



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียน โทร. ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๓๘-๑๔

ที่ อช ๐๐๒๐(๒)/ -

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง...แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดิน.

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนทอดแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ จำนวน ๕๐ ราย ผลสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/คุณภาพของงานบริการผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๗๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๑๒
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๘
๔. ด้านอื่นๆ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๐๗

รวม

ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๙๔

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ในการบริการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
 ๒. การบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมๆ บริการดี
 ๓. สถานที่กว้างขวาง ที่จอดรถสะดวก
- และสิ่งที่ผู้รับบริการเสนอข้อแนะนำ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอาจรี ศิริธร)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

(นางสาวปัญญนุช วิชัยประเสริฐ)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

(นางสาวทวิพร เจ็ก)

- ๒ ธ.ค. ๒๕๖๕

ทราบ

(นายทวิ เป็นหะชัน)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

- 2 ธ.ค. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

ข้อมูลผู้มาติดต่อ:	ครั้งแรก	มากกว่า 1 ครั้ง	รวม	ครั้งแรก%	มากกว่า 1 ครั้ง %
1.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อสำนักงาน	14	36	50	28.00	72.00

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ							
ความพึงพอใจต่อส่วนต่างๆ	ความพึงพอใจ						ร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	เกือบจะ พอใจ มาก (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	รวมคะแนน	
ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ						4.94	98.72
1. การติดต่อทางโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	47	3	0	0	0	4.94	
2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	47	3	0	0	0	4.94	
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	47	3	0	0	0	4.94	
4. ความถูกต้องตรงถ้วนของงานบริการ	48	2	0	0	0	4.96	
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	45	5	0	0	0	4.90	
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ						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 อ่อนน้อมเข้มใส	48	2	0	0	0	4.96	
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	48	2	0	0	0	4.96	
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	47	3	0	0	0	4.94	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.94	98.88
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	
15. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	46	4	0	0	0	4.92	
ด้านอื่นๆ						4.95	99.07
16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือ Code หมอนไม้ เป็นต้น	47	3	0	0	0	4.94	
17. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โอน เฟสบุค	48	2	0	0	0	4.96	
18. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	48	2	0	0	0	4.96	