



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทรศัพท์ ๐-๔๓๖๒-๔๑๕๔

ที่ รอ ๐๐๑๒/ผขจ.-

วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓

เรียน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านงานใบอนุญาตขับรถ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน พรบ.รถยนต์ และพรบ.การขนส่ง ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓ จำนวน ๔๐๐ ราย จากจำนวนผู้มารับบริการประจำเดือนทั้งสิ้น ๗,๒๖๔ ราย (การสำรวจต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของผู้รับบริการ) จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

### ๑. คะแนนเฉลี่ยในการให้บริการด้านต่าง ๆ

|                                 |               |       |
|---------------------------------|---------------|-------|
| ๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | คิดเป็นร้อยละ | ๙๒.๒๕ |
| ๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ | ๙๑.๔๐ |
| ๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | คิดเป็นร้อยละ | ๙๒.๐๐ |
| ๑.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ      | คิดเป็นร้อยละ | ๙๐.๕๐ |
| ๑.๕ ความพึงพอใจในภาพรวม         | คิดเป็นร้อยละ | ๙๑.๕๔ |
| สรุปคะแนนเฉลี่ยรวม              | คิดเป็นร้อยละ | ๙๑.๕๔ |

### ๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงการบริการ

- ควรจะมีท่าสอบขับรถยนต์ในท่าสอบอื่น ๆ บ้าง

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผขจ.รอ

- เพื่อโปรดพิจารณาก่อนเสนอ ขสจ.รอ เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุภาพร ไม้ผาด)  
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

(นางพิมพ์ชนก พันธุ์หนองหว่า)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

(นายภูษิต มะลิซ้อน)  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ  
งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ มกราคม ๒๕๖๓

| การให้บริการ                                                                                       | คะแนนเต็ม | คะแนนรวม         | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | คะแนนเฉลี่ย   | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|--------------------------|---------------|---------------|
| เป้าหมาย                                                                                           |           | (๑)              | (๒)                      | (๓) = (๑)/(๒) | (๔)           |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                     | <b>๕</b>  | <b>๗,๓๘๐.๐๐</b>  | <b>๔๐๐</b>               | <b>๔.๖๑</b>   | <b>๙๒.๒๕</b>  |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก                                           | ๕         | ๑,๘๗๐            | ๔๐๐                      | ๔.๖๘          | ๙๓.๕๐         |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                                   | ๕         | ๑,๘๗๐            | ๔๐๐                      | ๔.๖๘          | ๙๓.๕๐         |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                       | ๕         | ๑,๘๙๐            | ๔๐๐                      | ๔.๗๓          | ๙๔.๕๐         |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง                                                    | ๕         | ๑,๗๕๐            | ๔๐๐                      | ๔.๓๘          | ๘๗.๕๐         |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                 | <b>๕</b>  | <b>๕,๕๖๐.๐๐</b>  | <b>๔๐๐</b>               | <b>๔.๕๗</b>   | <b>๙๑.๔๐</b>  |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร                                               | ๕         | ๑,๗๖๐            | ๔๐๐                      | ๔.๔๐          | ๘๘.๐๐         |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                             | ๕         | ๑,๘๐๐            | ๔๐๐                      | ๔.๕๐          | ๙๐.๐๐         |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                           | ๕         | ๑,๗๘๐            | ๔๐๐                      | ๔.๔๕          | ๘๙.๐๐         |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                          | ๕         | ๑,๘๕๐            | ๔๐๐                      | ๔.๖๓          | ๙๒.๕๐         |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน                        | ๕         | ๑,๙๕๐            | ๔๐๐                      | ๔.๘๘          | ๙๗.๕๐         |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                      | <b>๕</b>  | <b>๗,๒๑๐.๐๐</b>  | <b>๔๐๐</b>               | <b>๔.๖๐</b>   | <b>๙๒.๐๐</b>  |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง                                          | ๕         | ๑,๗๘๐            | ๔๐๐                      | ๔.๔๕          | ๘๙.๐๐         |
| ๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                         | ๕         | ๑,๙๐๐            | ๔๐๐                      | ๔.๗๕          | ๙๕.๐๐         |
| ๓. ความเพียงพอสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ | ๕         | ๑,๙๐๐            | ๔๐๐                      | ๔.๗๕          | ๙๕.๐๐         |
| ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย                                                               | ๕         | ๑,๘๗๐            | ๔๐๐                      | ๔.๖๘          | ๙๓.๕๐         |
| ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ                                                     | ๕         | ๑,๗๕๐            | ๔๐๐                      | ๔.๓๘          | ๘๗.๕๐         |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                      | <b>๕</b>  | <b>๕,๔๓๐.๐๐</b>  | <b>๔๐๐</b>               | <b>๔.๕๓</b>   | <b>๙๐.๕๐</b>  |
| ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน                                        | ๕         | ๑,๘๐๐            | ๔๐๐                      | ๔.๕๐          | ๙๐.๐๐         |
| ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้                                                                | ๕         | ๑,๘๕๐            | ๔๐๐                      | ๔.๖๓          | ๙๒.๕๐         |
| ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ                                         | ๕         | ๑,๗๘๐            | ๔๐๐                      | ๔.๔๕          | ๘๙.๐๐         |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>                                                                         | <b>๕</b>  | <b>๒๑,๕๐๗.๕๐</b> | <b>๔๐๐</b>               | <b>๔.๕๘</b>   | <b>๙๑.๕๔</b>  |

คะแนนเฉลี่ยรวม (๕)

๙๑.๕๔

## สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่ 06/02/2563

ตั้งแต่เดือน มกราคม 2563 ถึงเดือน มกราคม 2563

| ชนิดใบอนุญาต                        | จำนวนผู้มา<br>ดำเนินการ<br>เกี่ยวกับ<br>ใบอนุญาต<br>(ราย) | จำนวนผู้<br>เข้ารับการ<br>อบรม<br>(ราย) | จำนวนใบ<br>อนุญาต<br>ออกใหม่<br>(ฉบับ) | จำนวนใบ<br>อนุญาต<br>ต่ออายุ<br>(ฉบับ) | จำนวนใบ<br>แทนใบ<br>อนุญาต<br>(ฉบับ) | ย้ายเข้า<br>(ฉบับ) | ย้ายออก<br>(ฉบับ) | แก้ไขรายการ<br>ในใบอนุญาต<br>(ฉบับ) | อื่นๆ (ฉบับ) | ค่าธรรมเนียม<br>ใบอนุญาต<br>(บาท) | ค่าธรรมเนียม<br>อื่นๆ (บาท) | ยกเว้นค่าธรรมเนียม<br>ประเภทต่างๆ |                            |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------------|--------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
|                                     |                                                           |                                         |                                        |                                        |                                      |                    |                   |                                     |              |                                   |                             | ใบอนุญาต<br>(ราย)                 | ใบแทน<br>ใบอนุญาต<br>(ราย) |
| รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว             | 1,112                                                     | 737                                     | 1,022                                  | 0                                      | 21                                   | 0                  | 0                 | 3                                   | 1            | 210,850.00                        | 20.00                       | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว       | 11                                                        | 8                                       | 10                                     | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 1,050.00                          | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว      | 807                                                       | 481                                     | 653                                    | 0                                      | 28                                   | 0                  | 0                 | 4                                   | 0            | 69,885.00                         | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์ส่วนบุคคลหนึ่งปี              | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลหนึ่งปี        | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถจักรยานยนต์หนึ่งปี                | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์ส่วนบุคคล                     | 2,931                                                     | 1,941                                   | 775                                    | 1,876                                  | 172                                  | 0                  | 0                 | 493                                 | 2            | 1,381,490.00                      | 40.00                       | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล               | 37                                                        | 23                                      | 11                                     | 19                                     | 1                                    | 0                  | 0                 | 2                                   | 0            | 7,855.00                          | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล              | 1,206                                                     | 814                                     | 328                                    | 752                                    | 62                                   | 0                  | 0                 | 219                                 | 0            | 292,695.00                        | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์ส่วนบุคคลตลอดชีพ              | 110                                                       | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 99                                   | 0                  | 0                 | 57                                  | 0            | 13,300.00                         | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลตลอดชีพ        | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถจักรยานยนต์ตลอดชีพ                | 40                                                        | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 38                                   | 0                  | 0                 | 22                                  | 0            | 5,100.00                          | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์สาธารณะ                       | 118                                                       | 64                                      | 4                                      | 49                                     | 2                                    | 0                  | 0                 | 9                                   | 57           | 17,120.00                         | 1,140.00                    | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์สามล้อสาธารณะ                 | 22                                                        | 12                                      | 0                                      | 10                                     | 0                                    | 0                  | 0                 | 3                                   | 10           | 1,750.00                          | 200.00                      | 0                                 | 0                          |
| รถจักรยานยนต์สาธารณะ                | 5                                                         | 4                                       | 0                                      | 5                                      | 1                                    | 0                  | 0                 | 1                                   | 0            | 905.00                            | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถระหว่างประเทศ                     | 45                                                        | 0                                       | 44                                     | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 1                                   | 0            | 22,275.00                         | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถคันนอน                            | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถแทรกเตอร์                         | 2                                                         | 1                                       | 0                                      | 1                                      | 1                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 360.00                            | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถใช้ในงานเกษตรกรรม                 | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถอื่นๆ                             | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถจักรยานสองล้อตลอดชีพ              | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถไถนา                              | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว (ทท)        | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว (ทท) | 0                                                         | 0                                       | 0                                      | 0                                      | 0                                    | 0                  | 0                 | 0                                   | 0            | 0.00                              | 0.00                        | 0                                 | 0                          |
| รวม                                 | 6,446                                                     | 4,085                                   | 2,847                                  | 2,712                                  | 425                                  | 0                  | 0                 | 814                                 | 70           | 2,024,635.00                      | 1,400.00                    | 0                                 | 0                          |

365

## สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจําาร ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

## จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่ 06/02/2563

## ตั้งแต่เดือน มกราคม 2563 ถึงเดือน มกราคม 2563

| ประเภทใบอนุญาต    | จำนวนผู้มาดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาต (ราย) | จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย) |                 |               |                      |                       | จำนวนครั้งที่ทดสอบ (ครั้ง) | จำนวนใบอนุญาตออกใหม่ (ฉบับ) | จำนวนใบอนุญาตต่ออายุ (ฉบับ) | จำนวนใบอนุญาตใบแทน (ฉบับ) | ย้ายเข้า (ฉบับ) | ย้ายออก (ฉบับ) | แก้ไขรายการในใบอนุญาต (ฉบับ) | อื่นๆ (ฉบับ) | จำนวนใบอนุญาตที่ได้รับการเว้นค่าธรรมเนียม (ฉบับ) | ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมอื่นๆ (บาท) |
|-------------------|--------------------------------------------|------------------------------|-----------------|---------------|----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------|----------------|------------------------------|--------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|                   |                                            | หลักสูตรออกใหม่              | หลักสูตรต่ออายุ | หลักสูตรลาจาก | หลักสูตรวัตถุอันตราย | หลักสูตร(นศ./กส./บก.) |                            |                             |                             |                           |                 |                |                              |              |                                                  |                                                |
| ผู้ขับรถส่วนบุคคล | 484                                        | 43                           | 359             | 23            | 2                    | 0                     | 492                        | 92                          | 333                         | 27                        | 0               | 0              | 15                           | 0            | 0                                                | 85,580.00                                      |
| - ชนิดที่ 1       | 0                                          | 0                            | 0               | 0             | 0                    | 0                     | 0                          | 0                           | 0                           | 0                         | 0               | 0              | 0                            | 0            | 0                                                | 0.00                                           |
| - ชนิดที่ 2       | 443                                        | 42                           | 352             | 0             | 0                    | 0                     | 454                        | 82                          | 310                         | 21                        | 0               | 0              | 13                           | 0            | 0                                                | 78,800.00                                      |
| - ชนิดที่ 3       | 37                                         | 1                            | 6               | 23            | 0                    | 0                     | 35                         | 10                          | 20                          | 5                         | 0               | 0              | 2                            | 0            | 0                                                | 6,150.00                                       |
| - ชนิดที่ 4       | 4                                          | 0                            | 1               | 0             | 2                    | 0                     | 3                          | 0                           | 3                           | 1                         | 0               | 0              | 0                            | 0            | 0                                                | 630.00                                         |
| ผู้ขับรถทุกประเภท | 332                                        | 12                           | 178             | 15            | 9                    | 0                     | 339                        | 79                          | 187                         | 20                        | 0               | 0              | 4                            | 0            | 0                                                | 53,770.00                                      |
| - ชนิดที่ 1       | 0                                          | 0                            | 0               | 0             | 0                    | 0                     | 0                          | 0                           | 0                           | 0                         | 0               | 0              | 0                            | 0            | 0                                                | 0.00                                           |
| - ชนิดที่ 2       | 235                                        | 11                           | 140             | 0             | 0                    | 0                     | 227                        | 55                          | 137                         | 16                        | 0               | 0              | 4                            | 0            | 0                                                | 38,850.00                                      |
| - ชนิดที่ 3       | 58                                         | 1                            | 21              | 14            | 0                    | 0                     | 49                         | 8                           | 42                          | 3                         | 0               | 0              | 0                            | 0            | 0                                                | 10,090.00                                      |
| - ชนิดที่ 4       | 39                                         | 0                            | 17              | 1             | 9                    | 0                     | 63                         | 16                          | 8                           | 1                         | 0               | 0              | 0                            | 0            | 0                                                | 4,830.00                                       |
| นายตรวจ           | 0                                          | 0                            | 0               | 0             | 0                    | 0                     | 0                          | 0                           | 0                           | 0                         | 0               | 0              | 0                            | 0            | 0                                                | 0.00                                           |
| ผู้เก็บค่าโดยสาร  | 1                                          | 1                            | 0               | 0             | 0                    | 0                     | 1                          | 1                           | 0                           | 0                         | 0               | 0              | 0                            | 0            | 0                                                | 100.00                                         |
| ผู้บริการ         | 1                                          | 0                            | 0               | 0             | 0                    | 1                     | 1                          | 1                           | 0                           | 0                         | 0               | 0              | 0                            | 0            | 0                                                | 100.00                                         |
| รวม               | 818                                        | 56                           | 537             | 38            | 11                   | 1                     | 833                        | 173                         | 520                         | 47                        | 0               | 0              | 19                           | 0            | 0                                                | 139,550.00                                     |

แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

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. สถานะภาพของผู้มารับบริการ ☐ ๑) เจ้าของรถ ☐ ๒) ผู้ประกอบการขนส่ง ☒ ๓) ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ ☐ ๔) ผู้ขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ☐ ๕) ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน ☐ ๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....
๕. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) ☐ ๑) งานด้านทะเบียนรถและภาษีรถ ☒ ๒) งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ☐ ๓) งานด้านตรวจสภาพรถ ☐ ๔) งานด้านประกอบการขนส่ง ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....
๖. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ☒ ๑) มาครั้งแรก ☐ ๒) ๑-๓ ครั้ง/ปี ☐ ๓) ๔-๕ ครั้ง/ปี ☐ ๔) มากกว่า ๖ ครั้งต่อปีขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่แสดงถึงระดับพึงพอใจของท่านในการมารับบริการที่สำนักงาน

| รายการ                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                      |                  |     |         |      |            |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก                                                            | ✓                |     |         |      |            |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                                                    | ✓                |     |         |      |            |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                                        | ✓                |     |         |      |            |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง                                                                     | ✓                |     |         |      |            |
| <b>ด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                               |                  |     |         |      |            |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร                                                                | ✓                |     |         |      |            |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              | ✓                |     |         |      |            |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                                            | ✓                |     |         |      |            |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                           | ✓                |     |         |      |            |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ✓                |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง                                                           | ✓                |     |         |      |            |
| ๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                          | ✓                |     |         |      |            |
| ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ               | ✓                |     |         |      |            |
| ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย                                                                                | ✓                |     |         |      |            |
| ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ                                                                      | ✓                |     |         |      |            |
| <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน                                                         | ✓                |     |         |      |            |
| ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้                                                                                 | ✓                |     |         |      |            |
| ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ                                                          | ✓                |     |         |      |            |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>                                                                                          |                  |     |         |      |            |
| ๑. มีความพึงพอใจในภาพรวม                                                                                            | ✓                |     |         |      |            |

ส่วนที่ ๓ สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง :

ควรลดเวลาในการดำเนินการให้เร็วขึ้นบ้าง - เพิ่มจุดให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

ทำใบเสร็จรับรถ. หากเจอรถคนต่าง

.....(เพิ่มเติมด้านหลังได้)

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการสำหรับการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

● ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☒ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
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) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☒ ๑) งานด้านทะเบียนและภาษีรถ ☒ ๒) งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ☐ ๓) งานด้านตรวจสภาพรถ
- ☐ 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

| รายการ                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก                                                            | ✓                |     |         |      |            |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน                                                      | ✓                |     |         |      |            |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                                        | ✓                |     |         |      |            |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง                                                                     | ✓                |     |         |      |            |
| ❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร                                                               | ✓                |     |         |      |            |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              | ✓                |     |         |      |            |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                                            | ✓                |     |         |      |            |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                           | ✓                |     |         |      |            |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ✓                |     |         |      |            |
| ❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง                                                           | ✓                |     |         |      |            |
| ๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                          | ✓                |     |         |      |            |
| ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ               | ✓                |     |         |      |            |
| ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย                                                                                | ✓                |     |         |      |            |
| ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ                                                                      | ✓                |     |         |      |            |
| ❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน                                                         | ✓                |     |         |      |            |
| ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้                                                                                 | ✓                |     |         |      |            |
| ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ                                                          | ✓                |     |         |      |            |
| ❖ ความพึงพอใจในภาพรวม                                                                                               |                  |     |         |      |            |
|                                                                                                                     | ✓                |     |         |      |            |

● ส่วนที่ ๓ สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง :

● ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

● ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☒ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
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) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑) งานด้านทะเบียนและภาษีรถ ☒ ๒) งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ☐ ๓) งานด้านตรวจสภาพรถ
- ☐ 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

| รายการ                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก                                                            |                  | ✓   |         |      |            |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน                                                      | ✓                |     |         |      |            |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                                        |                  | ✓   |         |      |            |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง                                                                     | ✓                |     |         |      |            |
| ❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร                                                               |                  | ✓   |         |      |            |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              |                  | ✓   |         |      |            |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                                            |                  | ✓   |         |      |            |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                           |                  | ✓   |         |      |            |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ |                  | ✓   |         |      |            |
| ❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง                                                           |                  | ✓   |         |      |            |
| ๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                          |                  | ✓   |         |      |            |
| ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ               |                  | ✓   |         |      |            |
| ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย                                                                                |                  | ✓   |         |      |            |
| ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ                                                                      |                  | ✓   |         |      |            |
| ❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน                                                         |                  | ✓   |         |      |            |
| ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้                                                                                 |                  | ✓   |         |      |            |
| ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ                                                          |                  | ✓   |         |      |            |
| ❖ ความพึงพอใจในภาพรวม                                                                                               |                  | ✓   |         |      |            |

● ส่วนที่ ๓ สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง :

● ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

● ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☒ ๒) หญิง
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) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑) งานด้านทะเบียนและภาษีรถ ☒ ๒) งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ☐ ๓) งานด้านตรวจสภาพรถ
- ☐ 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

| รายการ                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก                                                            |                  | /   |         |      |            |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน                                                      |                  | /   |         |      |            |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                                        |                  | /   |         |      |            |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง                                                                     |                  | /   |         |      |            |
| ❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร                                                               |                  | /   |         |      |            |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              |                  | /   |         |      |            |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                                            |                  | /   |         |      |            |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                           |                  | /   |         |      |            |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ |                  | /   |         |      |            |
| ❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง                                                           |                  | /   |         |      |            |
| ๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                          |                  | /   |         |      |            |
| ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ               |                  | /   |         |      |            |
| ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย                                                                                |                  | /   |         |      |            |
| ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ                                                                      |                  | /   |         |      |            |
| ❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน                                                         |                  | /   |         |      |            |
| ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้                                                                                 |                  | /   |         |      |            |
| ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ                                                          |                  | /   |         |      |            |
| ❖ ความพึงพอใจในภาพรวม                                                                                               |                  |     |         |      |            |

● ส่วนที่ ๓ สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง :

● ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

● ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☒ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
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) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☒ ๑) งานด้านทะเบียนและภาษีศุลกากร ☐ ๒) งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจําการ ☐ ๓) งานด้านตรวจสภาพรถ
- ☐ 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

| รายการ                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                    |                  |     |         |      |            |
| ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก                                                            |                  | ✓   |         |      |            |
| ๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน                                                      |                  | ✓   |         |      |            |
| ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา                                                                        |                  | ✓   |         |      |            |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง                                                                     |                  |     | ✓       |      |            |
| <b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                |                  |     |         |      |            |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร                                                               |                  | ✓   |         |      |            |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ                                              |                  |     | ✓       |      |            |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ                                                            |                  | ✓   |         |      |            |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                           |                  |     | ✓       |      |            |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ |                  |     | ✓       |      |            |
| <b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง                                                           |                  |     | ✓       |      |            |
| ๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                          |                  |     | ✓       |      |            |
| ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ               |                  |     |         | ✓    |            |
| ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย                                                                                |                  | ✓   |         |      |            |
| ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ                                                                      |                  |     |         | ✓    |            |
| <b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน                                                         |                  | ✓   |         |      |            |
| ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้                                                                                 |                  | ✓   |         |      |            |
| ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ                                                          |                  | ✓   |         |      |            |
| <b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>                                                                                        |                  |     |         |      |            |

- ส่วนที่ ๓ สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง :

สงวนลิขสิทธิ์ในการจัดพิมพ์/ดำเนินการ การนำหรือสงวนลิขสิทธิ์ให้บรรณารักษ์ :

- ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการสำหรับการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด