



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ไตรมาสที่ ๒

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๒ (๑ มกราคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๒๙,๔๒๘ ราย (พรบ.รถยนต์ ๒๘,๗๙๐ ราย พรบ.ขนส่ง ๖๓๘ ราย)
๒. จำนวนกลุ่มสอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๓๐๐ ราย
๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๕
๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ข้อ ๕. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๓
๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ข้อ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๗

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้มีมุมสำหรับพักผ่อนเพิ่มเติม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายรัชชัย ทารินโส)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

- ทน

(นายรัชชัย วิริยะจิต)

ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

๐๔๕๑-๕๕

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียนและภาษีรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2565

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	รวม	ตอบแบบสอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ
#ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	1,449	300	4.830	96.60
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	1,453	300	4.843	96.87
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	1,458	300	4.860	97.20
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	1,444	300	4.813	96.27
#ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	1,465	300	4.883	97.67
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	1,457	300	4.857	97.13
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	1,453	300	4.843	96.87
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	1,457	300	4.857	97.13
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	1,472	300	4.907	98.13
#ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	1,446	300	4.820	96.40
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	1,437	300	4.790	95.80
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	1,399	300	4.663	93.27
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	1,449	300	4.830	96.60
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	1,440	300	4.800	96.00
#ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	1,455	300	4.850	97.00
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	1,455	300	4.850	97.00
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	1,456	300	4.853	97.07
#ความพึงพอใจในภาพรวม					
	5	1,450	300	4.833	96.67
				4.832	96.65



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร ๐-๔๒๔๙-๑๒๔๕ ต่อ ๑๐๒...
ที่ บก ๐๐๑๒/..... วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕
เรื่อง สรุปผลตามตัวชี้วัดที่ ๑๒.๒ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้สำรวจความพึงพอใจตามตัวชี้วัดที่ ๑๒.๒ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ไตรมาสที่ ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕) นั้น

บัดนี้ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจและประเมินผล ประจำปี ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) แล้ว โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการคือ ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศ แม้จะมีพัดลมก็ยังไม่เพียงพอทำให้อากาศร้อนเนื่องจากสภาพอากาศถ่ายเทไม่สะดวก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกรวิทย์พิชัย กุ่มดวง)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

เรียน หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
เพื่อโปรดพิจารณา

(นางอมร สอนเชียงคำ)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

ทราบ

(นายรัชชัย วิริยะจิตต์)

ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนน	รวม	ตอบแบบ	เฉลี่ย	ร้อยละ
	เต็ม				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๕	๙๘๘	๒๐๐	๔.๙๔๐	๙๘.๘๐
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๕	๙๖๐	๒๐๐	๔.๘๐๐	๙๖.๐๐
๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๕	๙๗๙	๒๐๐	๔.๘๙๕	๙๗.๙๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	๕	๙๗๓	๒๐๐	๔.๘๖๕	๙๗.๓๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	๕	๙๗๔	๒๐๐	๔.๘๗๐	๙๗.๔๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕	๙๖๘	๒๐๐	๔.๘๔๐	๙๖.๘๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๕	๙๗๕	๒๐๐	๔.๘๗๕	๙๗.๕๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๙๖๔	๒๐๐	๔.๘๒๐	๙๖.๔๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕	๙๘๗	๒๐๐	๔.๙๓๕	๙๘.๗๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๕	๙๕๕	๒๐๐	๔.๗๗๕	๙๕.๕๐
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๕	๙๔๐	๒๐๐	๔.๗๐๐	๙๔.๐๐
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	๕	๙๖๘	๒๐๐	๔.๘๔๐	๙๖.๘๐
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๕	๙๓๕	๒๐๐	๔.๖๗๕	๙๓.๕๐
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลายหลายรูปแบบ	๕	๙๖๐	๒๐๐	๔.๘๐๐	๙๖.๐๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๕	๙๘๕	๒๐๐	๔.๙๒๕	๙๘.๕๐
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๕	๙๘๘	๒๐๐	๔.๙๔๐	๙๘.๘๐
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๕	๙๕๗	๒๐๐	๔.๗๘๕	๙๕.๗๐
ภาพรวมของการให้บริการ					
	๕	๙๖๘	๒๐๐	๔.๘๔๐	๙๖.๘๐
				๔.๘๔๐	๙๖.๘๐