



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดย
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

บทสรุป

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทนำ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ได้มีการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลความพึงพอใจดังกล่าวมาพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อไป โดยการประเมินออกเป็น 2 มิติ คือ มิติภายนอก (ประเมินด้าน ประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการ) และมิติภายใน (ประเมินด้านประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กร) โดยประเมินการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้ 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการให้บริการ 4) การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการและข่าวสารต่างๆ 5) คุณภาพของการให้บริการ และ 6) การให้บริการที่รองรับการแพร่ระบาดของ COVID – 19

ดังนั้น ส.ป.ก. จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ข้างต้น เพื่อจะได้นำผลการสำรวจมาปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามทั้งแบบกระดาษ และออนไลน์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยมีจำนวนตัวอย่าง 976 ราย รายละเอียดและผลความพึงพอใจ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. ประเภทของผู้ตอบแบบสำรวจ

เกษตรกร (ผู้รับบริการ)	จำนวน 822 ราย (ร้อยละ 84.2)
หน่วยงานภายนอก (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	จำนวน 154 ราย (ร้อยละ 15.8)

2. เพศ

ชาย	จำนวน 443 ราย (ร้อยละ 45.4)
หญิง	จำนวน 533 ราย (ร้อยละ 54.6)

3. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 1.0)
21-40 ปี	จำนวน 360 ราย (ร้อยละ 36.9)
41-60 ปี	จำนวน 489 ราย (ร้อยละ 50.1)
60 ปีขึ้นไป	จำนวน 117 ราย (ร้อยละ 12.0)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา	จำนวน 719 ราย (ร้อยละ 32.7)
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน 173 ราย (ร้อยละ 17.7)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	จำนวน 171 ราย (ร้อยละ 17.5)
อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน 67 ราย (ร้อยละ 6.9)
ปริญญาตรี	จำนวน 212 ราย (ร้อยละ 21.7)

สูงกว่าปริญญาตรี
อื่นๆ

จำนวน 20 ราย (ร้อยละ 2.0)
จำนวน 14 ราย (ร้อยละ 1.5)

5. ขอบรับบริการด้าน

ด้านการจัดที่ดิน	จำนวน 483 ราย (ร้อยละ 49.5)
ด้านการพัฒนาอาชีพ	จำนวน 31 ราย (ร้อยละ 3.2)
ด้านกองทุนการปฏิรูปที่ดิน	จำนวน 99 ราย (ร้อยละ 10.1)
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	จำนวน 21 ราย (ร้อยละ 2.1)
ด้านข้อมูลที่ดิน	จำนวน 135 ราย (ร้อยละ 13.8)
ด้านการขอใช้ที่ดิน	จำนวน 57 ราย (ร้อยละ 5.8)
ยื่นข้อร้องเรียน	จำนวน 32 ราย (ร้อยละ 3.3)
อื่นๆ	จำนวน 118 ราย (ร้อยละ 12.1)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ

การแบ่งคะแนนทั้งหมดเป็น 6 ช่วง โดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่ พิสัย/จำนวนชั้น

= (คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด) / 6 การแปลผลคะแนน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.17 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.33 – 4.16	พึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.49 – 3.32	พึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.65 – 2.48	พึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.81 – 1.64	พึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 0.80	ไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **87.18**
- 2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในเกณฑ์มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **92.27**

ตารางที่ 1 รายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ระดับ	ร้อยละ	ระดับ	ร้อยละ
1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1) การติดต่อประสานหรือชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.25	87.5	4.25	88.9
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้ประกาศไว้	4.17	88.4	4.19	89.3
3) การจัดลำดับผู้มารับบริการ เช่น การแจกบัตรคิวผู้มารับบริการ หรือ สมุดลงชื่อผู้มารับบริการ เป็นต้น	4.26	87.0	4.37	93.4
4) การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.20	85.6	4.22	91.3

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ระดับ	ร้อยละ	ระดับ	ร้อยละ
5) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประกอบการให้บริการ เช่น การสืบค้นชื่อผู้รับบริการ เลขระวาง แปลงที่ดิน เป็นต้น	4.25	86.8	4.45	96.1
6) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ เพื่อทดแทนการกรอกข้อมูลผ่านระบบเอกสาร เช่น การยื่นคำร้องต่างๆ หรือมีเครื่องสแกนบัตรประชาชน เป็นต้น	4.20	83.5	4.36	93.4
เฉลี่ย	4.22	86.47	4.31	92.07
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.37	91.8	4.44	94.1
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.42	92.8	4.52	96.0
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.45	93.0	4.47	95.4
4) ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่เรียกรับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.49	94.0	4.59	96.7
5) ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ	4.46	94.1	4.57	97.3
เฉลี่ย	4.44	93.14	4.52	95.90
3. สิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการให้บริการ				
1) ป้าย / สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.21	85.2	4.38	90.2
2) จุด / ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.20	84.8	4.41	94.1
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	4.22	84.4	4.31	87.4
4) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.17	83.8	4.38	91.4
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา เป็นต้น	4.20	83.6	4.40	90.1
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.27	87.3	4.37	94.4
เฉลี่ย	4.21	84.85	4.38	91.27
4. การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการและข่าวสารต่างๆ				
1) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดผ่านสื่อสาธารณะ เช่น วิทยุชุมชน เสียงตามสายหมู่บ้าน ป้ายปิดประกาศ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน	4.10	77.8	4.16	82.9
2) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	4.11	79.6	4.19	86.8
3) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด เช่น เฟสบุ๊ก หรือไลน์ เป็นต้น	4.09	78.3	4.18	87.4
เฉลี่ย	4.10	78.60	4.20	85.70

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ระดับ	ร้อยละ	ระดับ	ร้อยละ
5. คุณภาพของการให้บริการ				
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	4.36	90.7	4.46	94.7
2) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.34	91.6	4.46	95.4
3) ผลการบริการในภาพรวม	4.35	92.2	4.47	94.7
เฉลี่ย	4.35	91.50	4.46	94.93
6. การให้บริการที่รองรับการแพร่ระบาดของ COVID - 19				
1) การจัดระบบการให้บริการแบบเว้นระยะห่าง Social Distancing	4.39	91.5	4.41	94.1
2) การจัดเตรียมเจลหรือสเปรย์แอลกอฮอล์ สำหรับล้างมือ การวัดอุณหภูมิ ก่อนเข้ารับบริการ	4.44	92.6	4.44	94.8
3) การยื่นคำร้องต่างๆ ผ่านระบบ Online	4.13	78.9	4.23	88.6
เฉลี่ย	4.32	87.67	4.36	92.50
ค่าเฉลี่ย	4.27	87.18	4.37	92.27
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับ 4.32		ร้อยละ 89.73	

จากตารางที่ 1 จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด (ค่าคะแนน 4.32) คิดเป็นร้อยละ 89.73 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าคะแนนรวม 4.44 คิดเป็น ร้อยละ 93.14 โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ , ด้านการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค าถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำร้องลงมาตามลำดับ

จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ควรมีการปรับปรุงการให้บริการในเรื่องการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการและข่าวสารต่างๆ ของผู้รับบริการ งามผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ โดยได้รับคะแนนรวม 4.10 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 78.6 โดยด้านที่ควรมีการปรับปรุงพัฒนามากที่สุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดผ่านสื่อสาธารณะ เช่น วิทยุชุมชน เสียงตามสายหมู่บ้าน ป้ายปิดประกาศ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน, การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด และการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านโซเชียลมีเดียของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด เช่น เฟสบุ๊ก หรือไลน์ รวมทั้ง การยื่นคำร้องต่างๆ ผ่านระบบ Online ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวัง เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวัง กับงานบริการของ ส.ป.ก. ดังนี้ ด้านสถานที่ในการให้บริการของศูนย์บริการจาก 72 จังหวัดอาจมีบางจังหวัดที่มีสถานที่จำกัดไม่สะดวกต่อการรองรับจำนวนผู้มารับบริการในปริมาณมาก เช่น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และกระบวนการบางกระบวนการอาจต้องติดต่อหลายกลุ่มงาน และมีตึกที่ทำงานอยู่แยกกันทำให้ผู้รับบริการต่อไปติดต่อหลายที่ ส.ป.ก. ควรปรับกระบวนการหรือศูนย์บริการให้เป็น One stop service ซึ่งยังไม่สามารถทำได้ในหลายจังหวัด

เนื่องจากสถานที่ไม่เอื้ออำนวย อย่างไรก็ตามสถานที่ในการให้บริการมีความสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างมาก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของศูนย์บริการบางแห่งอาจมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนผู้มารับบริการ ส.ป.ก. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมให้สอดคล้องกับปริมาณงานบริการ อย่างไรก็ตามผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการที่ดีทั้งการให้บริการและอัธยาศัยที่ดี และอยากให้ ส.ป.ก. มีป้ายแสดงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ ด้านกระบวนการอยากให้ ส.ป.ก. ปรับระบบงานบริการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

☐ เกษตรกร ☐ หน่วยงานภายนอก โปรดระบุ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-40 ปี ☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
4. ขอรับบริการด้าน
☐ ด้านการจัดที่ดิน ☐ ด้านการพัฒนาอาชีพ ☐ ด้านกองทุนการปฏิรูปที่ดิน
☐ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ☐ ด้านข้อมูลที่ดิน ☐ ด้านการขอใช้ที่ดิน
☐ ยื่นข้อร้องเรียน ☐ อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดต่อประสานหรือชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้ประกาศไว้					
3) การจัดลำดับผู้มารับบริการ เช่น การแจกบัตรคิวผู้มารับบริการ หรือ สมุดลงชื่อผู้มารับบริการ เป็นต้น					
4) การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ประกอบการให้บริการ เช่น การสืบค้นข้อมูลรับบริการ เลขระวาง แปลงที่ดิน เป็นต้น					
6) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ เพื่อทดแทนการกรอกข้อมูลผ่านระบบเอกสาร เช่น การยื่นคำร้องต่างๆ หรือมีเครื่องสแกนบัตรประชาชน เป็นต้น					
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
4) ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่เรียกรับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
5) ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย / สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
2) จุด / ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด เป็นต้น					
4) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา เป็นต้น					
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
2.4 การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการและข่าวสารต่าง ๆ					
1) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดผ่านสื่อสาธารณะ เช่น วิทยุชุมชน เสียงตามสายหมู่บ้าน ป้ายปิดประกาศ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน					
2) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด					
3) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด เช่น เฟสบุ๊ค หรือไลน์ เป็นต้น					
2.5 คุณภาพของการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
2) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ					
3) ผลการบริการในภาพรวม					
2.6 การให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID - 19					
1) การจัดระบบการให้บริการแบบเว้นระยะห่าง Social Distancing					
2) การจัดเตรียมเจลหรือสเปรย์แอลกอฮอล์ สำหรับล้างมือ การวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการ					
3) การยื่นคำร้องต่างๆ ผ่านระบบ Online					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวัง เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....