



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ไตรมาสที่ ๒

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๒ (๑ มกราคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๓๐,๔๓๙ ราย (พรบ.รถยนต์ ๒๙)๗๔๘ ราย พรบ.ขนส่ง ๖๔๑ ราย)
๒. จำนวนสุ่มสอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๓๐๐ ราย
๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๗
๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ข้อ ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๓
๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ข้อ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
- ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ อยากให้มีบริการน้ำดื่มเพิ่มเติม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธวัชชัย ทารินไสล)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

- ทน

(นายธวัชชัย วิริยะจิตต์)
ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

วิทยาลัยการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียนและภาษีรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2566

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	รวม	ตอบแบบสอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ
#ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	1,471	300	4.903	98.07
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	1,476	300	4.920	98.40
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	1,481	300	4.937	98.73
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตาม: ก่อน - หลัง	5	1,460	300	4.867	97.33
#ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	1,462	300	4.873	97.47
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	1,462	300	4.873	97.47
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	1,458	300	4.860	97.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	1,460	300	4.867	97.33
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	1,467	300	4.890	97.80
#ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	1,450	300	4.833	96.67
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	1,439	300	4.797	95.93
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	1,401	300	4.670	93.40
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	1,429	300	4.763	95.27
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	1,460	300	4.867	97.33
#ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	1,461	300	4.870	97.40
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	1,477	300	4.923	98.47
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	1,468	300	4.893	97.87
#ความพึงพอใจในภาพรวม	5	1,453	300	4.843	96.87
				4.858	97.17



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ไตรมาสที่ ๒

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๒ (๑ มกราคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๔,๑๔๐ ราย (พรบ.รถยนต์ ๓,๕๔๐ ราย พรบ.ขนส่ง ๖๐๐ ราย)

๒. จำนวนกลุ่มสอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๐๐ ราย

๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐

๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐

๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ด้านการอำนวยความสะดวกสบาย อากาศร้อน ไม่มีแอร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกรวิทย์พิชัย กุ่มดวง)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

- จก

(นายธวัชชัย วัชรยะจิตต์)
ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ
ไตรมาสที่ ๒ 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	๙๙๑	๒๐๐	๔.๙๕๕	๙๙.๑๐	
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	๔.๘๖๘	๙๖.๕๐
				๔.๘๖๘	๙๖.๕๐	