



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ไตรมาสที่ ๔

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ตามที่ ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๔ (๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๒๕,๙๕๕ ราย (พรบ.รถยนต์ ๒๕,๔๔๗ ราย พรบ.ขนส่ง ๕๐๘ ราย)
๒. จำนวนผู้สอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๐๐ ราย
๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๗
๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ข้อ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐
๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ข้อ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ด้านการอำนวยความสะดวกสบาย ไม่มีเครื่องปรับอากาศ พัดลมไม่เพียงพอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายรัชชัย หารินไสล)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

- ทราบ

(นางศศิธร อารณรัตน์กุล)

ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียนและภาษีรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2566

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	รวม	ตอบแบบสอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ
#ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	482	100	4.82	96.40
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	474	100	4.74	94.80
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	475	100	4.75	95.00
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	479	100	4.79	95.80
#ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	485	100	4.85	97.00
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	479	100	4.79	95.80
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	481	100	4.81	96.20
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	465	100	4.65	93.00
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	464	100	4.64	92.80
#ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	464	100	4.64	92.80
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	459	100	4.59	91.80
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	424	100	4.24	84.80
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	453	100	4.53	90.60
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	463	100	4.63	92.60
#ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	469	100	4.69	93.80
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	474	100	4.74	94.80
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	463	100	4.63	92.60
#ความพึงพอใจในภาพรวม	5	459	100	4.59	91.80
				4.67	93.47



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ไตรมาสที่ ๔

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

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

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๔,๒๐๗ ราย (พรบ.รถยนต์ ๓,๕๒๑ ราย พรบ.ขนส่ง ๖๘๖ ราย)
๒. จำนวนกลุ่มสอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๐๐ ราย
๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๘
๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ข้อ ๒. มีการติดประกาศชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจนคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐
 - ข้อ ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐
๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ข้อ ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๘

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ด้านการอำนวยความสะดวกสบายในขณะระบบไฟฟ้าขัดข้อง แล้วไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ ต้องรอให้ระบบไฟฟ้ากลับมาเป็นปกติเท่านั้น ไม่มีเครื่องสำรองไฟเพื่อเก็บและจ่ายกระแสไฟฟ้าชั่วคราวสำหรับระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในขณะระบบไฟฟ้าขัดข้อง เป็นเหตุให้ประชาชนต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน ทำให้ส่วนราชการได้รับความเสียหาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอมร สอนเชียงคำ)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน รักษาราชการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาต

- ทราบ

(นางศศิธร อารณ์ธนกุล)
ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ
ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น	
เป้าหมาย	คะแนน	รวม	ตอบแบบ สอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ	
	เต็ม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๕	๙๙๐	๒๐๐	๔.๙๕๐	๙๙.๐๐	
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๕	๙๙๕	๒๐๐	๔.๙๗๕	๙๙.๕๐	
๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๕	๙๙๒	๒๐๐	๔.๙๖๐	๙๙.๒๐	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	๕	๙๙๕	๒๐๐	๔.๙๗๕	๙๙.๕๐	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	๕	๙๙๒	๒๐๐	๔.๙๖๐	๙๙.๒๐	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕	๙๘๖	๒๐๐	๔.๙๓๐	๙๘.๖๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๕	๙๘๐	๒๐๐	๔.๙๐๐	๙๘.๐๐	
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๙๘๕	๒๐๐	๔.๙๒๕	๙๘.๕๐	
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕	๙๙๒	๒๐๐	๔.๙๖๐	๙๙.๒๐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๕	๙๙๐	๒๐๐	๔.๙๕๐	๙๙.๐๐	
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๕	๙๘๗	๒๐๐	๔.๙๓๕	๙๘.๗๐	
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	๕	๙๘๕	๒๐๐	๔.๙๒๕	๙๘.๕๐	
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๕	๙๘๔	๒๐๐	๔.๙๒๐	๙๘.๔๐	
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลายหลายรูปแบบ	๕	๙๘๐	๒๐๐	๔.๙๐๐	๙๘.๐๐	
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๕	๙๙๐	๒๐๐	๔.๙๕๐	๙๙.๐๐	
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๕	๙๙๕	๒๐๐	๔.๙๗๕	๙๙.๕๐	
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๕	๙๙๒	๒๐๐	๔.๙๖๐	๙๙.๒๐	
ภาพรวมของการให้บริการ		๕	๙๘๙	๒๐๐	๔.๙๔๔	๙๘.๘๘
				๔.๙๔๔	๙๘.๘๘	