

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี

กรมที่ดินได้ตระหนักในการกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่า ประเมินผลการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ทั้งนี้ กรมที่ดินขอน้อมรับเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

สำนักงานที่ดินที่มารับบริการ..... Branch 1-2

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลำดับที่แบบสอบถาม..... Number 3-4-5

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน O หน้าคำตอบ)	ใช้ในสำนักงาน
1.1 เพศ	A1 6
☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง	
1.2 อายุ	A2 7
☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 20 – 30 ปี ☐ 3) 31 – 40 ปี	
☐ 4) 41 – 50 ปี ☐ 5) 51 – 60 ปี ☐ 6) 61 ปี ขึ้นไป	
1.3 ระดับการศึกษา	A3 8
☐ 1) ไม่เคยเรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น	
☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 5) ปวช. ☐ 6) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	
☐ 7) ปริญญาตรี ☐ 8) ปริญญาโท ☐ 9) ปริญญาเอก	
1.4 สถานภาพการทำงาน	A4 9
☐ 1) รับราชการ ☐ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3) พนักงานบริษัทเอกชน	
☐ 4) พนักงานสถาบันการเงิน ☐ 5) ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ☐ 6) ธุรกิจส่วนตัว	
☐ 7) เกษตรกร ☐ 8) อื่นๆ ระบุ.....	
1.5 จำนวนครั้งที่เคยติดต่อใช้บริการ	A5 10
☐ 1) ครั้งแรก ☐ 2) มากกว่า 1 ครั้ง	
1.6 การมาใช้บริการของสำนักงานที่ดินในเรื่องเกี่ยวกับ	A5 11
☐ 1) การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ☐ 2) การแบ่งแยก สอดเขต และรวมโฉนดที่ดิน	
☐ 3) การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ☐ 4) อื่น ๆ ระบุ.....	

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)						
คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด ?						
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ใช้ในงาน
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบจะไม่ พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						A6 ☐ 12
2) การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้						A7 ☐ 13
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน						A8 ☐ 14
4) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น						A9 ☐ 15
5) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						A10 ☐ 16
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						A11 ☐ 17
2) ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ						A12 ☐ 18
3) ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส						A13 ☐ 19
4) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น						A14 ☐ 20
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						A15 ☐ 21
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย						A15 ☐ 22
2) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน						A17 ☐ 23
3) จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสมและสะดวกสบายในการใช้บริการ						A18 ☐ 24
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น						A19 ☐ 25
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น						A20 ☐ 26

ตอนที่ 3. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)						
เพื่อให้ความสำคัญกับคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ จึงให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามวัตถุประสงค์ของ พรก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546						
คำถาม ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด ?						
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ใช้ในสำนักงาน
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบจะไม่ พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
1. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต						
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง						A26 ☐ 27
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้						A27 ☐ 28
3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						A28 ☐ 29
4) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้						A29 ☐ 30
5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่ของสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						A30 ☐ 31
2. ด้านความโปร่งใส						
1) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ						A31 ☐ 32
2) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก						A32 ☐ 33
3) หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน						A33 ☐ 34
4) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่สะดวก เข้าถึงง่าย						A34 ☐ 35
5) โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับใด						A34 ☐ 36

ตอนที่ 4. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ แต่ไม่เกิน 3 ข้อ)	ใช้ในสำนักงาน
1) จุดเด่นของการให้บริการ/สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	
1.....	A48 ☐ ☐ 37-38
2.....	A49 ☐ ☐ 39-40
3.....	A50 ☐ ☐ 41-42

2) จุดด้อยของการให้บริการ/สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ 1..... 2..... 3.....	A51 ☐ ☐ 43-44 A52 ☐ ☐ 45-46 A53 ☐ ☐ 47-48
3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ 1..... 2..... 3.....	A54 ☐ ☐ 49-50 A55 ☐ ☐ 51-52 A56 ☐ ☐ 53-54

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม