



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มวิชาการขนส่ง โทร. ๐-๔๕๖๑-๓๑๗๓

ที่ บร ๐๐๑๒/-

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

เรียน ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ (ผ่าน ทวจ.)

ตามที่กรมการขนส่งทางบก แจ้งให้สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ซึ่งผ่านการรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และอยู่ในระหว่างรักษามาตรฐานฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พร้อมส่งผลการสำรวจฯ ให้ ทพร. ผ่านทาง OR code การแจ้งผล หรือ <https://forms.gle/EWPtgQ๕GG๘f๗HxKX๙> ภายในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ นั้น

สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำผลการสำรวจ มาวิเคราะห์ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง รวมทั้งพัฒนาการให้บริการ และรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ - มกราคม ๒๕๖๔ จากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย จำนวนทั้งสิ้น ๔๐๐ ราย ปรากฏผลสรุป ดังนี้

๑. ผู้มาติดต่อใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๕ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๕

๒. ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด คือ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๐ รองลงมา คือ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ และต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๓

๓. ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด คือ มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๕ รองลงมา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๕ และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕

๔. สถานภาพของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด คือ เจ้าของรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๕ รองลงมา คือ ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ และผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐

๕. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ มากที่สุด คือ งานด้านทะเบียนและภาษีรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๕ รองลงมา คือ งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ คิดเป็นร้อยละ ๒๙ และงานด้านตรวจสภาพรถ คิดเป็นร้อยละ ๑๙

๖. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ มากที่สุด คือ ๑-๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ รองลงมา คือ มาครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ และ ๔-๖ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐

๗. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๖/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๖/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๓/ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๘. สิ่งที่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

๘.๑ ดีมากค่ะ ไม่ต้องปรับปรุงค่ะ

๘.๒ ทำงานได้ดีทุกส่วนแล้ว ขอขอบคุณครับ

/๙. ข้อเสนอแนะ...

๙. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ต้องการให้สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ปรับปรุงการให้บริการ

๙.๑ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

๑) มีที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น

๒) ร้านอาหาร

๓) ที่นั่ง

๔) น้ำดื่ม

๕) ไม่มีรถบรรทุก ท.๒ ให้เช่า

๖) การจัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการอบรม, ภาพวิดีโอไม่ชัดเจน

๙.๒ ด้านการให้บริการ

๑) เพิ่มบุคลากรในส่วนที่มีประชาชนใช้บริการเยอะ

๒) การพูดจาของเจ้าหน้าที่ชาย

๓) อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พูดไพเราะ

รายละเอียดตามผลสำรวจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และสั่งการต่อไปด้วย

(นางสาววิสร่า สนเคหังษ์)

นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ

(นายณัฐ สุภนคร)
หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง

- กบ

- 13๔ นน

ทำเรื่อง 10 ๒๕๐ กข: ๗๓๖๔/๒

U. ๕๓

(นายชาติชาย ยุวจิต)
ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

นางสาวดาวเรือง เดชคุ้ม
ผู้อำนวยการงานทั่วไป

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและความปลอดภัย”

3๗๖๔

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20 ปี	52	$52 \times 100 / 400 = 13$
21 – 40 ปี	222	$222 \times 100 / 400 = 55.5$
41 – 60 ปี	115	$115 \times 100 / 400 = 28.75$
60 ปีขึ้นไป	11	$11 \times 100 / 400 = 2.75$
ไม่ตอบ	0	0
รวม	400	100

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	47	$47 \times 100 / 400 = 11.75$
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	203	$203 \times 100 / 400 = 50.75$
ปริญญาตรี	119	$119 \times 100 / 400 = 29.75$
สูงกว่าปริญญาตรี	31	$31 \times 100 / 400 = 7.75$
ไม่ตอบ	0	0
รวม	400	100

สถานภาพของผู้มารับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
เจ้าของรถ	181	$181 \times 100 / 400 = 45.25$
ผู้ประกอบการขนส่ง	20	$20 \times 100 / 400 = 5$
ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ	102	$102 \times 100 / 400 = 25.5$
ผู้ขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ	15	$15 \times 100 / 400 = 3.75$
ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน	82	$82 \times 100 / 400 = 20.5$
ไม่ตอบ	0	0
รวม	400	100

ประเภทงานบริการที่ติดต่อ รับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
งานด้านทะเบียนและภาษีรถ	189	$189 \times 100 / 400 = 47.25$
งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ ประจำรถ	116	$116 \times 100 / 400 = 29$
งานด้านตรวจสอบสภาพรถ	76	$76 \times 100 / 400 = 19$
งานด้านประกอบการขนส่ง	19	$19 \times 100 / 400 = 4.75$
ไม่ตอบ	0	0
รวม	400	100

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ราย)	การคำนวณค่าร้อยละ (%)
มาครั้งแรก	134	$134 \times 100 / 400 = 33.5$
1-3 ครั้งต่อปี	166	$166 \times 100 / 400 = 41.5$
4-6 ครั้งต่อปี	62	$62 \times 100 / 400 = 15.5$
มากกว่า 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป	38	$38 \times 100 / 400 = 9.5$
ไม่ตอบ	0	0
รวม	400	100

**ส่วนที่ 3 สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ กรณีระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง :**

1. การพูดจาของเจ้าหน้าที่ชาย (บญ.)
2. เจ้าหน้าที่มีน้อย (บญ.)
3. การจัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการอบรมไม่พร้อมเท่าที่ควร (บญ.)
3. ไม่มีรถบรรทุก ท.2 ให้เช่า (บญ.)
4. เจ้าหน้าที่ทำงานน้อย (บญ.)
5. ท่าที่จอดรถยาก อยากให้มีที่จอดรถมาตรฐานกว่านี้
6. บุคลากรน้อยในบางส่วนงาน (บญ.)
7. อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พูดไพเราะ

สิ่งที่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ :

1. ดีมากค่ะ ไม่ต้องปรับปรุงค่ะ
2. ทำงานได้ดีทุกส่วนแล้ว ขอขอบคุณครับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. มีที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น
2. ร้านอาหาร
3. ภาพวิดีโอไม่ชัดเจน (บญ.)
4. เพิ่มเจ้าหน้าที่ (บญ.)
5. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำชี้แจงมากกว่านี้ (บญ.)
6. เปิดรับคนที่มาทำมากขึ้นได้ไหมครับ (บญ.)
7. เพิ่มจำนวนบุคลากรอีกในส่วนที่มีประชาชนมาใช้บริการเยอะ (บญ.)
8. ปฏิบัติแบบให้เป็นมาตรฐานต่อไป
9. ที่นั่ง
10. น้ำดื่ม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์ความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
★ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	270	92	33	3	2			
ร้อยละ	67.50	23.00	8.25	0.75	0.50	4.563	91.25	มากที่สุด
2. มีการติดประกาศชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	249	121	29	1	0			
ร้อยละ	62.25	30.25	7.25	0.25	0.00	4.545	90.90	มากที่สุด
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	255	104	41	0	0			
ร้อยละ	63.75	26.00	10.25	0.00	0.00	4.535	90.70	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน – หลัง	246	123	28	3	0			
ร้อยละ	61.50	30.75	7.00	0.75	0.00	4.530	90.60	มากที่สุด
รวม	63.75	27.50	8.19	0.44	0.13	4.54	90.86	มากที่สุด
★ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	263	101	36	0	0			
ร้อยละ	65.75	25.25	9.00	0.00	0.00	4.568	91.35	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	257	99	44	0	0			
ร้อยละ	64.25	24.75	11.00	0.00	0.00	4.533	90.65	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	269	105	26	0	0			
ร้อยละ	67.25	26.25	6.50	0.00	0.00	4.608	92.15	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	262	101	37	0	0			
ร้อยละ	65.50	25.25	9.25	0.00	0.00	4.563	91.25	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	266	106	28	0	0			
ร้อยละ	66.50	26.50	7.00	0.00	0.00	4.595	91.90	มากที่สุด
รวม	65.85	25.60	8.55	0.00	0.00	4.57	91.46	มากที่สุด

☆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่									
ร้อยละ	269	94	29	8	0				มากที่สุด
	67.25	23.50	7.25	2.00	0.00		4.560	91.20	
2. สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย									
ร้อยละ	262	107	23	8	0				มากที่สุด
	65.50	26.75	5.75	2.00	0.00		4.558	91.15	
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ									
ร้อยละ	228	116	43	13	0				
	57.00	29.00	10.75	3.25	0.00		4.398	87.95	มากที่สุด
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย									
ร้อยละ	227	127	36	8	2				
	56.75	31.75	9.00	2.00	0.50		4.423	88.45	มากที่สุด
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ									
ร้อยละ	238	112	40	10	0				
	59.50	28.00	10.00	2.50	0.00		4.445	88.90	มากที่สุด
รวม	61.20	27.80	8.55	2.35	0.10		4.48	89.53	มากที่สุด
☆ ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน									
ร้อยละ	258	107	29	4	2				
	64.50	26.75	7.25	1.00	0.50		4.538	90.75	มากที่สุด
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้									
ร้อยละ	264	106	26	4	0				
	66.00	26.50	6.50	1.00	0.00		4.575	91.50	มากที่สุด
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ									
ร้อยละ	261	98	36	5	0				
	65.25	24.50	9.00	1.25	0.00		4.538	90.75	มากที่สุด
รวม	48.94	19.44	5.69	0.81	0.13		4.55	91.00	มากที่สุด
☆ ความพึงพอใจในภาพรวม									
ร้อยละ	295	100	3	2	0		0		
	73.75	25.00	0.75	0.50	0.00		4.720	94.40	มากที่สุด