แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัด มุกดาหาร

งานด้าน ใบอนุญาตขับรถ

ประจำเดือน ตุลาคม 2564

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		**1941**	**105**	**4.62**	**92.40**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	490	105	4.67	93.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	484	105	4.61	92.19
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	480	105	4.57	91.42
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	5	487	105	4.63	92.79
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**5**	**1450**	**105**	**4.60**	**92.06**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	480	105	4.57	91.42
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	485	105	4.61	92.38
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	485	105	4.61	92.38
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**5**	**1977**	**105**	**4.70**	**94.40**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	502	105	4.78	95.61
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	495	105	4.71	94.28
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	486	105	4.62	92.57
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	5	494	105	4.70	94.09
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	5	487	105	4.63	92.76
					92.91

93.92

= 18613 / 2 = 93.065

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัด มุกดาหาร

งานด้าน ทะเบียนรถ

ประจำเดือน ตุลาคม 2564

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**5**	**426.50**	**92**	**4.64**	**92.72**
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	5	427	92	4.64	92.83
2.การติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	425	92	4.62	92.39
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	425	92	4.62	92.39
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	428	92	4.65	93.04
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**5**	**432.20**	**92**	**4.70**	**93.96**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	429	92	4.66	93.26
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ว กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	431	92	4.68	93.70
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	429	92	4.66	93.26
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	437	92	4.75	95.00
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	435	92	4.73	94.57
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**5**	**424**	**92**	**4.61**	**92.17**
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	427	92	4.64	92.83
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	425	92	4.62	92.39
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับ	5	422	92	4.59	91.74
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	424	92	4.61	92.17
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	422	92	4.59	91.74

ด้านคุณภาพการให้บริการ	**5**	**427**	**92**	**4.64**	**92.83**
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	425	92	4.62	92.39
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	427	92	4.64	92.83
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	429	92	4.66	93.26
ความพึงพอใจในภาพรวม	**5**	**433**	**92**	**4.71**	**94.13**
					93.22