

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากตัวอย่างผู้รับบริการจำนวนทั้งหมด ๔๐๐ ราย โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.๑ เพศ

พบว่า จำนวนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๕ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๕

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้มารับบริการ (ราย)	ร้อยละ
ชาย	๒๑๕	๕๓.๗๕
หญิง	๑๘๕	๔๖.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๐ รองลงมาคือ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และน้อยที่สุดคือช่วงไม่เกิน ๒๐ ปี มีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้มารับบริการ (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๖	๑.๕๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๗๔	๖๘.๕๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๑๐	๒๗.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

พบว่า จำนวนผู้มารับบริการส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. จำนวน ๑๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๕ รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๗๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๕ และน้อยที่สุดคือระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้มารับบริการ (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๒	๘.๐๐
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	๑๘๙	๔๗.๒๕
ปริญญาตรี	๑๗๙	๔๔.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๔ สถานภาพของผู้มารับบริการ

พบว่า จำนวนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของรถ จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๕ รองลงมาคือ ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และน้อยที่สุด คือ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ

สถานภาพของผู้มารับบริการ	จำนวนผู้มารับบริการ (ราย)	ร้อยละ
เจ้าของรถ	๒๐๑	๕๐.๒๕
ผู้ประกอบการขนส่ง	๒๕	๖.๒๕
ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ	๑๔๕	๓๖.๒๕
ผู้ขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ	๑๗	๔.๒๕
ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน	๑๒	๓.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

๑.๕ ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ

พบว่า จำนวนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ จำนวน ๒๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ รองลงมา คือ ด้านใบอนุญาตขับรถ จำนวน ๑๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ

ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ	จำนวนผู้มารับบริการ (ราย)	ร้อยละ
งานด้านทะเบียนรถ	๒๕๔	๖๓.๕๐
งานด้านใบอนุญาตขับรถ	๑๐๘	๒๗.๐๐
งานด้านตรวจสภาพรถ	๒๑	๕.๒๕
งานด้านประกอบการขนส่ง	๑๓	๓.๒๕
อื่น ๆ โปรตรระบุ	๔	๑.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

๑.๖ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

พบว่า จำนวนผู้มารับบริการส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ ๑-๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมา คือ มาครั้งแรก จำนวน ๑๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๕ และน้อยที่สุดคือ มากกว่า ๖ ครั้งต่อปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ความถี่การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาครั้งแรก	๑๔๓	๓๕.๗๕
๑-๓ ครั้งต่อปี	๑๖๘	๔๒.๐๐
๔-๖ ครั้งต่อปี	๗๔	๑๘.๕๐
มากกว่า ๖ ครั้งต่อปีขึ้นไป	๑๕	๓.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง โดยใช้มาตรวัดของ Likert Scale โดยแบ่งมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ออกเป็น ๕ ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

$$\begin{aligned}\text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{๕ - ๑}{๕} \\ &= ๐.๘๐\end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ระดับคะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐	๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐	๓๖.๐๑ - ๕๒.๐๐	น้อย
๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐	๕๒.๐๑ - ๖๘.๐๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐	๖๘.๐๑ - ๘๔.๐๐	มาก
๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐	๘๔.๐๑ - ๑๐๐	มากที่สุด

จากการสำรวจ พบว่า

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
- ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ที่คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๒๕๐ (๖๒.๕๐)	๑๕๐ (๓๗.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๒๙๑ (๗๒.๗๕)	๑๐๙ (๒๗.๒๕)	๐	๐	๐	๔.๗๓	๙๔.๕๕	มากที่สุด
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๒๔๗ (๖๑.๗๕)	๑๕๓ (๓๘.๒๕)	๐	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๓๕	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๖๕ (๖๖.๒๕)	๑๓๕ (๓๓.๗๕)	๐	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๕	มากที่สุด
รวม	๖๕.๘๑	๓๔.๑๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๖	๙๓.๑๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	๒๙๑ (๗๒.๗๕)	๑๐๙ (๒๗.๒๕)	๐	๐	๐	๔.๗๓	๙๔.๕๕	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	๒๙๘ (๗๔.๕๐)	๑๐๒ (๒๕.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๗๖	๙๔.๙๐	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการบริการ	๒๖๗ (๖๖.๗๕)	๑๑๙ (๒๙.๗๕)	๑๔ (๓.๕๐)	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๖๕	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖๙ (๖๗.๒๕)	๑๒๕ (๓๑.๒๕)	๖ (๑.๕๐)	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๑๕	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๙๒ (๗๓.๐๐)	๑๐๓ (๒๕.๗๕)	๕ (๑.๒๕)	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๔๕	มากที่สุด
รวม	๗๐.๘๕	๒๗.๙๐	๑.๒๕	๐	๐	๔.๗๐	๙๓.๙๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๓๕๐ (๘๗.๕๐)	๕๐ (๑๒.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๘๘	๙๗.๕๐	มากที่สุด
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓๕๖ (๘๙.๐๐)	๔๔ (๑๑.๐๐)	๐	๐	๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับผู้มารับบริการ	๓๔๙ (๘๗.๒๕)	๕๑ (๑๒.๗๕)	๐	๐	๐	๔.๘๗	๙๗.๔๕	มากที่สุด
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๓๕๙ (๘๙.๗๕)	๔๑ (๑๐.๒๕)	๐	๐	๐	๔.๙๐	๙๗.๙๕	มากที่สุด
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๓๗๔ (๙๓.๕๐)	๒๖ (๖.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๗๐	มากที่สุด
รวม	๘๙.๔๐	๑๐.๖๐	๐	๐	๐	๔.๘๙	๙๗.๘๘	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารได้รับถูกต้องครบถ้วน	๒๕๗ (๖๔.๒๕)	๑๔๓ (๓๕.๗๕)	๐	๐	๐	๔.๖๔	๙๒.๘๕	มากที่สุด
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๒๙๒ (๗๓.๐๐)	๑๐๘ (๒๗.๐๐)	๐	๐	๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๓๑๒ (๗๘.๐๐)	๘๘ (๒๒.๐๐)	๐	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๔. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ โพสต์เตอร์ แผ่นพับ คู่มือ ฯลฯ	๒๗๐ (๖๗.๕๐)	๑๓๐ (๓๒.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๕๐	
รวม	๗๐.๖๙	๒๓.๕๖	๐	๐	๐	๔.๗๑	๙๔.๑๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	๓๔๑ (๘๕.๒๕)	๕๙ (๑๔.๗๕)	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๗.๐๕	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ และต้องการให้ปรับปรุง

- บางจุดให้บริการมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
- ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ระบบงานให้บริการขัดข้อง

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- มีการพัฒนาการให้บริการให้ทันสมัย
- มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารชัดเจน และทั่วถึง