

## แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดิน

กรมที่ดินได้ตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้ ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่า ประเมินผลการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ทั้งนี้ กรมที่ดินขอน้อมรับเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่อง  หน้าคำตอบและในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่าน และเติมข้อความในช่อง.....

สำนักงานที่ดินที่มารับบริการ.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและการติดต่อใช้บริการ

#### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

##### 1.1 เพศ

- ชาย  หญิง

##### 1.2 อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี  21 - 30 ปี  
 31 - 40 ปี  41 - 50 ปี  
 51 - 60 ปี  61 ปีขึ้นไป

##### 1.3 การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก

##### 1.4 อาชีพ

- รับราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  พนักงานสถาบันการเงิน  
 ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์  ธุรกิจส่วนตัว  
 เกษตรกร  อื่นๆ

#### 2. ท่านเคยมาติดต่อใช้บริการในสำนักงานที่ดิน

- 2.1  ครั้งแรก  
2.2  มากกว่า 1 ครั้ง

#### 3. ท่านมาใช้บริการของสำนักงานที่ดินในเรื่องเกี่ยวกับ

- 3.1  การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม  
3.2  การแบ่งแยก สอบเขต และรวมโฉนดที่ดิน  
3.3  การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน  
3.4  อื่น ๆ.....

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ**

1. ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ</li> <li>2. การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้</li> <li>3. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน</li> <li>4. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น</li> <li>5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</li> </ol> </li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ</li> <li>7. ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ</li> <li>8. ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส</li> <li>9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ</li> <li>10. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ</li> </ol> </li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย</li> <li>12. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน</li> <li>13. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ</li> <li>14. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น</li> <li>15. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ มุมหนังสือ เป็นต้น</li> </ol> </li> </ul>					
2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ความเชื่อมั่น				
	เชื่อมั่นมาก (5)	เชื่อมั่น (4)	เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น (3)	ไม่เชื่อมั่น (2)	ไม่เชื่อมั่นมาก (1)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง</li> <li>17. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้</li> <li>18. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี</li> <li>19. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้</li> <li>20. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น</li> </ol> </li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ด้านความโปร่งใส</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>21. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ</li> <li>22. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก</li> <li>23. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน</li> <li>24. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่สะดวก เข้าถึงง่าย</li> <li>25. โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับใด</li> </ol> </li> </ul>					

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

3.1 สิ่งที่คุณรับบริการพึงพอใจ

.....  
.....  
.....  
.....

3.2 สิ่งที่คุณรับบริการไม่พึงพอใจ

.....  
.....  
.....  
.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....