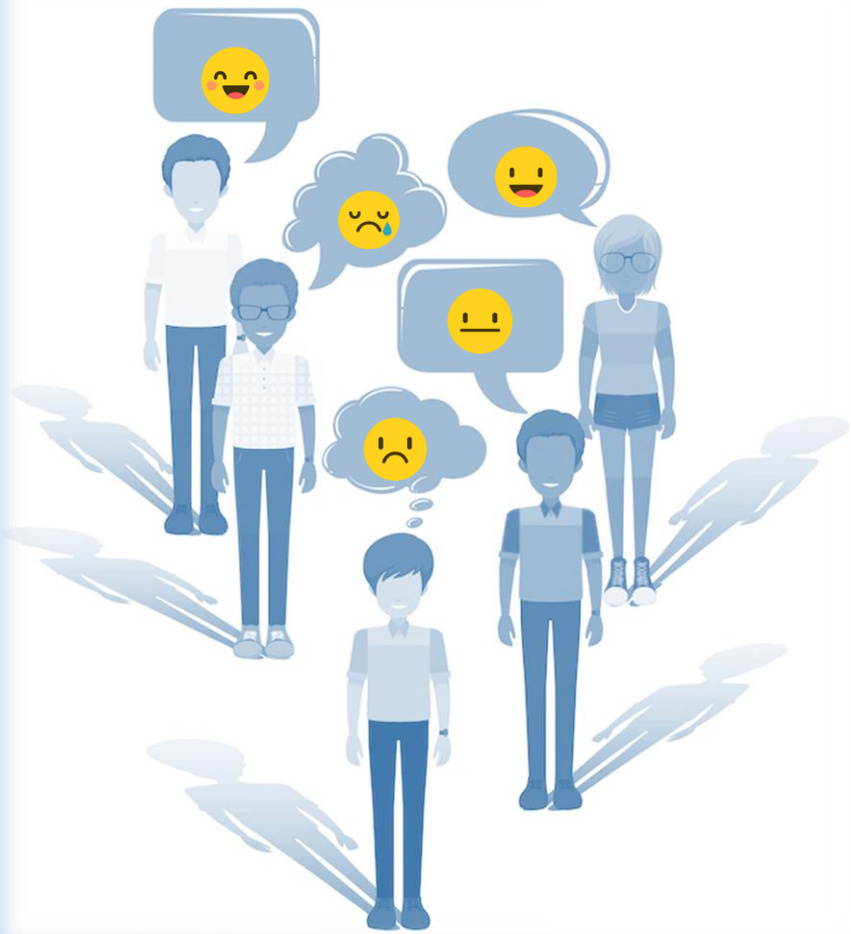
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



จัดทำโดย กลุ่มสถิติการขนส่ง
กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก

คำนำ

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการจัดทำเป้าหมายกรมการขนส่งทางบกตามแผนปฏิบัติราชการกรมการขนส่งทางบก ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาการให้บริการรูปแบบอัจฉริยะ มีเป้าประสงค์ คือ การให้บริการที่เป็นเลิศ และมีตัวชี้วัดเป้าประสงค์ คือ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ (สงป.๓๐๑)โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งกองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสำรวจดังกล่าว

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้จัดเก็บข้อมูลจากผู้มาขอรับบริการในด้านทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๕ โดยขอความร่วมมือหน่วยงานในส่วนกลาง (สขพ. ๑ – ๕) และสำนักงานขนส่งทุกจังหวัดดำเนินการสำรวจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Survey) จากนั้นกลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงานได้ทำการรวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานตามที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้

การสำรวจฯ ในครั้งนี้ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากผู้เข้ารับบริการที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมการขนส่งทางบกให้ดียิ่งขึ้นไป

กลุ่มสถิติการขนส่ง
กองแผนงาน
สิงหาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร ก

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ๑

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ๓

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ ๓
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๕
- ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๙
- ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ ๑๒

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก สรุปข้อมูลพื้นฐานรายจังหวัด

ภาคผนวก ข ร้อยละความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

ภาคผนวก ค ร้อยละความความพึงพอใจ (ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

ภาคผนวก ง ร้อยละความความพึงพอใจ (ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

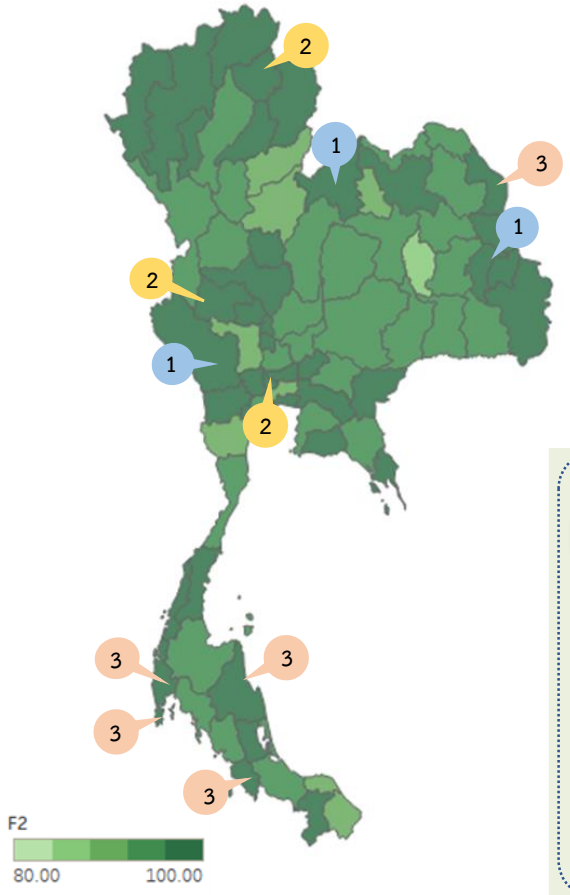
บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการสำรวจในช่วงเดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2565 โดยรวบรวมจากผู้ที่มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบกในด้านทะเบียนและภาษีรถและด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ จำนวนทั้งสิ้น 35,411 ราย เป็นผู้มาติดต่อด้านทะเบียนและภาษีรถ ร้อยละ 49.91 และผู้มาติดต่อด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ร้อยละ 50.09 สรุปผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมทั่วประเทศ

ผู้ใช้บริการมี**ความพึงพอใจในการใช้บริการร้อยละ 95.80** โดยให้คะแนนความพึงพอใจ**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 95.80**

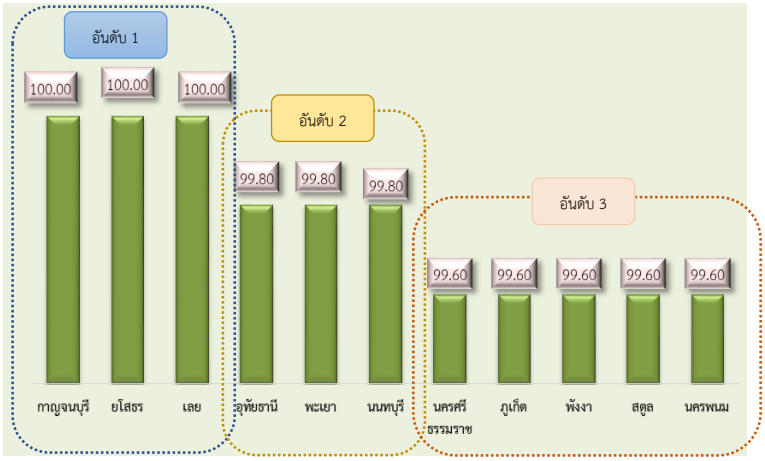
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาพรวมทั่วประเทศ ร้อยละ 95.80



กำหนดคะแนนและเกณฑ์ของการวัด

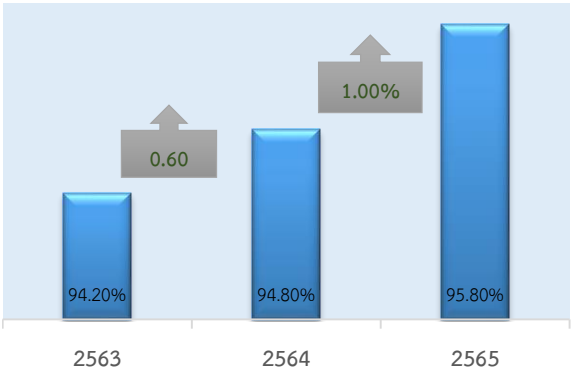
คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5	4.21 – 5.00	84.01 – 100.00	พึงพอใจมากที่สุด
4	3.41 – 4.20	68.01 – 84.00	พึงพอใจมาก
3	2.61 – 3.40	52.01 – 68.00	พึงพอใจ
2	1.81 – 2.60	36.01 – 52.00	พึงพอใจน้อย
1	1.00 – 1.80	20.00 – 36.00	พึงพอใจน้อยที่สุด

หน่วยงานที่มีร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับ



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระดับหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีร้อยละความพึงพอใจอันดับ 1 คือ **สขจ.กาญจนบุรี, สขจ.ยโสธร และ สขจ.เลย** มีระดับความพึงพอใจ**มากที่สุด ร้อยละ 100.00 (พึงพอใจมากที่สุด)** เท่ากัน รองลงมา อันดับ 2 คือ สขจ.อุทัยธานี, สขจ.พะเยา และ สขจ.นนทบุรี มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 99.80 (พึงพอใจมากที่สุด) ส่วนหน่วยงานที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการ **น้อยที่สุด** คือ **สขพ.3 ร้อยละ 86.40 (พึงพอใจมากที่สุด)**

เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 **เพิ่มขึ้นจากผลการสำรวจของ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ร้อยละ 1.00**



การให้บริการ	งานที่มาติดต่อ		
	ทะเบียนและภาษีรถ	ใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ	รวม
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**97.00**	**94.80**	**95.80**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.40	95.00	96.20
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.60	94.60	95.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	97.00	94.80	95.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	97.00	94.80	95.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**96.60**	**94.20**	**95.40**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	96.40	94.00	95.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	96.40	94.00	95.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	96.80	94.40	95.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**96.40**	**93.80**	**95.20**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	96.60	94.20	95.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	96.40	93.40	95.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	96.40	94.00	95.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	96.20	93.60	94.80
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**97.00**	**94.60**	**95.80**

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ พบว่า

งานด้านทะเบียนและภาษีรถ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.00 (พึงพอใจมากที่สุด) ซึ่งผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 97.00 โดยให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส มากที่สุด ร้อยละ 97.40

งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.60 (พึงพอใจมากที่สุด) ซึ่งผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 94.80 โดยให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส มากที่สุด ร้อยละ 95.00

สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแต่ละหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

อันดับ	หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจ		
		ภาพรวม	ด้านทะเบียนและภาษีรถ	ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
1	กาญจนบุรี	100.00	100.00	100.00
2	ยโสธร	100.00	100.00	99.80
3	เลย	100.00	99.80	100.00
4	อุทัยธานี	99.80	100.00	99.60
5	พะเยา	99.80	99.80	100.00
6	นนทบุรี	99.80	99.60	100.00
7	นครศรีธรรมราช	99.60	100.00	99.20
8	ภูเก็ต	99.60	100.00	99.20
9	พังงา	99.60	100.00	99.00
10	สตูล	99.60	99.80	99.40
11	นครพนม	99.60	99.20	100.00
12	นครปฐม	99.40	98.80	100.00
13	พัทลุง	99.20	99.40	99.00
14	พิจิตร	99.20	98.80	99.60
15	ตราด	99.00	99.60	98.20
16	ยะลา	99.00	99.20	98.80
17	ราชบุรี	98.60	99.00	98.20
18	น่าน	98.60	98.20	99.00
19	อ่างทอง	98.40	98.40	98.60
20	ลำพูน	98.20	99.40	97.20
21	อำนาจเจริญ	98.20	97.60	99.00
22	สมุทรปราการ	98.20	96.80	99.40
23	แม่ฮ่องสอน	98.20	92.40	100.00
24	ปทุมธานี	97.80	98.60	96.60
25	เชียงราย	97.80	98.00	97.40
26	สมุทรสงคราม	97.60	100.00	95.40
27	สระแก้ว	97.60	98.00	97.20
28	อุดรธานี	97.60	97.60	97.80
29	นครสวรรค์	97.40	99.40	95.20
30	ระยอง	97.40	99.00	95.80
31	แพร่	97.40	97.20	97.60
32	ฉะเชิงเทรา	97.40	97.00	97.80
33	สิงห์บุรี	97.40	96.40	98.40
34	อุบลราชธานี	97.20	94.80	99.20
35	นครนายก	97.00	96.80	97.40
36	เชียงใหม่	96.80	100.00	94.00
37	ระนอง	96.80	98.20	95.20
38	ชุมพร	96.80	96.20	97.20
39	ชัยนาท	96.80	96.00	97.80
40	มุกดาหาร	96.20	99.80	92.40
41	จันทบุรี	95.80	100.00	87.20
42	ศรีสะเกษ	95.80	99.40	92.20
43	สุโขทัย	95.80	98.80	92.80
44	กระบี่	95.80	95.60	96.00
45	นครราชสีมา	95.80	95.60	95.80
46	ปราจีนบุรี	95.80	92.00	99.00
47	สกลนคร	95.60	100.00	92.40
48	ชลบุรี	95.60	98.60	92.60
49	สมุทรสาคร	95.60	94.40	96.60
50	หนองคาย	95.40	99.40	91.60
51	กาฬสินธุ์	95.40	95.80	95.00
52	พระนครศรีอยุธยา	95.20	95.80	94.40
53	สขพ.4	95.20	95.60	94.60
54	ประจวบคีรีขันธ์	94.80	98.80	90.80
55	เพชรบูรณ์	94.80	98.40	91.00
56	สงขลา	94.40	96.00	92.80
57	ร้อยเอ็ด	94.40	93.80	95.00
58	สขพ.2	94.20	93.40	95.00
59	กำแพงเพชร	94.20	91.00	97.80
60	สุราษฎร์ธานี	94.00	100.00	88.00
61	ลพบุรี	94.00	96.40	92.00
62	ขอนแก่น	93.80	90.60	97.00
63	สระบุรี	93.20	98.00	88.40
64	ลำปาง	93.00	92.80	93.00
65	สุรินทร์	93.00	92.00	94.00
66	ชัยภูมิ	92.80	97.60	88.60
67	บุรีรัมย์	92.60	96.00	89.00
68	สขพ.1	92.40	95.60	87.80
69	ตรัง	92.00	98.60	85.40
70	บึงกาฬ	92.00	97.20	89.40
71	ตาก	92.00	94.20	89.80
72	พิษณุโลก	91.60	93.00	90.40
73	อุตรดิตถ์	91.20	97.40	84.00
74	ปัตตานี	91.00	92.60	89.80
75	หนองบัวลำภู	90.60	97.40	83.00
76	สุพรรณบุรี	90.40	97.00	84.20
77	นราธิวาส	90.20	99.20	81.40
78	สขพ.5	90.20	92.40	88.20
79	เพชรบุรี	89.20	83.00	94.60
80	มหาสารคาม	87.60	94.00	79.60
81	สขพ.3	86.40	83.20	89.80

หมายเหตุ : ภาพรวมเป็นผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวม ไม่ใช่ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	84.01 - 100.00
พึงพอใจมาก	68.01 - 84.00
พึงพอใจปานกลาง	52.01 - 68.00
พึงพอใจน้อย	36.01 - 52.00
พอใจน้อยที่สุด	20.00 - 36.00

สรุปประเด็นที่ผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบกมีความพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับ

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทงานที่มาติดต่อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ความพึงพอใจรายข้อ
ด้านทะเบียนและภาษีรถ (97.00)	1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (97.00) 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (96.60) 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (96.40)	1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส (97.40) 2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ (97.00) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว (97.00) 3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรม (96.80) 4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (96.60) 5. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่(96.60) 6. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว (96.40) 7. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย (96.40) 8. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ (96.40) 9. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น (96.40)
ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ (94.60)	1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (94.80) 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (94.20) 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (93.80)	1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส (95.00) 2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ (94.80) 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว (94.80) 3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (94.60) 4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรม (94.40) 5. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ (94.20)

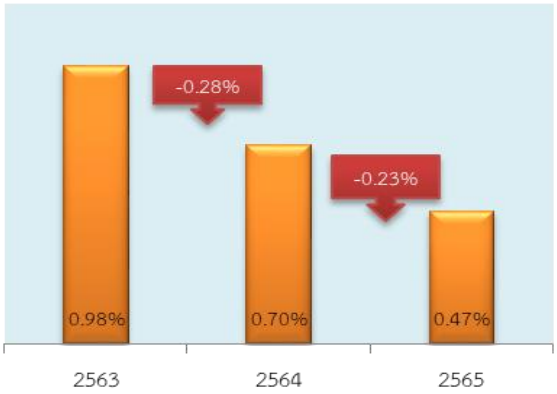
ความคิดเห็นเพิ่มเติมและคำชมเชย

ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	1. เจ้าหน้าที่สุภาพ พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง 2. เจ้าหน้าที่บริการดี อัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น 3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา และอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก เป็นระบบระเบียบ โปร่งใส 2. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามลำดับ 3. มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. มีที่นั่งพักคอยเพียงพอ 2. มีที่จอดรถเพียงพอ 3. มีเครื่องดื่มไว้บริการเพียงพอ 4. มี Wifi บริการประชาชน 5. มีจุดคัดกรองโควิด – 19 และเจลแอลกอฮอล์ไว้ให้บริการ 6. มีการจัดระเบียบการคัดกรองประชาชนตามมาตรการภาครัฐ ช่วงสถานการณ์โควิด -19 อย่างเป็นระบบ

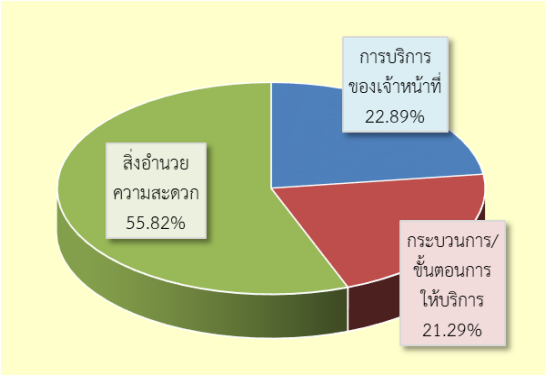
2. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมทั่วประเทศ

การสำรวจความไม่พึงพอใจ เสนอผลการสำรวจในรูปแบบของจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีจำนวนเท่าใดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ซึ่งจากการสำรวจผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ 2565 มีความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 167 ราย จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 35,411 ราย **คิดเป็นร้อยละ 0.47** เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า **ความไม่พึงพอใจลดลงร้อยละ 0.23** และเมื่อพิจารณาตามประเด็นความไม่พึงพอใจ พบว่า **ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.82** รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 22.89 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ร้อยละ 21.29

เปรียบเทียบร้อยละความไม่พึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565



ร้อยละความไม่พึงพอใจ จำแนกตามประเด็นที่ไม่พึงพอใจ



สรุปประเด็นที่ผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบกมีความไม่พึงพอใจ

ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	1. เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส 2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น บริการช้า 3. จำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 4. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ/ให้ความช่วยเหลือได้/ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน 5. การใช้น้ำเสียงในการพูดเบาหรือดังเกินไป/พูดเร็วเกินไป
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. การบริการไม่เป็นระบบ บางขั้นตอนใช้เวลานานเกินไป 2. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจยาก/เอกสารมากเกินไป 3. การบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ 2. ที่นั่งพักไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการหรือชำรุด 3. อุปกรณ์/สื่อที่ใช้อบรมไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย ระบบอินเตอร์เน็ตล่มบ่อย 4. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กระดาษชำระ, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม, ตู้กดเงิน, เครื่องถ่ายเอกสาร, ร้านขายอาหาร ไว้รองรับ 5. สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ 6. สถานที่อยู่ไกล เดินทางลำบาก / ไม่มีรถประจำทาง 7. เครื่องปรับอากาศมีจำนวนน้อยเกินไป / ไม่เย็น 8. ป้ายบอกนำทางการติดต่อไม่เพียงพอและชัดเจน

ความคิดเห็นต่อประเด็นความไม่พึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน

ประเด็น	รายละเอียด	หน่วยงาน
การบริการของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	สขพ.3, สขพ.5, จันทบุรี, ตรัง, นครราชสีมา, นครสวรรค์, เพชรบุรี, มหาสารคาม, สมุทรสาคร, สุโขทัย, หนองบัวลำภู
	เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นบริการช้า	เพชรบูรณ์, ลำปาง
	จำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	นนทบุรี, ปทุมธานี, พระนครศรีอยุธยา, เพชรบูรณ์, สุโขทัย
	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ / ให้ความช่วยเหลือได้ / ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน	สขพ.2, ตราด, ลำปาง
	การใช้น้ำเสียงในการพูดเบาหรือดังเกินไป	จันทบุรี, ตรัง, สงขลา
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	การบริการไม่เป็นระบบบางขั้นตอน ใช้เวลานานเกินไป	สขพ.4, สขพ.5, จันทบุรี, ขอนแก่น, ตรัง, นครนายก, นครสวรรค์, เพชรบูรณ์, เพชรบุรี, ลำปาง
	ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจยาก / เอกสารมากเกินไป / ควรแจ้งขั้นตอนให้ชัดเจนและมีความต่อเนื่องในการให้บริการ	สขพ.2, สขพ.3, สขพ.5, จันทบุรี, ชลบุรี, ตรัง, พระนครศรีอยุธยา, ยโสธร,เพชรบูรณ์, ราชบุรี, หนองบัวลำภู
	การบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	บึงกาฬ
สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	สขพ.5, พระนครศรีอยุธยา, อุบลราชธานี
	ที่นั่งพัก โต๊ะเขียนคำขอ ปากกามีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ หรือชำรุด	สขพ.5, จันทบุรี, ชัยภูมิ, ตรัง, ตราด, ตาก, นครสวรรค์, บึงกาฬ, บุรีรัมย์, พิษณุโลก, เพชรบูรณ์
	อุปกรณ์ / สื่อที่ใช้อบรมไม่เพียงพอและทันสมัย ระบบอินเตอร์เน็ตล่มบ่อย	สขพ.3, นครราชสีมา, พระนครศรีอยุธยา, เพชรบูรณ์, ชัยภูมิ, ราชบุรี
	ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กระดาษชำระ, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่มตู้กดเงิน, เครื่องถ่ายเอกสาร, ร้านขายอาหาร ไว้รองรับ	นครสวรรค์, นราธิวาส, ปัตตานี, พิษณุโลก, ลำปาง, ศรีษะเกษ, อุบลราชธานี
	สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ	สขพ.4, สขพ.5, นครนายก, นครพนม, บึงกาฬ, บุรีรัมย์, ปัตตานี, เพชรบุรี, ระนอง, ลำปาง, อุบลราชธานี
	สถานที่อยู่ไกลเดินทางลำบาก / ไม่มีรถประจำทางบริการ	สขพ.4
	เครื่องปรับอากาศมีจำนวนน้อยเกินไป/ไม่เย็น	ตรัง, ตาก, นนทบุรี, บึงกาฬ, ศรีษะเกษ, สุโขทัย, สุพรรณบุรี

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก

จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ภาพรวมทั่วประเทศ ผู้มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	1. ควรมีการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการบริการที่ดี 2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ควรเพิ่มในบางจุดบริการ 3. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ เอกสาร ข้อบังคับต่างๆ เพื่อบริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถอธิบายให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำใบขับขี่ 2. ในขั้นตอนการถ่ายรูปทำใบขับขี่ควรให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบแก้ไขได้ 3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหรือขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้องแก่ประชาชน ได้รับรู้อย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน 4. ควรเพิ่มอุปกรณ์ให้เพียงพอและทันสมัย 5. ควรปรับปรุงเรื่องระบบการทำงานที่ขัดข้องบ่อย 6. ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. ห้องน้ำสำหรับให้บริการประชาชนไม่เพียงพอ / ไกลจากจุดบริการ และควรมีการรักษาความสะอาดอยู่เสมอ พร้อมทั้งมีกระดาษชำระให้บริการ 2. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอบริการ ทั้งภายในอาคารและนอกอาคาร 3. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการที่มารับบริการ เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ 4. ควรมีตู้ ATM และร้านขายอาหารไว้บริการ 5. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอและมีหลังคากันแดดเชื่อมตัวอาคาร 6. ควรเพิ่มจำนวนพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ 7. ควรมีระบบการจ่ายเงินที่ทันสมัย เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้ใช้บริการ 8. ควรมีหน้าจอแสดงลำดับการให้บริการ 9. ควรมีเครื่องขยายเสียงในการเรียกคิว

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. ความเป็นมา

ตามแผนปฏิบัติราชการกรมการขนส่งทางบก ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2563 – 2565) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการให้บริการรูปแบบอัจฉริยะ มีเป้าประสงค์ คือ การให้บริการที่เป็นเลิศ ได้กำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และรายงานแผน/ผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ (สงป.301) โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายการให้บริการหน่วยงานเชิงคุณภาพเป็นร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านทะเบียนและใบอนุญาตขับรถ ซึ่งกองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลการปฏิบัติงานของกรมฯ เห็นสมควรทำการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการกรมการขนส่งทางบก โดยใช้แบบสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-survey) ในการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางบกที่ให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ และใช้ความรู้ทางด้านวิชาการสถิติ ได้แก่ ระเบียบวิธีการสำรวจ การเลือกตัวอย่าง เทคนิคการสร้างแบบสอบถาม เทคนิคการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) การประมาณค่า (Estimation) การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำรายงานสถิติ ตลอดจนใช้ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานการสำรวจโดยการใช้โปรแกรม Microsoft Excel แก้ไขข้อมูล การตกแต่งข้อมูลและตารางการคำนวณในตารางและการสร้างแผนภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของกรมการขนส่งทางบกที่ถูกต้องตามหลักสถิติสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลของกรมฯ นำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

เพื่อศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก เพื่อทราบความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของกรมการขนส่งทางบก ด้านทะเบียนและภาษีรถและด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถต่อไป

3. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางบกที่ให้บริการในด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ โดยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จากผู้มาขอรับบริการในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2565 โดยให้หน่วยงานในส่วนกลาง (สขพ. 1 – 5) และส่วนภูมิภาค (สขจ.ทุกจังหวัด) ดำเนินการสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด จำแนกเป็น

- งานด้านทะเบียนและภาษีรถ จำนวน 200 ชุด
- งานด้านใบอนุญาตขับรถ จำนวน 200 ชุด

4. พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5 และสำนักงานขนส่งจังหวัดทุกจังหวัด

5. ระยะเวลาดำเนินงาน

เดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือนกันยายน 2565

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กรมการขนส่งทางบกสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของกรมฯ ให้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ มีระบบที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

2. ผลการรายงานสามารถนำเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ พัฒนารูปแบบการบริการ การวางแผนและใช้ในการเปรียบเทียบกับปีต่อไป

3. เป็นข้อมูลประกอบการรายงานแผน/ผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ (สงป.301) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

7. การเสนอผล

1) การสำรวจความพึงพอใจ เสนอผลการสำรวจในรูปแบบของจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	4.21 - 5.00	84.00 - 100.00
พึงพอใจมาก	3.41 - 4.20	68.01 - 84.00
พึงพอใจปานกลาง	2.61 - 3.40	52.01 - 68.00
พึงพอใจน้อย	1.81 - 2.60	36.01 - 52.00
พอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.80	20.00 - 36.00

2) การสำรวจความไม่พึงพอใจ เสนอผลการสำรวจในรูปแบบของจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีจำนวนเท่าใดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ได้รวบรวมจากผู้ติดต่อขอรับบริการกับกรมการขนส่งทางบกที่ให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ โดยรวบรวมแบบสำรวจได้จำนวนทั้งสิ้น 35,411 ชุด ซึ่งแบบสำรวจฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ สถานภาพ งานที่มาติดต่อ และความถี่ที่มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1.พึงพอใจน้อยที่สุด 2.พึงพอใจน้อย 3.พึงพอใจปานกลาง 4.พึงพอใจมาก 5.พึงพอใจมากที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจใน 3 ประเด็น คือ

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

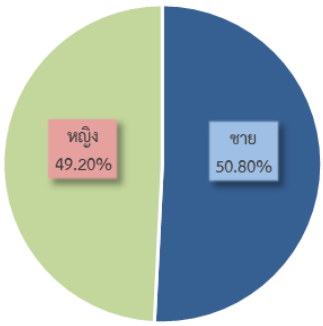
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก ณ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5 และสำนักงานขนส่งจังหวัดทั่วประเทศ สรุปได้ดังนี้

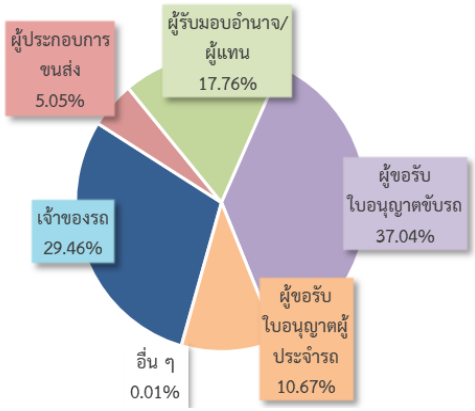
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	17,988	50.80
หญิง	17,423	49.20
รวม	**35,411**	**100.00**

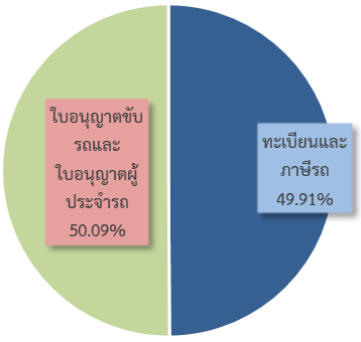


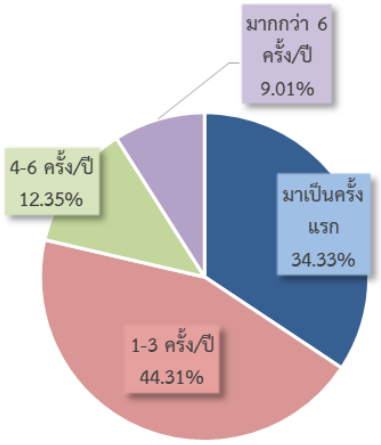
สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของรถ	10,433	29.46
ผู้ประกอบการขนส่ง	1,788	5.05
ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน	6,290	17.76
ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ	13,118	37.04
ผู้ขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ	3,778	10.67
อื่นๆ	4	0.01
รวม	**35,411**	**100.00**



งานที่มาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านทะเบียนและภาษีรถ	17,672	49.91
ด้านใบอนุญาตขับรถ และใบอนุญาตผู้ประจำรถ	17,739	50.09
รวม	**35,411**	**100.00**

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาเป็นครั้งแรก	12,155	34.33
1-3 ครั้ง/ปี	15,692	44.31
4-6 ครั้ง/ปี	4,372	12.35
มากกว่า 6 ครั้ง/ปี	3,192	9.01
รวม	**35,411**	**100.00**





ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจฯ เป็น**เพศชาย** ร้อยละ 50.80 และ**เพศหญิง** ร้อยละ 49.20 เมื่อพิจารณา**ด้านสถานภาพ** พบว่า เป็นผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถมากที่สุด ร้อยละ 37.04 รองลงมาคือ เป็นเจ้าของรถ ร้อยละ 29.46 **ด้านงานที่มาติดต่อ** พบว่า มาติดต่อด้านทะเบียนและภาษีรถ ร้อยละ 49.91 และด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ ร้อยละ 50.09 และ**ด้านความถี่ในการมาติดต่อที่สำนักงานขนส่ง** พบว่า มาติดต่อ 1-3 ครั้ง/ปี มากที่สุด ร้อยละ 44.31 รองลงมา คือ มาเป็นครั้งแรก ร้อยละ 34.33

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก

ตารางที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่ง ภาพรวมทั่วประเทศ

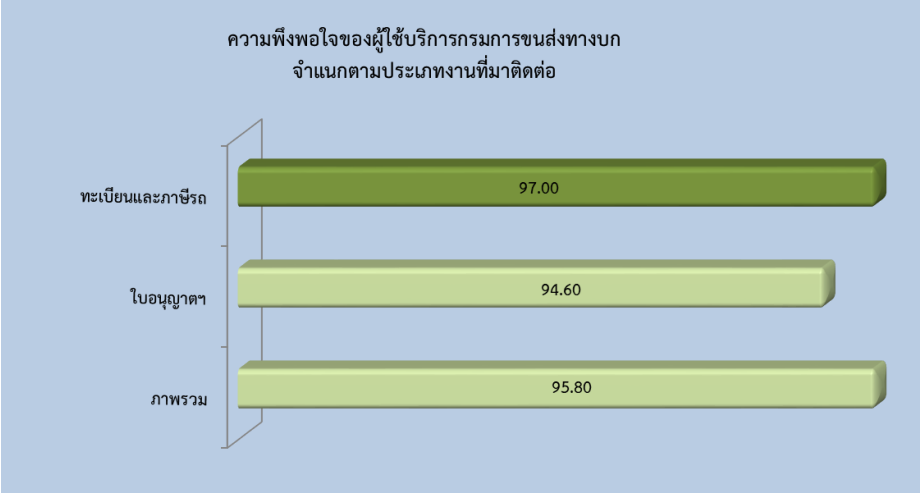
การให้บริการ	การให้คะแนนความพึงพอใจ (5=มากที่สุด 1=น้อยที่สุด)					ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	29,109	5,840	407	51	4	4.81	96.20
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	28,123	6,915	344	27	2	4.78	95.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	28,508	6,479	393	27	4	4.79	95.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	28,508	6,492	367	38	6	4.79	95.80
คะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						**4.79**	**95.80**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	27,496	7,387	486	35	7	4.76	95.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	27,382	7,512	473	34	10	4.76	95.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	28,186	6,811	382	27	5	4.78	95.60
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						**4.77**	**95.40**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	27,709	7,163	510	26	3	4.77	95.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	27,391	7,149	767	79	25	4.75	95.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	27,604	7,064	692	47	4	4.76	95.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	27,279	7,256	812	56	8	4.74	94.80
คะแนนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**4.76**	**95.20**
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**28,321**	**6,634**	**426**	**25**	**5**	**4.79**	**95.80**

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก **ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.80** เมื่อพิจารณาตามประเด็นที่สำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่**มากที่สุด ร้อยละ 95.80 รองลงมา คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.40 และ 95.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่ง จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ

การให้บริการ	งานที่มาติดต่อ		
	ทะเบียนและภาษีรถ	ใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ	รวม
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**97.00**	**94.80**	**95.80**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.40	95.00	96.20
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.60	94.60	95.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	97.00	94.80	95.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	97.00	94.80	95.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**96.60**	**94.20**	**95.40**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	96.40	94.00	95.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	96.40	94.00	95.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	96.80	94.40	95.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**96.40**	**93.80**	**95.20**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	96.60	94.20	95.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	96.40	93.40	95.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	96.40	94.00	95.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	96.20	93.60	94.80
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**97.00**	**94.60**	**95.80**

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อ **เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส** มากที่สุด (ร้อยละ 96.20) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อ **การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม** มากที่สุด (ร้อยละ 95.60) และ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อ **ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่** มากที่สุด (ร้อยละ 95.40)



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ พบว่า **งานด้านทะเบียนและภาษีรถ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.00 (พึงพอใจมากที่สุด)** ซึ่งผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจ**ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด** โดยให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อ**เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุด** (ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน (ร้อยละ 97.00)

และ**งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.60 (พึงพอใจมากที่สุด)** ซึ่งผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจ**ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด** โดยให้คะแนนความพึงพอใจในหัวข้อ**เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุด** (ร้อยละ 95.00) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน (ร้อยละ 94.80)

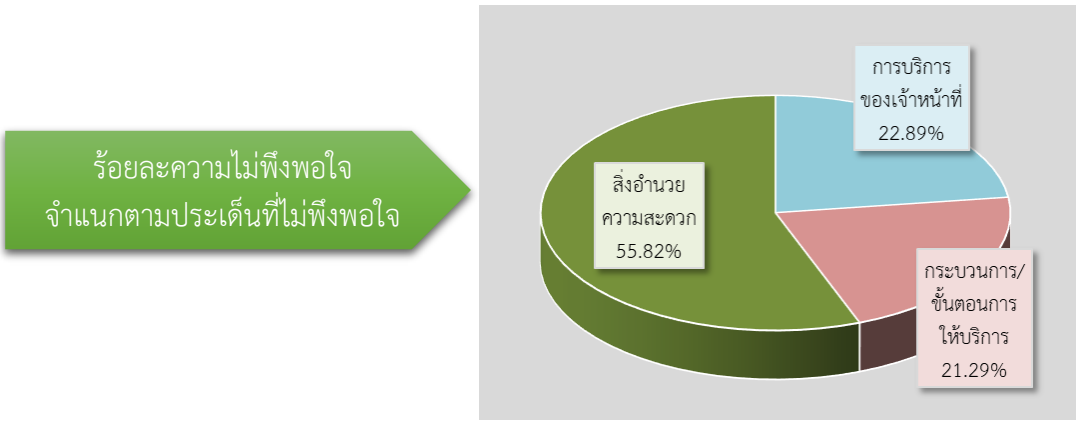
ความคิดเห็นเพิ่มเติมและคำชมเชย

ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	1. เจ้าหน้าที่สุภาพ พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง 2. เจ้าหน้าที่บริการดี อัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น 3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา และอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก เป็นระบบระเบียบ โปร่งใส 2. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามลำดับ 3. มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. มีที่นั่งพักคอยเพียงพอ 2. มีที่จอดรถเพียงพอ 3. มีเครื่องดื่มไว้บริการเพียงพอ 4. มี Wifi บริการประชาชน 5. มีจุดคัดกรองโควิด – 19 และเจลแอลกอฮอล์ไว้ให้บริการ 6. มีการจัดระเบียบการคัดกรองประชาชนตามมาตรการภาครัฐ ช่วงสถานการณ์โควิด -19 อย่างเป็นระบบ

รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ข – ง

<u>ส่วนที่ 3</u> ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก

จากการสำรวจ ผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบกมี**ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ** จำนวน 167 ราย จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 35,411 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.47 เมื่อพิจารณาตามประเด็นความไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจใน**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มากที่สุด จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.82 รองลงมา คือ **ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่** จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.89 **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.29



ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น / บริการช้า
- จำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ / ให้ความช่วยเหลือได้ / ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน
- การใช้น้ำเสียงในการพูดเบาหรือดังเกินไป

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- การบริการไม่เป็นระบบบางขั้นตอนใช้เวลานานเกินไป
- ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจยาก / เอกสารมากเกินไป / ควรแจ้งขั้นตอนให้ชัดเจน และมีความต่อเนื่องในการให้บริการ
- การบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

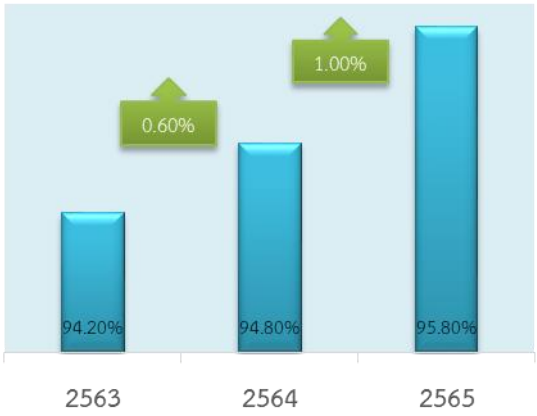
- ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ
- ที่นั่งพัก โต๊ะเขียนคำขอ ปากกามีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ หรือชำรุด
- อุปกรณ์ / สื่อที่ใช้อบรมไม่เพียงพอและทันสมัย / ระบบอินเตอร์เน็ตล่มบ่อย /
- ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กระดาษชำระ, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม, ตู้กดเงิน, เครื่องถ่ายเอกสาร, ร้านขายอาหาร ไว้รองรับ
- สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- สถานที่อยู่ไกล เดินทางลำบาก / ไม่มีรถประจำทางบริการ
- เครื่องปรับอากาศมีจำนวนน้อยเกินไป / ไม่เย็น
- ไม่มีป้ายบอกทาง / บอกสถานที่

ความคิดเห็นต่อประเด็นความไม่พึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน

ประเด็น	รายละเอียด	หน่วยงาน
การบริการของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	สขพ.3, สขพ.5, จันทบุรี, ตรัง, นครราชสีมา, นครสวรรค์, เพชรบุรี, มหาสารคาม, สมุทรสาคร, สุโขทัย, หนองบัวลำภู
	เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นบริการช้า	เพชรบูรณ์, ลำปาง
	จำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	นนทบุรี, ปทุมธานี, พระนครศรีอยุธยา, เพชรบูรณ์, สุโขทัย
	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ / ให้ความช่วยเหลือได้ / ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน	สขพ.2, ตราด, ลำปาง
	การใช้น้ำเสียงในการพูดเบาหรือดังเกินไป	จันทบุรี, ตรัง, สงขลา
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	การบริการไม่เป็นระบบบางขั้นตอน ใช้เวลานานเกินไป	สขพ.4, สขพ.5, จันทบุรี, ขอนแก่น, ตรัง, นครนายก, นครสวรรค์, เพชรบูรณ์, เพชรบุรี, ลำปาง
	ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจยาก / เอกสารมากเกินไป / ควรแจ้งขั้นตอนให้ชัดเจนและมีความต่อเนื่องในการให้บริการ	สขพ.2, สขพ.3, สขพ.5, จันทบุรี, ชลบุรี, ตรัง, พระนครศรีอยุธยา, ยโสธร,เพชรบูรณ์, ราชบุรี, หนองบัวลำภู
	การบริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	บึงกาฬ
สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	สขพ.5, พระนครศรีอยุธยา, อุบลราชธานี
	ที่นั่งพัก โต๊ะเขียนคำขอ ปากกามีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ หรือชำรุด	สขพ.5, จันทบุรี, ชัยภูมิ, ตรัง, ตราด, ตาก, นครสวรรค์, บึงกาฬ, บุรีรัมย์, พิษณุโลก, เพชรบูรณ์
	อุปกรณ์ / สื่อที่ใช้อบรมไม่เพียงพอและทันสมัย ระบบอินเตอร์เน็ตล่มบ่อย	สขพ.3, นครราชสีมา, พระนครศรีอยุธยา, เพชรบูรณ์, ชัยภูมิ, ราชบุรี
	ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กระดาษชำระ, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม ตู้กดเงิน, เครื่องถ่ายเอกสาร, ร้านขายอาหารไว้รองรับ	นครสวรรค์, นราธิวาส, ปัตตานี, พิษณุโลก, ลำปาง, ศรีษะเกษ, อุบลราชธานี
	สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ	สขพ.4, สขพ.5, นครนายก, นครพนม, บึงกาฬ, บุรีรัมย์, ปัตตานี, เพชรบุรี, ระนอง, ลำปาง, อุบลราชธานี
	สถานที่อยู่ไกลเดินทางลำบาก / ไม่มีรถประจำทางบริการ	สขพ.4
	เครื่องปรับอากาศมีจำนวนน้อยเกินไป/ไม่เย็น	ตรัง, ตาก, นนทบุรี, บึงกาฬ, ศรีษะเกษ, สุโขทัย, สุพรรณบุรี

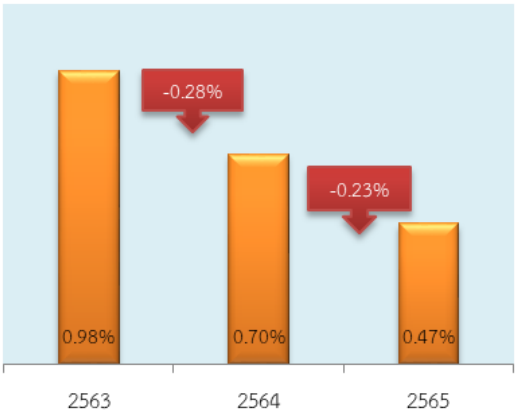
เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 -2565

ความพึงพอใจ



เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 **เพิ่มขึ้นจากผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ร้อยละ 1.00**

ความไม่พึงพอใจ



เปรียบเทียบร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 **ลดลงจากผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ร้อยละ 0.23**

<u>ส่วนที่ 4</u> ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ภาพรวมทั่วประเทศ ผู้มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุง ในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็น	รายละเอียด
การบริการของเจ้าหน้าที่	1. ควรมีการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการบริการที่ดี 2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ควรเพิ่มในบางจุดบริการ 3. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ เอกสาร ข้อบังคับต่างๆ เพื่อบริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถอธิบายให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำใบขับขี่ 2. ในขั้นตอนการถ่ายรูปทำใบขี่ควรให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบแก้ไขได้ 3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหรือขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้องแก่ประชาชน ได้รับรู้อย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน 4. ควรเพิ่มอุปกรณ์ให้เพียงพอและทันสมัย 5. ควรปรับปรุงเรื่องระบบการทำงานที่ขัดข้องบ่อย 6. ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. ห้องน้ำสำหรับให้บริการประชาชนไม่เพียงพอ / ไกลจากจุดบริการ และควรมีการรักษาความสะอาดอยู่เสมอ พร้อมทั้งมีกระดาษชำระให้บริการ 2. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอบริการ ทั้งภายในอาคารและนอกอาคาร 3. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการที่มารับบริการ เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ 4. ควรมีตู้ ATM และร้านขายอาหารไว้บริการ 5. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอและมีหลังคากันแดดเชื่อมตัวอาคาร 6. ควรเพิ่มจำนวนพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศให้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ 7. ควรมีระบบการจ่ายเงินที่ทันสมัย เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้ใช้บริการ 8. ควรมีหน้าจอแสดงลำดับการให้บริการ 9. ควรมีเครื่องขยายเสียงในการเรียกคิว 10.ควรมีระบบสแกนชำระเงิน

ภาคผนวก ก
สรุปข้อมูล
พื้นฐานรายจังหวัด

สำนักงานขนส่ง	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ									
	เพศ			สถานภาพ						
	ชาย	หญิง	รวม	เจ้าของรถ	ผู้ประกอบการขนส่ง	ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน	ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ	ผู้ขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ	อื่น ๆ	รวม
ทั่วประเทศ	**17,988**	**17,423**	**35,411**	**10,433**	**1,788**	**6,290**	**13,118**	**3,778**	**4**	**35,411**
สขพ.1	300	241	**541**	197	10	109	164	60	1	**541**
สขพ.2	263	144	**407**	157	5	47	129	69	-	**407**
สขพ.3	192	218	**410**	129	4	75	137	64	1	**410**
สขพ.4	229	221	**450**	188	19	68	132	43	-	**450**
สขพ.5	185	230	**415**	135	13	73	144	50	-	**415**
ชัยนาท	224	210	**434**	194	1	33	158	48	-	**434**
สิงห์บุรี	199	233	**432**	101	33	76	212	10	-	**432**
ลพบุรี	268	160	**428**	175	18	66	120	49	-	**428**
อ่างทอง	198	204	**402**	93	43	64	190	12	-	**402**
สระบุรี	133	268	**401**	120	6	76	141	58	-	**401**
พระนครศรีอยุธยา	230	255	**485**	181	21	77	199	7	-	**485**
ปทุมธานี	314	176	**490**	73	50	177	131	59	-	**490**
นนทบุรี	219	181	**400**	100	3	97	142	58	-	**400**
สมุทรปราการ	231	224	**455**	26	76	119	233	1	-	**455**
นครนายก	176	265	**441**	157	16	55	182	31	-	**441**
ปราจีนบุรี	213	222	**435**	135	24	42	162	72	-	**435**
ฉะเชิงเทรา	204	228	**432**	89	9	102	179	53	-	**432**
ชลบุรี	195	223	**418**	185	2	32	150	49	-	**418**
ระยอง	256	177	**433**	144	16	66	108	99	-	**433**
จันทบุรี	358	239	**597**	152	226	68	148	3	-	**597**
ตราด	208	200	**408**	114	24	74	164	32	-	**408**
สระแก้ว	272	183	**455**	180	50	47	126	52	-	**455**
ชัยภูมิ	237	197	**434**	160	49	33	163	29	-	**434**
ยโสธร	196	205	**401**	15	-	185	162	39	-	**401**
อุบลราชธานี	252	202	**454**	134	13	80	179	48	-	**454**
ศรีสะเกษ	201	205	**406**	148	6	73	157	22	-	**406**
บุรีรัมย์	178	249	**427**	148	26	61	155	37	-	**427**
นครราชสีมา	202	225	**427**	208	4	44	129	42	-	**427**
สุรินทร์	192	233	**425**	136	8	73	160	48	-	**425**
อำนาจเจริญ	265	137	**402**	52	-	149	183	17	1	**402**
หนองบัวลำภู	199	234	**433**	158	5	91	139	40	-	**433**
บึงกาฬ	258	380	**638**	126	26	72	313	101	-	**638**
หนองคาย	188	226	**414**	109	-	91	211	3	-	**414**
เลย	210	201	**411**	118	41	41	161	50	-	**411**
อุดรธานี	189	214	**403**	140	2	58	128	75	-	**403**
นครพนม	322	96	**418**	118	71	31	158	40	-	**418**
สกลนคร	260	205	**465**	114	49	40	175	87	-	**465**
ขอนแก่น	233	167	**400**	116	36	50	131	67	-	**400**
กาฬสินธุ์	215	234	**449**	104	3	126	152	64	-	**449**
มหาสารคาม	200	283	**483**	132	34	109	195	13	-	**483**

สำนักงานขนส่ง	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ									
	เพศ			สถานภาพ						
	ชาย	หญิง	รวม	เจ้าของรถ	ผู้ประกอบการขนส่ง	ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน	ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ	ผู้ขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ	อื่น ๆ	รวม
ร้อยเอ็ด	267	191	**458**	179	32	58	174	15	-	**458**
มุกดาหาร	211	202	**413**	61	74	78	197	3	-	**413**
เชียงราย	173	236	**409**	9	-	196	182	22	-	**409**
แม่ฮ่องสอน	548	278	**826**	141	15	45	567	58	-	**826**
เชียงใหม่	184	221	**405**	120	2	82	150	51	-	**405**
พะเยา	204	199	**403**	130	21	58	145	49	-	**403**
น่าน	183	221	**404**	81	1	122	166	34	-	**404**
ลำพูน	215	189	**404**	105	6	83	164	46	-	**404**
ลำปาง	214	209	**423**	130	4	104	150	35	-	**423**
แพร่	166	285	**451**	105	43	78	162	63	-	**451**
อุตรดิตถ์	150	280	**430**	97	13	113	156	51	-	**430**
สุโขทัย	227	182	**409**	126	42	42	148	51	-	**409**
ตาก	214	193	**407**	121	3	81	131	71	-	**407**
พิษณุโลก	204	231	**435**	124	17	70	208	16	-	**435**
กำแพงเพชร	136	271	**407**	103	24	96	134	50	-	**407**
พิจิตร	213	198	**411**	93	4	102	110	102	-	**411**
เพชรบูรณ์	148	293	**441**	199	9	49	163	21	-	**441**
นครสวรรค์	207	262	**469**	228	7	33	133	68	-	**469**
อุทัยธานี	231	181	**412**	74	28	101	206	3	-	**412**
สุพรรณบุรี	155	261	**416**	210	51	84	49	22	-	**416**
กาญจนบุรี	311	91	**402**	123	1	76	-	202	-	**402**
นครปฐม	200	202	**402**	172	4	25	141	60	-	**402**
ราชบุรี	214	188	**402**	154	-	48	131	69	-	**402**
สมุทรสาคร	183	227	**410**	120	2	79	181	28	-	**410**
สมุทรสงคราม	231	217	**448**	68	71	64	159	86	-	**448**
เพชรบุรี	257	187	**444**	114	1	118	180	31	-	**444**
ประจวบคีรีขันธ์	216	191	**407**	130	26	55	135	61	-	**407**
ชุมพร	200	210	**410**	153	-	52	171	34	-	**410**
ระนอง	228	217	**445**	133	14	73	180	45	-	**445**
สุราษฎร์ธานี	190	214	**404**	126	5	90	97	86	-	**404**
พังงา	233	224	**457**	104	1	148	201	3	-	**457**
นครศรีธรรมราช	247	162	**409**	123	7	72	177	30	-	**409**
กระบี่	201	225	**426**	138	29	58	181	20	-	**426**
ภูเก็ต	198	204	**402**	96	-	107	120	79	-	**402**
พัทลุง	219	187	**406**	89	2	113	174	28	-	**406**
ตรัง	218	186	**404**	171	6	53	169	5	-	**404**
สงขลา	236	186	**422**	114	43	59	174	31	1	**422**
สตูล	170	241	**411**	118	1	83	141	68	-	**411**
ปัตตานี	303	251	**554**	165	99	58	133	99	-	**554**
ยะลา	206	247	**453**	138	36	81	156	42	-	**453**
นราธิวาส	213	188	**401**	187	2	53	120	39	-	**401**

สำนักงานขนส่ง	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ							
	งานที่มาติดต่อ			ความถี่ในการมาใช้บริการ				
	ด้านทะเบียนและภาษีรถ	ด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ	รวม	มาเป็นครั้งแรก	1-3 ครั้ง/ปี	4-6 ครั้ง/ปี	มากกว่า 6 ครั้ง/ปี	รวม
ทั่วประเทศ	**17,672**	**17,739**	**35,411**	**12,155**	**15,692**	**4,372**	**3,192**	**35,411**
สขพ.1	314	227	**541**	157	271	78	35	**541**
สขพ.2	206	201	**407**	109	217	66	15	**407**
สขพ.3	206	204	**410**	129	169	51	61	**410**
สขพ.4	245	205	**450**	187	194	26	43	**450**
สขพ.5	206	209	**415**	134	190	45	46	**415**
ชัยนาท	227	207	**434**	169	206	40	19	**434**
สิงห์บุรี	211	221	**432**	81	241	60	50	**432**
ลพบุรี	205	223	**428**	146	184	62	36	**428**
อ่างทอง	200	202	**402**	140	172	43	47	**402**
สระบุรี	201	200	**401**	89	226	56	30	**401**
พระนครศรีอยุธยา	279	206	**485**	230	171	55	29	**485**
ปทุมธานี	290	200	**490**	88	173	53	176	**490**
นนทบุรี	200	200	**400**	68	203	105	24	**400**
สมุทรปราการ	219	236	**455**	144	140	119	52	**455**
นครนายก	229	212	**441**	152	206	48	35	**441**
ปราจีนบุรี	202	233	**435**	117	160	121	37	**435**
ฉะเชิงเทรา	200	232	**432**	149	241	36	6	**432**
ชลบุรี	214	204	**418**	196	158	46	18	**418**
ระยอง	224	209	**433**	207	118	61	47	**433**
จันทบุรี	397	200	**597**	275	263	53	6	**597**
ตราด	201	207	**408**	208	115	36	49	**408**
สระแก้ว	242	213	**455**	186	218	24	27	**455**
ชัยภูมิ	204	230	**434**	232	143	41	18	**434**
ยโสธร	200	201	**401**	95	121	1	184	**401**
อุบลราชธานี	218	236	**454**	112	238	64	40	**454**
ศรีสะเกษ	206	200	**406**	108	170	46	82	**406**
บุรีรัมย์	221	206	**427**	153	202	54	18	**427**
นครราชสีมา	227	200	**427**	171	177	52	27	**427**
สุรินทร์	200	225	**425**	130	209	53	33	**425**
อำนาจเจริญ	202	200	**402**	67	200	118	17	**402**
หนองบัวลำภู	229	204	**433**	209	177	35	12	**433**
บึงกาฬ	219	419	**638**	338	234	53	13	**638**
หนองคาย	200	214	**414**	108	155	145	6	**414**
เลย	200	211	**411**	183	168	31	29	**411**
อุดรธานี	202	201	**403**	232	131	15	25	**403**
นครพนม	212	206	**418**	79	131	103	105	**418**
สกลนคร	202	263	**465**	90	217	108	50	**465**
ขอนแก่น	200	200	**400**	113	211	52	24	**400**
กาฬสินธุ์	235	214	**449**	147	209	67	26	**449**
มหาสารคาม	270	213	**483**	167	177	39	100	**483**

สำนักงานขนส่ง	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ							
	งานที่มาติดต่อ			ความถี่ในการมาใช้บริการ				
	ด้านทะเบียนและภาษีรถ	ด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ	รวม	มาเป็นครั้งแรก	1-3 ครั้ง/ปี	4-6 ครั้ง/ปี	มากกว่า 6 ครั้ง/ปี	รวม
ร้อยเอ็ด	258	200	**458**	111	248	75	24	**458**
มุกดาหาร	213	200	**413**	158	121	75	59	**413**
เชียงราย	204	205	**409**	65	129	24	191	**409**
แม่ฮ่องสอน	200	626	**826**	256	543	19	8	**826**
เชียงใหม่	200	205	**405**	121	159	84	41	**405**
พะเยา	203	200	**403**	188	163	34	18	**403**
น่าน	204	200	**404**	148	217	36	3	**404**
ลำพูน	201	203	**404**	204	157	30	13	**404**
ลำปาง	214	209	**423**	101	227	57	38	**423**
แพร่	217	234	**451**	115	227	76	33	**451**
อุตรดิตถ์	230	200	**430**	126	228	37	39	**430**
สุโขทัย	208	201	**409**	141	200	41	27	**409**
ตาก	205	202	**407**	179	147	54	27	**407**
พิษณุโลก	212	223	**435**	193	167	29	46	**435**
กำแพงเพชร	207	200	**407**	125	216	43	23	**407**
พิจิตร	200	211	**411**	76	190	75	70	**411**
เพชรบูรณ์	232	209	**441**	265	148	4	24	**441**
นครสวรรค์	259	210	**469**	201	210	30	28	**469**
อุทัยธานี	206	206	**412**	203	162	31	16	**412**
สุพรรณบุรี	200	216	**416**	124	177	76	39	**416**
กาญจนบุรี	201	201	**402**	157	178	25	42	**402**
นครปฐม	201	201	**402**	210	155	13	24	**402**
ราชบุรี	201	201	**402**	135	177	75	15	**402**
สมุทรสาคร	205	205	**410**	215	155	26	14	**410**
สมุทรสงคราม	201	247	**448**	180	207	60	1	**448**
เพชรบุรี	205	239	**444**	180	211	26	27	**444**
ประจวบคีรีขันธ์	206	201	**407**	167	151	56	33	**407**
ชุมพร	206	204	**410**	158	232	5	15	**410**
ระนอง	217	228	**445**	81	269	75	20	**445**
สุราษฎร์ธานี	201	203	**404**	163	117	70	54	**404**
พังงา	253	204	**457**	184	231	-	42	**457**
นครศรีธรรมราช	202	207	**409**	58	252	56	43	**409**
กระบี่	219	207	**426**	134	194	67	31	**426**
ภูเก็ต	202	200	**402**	133	161	80	28	**402**
พัทลุง	205	201	**406**	100	196	14	96	**406**
ตรัง	202	202	**404**	222	131	23	28	**404**
สงขลา	215	207	**422**	106	215	74	27	**422**
สตูล	201	210	**411**	53	219	85	54	**411**
ปัตตานี	238	316	**554**	118	296	102	38	**554**
ยะลา	253	200	**453**	98	246	54	55	**453**
นราธิวาส	200	201	**401**	108	157	95	41	**401**

ภาคผนวก ข
ร้อยละความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ภาพรวม)

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	ทั่วประเทศ	สขพ.1	สขพ.2	สขพ.3	สขพ.4	สขพ.5	ชัยนาท	สิงห์บุรี	ลพบุรี	อ่างทอง	สระบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**95.80**	**92.40**	**94.20**	**86.40**	**95.20**	**90.20**	**96.80**	**97.40**	**94.00**	**98.40**	**93.20**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**95.80**	**93.20**	**93.40**	**88.60**	**95.80**	**91.20**	**96.00**	**97.80**	**95.20**	**98.20**	**93.60**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	96.20	93.40	92.20	89.20	95.60	91.00	95.40	98.20	95.40	98.40	93.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	95.60	93.20	93.00	88.40	96.00	91.20	95.40	97.60	95.40	98.20	93.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	95.80	93.20	94.00	88.60	95.80	91.80	96.40	97.40	95.00	98.00	93.60
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	95.80	92.80	94.20	88.40	95.60	90.40	96.60	97.60	95.00	98.20	93.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**95.40**	**92.00**	**92.40**	**87.60**	**95.00**	**90.00**	**95.80**	**97.20**	**94.60**	**98.20**	**93.40**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	95.20	91.80	92.40	87.80	94.60	89.60	94.80	97.40	94.20	98.20	93.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	95.20	92.00	92.20	87.40	95.00	89.80	96.20	96.80	94.60	98.20	93.00
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	95.60	92.40	92.60	87.60	95.40	90.80	96.20	97.40	94.80	98.20	93.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.20**	**91.40**	**93.00**	**85.60**	**93.80**	**87.40**	**96.20**	**96.80**	**93.40**	**98.40**	**93.40**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.40	91.20	93.60	86.00	94.40	87.60	95.80	96.80	94.20	98.40	93.00
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	95.00	91.80	93.20	85.60	93.80	87.20	96.40	96.80	93.60	98.40	93.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.20	91.20	92.80	85.40	94.00	89.20	96.00	96.80	92.60	98.40	93.40
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	94.80	91.40	92.40	85.20	93.00	85.80	96.60	96.80	92.80	98.40	93.00

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	พระนครศรีอยุธยา	ปทุมธานี	นนทบุรี	สมุทรปราการ	นครนายก	ปราจีนบุรี	ฉะเชิงเทรา	ชลบุรี	ระยอง	จันทบุรี	ตราด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**95.20**	**97.80**	**99.80**	**98.20**	**97.00**	**95.80**	**97.40**	**95.60**	**97.40**	**95.80**	**99.00**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**96.00**	**97.80**	**99.60**	**98.00**	**96.60**	**95.80**	**96.60**	**95.80**	**97.20**	**96.40**	**99.00**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	96.80	98.00	98.80	98.40	97.60	95.80	97.40	95.80	98.80	95.80	99.20
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	95.40	97.60	99.60	97.80	95.00	95.80	96.20	95.40	96.00	96.60	99.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.20	97.80	99.80	97.80	96.60	95.80	95.80	95.40	97.40	96.60	98.60
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	95.60	97.40	99.80	97.80	97.00	96.00	96.80	96.20	96.60	96.40	98.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**94.60**	**97.00**	**99.40**	**98.00**	**95.80**	**94.80**	**95.60**	**95.40**	**96.80**	**96.00**	**98.80**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	94.60	96.60	99.60	98.20	96.20	94.60	95.60	95.60	97.00	95.40	98.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	94.20	96.60	99.20	97.80	95.00	94.20	95.60	95.20	96.20	96.00	98.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	95.20	97.60	99.60	98.00	96.40	95.40	95.80	95.60	97.00	96.60	99.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.40**	**96.20**	**98.60**	**97.80**	**96.80**	**96.20**	**96.20**	**93.80**	**96.80**	**95.40**	**98.80**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.40	97.00	98.60	98.00	97.20	96.40	96.80	94.00	97.20	95.80	99.20
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	95.00	97.20	98.00	97.80	96.20	96.60	96.40	93.60	97.20	95.40	98.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.60	97.20	99.20	97.80	97.20	95.40	96.00	94.00	97.00	95.40	98.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.20	93.60	98.40	97.80	96.80	96.00	95.80	93.40	95.80	95.20	98.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	สระแก้ว	ชัยภูมิ	ยโสธร	อุบลราชธานี	ศรีสะเกษ	บุรีรัมย์	นครราชสีมา	สุรินทร์	อำนาจเจริญ	หนองบัวลำภู
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**97.60**	**92.80**	**100.00**	**97.20**	**95.80**	**92.60**	**95.80**	**93.00**	**98.20**	**90.60**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**97.60**	**94.20**	**100.00**	**97.20**	**95.20**	**93.20**	**96.80**	**94.40**	**97.40**	**89.80**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.80	94.00	100.00	98.20	94.40	93.40	96.20	94.60	97.40	92.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	97.40	94.00	99.80	96.60	95.20	92.60	96.80	94.40	97.20	90.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	97.80	94.40	100.00	97.00	96.00	93.40	96.80	94.40	97.40	87.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	97.60	94.40	99.80	97.20	95.40	93.20	97.40	94.40	97.40	89.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**97.60**	**93.40**	**99.40**	**96.60**	**95.40**	**92.00**	**96.40**	**94.00**	**97.40**	**89.80**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	97.40	93.20	99.40	96.20	95.20	91.60	96.00	93.60	97.20	89.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	97.80	93.00	99.20	96.60	95.20	92.20	96.20	94.40	97.40	90.60
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	97.80	93.80	99.40	97.20	95.80	92.20	97.20	94.20	97.40	89.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**97.20**	**93.60**	**99.80**	**97.00**	**95.20**	**92.20**	**96.00**	**94.40**	**97.60**	**89.40**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	97.60	94.00	100.00	97.40	95.20	92.60	96.00	93.80	97.60	89.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	97.40	93.60	99.80	96.20	95.40	91.60	95.60	94.80	97.60	89.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	96.80	93.60	99.80	96.80	95.20	92.40	96.60	94.80	97.40	89.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	97.20	93.00	99.80	97.40	94.80	92.40	95.60	94.20	97.40	88.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	บึงกาฬ	หนองคาย	เลย	อุดรธานี	นครพนม	สกลนคร	ขอนแก่น	กาฬสินธุ์	มหาสารคาม	ร้อยเอ็ด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**92.00**	**95.40**	**100.00**	**97.60**	**99.60**	**95.60**	**93.80**	**95.40**	**87.60**	**94.40**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**94.60**	**95.80**	**100.00**	**97.40**	**99.60**	**96.20**	**92.60**	**94.00**	**89.80**	**95.20**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	95.40	95.60	100.00	97.40	100.00	96.40	92.20	94.60	86.40	95.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	93.80	95.80	99.80	97.00	99.00	96.40	92.80	94.00	92.20	93.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	94.20	96.00	99.80	97.60	99.80	96.00	92.80	93.80	90.00	95.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	94.60	95.60	100.00	97.40	99.80	95.80	92.80	93.80	90.20	96.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**93.00**	**94.20**	**100.00**	**97.40**	**99.00**	**95.80**	**91.20**	**93.60**	**87.80**	**94.20**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	93.40	93.20	100.00	97.60	99.20	95.80	91.00	94.00	88.00	95.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	92.40	94.20	99.80	96.80	98.20	95.60	90.80	93.40	87.20	93.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	93.20	95.20	100.00	97.60	99.60	95.80	92.00	93.60	88.00	94.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**90.00**	**95.00**	**99.80**	**97.20**	**97.40**	**95.80**	**91.60**	**93.60**	**83.60**	**93.20**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	92.00	94.40	99.80	97.20	95.80	95.60	91.60	94.00	88.20	93.20
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	87.20	95.20	100.00	97.20	94.80	95.60	91.40	93.00	82.00	92.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	90.80	95.60	99.80	96.80	99.40	96.00	91.60	93.60	82.60	95.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	90.00	95.00	99.60	97.20	99.60	96.20	91.60	93.40	81.20	92.40

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	มุกดาหาร	เชียงราย	แม่ฮ่องสอน	เชียงใหม่	พะเยา	น่าน	ลำพูน	ลำปาง	แพร่	อุตรดิตถ์	สุโขทัย
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**96.20**	**97.80**	**98.20**	**96.80**	**99.80**	**98.60**	**98.20**	**93.00**	**97.40**	**91.20**	**95.80**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**95.80**	**94.40**	**99.00**	**96.80**	**99.40**	**98.60**	**97.60**	**93.60**	**97.60**	**94.40**	**96.20**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	96.00	96.40	98.60	97.00	99.80	98.60	98.60	94.20	97.20	98.00	95.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	95.80	92.60	99.20	96.40	99.20	98.20	96.60	93.40	97.80	92.20	96.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.00	95.60	98.80	97.00	99.20	98.60	98.00	93.00	98.20	93.80	96.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	95.00	93.00	99.00	96.60	99.60	98.80	97.40	93.40	97.40	93.60	96.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**95.60**	**94.40**	**98.20**	**96.40**	**99.40**	**98.40**	**97.40**	**92.60**	**97.00**	**92.00**	**95.60**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	95.60	93.20	98.20	96.40	99.40	97.60	98.00	92.40	96.40	92.40	95.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	95.40	95.00	98.00	96.20	99.20	98.20	96.60	92.40	96.20	91.80	95.60
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	95.60	95.00	98.40	96.60	99.80	99.20	97.40	93.20	98.40	92.00	96.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.20**	**95.20**	**97.80**	**96.80**	**99.80**	**98.20**	**97.80**	**93.00**	**97.80**	**92.00**	**95.80**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.80	96.60	97.60	96.80	99.80	98.20	98.00	93.80	97.60	92.20	95.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	94.20	95.20	97.80	96.60	99.60	98.20	97.20	92.60	97.40	92.00	95.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.80	94.00	97.80	96.40	99.80	98.00	98.00	92.80	98.20	91.60	95.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.20	95.20	97.60	97.00	99.60	98.40	97.60	93.00	97.80	92.00	95.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	ตาก	พิษณุโลก	กำแพงเพชร	พิจิตร	เพชรบูรณ์	นครสวรรค์	อุทัยธานี	สุพรรณบุรี	กาญจนบุรี	นครปฐม	ราชบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**92.00**	**91.60**	**94.20**	**99.20**	**94.80**	**97.40**	**99.80**	**90.40**	**100.00**	**99.40**	**98.60**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**92.60**	**92.00**	**96.00**	**99.00**	**95.00**	**97.40**	**99.80**	**92.20**	**99.80**	**98.40**	**98.40**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	94.40	92.60	96.20	99.20	94.00	97.20	100.00	91.80	99.80	99.00	98.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	91.40	91.80	95.00	98.60	95.20	97.40	100.00	93.00	99.80	98.80	98.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	93.00	92.00	96.60	98.80	95.80	97.80	99.80	91.60	99.80	97.80	98.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	91.60	91.80	95.80	99.20	94.60	97.40	99.60	92.20	99.80	98.20	98.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**91.20**	**91.80**	**95.60**	**98.80**	**94.40**	**97.20**	**99.40**	**91.20**	**99.80**	**98.00**	**97.60**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	91.40	91.60	95.20	98.80	94.60	97.20	99.60	90.80	99.80	97.80	97.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	90.20	91.60	95.40	99.00	94.40	97.00	99.00	91.60	99.80	98.00	97.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	91.80	92.00	96.40	98.80	94.40	97.40	99.60	91.20	99.80	98.00	98.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**89.60**	**91.40**	**94.60**	**98.80**	**95.20**	**97.60**	**99.80**	**90.20**	**100.00**	**98.40**	**97.20**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	90.20	91.80	94.80	98.80	95.60	97.80	99.60	90.20	100.00	98.20	97.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	88.80	91.20	94.20	98.80	95.60	97.40	99.60	89.80	100.00	98.60	96.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	89.60	91.60	94.60	99.20	95.20	97.60	99.80	90.60	99.80	98.00	97.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	89.40	91.00	94.40	98.60	94.60	97.40	99.80	90.40	100.00	98.80	96.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	สมุทรสาคร	สมุทรสงคราม	เพชรบุรี	ประจวบคีรีขันธ์	ชุมพร	ระนอง	สุราษฎร์ธานี	พังงา	นครศรีธรรมราช	กระบี่	ภูเก็ต
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**95.60**	**97.60**	**89.20**	**94.80**	**96.80**	**96.80**	**94.00**	**99.60**	**99.60**	**95.80**	**99.60**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**95.40**	**97.40**	**92.40**	**95.40**	**96.40**	**95.60**	**94.20**	**98.20**	**98.80**	**94.20**	**99.60**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	96.00	97.20	94.40	95.60	96.40	96.20	94.20	98.00	100.00	94.40	99.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	95.40	97.20	92.40	95.20	96.60	95.80	94.60	98.20	98.20	93.00	99.80
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	94.60	97.60	91.00	95.60	96.20	94.60	94.00	98.20	97.60	94.60	99.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	95.40	97.60	91.40	95.00	96.20	95.80	94.00	98.40	99.00	94.40	99.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**94.60**	**97.00**	**90.40**	**94.80**	**96.20**	**95.80**	**94.00**	**98.00**	**99.00**	**93.20**	**99.20**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	94.20	97.00	89.20	94.40	96.20	95.60	94.00	98.20	99.00	92.80	99.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	94.00	97.00	91.20	94.80	96.00	96.20	94.20	97.80	98.60	92.40	99.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	95.60	97.00	90.80	95.20	96.40	95.60	94.00	98.00	99.40	94.60	99.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**94.20**	**97.60**	**90.20**	**94.20**	**95.80**	**95.80**	**94.80**	**98.60**	**99.20**	**94.00**	**99.40**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	94.00	97.80	89.40	94.20	96.00	96.00	94.60	98.80	99.20	94.00	98.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	93.20	97.40	91.60	94.00	95.80	96.80	94.80	98.40	98.80	93.20	99.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	94.20	97.60	89.60	94.60	95.80	95.00	95.00	98.40	99.40	93.80	99.80
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.00	97.60	90.20	94.20	95.80	95.20	94.40	98.40	99.00	94.60	99.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก (ภาพรวม)

การให้บริการ	พัทลุง	ตรัง	สงขลา	สตูล	ปัตตานี	ยะลา	นราธิวาส
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**99.20**	**92.00**	**94.40**	**99.60**	**91.00**	**99.00**	**90.20**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**98.80**	**92.20**	**93.40**	**99.20**	**92.40**	**97.20**	**91.60**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	99.00	91.40	96.00	99.20	92.40	99.00	91.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	98.00	92.20	91.60	99.40	92.40	95.40	91.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	98.60	92.40	92.60	99.40	92.40	97.20	91.60
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	99.20	92.80	93.20	98.80	92.40	97.00	91.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**98.60**	**92.20**	**93.00**	**99.40**	**92.20**	**97.20**	**90.80**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	98.20	92.20	92.20	99.40	92.40	97.80	90.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	99.00	91.80	93.20	99.20	92.00	95.60	90.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	98.60	92.60	93.60	99.80	92.40	98.00	92.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**98.80**	**91.80**	**92.60**	**99.00**	**90.20**	**97.00**	**89.80**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	98.60	93.40	93.00	99.40	90.40	98.60	89.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	99.00	90.60	92.00	99.00	90.20	96.20	90.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	98.40	91.60	92.40	99.20	91.20	95.80	89.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	99.00	91.40	92.80	98.20	89.20	97.20	89.00

ภาคผนวก ค
ร้อยละความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	ทั่วประเทศ	สขพ.1	สขพ.2	สขพ.3	สขพ.4	สขพ.5	ชัยนาท	สิงห์บุรี	ลพบุรี	อ่างทอง	สระบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**97.00**	**95.60**	**93.40**	**83.20**	**95.60**	**92.40**	**96.00**	**96.40**	**96.40**	**98.40**	**98.00**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**97.00**	**95.60**	**92.60**	**85.60**	**96.20**	**93.00**	**94.60**	**97.20**	**97.00**	**98.40**	**98.40**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.40	96.20	90.40	86.80	96.60	93.20	93.40	98.20	97.00	98.40	98.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.60	95.40	92.00	85.40	96.40	93.20	93.40	96.80	97.20	98.40	98.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	97.00	95.80	93.80	85.20	96.00	93.80	95.60	96.40	96.60	98.40	98.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	97.00	94.60	94.20	85.20	95.60	91.40	96.00	97.00	96.80	98.40	98.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**96.60**	**94.80**	**92.80**	**84.20**	**95.00**	**92.60**	**95.20**	**96.20**	**96.60**	**98.40**	**98.20**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	96.40	94.80	92.80	84.00	95.20	91.80	94.00	96.60	96.20	98.40	98.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	96.40	94.60	92.60	84.20	95.20	92.20	95.80	95.80	96.60	98.40	97.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	96.80	95.20	92.80	84.40	94.80	93.80	96.00	96.40	96.80	98.40	98.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**96.40**	**94.20**	**92.40**	**83.00**	**94.80**	**89.40**	**95.80**	**96.20**	**96.00**	**98.40**	**98.00**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	96.60	94.20	93.00	83.20	95.40	89.00	95.20	96.00	96.00	98.40	98.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	96.40	94.60	93.00	83.20	95.00	89.40	96.00	96.20	96.40	98.40	98.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	96.40	93.80	91.40	82.60	94.00	91.40	95.20	96.20	95.20	98.40	97.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	96.20	94.20	92.40	83.20	95.00	87.40	96.40	96.00	96.20	98.40	97.60

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	พระนครศรีอยุธยา	ปทุมธานี	นนทบุรี	สมุทรปราการ	นครนายก	ปราจีนบุรี	ฉะเชิงเทรา	ชลบุรี	ระยอง	จันทบุรี	ตราด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**95.80**	**98.60**	**99.60**	**96.80**	**96.80**	**92.00**	**97.00**	**98.60**	**99.00**	**100.00**	**99.60**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**96.60**	**98.20**	**99.80**	**96.40**	**95.60**	**92.20**	**96.00**	**98.80**	**99.40**	**100.00**	**99.60**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.20	98.60	99.80	97.20	97.60	91.60	97.80	98.60	99.80	100.00	100.00
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.80	97.60	99.80	96.20	93.00	92.00	95.40	98.60	99.20	100.00	99.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.40	98.40	99.80	96.00	95.60	92.40	94.60	98.40	99.40	100.00	99.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	96.20	98.20	99.60	96.20	96.20	92.80	95.80	99.20	99.20	100.00	99.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**95.60**	**98.40**	**99.80**	**96.60**	**94.40**	**91.80**	**94.60**	**98.40**	**98.60**	**100.00**	**99.60**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	95.40	98.40	99.60	97.00	95.40	91.80	94.40	98.40	98.60	100.00	99.60
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	95.40	98.40	99.80	96.20	92.40	91.40	94.80	98.20	98.60	100.00	99.60
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	95.80	98.60	99.80	96.60	95.40	92.00	94.60	98.60	98.80	100.00	99.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.40**	**97.40**	**99.60**	**96.20**	**96.00**	**93.80**	**96.00**	**95.60**	**98.00**	**100.00**	**99.60**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.20	98.40	99.60	96.60	96.60	94.00	96.60	95.60	98.60	100.00	99.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	95.40	98.00	99.60	96.20	94.80	94.60	96.40	95.20	98.40	100.00	99.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.80	98.40	99.60	96.20	96.60	93.60	95.40	95.80	98.40	100.00	99.40
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.40	94.80	99.60	96.00	96.00	93.20	95.20	95.40	96.60	100.00	99.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	สระแก้ว	ชัยภูมิ	ยโสธร	อุบลราชธานี	ศรีสะเกษ	บุรีรัมย์	นครราชสีมา	สุรินทร์	อำนาจเจริญ	หนองบัวลำภู
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**98.00**	**97.60**	**100.00**	**94.80**	**99.40**	**96.00**	**95.60**	**92.00**	**97.60**	**97.40**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**98.00**	**98.40**	**100.00**	**95.00**	**99.60**	**96.00**	**97.40**	**93.00**	**97.60**	**97.40**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	98.00	98.60	100.00	96.60	99.60	96.60	97.00	93.20	97.60	97.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	97.80	98.00	100.00	94.00	99.60	95.80	97.20	92.60	97.60	98.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	98.00	98.60	100.00	94.60	99.80	96.00	97.40	93.40	97.60	96.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	98.00	98.40	100.00	95.00	99.00	95.60	97.80	92.40	97.60	97.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**98.20**	**97.80**	**99.00**	**94.40**	**99.20**	**94.60**	**97.60**	**92.60**	**97.60**	**97.40**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	97.60	97.80	99.00	93.40	98.60	94.40	96.60	92.00	97.60	96.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	98.40	98.00	98.80	94.40	99.40	94.40	97.60	93.00	97.60	98.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	98.40	97.80	99.00	95.40	99.40	95.20	98.40	92.80	97.60	97.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**98.00**	**98.80**	**100.00**	**94.80**	**99.40**	**96.00**	**97.20**	**93.00**	**97.60**	**97.80**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	98.00	98.60	100.00	95.40	99.20	96.40	96.60	92.20	97.60	97.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	98.00	98.80	100.00	94.40	99.20	95.20	96.40	93.40	97.60	98.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	97.80	99.00	100.00	93.80	99.40	96.00	98.40	93.80	97.60	97.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	97.80	98.40	100.00	95.60	99.40	96.20	97.00	92.80	97.40	97.60

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	บึงกาฬ	หนองคาย	เลย	อุดรธานี	นครพนม	สกลนคร	ขอนแก่น	กาฬสินธุ์	มหาสารคาม	ร้อยเอ็ด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**97.20**	**99.40**	**99.80**	**97.60**	**99.20**	**100.00**	**90.60**	**95.80**	**94.00**	**93.80**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**98.20**	**98.60**	**100.00**	**97.00**	**99.40**	**100.00**	**90.20**	**92.60**	**94.00**	**94.60**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	99.00	97.60	100.00	97.40	99.80	99.80	89.60	92.80	95.20	94.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	97.40	98.80	100.00	96.40	98.20	100.00	90.00	92.20	93.40	91.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	97.80	99.40	99.80	97.00	99.60	100.00	90.20	92.60	93.20	94.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	98.60	98.80	100.00	97.20	99.80	100.00	90.60	92.60	94.00	97.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**98.20**	**97.00**	**99.80**	**97.00**	**98.80**	**100.00**	**88.20**	**92.40**	**93.60**	**95.20**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	98.60	95.20	99.80	97.60	99.40	100.00	87.60	93.00	94.00	98.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	97.60	97.40	99.80	96.20	97.40	99.80	87.60	92.00	93.60	93.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	98.60	98.60	100.00	97.40	99.40	100.00	89.60	92.40	93.40	94.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**96.60**	**98.60**	**99.60**	**96.80**	**99.00**	**100.00**	**86.60**	**92.60**	**94.00**	**92.20**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	97.60	97.80	99.80	97.00	99.60	100.00	87.20	94.00	95.00	91.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	96.60	98.80	99.80	96.60	98.00	100.00	86.20	91.40	93.40	91.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	96.60	99.60	99.60	96.40	99.20	100.00	86.20	92.80	93.20	95.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.80	98.40	99.40	96.80	99.40	100.00	86.60	92.40	94.00	90.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	มุกดาหาร	เชียงราย	แม่ฮ่องสอน	เชียงใหม่	พะเยา	น่าน	ลำพูน	ลำปาง	แพร่	อุตรดิตถ์	สุโขทัย
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**99.80**	**98.00**	**92.40**	**100.00**	**99.80**	**98.20**	**99.40**	**92.80**	**97.20**	**97.40**	**98.80**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**99.80**	**92.60**	**95.80**	**99.80**	**98.80**	**97.80**	**99.00**	**92.80**	**97.60**	**99.00**	**99.00**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	99.80	96.60	95.00	99.80	99.40	98.00	99.20	93.00	97.00	99.80	98.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	100.00	89.00	96.60	99.80	98.60	97.60	99.20	92.80	97.60	98.20	98.80
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	100.00	94.40	95.40	99.80	98.20	97.80	99.00	92.60	98.60	98.80	98.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	99.60	90.00	96.20	99.80	99.00	98.00	98.80	92.60	97.00	99.00	99.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**99.80**	**93.60**	**93.00**	**99.60**	**98.80**	**97.40**	**98.80**	**92.40**	**96.60**	**98.60**	**98.40**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	99.80	90.80	93.20	99.80	98.80	96.00	98.80	92.40	95.20	98.40	97.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	99.80	96.00	92.40	99.60	98.40	97.40	98.60	92.20	95.20	98.60	98.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	100.00	93.80	93.40	99.60	99.40	98.80	99.00	92.60	99.40	98.80	98.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**99.80**	**96.60**	**90.80**	**99.80**	**99.40**	**97.00**	**98.80**	**93.00**	**99.60**	**98.60**	**98.20**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	99.80	98.40	90.60	99.80	99.60	97.00	98.80	93.00	99.80	98.40	98.20
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	99.80	96.80	91.20	99.80	99.40	96.60	98.60	93.00	98.80	98.80	98.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	99.80	94.60	91.00	99.60	99.40	96.80	99.20	92.80	99.60	98.60	97.80
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	99.80	96.60	90.00	99.60	99.20	97.40	98.80	92.80	100.00	98.60	98.00

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	ตาก	พิษณุโลก	กำแพงเพชร	พิจิตร	เพชรบูรณ์	นครสวรรค์	อุทัยธานี	สุพรรณบุรี	กาญจนบุรี	นครปฐม	ราชบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**94.20**	**93.00**	**91.00**	**98.80**	**98.40**	**99.40**	**100.00**	**97.00**	**100.00**	**98.80**	**99.00**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**93.40**	**93.60**	**93.00**	**98.60**	**98.80**	**99.00**	**100.00**	**97.40**	**100.00**	**96.80**	**98.20**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	96.40	94.80	93.60	98.60	98.40	99.40	100.00	97.60	100.00	97.80	98.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	91.20	93.20	91.40	98.60	98.80	99.00	100.00	97.40	100.00	97.40	98.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	94.20	93.40	94.20	98.20	99.00	99.00	100.00	97.60	100.00	95.60	97.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	91.80	93.00	93.00	98.80	98.80	98.80	100.00	97.20	100.00	96.40	98.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**92.40**	**93.20**	**93.00**	**98.40**	**98.40**	**99.20**	**99.80**	**96.80**	**100.00**	**95.80**	**97.20**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	93.00	92.80	92.20	98.40	98.40	99.00	99.80	96.80	100.00	95.40	96.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	91.40	93.20	92.00	98.60	98.40	99.00	99.60	96.20	100.00	96.00	96.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	93.00	93.60	94.60	98.40	98.20	99.40	100.00	97.40	100.00	96.20	98.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**92.00**	**93.20**	**90.60**	**98.60**	**98.40**	**99.20**	**99.80**	**96.60**	**100.00**	**96.80**	**96.40**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	92.80	93.40	91.40	98.20	98.60	99.40	99.80	96.60	100.00	96.20	96.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	91.40	92.80	90.20	98.60	98.20	99.20	99.80	96.40	100.00	97.20	95.40
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	92.00	93.00	90.60	98.60	98.40	99.00	99.80	96.40	100.00	96.20	97.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	91.60	93.20	90.00	98.60	98.40	99.40	99.80	96.80	100.00	97.80	96.00

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	สมุทรสาคร	สมุทรสงคราม	เพชรบุรี	ประจวบคีรีขันธ์	ชุมพร	ระนอง	สุราษฎร์ธานี	พังงา	นครศรีธรรมราช	กระบี่	ภูเก็ต
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**94.40**	**100.00**	**83.00**	**98.80**	**96.20**	**98.20**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**95.60**	**100.00**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**94.00**	**100.00**	**89.00**	**98.80**	**96.20**	**97.20**	**100.00**	**99.80**	**99.40**	**94.20**	**100.00**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	94.80	100.00	93.20	99.00	96.20	96.40	100.00	99.80	100.00	94.60	100.00
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	94.00	100.00	89.20	98.80	96.20	97.20	100.00	99.80	99.00	94.60	100.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	93.20	100.00	86.80	98.80	96.00	97.40	100.00	99.80	98.80	93.60	99.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	94.00	100.00	86.60	98.60	96.20	97.80	100.00	99.80	99.60	94.00	100.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**92.60**	**100.00**	**85.60**	**98.40**	**96.20**	**97.60**	**100.00**	**99.60**	**99.60**	**94.20**	**99.20**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	92.20	100.00	84.00	98.20	96.00	97.20	100.00	99.60	99.20	94.20	99.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	92.00	100.00	87.40	98.40	96.00	98.00	100.00	99.60	99.40	94.00	99.20
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	93.80	100.00	85.60	98.60	96.40	97.80	100.00	99.60	100.00	94.60	99.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**92.40**	**100.00**	**86.60**	**98.80**	**96.00**	**97.40**	**100.00**	**100.00**	**99.60**	**93.00**	**99.40**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	91.60	100.00	84.80	99.00	96.20	97.80	100.00	100.00	99.20	93.40	97.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	92.20	100.00	90.20	98.80	96.00	98.40	100.00	100.00	99.40	93.60	100.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	92.20	100.00	84.80	98.80	96.00	96.80	100.00	100.00	99.60	92.00	100.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	93.60	100.00	86.20	98.60	95.60	96.40	100.00	100.00	100.00	93.20	99.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านทะเบียนและภาษีรถ)

การให้บริการ	พัทลุง	ตรัง	สงขลา	สตูล	ปัตตานี	ยะลา	นราธิวาส
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**99.40**	**98.60**	**96.00**	**99.80**	**92.60**	**99.20**	**99.20**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**99.60**	**99.00**	**94.20**	**98.80**	**96.80**	**99.20**	**98.80**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	99.80	99.20	97.20	98.60	96.80	99.20	99.00
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	99.60	98.80	91.40	99.00	96.80	99.40	98.80
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	99.40	98.80	93.60	99.40	96.80	99.20	98.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	99.40	98.80	94.20	98.40	96.80	98.80	98.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**99.60**	**98.40**	**94.00**	**99.40**	**95.80**	**98.00**	**97.80**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	99.60	98.20	93.60	99.00	96.00	97.40	97.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	99.60	98.00	93.80	99.20	95.20	97.20	97.60
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	99.80	98.80	94.40	99.80	96.40	99.40	98.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**99.20**	**97.60**	**94.00**	**99.40**	**90.80**	**98.20**	**98.00**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	99.20	98.80	94.80	99.80	91.20	98.40	97.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	98.80	96.60	93.00	99.80	90.60	98.60	98.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	99.40	97.80	93.20	99.80	92.60	97.00	97.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	99.20	97.20	94.60	97.80	88.60	98.40	98.00

ภาคผนวก ง
ร้อยละละความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	ทั่วประเทศ	สขพ.1	สขพ.2	สขพ.3	สขพ.4	สขพ.5	ชัยนาท	สิงห์บุรี	ลพบุรี	อ่างทอง	สระบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**94.60**	**87.80**	**95.00**	**89.80**	**94.60**	**88.20**	**97.80**	**98.40**	**92.00**	**98.60**	**88.40**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**94.80**	**89.80**	**94.20**	**91.60**	**95.20**	**89.20**	**97.40**	**98.20**	**93.60**	**98.20**	**88.80**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	95.00	89.60	94.20	91.40	94.40	88.80	97.60	98.00	93.80	98.60	88.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	94.60	90.00	94.20	91.40	95.40	89.00	97.60	98.40	93.60	98.00	89.00
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	94.80	89.60	94.20	92.00	95.60	89.60	97.20	98.20	93.60	97.80	89.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	94.80	90.20	94.20	91.60	95.60	89.40	97.20	98.40	93.20	98.00	88.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**94.20**	**88.20**	**92.20**	**91.00**	**95.00**	**87.60**	**96.40**	**98.00**	**92.80**	**97.80**	**88.80**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	94.00	87.60	92.20	91.60	94.00	87.40	95.80	98.20	92.60	97.80	88.40
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	94.00	88.60	92.00	90.40	94.80	87.40	96.80	97.80	92.80	98.00	88.40
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	94.40	88.20	92.60	90.80	96.00	88.00	96.40	98.20	93.00	97.80	89.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**93.80**	**87.40**	**93.60**	**88.20**	**92.60**	**85.80**	**96.80**	**97.60**	**91.00**	**98.40**	**88.60**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	94.20	86.80	94.40	89.00	93.40	86.20	96.40	97.60	92.60	98.40	87.80
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	93.40	87.60	93.40	88.20	92.60	85.20	96.80	97.40	90.80	98.60	89.20
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	94.00	87.40	94.40	88.40	94.00	87.20	97.00	97.60	90.40	98.40	89.00
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	93.60	87.80	92.40	87.20	90.60	84.40	97.00	97.40	89.80	98.40	88.40

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	พระนครศรีอยุธยา	ปทุมธานี	นนทบุรี	สมุทรปราการ	นครนายก	ปราจีนบุรี	ฉะเชิงเทรา	ชลบุรี	ระยอง	จันทบุรี	ตราด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**94.40**	**96.60**	**100.00**	**99.40**	**97.40**	**99.00**	**97.80**	**92.60**	**95.80**	**87.20**	**98.20**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**95.20**	**97.00**	**99.40**	**99.40**	**97.60**	**99.00**	**97.20**	**92.60**	**95.00**	**89.20**	**98.20**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	96.40	97.20	98.00	99.40	97.40	99.40	96.80	93.00	97.80	87.40	98.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	93.60	97.80	99.40	99.40	97.40	99.00	96.80	91.80	92.60	89.60	98.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.20	97.00	100.00	99.40	97.80	98.80	97.00	92.20	95.40	90.20	98.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	94.80	96.20	99.80	99.40	97.80	98.80	97.80	93.20	93.80	89.20	98.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**93.40**	**94.80**	**99.40**	**99.40**	**97.40**	**97.40**	**96.60**	**92.40**	**94.60**	**88.20**	**97.80**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	93.40	94.20	99.60	99.40	97.20	97.20	96.80	92.40	95.20	86.40	97.20
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	92.80	94.20	98.80	99.40	97.80	96.80	96.20	92.20	93.80	88.20	98.00
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	94.20	96.20	99.60	99.40	97.40	98.40	96.80	92.60	95.00	89.80	98.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.20**	**94.80**	**97.60**	**99.40**	**97.80**	**98.00**	**96.60**	**92.00**	**95.40**	**86.60**	**98.20**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	95.60	95.20	97.60	99.40	97.80	98.40	97.00	92.20	95.60	87.40	98.60
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	94.60	96.20	96.40	99.20	97.60	98.40	96.40	92.00	95.80	86.40	98.20
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.20	95.80	98.80	99.40	97.80	96.80	96.60	92.00	95.20	86.60	97.80
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	95.00	91.80	97.20	99.40	97.60	98.20	96.20	91.40	94.80	86.00	97.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	สระแก้ว	ชัยภูมิ	ยโสธร	อุบลราชธานี	ศรีสะเกษ	บุรีรัมย์	นครราชสีมา	สุรินทร์	อำนาจเจริญ	หนองบัวลำภู
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**97.20**	**88.60**	**99.80**	**99.20**	**92.20**	**89.00**	**95.80**	**94.00**	**99.00**	**83.00**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**97.20**	**90.40**	**99.80**	**99.20**	**91.00**	**90.20**	**96.20**	**96.00**	**97.20**	**81.20**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.20	89.80	99.80	99.40	89.40	90.20	95.60	96.00	97.20	87.20
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	97.20	90.20	99.60	99.20	90.80	89.20	96.20	96.20	96.80	81.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	97.40	90.60	99.80	99.40	92.00	90.40	96.00	95.40	97.20	76.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	97.00	90.80	99.60	99.00	91.80	90.80	97.00	96.00	97.40	79.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**97.20**	**89.40**	**99.80**	**98.60**	**91.60**	**89.20**	**95.40**	**95.40**	**97.20**	**81.60**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	97.20	89.20	99.80	98.60	91.60	88.60	95.40	95.20	96.80	80.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	97.20	88.80	99.60	98.40	91.00	90.00	94.40	95.40	97.20	82.00
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	97.40	90.20	99.80	99.00	92.20	88.80	96.20	95.40	97.40	81.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**96.60**	**89.00**	**99.80**	**98.80**	**91.00**	**88.40**	**94.80**	**95.60**	**97.60**	**79.80**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	97.20	90.00	99.80	99.20	91.40	88.60	95.40	95.40	97.80	81.00
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	97.00	88.80	99.80	97.80	91.40	87.40	95.00	96.20	97.80	80.00
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	95.80	89.00	99.80	99.40	90.80	88.80	94.60	95.60	97.40	79.40
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	96.60	88.40	99.60	99.00	90.20	88.40	94.20	95.40	97.60	79.00

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	บึงกาฬ	หนองคาย	เลย	อุดรธานี	นครพนม	สกลนคร	ขอนแก่น	กาฬสินธุ์	มหาสารคาม	ร้อยเอ็ด
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**89.40**	**91.60**	**100.00**	**97.80**	**100.00**	**92.40**	**97.00**	**95.00**	**79.60**	**95.00**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**92.60**	**93.00**	**100.00**	**97.80**	**100.00**	**93.40**	**95.20**	**95.80**	**84.40**	**96.00**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	93.60	93.60	100.00	97.60	100.00	93.60	94.80	96.60	75.40	96.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	92.00	93.20	99.80	97.60	100.00	93.80	95.60	96.00	90.80	96.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	92.40	92.80	100.00	98.20	100.00	93.00	95.40	95.40	86.00	95.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	92.40	92.60	100.00	97.80	100.00	92.80	95.00	95.40	85.40	95.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**90.20**	**91.40**	**100.00**	**97.80**	**99.40**	**92.60**	**94.20**	**95.00**	**80.00**	**92.80**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	90.60	91.20	100.00	97.80	99.20	92.60	94.20	95.00	80.20	91.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	89.60	91.40	100.00	97.60	99.20	92.40	93.80	94.80	79.00	92.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	90.40	91.80	100.00	97.80	99.80	92.60	94.40	95.00	81.00	94.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**86.40**	**91.80**	**100.00**	**97.60**	**95.80**	**92.80**	**96.60**	**94.60**	**70.40**	**94.60**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	89.00	91.40	100.00	97.40	91.80	92.40	96.20	94.20	79.60	95.40
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	82.20	92.00	100.00	98.00	91.80	92.20	96.60	94.80	67.60	94.20
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	87.60	91.80	100.00	97.40	99.60	92.80	97.00	94.60	69.20	94.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	86.80	91.80	100.00	97.60	99.80	93.40	96.60	94.40	65.00	94.60

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	มุกดาหาร	เชียงราย	แม่ฮ่องสอน	เชียงใหม่	พะเยา	น่าน	ลำพูน	ลำปาง	แพร่	อุตรดิตถ์	สุโขทัย
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**92.40**	**97.40**	**100.00**	**94.00**	**100.00**	**99.00**	**97.20**	**93.00**	**97.60**	**84.00**	**92.80**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**91.40**	**96.20**	**100.00**	**93.80**	**100.00**	**99.40**	**96.20**	**94.20**	**97.80**	**89.20**	**93.40**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	92.00	96.20	99.80	94.20	100.00	99.40	98.20	95.40	97.60	95.80	92.60
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	91.60	96.20	100.00	93.00	100.00	99.00	94.00	93.80	97.80	85.40	93.40
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	92.00	96.60	99.80	94.20	100.00	99.60	97.00	93.40	98.00	88.00	93.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	90.20	96.00	100.00	93.40	100.00	99.60	95.80	94.40	97.80	87.20	93.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**91.20**	**95.20**	**100.00**	**93.20**	**100.00**	**99.40**	**95.80**	**93.00**	**97.40**	**84.60**	**92.80**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	91.40	95.40	100.00	93.20	100.00	99.20	97.00	92.40	97.40	85.60	92.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	91.00	94.00	100.00	92.80	100.00	99.20	94.60	92.80	97.20	84.00	92.60
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	91.00	96.40	100.00	93.60	100.00	99.60	95.80	94.00	97.40	84.20	93.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**90.60**	**94.00**	**100.00**	**93.80**	**100.00**	**99.40**	**96.60**	**93.00**	**96.00**	**84.40**	**93.40**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	91.60	95.00	100.00	93.80	100.00	99.40	97.20	94.40	95.40	85.20	93.20
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	88.60	93.60	100.00	93.60	100.00	99.60	96.00	92.00	96.00	84.00	93.20
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	91.80	93.40	100.00	93.40	100.00	99.20	96.80	92.60	96.80	83.60	93.40
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	90.40	93.80	100.00	94.40	100.00	99.40	96.40	93.20	96.00	84.40	93.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	ตาก	พิษณุโลก	กำแพงเพชร	พิจิตร	เพชรบูรณ์	นครสวรรค์	อุทัยธานี	สุพรรณบุรี	กาญจนบุรี	นครปฐม	ราชบุรี
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**89.80**	**90.40**	**97.80**	**99.60**	**91.00**	**95.20**	**99.60**	**84.20**	**100.00**	**100.00**	**98.20**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**91.80**	**90.60**	**99.00**	**99.40**	**90.60**	**95.60**	**99.80**	**87.40**	**99.60**	**100.00**	**98.40**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	92.20	90.60	99.00	99.80	89.00	94.80	100.00	86.40	99.60	100.00	98.40
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	91.80	90.60	98.80	98.80	91.20	95.40	100.00	89.00	99.60	100.00	98.20
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	91.80	90.60	99.00	99.60	92.00	96.20	99.60	86.20	99.60	100.00	98.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	91.60	90.60	98.80	99.60	90.20	95.60	99.40	87.60	99.60	100.00	98.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**89.80**	**90.20**	**98.60**	**99.20**	**90.20**	**94.80**	**99.20**	**85.80**	**99.60**	**100.00**	**97.80**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	89.80	90.40	98.40	99.20	90.40	95.20	99.60	85.00	99.60	100.00	97.80
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	89.20	90.00	99.00	99.40	90.00	94.40	98.60	87.20	99.40	100.00	97.60
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	90.60	90.40	98.40	99.00	90.20	95.00	99.40	85.40	99.80	100.00	98.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**87.20**	**89.80**	**98.60**	**99.40**	**91.80**	**95.60**	**99.60**	**84.60**	**100.00**	**100.00**	**98.00**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	87.40	90.20	98.20	99.60	92.20	96.00	99.40	84.40	100.00	100.00	98.00
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	86.40	89.80	98.40	99.00	92.60	95.20	99.60	83.80	100.00	100.00	98.20
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	87.20	90.40	98.80	99.80	91.80	96.00	99.80	85.40	99.80	100.00	98.20
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	87.40	89.00	99.00	98.80	90.20	95.20	99.80	84.40	100.00	100.00	97.60

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	สมุทรสาคร	สมุทรสงคราม	เพชรบุรี	ประจวบคีรีขันธ์	ชุมพร	ระนอง	สุราษฎร์ธานี	พังงา	นครศรีธรรมราช	กระบี่	ภูเก็ต
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**96.60**	**95.40**	**94.60**	**90.80**	**97.20**	**95.20**	**88.00**	**99.00**	**99.20**	**96.00**	**99.20**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**96.60**	**95.20**	**95.20**	**92.00**	**96.60**	**94.20**	**88.60**	**96.20**	**98.00**	**94.00**	**99.40**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	97.00	94.80	95.40	92.20	96.60	96.00	88.60	95.80	100.00	94.20	98.80
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.60	94.80	95.00	91.60	97.00	94.60	89.20	96.40	97.40	91.40	99.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	96.00	95.60	94.80	92.40	96.60	92.00	88.00	96.00	96.40	95.40	99.60
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	96.80	95.40	95.40	91.40	96.20	93.80	88.20	96.60	98.40	94.80	99.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**96.40**	**94.40**	**94.40**	**91.00**	**96.20**	**94.00**	**88.20**	**95.80**	**98.40**	**92.20**	**99.40**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	96.20	94.60	93.80	90.60	96.20	94.00	88.20	96.20	98.80	91.20	99.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	96.00	94.40	94.40	91.00	95.80	94.40	88.60	95.40	97.60	90.60	99.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	97.20	94.40	95.20	91.60	96.40	93.40	88.00	96.00	99.00	94.80	99.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.60**	**95.60**	**93.40**	**89.60**	**95.80**	**94.20**	**89.40**	**96.80**	**98.80**	**94.80**	**99.60**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	96.20	95.80	93.40	89.60	95.80	94.20	89.40	97.40	99.40	94.60	99.00
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	94.00	95.40	92.80	89.20	95.60	95.40	89.40	96.40	98.40	92.60	99.80
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	96.00	95.40	93.40	90.20	95.60	93.20	90.00	96.60	99.20	95.80	99.60
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	96.20	95.60	93.60	89.60	95.80	94.00	89.00	96.60	98.00	95.80	99.80

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมการขนส่งทางบก
(ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ)

การให้บริการ	พัทลุง	ตรัง	สงขลา	สตูล	ปัตตานี	ยะลา	นราธิวาส
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	**99.00**	**85.40**	**92.80**	**99.40**	**89.80**	**98.80**	**81.40**
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**97.80**	**85.60**	**92.40**	**99.60**	**89.20**	**94.80**	**84.20**
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	98.20	83.60	94.60	99.80	89.00	99.00	84.00
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.40	85.80	91.80	99.80	89.20	90.60	83.60
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	97.60	86.00	91.40	99.60	89.20	94.80	84.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	99.00	87.00	92.00	99.20	89.20	94.60	84.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**97.40**	**86.20**	**92.20**	**99.60**	**89.60**	**96.20**	**83.60**
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	96.60	86.20	91.00	99.60	89.60	98.40	83.00
6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	98.40	85.60	92.40	99.40	89.60	93.80	82.80
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	97.20	86.60	93.00	99.80	89.60	96.20	85.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**98.40**	**85.80**	**91.20**	**98.60**	**90.00**	**95.80**	**81.60**
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	98.00	88.00	91.00	99.00	90.00	99.00	82.00
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	99.20	84.60	91.20	98.20	90.00	93.40	82.60
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	97.60	85.40	91.60	98.60	90.00	94.60	81.40
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	98.60	85.40	91.00	98.40	89.80	96.00	80.00