

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุโขทัย

งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เดือนกุมภาพันธ์

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(๑)	(๒)	(๓) = (๑)/(๒)	(๔)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		๕	๘๐๐	๑๗๐	๔๔.๑๕
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย-ไม่ยุ่งยาก	๕	๘๐๗	๑๗๐	๔.๗๕	๘๔.๘๔
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๕	๗๙๓	๑๗๐	๔.๖๖	๘๓.๒๙
๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๕	๗๙๙	๑๗๐	๔.๗๐	๘๔.๐๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๕	๘๐๒	๑๗๐	๔.๗๒	๘๔.๓๕
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๕	๘๐๓	๑๗๐	๔.๗๓
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	๕	๘๐๙	๑๗๐	๔.๗๖	๘๕.๑๘
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕	๘๐๘	๑๗๐	๔.๗๕	๘๕.๐๖
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๕	๗๙๓	๑๗๐	๔.๖๖	๘๓.๒๙
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๘๐๖	๑๗๐	๔.๗๔	๘๔.๘๒
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๕	๘๐๑	๑๗๐	๔.๗๑	๘๔.๒๔
ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๕	๘๐๖	๑๗๐	๔.๗๔
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๕	๘๑๐	๑๗๐	๔.๗๖	๘๕.๒๙
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๕	๘๐๖	๑๗๐	๔.๗๔	๘๔.๘๒
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕	๘๐๑	๑๗๐	๔.๗๑	๘๔.๒๔
ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ					
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๕	๘๐๐	๑๗๐	๔.๗๑	๘๔.๑๒
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๕	๘๑๑	๑๗๐	๔.๗๗	๘๕.๔๑
ด้านคุณภาพการให้บริการ		๕	๘๐๔	๑๗๐	๔.๗๓
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๕	๘๐๖	๑๗๐	๔.๗๔	๘๔.๘๒
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๕	๗๙๙	๑๗๐	๔.๗๐	๘๔.๐๐
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๕	๘๐๖	๑๗๐	๔.๗๔	๘๔.๘๒
ความพึงพอใจในภาพรวม		๕	๕๙๕	๑๗๐	๕
คะแนนเฉลี่ยรวม (๕)					๘๔.๕๐