



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียน โทร. ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๓๘-๑๔

ที่ ฉช ๐๐๒๐(๒)/ - วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดิน

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนทอดแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๕๐ ราย ผลสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- |                                                                                   |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| ๑. ด้านกระบวนการ/คุณภาพของงานบริการผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๖๔     |                                            |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๙๖ |                                            |
| ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๗๒    |                                            |
| ๔. ด้านอื่นๆ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๙๓                           |                                            |
| รวม                                                                               | ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๑ |

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ ในการบริการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยรวมๆบริการดี
  ๒. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ต
  ๓. สถานที่กว้างขวาง สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- และสิ่งที่ได้รับบริการเสนอข้อแนะนำ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอาจารย์ ศิริธร)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

(นางสาวปณณช วิชัยประเสริฐ)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

(นางสาวทวีพร เจียง)

ทราบ

บันทึกเรื่อง - ๕ เม.ย. ๒๕๖๖

นางสาวทวีพร/คุณนายของงานบริการ

(นายทวี เบ็นหะซัน)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา ๑๒๑๗ ๑๐๔๖๖  
- ๕ เม.ย. ๒๕๖๖

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

| ข้อมูลผู้มาติดต่อ                 | ครั้งแรก | มากกว่า 1 ครั้ง | รวม | ครั้งแรก% | มากกว่า 1 ครั้ง % |
|-----------------------------------|----------|-----------------|-----|-----------|-------------------|
| 1.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อสำนักงาน | 11       | 39              | 50  | 22.00     | 78.00             |

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

ผลรวมผู้ใช้บริการ : 50



| ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ                                                            |                |             |                               |                |                   |          |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------------------------|----------------|-------------------|----------|--------|
| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ                                                                                                      | ความพึงพอใจ    |             |                               |                |                   |          | ร้อยละ |
|                                                                                                                              | พอใจมาก<br>(5) | พอใจ<br>(4) | เกือบจะ<br>ไม่พอใจ<br>มาก (3) | ไม่พอใจ<br>(2) | ไม่พอใจมาก<br>(1) | รวมคะแนน |        |
| <b>ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ</b>                                                                                    |                |             |                               |                |                   | 4.93     | 98.64  |
| 1. การติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ                                                       | 46             | 4           | 0                             | 0              | 0                 | 4.92     |        |
| 2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น                                              | 47             | 3           | 0                             | 0              | 0                 | 4.94     |        |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                                     | 46             | 4           | 0                             | 0              | 0                 | 4.92     |        |
| 4. ความถูกต้องครบถ้วนของงานบริการ                                                                                            | 48             | 2           | 0                             | 0              | 0                 | 4.96     |        |
| 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....                                                                                                     | 46             | 4           | 0                             | 0              | 0                 | 4.92     |        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                   |                |             |                               |                |                   | 4.95     | 98.96  |
| 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 ชี้แจง<br>ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 48             | 2           | 0                             | 0              | 0                 | 4.96     |        |
| 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....                                                                                                    | 46             | 4           | 0                             | 0              | 0                 | 4.92     |        |
| <b>46</b>                                                                                                                    |                |             |                               |                |                   | 4.94     | 98.72  |
| 11. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                        | 47             | 3           | 0                             | 0              | 0                 | 4.94     |        |
| 12. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน                                                                    | 46             | 4           | 0                             | 0              | 0                 | 4.92     |        |
| 13. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ                                                                   | 47             | 3           | 0                             | 0              | 0                 | 4.94     |        |
| 14. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ<br>ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น            | 48             | 2           | 0                             | 0              | 0                 | 4.96     |        |
| 15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....                                                                                                    | 46             | 4           | 0                             | 0              | 0                 | 4.92     |        |
| <b>ด้านอื่นๆ</b>                                                                                                             |                |             |                               |                |                   | 4.95     | 98.93  |
| 16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ<br>QR Code ออนไลน์ เป็นต้น                            | 47             | 3           | 0                             | 0              | 0                 | 4.94     |        |
| 17. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โอน์ เฟสบุค                                                     | 47             | 3           | 0                             | 0              | 0                 | 4.94     |        |
| 18. อื่นๆ (โปรดระบุ).....                                                                                                    | 48             | 2           | 0                             | 0              | 0                 | 4.96     |        |