



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ไตรมาสที่ ๑

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๒๙,๒๐๙ ราย (พรบ.รถยนต์ ๒๘,๓๔๐ ราย พรบ.ขนส่ง ๘๖๙ ราย)
๒. จำนวนสุ่มสอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๓๐๐ ราย
๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐
๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ข้อ ๑. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐
๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ข้อ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
 ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ด้านการอำนวยความสะดวกสบาย อากาศร้อน ไม่มีแอร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธวัชชัย หารินไสล)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

- ทน

(นายธวัชชัย วิริยะจิตต์)

ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียนและภาษีรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2566

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	รวม	ตอบแบบสอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ
#ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	1,433	300	4.777	95.53
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	1,488	300	4.960	99.20
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	1,465	300	4.883	97.67
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	1,477	300	4.923	98.47
#ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	1,485	300	4.950	99.00
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	1,466	300	4.887	97.73
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	1,482	300	4.940	98.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	1,445	300	4.817	96.33
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	1,471	300	4.903	98.07
#ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	1,480	300	4.933	98.67
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	1,452	300	4.840	96.80
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	1,420	300	4.733	94.67
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	1,431	300	4.770	95.40
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	1,450	300	4.833	96.67
#ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	1,471	300	4.903	98.07
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	1,457	300	4.857	97.13
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	1,461	300	4.870	97.40
#ความพึงพอใจในภาพรวม	5	1,463	300	4.877	97.53
				4.870	97.40



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร. ๐ ๔๒๔๔ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ไตรมาสที่ ๑

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๕,๗๓๓ ราย (พรบ.รถยนต์ ๔,๙๖๓ ราย พรบ.ขนส่ง ๗๗๐ ราย)

๒. จำนวนสุ่มสอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๐๐ ราย

๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐

๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ด้านการอำนวยความสะดวกสบาย แก้อื้อที่พักรอสำหรับผู้มาติดต่อบ่อยเกินไปและมีสภาพขุด ควรจัดหาเก้าอี้ใหม่ไว้คอยบริการเพิ่มเติม แทนเก้าอี้เดิมที่ชำรุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอมร สอนเชียงคำ)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

- ทน

(นายรัชชัย วิริยะจิตต์)
ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนน	รวม	ตอบแบบ สอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ
	เต็ม				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๕	๙๘๕	๒๐๐	๔.๙๒๕	๙๘.๕๐
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๕	๙๗๒	๒๐๐	๔.๘๖๐	๙๗.๒๐
๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๕	๙๗๐	๒๐๐	๔.๘๕๐	๙๗.๐๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	๕	๙๖๕	๒๐๐	๔.๘๒๕	๙๖.๕๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	๕	๙๘๕	๒๐๐	๔.๙๒๕	๙๘.๕๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕	๙๙๐	๒๐๐	๔.๙๕๐	๙๙.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๕	๙๘๐	๒๐๐	๔.๙๐๐	๙๘.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๙๘๐	๒๐๐	๔.๙๐๐	๙๘.๐๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕	๙๘๕	๒๐๐	๔.๙๒๕	๙๘.๕๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๕	๙๗๐	๒๐๐	๔.๘๕๐	๙๗.๐๐
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๕	๙๖๕	๒๐๐	๔.๘๒๕	๙๖.๕๐
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	๕	๙๓๕	๒๐๐	๔.๖๗๕	๙๓.๕๐
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๕	๙๖๘	๒๐๐	๔.๘๔๐	๙๖.๘๐
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลายหลายรูปแบบ	๕	๙๖๕	๒๐๐	๔.๘๒๕	๙๖.๕๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๕	๙๘๐	๒๐๐	๔.๙๐๐	๙๘.๐๐
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๕	๙๗๐	๒๐๐	๔.๘๕๐	๙๗.๐๐
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๕	๙๖๐	๒๐๐	๔.๘๐๐	๙๖.๐๐
ภาพรวมของการให้บริการ	๕	๙๖๕	๒๐๐	๔.๘๖๐	๙๖.๕๐
				๔.๘๖๐	๙๖.๕๐