



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียน โทร. ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๓๘-๑๔

ที่ อช ๐๐๒๐(๒) / - วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง...แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดิน

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนทอดแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
จำนวน ๕๐ ราย ผลสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/คุณภาพของงานบริการผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๗๒
 ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๐๔
 ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๘
 ๔. ด้านอื่นๆ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๐๗ ✓
- รวม ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๙๒

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ ในการบริการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้ข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย
 ๒. มีช่องทางในการติดต่อหลายหลาย เช่นโทรศัพท์ โอน
 ๓. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- และสิ่งที่ผู้รับบริการเสนอข้อแนะนำ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอาจารย์ ศิริธร)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

(นางสาวปณณช วิชัยประเสริฐ)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

ทราบ

(นายหวี เบ็นหะซัน)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

- ๓ มี.ค. ๒๕๖๖

(นางสาวทวิพร เจ็ก)

๓ มี.ค. ๒๕๖๖



แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดน่าน

1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการและการติดต่อใช้บริการ

ข้อมูลผู้มาติดต่อ	ครั้งแรก	มากกว่า 1 ครั้ง	รวม	ครั้งแรก%	มากกว่า 1 ครั้ง %
1.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อสำนักงาน	16	36	52	30.77	69.23

1.2 ช่องบริการที่ติดต่อ	จำนวนคนผู้มาติดต่อ	จำนวนผู้มาติดต่อ %
2	6	12
3	5	10
4	6	12
5	5	10
6	6	12
7	5	10
8	6	12
9	5	10
10	6	12
ผลรวมผู้ให้บริการ :		50



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ						ร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	เกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	รวมคะแนน	
ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ						4.94	98.72
1. การติดต่อภาพ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	46	4	0	0	0	4.97	
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	46	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	98.88
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	47	3	0	0	0	4.94	
11. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	48	2	0	0	0	4.96	
12. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	47	3	0	0	0	4.94	
13. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ	47	3	0	0	0	4.94	
14. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น	48	2	0	0	0	4.96	99.07
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	46	4	0	0	0	4.92	
ด้านอื่นๆ						4.95	
16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น ไปสเคอร์ แผ่นพับ QR Code หนอนไลน์ เป็นต้น	47	3	0	0	0	4.94	
17. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุค	48	2	0	0	0	4.96	
18. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	48	2	0	0	0	4.96	