



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา ฝ่ายทะเบียนรถ โทร.๐-๕๕๔๓-๑๑๑๑

ที่ พย ๐๐๑๒ / วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๗

เรียน ขนส่งจังหวัดพะเยา

ด้วยฝ่ายทะเบียนรถ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เพื่อเป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ รอบการประเมินครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธิดา สิมะเดื่อ)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

เรียน ททจ.

เพื่อโปรดลงนามก่อน

นำเรียนขนส่งจังหวัดเพื่อทราบต่อไป

(นางสาวบุษกร ใจหมั่น)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

ทราบ

(นางนงลักษณ์ เสถียร)

นักวิชาการขนส่งชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
ขนส่งจังหวัดพะเยา

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน ตุลาคม 2566

สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา ด้านทะเบียนรถ

รายการ		คะแนนรวม (1)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (2)	คะแนนเฉลี่ย (3)=(1)/(2)	คิดเป็นร้อยละ (4)
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	96.50	20	4.83	96.50
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจ ไม่ยุ่งยาก	5	92.00	20	4.60	92.00
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	98.00	20	4.90	98.00
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	96.00	20	4.80	96.00
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	100.00	20	5.00	100.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	98.40	20	4.97	99.33
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	100.00	20	5.00	100.00
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	98.00	20	4.90	98.00
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	98.00	20	4.90	98.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	100.00	20	5.00	100.00
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	96.00	20	4.80	96.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	99.60	20	4.98	99.60
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	98.00	20	4.90	98.00
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	100.00	20	5.00	100.00
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	100.00	20	5.00	100.00
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	100.00	20	5.00	100.00
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	100.00	20	5.00	100.00
ด้านคุณภาพการให้บริการ	5	98.67	20	4.93	98.67
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	100.00	20	5.00	100.00
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	98.00	20	4.90	98.00
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	98.00	20	4.90	98.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	20.00	393.17	20	19.71	98.53
คะแนนเฉลี่ยรวม (5)					98.53

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566

สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา ด้านทะเบียนรถ

รายการ		คะแนนรวม (1)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (2)	คะแนนเฉลี่ย (3)=(1)/(2)	คิดเป็นร้อยละ (4)
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	96.50	20	4.83	96.50
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจ ไม่ยุ่งยาก	5	92.00	20	4.60	92.00
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	98.00	20	4.90	98.00
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	96.00	20	4.80	96.00
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	100.00	20	5.00	100.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	98.40	20	4.97	99.33
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	100.00	20	5.00	100.00
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	98.00	20	4.90	98.00
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	98.00	20	4.90	98.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	100.00	20	5.00	100.00
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	96.00	20	4.80	96.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	99.60	20	4.98	99.60
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	98.00	20	4.90	98.00
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	100.00	20	5.00	100.00
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	100.00	20	5.00	100.00
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	100.00	20	5.00	100.00
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	100.00	20	5.00	100.00
ด้านคุณภาพการให้บริการ	5	98.67	20	4.93	98.67
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	100.00	20	5.00	100.00
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	98.00	20	4.90	98.00
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	98.00	20	4.90	98.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	20.00	393.17	20	19.71	98.53
คะแนนเฉลี่ยรวม (5)					98.53

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน ธันวาคม 2566

สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา ด้านทะเบียนรถ

รายการ		คะแนนรวม (1)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (2)	คะแนนเฉลี่ย (3)=(1)/(2)	คิดเป็นร้อยละ (4)
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	99.50	20	4.98	99.50
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจ ไม่ยุ่งยาก	5	98.00	20	4.90	98.00
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	100.00	20	5.00	100.00
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	100.00	20	5.00	100.00
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	5	100.00	20	5.00	100.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	99.60	20	4.97	99.33
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	100.00	20	5.00	100.00
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	98.00	20	4.90	98.00
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	100.00	20	5.00	100.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	100.00	20	5.00	100.00
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	100.00	20	5.00	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	99.20	20	4.96	99.20
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	98.00	20	4.90	98.00
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	100.00	20	5.00	100.00
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	100.00	20	5.00	100.00
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	98.00	20	4.90	98.00
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	100.00	20	5.00	100.00
ด้านคุณภาพการให้บริการ	5	98.00	20	4.90	98.00
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	98.00	20	4.90	98.00
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	98.00	20	4.90	98.00
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	98.00	20	4.90	98.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	20.00	396.30	20	19.80	99.01
คะแนนเฉลี่ยรวม (5)					99.01