



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียน โทร. ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๓๘-๑๔

ที่ อช ๐๐๒๐(๒)/ -

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดิน

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนทอดแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

จำนวน ๕๐ ราย ผลสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/คุณภาพของงานบริการผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๑๒
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๘๐
๔. ด้านอื่นๆ ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๙.๐๗
- รวม ผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ ๙๘.๙๔

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ ในการบริการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
 ๒. การเผยแพร่ความรู้ที่ดินหลายช่องทาง เช่น ออนไลน์ ไปสเดออร์
 ๓. สถานที่กว้างขวาง สะอาด ที่จอดรถสะดวก
- และสิ่งที่ได้รับบริการเสนอข้อแนะนำ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอาจารี ศิริธร)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

(นางสาวปณณัฐ วิชัยประเสริฐ)

(นางสาวทวิกร เล็กกุ)

๕ ม.ค. ๒๕๖๖

ทราบ

(นายทวี เป็นหะชัน)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

- ๕ ม.ค. ๒๕๖๖

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

ข้อมูลผู้มาติดต่อ	ครั้งแรก	มากกว่า 1 ครั้ง	รวม	ครั้งแรก%	มากกว่า 1 ครั้ง %
1.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อสำนักงาน	15	35	50	30.00	70.00

1.2 ช่องบริการที่ติดต่อ	จำนวนคนผู้มาติดต่อ	จำนวนผู้มาติดต่อ %
2	6	12
3	5	10
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					รวมคะแนน	ร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	เกือบจะ ไม่พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ						4.94	98.80
1. การติดต่อภาค หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน 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).....	46	4	0	0	0	4.92	99.12
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						4.96	
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	98.80
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).....	45	5	0	0	0	4.90	
ด้านอื่นๆ						4.95	
16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ QR Code ไลน์ 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	