

รายงานแบบสำรวจความต้องการ-ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ  
ของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ตอนที่ 1</b> ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ		
<b>1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการ</b>		
<b>1.1 เพศ</b>		
ชาย	13	50.00%
หญิง	13	50.00%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>
<b>1.2 อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00%
21-30 ปี	4	15.40%
31-40 ปี	9	34.60%
41-50 ปี	11	42.30%
51-60 ปี	2	7.70%
61 ปีขึ้นไป	0	0.00%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>
<b>1.3 การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	23.10%
ปริญญาตรี	17	65.40%
ปริญญาโท	2	7.70%
ปริญญาเอก	1	3.80%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>
<b>1.4 อาชีพ</b>		
รับราชการ	6	23.10%
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	7.70%
พนักงานบริษัทเอกชน	11	42.30%
พนักงานสถาบันการเงิน	1	3.80%
ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	0	0.00%
ธุรกิจส่วนตัว	4	15.40%
เกษตรกร	2	7.70%
อื่นๆ.....	0	0.00%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1.5 ข้อจำกัดของผู้รับบริการ</b>		
ผู้พิการ	0	0.00%
ผู้สูงอายุ	0	0.00%
สตรีมีครรภ์	0	0.00%
พระภิกษุ	0	0.00%
อื่นๆ.....โรคทางจิตเวช.....	1	100.00%
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100.00%</b>
<b>2. ท่านเคยมาติดต่อใช้บริการในสำนักงานที่ดิน</b>		
2.1 ครั้งแรก	9	34.60%
2.2 มากกว่า 1 ครั้ง	17	65.40%
<b>รวม</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>
<b>3. ท่านมาใช้บริการของสำนักงานที่ดินในเรื่องเกี่ยวกับ</b>		
3.1 การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	17	65.40%
3.2 การแบ่งแยก สอบเขต และรวมโฉนดที่ดิน	5	19.20%
3.3 การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	1	3.85%
3.4 ขออนุญาตรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์/ตัดถ่ายเอกสาร	1	3.85%
3.5 อื่นๆ.....ไถ่ถอนที่ดิน.....	1	3.85%
อื่นๆ.....สอบถามค่าใช้จ่าย.....	1	3.85%
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100.00%</b>

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	พอใจมาก (คิดเป็น%)	พอใจ (คิดเป็น%)	พอใจน้อยจน เกือบ จะไม่พอใจ (คิดเป็น%)	ไม่พอใจ (คิดเป็น%)	ไม่พอใจมาก (คิดเป็น%)	
<b>1. ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ</b>						
<b>● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. การติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	46.20	30.80	3.80	3.80	15.40	100.00
2. การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	38.50	38.50	11.50	0.00	11.50	100.00
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	46.20	30.80	7.70	3.80	11.50	100.00
4. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	50.00	30.80	11.50	0.00	7.70	100.00
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	46.25	26.95	11.50	3.80	11.50	100.00
<b>● ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						
6. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	53.85	38.55	3.80	0.00	3.80	100.00
7. ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	53.85	19.25	11.55	3.80	11.55	100.00
8. ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส	50.00	30.80	7.70	7.70	3.80	100.00
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	53.85	23.15	19.20	0.00	3.80	100.00
10. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	53.90	26.95	11.55	3.80	3.80	100.00
<b>● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
11. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	50.00	34.65	11.55	0.00	3.80	100.00

ข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	พอใจมาก (คิดเป็น%)	พอใจ (คิดเป็น%)	พอใจน้อยจน เกือบ จะไม่พอใจ (คิดเป็น%)	ไม่พอใจ (คิดเป็น%)	ไม่พอใจมาก (คิดเป็น%)	
12. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	50.00	38.50	7.70	0.00	3.80	100.00
13. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ	46.20	38.50	11.50	0.00	3.80	100.00
14. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	53.85	34.65	7.70	0.00	3.80	100.00
15. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น	57.75	26.95	11.50	0.00	3.80	100.00
<b>2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและ การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบด้านความซื่อสัตย์ สุจริต</b>						
● <b>ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต</b>						
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้	42.35	42.35	11.50	0.00	3.80	100.00
17. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	53.85	23.10	19.20	0.00	3.85	100.00
18. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	65.40	23.10	7.70	0.00	3.80	100.00
19. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	53.85	38.55	3.80	0.00	3.80	100.00
● <b>ด้านความโปร่งใส</b>						
20. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	46.20	34.60	15.40	0.00	3.80	100.00
21. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	53.85	26.95	15.40	0.00	3.80	100.00

ข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	พอใจมาก (คิดเป็น%)	พอใจ (คิดเป็น%)	พอใจน้อยจน เกือบ จะไม่พอใจ (คิดเป็น%)	ไม่พอใจ (คิดเป็น%)	ไม่พอใจมาก (คิดเป็น%)	
22. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	50.00	30.80	15.40	0.00	3.80	100.00
23. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่สะดวก เข้าถึงง่าย	53.85	30.85	11.50	0.00	3.80	100.00
24. โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับใด	50.00	26.95	11.50	3.85	7.70	100.00

ผลรวมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละที่ได้

**1. ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ**

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.38

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.00

**2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต คิดเป็นร้อยละ 86.35

ด้านความโปร่งใส คิดเป็นร้อยละ 84.31

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3. ความต้องการของผู้รับบริการ</b>		
<b>25. ท่านต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการช่วงใดมากที่สุด</b>		
08.00 - 08.29 น.	4	15.40%
12.00 - 13.00 น.	14	53.80%
16.31 - 17.00 น.	8	30.80%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>
<b>26. ท่านต้องการให้สำนักงานที่ดินพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้บริการด้านใด</b>		
สถานที่จัดเตรียมเอกสาร/มุมเขียนหนังสือมอบอำนาจ	9	34.80%
ป้ายประชาสัมพันธ์	5	19.20%
ที่นั่งของผู้รับบริการ	5	19.20%
ห้องน้ำบริการประชาชน	5	19.20%
อื่นๆ.....ที่จอดรถ.....	1	3.80%
อื่นๆ.....เตียงนอนและมีบริการนวดผ่อนคลาย.....	1	3.80%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>
<b>27. ท่านต้องการให้สำนักงานที่ดินพัฒนาปรับปรุงในเรื่องใด เพื่อประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย และความรวดเร็วในการให้บริการ</b>		
การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า	12	46.20%
สอบถามราคาประเมินที่ดิน/อาคารชุด	9	34.60%
ตรวจสอบหลักทรัพย์	0	0.00%
วันรับวัดเลือกได้	2	7.70%
อื่นๆ.....มีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ.....	2	7.70%
อื่นๆ.....-.....	1	3.80%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>
<b>28. ท่านต้องการความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการในเรื่องใดมากที่สุด</b>		
ต้องการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ	6	23.10%
มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คัดกรองเอกสาร	6	23.10%
เพิ่มช่องบริการ	11	42.30%
ต้องการให้มีระบบขนส่งสาธารณะที่หลากหลาย	1	3.80%
ป้ายบอกทางมายังสำนักงาน	1	3.80%
อื่นๆ.....การให้บริการจุดประชาสัมพันธ์.....	1	3.80%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>99.90%</b>
<b>29. ท่านต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่ดินเรื่องใดมากที่สุด</b>		
การคำนวณค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์	9	34.70%

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราคาประเมินที่ดิน/อาคารชุด	2	7.70%
หลักฐานประกอบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	4	15.40%
ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการ	6	23.10%
ค่ามัดจำรังวัด	0	0.00%
ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	3	11.50%
ระยะเวลาทำการรังวัด (ควรังวัด)	1	3.80%
อื่นๆ.....-	1	3.80%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>
<b>30. ท่านต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือให้สำนักงานที่ดินแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการทางใด</b>		
ไปรษณีย์	3	11.50%
โทรศัพท์/SMS	5	19.20%
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	1	3.80%
ไลน์	8	30.80%
เฟซบุ๊ก	7	26.90%
อื่นๆ.....-	2	7.80%
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน**

**3.1 สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ**

ความสะดวกและการให้คำแนะนำ, การบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ห้องแอร์และความสะอาด, การได้รับข้อมูลข่าวสาร

**3.2 สิ่งที่ได้รับบริการไม่พึงพอใจ**

ที่นั่งรอด้านนอกตัวอาคารในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ร้อน

**3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ