



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียน โทร. ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๓๘-๑๔

ที่...ฉช. ๐๐๒๐(๒)/ -

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง...แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดิน

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนทอดแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ จำนวน ๕๐ ราย ผลสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/คุณภาพของงานบริการผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๗๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๐๔
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๗๒
๔. ด้านอื่นๆ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๐๗

รวม ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๘

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ในการบริการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำ ดี
๒. มีจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกในการใช้บริการ
๓. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีจุดบริการที่เสียบบัตร สะดวก และสิ่งที่ผู้รับบริการเสนอขอแนะนำ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอาจารย์ ศิริธร)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

(นางสาวpunyux วิชัยประเสริฐ)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

ทราบ

(นายทวี เบ็นหะชัน)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

- ๑ ก.พ. ๒๕๖๖

(นางสาวทวิพร จิตกุ่ม)

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

ข้อมูลผู้มาติดต่อ	ครั้งแรก	มากกว่า 1 ครั้ง	รวม	ครั้งแรก%	มากกว่า 1 ครั้ง %
1.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อสำนักงาน	13	37	50	26.00	74.00

1.2 ช่องบริการที่ติดต่อ		จำนวนคนผู้มาติดต่อ	จำนวนผู้มาติดต่อ %
2		6	12
3		5	10
4		5	10
5		5	10
6		6	12
7		5	10
8		6	12
9		6	12
10		6	12

ผลรวมผู้ให้บริการ : 50

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ							
ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ					รวมคะแนน	ร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	เกือบจะ พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ						4.94	98.72
1. การติดต่อประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	46	4	0	0	0	4.92	
2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	47	3	0	0	0	4.94	
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	47	3	0	0	0	4.94	
4. ความถูกต้องครบถ้วนของงานบริการ	48	2	0	0	0	4.96	
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	46	4	0	0	0	4.92	99.04
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						4.95	
6. บุคลิกภาพและมารยาท	47	3	0	0	0	4.94	
7. ความกระตือรือร้น และความสนใจในการให้บริการ	48	2	0	0	0	4.96	
8. ใช้คำสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส	48	2	0	0	0	4.96	
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	48	2	0	0	0	4.96	98.72
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	47	3	0	0	0	4.94	
16						4.94	
11. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	48	2	0	0	0	4.96	
12. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	46	4	0	0	0	4.92	
13. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ	47	3	0	0	0	4.94	99.07
14. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น	48	2	0	0	0	4.96	
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	45	5	0	0	0	4.90	
ด้านอื่นๆ						4.95	
16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ QR Code ไลน์ เป็นต้น	47	3	0	0	0	4.94	99.07
17. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ค	48	2	0	0	0	4.96	
18. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	48	2	0	0	0	4.96	