



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / - วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ไตรมาสที่ ๔

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๔ (๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๒๑,๗๑๐ ราย (พรบ.รถยนต์ ๒๑,๒๒๗ ราย พรบ.ขนส่ง ๔๘๓ ราย)

๒. จำนวนผู้สอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๓๐๐ ราย

๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๗

๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๗

๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๗

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ อยากให้มีการนำดื่มเพิ่มเติม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายรัชชัย หารินไสล)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

- กบง.

(นายรัชชัย วิริยะจิตต์)
ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

๑๔ ก.ย. ๖๕

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียนและภาษีรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2565

รายการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม					
#ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	1,447	300	4.823	96.47	
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	1,455	300	4.850	97.00	
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	1,467	300	4.890	97.80	
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	1,459	300	4.863	97.27	
#ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	1,474	300	4.913	98.27	
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	1,457	300	4.857	97.13	
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	1,458	300	4.860	97.20	
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	1,454	300	4.847	96.93	
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	1,455	300	4.850	97.00	
#ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	1,443	300	4.810	96.20	
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	1,445	300	4.817	96.33	
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	1,399	300	4.663	93.27	
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	1,462	300	4.873	97.47	
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	1,444	300	4.813	96.27	
#ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	1,457	300	4.857	97.13	
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	1,451	300	4.837	96.73	
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	1,461	300	4.870	97.40	
#ความพึงพอใจในภาพรวม		5	1,439	300	4.797	95.93
				4.832	96.77	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร. ๐-๔๒๔๙-๑๒๔๕ ต่อ ๑๐๒
ที่ บก.๐๐๑๒/ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลตามตัวชี้วัดที่ ๑๒.๒ ประจำไตรมาสที่ ๔

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้สำรวจความพึงพอใจตามตัวชี้วัดที่ ๑๒.๒ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ไตรมาสที่ ๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) นั้น

บัดนี้ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจและประเมินผล ประจำไตรมาส ที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) แล้ว โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการคือ คือเก้าอี้ชำรุดและไม่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอมรสอน เชียงคำ)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ
เพื่อโปรดพิจารณาลงนาม

ทราบ

(นางอมร สอนเชียงคำ)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

(นายธวัชชัย วิริยะจิตต์)
ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

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	๙๖๘	๒๐๐	๔.๘๔๐	๙๖.๘๐	
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๕	๙๓๕	๒๐๐	๔.๖๗๕	๙๓.๕๐	
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	