



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๔๓๖๒ ๔๔๕๐

ที่ รอ ๐๐๑๒/

วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลตามแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ

เรียน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผ่านหัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ดิฉันได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระภาษีตาม พ.ร.บ. รถยนต์ แบบเบ็ดเสร็จ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑๘๐ ราย จากจำนวนผู้รับบริการชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จทั้งสิ้น ๒๒,๗๓๘ ราย รายละเอียดตามเอกสารแนบ

การสำรวจปรากฏผล ดังนี้

๑. การบริการของเจ้าหน้าที่	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๕๐
๒. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	"	๙๗.๗๘
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	"	๙๖.๘๖
๔. ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ	"	๙๕.๕๖
สรุปคะแนนเฉลี่ยรวม	"	๙๖.๙๒

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงด้านการบริการ

๑. แสงสว่างไม่เพียงพอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววรรณภา ภูมิพัฒน์)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อโปรดทราบ

(นายสมชาย สุขเกษม)

เจ้าพนักงานขนส่งอาวุโส

— ทน
— กนกนภมรรณ (๖)

(นายกนกนภมรรณ มะลิซ้อน)
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด
4 ก.พ. 63

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“ เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย ”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

งานด้านทะเบียนรถ ประจำเดือน มกราคม 2563

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้กรอกแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	877.5	180	4.88	97.50
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	865	180	4.81	96.11
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	880	180	4.89	97.78
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	885	180	4.92	98.33
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	5	880	180	4.89	97.78
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	880.00	180	4.89	97.78
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	880	180	4.89	97.78
ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	880	180	4.89	97.78
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	880	180	4.89	97.78
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	871.75	180	4.84	96.86
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	870	180	4.83	96.67
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	865	180	4.81	96.11
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย ช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	5	870	180	4.83	96.67
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม อื่นๆ ไว้รองรับ	5	882	180	4.90	98.00
ด้านภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	5	860	180	4.78	95.56
				คะแนนเฉลี่ยรวม (5)	96.92

จากจำนวนผู้มารับบริการทั้งสิ้น

22,738 ราย

หมายเหตุ- 1.แสงสว่างไม่เพียงพอ

หน่วยงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่ 16/02/2563

ตั้งแต่เดือน มกราคม 2563 ถึงเดือน มกราคม 2563

วิธีการชำระเงิน : รวม

ประเภทรถ	จำนวนรถ ที่มา ดำเนินการ	เสียภาษีประจำปี		จดทะเบียนใหม่				เปลี่ยน ประเภท	ย้ายเข้า	ย้ายออก	โอน	แจ้ง ไม่ใช้รถ ตลอดไป	แจ้ง ไม่ใช้รถ ชั่วคราว	เปลี่ยน แปลง รายการใน ทะเบียนรถ	ดำเนินการ ด้านอื่นๆ
		จำนวนรถ (คัน)	เงินภาษี และ เงินเพิ่ม (บาท)	รถใหม่ (ป้ายแดง)		รถใช้แล้ว									
				จำนวนรถ (คัน)	เงินภาษี (บาท)	จำนวนรถ (คัน)	เงินภาษี (บาท)								
รย. 1 รถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	5,822	4,615	9,955,499.19	410	1,013,534.00	12	20,727.15	1	292	17	567	4	1	152	512
รย. 2 รถยนต์ส่วนบุคคลเกิน 7 คน	185	134	231,520.26	2	3,800.00	0	0.00	1	8	0	11	2	0	2	21
รย. 3 รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	5,439	4,126	4,781,612.13	196	235,950.00	14	12,600.00	0	349	14	676	2	0	179	607
รย. 4 รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 5 รถยนต์รับจ้างระหว่างจังหวัด	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 6 รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน	3	2	1,245.00	0	0.00	0	0.00	0	0	1	0	0	0	0	0
- บุคคลธรรมดา	1	1	560.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
- นิติบุคคล	2	1	685.00	0	0.00	0	0.00	0	0	1	0	0	0	0	0
รย. 7 รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (โดยสารไม่เกิน 7 คน)	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 8 รถยนต์รับจ้างสามล้อ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 9 รถยนต์บริการธุรกิจ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 10 รถยนต์บริการทัศนาจร	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 11 รถยนต์บริการให้เช่า	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 12 รถจักรยานยนต์	11,012	9,600	1,366,817.00	1,880	187,700.00	218	21,800.00	0	539	11	1,175	21	0	100	685
รย. 13 รถแทรกเตอร์	257	159	77,766.25	83	9,725.00	3	150.00	0	19	0	85	0	0	1	11
รย. 14 รถเบนซัน	7	6	1,614.00	1	300.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 15 รถใช้ในราชการหรือตำรวจ	3	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 16 รถพ่วง	5	4	400.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รย. 17 รถจักรยานยนต์สาธารณะ	5	3	960.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	1	0	0	0
รวม	22,738	18,649	16,417,433.83	2,572	1,451,009.00	247	55,277.15	2	1,207	43	2,514	30	1	434	1,836
เงินค่าแผ่นป้าย	-ปกติ	เป็นเงิน	543,100.00 บาท					ค่าโอน	เป็นเงิน		334,800.00 บาท				
	-ชำระสดุลูกหาย	เป็นเงิน	28,500.00 บาท					ค่าธรรมเนียมอื่น	เป็นเงิน		611,460.00 บาท				

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. ประเมินงานบริการที่ติดต่อรับบริการ (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 กระบวนการสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง :

- ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการสำหรับการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง