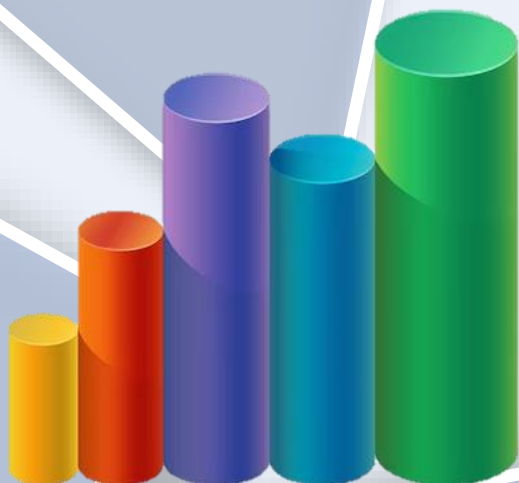


รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก



ปีงบประมาณ
พ.ศ. 2566



จัดทำโดย กลุ่มสถิติการขนส่ง
กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก

คำนำ

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการจัดทำเป้าหมายกรมการขนส่งทางบกตามแผนปฏิบัติการกรมการขนส่งทางบก ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) แผนปฏิบัติการเรื่องที่ ๕ ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น เป้าหมายที่ ๕ การให้บริการที่เป็นเลิศและการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยมีตัวชี้วัดคือ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ (สปป.๓๐๑) โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งกองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสำรวจดังกล่าว

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ได้จัดเก็บข้อมูลจากผู้มาขอรับบริการในด้านทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยขอความร่วมมือหน่วยงานในส่วนกลาง (สขพ. ๑ – ๕) และสำนักงานขนส่งทุกจังหวัดดำเนินการสำรวจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Survey) จากนั้นกลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงานได้ทำการรวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานตามที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้

การสำรวจฯ ในครั้งนี้ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากผู้เข้ารับบริการที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมการขนส่งทางบกให้ดียิ่งขึ้นไป

กลุ่มสถิติการขนส่ง
กองแผนงาน
กันยายน ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร

ก

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก

1

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก

3

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

3

- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5

- ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

9

- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

12

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก สรุปข้อมูลพื้นฐานรายจังหวัด

ภาคผนวก ข ร้อยละความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

ภาคผนวก ค ร้อยละความความพึงพอใจ (ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

ภาคผนวก ง ร้อยละความความพึงพอใจ (ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

บทสรุปผู้บริหาร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก

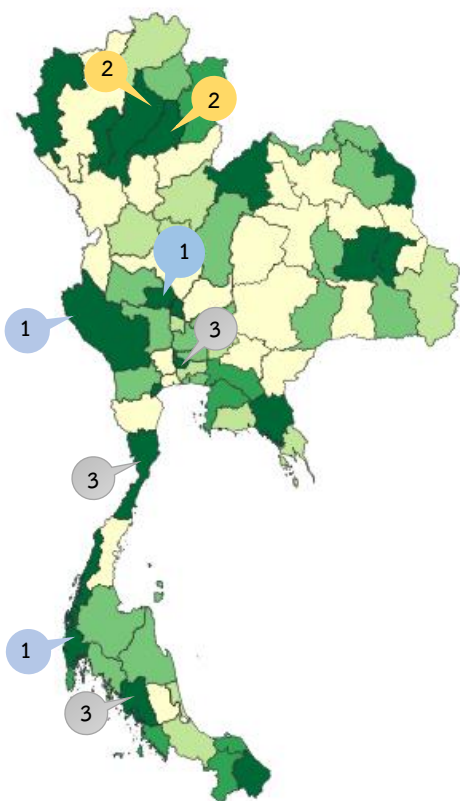
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการสำรวจในช่วงเดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2566 โดยรวบรวมจากผู้ที่มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบกในด้านทะเบียนและภาษีรถและด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ จำนวนทั้งสิ้น 35,665 ราย เป็นผู้มาติดต่อด้านทะเบียนและภาษีรถ จำนวน 18,293 ราย (ร้อยละ 51.29) และผู้มาติดต่อด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ จำนวน 17,372 ราย (ร้อยละ 48.71) สรุปผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมทั่วประเทศ

ผู้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้อยละ 96.40 โดยให้คะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 96.40

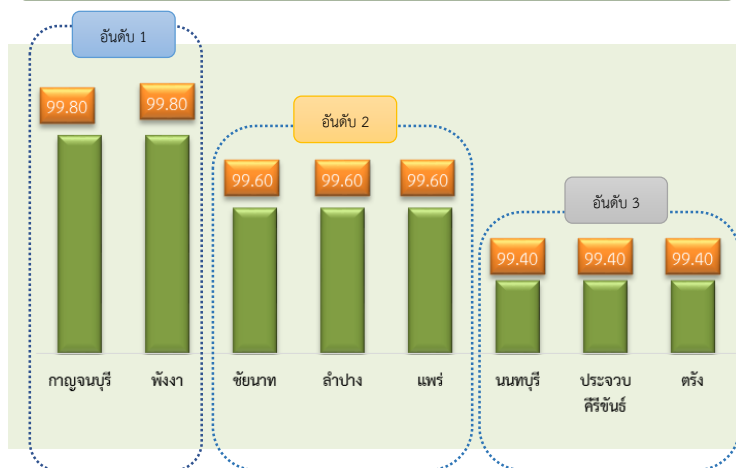
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาพรวมทั่วประเทศ ร้อยละ 96.40



กำหนดคะแนนและเกณฑ์ของการวัด

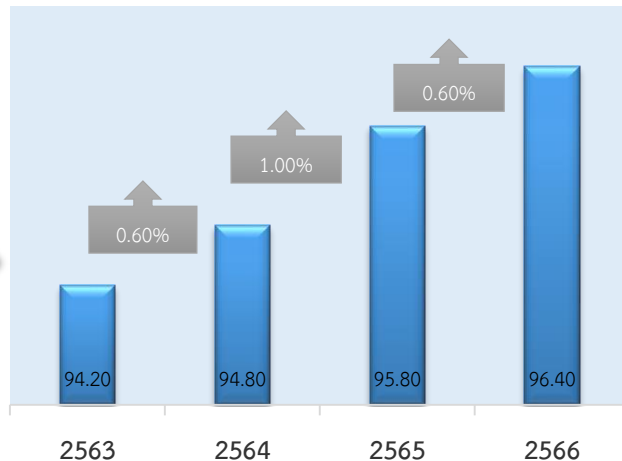
คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5	4.21 – 5.00	84.01 – 100.00	พึงพอใจมากที่สุด
4	3.41 – 4.20	68.01 – 84.00	พึงพอใจมาก
3	2.61 – 3.40	52.01 – 68.00	พึงพอใจ
2	1.81 – 2.60	36.01 – 52.00	พึงพอใจน้อย
1	1.00 – 1.80	20.00 – 36.00	พึงพอใจน้อยที่สุด

หน่วยงานที่มีร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระดับหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีร้อยละความพึงพอใจอันดับ 1 คือ สขจ.กาญจนบุรี และ สขจ.พังงา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 99.80 (พึงพอใจมากที่สุด) เท่ากัน รองลงมา อันดับ 2 คือ สขจ.ชัยนาท, สขจ.ลำปาง และ สขจ.แพร่ มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 99.60 (พึงพอใจมากที่สุด) ส่วนหน่วยงานที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยที่สุด คือ ขอนแก่น ร้อยละ 89.00 (พึงพอใจมากที่สุด)

เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นจากผลการสำรวจของ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ร้อยละ 0.60



การให้บริการ	งานที่มาติดต่อ		
	ทะเบียนและ ภาษีรถ	ใบอนุญาตขับ รถและ ใบอนุญาตผู้ ประจำรถ	รวม
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.60	96.40	96.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.00	96.40	96.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.40	96.20	96.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.40	96.60	96.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	96.40	96.20	96.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	95.80	96.20	96.00
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	95.80	96.00	95.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	95.80	96.00	95.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	96.00	96.40	96.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	95.80	95.60
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.80	96.00	95.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	95.20	96.00	95.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.40	95.80	95.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.60	95.60	95.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	96.20	96.40	96.40

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ พบว่างานด้านทะเบียนและภาษีรถ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 (พึงพอใจมากที่สุด) ซึ่งผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 96.60 โดยให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส มากที่สุด ร้อยละ 97.00

งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.40 (พึงพอใจมากที่สุด) ซึ่งผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 96.40 โดยให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้มากที่สุด ร้อยละ 96.60

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแต่ละหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

หน่วย : ร้อยละ

อันดับ	หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจ		
		ภาพรวม	ด้านทะเบียนและภาษีรถ	ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
1	กาญจนบุรี	99.80	99.40	100.00
2	พังงา	99.80	99.80	100.00
3	ชัยนาท	99.60	99.80	99.20
4	ลำปาง	99.60	99.80	99.20
5	แพร่	99.60	100.00	99.20
6	นนทบุรี	99.40	99.80	99.00
7	ประจวบคีรีขันธ์	99.40	99.80	99.00
8	ตรัง	99.40	99.00	100.00
9	สิงห์บุรี	99.00	100.00	98.20
10	นครพนม	99.00	100.00	98.00
11	ลำพูน	99.00	99.20	98.80
12	ระนอง	99.00	100.00	98.20
13	จันทบุรี	98.80	99.60	98.20
14	เลย	98.80	100.00	97.80
15	สมุทรสงคราม	98.80	100.00	97.60
16	ยโสธร	98.60	98.60	98.80
17	ร้อยเอ็ด	98.60	100.00	96.00
18	แม่ฮ่องสอน	98.60	98.80	98.40
19	นราธิวาส	98.60	99.40	97.80
20	ฉะเชิงเทรา	98.40	97.60	99.00
21	ภูเก็ต	98.40	100.00	97.00
22	สตูล	98.20	96.60	100.00
23	ชลบุรี	98.00	97.20	99.20
24	ปัตตานี	98.00	96.20	99.20
25	ยะลา	98.00	96.80	99.40
26	น่าน	97.80	97.60	98.00
27	ปทุมธานี	97.60	98.40	95.60
28	เพชรบูรณ์	97.60	95.00	100.00
29	กระบี่	97.60	99.80	91.00
30	มหาสารคาม	97.40	96.80	98.00
31	ราชบุรี	97.40	95.80	99.60
32	บุรีรัมย์	97.20	94.40	100.00
33	อุทัยธานี	97.20	94.60	99.80
34	สระบุรี	97.00	97.40	96.60
35	พะเยา	97.00	94.80	100.00
36	สุราษฎร์ธานี	96.80	100.00	93.60
37	นครศรีธรรมราช	96.80	99.40	94.20
38	สขพ.1	96.60	95.20	98.20
39	สมุทรปราการ	96.60	94.80	98.60
40	ศรีสะเกษ	96.60	98.80	94.60
41	บึงกาฬ	96.60	94.20	98.80
42	สุพรรณบุรี	96.60	99.00	94.20
43	พระนครศรีอยุธยา	96.40	95.20	97.40
44	หนองคาย	96.40	99.40	93.40
45	สกลนคร	96.40	100.00	92.80
46	สขพ.2	96.20	95.80	96.40
47	สขพ.3	96.20	95.80	96.60
48	อ่างทอง	96.20	98.80	93.80
49	อุบลราชธานี	96.20	92.80	99.60
50	พิษณุโลก	96.20	94.20	98.40

อันดับ	หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจ		
		ภาพรวม	ด้านทะเบียนและภาษีรถ	ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
51	นครนายก	96.00	92.00	100.00
52	ระยอง	96.00	99.20	93.00
53	ตราด	95.80	93.60	98.20
54	เชียงราย	95.60	96.00	95.40
55	สขพ.4	95.40	98.20	92.20
56	กำแพงเพชร	95.40	91.00	99.60
57	พิจิตร	95.20	100.00	90.00
58	สงขลา	95.20	95.60	95.00
59	ตาก	95.00	97.80	92.20
60	นครปฐม	95.00	90.40	99.20
61	สุโขทัย	94.80	98.40	91.00
62	สขพ.5	94.60	92.60	96.80
63	อำนาจเจริญ	94.40	98.60	90.40
64	นครราชสีมา	94.20	97.40	90.80
65	เชียงใหม่	94.20	98.40	90.20
66	เพชรบุรี	94.20	88.20	100.00
67	ปราจีนบุรี	94.00	89.20	100.00
68	อุดรธานี	94.00	90.80	96.80
69	อุดรดิตถ์	94.00	94.20	93.80
70	พัตลุง	94.00	97.20	90.60
71	ชัยภูมิ	93.60	100.00	86.80
72	กาฬสินธุ์	93.60	93.20	94.20
73	ชุมพร	93.00	94.20	92.00
74	นครสวรรค์	92.80	93.00	92.60
75	หนองบัวลำภู	92.60	85.20	100.00
76	ลพบุรี	92.40	91.00	93.60
77	มุกดาหาร	92.20	85.00	100.00
78	สมุทรสาคร	92.00	91.00	92.80
79	สระแก้ว	89.80	83.40	96.80
80	สุรินทร์	89.40	90.00	88.80
81	ขอนแก่น	89.00	88.80	89.20

หมายเหตุ : ภาพรวมเป็นผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวม
ไม่ใช่ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	84.01 - 100.00
พึงพอใจมาก	68.01 - 84.00
พึงพอใจปานกลาง	52.01 - 68.00
พึงพอใจน้อย	36.01 - 52.00
พอใจน้อยที่สุด	20.00 - 36.00

สรุปประเด็นที่ผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบกมีความพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับ

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทงานที่มาติดต่อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ความพึงพอใจรายชื่อ
ด้านทะเบียนและภาษีรถ (96.20)	1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (96.60) 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (95.80) 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (95.60)	1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส (97.00) 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (96.40) 3. เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ (96.40) 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว (96.40) 5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (96.00) 6. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (95.80) 7. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย (95.80) 8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ (95.80) 9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ (95.60)
ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ (96.40)	1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (96.40) 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (96.20) 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (95.80)	1. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ (96.60) 2. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส (96.40) 3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (96.40) 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (96.20) 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว (96.20) 6. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (96.00) 7. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย (96.00) 8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ (96.00) 9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ (96.00) 10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น (95.80)

ความคิดเห็นเพิ่มเติมและคำชมเชย

ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	1. เจ้าหน้าที่สุภาพ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง 2. เจ้าหน้าที่บริการดี อธิบายดี ดูแลเอาใจใส่ดี 3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รวดเร็วว่องไว 4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา และอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก 2. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว มีระบบคิวชัดเจนเป็นไปตามลำดับ 3. มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย 4. ช่วงเวลาพักเที่ยงยังมีการให้บริการเป็นปกติ
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. มีที่นั่งพักคอยเพียงพอ 2. มีที่จอดรถเพียงพอ 3. มีเครื่องดื่มให้บริการ 4. สถานที่สะอาด รมรื่น 5. มีบริการจัดเสื้อไว้ให้ถ่ายรูปตอนทำใบอนุญาตขับรถ 6. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีแบบนี้ตลอดไป

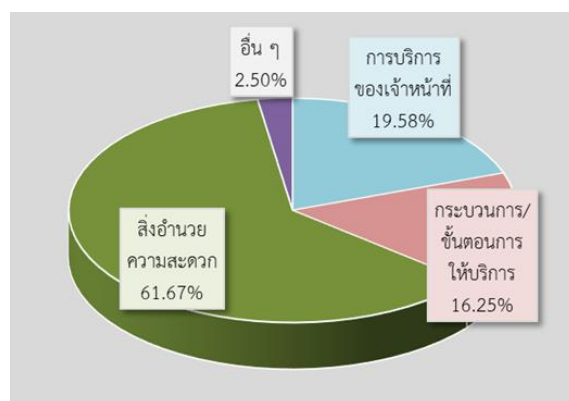
2. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมทั่วประเทศ

การสำรวจความไม่พึงพอใจ เสนอผลการสำรวจในรูปแบบของจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีจำนวนเท่าใดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ซึ่งจากการสำรวจผู้ให้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ 2566 มีความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 216 ราย จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 35,665 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.61 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ความไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.14 และเมื่อพิจารณาตามประเด็นความไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.67 รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 19.58 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ร้อยละ 16.25 และด้านอื่น ๆ ร้อยละ 2.50

เปรียบเทียบร้อยละความไม่พึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566



ร้อยละความไม่พึงพอใจ จำแนกตามประเด็นที่ไม่พึงพอใจ



สรุปประเด็นที่ผู้ให้บริการกรมการขนส่งทางบกมีความไม่พึงพอใจ

ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส/การใช้น้ำเสียงในการพูดเบาหรือดังเกินไป - เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น / บริการช้า / ไม่รอบคอบ - จำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือได้ / ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- การบริการไม่เป็นระบบบางขั้นตอนใช้เวลานานเกินไป เช่น การตรวจสอบสภาพรถใช้เวลานาน - ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อนเข้าใจยาก / เอกสารมากเกินไป / รถระงับขั้นตอนยุ่งยาก - การบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง / ไม่มีความต่อเนื่องในการให้บริการ - จองคิวยาก - เนื้อหาในการอบรมทำใบขับขี่ซ้ำมากเกินไป
สิ่งอำนวยความสะดวก	- ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ - โต๊ะ ที่นั่ง ปากกา ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ หรือชำรุด - อุปกรณ์ / สื่อที่ใช้อบรมไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย - ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กระดาษชำระ, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ตู้กดเงิน, เครื่องถ่ายเอกสาร, ร้านสะดวกซื้อ ไว้รองรับ - สถานที่ให้บริการคับแคบ - ที่จอดรถไม่เพียงพอ / ที่จอดรถไม่มีหลังคาบังแดด - เครื่องปรับอากาศมีจำนวนน้อยเกินไป / ไม่เย็น / ชำรุด

ความคิดเห็นต่อประเด็นความไม่พึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน

ประเด็น	รายละเอียด	หน่วยงาน
การบริการของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส/ การใช้น้ำเสียงในการพูดเบาหรือดังเกินไป	สขพ.1, สขพ.4, สขพ.5, นครนายก, ปทุมธานี, ชัยภูมิ, ขอนแก่น, สุรินทร์, อุบลราชธานี, อำนาจเจริญ, นครราชสีมา, ชลบุรี, เพชรบุรี, พัทลุง, กระบี่
	เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น/บริการช้า/ ไม่รอบคอบ	นครปฐม, ปทุมธานี, ชัยภูมิ, กระบี่
	จำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	นครปฐม, เชียงราย, อุบลราชธานี, ภูเก็ต
	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือได้ / ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน	สขพ.1, สขพ.3
กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	การบริการไม่เป็นระบบบางขั้นตอนใช้เวลานานเกินไป เช่น การตรวจสภาพรถใช้เวลานาน	สขพ.1, สขพ.4, นครนายก, ปทุมธานี, ชัยภูมิ, นครราชสีมา, เพชรบุรี, พัทลุง
	ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อนเข้าใจยาก / เอกสารมากเกินไป / รดระงับขั้นตอนยุ่งยาก	สขพ.4, สขพ.5, ปทุมธานี, นครราชสีมา, เพชรบุรี, ระนอง, พัทลุง
	การบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง / ไม่มีความต่อเนื่องในการให้บริการ	อุดรธานี, เพชรบุรี, พัทลุง
	จองคิวยาก	สขพ.4, ชลบุรี, นครราชสีมา, พัทลุง
	เนื้อหาในการอบรมทำใบขับขี่ซ้ำมากเกินไป	สขพ.4, ชัยภูมิ
สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องน้ำไม่สะอาด/ ชำรุด จำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	สขพ.1, สขพ.3, สขพ.5, สมุทรสาคร, น่าน, ขอนแก่น, ศรีสะเกษ, อุดรธานี, อำนาจเจริญ, สกลนคร, เพชรบุรี, ระยอง, สงขลา, พัทลุง, กระบี่
	ที่นั่งพัก โต๊ะเขียนคำขอ ปากกามีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ หรือชำรุด/ไม่สะอาด	สขพ.2, สขพ.4, นครปฐม, ชัยภูมิ, บึงกาฬ, บุรีรัมย์, อุดรธานี, สระแก้ว, ศรีสะเกษ, ตราร, เพชรบุรี, ภูเก็ต, พัทลุง, ยะลา
	อุปกรณ์ / สื่อที่ใช้อบรมไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย	สมุทรสาคร, ชัยภูมิ, อุดรธานี
	ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กระดาษชำระ, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ตู้กดเงิน, เครื่องถ่ายเอกสาร, ร้านสะดวกซื้อ, ร้านอาหารไว้รองรับ	สขพ.4, สขพ.5, ปทุมธานี, พิษณุโลก, ตาก, ศรีสะเกษ, อุบลราชธานี, เพชรบุรี, สงขลา
	สถานที่ให้บริการคับแคบ	นครปฐม, ตาก, สุรินทร์
	ที่จอดรถไม่เพียงพอ / ที่จอดรถไม่มีหลังคาบังแดด	สขพ.4, เชียงราย, ตาก, นครสวรรค์, สระแก้ว, สุรินทร์, อุดรธานี, อุบลราชธานี, นครราชสีมา, เพชรบุรี

ความคิดเห็นต่อประเด็นความไม่พึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

ประเด็น	รายละเอียด	หน่วยงาน
สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)	ไม่มีเครื่องปรับอากาศ-พัดลม หรือมีจำนวนน้อย/ไม่เย็น/ชำรุด	สขพ.4, สขพ.5, นครปฐม, ตาก, พิจิตร, พิษณุโลก, บึงกาฬ, สกลนคร, สมุทรสงคราม, สุรินทร์, ศรีสะเกษ, ระนอง, เพชรบุรี, นครราชสีมา
อื่น ๆ	นายหน้าประกันภัยเยอะเกินไป	อุบลราชธานี
	มีบุคคลเสนอรับดำเนินการแทนโดยต้องชำระ ค่าใช้จ่ายเพิ่ม	สขพ.1, พัทลุง

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการกรมการขนส่งทางบก

จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ภาพรวมทั่วประเทศ ผู้มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ควรเพิ่มในบางจุดบริการ 2. ควรมีการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการบริการที่ดี เช่น ทักษะการพูด การใช้น้ำเสียง การสื่อสารให้เข้าใจ เป็นต้น 3. ควรรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ เอกสาร ข้อบังคับต่างๆ เพื่อบริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถอธิบายให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการอบรมทำใบขับขี่ 2. ควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อลดการใช้กระดาษ 3. ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว 4. ควรเพิ่มช่องการให้บริการในช่วงเทศกาล / เพิ่มตู้รับชำระภาษีรถอัตโนมัติ
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. ห้องน้ำสำหรับให้บริการประชาชนไม่เพียงพอและควรมีการรักษาความสะอาด ปรับปรุงอยู่เสมอ พร้อมทั้งมีกระดาษชำระให้บริการ 2. ควรเพิ่มเก้าอี้รองรับให้เพียงพอ 3. ควรอำนวยความสะดวกที่จอดรถแก่ผู้พิการที่มาใช้บริการ 4. ควรมีตู้ ATM, ร้านสะดวกซื้อ และเพิ่มร้านขายอาหารไว้บริการ 5. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอและมีหลังคา กันแดด 6. ควรเพิ่มจำนวนพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศให้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ 7. ควรมีระบบสแกนชำระเงินในการดำเนินการช่องทางเลื่อนล้อต่อภาษี และการดำเนินการอื่น ๆ ให้ทั่วถึง เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้ใช้บริการ 8. ควรมีหน้าจอแสดงลำดับการให้บริการ 9. ควรมีเครื่องขยายเสียงในการเรียกคิว 10. ควรขยายพื้นที่ให้บริการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. ความเป็นมา

ตามแผนปฏิบัติการกรมการขนส่งทางบก ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) แผนปฏิบัติการเรื่องที่ 5 ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น เป้าหมายที่ 5 การให้บริการที่เป็นเลิศและการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ได้กำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และรายงานแผน/ผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ (สพ.301) โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายการให้บริการหน่วยงานเชิงคุณภาพเป็นร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านทะเบียนและใบอนุญาตขับรถ ซึ่งกองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลการปฏิบัติงานของกรมฯ เห็นสมควรทำการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการกรมการขนส่งทางบก โดยใช้แบบสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-survey) ในการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางบกที่ให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ และใช้ความรู้ทางด้านวิชาการสถิติ ได้แก่ ระเบียบวิธีการสำรวจ การเลือกตัวอย่าง เทคนิคการสร้างแบบสอบถาม เทคนิคการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) การประมาณค่า (Estimation) การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำรายงานสถิติ ตลอดจนใช้ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานการสำรวจโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel แกะไขข้อมูล การตกแต่งข้อมูลและตารางการคำนวณในตารางและการสร้างแผนภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของกรมการขนส่งทางบกที่ถูกต้องตามหลักสถิติสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลของกรมฯ นำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

เพื่อศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก เพื่อทราบความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของกรมการขนส่งทางบก ด้านทะเบียนและภาษีรถและด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถต่อไป

3. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางบกที่ให้บริการในด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ โดยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จากผู้มาขอรับบริการในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 โดยให้หน่วยงานในส่วนกลาง (สขพ. 1 – 5) และส่วนภูมิภาค (สขจ.ทุกจังหวัด) ดำเนินการสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด จำแนกเป็น

- งานด้านทะเบียนและภาษีรถ จำนวน 200 ชุด
- งานด้านใบอนุญาตขับรถ จำนวน 200 ชุด

4. พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5 และสำนักงานขนส่งจังหวัดทุกจังหวัด

5. ระยะเวลาดำเนินงาน

เดือนกุมภาพันธ์ 2566 ถึงเดือนกันยายน 2566

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กรมการขนส่งทางบกสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของกรมฯ ให้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ มีระบบที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

2. ผลการรายงานสามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ พัฒนารูปแบบการบริการ การวางแผนและใช้ในการเปรียบเทียบกับปีต่อไป

3. เป็นข้อมูลประกอบการรายงานแผน/ผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ (สงป.301) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

7. การเสนอผล

1) การสำรวจความพึงพอใจ เสนอผลการสำรวจในรูปแบบของจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	4.21 - 5.00	84.00 - 100.00
พึงพอใจมาก	3.41 - 4.20	68.01 - 84.00
พึงพอใจปานกลาง	2.61 - 3.40	52.01 - 68.00
พึงพอใจน้อย	1.81 - 2.60	36.01 - 52.00
พอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.80	20.00 - 36.00

2) การสำรวจความไม่พึงพอใจ เสนอผลการสำรวจในรูปแบบของจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีจำนวนเท่าใดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ได้รวบรวมจากผู้ติดต่อขอรับบริการกับกรมการขนส่งทางบกที่ให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ โดยรวบรวมแบบสำรวจได้จำนวนทั้งสิ้น 35,665 ชุด ซึ่งแบบสำรวจฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ สถานภาพ งานที่มาติดต่อ และความถี่ที่มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1.พึงพอใจน้อยที่สุด 2.พึงพอใจน้อย 3.พึงพอใจปานกลาง 4.พึงพอใจมาก 5.พึงพอใจมากที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจใน 3 ประเด็น คือ

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

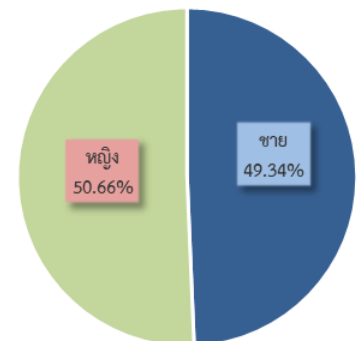
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก ณ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5 และสำนักงานขนส่งจังหวัดทั่วประเทศ สรุปได้ดังนี้

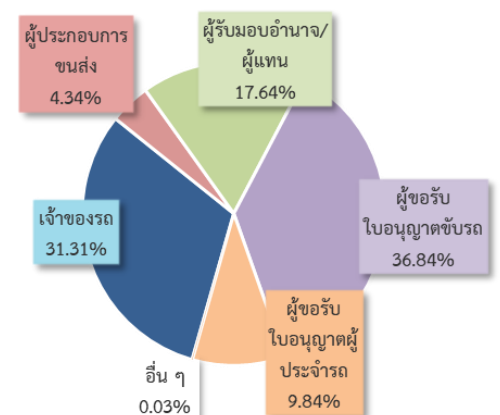
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	17,598	49.34
หญิง	18,067	50.66
รวม	35,665	100.00

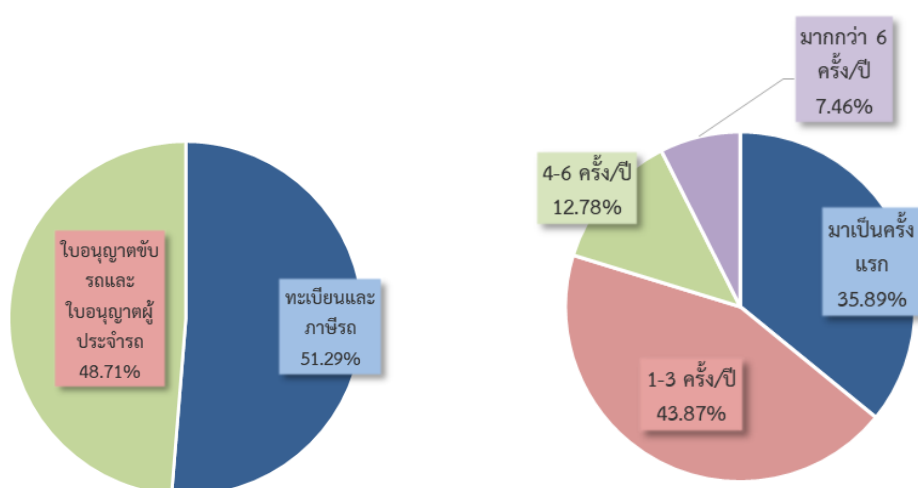


สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของรถ	11,165	31.31
ผู้ประกอบการขนส่ง	1,549	4.34
ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน	6,290	17.64
ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ	13,139	36.84
ผู้ขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ	3,510	9.84
อื่นๆ	12	0.03
รวม	35,665	100.00



งานที่มาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทะเบียนและภาษีรถ	18,293	51.29
ด้านใบอนุญาตขับรถ และใบอนุญาตผู้ประจำรถ	17,372	48.71
รวม	35,665	100.00

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาเป็นครั้งแรก	12,801	35.89
1-3 ครั้ง/ปี	15,648	43.87
4-6 ครั้ง/ปี	4,555	12.78
มากกว่า 6 ครั้ง/ปี	2,661	7.46
รวม	35,665	100.00

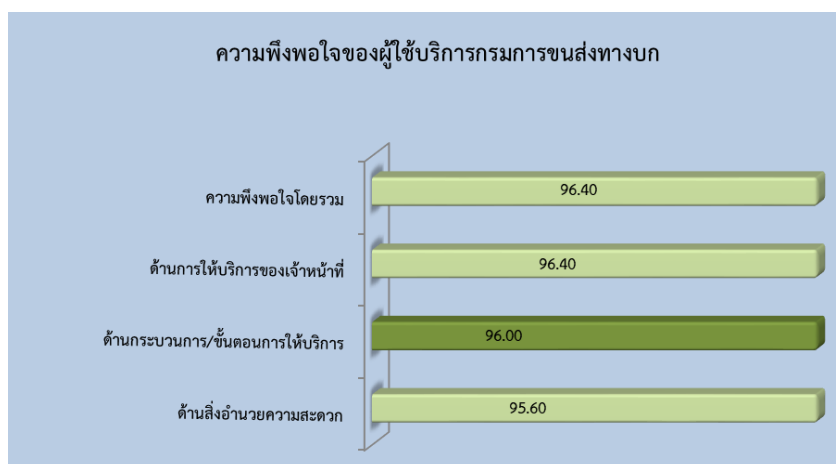


ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจฯ เป็นเพศชาย ร้อยละ 49.34 และเพศหญิง ร้อยละ 50.66 เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า เป็นผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถมากที่สุด ร้อยละ 36.84 รองลงมาคือเป็นเจ้าของรถ ร้อยละ 31.31 ด้านงานที่มาติดต่อ พบว่า มาติดต่อด้านทะเบียนและภาษีรถ ร้อยละ 51.29 และด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ ร้อยละ 48.71 และด้านความถี่ในการมาติดต่อที่สำนักงานขนส่ง พบว่า มาติดต่อ 1-3 ครั้ง/ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.87 รองลงมา คือ มาเป็นครั้งแรก ร้อยละ 35.89

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก

ตารางที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่ง ภาพรวมทั่วประเทศ

การให้บริการ	การให้คะแนนความพึงพอใจ (5=มากที่สุด 1=น้อยที่สุด)					ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ร้อยละ คะแนน ความ พึง พอใจ
	5	4	3	2	1		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	30,187	5,113	333	24	8	4.84	96.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	29,436	5,940	259	22	8	4.82	96.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและ ให้ความช่วยเหลือได้	29,708	5,613	313	22	9	4.82	96.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	29,444	5,875	313	24	9	4.81	96.20
คะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						4.82	96.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	28,773	6,434	427	22	9	4.79	95.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	28,650	6,658	328	20	9	4.79	95.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	29,294	6,045	309	9	8	4.81	96.20
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						4.80	96.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	28,608	6,666	367	17	5	4.79	95.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	28,505	6,676	430	48	6	4.78	95.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การ บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	28,248	6,981	402	25	9	4.78	95.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	28,343	6,850	436	25	11	4.78	95.60
คะแนนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.78	95.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	29,459	5,900	264	27	15	4.82	96.40

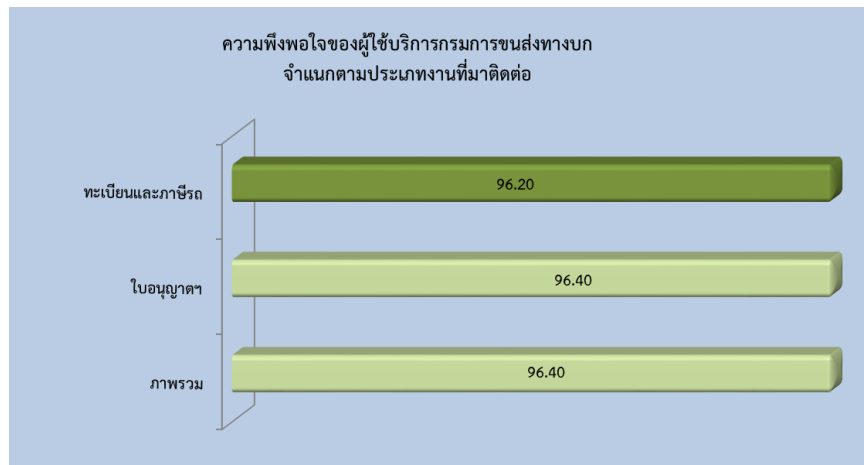


ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาตามประเด็นที่สำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.00 และ 95.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่ง จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ

การให้บริการ	งานที่มาติดต่อ		
	ทะเบียนและ ภาษีรถ	ใบอนุญาตขับ รถและ ใบอนุญาตผู้ ประจำรถ	รวม
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.60	96.40	96.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.00	96.40	96.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.40	96.20	96.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.40	96.60	96.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	96.40	96.20	96.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	95.80	96.20	96.00
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	95.80	96.00	95.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	95.80	96.00	95.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	96.00	96.40	96.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	95.80	95.60
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.80	96.00	95.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	95.20	96.00	95.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.40	95.80	95.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.60	95.60	95.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	96.20	96.40	96.40

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส มากที่สุด (ร้อยละ 97.00) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มากที่สุด (ร้อยละ 96.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มากที่สุด (ร้อยละ 95.80)



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ พบว่า งานด้านทะเบียนและภาษีรถ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 (พึงพอใจมากที่สุด) ซึ่งผู้บริการให้คะแนนความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 96.60 โดยให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุด (ร้อยละ 97.00) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน (ร้อยละ 96.40)

และงานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.40 (พึงพอใจมากที่สุด) ซึ่งผู้บริการให้คะแนนความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 96.40 โดยให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้มากที่สุด (ร้อยละ 96.60) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส (ร้อยละ 96.40) และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน (ร้อยละ 96.20)

ความคิดเห็นเพิ่มเติมและคำชมเชย

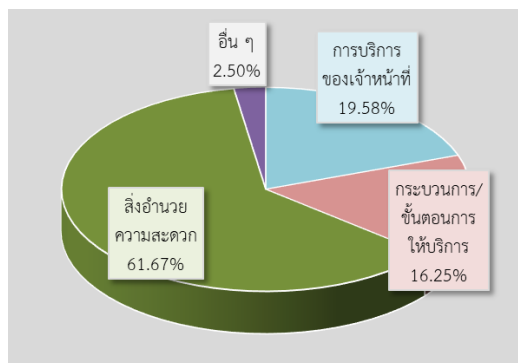
ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	1. เจ้าหน้าที่สุภาพ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง 2. เจ้าหน้าที่บริการดี อธิบายดี ดูแลดี 3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รวดเร็วว่องไว 4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา และอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก 2. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว มีระบบคิวชัดเจนเป็นไปตามลำดับ 3. มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย 4. ช่วงเวลาพักเที่ยงยังมีการให้บริการเป็นปกติ
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. มีที่นั่งพักคอยเพียงพอ 2. มีที่จอดรถเพียงพอ 3. มีเครื่องดื่มให้บริการเพียงพอ 4. สถานที่สะอาด รมรื่น 5. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีแบบนี้ตลอดไป

รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ข - ง

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก

จากการสำรวจ ผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบกมีความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 216 ราย จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 35,665 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.61 เมื่อพิจารณาตามประเด็นความไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจใน **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มากที่สุด จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.67 รองลงมา คือ **ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่** จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.58 **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.25 **ด้านอื่น ๆ** จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.50

ร้อยละความไม่พึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นที่ไม่พึงพอใจ



ผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส/การใช้น้ำเสียงในการพูดเบาหรือดังเกินไป
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น / บริการช้า / ไม่รอบคอบ
- จำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือได้ / ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- การบริการไม่เป็นระบบบางขั้นตอนใช้เวลานานเกินไป เช่น การตรวจสภาพรถใช้เวลานาน
- ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อนเข้าใจยาก / เอกสารมากเกินไป / รถระงับขั้นตอนยุ่งยาก
- การบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง / ไม่มีความต่อเนื่องในการให้บริการ
- จอจกียาก
- เนื้อหาในการอบรมทำใบขับขี่ซ้ำมากเกินไป

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ
- โต๊ะ ที่นั่ง ปากกา ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ หรือชำรุด
- อุปกรณ์ / สื่อที่ใช้อบรมไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย
- ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กระดาษชำระ, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ตู้กดเงิน, เครื่องถ่ายเอกสาร, ร้านสะดวกซื้อ ไร้รองรับ
- สถานที่ให้บริการคับแคบ
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ / ที่จอดรถไม่มีหลังคาบังแดด
- เครื่องปรับอากาศมีจำนวนน้อยเกินไป / ไม่เย็น / ชำรุด

4) ด้านอื่น ๆ

- นายหน้าประกันภัยเยอะเกินไป
- มีบุคคลเสนอรับดำเนินการแทนโดยต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่ม

ความคิดเห็นต่อประเด็นความไม่พึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน

ประเด็น	รายละเอียด	หน่วยงาน
การบริการของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส/ การใช้น้ำเสียงในการพูดเบาหรือดังเกินไป	สขพ.1, สขพ.4, สขพ.5, นครนายก, ปทุมธานี, ชัยภูมิ, ขอนแก่น, สุรินทร์, อุบลราชธานี, อำนาจเจริญ, นครราชสีมา, ชลบุรี, เพชรบุรี, พัทลุง, กระบี่
	เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น/บริการช้า/ ไม่รอบคอบ	นครปฐม, ปทุมธานี, ชัยภูมิ, กระบี่
	จำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	นครปฐม, เชียงราย, อุบลราชธานี, ภูเก็ต
	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือได้ / ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน	สขพ.1, สขพ.3
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	การบริการไม่เป็นระบบบางขั้นตอนใช้เวลานานเกินไป เช่น การตรวจสภาพรถใช้เวลานาน	สขพ.1, สขพ.4, นครนายก, ปทุมธานี, ชัยภูมิ, นครราชสีมา, เพชรบุรี, พัทลุง
	ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อนเข้าใจยาก / เอกสารมากเกินไป / รดระงับขั้นตอนยุ่งยาก	สขพ.4, สขพ.5, ปทุมธานี, นครราชสีมา, เพชรบุรี, ระนอง, พัทลุง
	การบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง / ไม่มีความต่อเนื่องในการให้บริการ	อุดรธานี, เพชรบุรี, พัทลุง
	จองคิวยาก	สขพ.4, ชลบุรี, นครราชสีมา, พัทลุง
	เนื้อหาในการอบรมทำใบขับขี่ซ้ำมากเกินไป	สขพ.4, ชัยภูมิ
สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องน้ำไม่สะอาด/ ชำรุด จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ	สขพ.1, สขพ.3, สขพ.5, สมุทรสาคร, น่าน, ขอนแก่น, ศรีสะเกษ, อุดรธานี, อำนาจเจริญ, สกลนคร, เพชรบุรี, ระยอง, สงขลา, พัทลุง, กระบี่
	ที่นั่งพัก โต๊ะเขียนคำขอ ปากกามีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ หรือชำรุด/ไม่สะอาด	สขพ.2, สขพ.4, นครปฐม, ชัยภูมิ, บึงกาฬ, บุรีรัมย์, อุดรธานี, สระแก้ว, ศรีสะเกษ, ตรว, เพชรบุรี, ภูเก็ต, พัทลุง, ยะลา
	อุปกรณ์ / สื่อที่ใช้อบรมไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย	สมุทรสาคร, ชัยภูมิ, อุดรธานี
	ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กระจาดชำระ, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ตู้กดเงิน, เครื่องถ่ายเอกสาร, ร้านสะดวกซื้อ, ร้านอาหารไว้รองรับ	สขพ.4, สขพ.5, ปทุมธานี, พิษณุโลก, ตาก, ศรีสะเกษ, อุบลราชธานี, เพชรบุรี, สงขลา
	สถานที่ให้บริการคับแคบ	นครปฐม, ตาก, สุรินทร์
	ที่จอดรถไม่เพียงพอ / ที่จอดรถไม่มีหลังคาบังแดด	สขพ.4, เชียงราย, ตาก, นครสวรรค์, สระแก้ว, สุรินทร์, อุดรธานี, อุบลราชธานี, นครราชสีมา, เพชรบุรี

ความคิดเห็นต่อประเด็นความไม่พึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

ประเด็น	รายละเอียด	หน่วยงาน
สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)	ไม่มีเครื่องปรับอากาศ-พัดลม หรือมีจำนวนน้อย/ไม่เย็น/ชำรุด	สขพ.4, สขพ.5, นครปฐม, ตาก, พิจิตร, พิษณุโลก, บึงกาฬ, สกลนคร, สมุทรสงคราม, สุรินทร์, ศรีสะเกษ, ระนอง, เพชรบุรี, นครราชสีมา
อื่น ๆ	นายหน้าประกันภัยเยอะเกินไป	อุบลราชธานี
	มีบุคคลเสนอรับดำเนินการแทนโดยต้องชำระ ค่าใช้จ่ายเพิ่ม	สขพ.1, พัทลุง

เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 -2566



เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นจาก
ผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ร้อยละ 0.60



เปรียบเทียบร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นจาก
ผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ร้อยละ 0.14

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ภาพรวมทั่วประเทศ ผู้มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุง ในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ควรเพิ่มในบางจุดบริการ 2. ควรมีการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการบริการที่ดี เช่น ทักษะการพูด การใช้น้ำเสียง การสื่อสารให้เข้าใจ เป็นต้น 3. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ เอกสาร ข้อบังคับต่างๆ เพื่อบริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถอธิบายให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการอบรมทำใบขับขี่ 2. ควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อลดการใช้กระดาษ 3. ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว 4. ควรเพิ่มช่องการให้บริการในช่วงเทศกาล / เพิ่มตู้รับชำระภาษีรถอัตโนมัติ
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. ห้องน้ำสำหรับให้บริการประชาชนไม่เพียงพอและควรมีการรักษาความสะอาด ปรับปรุงอยู่เสมอ พร้อมทั้งมีกระดาษชำระให้บริการ 2. ควรเพิ่มเก้าอี้รองรับเพียงพอ 3. ควรอำนวยความสะดวกที่จอดรถแก่ผู้พิการที่มาใช้บริการ 4. ควรมีตู้ ATM, ร้านสะดวกซื้อ และเพิ่มร้านขายอาหารไว้บริการ 5. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอและมีหลังคากันแดด 6. ควรเพิ่มจำนวนพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศให้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ 7. ควรมีระบบสแกนชำระเงินในการดำเนินการช่องทางเลื่อนล้อต่อภาษี และการดำเนินการอื่น ๆ ให้ทั่วถึง เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้ใช้บริการ 8. ควรมีหน้าจอแสดงลำดับการให้บริการ 9. ควรมีเครื่องขยายเสียงในการเรียกคิว 10. ควรขยายพื้นที่ให้บริการ

ภาคผนวก ก
สรุปข้อมูล
พื้นฐานรายจังหวัด

สำนักงานขนส่ง	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ									
	เพศ			สถานภาพ						
	ชาย	หญิง	รวม	เจ้าของรถ	ผู้ประกอบ การขนส่ง	ผู้รับมอบ อำนาจ/ ผู้แทน	ผู้ขอรับ ใบอนุญาต ขับรถ	ผู้ขอรับ ใบอนุญาต ผู้ประจำรถ	อื่น ๆ	รวม
ทั่วประเทศ	17,598	18,067	35,665	10,433	11,165	1,549	6,291	16,648	12	35,665
สขพ.1	285	228	513	197	171	30	81	231	-	513
สขพ.2	198	208	406	157	138	2	73	193	-	406
สขพ.3	263	220	483	129	151	9	82	241	-	483
สขพ.4	208	225	433	188	163	7	63	200	-	433
สขพ.5	251	189	440	135	117	16	140	167	-	440
ชัยนาท	192	255	447	194	174	-	74	199	-	447
สิงห์บุรี	269	215	484	101	84	20	125	255	-	484
ลพบุรี	219	234	453	175	149	6	65	233	-	453
อ่างทอง	223	179	402	93	111	13	76	202	-	402
สระบุรี	189	262	451	120	142	1	62	246	-	451
พระนครศรีอยุธยา	225	193	418	181	98	31	77	212	-	418
ปทุมธานี	437	303	740	73	65	35	432	205	3	740
นนทบุรี	252	247	499	100	201	24	31	243	-	499
สมุทรปราการ	267	149	416	26	37	82	96	201	-	416
นครนายก	186	235	421	157	123	27	52	219	-	421
ปราจีนบุรี	245	241	486	135	105	51	105	222	3	486
ฉะเชิงเทรา	222	214	436	89	124	16	69	227	-	436
ชลบุรี	193	336	529	185	313	-	6	210	-	529
ระยอง	232	177	409	144	134	7	108	160	-	409
จันทบุรี	200	205	405	152	137	-	65	203	-	405
ตราด	216	203	419	114	128	37	57	197	-	419
สระแก้ว	207	212	419	180	104	36	80	199	-	419
ชัยภูมิ	236	180	416	160	232	-	-	184	-	416
ยโสธร	148	252	400	15	21	-	179	200	-	400
อุบลราชธานี	190	212	402	134	146	9	45	201	1	402
ศรีสะเกษ	235	165	400	148	111	31	64	194	-	400
บุรีรัมย์	205	206	411	148	176	7	26	202	-	411
นครราชสีมา	208	218	426	208	139	19	76	192	-	426
สุรินทร์	182	235	417	136	151	30	62	174	-	417
อำนาจเจริญ	208	196	404	52	153	-	65	186	-	404
หนองบัวลำภู	272	144	416	158	114	62	33	207	-	416
บึงกาฬ	231	215	446	126	151	31	36	228	-	446
หนองคาย	222	198	420	109	148	1	62	209	-	420
เลย	157	251	408	118	162	19	19	208	-	408
อุดรธานี	192	253	445	140	118	22	72	233	-	445
นครพนม	227	216	443	118	104	47	92	200	-	443
สกลนคร	199	209	408	114	111	50	41	206	-	408
ขอนแก่น	231	211	442	116	130	44	31	237	-	442
กาฬสินธุ์	202	217	419	104	115	20	89	195	-	419
มหาสารคาม	191	226	417	132	146	27	30	214	-	417

สำนักงานขนส่ง	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ									
	เพศ			สถานภาพ						
	ชาย	หญิง	รวม	เจ้าของรถ	ผู้ประกอบ การขนส่ง	ผู้รับมอบ อำนาจ/ ผู้แทน	ผู้ขอรับ ใบอนุญาต ขับรถ	ผู้ขอรับ ใบอนุญาต ผู้ประจำรถ	อื่น ๆ	รวม
ร้อยเอ็ด	182	367	549	179	221	22	113	193	-	549
มุกดาหาร	222	192	414	61	66	51	95	202	-	414
เชียงราย	198	270	468	9	153	9	72	233	1	468
แม่ฮ่องสอน	221	183	404	141	121	22	58	203	-	404
เชียงใหม่	170	260	430	120	126	-	90	214	-	430
พะเยา	225	260	485	130	176	39	67	203	-	485
น่าน	197	221	418	81	92	11	113	202	-	418
ลำพูน	220	187	407	105	100	26	81	200	-	407
ลำปาง	192	233	425	130	129	20	78	198	-	425
แพร่	180	225	405	105	146	-	56	203	-	405
อุดรดิตถ์	210	232	442	97	187	6	38	211	-	442
สุโขทัย	204	210	414	126	138	17	58	201	-	414
ตาก	223	210	433	121	208	38	37	149	1	433
พิษณุโลก	252	202	454	124	169	11	66	208	-	454
กำแพงเพชร	191	222	413	103	108	50	40	215	-	413
พิจิตร	206	215	421	93	107	15	95	204	-	421
เพชรบูรณ์	195	226	421	199	141	18	48	213	1	421
นครสวรรค์	186	237	423	228	191	-	31	201	-	423
อุทัยธานี	197	216	413	74	48	3	160	202	-	413
สุพรรณบุรี	176	246	422	210	182	34	59	147	-	422
กาญจนบุรี	278	130	408	123	151	2	48	207	-	408
นครปฐม	244	178	422	172	92	18	93	219	-	422
ราชบุรี	205	278	483	154	199	-	77	207	-	483
สมุทรสาคร	241	213	454	120	119	13	78	244	-	454
สมุทรสงคราม	207	199	406	68	93	5	104	204	-	406
เพชรบุรี	207	210	417	114	153	10	59	194	1	417
ประจวบคีรีขันธ์	161	249	410	130	60	42	94	214	-	410
ชุมพร	243	240	483	153	134	-	66	283	-	483
ระนอง	187	230	417	133	123	2	100	191	1	417
สุราษฎร์ธานี	287	117	404	126	81	7	166	150	-	404
พังงา	192	214	406	104	149	3	53	201	-	406
นครศรีธรรมราช	140	286	426	123	148	8	55	215	-	426
กระบี่	339	440	779	138	233	90	284	172	-	779
ภูเก็ต	218	220	438	96	141	6	54	237	-	438
พัทลุง	222	201	423	89	143	4	140	136	-	423
ตรัง	204	200	404	171	150	8	46	200	-	404
สงขลา	226	240	466	114	129	27	56	254	-	466
สตูล	158	251	409	118	195	1	67	146	-	409
ปัตตานี	235	219	454	165	133	8	64	249	-	454
ยะลา	183	217	400	138	125	22	56	197	-	400
นราธิวาส	259	187	446	187	208	12	35	191	-	446

สำนักงานขนส่ง	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ							
	งานที่มาติดต่อ			ความถี่ในการมาใช้บริการ				
	ด้านทะเบียนและภาษีรถ	ด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ	รวม	มาเป็นครั้งแรก	1-3 ครั้ง/ปี	4-6 ครั้ง/ปี	มากกว่า 6 ครั้ง/ปี	รวม
ทั่วประเทศ	18,293	17,372	35,665	12,801	15,648	4,555	2,661	35,665
สขพ.1	279	234	513	239	213	37	24	513
สขพ.2	203	203	406	184	155	49	18	406
สขพ.3	222	261	483	164	227	48	44	483
สขพ.4	222	211	433	131	197	72	33	433
สขพ.5	237	203	440	161	161	55	63	440
ชัยนาท	247	200	447	166	171	69	41	447
สิงห์บุรี	227	257	484	110	221	73	80	484
ลพบุรี	206	247	453	148	211	59	35	453
อ่างทอง	200	202	402	94	172	79	57	402
สระบุรี	207	244	451	264	133	43	11	451
พระนครศรีอยุธยา	205	213	418	180	121	64	53	418
ปทุมธานี	520	220	740	120	423	161	36	740
นนทบุรี	238	261	499	207	229	53	10	499
สมุทรปราการ	215	201	416	74	182	69	91	416
นครนายก	203	218	421	127	244	31	19	421
ปราจีนบุรี	264	222	486	188	145	83	70	486
ฉะเชิงเทรา	208	228	436	134	244	26	32	436
ชลบุรี	317	212	529	277	237	12	3	529
ระยอง	207	202	409	156	126	98	29	409
จันทบุรี	203	202	405	221	115	28	41	405
ตราด	219	200	419	155	167	66	31	419
สระแก้ว	216	203	419	212	163	31	13	419
ชัยภูมิ	212	204	416	165	245	5	1	416
ยโสธร	200	200	400	118	142	87	53	400
อุบลราชธานี	202	200	402	66	274	48	14	402
ศรีสะเกษ	200	200	400	150	193	48	9	400
บุรีรัมย์	210	201	411	156	193	36	26	411
นครราชสีมา	219	207	426	126	211	69	20	426
สุรินทร์	200	217	417	157	187	44	29	417
อำนาจเจริญ	201	203	404	114	177	100	13	404
หนองบัวลำภู	209	207	416	267	93	46	10	416
บึงกาฬ	220	226	446	225	171	36	14	446
หนองคาย	211	209	420	119	259	39	3	420
เลย	200	208	408	217	184	7	-	408
อุดรธานี	201	244	445	197	104	61	83	445
นครพนม	243	200	443	96	181	119	47	443
สกลนคร	202	206	408	215	139	35	19	408
ขอนแก่น	206	236	442	103	277	46	16	442
กาฬสินธุ์	218	201	419	165	150	72	32	419
มหาสารคาม	203	214	417	140	210	55	12	417

สำนักงานขนส่ง	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ							
	งานที่มติดัดต่อ			ความถี่ในการมาใช้บริการ				
	ด้านทะเบียนและภาษีรถ	ด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ	รวม	มาเป็นครั้งแรก	1-3 ครั้ง/ปี	4-6 ครั้ง/ปี	มากกว่า 6 ครั้ง/ปี	รวม
ร้อยเอ็ด	347	202	549	325	182	42	-	549
มุกดาหาร	212	202	414	21	333	38	22	414
เขียงราย	205	263	468	128	180	84	76	468
แม่ฮ่องสอน	204	200	404	215	171	12	6	404
เขียงใหม่	208	222	430	167	202	45	16	430
พะเยา	281	204	485	169	218	54	44	485
น่าน	207	211	418	121	186	67	44	418
ลำพูน	207	200	407	161	146	80	20	407
ลำปาง	218	207	425	108	231	60	26	425
แพร่	204	201	405	76	215	60	54	405
อุดรดิตร	238	204	442	159	211	43	29	442
สุโขทัย	214	200	414	152	115	102	45	414
ตาก	221	212	433	207	146	56	24	433
พิษณุโลก	241	213	454	201	195	37	21	454
กำแพงเพชร	205	208	413	83	174	141	15	413
พิจิตร	217	204	421	172	162	51	36	421
เพชรบูรณ์	202	219	421	101	215	23	82	421
นครสวรรค์	223	200	423	165	188	37	33	423
อุทัยธานี	213	200	413	120	205	35	53	413
สุพรรณบุรี	214	208	422	104	204	71	43	422
กาญจนบุรี	202	206	408	119	240	37	12	408
นครปฐม	201	221	422	256	89	28	49	422
ราชบุรี	283	200	483	256	181	26	20	483
สมุทรสาคร	204	250	454	200	166	47	41	454
สมุทรสงคราม	203	203	406	168	196	26	16	406
เพชรบุรี	210	207	417	179	186	39	13	417
ประจวบคีรีขันธ์	209	201	410	146	146	79	39	410
ชุมพร	202	281	483	139	315	18	11	483
ระนอง	214	203	417	115	239	60	3	417
สุราษฎร์ธานี	201	203	404	118	106	37	143	404
พังงา	205	201	406	121	216	48	21	406
นครศรีธรรมราช	209	217	426	108	223	54	41	426
กระบี่	578	201	779	228	385	126	40	779
ภูเก็ต	201	237	438	132	205	71	30	438
พัทลุง	221	202	423	197	179	30	17	423
ตรัง	204	200	404	156	181	50	17	404
สงขลา	208	258	466	160	241	49	16	466
สตูล	203	206	409	27	128	161	93	409
ปัตตานี	203	251	454	186	184	46	38	454
ยะลา	200	200	400	138	174	45	43	400
นราธิวาส	229	217	446	189	142	81	34	446

ภาคผนวก ข
ร้อยละความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ภาพรวม)

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	ทั่วประเทศ	สขพ.1	สขพ.2	สขพ.3	สขพ.4	สขพ.5	ชัยนาท	สิงห์บุรี	ลพบุรี	อ่างทอง	สระบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	96.40	96.60	96.20	96.20	95.40	94.60	99.60	99.00	92.40	96.20	97.00
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.40	96.20	95.40	96.60	95.80	94.80	99.20	98.60	92.80	95.20	97.20
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	96.80	96.00	95.40	96.20	96.40	94.60	99.00	99.00	93.80	94.40	96.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.40	96.40	95.20	96.60	95.60	94.60	99.20	98.60	92.40	94.00	97.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.40	96.00	95.60	96.80	95.60	94.80	99.60	98.40	92.40	96.20	97.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	96.20	96.00	95.20	96.60	95.20	95.00	98.80	98.40	92.20	96.40	97.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96.00	95.40	95.00	96.20	94.80	94.00	98.40	98.60	92.40	95.80	97.20
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	95.80	95.00	94.60	96.40	94.80	93.80	97.60	98.80	92.80	95.60	97.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	95.80	94.80	94.60	95.60	94.80	93.40	98.20	98.60	92.20	95.80	96.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	96.20	96.20	95.60	96.40	94.60	94.60	99.60	98.60	92.40	96.20	97.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	94.60	93.20	94.80	94.00	92.40	97.20	98.00	92.00	96.40	96.00
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.80	94.20	93.40	95.60	94.20	93.00	96.40	97.40	92.40	97.40	95.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	95.60	94.40	91.40	94.20	94.40	92.40	96.60	98.00	92.00	97.00	96.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.60	94.80	94.60	95.00	94.20	92.40	97.40	98.00	91.80	95.60	96.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.60	95.20	93.60	94.60	93.40	92.00	98.20	98.20	92.00	95.60	95.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	พระนครศรีอยุธยา	ปทุมธานี	นนทบุรี	สมุทรปราการ	นครนายก	ปราจีนบุรี	ฉะเชิงเทรา	ชลบุรี	ระยอง	จันทบุรี	ตราด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	96.40	97.60	99.40	96.60	96.00	94.00	98.40	98.00	96.00	98.80	95.80
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	98.00	96.40	98.80	99.00	96.20	96.00	98.20	96.60	96.40	98.40	97.60
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	99.00	97.80	99.00	99.80	97.40	96.60	98.80	97.80	96.00	98.20	97.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	97.40	97.40	98.80	98.20	94.20	95.40	97.80	94.80	96.40	98.40	97.80
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	97.40	95.40	99.00	98.60	96.40	96.00	98.20	97.60	96.80	98.00	97.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	97.80	95.00	98.60	99.20	96.60	96.20	98.00	96.00	96.00	98.60	98.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	97.00	94.00	98.80	98.80	95.00	94.00	97.20	96.40	95.60	98.20	96.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	97.60	93.80	98.60	98.80	95.20	93.80	97.40	97.40	95.40	98.40	96.60
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	96.60	94.20	98.60	99.00	93.80	94.00	97.40	94.60	95.60	98.20	96.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	97.00	94.00	99.00	98.60	95.80	94.20	97.00	97.40	96.00	98.20	96.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.40	91.60	98.40	90.40	95.20	95.00	97.40	97.00	95.80	98.40	97.00
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	97.80	93.40	98.40	88.20	95.60	94.60	97.40	97.80	96.20	98.60	97.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	96.00	91.00	98.60	89.40	94.00	95.20	97.40	95.60	95.80	98.60	95.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	96.40	91.00	98.60	88.40	95.60	95.40	97.20	97.60	95.60	98.00	97.80
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.40	91.00	98.20	95.20	95.60	94.60	97.20	97.00	95.60	98.00	97.40

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	สระแก้ว	ชัยภูมิ	ยโสธร	อุบลราชธานี	ศรีสะเกษ	บุรีรัมย์	นครราชสีมา	สุรินทร์	อำนาจเจริญ	หนองบัวลำภู
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	89.80	93.60	98.60	96.20	96.60	97.20	94.20	89.40	94.40	92.60
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88.00	94.00	98.60	96.40	96.80	98.40	95.00	90.00	95.00	92.60
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	88.20	93.80	99.00	96.80	96.80	98.80	95.20	89.40	94.80	90.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	88.00	93.60	98.80	96.00	96.20	98.00	95.20	89.80	94.80	95.80
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	87.80	94.60	98.20	96.20	97.20	98.80	95.20	90.40	95.40	90.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	87.60	93.80	98.40	96.20	96.80	98.00	94.60	90.20	95.20	94.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	87.40	93.60	97.60	96.20	96.60	97.60	94.20	90.00	94.60	92.60
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	86.60	93.40	96.80	96.40	96.60	97.80	94.00	89.40	94.40	90.60
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	88.00	93.40	97.80	95.80	96.00	97.60	94.00	90.00	94.60	95.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	87.80	94.20	98.20	96.60	97.00	97.20	94.40	90.60	95.00	92.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.60	94.00	98.20	94.80	96.60	98.00	93.40	89.60	95.00	93.60
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	87.40	94.60	98.00	95.40	97.00	98.80	93.80	89.60	95.20	91.20
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	87.20	93.80	98.40	94.60	96.40	97.60	93.40	90.00	95.20	96.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	87.60	94.00	98.00	94.60	96.80	97.60	93.60	89.40	94.80	92.80
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	87.80	93.80	98.40	94.40	96.20	98.20	93.00	89.60	94.60	94.40

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	บึงกาฬ	หนองคาย	เลย	อุดรธานี	นครพนม	สกลนคร	ขอนแก่น	กาฬสินธุ์	มหาสารคาม	ร้อยเอ็ด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	96.60	96.40	98.80	94.00	99.00	96.40	89.00	93.60	97.40	98.60
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	99.00	96.60	98.60	94.20	97.00	96.20	91.60	94.40	97.80	98.60
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	99.20	96.60	98.60	95.20	99.60	95.60	94.60	95.00	97.80	99.00
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	98.80	96.60	98.00	93.40	99.00	96.20	88.40	94.20	97.80	98.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	98.80	96.40	98.60	93.60	94.00	96.60	93.80	94.20	97.80	98.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	98.80	96.60	99.20	94.20	95.00	96.00	89.20	94.20	97.60	98.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	98.00	95.40	99.00	93.40	96.20	96.00	92.20	93.00	97.60	98.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	98.40	93.60	99.00	93.60	98.00	95.40	93.40	92.60	97.80	98.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	97.80	96.20	99.00	93.20	97.60	96.00	88.80	93.00	97.80	98.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	97.80	96.60	99.20	93.40	92.80	96.40	94.20	93.60	97.00	98.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	96.00	98.60	93.40	96.20	96.20	91.60	93.00	96.80	97.80
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	97.40	95.00	98.80	94.00	97.40	96.20	89.40	93.40	96.20	97.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	96.20	96.40	98.60	92.80	97.40	96.20	94.00	93.80	97.20	97.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.60	96.40	98.80	93.40	94.20	96.20	89.40	92.40	96.80	98.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	94.80	96.20	97.80	93.60	95.80	95.80	93.80	92.20	97.20	97.60

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	มุกดาหาร	เชียงราย	แม่ฮ่องสอน	เชียงใหม่	พะเยา	น่าน	ลำพูน	ลำปาง	แพร่	อุดรดิตถ์	สุโขทัย
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	92.20	95.60	98.60	94.20	97.00	97.80	99.00	99.60	99.60	94.00	94.80
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.00	94.60	98.00	95.40	96.80	98.40	98.20	99.60	96.00	95.00	94.20
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.20	96.20	98.00	94.40	97.40	98.20	99.60	99.40	94.40	96.20	94.00
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	94.60	91.80	98.00	98.40	96.80	98.40	97.00	99.40	96.00	94.80	94.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	94.20	95.00	97.60	95.20	96.80	98.60	98.20	99.60	96.60	94.40	94.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	94.00	95.00	98.20	93.80	96.40	98.20	98.20	99.60	97.20	94.20	94.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	93.40	94.20	96.40	93.60	96.60	98.00	98.20	99.60	96.80	93.80	93.00
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	93.80	93.40	96.60	93.40	96.00	97.40	98.60	99.60	96.00	93.60	92.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	93.40	94.40	95.20	93.60	96.80	98.20	97.20	99.40	97.00	93.80	93.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	93.20	94.80	97.60	94.00	97.20	98.60	98.80	99.80	97.40	94.00	93.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.80	94.80	97.20	94.60	97.40	97.80	98.60	99.40	97.20	94.00	94.40
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	93.20	95.00	97.40	91.20	97.20	97.40	98.80	99.60	97.60	94.00	94.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	92.40	94.40	97.80	98.40	97.80	97.80	98.40	99.20	97.20	93.60	94.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	92.40	94.60	96.20	97.60	97.20	97.60	98.60	99.20	95.80	94.40	94.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	92.80	94.80	97.60	91.00	97.40	98.40	98.80	99.20	97.80	94.00	94.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	ตาก	พิษณุโลก	กำแพงเพชร	พิจิตร	เพชรบูรณ์	นครสวรรค์	อุทัยธานี	สุพรรณบุรี	กาญจนบุรี	นครปฐม	ราชบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	95.00	96.20	95.40	95.20	97.60	92.80	97.20	96.60	99.80	95.00	97.40
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.20	96.60	95.80	95.40	97.80	92.80	97.60	97.60	99.40	95.80	97.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	95.00	96.60	96.20	95.20	97.60	91.80	97.60	97.20	99.80	95.40	97.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	95.20	96.60	95.60	95.60	97.80	93.40	97.60	97.80	99.60	96.00	97.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	95.40	96.60	95.40	95.40	97.80	93.00	97.40	97.80	99.00	96.20	97.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	95.40	96.20	95.80	95.60	98.00	93.00	97.40	97.40	99.40	95.20	97.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	94.80	96.20	95.20	96.20	98.00	92.60	97.00	97.00	99.40	95.00	96.80
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	94.20	96.00	95.60	96.00	97.80	92.20	97.00	96.60	99.20	94.60	97.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	95.00	96.20	95.20	96.00	98.00	93.00	97.00	97.00	99.40	95.00	96.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	95.00	96.20	94.80	96.40	98.00	92.80	97.20	97.40	99.40	95.60	96.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.40	95.80	95.40	95.00	97.80	92.40	96.80	97.00	99.60	93.80	97.20
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	94.40	96.20	95.60	96.20	98.20	93.00	97.00	97.00	99.80	94.60	97.20
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	94.40	95.60	95.40	94.80	98.00	92.40	96.60	97.40	99.60	93.60	97.20
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	94.60	95.60	94.80	94.80	97.80	92.60	96.40	97.00	99.40	94.20	97.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	94.40	95.80	95.40	94.40	97.40	91.80	97.00	96.40	99.60	93.00	97.20

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	สมุทรสาคร	สมุทรสงคราม	เพชรบุรี	ประจวบคีรีขันธ์	ชุมพร	ระนอง	สุราษฎร์ธานี	พังงา	นครศรีธรรมราช	กระบี่	ภูเก็ต
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	92.00	98.80	94.20	99.40	93.00	99.00	96.80	99.80	96.80	97.60	98.40
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.60	99.80	94.80	99.40	92.60	97.60	97.60	99.80	97.60	96.60	98.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	93.00	99.60	94.80	99.60	92.20	98.40	97.60	100.00	98.20	96.40	98.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	92.20	99.80	94.60	99.20	92.80	98.20	97.00	99.80	96.20	96.40	98.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	93.60	99.80	95.00	99.60	92.80	96.20	97.80	99.80	98.00	96.80	98.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	91.80	99.80	94.60	99.40	92.20	97.60	97.60	99.60	97.80	96.80	98.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	92.00	98.80	94.80	99.40	92.20	97.80	97.20	99.40	97.40	96.80	98.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	92.40	98.60	93.40	99.20	92.00	97.40	97.00	99.40	97.60	97.00	98.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	91.40	98.80	94.80	99.40	92.20	97.80	97.00	99.60	97.00	96.60	98.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	92.20	98.80	96.00	99.40	92.40	98.20	97.40	99.00	97.60	96.80	98.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.20	98.80	94.20	99.40	92.60	97.80	97.60	99.40	97.60	97.00	98.40
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	91.60	98.80	93.80	99.40	92.60	98.40	97.40	99.40	98.20	97.20	98.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	90.80	98.80	94.00	99.40	93.20	98.20	97.60	99.40	96.60	96.60	98.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	90.80	98.60	94.80	99.20	92.40	97.80	97.80	99.40	97.60	97.00	98.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	91.20	98.60	93.80	99.20	92.40	96.40	97.80	99.00	97.80	97.40	98.40

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	พัทลุง	ตรัง	สงขลา	สตูล	ปัตตานี	ยะลา	นราธิวาส
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	94.00	99.40	95.20	98.20	98.00	98.00	98.60
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.80	99.60	95.60	97.80	98.80	98.00	98.60
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	95.00	99.60	96.20	98.40	98.80	99.00	98.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	94.60	99.40	95.00	98.20	98.80	98.00	98.80
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	95.20	99.60	95.80	98.20	98.80	97.40	98.60
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	94.60	99.80	95.40	96.60	98.80	97.20	98.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	94.60	99.60	95.00	97.40	98.80	96.60	98.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	94.60	99.60	94.40	96.40	98.80	97.60	98.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	94.60	99.40	95.00	97.60	98.60	95.60	98.00
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	94.40	99.60	95.60	98.40	99.20	96.60	99.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.20	99.40	94.40	98.60	97.20	96.80	97.60
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	94.60	99.60	94.00	99.20	97.80	97.80	97.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	94.00	99.20	94.20	99.20	97.00	96.40	98.20
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	94.40	99.20	94.20	98.00	97.20	95.60	97.40
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	94.00	99.20	94.80	97.80	96.40	97.00	97.20

ภาคผนวก ค
ร้อยละความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	ทั่วประเทศ	สขพ.1	สขพ.2	สขพ.3	สขพ.4	สขพ.5	ชัยนาท	สิงห์บุรี	ลพบุรี	อ่างทอง	สระบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	96.20	95.20	95.80	95.80	98.20	92.60	99.80	100.00	91.00	98.80	97.40
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.60	95.20	94.80	96.00	98.00	92.80	100.00	100.00	91.40	99.20	96.80
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.00	94.80	95.20	95.80	98.60	92.20	100.00	100.00	93.20	99.20	95.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.40	95.20	94.60	96.20	98.20	92.60	100.00	99.80	91.20	99.20	97.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.40	95.40	95.20	96.20	97.80	93.00	100.00	99.80	90.00	99.00	96.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	96.40	95.20	94.20	95.40	97.20	93.40	100.00	100.00	90.80	99.00	97.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	95.80	94.80	94.60	95.60	96.80	91.80	100.00	100.00	90.80	99.00	97.00
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	95.80	94.40	94.20	95.60	97.20	91.40	100.00	100.00	91.00	99.00	97.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	95.80	94.80	94.20	94.80	97.20	91.20	100.00	100.00	91.00	98.80	96.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	96.00	95.40	95.40	96.20	96.20	92.60	100.00	100.00	90.20	99.20	97.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	93.80	92.20	93.60	97.40	91.00	100.00	99.60	90.60	99.00	95.20
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.80	93.40	93.80	93.80	98.20	91.40	100.00	99.60	91.40	99.00	95.20
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	95.20	93.60	88.20	93.00	97.80	91.00	100.00	99.80	90.20	98.80	95.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.40	93.40	94.00	93.60	96.80	90.80	100.00	99.60	90.40	99.00	95.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.60	94.40	93.00	94.00	96.80	90.40	100.00	99.60	90.40	98.80	95.00

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	พระนครศรีอยุธยา	ปทุมธานี	นนทบุรี	สมุทรปราการ	นครนายก	ปราจีนบุรี	ฉะเชิงเทรา	ชลบุรี	ระยอง	จันทบุรี	ตราด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	95.20	98.40	99.80	94.80	92.00	89.20	97.60	97.20	99.20	99.60	93.60
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97.20	96.80	99.60	100.00	93.00	92.80	97.40	95.20	99.60	99.60	96.00
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	98.60	98.40	99.60	100.00	95.20	93.80	98.40	97.40	99.80	99.60	95.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	97.00	98.60	99.60	100.00	89.40	91.80	96.80	92.00	99.80	99.60	96.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.00	95.00	99.60	100.00	93.60	92.80	97.00	96.80	99.60	99.60	95.60
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	96.80	94.80	99.60	100.00	93.60	93.00	97.00	94.20	99.00	99.60	96.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	95.80	94.00	99.60	100.00	90.80	89.20	95.20	95.40	99.40	99.60	94.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	96.40	94.80	99.60	100.00	91.80	88.80	95.40	97.20	98.80	99.60	94.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	95.60	93.80	99.60	100.00	88.60	89.00	95.60	92.20	99.60	99.60	94.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	95.60	93.20	99.80	100.00	92.20	89.60	94.80	97.00	99.60	99.60	94.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.00	90.40	99.40	82.60	90.60	90.80	95.40	95.80	99.60	99.60	95.60
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	96.40	93.40	99.40	78.40	91.60	90.20	95.40	97.20	99.60	99.60	96.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	93.00	89.60	99.40	80.40	87.80	91.20	95.60	93.60	99.80	99.40	91.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.80	89.40	99.60	79.00	91.60	91.60	95.20	96.60	99.00	99.40	97.40
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	94.40	89.40	99.20	92.80	91.60	90.20	95.40	96.00	99.80	99.60	96.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	สระแก้ว	ชัยภูมิ	ยโสธร	อุบลราชธานี	ศรีสะเกษ	บุรีรัมย์	นครราชสีมา	สุรินทร์	อำนาจเจริญ	หนองบัวลำภู
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	83.40	100.00	98.60	92.80	98.80	94.40	97.40	90.00	98.60	85.20
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	82.20	100.00	99.00	93.20	98.80	97.00	97.80	90.80	98.60	85.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	82.60	100.00	98.80	94.20	99.80	97.80	97.80	91.00	98.60	80.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	82.80	100.00	99.40	92.40	98.00	96.20	97.40	90.40	98.60	91.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	82.00	100.00	99.00	93.00	98.80	98.00	97.80	91.20	98.60	81.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	81.60	100.00	98.60	93.00	98.60	96.20	97.80	90.40	98.60	88.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	82.40	100.00	97.00	93.00	98.60	95.60	97.20	90.20	98.60	85.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	80.80	100.00	95.60	93.40	99.00	96.00	97.00	90.00	98.60	81.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	83.20	100.00	97.40	92.00	97.60	95.80	97.20	90.40	98.60	90.60
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	83.00	100.00	97.80	93.80	99.40	94.80	97.60	90.20	98.60	84.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82.20	100.00	98.20	90.20	98.80	96.40	96.80	89.40	98.40	87.40
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	82.00	100.00	97.20	91.40	99.60	97.60	97.00	89.40	98.40	82.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	81.40	100.00	98.20	89.80	97.80	95.40	96.80	89.60	98.40	92.20
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	82.60	100.00	98.40	89.80	99.00	96.00	96.80	89.40	98.40	85.80
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	82.80	100.00	98.60	89.40	98.40	96.80	96.80	89.40	98.40	89.00

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	บึงกาฬ	หนองคาย	เลย	อุดรธานี	นครพนม	สกลนคร	ขอนแก่น	กาฬสินธุ์	มหาสารคาม	ร้อยเอ็ด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	94.20	99.40	100.00	90.80	100.00	100.00	88.80	93.20	96.80	100.00
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	98.20	99.80	98.60	90.00	95.40	100.00	91.40	94.00	96.80	100.00
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	98.60	99.80	98.60	91.80	100.00	100.00	90.60	95.20	96.80	100.00
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	98.00	99.60	97.40	89.00	99.20	100.00	91.60	93.80	96.80	100.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	98.00	99.40	98.60	88.80	90.00	100.00	91.20	93.40	96.80	100.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	98.00	100.00	99.60	90.60	92.00	100.00	92.00	93.40	96.80	100.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96.40	97.40	99.80	89.60	94.20	100.00	90.60	92.80	96.80	100.00
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	97.40	93.60	99.40	90.20	97.40	100.00	90.20	91.80	96.80	100.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	96.00	99.00	100.00	89.40	96.80	100.00	90.40	93.20	96.80	99.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	95.80	99.60	100.00	89.20	88.40	100.00	91.00	93.60	96.80	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.20	98.60	99.40	90.20	95.00	99.80	91.00	92.20	96.80	100.00
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.80	96.60	99.40	91.00	97.60	99.60	91.00	91.60	96.80	99.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	94.00	99.40	99.40	89.20	97.00	99.80	91.20	92.80	96.80	100.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	92.60	99.20	99.40	90.40	90.80	100.00	91.20	92.00	96.80	100.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	90.60	99.00	99.20	90.40	94.20	100.00	90.80	92.00	96.80	99.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	มุกดาหาร	เชียงราย	แม่ฮ่องสอน	เชียงใหม่	พะเยา	น่าน	ลำพูน	ลำปาง	แพร่	อุตรดิตถ์	สุโขทัย
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	85.00	96.00	98.80	98.40	94.80	97.60	99.20	99.80	100.00	94.20	98.40
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90.40	94.40	98.00	98.40	94.60	98.40	98.60	99.40	100.00	94.40	97.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	94.60	96.20	98.80	98.60	95.40	98.60	99.60	99.40	100.00	94.40	97.20
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	89.60	90.00	98.00	98.20	94.60	98.40	97.60	99.20	99.80	94.60	97.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	88.80	96.20	97.20	98.80	94.40	98.60	99.00	99.80	100.00	94.20	97.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	88.40	95.40	98.00	98.20	93.80	98.20	98.20	99.40	100.00	94.40	98.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	87.20	94.60	94.80	97.00	94.40	98.40	98.20	99.80	99.60	94.40	97.20
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	87.80	92.40	95.40	97.20	93.40	98.00	98.40	99.80	99.40	94.40	96.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	87.20	95.80	92.20	95.60	94.40	98.40	97.20	99.60	99.60	94.20	97.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	86.80	95.60	96.80	98.20	95.40	98.60	98.80	99.80	99.80	94.60	97.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85.80	96.00	96.20	98.20	95.60	98.20	98.80	99.40	99.80	94.20	98.20
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	86.60	95.00	96.80	98.60	95.40	98.20	98.40	99.60	99.80	94.00	98.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	85.20	95.60	97.20	98.40	96.20	98.00	98.40	99.40	99.60	94.00	97.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	85.40	96.20	94.00	97.60	95.20	98.40	98.60	99.20	99.80	94.20	97.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	86.20	96.80	96.60	98.40	95.40	98.20	99.40	99.20	99.80	94.20	98.60

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	ตาก	พิษณุโลก	กำแพงเพชร	พิจิตร	เพชรบูรณ์	นครสวรรค์	อุทัยธานี	สุพรรณบุรี	กาญจนบุรี	นครปฐม	ราชบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	97.80	94.20	91.00	100.00	95.00	93.00	94.60	99.00	99.40	90.40	95.80
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	98.00	94.80	91.80	99.60	96.20	92.20	95.40	99.20	99.00	91.60	96.20
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	98.00	95.00	92.60	99.80	96.40	90.40	95.60	98.80	99.60	91.00	96.20
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	98.20	95.20	91.20	99.60	96.00	92.20	95.40	99.20	99.20	92.00	96.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	98.00	94.60	91.00	99.40	95.80	92.80	95.40	99.00	98.00	92.80	96.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	98.00	94.20	92.00	99.80	96.20	93.20	94.80	99.40	99.00	90.60	96.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	97.80	94.20	90.60	99.40	96.00	92.60	94.60	98.60	99.00	90.20	95.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	97.40	94.20	91.60	99.20	95.80	92.00	94.60	98.60	98.80	89.60	95.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	98.20	94.20	90.20	99.20	96.00	92.40	94.60	98.40	99.00	89.80	95.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	97.80	94.20	89.80	99.80	96.00	93.40	94.80	99.00	99.00	91.20	95.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.40	93.20	90.80	99.80	95.80	93.40	94.80	98.60	99.40	88.00	95.40
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	97.40	93.80	91.40	99.60	96.40	94.00	95.00	99.00	99.60	89.40	95.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	97.60	92.80	90.80	99.80	96.00	92.20	94.60	98.80	99.20	87.40	95.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	97.40	92.80	89.80	99.80	95.60	93.60	94.80	98.60	99.00	89.00	95.40
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	97.40	93.20	90.80	99.80	95.00	93.40	94.80	97.80	99.40	86.40	95.40

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	สมุทรสาคร	สมุทรสงคราม	เพชรบุรี	ประจวบคีรีขันธ์	ชุมพร	ระนอง	สุราษฎร์ธานี	พังงา	นครศรีธรรมราช	กระบี่	ภูเก็ต
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	91.00	100.00	88.20	99.80	94.20	100.00	100.00	99.80	99.40	99.80	100.00
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.00	100.00	89.60	99.80	93.80	99.80	99.80	99.60	99.60	99.40	99.80
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	93.40	100.00	89.80	99.80	94.20	100.00	100.00	99.80	99.80	99.40	99.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	91.00	100.00	89.20	99.80	93.80	99.80	99.40	99.80	99.60	99.40	99.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	93.00	100.00	90.20	99.80	93.60	99.40	99.80	99.60	99.60	99.40	99.60
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	90.80	100.00	89.40	99.80	93.60	99.60	100.00	99.00	99.40	99.40	100.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	90.80	100.00	89.60	99.80	93.20	99.60	99.80	98.80	98.80	99.20	99.60
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	91.60	100.00	87.00	99.60	93.20	99.60	100.00	99.00	98.60	99.20	99.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	90.00	100.00	89.60	99.80	93.20	99.60	99.60	99.00	98.80	99.20	99.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	91.00	100.00	92.00	99.80	93.40	99.60	99.80	98.20	99.20	99.40	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.00	100.00	88.80	99.60	93.20	99.60	100.00	98.60	99.00	99.20	99.60
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	89.40	100.00	88.00	99.60	93.20	99.60	100.00	98.80	98.80	99.20	99.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	88.60	100.00	89.00	99.60	93.20	99.80	100.00	98.80	99.40	99.20	99.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	88.60	100.00	89.80	99.60	93.60	99.60	99.80	98.80	98.40	99.20	99.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	89.40	100.00	88.00	99.60	93.00	99.40	100.00	98.00	99.20	99.40	100.00

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	พัทลุง	ตรัง	สงขลา	สตูล	ปัตตานี	ยะลา	นราธิวาส
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	97.20	99.00	95.60	96.60	96.20	96.80	99.40
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	98.00	99.20	96.40	95.80	98.00	98.60	99.80
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	98.40	99.20	97.20	96.80	98.20	99.20	99.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	97.40	98.60	95.20	96.60	97.80	98.60	99.80
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	98.00	99.00	96.40	96.40	98.20	98.00	99.60
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	98.00	99.60	96.40	93.40	98.00	98.80	99.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	98.20	99.00	95.00	95.20	98.20	96.80	99.60
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	98.60	99.00	95.00	93.00	98.20	97.00	99.60
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	98.20	98.80	94.60	95.40	97.60	96.00	99.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	98.00	99.20	95.20	97.00	98.60	97.40	99.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.60	99.00	94.00	97.20	94.60	96.80	99.80
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	98.40	99.20	94.40	98.60	96.00	96.40	99.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	96.60	99.00	93.40	98.60	94.40	97.60	99.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	97.80	99.00	93.20	95.80	94.60	95.80	99.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	97.20	98.60	94.60	95.60	93.00	97.40	99.80

ภาคผนวก ง
ร้อยละความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	ทั่วประเทศ	สขพ.1	สขพ.2	สขพ.3	สขพ.4	สขพ.5	ชัยนาท	สิงห์บุรี	ลพบุรี	อ่างทอง	สระบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	96.40	98.20	96.40	96.60	92.20	96.80	99.20	98.20	93.60	93.80	96.60
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.40	97.20	95.80	97.20	93.20	97.00	98.20	97.40	93.80	91.60	97.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	96.40	97.20	95.40	96.60	94.00	97.20	97.80	98.20	94.40	89.60	97.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.20	98.00	95.60	97.00	92.80	97.20	98.00	97.40	93.40	89.20	97.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.60	97.00	96.00	97.40	93.40	97.00	99.00	97.00	94.20	93.60	97.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	96.20	96.80	96.00	97.60	92.80	96.60	97.60	96.80	93.20	93.80	97.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96.20	96.00	95.20	96.80	92.60	96.40	96.80	97.60	93.80	92.80	97.20
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	96.00	95.80	95.20	97.20	92.40	96.60	94.80	97.80	94.40	92.40	97.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	96.00	94.80	94.80	96.40	92.20	95.80	96.00	97.20	93.00	92.80	97.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	96.40	97.40	95.80	96.80	93.00	97.00	99.40	97.60	94.20	93.40	97.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	95.80	94.20	96.00	90.60	94.20	93.60	96.40	93.20	94.00	96.60
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	96.00	94.80	92.80	97.00	90.20	95.00	92.00	95.40	93.20	95.80	96.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	96.00	95.40	94.40	95.40	90.60	94.00	92.40	96.40	93.60	95.40	97.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.80	96.40	95.20	96.40	91.40	94.40	94.20	96.60	92.80	92.40	96.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.60	96.20	94.20	95.00	89.80	93.60	96.00	97.00	93.40	92.20	96.60

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	พระนครศรีอยุธยา	ปทุมธานี	นนทบุรี	สมุทรปราการ	นครนายก	ปราจีนบุรี	ฉะเชิงเทรา	ชลบุรี	ระยอง	จันทบุรี	ตราด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	97.40	95.60	99.00	98.60	100.00	100.00	99.00	99.20	93.00	98.20	98.20
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	98.60	95.80	98.20	97.80	99.00	99.80	99.00	98.80	92.80	97.20	99.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีสภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	99.40	96.40	98.20	99.60	99.40	99.80	99.20	98.40	92.00	96.80	99.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	97.80	95.00	98.20	96.20	98.80	99.80	98.80	99.00	92.80	97.20	99.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	98.80	96.40	98.60	97.00	98.80	99.80	99.20	98.60	93.80	96.60	99.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	98.40	95.40	97.80	98.60	99.20	100.00	99.00	98.80	92.80	97.80	99.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	98.20	94.20	98.00	97.60	98.80	99.80	99.00	98.20	91.80	97.20	98.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	98.60	91.60	97.80	97.60	98.40	99.80	99.00	97.80	91.60	97.40	98.60
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	97.60	95.00	97.80	98.00	98.80	99.80	99.00	98.40	91.60	97.00	98.60
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	98.60	96.00	98.20	97.20	99.00	99.80	99.00	98.20	92.20	97.00	98.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.00	94.60	97.60	98.40	99.60	100.00	99.00	98.80	91.80	97.20	98.40
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	99.40	93.80	97.60	98.60	99.40	99.80	99.00	98.60	92.60	97.40	98.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	99.00	94.80	97.80	99.00	99.60	100.00	99.00	98.60	91.60	98.00	98.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	96.80	94.80	97.60	98.20	99.60	100.00	99.00	99.00	91.80	96.60	98.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	96.40	94.80	97.40	98.00	99.40	99.80	99.00	98.60	91.40	96.60	98.20

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	สระแก้ว	ชัยภูมิ	ยโสธร	อุบลราชธานี	ศรีสะเกษ	บุรีรัมย์	นครราชสีมา	สุรินทร์	อำนาจเจริญ	หนองบัวลำภู
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	96.80	86.80	98.80	99.60	94.60	100.00	90.80	88.80	90.40	100.00
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.80	87.60	98.20	99.60	94.80	100.00	92.20	89.20	91.60	100.00
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	94.00	87.20	99.20	99.60	94.00	100.00	92.40	88.00	91.00	100.00
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	93.60	87.00	98.20	99.60	94.40	100.00	92.80	89.20	91.00	100.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	94.00	89.00	97.40	99.60	95.60	100.00	92.40	89.60	92.40	100.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	93.80	87.20	98.20	99.60	95.00	100.00	91.40	90.20	92.00	100.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	93.20	87.00	98.40	99.40	94.40	99.40	90.80	89.60	91.00	100.00
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	93.00	86.40	98.20	99.40	94.40	99.40	90.80	88.80	90.40	100.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	93.20	86.60	98.00	99.40	94.40	99.40	90.60	89.40	90.80	100.00
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	93.20	88.20	98.80	99.40	94.60	99.60	91.20	90.80	91.60	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.20	87.80	98.40	99.40	94.40	99.80	90.00	89.80	91.40	100.00
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	93.20	89.00	98.80	99.40	94.40	100.00	90.60	89.80	92.00	100.00
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	93.40	87.40	98.80	99.40	94.80	100.00	89.80	90.60	92.00	100.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	93.20	87.80	97.60	99.40	94.60	99.40	90.20	89.40	91.20	100.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	93.20	87.20	98.20	99.40	93.80	99.60	89.00	89.60	90.60	100.00

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	บึงกาฬ	หนองคาย	เลย	อุดรธานี	นครพนม	สกลนคร	ขอนแก่น	กาฬสินธุ์	มหาสารคาม	ร้อยเอ็ด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	98.80	93.40	97.80	96.80	98.00	92.80	89.20	94.20	98.00	96.00
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	99.60	93.40	98.60	97.40	99.00	92.40	91.60	95.00	98.60	96.20
1. เจ้าหน้าที่ที่มีสภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	99.80	93.40	98.60	97.80	99.20	91.40	98.00	95.00	98.60	97.00
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	99.60	93.40	98.60	97.00	99.00	92.40	85.40	94.80	98.80	96.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	99.60	93.40	98.80	97.60	98.80	93.40	96.20	95.00	98.60	95.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	99.60	93.40	98.60	97.20	98.80	92.20	86.60	95.20	98.40	95.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	99.60	93.40	98.40	96.60	98.60	92.00	93.60	93.40	98.20	95.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	99.60	93.40	98.60	96.60	98.60	90.80	96.20	93.40	98.60	95.60
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	99.60	93.40	98.20	96.20	98.60	92.20	87.40	93.00	98.60	95.00
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	99.60	93.40	98.60	96.80	98.40	93.00	97.00	93.60	97.20	95.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.80	93.40	97.80	96.20	98.00	92.60	92.00	94.00	96.80	94.20
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	99.20	93.40	98.40	96.40	97.20	93.20	87.80	95.40	95.60	93.20
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	98.40	93.40	97.80	96.00	98.20	92.80	96.40	95.00	97.40	94.20
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	98.60	93.40	98.40	96.00	98.20	92.80	87.80	93.00	96.80	96.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	98.60	93.40	96.60	96.00	98.00	91.60	96.20	92.40	97.60	93.40

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	มุกดาหาร	เชียงราย	แม่ฮ่องสอน	เชียงใหม่	พะเยา	น่าน	ลำพูน	ลำปาง	แพร่	อุตรดิตถ์	สุโขทัย
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	100.00	95.40	98.40	90.20	100.00	98.00	98.80	99.20	99.20	93.80	91.00
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100.00	94.60	97.80	92.80	100.00	98.40	98.00	99.60	92.20	95.60	90.80
1. เจ้าหน้าที่ที่มีสภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	100.00	96.20	97.00	90.60	100.00	98.00	99.80	99.60	88.60	98.20	90.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	100.00	93.40	97.80	98.60	100.00	98.40	96.40	99.60	92.40	95.20	91.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	100.00	94.20	98.00	91.80	100.00	98.60	97.40	99.60	93.40	94.60	91.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	100.00	94.60	98.40	89.80	100.00	98.20	98.20	99.60	94.40	94.00	90.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	100.00	94.00	98.20	90.60	100.00	97.80	98.40	99.60	94.00	93.00	88.80
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	100.00	94.20	98.00	90.00	100.00	96.60	99.00	99.40	92.60	92.40	87.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	100.00	93.40	98.40	91.80	100.00	98.00	97.20	99.40	94.40	93.40	89.00
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	100.00	94.20	98.40	90.00	100.00	98.60	99.00	99.80	95.20	93.20	89.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	100.00	93.80	98.40	91.00	100.00	97.40	98.60	99.40	94.60	93.80	90.40
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	100.00	94.80	98.00	84.40	100.00	96.60	99.20	99.60	95.40	94.00	89.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	100.00	93.60	98.40	98.40	100.00	97.60	98.40	99.20	95.00	93.20	90.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	100.00	93.40	98.40	97.40	100.00	96.60	98.60	99.20	91.80	94.40	90.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	100.00	93.20	98.60	84.00	100.00	98.60	98.20	99.40	96.00	93.80	91.00

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	ตาก	พิษณุโลก	กำแพงเพชร	พิจิตร	เพชรบูรณ์	นครสวรรค์	อุทัยธานี	สุพรรณบุรี	กาญจนบุรี	นครปฐม	ราชบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	92.20	98.40	99.60	90.00	100.00	92.60	99.80	94.20	100.00	99.20	99.60
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.20	98.60	99.80	91.00	99.60	93.60	99.80	96.00	100.00	99.40	99.20
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	91.60	98.40	99.80	90.20	99.00	93.20	99.80	95.80	100.00	99.40	99.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	92.00	98.40	99.80	91.20	99.60	94.60	100.00	96.40	100.00	99.60	98.80
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	92.60	98.80	99.80	91.20	99.80	93.40	99.60	96.60	99.80	99.40	99.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	92.40	98.40	99.60	91.00	99.60	92.80	100.00	95.20	100.00	99.40	99.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	91.40	98.20	99.80	92.60	99.80	92.80	99.60	95.20	99.80	99.40	99.00
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	91.00	98.20	99.80	92.40	99.80	92.40	99.60	94.60	99.60	99.20	99.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	91.60	98.40	100.00	92.60	99.80	93.60	99.40	95.60	100.00	99.60	99.00
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	91.80	98.20	99.80	93.00	99.80	92.20	99.80	95.60	99.80	99.40	98.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.40	98.60	99.80	90.00	99.80	91.60	99.00	95.40	100.00	99.20	99.60
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	91.40	98.60	99.60	92.40	99.80	91.80	99.40	95.00	100.00	99.40	99.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	90.80	98.60	99.80	89.60	99.80	92.60	98.80	95.80	100.00	99.00	99.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	91.60	98.60	99.80	89.40	99.80	91.60	98.00	95.40	99.80	99.00	99.40
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	91.40	98.60	99.80	88.80	99.80	90.00	99.40	95.00	100.00	99.00	99.60

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	สมุทรสาคร	สมุทรสงคราม	เพชรบุรี	ประจวบคีรีขันธ์	ชุมพร	ระนอง	สุราษฎร์ธานี	พังงา	นครศรีธรรมราช	กระบี่	ภูเก็ต
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	92.80	97.60	100.00	99.00	92.00	98.20	93.60	100.00	94.20	91.00	97.00
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.20	99.60	100.00	99.20	91.60	95.40	95.20	100.00	95.60	88.60	97.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	92.80	99.40	100.00	99.40	91.00	96.80	95.40	100.00	96.60	87.80	97.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	93.20	99.60	100.00	98.60	92.20	96.60	94.80	100.00	92.80	87.60	97.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	94.00	99.60	100.00	99.60	92.00	92.80	95.60	100.00	96.40	89.40	97.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	92.80	99.60	100.00	99.20	91.00	95.60	95.20	100.00	96.20	89.60	97.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	93.00	97.60	100.00	99.00	91.40	96.00	94.60	100.00	96.00	89.80	97.40
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	92.80	97.20	100.00	98.80	91.00	95.00	94.00	100.00	96.80	90.40	97.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	92.80	97.80	100.00	99.20	91.60	96.00	94.60	100.00	95.20	89.20	97.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	93.20	97.60	100.00	99.20	91.60	96.80	95.20	100.00	96.20	89.80	97.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.00	97.60	99.60	99.00	92.20	95.80	95.40	100.00	96.20	90.60	97.40
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	93.60	97.60	99.60	99.20	92.20	97.00	95.00	100.00	97.60	91.40	97.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	92.60	97.80	99.20	99.00	93.20	96.60	95.20	100.00	94.00	88.80	97.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	92.80	97.40	100.00	98.80	91.60	96.00	95.80	100.00	96.60	90.60	97.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	92.80	97.20	99.60	99.00	92.00	93.20	95.60	100.00	96.60	91.40	97.20

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	พัทลุง	ตรัง	สงขลา	สตูล	ปัตตานี	ยะลา	นราธิวาส
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	90.60	100.00	95.00	100.00	99.20	99.40	97.80
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91.40	100.00	95.00	100.00	99.60	97.20	97.40
1. เจ้าหน้าที่ที่มีสภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	91.20	100.00	95.20	100.00	99.20	99.00	97.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	91.40	100.00	95.00	99.80	99.60	97.40	97.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	92.00	100.00	95.40	100.00	99.60	96.80	97.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	90.80	100.00	94.60	100.00	99.60	95.80	97.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	90.20	100.00	95.20	99.80	99.60	96.60	97.20
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	90.00	100.00	93.80	99.80	99.40	98.40	97.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	90.40	100.00	95.60	99.80	99.60	95.20	96.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	90.20	100.00	96.00	100.00	99.60	96.00	98.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90.80	99.80	94.80	100.00	99.20	96.80	95.60
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	90.40	100.00	93.80	100.00	99.40	99.20	96.20
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	91.20	99.60	95.00	100.00	98.80	95.20	96.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	90.80	99.60	95.00	100.00	99.20	95.40	94.80
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	90.40	99.80	95.00	100.00	99.20	97.00	94.60