



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๔๒๔๑ ๑๕๙๑

ที่ นค ๐๐๑๒/-

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดหนองคาย ผ่าน หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ตามที่กรมการขนส่งทางบก ได้แจ้งให้สำนักงานขนส่งจังหวัด จัดทำแบบสรุปประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการประเภทอำนวยการ ระดับต้นและระดับสูง ส่วนภูมิภาค (ขนส่งจังหวัด) ซึ่งมีตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถอยู่ด้วย นั้น

ฝ่ายทะเบียนรถ ได้จัดทำตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ และได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจพร้อมเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ประเมินผลแบบสำรวจดังกล่าว ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว และจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- ถังขยะในห้องน้ำ ควรเป็นแบบฝาปิด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรทิพย์ ศรีคัตมัตย์)  
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขนส่งจังหวัดหนองคาย  
เพื่อโปรดทราบ

(นางมนขวัญ สันหา)  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

(นางเบญจวรรณ สิงหาพันธ์)  
ขนส่งจังหวัดหนองคาย

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย

ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓

| รายการ                                                                                                              |           | คะแนน | จำนวนผู้ตอบ | คะแนน  | คิดเป็น |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------------|--------|---------|
| เป้าหมาย                                                                                                            | คะแนนเต็ม | รวม   | แบบสอบถาม   | เฉลี่ย | ร้อยละ  |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                      |           |       |             |        |         |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก                                                            | ๕         | ๘๒๘   | ๑๗๐         | ๔.๘๗   | ๙๗.๔๑   |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน                                                      | ๕         | ๘๒๕   | ๑๗๐         | ๔.๘๕   | ๙๗.๐๖   |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                                        | ๕         | ๘๒๕   | ๑๗๐         | ๔.๘๕   | ๙๗.๐๖   |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง                                                                     | ๕         | ๘๒๒   | ๑๗๐         | ๔.๘๔   | ๙๖.๗๑   |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                  |           |       |             |        |         |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร                                                               | ๕         | ๘๓๕   | ๑๗๐         | ๔.๙๑   | ๙๘.๒๔   |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              | ๕         | ๘๓๐   | ๑๗๐         | ๔.๘๘   | ๙๗.๖๕   |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                                            | ๕         | ๘๓๒   | ๑๗๐         | ๔.๘๙   | ๙๗.๘๘   |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                           | ๕         | ๘๓๕   | ๑๗๐         | ๔.๙๑   | ๙๘.๒๔   |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๕         | ๘๓๘   | ๑๗๐         | ๔.๙๓   | ๙๘.๕๙   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                       |           |       |             |        |         |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง                                                           | ๕         | ๘๒๖   | ๑๗๐         | ๔.๘๖   | ๙๗.๑๘   |
| ๒. งานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                           | ๕         | ๘๒๗   | ๑๗๐         | ๔.๘๖   | ๙๗.๒๙   |
| ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ               | ๕         | ๘๒๘   | ๑๗๐         | ๔.๘๗   | ๙๗.๔๑   |
| ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย                                                                                | ๕         | ๘๒๖   | ๑๗๐         | ๔.๘๖   | ๙๗.๑๘   |
| ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ                                                                      | ๕         | ๘๒๕   | ๑๗๐         | ๔.๘๕   | ๙๗.๐๖   |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                       |           |       |             |        |         |
| ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน                                                         | ๕         | ๘๒๕   | ๑๗๐         | ๔.๘๕   | ๙๗.๐๖   |
| ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้                                                                                 | ๕         | ๘๓๐   | ๑๗๐         | ๔.๘๘   | ๙๗.๖๕   |
| ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ                                                          | ๕         | ๘๒๘   | ๑๗๐         | ๔.๘๗   | ๙๗.๔๑   |
| ความพึงพอใจในภาพรวม                                                                                                 | ๕         | ๘๓๐   | ๑๗๐         | ๔.๘๘   | ๙๗.๖๕   |
| รวม                                                                                                                 |           |       |             |        | ๙๗.๔๘   |

# แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☒ ๒) หญิง โทร. ....

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☒ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ☒ ๓)ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ☒ ๑) เจ้าของรถ ☐ ๒) ผู้ประกอบการขนส่ง ☐ ๓) ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ ☐ ๔) ผู้ขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ☐ ๕) ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน ☐ ๖) อื่นๆโปรดระบุ.....

## ๕. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☒ ๑) งานด้านทะเบียนและภาษีรถ ☐ ๒) งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ☐ ๓) งานด้านตรวจสอบสภาพรถ ☐ ๔) งานด้านประกอบการขนส่ง ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## ๖. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

☐ ๑) มาครั้งแรก ☒ ๒) ๑-๓ ครั้งต่อปี ☐ ๓) ๔-๖ ครั้งต่อปี ☐ ๔) มากกว่า ๖ ครั้งต่อปีขึ้นไป

## • ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่แสดงถึงระดับพึงพอใจของท่านในการมารับบริการที่สำนักงาน

|                                                                                                                     |  |   |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|--|--|
|                                                                                                                     |  |   |  |  |  |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก                                                            |  | ✓ |  |  |  |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน                                                      |  | ✓ |  |  |  |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                                        |  | ✓ |  |  |  |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง                                                                     |  | ✓ |  |  |  |
|                                                                                                                     |  |   |  |  |  |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร                                                               |  | ✓ |  |  |  |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              |  | ✓ |  |  |  |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                                            |  | ✓ |  |  |  |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                           |  | ✓ |  |  |  |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ |  | ✓ |  |  |  |

