



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

(วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)**

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการงานของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในครั้งนี้นำการวัดระดับความพึงพอใจ 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	๓๑๐	๓๑.๓๔
หญิง	๖๗๙	๖๘.๖๖
รวม	๙๘๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย จำนวน ๒๐๕ คน ร้อยละ ๔๒.๐๙ และเพศหญิง จำนวน ๒๘๒ ราย ร้อยละ ๕๗.๙๑

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๓	๒.๓๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๙	๔.๙๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖๒	๑๖.๓๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๙๕	๓๙.๙๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๖๐	๓๖.๔๐
รวม	๙๘๙	๑๐๐.๐๐

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบที่ ๒
(๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากคือ มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๙๕ คน ร้อยละ ๓๙.๙๔ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๖๐ ราย ร้อยละ ๓๖.๔๐ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖๒ คน ร้อยละ ๑๖.๓๘ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๙ คน ร้อยละ ๔.๙๕ มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๓ คน ร้อยละ ๒.๓๓

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงประเภทการใช้บริการของประชาชน

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	๓๗๔	๓๗.๘๒
การแบ่งแยก สอดเขตและ รวมโฉนดที่ดิน	๔๖๓	๔๖.๘๑
การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	๔๑	๔.๑๕
อื่นๆ	๑๑๑	๑๑.๒๒
รวม	๙๘๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่ามีประชาชนมาใช้บริการประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จำนวน ๓๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๒ ประเภทแย่งแยก สอดเขต และรวมโฉนดที่ดิน จำนวน ๔๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๑ ประเภทการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน จำนวน ๔๑ คน คิดร้อยละ ๔.๑๕ ประเภทอื่นๆ จำนวน ๑๑๑ คน ร้อยละ ๑๑.๒๒

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	38	412	538	4.50	มากที่สุด
2	การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	0	0	16	358	615	4.61	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	4	39	429	517	4.48	มากที่สุด
4	ความถูกต้องครบถ้วนของงานบริการ	0	0	6	448	535	4.53	มากที่สุด
	จำนวนผู้ตอบ	0.00	5.00	99.00	1647.00	2205.00		
	ความถี่สะสม วิชิต จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0.00	1.25	24.75	411.75	551.25		
	คะแนนที่ได้ วิชิต ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0.00	2.50	74.25	1647.00	2756.25		
	คะแนนรวม			4477.5				
	คะแนนเฉลี่ย วิชิต คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ			4.53				
	ค่าเฉลี่ยรวม			4.53		มากที่สุด		
	ร้อยละ วิชิต ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)			90.55				

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๓ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๕๕

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบที่ ๒

(๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
		1	2	3	4	5		
5	บุคลิกภาพและมารยาท	0	0	6	397	586	4.59	มากที่สุด
6	ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	0	0	32	390	567	4.54	มากที่สุด
7	ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	0	17	328	644	4.63	มากที่สุด
8	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0	0	19	353	617	4.60	มากที่สุด
	จำนวนผู้ตอบ	0.00	0.00	74.00	1468.00	2414.00		
	ความถี่สะสม วิชิต จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0.00	0.00	18.50	367.00	603.50		
	คะแนนที่ได้ วิชิต ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0.00	0.00	55.50	1468.00	3017.50		
	คะแนนรวม	4541						
	คะแนนเฉลี่ย วิชิต คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.59						
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.59			มากที่สุด			
	ร้อยละ วิชิต ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)		91.83					

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๙ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๓

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		1	2	3	4	5		
9	สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	0	5	30	419	535	4.50	มากที่สุด
10	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ นอกจุดบริการมีความชัดเจน	0	2	26	359	602	4.58	มากที่สุด
11	จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ	0	0	27	388	574	4.55	มากที่สุด
12	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการ wifi คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลข่าวสาร ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น	0	0	21	395	573	4.56	มากที่สุด
	จำนวนผู้ตอบ	0.00	7.00	104.00	1561.00	2284.00		
	ความถี่สะสม วิชิต จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0.00	1.75	26.00	390.25	571.00		
	คะแนนที่ได้ วิชิต ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0.00	3.50	78.00	1561.00	2855.00		
	คะแนนรวม	4494.00						
	คะแนนเฉลี่ย วิชิต คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.54						
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.54			มากที่สุด			
	ร้อยละ วิชิต ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)	90.88						

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๘

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ

ข้อ	ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		1	2	3	4	5		
13	การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น ไปรษณีย์ แผ่นพับ QR Code ออนไลน์	0	4	17	380	588	4.57	มากที่สุด
14	มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โอนไลน์ เฟสบุค	0	7	42	390	550	4.50	มากที่สุด
	จำนวนผู้ตอบ	0.00	11.00	62.00	774.00	1143.00		
	ความถี่สะสม วิชิต จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0.00	5.50	31.00	387.00	571.50		
	คะแนนที่ได้ วิชิต ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0.00	11.00	93.00	1548.00	2857.50		
	คะแนนรวม	4498.50						
	คะแนนเฉลี่ย วิชิต คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.55						
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.55			มากที่สุด			
	ร้อยละ วิชิต ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)	90.97						

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๗

ตารางที่ ๘ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรายด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าร้อยละ	ระดับพอใจ
๑. ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ	๔.๕๓	๙๐.๕๕	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๘๓	พึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๙๐.๘๘	พึงพอใจมากที่สุด
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ	๔.๕๕	๙๐.๙๗	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๕	๙๑.๐๖	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ ร้อยละ ๙๐.๕๕ พึงพอใจมากที่สุด
 ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ ร้อยละ ๙๑.๘๓ พึงพอใจมากที่สุด
 ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ร้อยละ ๙๐.๘๘ พึงพอใจมากที่สุด
 ๔. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ ร้อยละ ๙๐.๙๗ พึงพอใจมากที่สุด
- ภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๖ พึงพอใจมากที่สุด

จุดเด่น

ประชาชนประทับใจผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย ประเด็นปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การให้บริการ การบริหารงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-