

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุโขทัย

งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือนมีนาคม

| การให้บริการ                                                                                                        |           | คะแนนรวม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | คะแนนเฉลี่ย   | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--------------------------|---------------|---------------|
| เป้าหมาย                                                                                                            | คะแนนเต็ม | (๑)      | (๒)                      | (๓) = (๑)/(๒) | (๔)           |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                             | ๕         | ๕๖๖      | ๑๑๖                      | ๔.๘๘          | ๙๗.๕๙         |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย-ไม่ยุ่งยาก                                                            | ๕         | ๕๖๗      | ๑๑๖                      | ๔.๘๙          | ๙๗.๗๖         |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน                                                      | ๕         | ๕๖๖      | ๑๑๖                      | ๔.๘๘          | ๙๗.๕๙         |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                                        | ๕         | ๕๖๙      | ๑๑๖                      | ๔.๙๑          | ๙๘.๑๐         |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง                                                                       | ๕         | ๕๖๒      | ๑๑๖                      | ๔.๘๔          | ๙๖.๙๐         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                         | ๕         | ๕๖๓      | ๑๑๖                      | ๔.๘๖          | ๙๗.๑๔         |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร                                                               | ๕         | ๕๖๓      | ๑๑๖                      | ๔.๘๕          | ๙๗.๐๗         |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              | ๕         | ๕๖๔      | ๑๑๖                      | ๔.๘๖          | ๙๗.๒๔         |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                                            | ๕         | ๕๖๑      | ๑๑๖                      | ๔.๘๔          | ๙๖.๗๒         |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                           | ๕         | ๕๖๑      | ๑๑๖                      | ๔.๘๔          | ๙๖.๗๒         |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๕         | ๕๖๘      | ๑๑๖                      | ๔.๙๐          | ๙๗.๙๓         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                              | ๕         | ๕๖๓      | ๑๑๖                      | ๔.๘๕          | ๙๗.๐๗         |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง                                                           | ๕         | ๕๖๒      | ๑๑๖                      | ๔.๘๔          | ๙๖.๙๐         |
| ๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                          | ๕         | ๕๖๖      | ๑๑๖                      | ๔.๘๘          | ๙๗.๕๙         |
| ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                                          | ๕         | ๕๕๙      | ๑๑๖                      | ๔.๘๒          | ๙๖.๓๘         |
| ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ                                                                                          |           |          |                          |               |               |
| ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย                                                                                | ๕         | ๕๖๖      | ๑๑๖                      | ๔.๘๘          | ๙๗.๕๙         |
| ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ                                                                      | ๕         | ๕๖๒      | ๑๑๖                      | ๔.๘๔          | ๙๖.๙๐         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ                                                                                              | ๕         | ๕๖๖      | ๑๑๖                      | ๔.๘๘          | ๙๗.๕๙         |
| ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน                                                         | ๕         | ๕๖๗      | ๑๑๖                      | ๔.๘๙          | ๙๗.๗๖         |
| ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้                                                                                 | ๕         | ๕๖๑      | ๑๑๖                      | ๔.๘๔          | ๙๖.๗๒         |
| ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ                                                          | ๕         | ๕๖๙      | ๑๑๖                      | ๔.๙๑          | ๙๘.๑๐         |
| ความพึงพอใจในภาพรวม                                                                                                 | ๕         | ๕๖๕      | ๑๑๖                      | ๕             | ๙๗.๓๓         |
| คะแนนเฉลี่ยรวม (๕)                                                                                                  |           |          |                          |               | ๙๗.๓๓         |

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุโขทัย สาขาอำเภอสวรรคโลก

งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือนมีนาคม

| การให้บริการ                                                                                                           |           | คะแนนรวม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | คะแนนเฉลี่ย   | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--------------------------|---------------|---------------|
| เป้าหมาย                                                                                                               | คะแนนเต็ม | (๑)      | (๒)                      | (๓) = (๑)/(๒) | (๔)           |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                | ๕         | ๓๗๕      | ๗๖                       | ๔.๙๔          | ๙๘.๗๕         |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย-ไม่ยุ่งยาก                                                               | ๕         | ๓๗๔      | ๗๖                       | ๔.๙๒          | ๙๘.๔๒         |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน                                                         | ๕         | ๓๗๗      | ๗๖                       | ๔.๙๖          | ๙๙.๒๑         |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                                           | ๕         | ๓๗๖      | ๗๖                       | ๔.๙๕          | ๙๘.๙๕         |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง                                                                          | ๕         | ๓๗๔      | ๗๖                       | ๔.๙๒          | ๙๘.๔๒         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                            | ๕         | ๓๗๔      | ๗๖                       | ๔.๙๒          | ๙๘.๔๗         |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร                                                                  | ๕         | ๓๖๖      | ๗๖                       | ๔.๘๒          | ๙๖.๓๒         |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                                 | ๕         | ๓๗๖      | ๗๖                       | ๔.๙๕          | ๙๘.๙๕         |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                                               | ๕         | ๓๗๕      | ๗๖                       | ๔.๙๓          | ๙๘.๖๘         |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                              | ๕         | ๓๗๘      | ๗๖                       | ๔.๙๗          | ๙๙.๔๗         |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน<br>ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๕         | ๓๗๖      | ๗๖                       | ๔.๙๕          | ๙๘.๙๕         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                 | ๕         | ๔๐๐      | ๗๖                       | ๔.๙๒          | ๙๘.๔๒         |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง                                                              | ๕         | ๓๗๖      | ๗๖                       | ๔.๙๕          | ๙๘.๙๕         |
| ๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                             | ๕         | ๓๗๔      | ๗๖                       | ๔.๙๒          | ๙๘.๔๒         |
| ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ<br>ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ               | ๕         | ๓๖๘      | ๗๖                       | ๔.๘๔          | ๙๖.๘๔         |
| ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย                                                                                   | ๕         | ๓๗๔      | ๗๖                       | ๔.๙๒          | ๙๘.๔๒         |
| ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ                                                                         | ๕         | ๓๗๘      | ๗๖                       | ๔.๙๗          | ๙๙.๔๗         |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ                                                                                                 | ๕         | ๓๗๗      | ๗๖                       | ๔.๙๖          | ๙๙.๑๒         |
| ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน                                                            | ๕         | ๓๗๖      | ๗๖                       | ๔.๙๕          | ๙๘.๙๕         |
| ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้                                                                                    | ๕         | ๓๗๖      | ๗๖                       | ๔.๙๕          | ๙๘.๙๕         |
| ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ                                                             | ๕         | ๓๗๘      | ๗๖                       | ๔.๙๗          | ๙๙.๔๗         |
| ความพึงพอใจในภาพรวม                                                                                                    | ๕         | ๓๘๑      | ๗๖                       | ๔.๙๓          | ๙๘.๖๙         |
| คะแนนเฉลี่ยรวม (๕)                                                                                                     |           |          |                          |               | ๙๘.๖๙         |