



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รอบที่ ๑

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบที่ ๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)**

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	๑,๐๐๑	๔๗.๓๗
หญิง	๑,๑๑๒	๕๒.๖๓
รวม	๒,๑๑๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย จำนวน ๑,๐๐๑ คน ร้อยละ ๔๗.๓๗ และเพศหญิง จำนวน ๑,๑๑๒ ราย ร้อยละ ๕๒.๖๓

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๑๒	๕.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒๑	๑๐.๔๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๖๗	๒๒.๑๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๕๔๒	๒๕.๖๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๗๗๑	๓๖.๔๙
รวม	๒,๑๑๓	๑๐๐.๐๐

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบที่ ๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากคือ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๔ มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๕ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๐ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๖ มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงประเภทการใช้บริการของประชาชน

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	๑,๐๑๕	๔๘.๐๔
การแบ่งแยก สอดเขตและรวมโฉนดที่ดิน	๘๕๔	๔๐.๔๒
การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	๑๑๙	๕.๖๓
อื่นๆ	๑๒๕	๕.๙๒
รวม	๒,๑๑๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่ามีประชาชนมาใช้บริการประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จำนวน ๑,๐๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๔ ประเภทแบ่งแยก สอดเขต และรวมโฉนดที่ดิน จำนวน ๘๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๒ ประเภทการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๓ ประเภทอื่นๆ จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๒

ส่วนที่ ๓ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์	รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
		1	2	3	4	5					
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ											
ข้อ	1. การคิดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	0	0	0	664	1449	9,901	93.72	4.69	มากที่สุด	2113
ข้อ	2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อน ได้รับบริการก่อน เป็นต้น	0	0	0	580	1533	9,985	94.51	4.73	มากที่สุด	2113
ข้อ	3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	0	0	550	1563	10,015	94.79	4.74	มากที่สุด	2113
ข้อ	4. ความถูกต้องครบถ้วนของงานบริการ	0	0	0	466	1647	10,099	95.59	4.78	มากที่สุด	2113
ข้อ	5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	0	0	0	2113	10,565	100.00	5.00	มากที่สุด	2113
	จำนวนผู้ตอบ	0	0	0	2,260	8,305					
	ความถี่สะสม (วิธีคิด จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ)	0	0	0	452.00	1,661.00					
	คะแนนที่ได้ (วิธีคิด ความถี่สะสม*ค่าคะแนน)	0	0	0	1,808.00	8,305.00					
	คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	10,113									
	คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.79									
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.79					ระดับความพึงพอใจมากที่สุด				
	ร้อยละ วิธีคิด ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน (5)	95.72									

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์	รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
	1	2	3	4	5					
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ										
ข้อ 6. บุคลิกภาพและมารยาท	0	0	0	472	1641	10,093	95.53	4.78	มากที่สุด	2113
ข้อ 7. ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	0	0	0	520	1593	10,045	95.08	4.75	มากที่สุด	2113
ข้อ 8. ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม อ่อนโยนแจ่มใส	0	0	0	490	1623	10,075	95.36	4.77	มากที่สุด	2113
ข้อ 9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	0	0	0	538	1575	10,027	94.91	4.75	มากที่สุด	2113
ข้อ 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	0	0	0	2113	10,565	100.00	5.00	มากที่สุด	2113
จำนวนผู้ตอบ	0	0	0	2020	8545					
ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0	0	0	404.00	1,709.00					
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0	0	0	1,616.00	8,545.00					
คะแนนรวม				10,161						
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ				4.81						
ค่าเฉลี่ยรวม				4.81			ระดับความพึงพอใจมากที่สุด			
ร้อยละ วิธีคิด ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)				96.18						

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๑ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๘

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์	รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
		1	2	3	4	5					
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก											
ข้อ	11. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	0	0	0	616	1497	9,949	94.17	4.71	มากที่สุด	2113
ข้อ	12. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	0	0	0	556	1557	10,009	94.74	4.74	มากที่สุด	2113
ข้อ	13. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ	0	0	0	598	1515	9,967	94.34	4.72	มากที่สุด	2113
ข้อ	14. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการ wifi คอมพิวเตอร์	0	0	0	622	1491	9,943	94.11	4.71	มากที่สุด	2113
ข้อ	15. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	0	0	0	2113	10,565	100.00	5.00	มากที่สุด	2113
จำนวนผู้ตอบ		0	0	0	2392	8173					
ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ		0	0	0	478.40	1,634.60					
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม*ค่าคะแนน		0	0	0	1,913.60	8,173.00					
คะแนนรวม		10,086.60									
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ		4.77									
ค่าเฉลี่ยรวม		4.77					ระดับความพึงพอใจมากที่สุด				
ร้อยละ วิธีคิด ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)		95.47									

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๗

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์	รวม	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด						
		1	2	3	4	5						
ด้านที่ 4 ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ												
ข้อ	16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ QR	0	0	0	604	1509	9,961	94.28	4.71	มากที่สุด	2113	
ข้อ	17. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ต	0	0	0	730	1383	9,835	93.09	4.65	มากที่สุด	2113	
ข้อ	18. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	0	0	0	2113	10,565	100.00	5.00	มากที่สุด	2113	
จำนวนผู้ตอบ		0	0	3	1334	5010						
ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ		0	0	1.5	444.67	1,670.00						
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม*ค่าคะแนน		0	0	4.5	1,778.67	8,350.00						
คะแนนรวม		10,133.17										
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ		4.80										
ค่าเฉลี่ยรวม		4.80						ระดับความพึงพอใจมากที่สุด				
ร้อยละ วิธีคิด ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)		95.91										

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๑

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบที่ ๑

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

ตารางที่ ๘ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจเป็นรายด้าน	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าร้อยละ	ระดับพอใจ
๑. ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ	๔.๗๙	๙๕.๗๒	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๑	๙๖.๑๘	พึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๗	๙๕.๔๗	พึงพอใจมากที่สุด
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ	๔.๘๐	๙๕.๙๑	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	๔.๗๙	๙๕.๘๒	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๗๒ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๑๘ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๗ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครมีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๕.๙๑ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครมีช่องทางการติดต่อสำนักงานที่ดินที่หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์สำนักงาน, Facebook fanpage สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร, เว็บไซต์ www.samutsakhon.go.th, LINE Official Account สำนักงานที่ดิน, รวมทั้งมีการเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินต่างๆ ในสื่อโซเชียล

ตารางที่ ๙ ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจรายเดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘)

เดือน	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าร้อยละ	ระดับพอใจ
ตุลาคม ๒๕๖๗	๔.๘๐	๙๕.๙๗	พึงพอใจมากที่สุด
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๔.๘๑	๙๖.๓๐	พึงพอใจมากที่สุด
ธันวาคม ๒๕๖๗	๔.๗๙	๙๕.๙๐	พึงพอใจมากที่สุด
มกราคม ๒๕๖๘	๔.๗๙	๙๕.๗๒	พึงพอใจมากที่สุด
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๔.๗๗	๙๕.๔๒	พึงพอใจมากที่สุด
มีนาคม ๒๕๖๘	๔.๗๘	๙๕.๖๒	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	๔.๗๙	๙๕.๘๒	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๙ จากการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ
สาธารณะของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ
สาธารณะของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหาร
จัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวัง
ในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเกิดประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์และส่งผลดีต่อองค์กรต่อไป