



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียน โทร. ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๓๘-๑๔

ที่ ฉช ๐๐๒๐(๒)/ -

วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดิน

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนทอดแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๕๐ ราย ผลสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/คุณภาพของงานบริการผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๘
 ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๐๔
 ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๘
 ๔. ด้านอื่นๆ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๖๗
- รวม ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๖

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ในการบริการ ดังนี้

๑. การบริการโดยรวมๆของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เข้าใจง่าย
 ๒. สถานที่กว้างขวาง สว่าง สะอาด
- และสิ่งที่ผู้รับบริการเสนอข้อแนะนำ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอาจารย์ ศิริธร)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

(นางสาวบุษย์ วิชัยประเสริฐ)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

(นางสาวพิภร เจริญ)

- ๒ มิ.ย. ๒๕๖๖

- ๗๗๖

(นางวิไลลักษณ์ บัวน่วม)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

- ๒ มิ.ย. ๒๕๖๖

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 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		6	12
3		6	12
4		5	10
5		5	10
6		6	12
7		5	10
8		6	12
9		6	12
10		5	10
ผลรวมผู้ใช้บริการ :		50	

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ							
ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ						
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	เกือบจะ ไม่พอใจ มาก (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	รวมคะแนน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ						4.94	98.88
1. การติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	46	4	0	0	0	4.92	
2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	48	2	0	0	0	4.96	
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	47	3	0	0	0	4.94	
4. ความถูกต้องครบถ้วนของงานบริการ	48	2	0	0	0	4.96	
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	47	3	0	0	0	4.94	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						4.95	99.04
6. บุคลิกภาพและมารยาท	48	2	0	0	0	4.96	
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 ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	48	2	0	0	0	4.96	
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	46	4	0	0	0	4.92	
46						4.94	98.88
11. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	47	3	0	0	0	4.94	
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	
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	47	3	0	0	0	4.94	
ด้านอื่นๆ						4.93	98.67
16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ QR Code ออนไลน์ เป็นต้น	46	4	0	0	0	4.92	
17. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โอน์ เฟสบุค	46	4	0	0	0	4.92	
18. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	48	2	0	0	0	4.96	