



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มวิชาการขนส่ง โทร. ๐-๔๕๖๑-๓๑๗๓

ที่ บร ๐๐๑๒/-

วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เรียน ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ (ผ่าน หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง)

ตามที่ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ได้พัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นศูนย์แนะนำและอำนวยความสะดวกประชาชนผู้มาติดต่องานให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ รวมทั้งช่วยให้การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ความแจ้งแล้วนั้น

กลุ่มวิชาการขนส่ง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำผลการสำรวจไปพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ในช่วงระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ จากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย จำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ ราย ปรากฏผลสรุป ดังนี้

๑. ผู้มาติดต่อใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๔

๒. ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด คือ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมา คือ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๓. อาชีพของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๓

๔. ช่วงเวลาที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ มากที่สุดคือ ช่วงเวลา ๐๘.๐๐ - ๐๙.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๖๕ รองลงมา คือ ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๐.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และช่วงเวลา ๑๐.๐๐ - ๑๑.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕

๕. งานที่ผู้มาใช้บริการต่อปี มากที่สุด คือ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมา คือ เสียภาษีประจำปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙ และงานด้านตรวจสภาพรถ คิดเป็นร้อยละ ๑๓

๖. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ มีความเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗. ความคาดหวังให้สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์พัฒนาการให้บริการ คือ ด้านความสุภาพกับประชาชน การบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการเสร็จภายในวันเดียว

๘. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ในภาพรวม ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิสรดา สอนเคหะ)

นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ

(นายธีรณัย นพตลง)

หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง
๑๙ ๑๓ ๕๖๑

นาย. กฤษณ์, ๑๕, ๖๕

- นาย. กฤษณ์

- นาย. กฤษณ์

นาย. กฤษณ์/นาย. กฤษณ์

นาย. กฤษณ์/นาย. กฤษณ์

- นาย. กฤษณ์

(นาย. กฤษณ์)

(นาย. กฤษณ์)

สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

ช่วงระหว่างวันที่ 1 ต.ค. - 30 พ.ย. 2560

1. ผู้มาติดต่อ (เพศ)	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	88	44
หญิง	112	56
รวม	200	100
2. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	40	20
21 - 40 ปี	100	50
41 - 60 ปี	54	27
30 ปีขึ้นไป	6	3
รวม	200	100
3. อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	46	23
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	70	35
ธุรกิจส่วนตัว	52	26
พนักงานบริษัท	24	12
อื่น ๆ (ระบุ)...เกษตรกร.....	8	4
รวม	200	100

4. การติดต่อ						
4.1 ช่วงเวลาที่ท่านมีความสะดวกที่จะมาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์	จำนวน	ร้อยละ				
07.30 น. - 08.30 น.	2	1				
08.00 น. - 09.30 น.	130	65				
09.00 น. - 10.30 น.	52	26				
10.00 น. - 11.30 น.	10	5				
11.00 น. - 12.30 น.	0	0				
12.00 น. - 13.30 น.	0	0				
13.00 น. - 14.30 น.	4	2				
14.00 น. - 15.30 น.	2	1				
15.30 น. - 16.30 น.	0	0				
รวม	200	100				
4.2 งานที่ท่านเคยมาใช้บริการต่อปี	ไม่เคย	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	> 3 ครั้ง	รวม
(1) เสียภาษีประจำปี	124	28	8	2	38	200
ร้อยละ	62	14	4	1	19	100
(2) ด้านทะเบียนรถ	94	28	8	0	70	200
ร้อยละ	47	14	4	0	35	100
(3) ด้านตรวจสภาพรถ	132	34	2	6	26	200
ร้อยละ	66	17	1	3	13	100
(4) ด้านใบอนุญาตขับรถ	126	52	12	0	10	200
ร้อยละ	63	26	6	0	5	100
(5) ด้านประกอบการขนส่งโดยสาร	192	8	0	0	0	200

ร้อยละ	96	4	0	0	0	100
(6) ด้านประกอบการณ์ขนส่งรถบรรทุก	194	4	2	0	0	200
ร้อยละ	97	2	1	0	0	100
(7) ด้านสถานตรวจสภาพรถ	188	12	0	0	0	200
ร้อยละ	94	6	0	0	0	100
(8) ประมูลหมายเลขทะเบียนรถ	186	10	2	2	0	200
ร้อยละ	93	5	1	1	0	100
รวม	1236	176	34	10	144	1600
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการเพียงพอ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอยรับบริการ ห้องสุขา หนังสือพิมพ์ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	จำนวน	ร้อยละ				
เพียงพอ	200	100				
ไม่เพียงพอ ระบุ.....	0	0				
รวม	200	100				
6. ความคาดหวังให้สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ พัฒนาการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ				
- ด้านความสุภาพกับประชาชน, การบริการดี, เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส, ให้บริการเสร็จภายในวันเดียว						
7. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ในภาพรวมเพียงใด	จำนวน	คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ		
มากที่สุด = 5 คะแนน	130	650				
มาก = 4 คะแนน	54	216				
ปานกลาง = 3 คะแนน	16	48				
น้อย = 2 คะแนน	0	0				
น้อยที่สุด = 1 คะแนน	0	0				
รวม	200	914	4.57	91.40		