

# รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมพัฒนาที่ดิน





## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2565 กรมพัฒนาที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบงานและขั้นตอนการบริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้นรวมทั้งเป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต

การสำรวจ ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05 (ความเชื่อมั่นที่ 95%) กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วม ใน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน จำนวน 434 ราย และโครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการผลิตในพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map จำนวน 434 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ และการวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ ประกอบด้วย ผลรวม ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และสรุปผลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 2 โครงการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 87.38 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 90.62 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ ร้อยละ 89.49 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.00 และด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 83.41 ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถสรุปผลความพึงพอใจจำแนกรายโครงการ ได้ดังนี้

### 1.โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน

- ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 87.68 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.34 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ ร้อยละ 89.45 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.48 และด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 83.44 ตามลำดับ

- ข้อเสนอแนะ: ปรับปรุงระยะเวลาการขอ/การชดเชยให้รวดเร็วขึ้น เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลและการขอความช่วยเหลือด้านบริการออนไลน์ การขยายพื้นที่การดำเนินงาน และการ บูรณาการกับหน่วยงานอื่นเพื่อสนับสนุนปัจจัยการผลิตต่างๆ เช่น พันธุ์ปลา ไม้ผล ปุ๋ยหมัก หญ้าแฝก เป็นต้น

### 2.โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการผลิตในพื้นที่ ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map

- ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 87.09 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 89.91 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ ร้อยละ 89.54 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.00 และด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 83.41 ตามลำดับ

- ข้อเสนอแนะ: ปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น กายขยายพื้นที่เป้าหมายเพิ่มขึ้น การพัฒนาพื้นที่อย่างต่อเนื่องและการสนับสนุนปัจจัยการผลิตต่างๆ เช่น หญ้าแฝก ปุ๋ย กากน้ำตาล พันธุ์ไม้ผล พันธุ์ปลา ปูนขาว เมล็ดพันธุ์ข้าว ถั่ว พันธุ์ไม้ ถังน้ำหมัก เป็นต้น



## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมพัฒนาที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมพัฒนาที่ดิน ใน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน และ 2) โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการผลิตในพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map รวมทั้งรวบรวม วิเคราะห์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) หมวดที่ 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ ผู้จัดทำหวังว่าผลการสำรวจฯ ในรายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน ขั้นตอนการบริการ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มากยิ่งขึ้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
กรมพัฒนาที่ดิน



# สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

คำนำ

บทนำ

ระเบียบวิธีการสำรวจ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1

2. วิธีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

2

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมพัฒนาที่ดิน

ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

3

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายโครงการ

4

2.1 โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน

4

2.2 โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการผลิตในพื้นที่ ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map

7

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

10



## บทนำ

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาใช้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อยกระดับและพัฒนาองค์กรของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน ตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA ) หมวดที่ 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต โดยการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริหาร ได้กำหนดให้การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

กรมพัฒนาที่ดิน เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีวิสัยทัศน์ คือ “เป็นองค์กรอัจฉริยะทางดิน เพื่อขับเคลื่อนการใช้ที่ดินอย่างเหมาะสม 15 ล้านไร่ (ภายในปี 2570)” และมีพันธกิจที่สำคัญคือ

1. สำรวจ วิเคราะห์ จำแนกดิน และสำมะโนที่ดิน เพื่อวางแผนการใช้ที่ดินด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
2. พัฒนางานวิจัยเพื่อสร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรมการจัดการดินที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพพื้นที่
3. สร้างศูนย์กลางข้อมูลอัจฉริยะทางดินของประเทศ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรที่ดินอย่างยั่งยืน
4. พัฒนาที่ดินด้วยระบบการบริหารจัดการเชิงรุก ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนถ่ายทอดเทคโนโลยี อนุรักษ์ดินและน้ำ และปรับปรุงบำรุงดิน เพื่อรักษาสมดุลความเสื่อมโทรมของที่ดินและนิเวศเกษตร
5. ยกระดับองค์การด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

ทั้งนี้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมพัฒนาที่ดิน มีทั้งเกษตรกร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ฯลฯ ดังนั้น กรมพัฒนาที่ดินจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ประกอบการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น และส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายของกรมพัฒนาที่ดินในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบงานและขั้นตอนการบริการ ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

### ประชากรที่ทำการสำรวจ

เกษตรกร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมโครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน และโครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมผลิตในพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

### ระยะเวลาที่ทำการสำรวจ

เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2565

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำข้อมูลผลการสำรวจฯ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน ขั้นตอนการบริการให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากยิ่งขึ้น



## ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมพัฒนาที่ดิน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) โดยสำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน และ 2) โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการผลิตในพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ● ประชากร

ประชากรที่ทำการสำรวจ คือ เกษตรกร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมโครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน และโครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการผลิตในพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนรวมทั้งสิ้น 44,678 ราย

#### ● จำนวนกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักสถิติการวิจัยโดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05 (ความเชื่อมั่นที่ 95%) และกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ในทางสถิติตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) รายละเอียดดังตาราง



ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 2 โครงการ

หน่วยงาน	โครงการแหล่งน้ำในไร่นา นอกเขตชลประทาน		โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการผลิต ในพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map	
	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สพข.1	651	10	52	10
สพข.2	1,302	15	26	10
สพข.3	6,060	60	1,149	60
สพข.4	6,782	70	1,974	105
สพข.5	13,300	130	1,971	105
สพข.6	494	10	19	10
สพข.7	1,546	15	318	20
สพข.8	3,614	40	754	45
สพข.9	1,790	20	224	15
สพข.10	539	10	88	10
สพข.11	952	10	-	-
สพข.12	965	10	103	10
<b>รวม</b>	<b>38,000</b>	<b>400</b>	<b>6,678</b>	<b>400</b>

## 2.วิธีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

### •วิธีการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเกษตรกรและผู้รับบริการ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจฯ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประสิทธิภาพของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์/บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการ และ ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

### •การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เครื่องมือทางสถิติ ประกอบด้วย ผลรวม ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการสรุปผลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเชิงพรรณนา



## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมพัฒนาที่ดิน

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมพัฒนาที่ดิน มีเนื้อหา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายโครงการ

2.1 โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน

2.2 โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมผลผลิตในพื้นที่ ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map

ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 2 โครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 87.38 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 90.62 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ ร้อยละ 89.49 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.00 และด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 83.41 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตาราง

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ทั้ง 2 โครงการ	
ประเด็นการให้บริการ ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>83.41</b>
1) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	83.62
2) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	84.24
3) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	84.42
4) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	81.71
5) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	83.09
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>	<b>90.62</b>
6) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	90.32
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	90.92
<b>ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก</b>	<b>86.00</b>
8) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือคัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	86.36
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>83.41</b>
9) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชน และเจ้าหน้าที่	85.28
10) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	86.36
<b>ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/ งานบริการ</b>	<b>89.49</b>
<b>ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย</b>	<b>87.38</b>





## ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายโครงการ

### 2.1 โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน

กลุ่มผู้รับบริการที่ได้ดำเนินการสำรวจ คือ เกษตรกรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวนรวมทั้งสิ้น 434 คน และผู้รับบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 87.68 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.34 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ ร้อยละ 89.45 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.48 และด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 83.44 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

(n=434)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	254	58.50
หญิง	180	41.50
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
21 - 30 ปี	13	3.00
31 - 40 ปี	53	12.21
41 - 50 ปี	131	30.18
51 - 60 ปี	199	45.85
61 ปี ขึ้นไป	38	8.76
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่เคยเรียน	7	1.61
ประถมศึกษา	150	34.56
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	13.82
มัธยมศึกษาตอนปลาย	85	19.59
ปวช.	20	4.61
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	25	5.76
ปริญญาตรี	83	19.12
ปริญญาโท หรือ สูงกว่าปริญญาโท	4	0.92
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.46
แม่บ้าน	10	2.30
รับราชการ	36	8.29
ธุรกิจส่วนตัว	2	0.46
บริษัทเอกชน	9	2.07
เกษตรกรกรม	330	76.04
หมอดินอาสาประจำหมู่บ้าน	35	8.06
หมอดินอาสาประจำตำบล	9	2.07
หมอดินอาสาประจำอำเภอ	1	0.23
หมอดินอาสาประจำจังหวัด	0	0
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>
<b>รูปแบบการทำกรเกษตร</b>		
ทำนา	145	33.41
ทำสวน	122	28.11
ทำไร่	95	21.89
พืชผัก	61	14.06
อื่นๆ	11	2.53
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน

(n=434)

ประเด็นการให้บริการ ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>83.44</b>	
1) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	84.19	- ระยะเวลาการขอและระยะเวลาการชูดานเกินไป ควรมีการดำเนินการที่รวดเร็วมากขึ้น - ยังต้องใช้สำเนาเอกสารประกอบ ควรปรับปรุง/จัดทำระบบการให้บริการออนไลน์
2) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	83.41	
3) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	84.56	
4) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	81.06	
5) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	83.96	



ประเด็นการให้บริการ ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>	<b>91.34</b>	
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	91.20	- เพิ่มการเข้าถึงข้อมูล และการขอความช่วยเหลือด้านบริการออนไลน์ - เจ้าหน้าที่ควรให้บริการรวดเร็วมากขึ้น
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจแสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	91.47	
<b>ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก</b>	<b>86.48</b>	
8) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือคัดกรองเอกสารและกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	86.91	
9) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่	85.39	
10) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	87.14	
<b>ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/ งานบริการ</b>	<b>89.45</b>	
<b>ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย</b>	<b>87.68</b>	

**ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ อื่นๆ** (โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน)

1. อยากให้ขยายพื้นที่ดำเนินงานเพิ่มขึ้นในเขตพื้นที่ชลประทาน เนื่องจากบางพื้นที่อยู่ในเขตชลประทานแต่อยู่ห่างไกลแหล่งน้ำ
2. อยากให้สนับสนุนปัจจัยการผลิต ได้แก่ พันธุ์ปลา ไม้ผล ปุ๋ยหมัก บริการหญ้าแฝก (ตลอดทั้งปี)
3. การบูรณาการกับหน่วยงานอื่น เช่น ประมง เกษตร ฯลฯ เพื่อสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ให้เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการฯ
4. ควรมีโครงการต่อเนื่องทุกปี
5. ลักษณะของบ่อน้ำควรมีหลายแบบ หลายขนาด สามารถปรับตามพื้นที่ได้
6. อยากขุดบ่อบาดาลเพิ่มมากขึ้น การขุดลอกสระเดิมที่ตื้นเขิน หรือที่พังทลาย
7. อยากให้งบประมาณมาเร็วและเพิ่มมากขึ้น
8. การยกเลิกค่าสมทบ (2500 บาท) เนื่องจากเกษตรกรมีรายได้น้อย



## 2.2 โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมผลผลิตในพื้นที่ ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map

กลุ่มผู้รับบริการที่ได้ดำเนินการสำรวจ คือ เกษตรกรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวนรวมทั้งสิ้น 434 คน และผู้รับบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 87.09 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 89.91 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ ร้อยละ 89.54 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.51 และด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 83.39 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

(n=434)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	262	60.40
หญิง	172	39.60
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
21 - 30 ปี	5	1.20
31 - 40 ปี	41	9.40
41 - 50 ปี	132	30.40
51 - 60 ปี	189	43.60
61 ปี ขึ้นไป	67	15.40
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่เคยเรียน	5	1.20
ประถมศึกษา	174	40.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	70	16.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย	84	19.40
ปวช.	22	5.10
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	21	4.70
ปริญญาตรี	45	10.40
ปริญญาโท หรือ สูงกว่าปริญญาโท	9	2.10
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
แม่บ้าน	10	2.30
รับราชการ	16	3.69
ธุรกิจส่วนตัว	21	4.84
บริษัทเอกชน	7	1.61
เกษตรกรกรม	333	76.73
หมอดินอาสาประจำหมู่บ้าน	32	7.37
หมอดินอาสาประจำตำบล	9	2.07
หมอดินอาสาประจำอำเภอ	1	0.23
หมอดินอาสาประจำจังหวัด	0	0
อื่นๆ	5	1.15
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>
<b>รูปแบบการทำงานเกษตรกร</b>		
ทำนา	132	30.41
ทำสวน	112	25.81
ทำไร่	102	23.50
พืชผัก	66	15.21
อื่นๆ	22	5.07
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100</b>

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน

(n=434)

ประเด็นการให้บริการ ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>83.39</b>	
1) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	83.04	- ระยะเวลารอคอย ความล่าช้าในการให้บริการ ควรมีการดำเนินการที่รวดเร็วมากขึ้น
2) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี	85.07	
3) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	84.29	
4) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว	82.35	- อยากให้มีระบบเสียบบัตรและสามารถลงทะเบียนได้เลย
5) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	82.21	



ประเด็นการให้บริการ ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>	<b>89.91</b>	
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้	89.45	- ควรมีหน่วยงานในพื้นที่ให้ความรู้ - ควรมีสื่อออนไลน์ และแนะนำให้เข้าใจ
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจแสดง ความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	90.37	
<b>ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก</b>	<b>85.51</b>	
8) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือคัดกรองเอกสารและกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	85.81	
9) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและ จุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและ เจ้าหน้าที่	85.16	
10) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับ บริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น	85.58	
<b>ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพ ผลិតภัณฑ์/ งานบริการ</b>	<b>89.54</b>	
<b>ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย</b>	<b>87.09</b>	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ อื่นๆ (โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมผลผลิตในพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map)

1. อยากให้สนับสนุนปัจจัยการผลิต ได้แก่ ปุ๋ย กากน้ำตาล พันธุ์ไม้ผล พันธุ์ปลา ปูนขาว เมล็ดพันธุ์ข้าว ถั่ว พันธุ์ไม้ ถังน้ำหมัก เป็นต้น
2. อยากให้มีความต่อเนื่องในการพัฒนาพื้นที่
3. อยากให้มีความหมายพื้นที่มากขึ้น เนื่องจากเกษตรกรมีความต้องการมาก
4. ควรจะมีการปฏิบัติงานด้านการจัดระบบอนุรักษ์ดินและน้ำให้อยู่ในระหว่างเดือน ธ.ค - เม.ย ของปีถัดไป
5. การเพิ่มงบประมาณ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่



## แบบสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของกรมพัฒนาที่ดิน ประจำปี พ.ศ. 2565 สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต.....

**คำชี้แจง :** 1. แบบสำรวจนี้เป็นส่วนหนึ่งของ ตัวชี้วัด “มิติคุณภาพการให้บริการ ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและรับฟังความเห็นของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยงาน ใน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน และ โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการผลิตในพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. แบบประเมินนี้มี 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 : ประสิทธิภาพของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 : เป็นความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์/บริการ ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์/บริการ ส่วนที่ 4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ

3. ข้อมูลที่กรอกในแบบสำรวจเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการของหน่วยงาน และสร้างความโปร่งใสให้กับหน่วยงาน กรุณากรอกแบบสำรวจตามความเป็นจริง โดยข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และแสดงผลในภาพรวมเท่านั้น

4. ทำเครื่องหมาย  ใน  และเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์ (ให้ตอบข้อมูลให้ครบทุกส่วนเท่าที่สามารถตอบได้)

### ส่วนที่ 1 : ประสิทธิภาพของผู้รับบริการ

#### 1.1 ประเภทงานบริการที่ท่านรับบริการ

- โครงการแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน
- โครงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการผลิตในพื้นที่ไม่เหมาะสมตาม Agri-Map



**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อ ผลิตภัณฑ์/บริการ**

ส่วนนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

- 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด    3 หมายถึง พึงพอใจมาก    2 หมายถึง พึงพอใจน้อย  
 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด    0 หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ต่อผลิตภัณฑ์ /บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มากที่สุด (4)	พอใจ มาก (3)	ค่อนข้าง พอใจ (2)	ไม่ค่อย พอใจ (1)	ไม่พอใจ เลย (0)
<b>2.1 การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ</b>					
<b>2.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย					
2) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี					
3) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก					
4) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว					
5) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม					
<b>2.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>					
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ดีได้					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจแสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
<b>2.1.3 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก</b>					
1) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ					
2) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่					
3) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอน้ำดื่ม เป็นต้น					
<b>2.2 ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ</b>					
ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์/งานบริการ					





ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์/บริการ ของหน่วยงาน

3.1 ท่านคิดว่าการบริการของหน่วยงานควรปรับปรุงในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระยะเวลาารอคอย
- สถานที่ให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ยังต้องใช้สำเนาเอกสารประกอบ
- ปรับปรุง/จัดทำระบบการให้บริการออนไลน์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

4.1 เพศ

- ชาย     หญิง

4.2 อายุ

- อายุต่ำกว่า 20 ปี     อายุ 21 – 30 ปี     อายุ 31 – 40 ปี
- อายุ 41 – 50 ปี     อายุ 50 – 60 ปี     อายุ 60 ปีขึ้นไป

4.3 การศึกษา

- ไม่เคยเรียน     ประถมศึกษา     มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย     ปวช.     ปวส./ปวท./อนุปริญญา
- ปริญญาตรี     ปริญญาโทและสูงกว่า
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4.4 อาชีพ

- นักเรียน / นักศึกษา     แม่บ้าน
- รับราชการ     ธุรกิจส่วนตัว
- บริษัทเอกชน     เกษตรกรรม
- หมอдинอาสา
- หมอдинอาสาประจำหมู่บ้าน     หมอдинอาสาประจำตำบล
- หมอдинอาสาประจำอำเภอ     หมอдинอาสาประจำจังหวัด
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

4.5 ท่านทำการเกษตรแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ทำนา     ทำสวน     ทำไร่     พืชผัก     อื่น (ระบุ).....



# กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

