



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียน โทร. ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๓๘-๑๕

ที่ อข ๐๐๒๐(๒) / - วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดิน

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนทอดแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๕๐ ราย ผลสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|---|--|
| ๑. ด้านกระบวนการ/คุณภาพของงานบริการผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๐ | |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๑๒ | |
| ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๙๖ | |
| ๔. ด้านอื่นๆ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๐๗ | |
| รวม | ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๙๘ |

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ ในการบริการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่สนใจในการให้บริการ
 ๒. การบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมๆ บริการดี
 ๓. สถานที่กว้างขวาง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด
- และสิ่งที่ได้รับบริการเสนอข้อแนะนำ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

— — —

(นางสาวทวีพร แจกภู)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

- ทราบ,
- รณโรจน์ เดิม.

(นายอนุพล คมคาย)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา สาขาพนมสารคาม รักษาการแทน

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

- ๒ พ.ย. ๒๕๖๕

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

ข้อมูลผู้มาติดต่อ	ครั้งแรก	มากกว่า 1 ครั้ง	รวม	ครั้งแรก%	มากกว่า 1 ครั้ง %
1.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อสำนักงาน	16	34	50	32.00	68.00

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ							
ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ						ร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	เกือบจะ ไม่พอใจ มาก (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	รวมคะแนน	
งานกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ						4.94	98.80
1. การติดต่อภาค หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	47	3	0	0	0	4.94	
2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	48	2	0	0	0	4.96	
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	47	3	0	0	0	4.94	
4. ความถูกต้องตรงตามความต้องการบริการ	48	2	0	0	0	4.96	
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	45	5	0	0	0	4.90	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						4.96	99.12
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 ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	48	2	0	0	0	4.96	
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	47	3	0	0	0	4.94	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.95	98.96
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	48	2	0	0	0	4.96	
14. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น	48	2	0	0	0	4.96	
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	46	4	0	0	0	4.92	
ด้านอื่นๆ						4.95	99.07
16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือ Code หนองบัว เป็นต้น	47	3	0	0	0	4.94	
17. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โอน์ เฟสบุค	48	2	0	0	0	4.96	
18. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	48	2	0	0	0	4.96	