



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
รอบที่ ๑

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบที่ ๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการงานของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในครั้งนี้ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ

- ระดับคะแนนเป็น ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับคะแนนเป็น ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนนเป็น ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนนเป็น ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับคะแนนเป็น ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

- ระดับคะแนนเป็น ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับคะแนนเป็น ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนนเป็น ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนนเป็น ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับคะแนนเป็น ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๐๕	๒๐.๙๒
หญิง	๓๙๗	๗๙.๐๘
รวม	๕๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๕ คน ร้อยละ ๒๐.๙๒ และเพศหญิง จำนวน ๓๙๗ ราย ร้อยละ ๗๙.๐๘

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๒	๒.๓๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๔.๗๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๔	๑๒.๗๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๘๙	๓๗.๖๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๑๓	๔๒.๔๓
รวม	๕๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากคือ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๑๓ คน ร้อยละ ๔๒.๔๓ มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๘๘ ราย ร้อยละ ๓๗.๖๕ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๖๔ คน ร้อยละ ๑๒.๗๕ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๔ คน ร้อยละ ๔.๗๘ มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๒ คน ร้อยละ ๒.๓๙

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงประเภทการใช้บริการของประชาชน

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	๑๙๘	๓๙.๔๔
การแบ่งแยก สอดเขต และรวม โฉนดที่ดิน	๒๒๓	๔๔.๔๒
การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	๑๒	๒.๓๙
อื่นๆ	๖๙	๑๓.๗๕
รวม	๕๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่ามีประชาชนมาใช้บริการประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จำนวน ๑๙๘ คน ร้อยละ ๓๙.๔๔ ประเภทแบ่งแยก สอดเขต และรวมโฉนดที่ดิน จำนวน ๒๒๓ คน ประเภทการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน จำนวน ๑๒ คน ร้อยละ ๒.๓๙ ประเภทอื่นๆ จำนวน ๖๙ คน ร้อยละ ๑๓.๗๕

ส่วนที่ ๓ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ

ข้อ	ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
		1	2	3	4	5		
1	การติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	0	1	14	219	268	4.50	มากที่สุด
2	การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	0	0	13	172	317	4.61	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	4	23	221	254	4.44	มากที่สุด
4	ความถูกต้องครบถ้วนของงานบริการ	0	0	4	183	315	4.62	มากที่สุด
	จำนวนผู้ตอบ	0.00	5.00	54.00	795.00	1154.00		
	ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0.00	1.25	13.50	198.75	288.50		
	คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0.00	2.50	40.50	795.00	1442.50		
	คะแนนรวม		2278					
	คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ		4.54					
	ค่าเฉลี่ยรวม		4.54		มากที่สุด			
	ร้อยละ วิธีคิด ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)		90.76					

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
		1	2	3	4	5		
5	บุคลิกภาพและมารยาท	0	0	3	172	327	4.65	มากที่สุด
6	ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	0	0	10	201	291	4.56	มากที่สุด
7	ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม อ่อนโยนแจ่มใส	0	0	3	158	341	4.67	มากที่สุด
8	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0	0	8	173	321	4.62	มากที่สุด
	จำนวนผู้ตอบ	0.00	0.00	24.00	704.00	1280.00		
	ความถี่สะสม วิชิต จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0.00	0.00	6.00	176.00	320.00		
	คะแนนที่ได้ วิชิต ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0.00	0.00	18.00	704.00	1600.00		
	คะแนนรวม	2322						
	คะแนนเฉลี่ย วิชิต คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.63						
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.63					มากที่สุด	
	ร้อยละ วิชิต ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)	92.51						

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		1	2	3	4	5		
		1	2	3	4	5		
9	สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	0	1	13	214	274	4.52	มากที่สุด
10	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	0	0	11	172	319	4.61	มากที่สุด
11	จุดให้บริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการให้บริการ	0	0	7	187	308	4.60	มากที่สุด
12	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการ wifi คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลข่าวสาร ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น	0	0	10	202	290	4.56	มากที่สุด
	จำนวนผู้ตอบ	0.00	1.00	41.00	775.00	1191.00		
	ความถี่สะสม วิชิต จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0.00	0.25	10.25	193.75	297.75		
	คะแนนที่ได้ วิชิต ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0.00	0.50	30.75	775.00	1488.75		
	คะแนนรวม	2294.50						
	คะแนนเฉลี่ย วิชิต คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.57						
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.57					มากที่สุด	
	ร้อยละ วิชิต ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)	91.41						

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ

ข้อ	ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		1	2	3	4	5		
		1	2	3	4	5		
13	การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น ไปสตร์ แ่นพับ QR Code ออนไลน์	0	1	6	209	286	4.55	มากที่สุด
14	มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ล เฟสบุค	0	0	24	199	279	4.51	มากที่สุด
	จำนวนผู้ตอบ	0.00	1.00	33.00	412.00	570.00		
	ความถี่สะสม วิชิต จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0.00	0.50	16.50	206.00	285.00		
	คะแนนที่ได้ วิชิต ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0.00	1.00	49.50	824.00	1425.00		
	คะแนนรวม	2298.50						
	คะแนนเฉลี่ย วิชิต คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.58						
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.58					มากที่สุด	
	ร้อยละ วิชิต ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)	91.57						

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๘ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๘ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรายด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าร้อยละ	ระดับพอใจ
๑. ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ	๔.๕๔	๙๐.๗๖	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	๙๑.๔๑	พึงพอใจมากที่สุด
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ	๔.๕๘	๙๑.๕๗	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๘	๙๑.๕๖	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ร้อยละ ๙๐.๗๖ พึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ร้อยละ ๙๒.๕๑ พึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ ร้อยละ ๙๑.๔๑ พึงพอใจมากที่สุด
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ร้อยละ ๙๑.๕๗ พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ร้อยละ ๙๑.๕๖ พึงพอใจมากที่สุด

จุดเด่น

ประทับใจผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีอัธยาศัยดี มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ การบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-