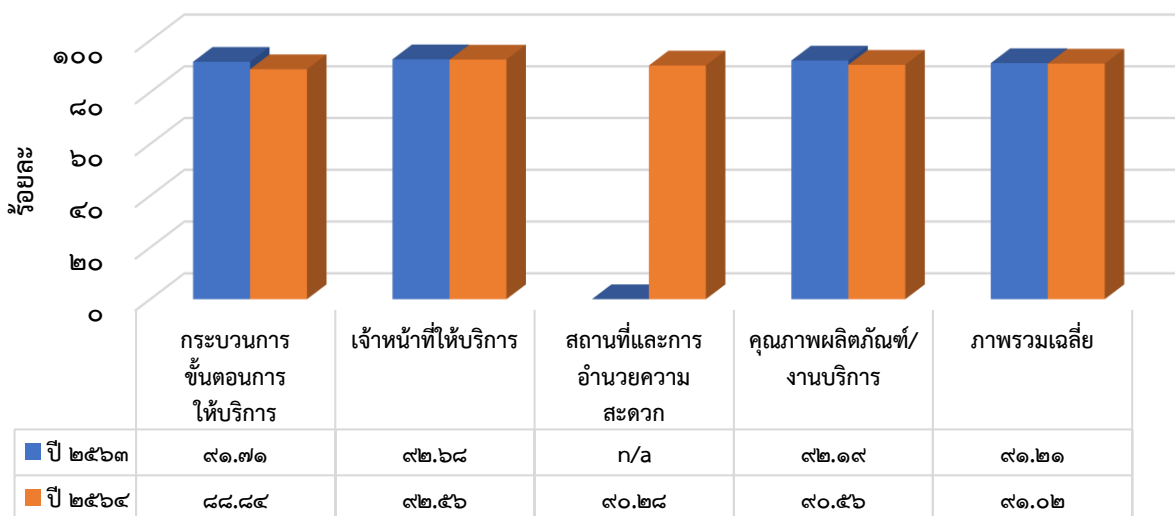
เขต	ผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย ในช่วงปี ๒๕๖๒-๒๕๖๔ (ร้อยละ)			
	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	เฉลี่ยทั้ง ๓ ปี
เขต ๘	๙๗.๕๖	๙๗.๗๗	๘๗.๔๔	๙๔.๒๖
เขต ๙	๘๙.๗๖	๙๑.๙๔	๘๙.๔๒	๙๐.๓๗
เขต ๑๐	๙๐.๐๔	๙๒.๓๕	๙๑.๐๖	๙๑.๑๕
เขต ๑๑	๘๗.๖๓	๘๘.๙๙	๙๐.๑๒	๘๘.๙๑
เขต ๑๒	๘๙.๓๑	๙๐.๔๑	๘๕.๘๗	๘๘.๕๓

ผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย จำแนกตามเขต ในช่วงปี ๒๕๖๒-๒๕๖๔



นอกจากนี้ กรมฯ ยังได้ทำการเปรียบเทียบผลคะแนนความพึงพอใจระหว่างปี ๒๕๖๓ กับปี ๒๕๖๔ จำแนกตามประเด็นต่างๆ ซึ่งสามารถสรุปผลคะแนนการสำรวจฯ ได้ดังแผนภาพ

เปรียบเทียบผลคะแนนความพึงพอใจระหว่างปี ๒๕๖๓ กับปี ๒๕๖๔



จากแผนภาพข้างต้น จะพบว่าผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยของปี ๒๕๖๔ ลดลงจากปี ๒๕๖๓ เท่ากับร้อยละ ๐.๑๙ และเมื่อเปรียบเทียบในรายประเด็นพบว่า ผลคะแนนความพึงพอใจมีค่าลดลงทั้ง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ลดลงร้อยละ ๒.๘๗ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ลดลงร้อยละ ๐.๑๑ และด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ ลดลงร้อยละ ๐.๙๑ จึงส่งผลให้ผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยของปี ๒๕๖๔ ลดลงเล็กน้อยจากปี ๒๕๖๓ นอกจากนี้ อาจมีเหตุปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อผลคะแนนความพึงพอใจในปี ๒๕๖๔ ลดลง เช่น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น เป็นต้น