



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๔๒๔๕ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ไตรมาสที่ ๑

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ผ่าน หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ตามที่ ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๓๓,๐๐๑ ราย (พรบ.รถยนต์ ๓๒,๐๔๑ ราย พรบ.ขนส่ง ๙๑๐ ราย)

๒. จำนวนสุ่มสอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๑๐๐ ราย

๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐

๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐

๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

อนึ่ง จาก ...แจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ อยากให้มีที่นั่งคอยเพิ่มเติม และมีจุดประชาสัมพันธ์ประจำแต่ละชั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจุฑามาศ คำวันดี)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

เพื่อโปรดทราบ

(นายธวัชชัย ทารินไสล)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

- ๓๓๖

- ๓๓๗

- ๓๓๘
๓๓๙-๓๔๐

(นางศศิธร อานนท์กุล)

ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

- 3 ม.ค. 2567

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียนและภาษีรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2567

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	รวม	ตอบแบบสอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ
#ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	485	100	4.85	97.00
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	488	100	4.88	97.60
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	497	100	4.97	99.40
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	489	100	4.89	97.80
#ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	495	100	4.95	99.00
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	488	100	4.88	97.60
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	490	100	4.90	98.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	489	100	4.89	97.80
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	493	100	4.93	98.60
#ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	486	100	4.86	97.20
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	492	100	4.92	98.40
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	461	100	4.61	92.20
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	482	100	4.82	96.40
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	487	100	4.87	97.40
#ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	492	100	4.92	98.40
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	489	100	4.89	97.80
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	485	100	4.85	97.00
#ความพึงพอใจในภาพรวม					
	5	478	100	4.78	95.60
				4.87	97.40



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร. ๐ ๔๒๔๙ ๑๒๔๕

ที่ บก ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
ไตรมาสที่ ๑

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ผ่าน หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ตามที่ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลตามแบบสำรวจดังกล่าว ประจำไตรมาสที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. จำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น ๕,๕๕๐ ราย (ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ๔,๘๑๖ ราย

ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ๗๓๔ ราย)

๒. จำนวนผู้สอบถามและแจกแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๐๐ ราย

๓. ระดับความพึงพอใจประจำไตรมาส คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

๔. ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐

๕. ระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐

อนึ่ง จากการแจกแบบสำรวจดังกล่าว ผู้เข้ารับการบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ อยากให้มีเครื่องรับจ่ายเงินผ่านรูปแบบ E-Wallet , Alipay สามารถรับเงินผ่านทาง QR Code ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอมร สอนเชียงคำ)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ
เพื่อโปรดทราบ

(นายกรวิทย์พิชัย กุ่มดวง)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

- ๓๓
- ๗๕๖

(นางศศิธร อภรณ์ธนกุล)
ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ
- ๓ ม.ค. ๒๕๖๗

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ
ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น	
เป้าหมาย	คะแนน	รวม	ตอบแบบ สอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ	
	เต็ม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๕	๙๘๘	๒๐๐	๔.๙๔๐	๙๘.๘๐	
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๕	๙๖๐	๒๐๐	๔.๘๐๐	๙๖.๐๐	
๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๕	๙๗๙	๒๐๐	๔.๘๙๕	๙๗.๙๐	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	๕	๙๗๓	๒๐๐	๔.๘๖๕	๙๗.๓๐	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	๕	๙๗๔	๒๐๐	๔.๘๗๐	๙๗.๔๐	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕	๙๖๘	๒๐๐	๔.๘๔๐	๙๖.๘๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๕	๙๗๕	๒๐๐	๔.๘๗๕	๙๗.๕๐	
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๙๖๔	๒๐๐	๔.๘๒๐	๙๖.๔๐	
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕	๙๘๗	๒๐๐	๔.๙๓๕	๙๘.๗๐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๕	๙๕๕	๒๐๐	๔.๗๗๕	๙๕.๕๐	
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๕	๙๔๐	๒๐๐	๔.๗๐๐	๙๔.๐๐	
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	๕	๙๖๘	๒๐๐	๔.๘๔๐	-	
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๕	๙๓๕	๒๐๐	๔.๖๗๕	๙๓.๕๐	
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลายหลายรูปแบบ	๕	๙๖๐	๒๐๐	๔.๘๐๐	๙๖.๐๐	
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๕	๙๘๕	๒๐๐	๔.๙๒๕	๙๘.๕๐	
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๕	๙๘๗	๒๐๐	๔.๙๓๕	๙๘.๗๐	
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๕	๙๙๒	๒๐๐	๔.๙๖๐	๙๙.๒๐	
ภาพรวมของการให้บริการ		๕	๙๗๐	๒๐๐	๔.๘๕๐	๙๗.๐๐
				๔.๘๕๐	๙๗.๐๐	