



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มวิชาการขนส่ง โทร. ๐-๔๕๖๑-๓๑๗๓

ที่ บร ๐๐๑๒/-

วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

เรียน ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ (ผ่าน หวจ.)

ตามที่กรมการขนส่งทางบก แจ้งให้สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ซึ่งผ่านการรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง พร้อมส่งผลการสำรวจฯ ให้ กพร. ภายในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ นั้น

สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำผลการสำรวจ มาวิเคราะห์ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง รวมทั้งพัฒนาการ ให้บริการ และรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการ ในช่วงระหว่างวันที่ ๒ - ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ จาก ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย จำนวนทั้งสิ้น ๔๐๐ ราย ปรากฏผลสรุป ดังนี้

๑. ผู้มาติดต่อใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๕ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๕

๒. ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด คือ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมา คือ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙ และต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๓. ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด คือ มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. คิดเป็น ร้อยละ ๕๖ รองลงมา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๕ และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕

๔. สถานภาพของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด คือ เจ้าของรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๕ รองลงมา คือ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ และผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๕

๕. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ มากที่สุด คือ งานด้านทะเบียนและภาษีรถ คิดเป็น ร้อยละ ๔๖.๘๘ รองลงมา คือ งานด้านตรวจสภาพรถ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖ และงานด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจํารถ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๗

๖. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ มากที่สุด คือ ๑-๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมา คือ มาครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ และ ๔-๖ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๑๓

๗. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๕/ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๕/ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๘

๘. สิ่งที่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

๘.๑ มีเจ้าหน้าที่จัดลำดับคิวให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี

๘.๒ พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

๘.๓ ในการมาใช้บริการครั้งนี้มีความพึงพอใจมากกว่าทุกๆ รอบ

๘.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบถามอรรถาธิบายดีมาก

๘.๕ ที่เป็นอยู่ก็ดี อยากให้ทำต่อนี้ต่อไปและช่วยกันพัฒนาเพิ่มเติมสิ่งต่างๆ ให้สะดวก

ยิ่งขึ้นไปนะครับ

/๙. ข้อเสนอแนะ...

๙. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ต้องการให้สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ปรับปรุงการให้บริการ

๙.๑ บริเวณทางเข้าด้านนอกขนส่งมีรถมาก จอดรถไม่ค่อยเป็นระเบียบเรียบร้อย เข้ามาไม่ค่อยสะดวก

๙.๒ อยากให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มมากกว่านี้ ค่อนข้างจะคับแคบ ที่จอดรถมีน้อยครับ

๔.๓ ปรับปรุงสถานที่จอดรถ

๙.๔ ปรับเรื่องการแจ้งโอนย้ายให้มีความรวดเร็วกว่านี้

รายละเอียดตามผลสำรวจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และสั่งการต่อไปด้วย

(นางสาววริสรา สนเคหังษ์)

นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ

(นางพนิจรา ไทยเจียม)
นักวิชาการขนส่งชำนาญการ
ภ.นอ.

1. nm

[illegible]

๑
(นางสาวคุณ นิลศิริ)
เจ้าพนักงานขนส่งอาวุโส
28 ก.พ. 2563

๒.๕๔
(นายชาติชาย ยุวจิต)
ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

นางสาวเรือง เดชคุ้ม
หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป
๒๔๗๖

นายสมยศ ชื่นบุญเพิ่ม (นายสมเกียรติ ใจหิอนวงษ์)
เจ้าพนักงานขนส่งอาวุโส นายช่างตรวจสภาพรถอาวุโส

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและความปลอดภัย”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
ชาย	197	$197 \times 100 / 400 = 49.25$
หญิง	203	$203 \times 100 / 400 = 50.75$
ไม่ระบุ	0	0
รวม	400	100

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20 ปี	40	$40 \times 100 / 400 = 10$
21 – 40 ปี	228	$228 \times 100 / 400 = 57$
41 – 60 ปี	116	$116 \times 100 / 400 = 29$
60 ปีขึ้นไป	16	$16 \times 100 / 400 = 4$
ไม่ตอบ	0	0
รวม	400	100

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	35	$35 \times 100 / 400 = 8.75$
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	224	$224 \times 100 / 400 = 56$
ปริญญาตรี	129	$129 \times 100 / 400 = 32.25$
สูงกว่าปริญญาตรี	12	$12 \times 100 / 400 = 3$
ไม่ตอบ	0	0
รวม	400	100

สถานภาพของผู้มารับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
เจ้าของรถ	187	$187 \times 100 / 400 = 46.75$
ผู้ประกอบการขนส่ง	33	$33 \times 100 / 400 = 8.25$
ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ	59	$59 \times 100 / 400 = 14.75$
ผู้ขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ	33	$33 \times 100 / 400 = 8.25$
ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน	74	$74 \times 100 / 400 = 18.50$
อื่นๆ โปรดระบุ....	14	$14 \times 100 / 400 = 3.50$
ไม่ตอบ	0	0
รวม	400	100

ประเภทงานบริการที่ติดต่อ รับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
งานด้านทะเบียนและภาษีรถ	203	$203 \times 100 / 433 = 46.88$
งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ ประจำรถ	67	$67 \times 100 / 433 = 15.47$
งานด้านตรวจสภาพรถ	99	$99 \times 100 / 433 = 22.86$
งานด้านประกอบการขนส่ง	62	$62 \times 100 / 433 = 14.32$
ไม่ตอบ	2	$2 \times 100 / 433 = 0.46$
รวม	433	100

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
มาครั้งแรก	103	$103 \times 100 / 400 = 25.75$
1-3 ครั้งต่อปี	208	$208 \times 100 / 400 = 52$
4-6 ครั้งต่อปี	52	$52 \times 100 / 400 = 13$
มากกว่า 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป	37	$37 \times 100 / 400 = 9.25$
ไม่ตอบ	0	0
รวม	400	100

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง :

1. บริเวณทางเข้าด้านนอกขนส่งมีรถมาก จอดรถไม่ค่อยเป็นระเบียบเรียบร้อย เข้ามาไม่ค่อยสะดวก
2. ปรับเรื่องการแจ้งโอน-ย้ายให้มีความรวดเร็วกว่านี้

สิ่งที่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ :

1. ในการมาใช้บริการครั้งนี้มีความพึงพอใจมากกว่าทุกๆ รอบ
2. ดีเยี่ยมแล้วค่ะ
3. มีเจ้าหน้าที่จัดลำดับคิวให้เป็นระเบียบเรียบร้อยดี
4. พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส
5. พนักงานบริการรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส
6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบถามอสังหาริมทรัพย์มาก
7. ที่เป็นอยู่ก็อยากให้ทำอย่างนี้ต่อไปและก็ช่วยกันพัฒนาเพิ่มเติมสิ่งต่างๆ ให้สะดวกยิ่งขึ้นไปนะคะ
8. ดีทุกอย่างน่าพอใจในการมารับบริการ
9. บริการดีมากครับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. อยากให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มมากกว่านี้ ค่อนข้างจะคับแคบที่จอดรถมีน้อยครับ
2. ปรับปรุงสถานที่จอดรถ

รายการ	ระดับความความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
★ ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	283	103	14	0	0			
ร้อยละ	70.75	25.75	3.50	0.00	0.00	4.673	93.45	มากที่สุด
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	264	113	22	1	0			
ร้อยละ	66.00	28.25	5.50	0.25	0.00	4.600	92.00	มากที่สุด
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	273	110	17	0	0			
ร้อยละ	68.25	27.50	4.25	0.00	0.00	4.640	92.80	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน – หลัง	276	111	13	0	0			
ร้อยละ	69.00	27.75	3.25	0.00	0.00	4.658	93.15	มากที่สุด
รวม	68.50	27.31	4.13	0.06	0.00	4.64	92.85	มากที่สุด
★ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	277	114	9	0	0			
ร้อยละ	69.25	28.50	2.25	0.00	0.00	4.670	93.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	279	110	11	0	0			
ร้อยละ	69.75	27.50	2.75	0.00	0.00	4.670	93.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	282	103	15	0	0			
ร้อยละ	70.50	25.75	3.75	0.00	0.00	4.668	93.35	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	290	95	15	0	0			
ร้อยละ	72.50	23.75	3.75	0.00	0.00	4.688	93.75	มากที่สุด

5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ									
ร้อยละ	70.25	105	14	0	0	4.668	93.35	มากที่สุด	
รวม	70.45	26.35	3.20	0.00	0.00	4.67	93.45	มากที่สุด	
๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	285	97	18	0	0				
ร้อยละ	71.25	24.25	4.50	0.00	0.00	4.668	93.35	มากที่สุด	
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	283	107	10	0	0				
ร้อยละ	70.75	26.75	2.50	0.00	0.00	4.683	93.65	มากที่สุด	
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	267	113	19	1	0				
ร้อยละ	66.75	28.25	4.75	0.25	0.00	4.615	92.30	มากที่สุด	
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	283	99	18	0	0				
ร้อยละ	70.75	24.75	4.50	0.00	0.00	4.663	93.25	มากที่สุด	
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	273	110	15	2	0				
ร้อยละ	68.25	27.50	3.75	0.50	0.00	4.635	92.70	มากที่สุด	
รวม	69.55	26.30	4.00	0.15	0.00	4.65	93.05	มากที่สุด	
๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	290	101	9	0	0				
ร้อยละ	72.50	25.25	2.25	0.00	0.00	4.703	94.05	มากที่สุด	
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	287	103	10	0	0				

ร้อยละ	71.75	25.75	2.50	0.00	0.00	4.693	93.85	มากที่สุด
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	281	96	22	1	0			
ร้อยละ	70.25	24.00	5.50	0.25	0.00	4.643	92.85	มากที่สุด
รวม	53.63	18.75	2.56	0.06	0.00	4.68	93.58	มากที่สุด
☆ ความพึงพอใจในภาพรวม	311	82	7	0	0			
ร้อยละ	77.75	20.50	1.75	0.00	0.00	4.76	95.20	มากที่สุด