



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดระนอง ฝ่ายอำนวยการ โทร. ๐ ๗๗๘๒ ๔๐๖๕ ต่อ ๑๑

ที่ รน.๐๐๒๐.๑/- วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์แบบสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดระนอง

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดระนอง

ด้วยสำนักงานที่ดินจังหวัดระนอง ได้ทบทวนแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดระนอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการวิเคราะห์แบบสำรวจ มาพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นการ เพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน ตามแนวนโยบายของกรมที่ดิน

บัดนี้ ฝ่ายอำนวยการได้รวบรวมแบบสำรวจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ จากฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด จำนวน ๘๐ ราย ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ พร้อมกับ วิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจ ปรากฏตามแบบรายงานที่นำเรียนเสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายศุภสวัสดิ์ ศักดิ์สวัสดิ์)

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงาน

(นางวรรณศิลป์ ตุงสวัสดิ์)

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

-จกบ

-สททปท

เพื่อมอบหมายงาน

(นางธิดากานต์ บัวจันทร์)
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดระนอง
- 5 มิ.ย. 2569

รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดระนอง

รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระนอง
ครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการที่ทอดแบบสอบถาม
ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๘๐ คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความต้องการของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ
ข้อจำกัดของผู้รับบริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๑.๑ - ๑.๔

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๙	๓๖.๒๕
หญิง	๕๑	๖๓.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่ากลุ่มตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๓.๗๕ และเพศชาย
ร้อยละ ๓๖.๒๕

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๘	๓๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๒๖.๒๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗	๒๑.๒๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๑๗.๕๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี เป็นผู้มารับบริการมากที่สุด
ร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๖.๒๕, อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๑.๒๕ และอายุ
๕๑ - ๖๐ ปี เป็นผู้มารับบริการน้อยที่สุด ร้อยละ ๑๗.๕๐

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามข้อจำกัดของผู้รับบริการ

ข้อจำกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้พิการ	๐	๐.๐๐
ผู้สูงอายุ	๐	๐.๐๐
สตรีมีครรภ์	๐	๐.๐๐
พระภิกษุ	๐	๐.๐๐
ไม่มีข้อจำกัด	๘๐	๑๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามข้อจำกัดของผู้รับบริการ ไม่มีมีข้อจำกัด ร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดระนอง มีการบริการให้เป็นกรณีพิเศษสำหรับผู้รับบริการที่มีข้อจำกัด

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราชการ	๑๐	๑๒.๕๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๘.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๕	๑๘.๗๕
ธุรกิจส่วนตัว	๑๙	๒๓.๗๕
รับจ้างทั่วไป	๗	๘.๗๕
เกษตรกร	๑๔	๑๗.๕๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอาชีพของผู้มารับบริการ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว เป็นผู้มารับบริการมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๗๕ รองลงมาอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน เท่ากัน ร้อยละ ๑๘.๗๕, อาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๑๗.๕๐, อาชีพราชการ ร้อยละ ๑๒.๕๐, อาชีพรับจ้างทั่วไป เป็นผู้มารับบริการน้อยที่สุด ร้อยละ ๘.๗๕

ตอนที่ ๒ ความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท ของความต้องการในแต่ละด้าน รายละเอียดดังตารางที่ ๒.๑ - ๒.๖

ตารางที่ ๒.๑ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านงานบริการที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาปรับปรุง

งานบริการ	น้อย	มาก	มากที่สุด
งานด้านทะเบียน	๒๑	๒๗	๓๒
งานด้านรังวัดที่ดิน	๒๑	๒๐	๓๙
งานบริการอื่น ๆ	๓๔	๒๖	๒๐

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านงานบริการที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงของงานบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระนองมากที่สุด งานด้านรังวัดที่ดิน จำนวน ๓๙ ราย, งานด้านทะเบียน จำนวน ๓๒ ราย และงานบริการอื่น ๆ จำนวน ๒๐ ราย

ตารางที่ ๒.๒ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านการบริการนอกเวลาราชการ

วัน/เวลา	น้อย	มาก	มากที่สุด
วันจันทร์ - วันศุกร์ ๐๘.๐๐ - ๐๘.๒๙ น.	๙	๑๘	๕๓
วันจันทร์ - วันศุกร์ ๑๒.๐๑ - ๑๒.๕๙ น.	๑๘	๒๓	๓๙
วันจันทร์ - วันศุกร์ ๑๖.๓๑ - ๑๗.๐๐ น.	๑๐	๒๓	๔๗

จากตารางที่ ๒.๒ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านการบริการนอกเวลาราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดระนองมากที่สุด ช่วงวันจันทร์ - ศุกร์ ๐๘.๐๐ - ๐๘.๒๙ น. จำนวน ๕๓ ราย, วันจันทร์ - วันศุกร์ ๑๖.๓๑ - ๑๗.๐๐ น. จำนวน ๔๗ ราย และวันจันทร์ - วันศุกร์ ๑๒.๐๑ - ๑๒.๕๙ น. จำนวน ๓๙ ราย

ตารางที่ ๒.๓ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านปรับปรุงสถานที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ

งานบริการ	น้อย	มาก	มากที่สุด
สถานที่จัดเตรียมเอกสาร/มุมเขียนหนังสือมอบอำนาจ	๓๔	๒๐	๒๖
ห้องน้ำบริการประชาชน	๔๕	๒๓	๑๒
พื้นที่ให้บริการ	๓๐	๒๖	๓๔

จากตารางที่ ๒.๓ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านปรับปรุงสถานที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระนองมากที่สุด พื้นที่ให้บริการ จำนวน ๓๔ ราย, สถานที่จัดเตรียมเอกสาร/มุมเขียนหนังสือมอบอำนาจ จำนวน ๒๖ ราย และห้องน้ำบริการประชาชน จำนวน ๑๒ ราย

ตารางที่ ๒.๔ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านการเข้าถึงจุดบริการ

งานบริการ	น้อย	มาก	มากที่สุด
ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนบริการ และกรอบฯ	๑๐	๒๗	๔๓
มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คัดกรองเอกสาร	๓๐	๑๕	๓๕
เพิ่มช่องบริการ	๒๔	๑๑	๔๕
กำหนดผู้รับผิดชอบ และช่องทางติดต่ออย่างชัดเจน	๑๙	๓๓	๒๘
มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่าย และไม่ซับซ้อน	๑๑	๒๒	๔๗

จากตารางที่ ๒.๔ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านการเข้าถึงจุดบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระนองมากที่สุด มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่าย และไม่ซับซ้อน จำนวน ๔๗ ราย, เพิ่มช่องบริการ จำนวน ๔๕ ราย, ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนบริการ และกรอบฯ จำนวน ๔๓ ราย, มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คัดกรองเอกสาร จำนวน ๓๕ ราย และกำหนดผู้รับผิดชอบ และช่องทางติดต่ออย่างชัดเจน จำนวน ๒๘ ราย

ตารางที่ ๒.๕ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญที่ต้องการ

งานบริการ	น้อย	มาก	มากที่สุด
มีคอมพิวเตอร์ให้บริการตรวจสอบข้อมูลที่ดิน	๑๐	๑๕	๕๕
มีบริการ WI-FI สำหรับประชาชน	๙	๑๗	๕๔

จากตารางที่ ๒.๕ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญที่ต้องการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดระนองมากที่สุด มีคอมพิวเตอร์ให้บริการตรวจสอบข้อมูลที่ดิน จำนวน ๕๕ ราย และมีบริการ WI-FI สำหรับประชาชน จำนวน ๕๔ ราย

ตารางที่ ๒.๖ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่ดิน

งานบริการ	น้อย	มาก	มากที่สุด
การคำนวณค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์	๗	๒๑	๕๒
ราคาประเมินที่ดิน/อาคารชุด	๒๔	๗	๔๙
ค่าใช้จ่ายในการรังวัด	๓๒	๙	๓๙

จากตารางที่ ๒.๖ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดระนองมากที่สุด การคำนวณค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์ จำนวน ๕๒ ราย, ราคาประเมินที่ดิน/อาคารชุด จำนวน ๔๙ ราย และค่าใช้จ่ายในการรังวัด จำนวน ๓๙ ราย

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
๑. ที่จอดรถประชาชนไม่มีหลังคา (เวลาฝนตก)	๓๒

จากตารางข้อเสนอแนะ พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๐ คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน ๓๒ คน โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้แสดงความคิดเห็น

(ลงชื่อ)



ผู้รายงานวิเคราะห์แบบสำรวจ

(นายสุภสวัสต์ ศักดิ์สวัสต์)

(ลงชื่อ)



ผู้ตรวจรายงาน

(นางวรรณศิลป์ ดั่งสวัสต์)