



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ไตรมาสที่ ๓

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๓ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๓๑,๔๖๐ ราย (พรบ.รถยนต์ ๓๐,๖๔๑ ราย พรบ.ขนส่ง ๘๑๙ ราย)
๒. จำนวนสุ่มสอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๐๐ ราย
๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๓
๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ข้อ ๓ มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐
๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ข้อ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ด้านการอำนวยความสะดวกสบาย อากาศร้อน ไม่มีแอร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวัชชัย หารินไสล)
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

- ทราบ

(นายวัชชัย วิริยะจิตต์)
ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ
- 3 ก.ค. 2566

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียนและภาษีรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2566

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	รวม	ตอบแบบสอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ
#ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	481	100	4.81	96.20
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	487	100	4.87	97.40
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	491	100	4.91	98.20
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	485	100	4.85	97.00
#ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	487	100	4.87	97.40
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	489	100	4.89	97.80
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	484	100	4.84	96.80
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	487	100	4.87	97.40
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	5	482	100	4.82	96.40
เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
#ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	483	100	4.83	96.60
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	477	100	4.77	95.40
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม	5	457	100	4.57	91.40
หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ					
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	481	100	4.81	96.20
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	482	100	4.82	96.40
#ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	488	100	4.88	97.60
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	483	100	4.83	96.60
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	485	100	4.85	97.00
#ความพึงพอใจในภาพรวม				4.88	97.60
				4.83	96.63



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ไตรมาสที่ ๓

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๕,๘๑๕ ราย (พรบ.รถยนต์ ๕,๑๙๑ ราย พรบ.ขนส่ง ๖๒๔ ราย)

๒. จำนวนผู้สอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๐๐ ราย

๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๔

๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๐

๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลาย ๆ รูปแบบ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ขอให้เพิ่มช่องทางการชำระเงิน นอกเหนือจากการชำระเงินค่าธรรมเนียมเป็นเงินสดเพียงอย่างเดียว อย่างเช่น ชำระผ่านระบบธนาคารหรือผ่านแอปชำระเงินต่าง ๆ โดยตรง หรือใช้เครื่องรูดบัตรเครดิต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอมร สอนเชียงคำ)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาต

- ทราบ

(นายธวัชชัย วิริยะจิตต์)

ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

- 4 ก.ค. 2566

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น	
เป้าหมาย	คะแนน	รวม	ตอบแบบ สอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ	
	เต็ม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๕	๙๘๐	๒๐๐	๔.๙๐๐	๙๘.๐๐	
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๕	๙๘๐	๒๐๐	๔.๙๐๐	๙๘.๐๐	
๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๕	๙๘๐	๒๐๐	๔.๙๐๐	๙๘.๐๐	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	๕	๙๙๐	๒๐๐	๔.๙๕๐	๙๙.๐๐	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	๕	๙๘๖	๒๐๐	๔.๙๓๐	๙๘.๖๐	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕	๙๘๕	๒๐๐	๔.๙๒๕	๙๘.๕๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๕	๙๘๘	๒๐๐	๔.๙๔๐	๙๘.๘๐	
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๙๘๔	๒๐๐	๔.๙๒๐	๙๘.๔๐	
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕	๙๙๐	๒๐๐	๔.๙๕๐	๙๙.๐๐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๕	๙๖๐	๒๐๐	๔.๘๐๐	๙๖.๐๐	
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๕	๙๗๐	๒๐๐	๔.๘๕๐	๙๗.๐๐	
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	๕	๙๖๕	๒๐๐	๔.๘๒๕	๙๖.๕๐	
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๕	๙๖๕	๒๐๐	๔.๘๒๕	๙๖.๕๐	
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลายหลายรูปแบบ	๕	๙๕๕	๒๐๐	๔.๗๗๕	๙๕.๕๐	
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๕	๙๘๕	๒๐๐	๔.๙๒๕	๙๘.๕๐	
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๕	๙๘๐	๒๐๐	๔.๙๐๐	๙๘.๐๐	
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๕	๙๙๐	๒๐๐	๔.๙๕๐	๙๙.๐๐	
ภาพรวมของการให้บริการ		๕	๙๗๘	๒๐๐	๔.๘๙๒	๙๗.๘๔
				๔.๘๙๒	๙๗.๘๔	