

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด.....ระยอง.....  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

-----

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ            ชาย (จำนวน 28 คน)    หญิง (จำนวน 34 คน)
2. อายุ            ต่ำกว่า 20 ปี    21-40 ปี (จำนวน 29 คน)    41-60 ปี (จำนวน 24 คน)    60 ปีขึ้นไป (จำนวน 9 คน)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประถมศึกษา (จำนวน 34 คน)    มัธยมศึกษาตอนต้น (จำนวน 17 คน)
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./เทียบเท่า (จำนวน 4 คน)    ปวส. (จำนวน 4 คน)
- ปริญญาตรี (จำนวน 3 คน)        สูงกว่าปริญญาตรี    อื่นๆ (ระบุ).....
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 1) เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน
- มารับบริการด้านการจัดที่ดิน (จำนวน 47 คน)
- มารับบริการด้านการพัฒนาอาชีพ
- มารับบริการด้านกองทุนการปฏิรูปที่ดิน (จำนวน 9 คน)
- มารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (จำนวน 1 คน)
- ยื่นข้อร้องเรียน (จำนวน 1 คน)
- อื่นๆ (ระบุ) (โอนสิทธิรันมรดก) (จำนวน 1 คน)
- 2) หน่วยงานภาคเอกชน ผู้ประกอบการ สมาคม มูลนิธิ
- มารับบริการด้านการขอใช้ที่ดิน (จำนวน 1 คน)
- มารับบริการข้อมูลที่ดิน (จำนวน 1 คน)
- อื่นๆ (ระบุ).....
- 3) หน่วยงานและบุคลากรภาครัฐ
- มารับบริการด้านการขอใช้ที่ดิน (จำนวน 1 คน)
- มารับบริการข้อมูลที่ดิน
- อื่นๆ (ระบุ).....
- 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึง พอใจ มาก	พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ มาก
<b>2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) การติดประกาศหรือชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	40	17	0	0
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้ประกาศไว้	8	35	19	0	0
3) การจัดลำดับผู้มารับบริการ เช่น การแจกบัตรคิวผู้มารับบริการ หรือสมุดลงชื่อผู้มารับบริการ เป็นต้น	7	31	24	0	0
4) การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8	31	23	0	0
5) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ประกอบการให้บริการ เช่น การสืบค้นชื่อผู้รับบริการ เลขระวาง แปลงที่ดิน เป็นต้น	13	31	18	0	0
6) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ เพื่อทดแทนการกรอกข้อมูลผ่านระบบเอกสาร เช่น การยื่นคำร้องต่างๆ หรือมีเครื่องสแกนบัตรประชาชน เป็นต้น	13	32	17	0	0
<b>2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1) การแต่งกาย บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	22	28	12	0	0
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	21	31	10	0	0
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	21	29	12	0	0
4) ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่เรียกรับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	25	30	7	0	0
5) ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ	25	28	9	0	0
<b>2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) ป้าย /สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	9	35	18	0	0
2) จุด /ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	10	33	19	0	0
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	14	24	23	0	0
4) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	12	34	16	0	0

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึง พอใจ มาก	พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ มาก
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา เป็นต้น	13	37	12	0	0
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	15	35	12	0	0

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก
<b>2.4 การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการและข่าวสารต่าง ๆ</b>					
1) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดผ่านสื่อสาธารณะ เช่น วิทยุชุมชน เสียงตามสายหมู่บ้าน ป้ายปิดประกาศ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน	2	33	27	0	0
2) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	3	33	26	0	0
3) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด เช่น เฟสบุ๊กหรือไลน์ เป็นต้น	6	31	25	0	0
<b>2.5 คุณภาพของการให้บริการ</b>					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	11	34	17	0	0
2) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	12	36	14	0	0
3) ผลการบริการในภาพรวม	12	35	15	0	0

**ตอนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการของ ส.ป.ก.**

ตอบ ไม่มี.....  
 .....

**ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ**

**ปัญหา**

- 1.....-
- 2.....-
- 3.....-

**ข้อเสนอแนะ**

- 1.....-
- 2.....-
- 3.....-