



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ โทร ๐-๔๕๖๑-๒๖๐๐

ที่ ศก ๐๐๒๐.๑/-

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความต้องการ - ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

ฝ่ายอำนวยการ ได้มีการทอดแบบสอบถามความต้องการฯ ของผู้รับบริการด้วยระบบ Google Forms ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖ มีผู้ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๓๕ ราย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์ และออกแบบพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ครอบคลุมด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการตลอดจนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของทางราชการ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๔	๔๗.๔๑
หญิง	๗๑	๕๒.๕๙

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๕๙ มากกว่าเพศชาย ซึ่งมีเพียง ร้อยละ ๔๗.๔๑

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

- | | |
|---|---------------------|
| ๑) ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ |
| ๒) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ |
| ๓) ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๔ |
| ๔) ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต | คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๑ |
| ๕) ด้านความโปร่งใส | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๗ |

สรุป ความพึงพอใจในภาพรวมของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดส่งเรื่องรายงานการวิเคราะห์ความต้องการ - ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ และนำเข้าวาระการประชุมร่วมกันเพื่อพัฒนาบริการต่อไป

- เห็นชอบ
- นำเข้าที่ประชุม



(นางพัชรินทร์ สุจจริต)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

- ๔ เม.ย. ๒๕๖๖


(นางสาวศรีไพร ศรีอ่อน)
พนักงานบันทึกข้อมูล


(นางกานดาทิพย์ ยอดจันทร์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
- ๔ เม.ย. ๒๕๖๖

สรุปรายงานผลการสำรวจความต้องการ-ความพึงพอใจ
และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๓๕ ราย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ โดยเฉลี่ย

๑. เพศชาย	๖๔ คน	๔๗.๔๑ %
เพศหญิง	๗๑ คน	๕๒.๕๙ %
๒. การใช้บริการในสำนักงานที่ดิน (ครั้ง)	มากกว่า ๑ ครั้ง จำนวน ๙๗ คน	๖๗.๔๑ %
๓. ใช้บริการของสำนักงานที่ดิน ในเรื่องเกี่ยวกับ	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	๕๔.๑๐ %
	จำนวน ๗๓ คน	

ของศูนย์บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ

အသံ

[illegible]

ลำดับที่	ประเด็นคำถาม	เกณฑ์ระดับคะแนน							ค่าเฉลี่ยร้อยละ
		พหุเชิงบวก จำนวนคน	พหุ จำนวนคน	พหุเชิงน้อย จำนวนคน	ไม่พหุ จำนวนคน	ไม่พหุเชิงบวก จำนวนคน	รวม จำนวนคน		
	ด้านความโปร่งใส								
	๒๐. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๗๒	๖๐	๑	๑	๑	๑๓๕	๘๘.๗๘	
	๒๑. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	๓๖๐.๐๐	๒๔๐.๐๐	๓.๐๐	๒.๐๐	๑.๐๐	๖๐๖.๐๐		
	๒๒. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	๖๕	๖๖	๒	๑	๑	๑๓๕	๘๘.๕๙	
	๒๓. มีช่องทาง การรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่สะดวก เข้าถึงง่าย	๓๒๕.๐๐	๒๖๔.๐๐	๖.๐๐	๒.๐๐	๑.๐๐	๕๙๘.๐๐		
	๒๔. โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับใด	๗๒	๕๗	๕	๑	๐	๑๓๕	๘๘.๖๓	
	๒๕. โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับใด	๓๖๐.๐๐	๒๒๘.๐๐	๑๕.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๖๐๕.๐๐		
	๒๖. โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับใด	๗๐	๕๙	๔	๒	๐	๑๓๕	๘๘.๑๙	
	๒๗. โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับใด	๓๕๐.๐๐	๒๓๖.๐๐	๑๒.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๖๐๒.๐๐		
	๒๘. โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับใด	๘๐	๔๗	๘	๐	๐	๑๓๕	๘๐.๖๗	
รวม		๔๐๐.๐๐	๑๘๘.๐๐	๒๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๖๑๒.๐๐		
โดยภาพรวมทั้งหมด								๘๘.๕๗	
								๘๑.๐๔	

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

๓.๑ สิ่งที่ได้รับบริการพึงพอใจ

- สถานที่กว้างขวาง สิ่งแวดล้อม สะอาด
- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ความรู้
- สะดวก รวดเร็ว
- การประชาสัมพันธ์และการให้บริการตามลำดับคิว
- ชอบเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก

๓.๒ สิ่งที่ได้รับบริการไม่พึงพอใจ

- ห้องน้ำมีน้อย
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำน้อย ไม่ประทับใจ
- เปลี่ยนระบบใหม่ งานช้ากว่าเดิม

๓.๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ประชาสัมพันธ์จุดบริการที่ ๑ ควรมี ๒ คน
- อยากให้ขั้นตอนเร็วขึ้น
- ควรมีร้านอาหาร เครื่องดื่ม
- อยากรู้ค่าใช้จ่ายล่วงหน้าก่อนมาสำนักงานที่ดิน
- ควรกระชับเวลากว่านี้ ประชาชนจะได้ไม่รอนาน