



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา ฝ่ายทะเบียน ๐-๗๓๒๑-๒๘๑๙

ที่...ยล ๐๐๒๐.๒/

วันที่...๑๒ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง...รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา

เรียน...เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดยะลา

ด้วยสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ ตามตัวชี้วัดที่ ๘.๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ศักยภาพในการบริการประชาชนตามแนวนโยบายของกรมที่ดิน

บัดนี้ ฝ่ายทะเบียนได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวสายใจ แก้วมณี)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการ

นาย อนันต์ ชันธโกศา

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดยะลา

(นายอนันต์ ชันธโกศา)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดยะลา

13 มค. 2566

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการและการติดต่อใช้บริการ

1. ผู้ที่เคยมาติดต่อใช้บริการในสำนักงานที่ดิน

ครั้งแรก จำนวน 44 คน

มากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 36 คน

2. ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินในเรื่อง

ซื้อขาย จำนวน 41 คน

ประเมินราคา จำนวน 11 คน

ออกโฉนด จำนวน 3 คน

โอนมรดก จำนวน 9 คน

ออกใบแทน จำนวน 5 คน

จำนอง จำนวน 7 คน

แบ่งแยกฯ จำนวน 4 คน

ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน ช่องบริการ

ช่องบริการ ที่ 1 จำนวน 15 คน

ช่องบริการ ที่ 2 จำนวน 15 คน

ช่องบริการ ที่ 3 จำนวน 10 คน

ช่องบริการ ที่ 4 จำนวน 15 คน

ช่องบริการ ที่ 5 จำนวน 15 คน

ช่องบริการ ที่ 6 จำนวน 0 คน

ช่องบริการ ที่ 7 จำนวน 10 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

รายการความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					N	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	5 พอใจมาก	4 พอใจ	3 ปานกลาง	2 ไม่พอใจ	1 ไม่พอใจมาก			
*ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ								
1. การตีตประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	74	6	0	0	0	80	98.50	พอใจมาก
2. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	74	6	0	0	0	80	98.50	พอใจมาก
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	72	8	0	0	0	80	98.00	พอใจมาก
4. ความถูกต้องครบถ้วนของงานบริการ	74	6	0	0	0	80	98.50	พอใจมาก
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-	-	-	-	-	-	
รวม	294	26	0	0	0	320	98.38	
*ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ								
6. บุคลิกภาพและมารยาท	76	4	0	0	0	80	99.00	พอใจมาก
7. ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	74	4	2	0	0	80	98.00	พอใจมาก
8. ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส	76	4	0	0	0	80	99.00	พอใจมาก
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	74	6	0	0	0	80	98.50	พอใจมาก
10. อื่นๆ(โปรดระบุ)	-	-	-	-	-	-	-	
รวม	300	18	2	0	0	320	98.63	

รายการความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					N	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	5 พอใจมาก	4 พอใจ	3 ปานกลาง	2 ไม่พอใจ	1 ไม่พอใจมาก			
*ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
11. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	71	9	0	0	0	80	97.75	พอใจมาก
12. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	70	9	1	0	0	80	97.25	พอใจมาก
13. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ	73	7	0	0	0	80	98.25	พอใจมาก
14. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการ wifi คอมพิวเตอร์ สื่อบันทึกข้อมูลข่าวสาร ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น	70	9	1	0	0	80	97.25	พอใจมาก
15. อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-	-	-	-	-		
รวม	284	34	2	0	0	320	97.63	
*ด้านอื่นๆ								
16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ QR Code ออนไลน์ เป็นต้น	72	8	0	0	0	80	98.00	พอใจมาก
17. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุค	72	8	0	0	0	80	98.00	พอใจมาก
18. อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-	-	-	-	-		
รวม	144	16	0	0	0	160	98.00	
เฉลี่ยร้อยละ							98.16	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ -

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา

จากการทอแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ.2565 จำนวน 80 คน

ปรากฏว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวมร้อยละ 98.16

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(นางสาวนพรัตน์ พทอว์ภักย์)

ลงชื่อ ผู้รับรองการประเมิน

(นางสาวสายใจ แก้วมณี)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (แทน)

19 ม.ค. 2566