



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมการขนส่งทางบก กองแผนงาน โทร. ๐-๒๒๗๑-๘๔๐๖ IP ๑๐๔๕๑๓

ที่ คค ๐๔๐๗.๕/ว๕๓๖

วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ตรข., ผอ.สำนักทุกสำนัก , ผสพ.๑-๕ , ผอ.กองทุกกอง, ลนภ., ผศท., ผพร., ผภณ. และ ขสจ.ทุกจังหวัด

ตามที่กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการวัดความสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการกรมการขนส่งทางบก ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ ๕ : “ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น” เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป้าหมายที่ ๕ : การให้บริการที่เป็นเลิศและการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยดำเนินการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มาขอรับบริการกับกรมการขนส่งทางบก และบุคลากรของกรมการขนส่งทางบกและมีตัวชี้วัดเป้าประสงค์ คือ ร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กร โดยได้มอบหมายให้กองแผนงานดำเนินการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผู้มาขอรับบริการกับกรมการขนส่งทางบกทั่วประเทศ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อกรมการขนส่งทางบกในการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ด้านการตรวจสภาพรถ ด้านการประกอบการขนส่ง ด้านสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ด้านโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก และผู้ให้บริการระบบติดตามรถ และกองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของบุคลากรที่มีต่อองค์กรจากบุคลากรของกรมการขนส่งทางบกทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างอื่นๆ แล้วนำผลการสำรวจทั้ง ๒ กลุ่ม มาประมวลผลและสรุปเป็นร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกรมการขนส่งทางบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นภาพรวม และจำแนกผลการสำรวจเป็นรายสำนักงานขนส่งจังหวัดและสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ – ๕ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลรวมร้อยละความเชื่อมั่นของผู้มาขอรับบริการและความเชื่อมั่นของบุคลากรของแต่ละสำนักงานฯ นั้น

จากการรวบรวมและประมวลผลการสำรวจจาก ๒ กลุ่มประชากรเป้าหมาย ปรากฏผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นฯ ร้อยละ ๙๑.๕๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ปรากฏว่า เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑.๒๐ โดยกลุ่มผู้มาขอรับบริการ มีระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๔.๔๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๒๐ และกลุ่มบุคลากรของกรมการขนส่งทางบก มีระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๘๘.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒.๒๐ ซึ่งหน่วยงานสามารถดูรายละเอียดรายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กรโดยการ Download ได้ที่ <http://intranet.dlt.go.th> ในหัวข้อประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง “ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖” และในหน้าเว็บไซต์กลุ่มสถิติการขนส่ง <https://web.dlt.go.th/statistics/>

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ผลการสำรวจฯ



(นายจิรุตม์ วิศาลจิตร)

อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

รายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการวัดความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการกรมการขนส่งทางบก ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) แผนปฏิบัติการเรื่องที่ ๕ : “ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น” เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป้าหมายที่ ๕ : การให้บริการที่เป็นเลิศและการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยดำเนินการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มาขอรับบริการและติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก และกลุ่มความเชื่อมั่นของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกที่มีต่อองค์กรและมีตัวชี้วัด คือ ร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กร โดยได้มอบหมายให้กองแผนงานดำเนินการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผู้มาใช้บริการกับกรมการขนส่งทางบกทั่วประเทศ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อกรมการขนส่งทางบกในด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ด้านการตรวจสภาพรถ ด้านการประกอบการขนส่ง ด้านสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ด้านโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก และผู้ให้บริการระบบติดตามรถ และกองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของบุคลากรที่มีต่อองค์กรจากบุคลากรของกรมการขนส่งทางบกทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างอื่นๆ แล้วนำผลการสำรวจทั้ง ๒ กลุ่ม มาประมวลผลและสรุปเป็นภาพรวมผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกรมการขนส่งทางบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ และสรุปผลเป็นร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กรของแต่ละสำนักงานขนส่งจังหวัดและสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๕ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลรวมร้อยละความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มาขอรับบริการและความเชื่อมั่นของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ของแต่ละสำนักงานขนส่งจังหวัดและสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๕

เกณฑ์การให้คะแนนกำหนดช่วงคะแนนเป็นร้อยละ โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐	๘๔.๐๑ - ๑๐๐.๐๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐	๖๘.๐๑ - ๘๔.๐๐	เชื่อมั่นมาก
๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐	๕๒.๐๑ - ๖๘.๐๐	เชื่อมั่นปานกลาง
๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐	๓๖.๐๑ - ๕๒.๐๐	เชื่อมั่นน้อย
๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐	๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐	เชื่อมั่นน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติการของขนส่งจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กร กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นร้อยละ โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

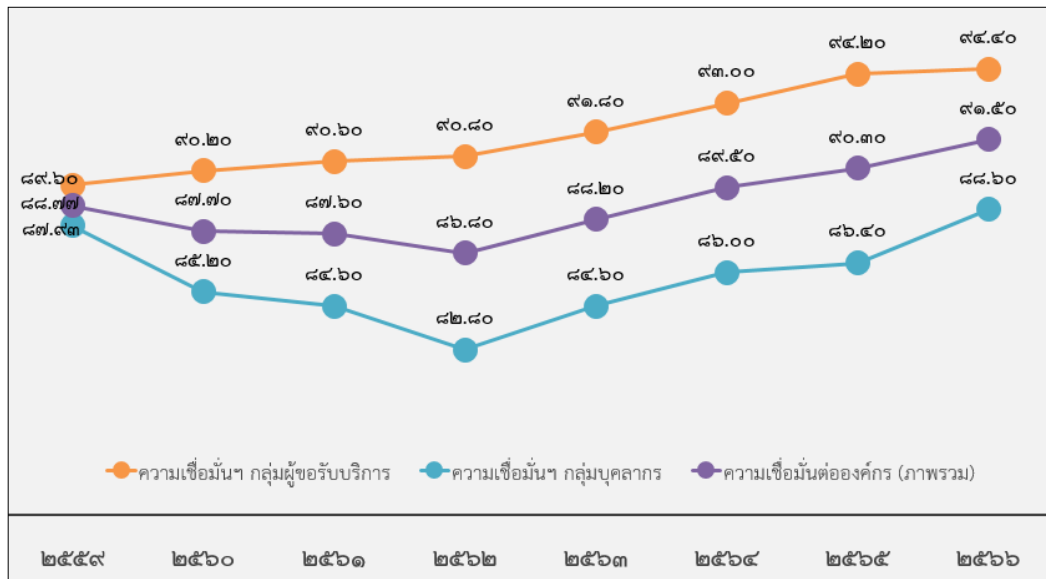
ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
ระดับ ๑	< ๗๒
ระดับ ๒	๗๒ - <๗๗
ระดับ ๓	๗๗ - <๘๒
ระดับ ๔	๘๒ - <๘๗
ระดับ ๕	≥๘๗

ตารางสรุปร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กรในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จากมากไปน้อย

อันดับ	หน่วยงาน	ระดับคะแนน	ร้อยละความเชื่อมั่น		
			ค่าเฉลี่ยผลรวม	กลุ่มผู้มาขอรับบริการ	กลุ่มบุคลากร
๑	สระแก้ว	๕	๙๗.๓๐	๙๗.๘๐	๙๖.๘๐
๒	ตาก	๕	๙๖.๖๐	๙๖.๔๐	๙๖.๘๐
๓	น่าน	๕	๙๖.๒๐	๙๘.๔๐	๙๔.๐๐
๔	เลย	๕	๙๖.๐๐	๙๗.๒๐	๙๔.๘๐
๕	ชัยนาท	๕	๙๕.๗๐	๙๘.๔๐	๙๓.๐๐
๖	สมุทรสงคราม	๕	๙๕.๕๐	๙๕.๖๐	๙๕.๔๐
๗	ภูเก็ต	๕	๙๕.๒๐	๙๗.๐๐	๙๓.๔๐
๘	บึงกาฬ	๕	๙๕.๐๐	๙๑.๖๐	๙๘.๔๐
๙	นราธิวาส	๕	๙๔.๙๐	๙๘.๐๐	๙๑.๘๐
๑๐	สิงห์บุรี	๕	๙๔.๑๐	๙๘.๐๐	๙๐.๒๐
๑๑	สระบุรี	๕	๙๔.๐๐	๙๕.๖๐	๙๒.๔๐
๑๒	ชัยภูมิ	๕	๙๔.๐๐	๙๕.๒๐	๙๒.๘๐
๑๓	ยโสธร	๕	๙๔.๐๐	๙๖.๘๐	๙๑.๒๐
๑๔	กาญจนบุรี	๕	๙๔.๐๐	๙๕.๒๐	๙๒.๘๐
๑๕	นครศรีธรรมราช	๕	๙๔.๐๐	๙๖.๖๐	๙๑.๔๐
๑๖	แม่ฮ่องสอน	๕	๙๓.๘๐	๙๕.๒๐	๙๒.๔๐
๑๗	ปัตตานี	๕	๙๓.๗๐	๙๗.๖๐	๘๙.๘๐
๑๘	ฉะเชิงเทรา	๕	๙๓.๖๐	๙๕.๘๐	๙๑.๔๐
๑๙	พระนครศรีอยุธยา	๕	๙๓.๕๐	๙๕.๒๐	๙๑.๘๐
๒๐	อำนาจเจริญ	๕	๙๓.๕๐	๙๓.๔๐	๙๓.๖๐
๒๑	แพร่	๕	๙๓.๕๐	๙๗.๒๐	๘๙.๘๐
๒๒	นนทบุรี	๕	๙๓.๔๐	๙๕.๖๐	๙๑.๒๐
๒๓	พังงา	๕	๙๓.๔๐	๙๗.๒๐	๘๙.๖๐
๒๔	จันทบุรี	๕	๙๓.๓๐	๙๑.๘๐	๙๔.๘๐
๒๕	ปราจีนบุรี	๕	๙๓.๐๐	๙๔.๐๐	๙๒.๐๐
๒๖	พิษณุโลก	๕	๙๒.๙๐	๙๔.๔๐	๙๑.๔๐
๒๗	เพชรบูรณ์	๕	๙๒.๙๐	๙๗.๖๐	๘๘.๒๐
๒๘	กระบี่	๕	๙๒.๘๐	๙๕.๘๐	๘๙.๘๐
๒๙	ร้อยเอ็ด	๕	๙๒.๗๐	๙๔.๖๐	๙๐.๘๐
๓๐	สกลนคร	๕	๙๒.๗๐	๙๖.๐๐	๘๙.๔๐
๓๑	ระนอง	๕	๙๒.๗๐	๙๘.๖๐	๘๖.๘๐
๓๒	นครนายก	๕	๙๒.๖๐	๙๓.๒๐	๙๒.๐๐
๓๓	ศรีสะเกษ	๕	๙๒.๖๐	๙๔.๔๐	๙๐.๘๐
๓๔	กาฬสินธุ์	๕	๙๒.๖๐	๙๕.๘๐	๘๙.๔๐
๓๕	สุโขทัย	๕	๙๒.๕๐	๙๓.๔๐	๙๑.๖๐
๓๖	อุดรธานี	๕	๙๒.๓๐	๙๔.๖๐	๙๐.๐๐
๓๗	มุกดาหาร	๕	๙๒.๓๐	๙๗.๒๐	๘๗.๔๐
๓๘	สขพ.๑	๕	๙๒.๓๐	๙๓.๖๐	๙๑.๐๐
๓๙	ชลบุรี	๕	๙๒.๑๐	๙๑.๘๐	๙๒.๔๐
๔๐	ลพบุรี	๕	๙๒.๐๐	๙๓.๒๐	๙๐.๘๐

อันดับ	หน่วยงาน	ระดับคะแนน	ร้อยละความเชื่อมั่น		
			ค่าเฉลี่ยผลรวม	กลุ่มผู้มาขอรับบริการ	กลุ่มบุคลากร
๔๑	อุบลราชธานี	๕	๙๒.๐๐	๙๗.๒๐	๘๖.๘๐
๔๒	อุตรดิตถ์	๕	๙๒.๐๐	๙๔.๒๐	๘๙.๘๐
๔๓	เพชรบุรี	๕	๙๑.๙๐	๙๓.๘๐	๙๐.๐๐
๔๔	อุทัยธานี	๕	๙๑.๘๐	๙๕.๐๐	๘๘.๖๐
๔๕	พัทลุง	๕	๙๑.๗๐	๙๒.๘๐	๙๐.๖๐
๔๖	ลำพูน	๕	๙๑.๖๐	๙๖.๐๐	๘๗.๒๐
๔๗	สขพ.๔	๕	๙๑.๕๐	๙๕.๔๐	๘๗.๖๐
๔๘	ระยอง	๕	๙๑.๕๐	๙๓.๘๐	๘๙.๒๐
๔๙	มหาสารคาม	๕	๙๑.๕๐	๙๔.๒๐	๘๘.๘๐
๕๐	นครสวรรค์	๕	๙๑.๕๐	๙๒.๘๐	๙๐.๒๐
๕๑	สุพรรณบุรี	๕	๙๑.๔๐	๙๓.๖๐	๘๙.๒๐
๕๒	นครราชสีมา	๕	๙๑.๓๐	๙๓.๘๐	๘๘.๘๐
๕๓	สมุทรปราการ	๕	๙๑.๓๐	๙๒.๖๐	๙๐.๐๐
๕๔	ตราด	๕	๙๑.๓๐	๙๘.๒๐	๘๔.๔๐
๕๕	ยะลา	๕	๙๑.๓๐	๙๕.๐๐	๘๗.๖๐
๕๖	พิจิตร	๕	๙๑.๒๐	๙๓.๒๐	๘๙.๒๐
๕๗	พะเยา	๕	๙๑.๑๐	๙๓.๘๐	๘๘.๔๐
๕๘	ลำปาง	๕	๙๑.๑๐	๙๔.๒๐	๘๘.๐๐
๕๙	อ่างทอง	๕	๙๐.๙๐	๙๔.๔๐	๘๗.๔๐
๖๐	กำแพงเพชร	๕	๙๐.๙๐	๙๒.๘๐	๘๙.๐๐
๖๑	สขพ.๒	๕	๙๐.๘๐	๙๔.๒๐	๘๗.๔๐
๖๒	เชียงใหม่	๕	๙๐.๘๐	๘๙.๖๐	๙๒.๐๐
๖๓	ประจวบคีรีขันธ์	๕	๙๐.๗๐	๙๔.๘๐	๘๖.๖๐
๖๔	บุรีรัมย์	๕	๙๐.๕๐	๙๔.๘๐	๘๖.๒๐
๖๕	ตรัง	๕	๙๐.๔๐	๙๖.๔๐	๘๔.๔๐
๖๖	ปทุมธานี	๕	๙๐.๓๐	๙๓.๐๐	๘๗.๖๐
๖๗	สมุทรสาคร	๕	๙๐.๓๐	๙๓.๐๐	๘๗.๖๐
๖๘	เชียงราย	๕	๙๐.๒๐	๙๒.๖๐	๘๗.๘๐
๖๙	สุราษฎร์ธานี	๕	๙๐.๐๐	๙๑.๖๐	๘๘.๔๐
๗๐	สุรินทร์	๕	๘๙.๘๐	๙๒.๖๐	๘๗.๐๐
๗๑	นครปฐม	๕	๘๙.๖๐	๘๙.๘๐	๘๙.๔๐
๗๒	ขอนแก่น	๕	๘๙.๕๐	๙๑.๔๐	๘๗.๖๐
๗๓	ราชบุรี	๕	๘๙.๒๐	๙๓.๐๐	๘๕.๔๐
๗๔	ชุมพร	๕	๘๙.๐๐	๙๑.๘๐	๘๖.๒๐
๗๕	หนองคาย	๕	๘๘.๙๐	๙๔.๖๐	๘๓.๒๐
๗๖	สขพ.๕	๕	๘๘.๖๐	๙๐.๒๐	๘๗.๐๐
๗๗	หนองบัวลำภู	๕	๘๘.๔๐	๙๔.๖๐	๘๒.๒๐
๗๘	สตูล	๕	๘๗.๘๐	๙๓.๘๐	๘๑.๘๐
๗๙	สขพ.๓	๔	๘๖.๑๐	๘๙.๔๐	๘๒.๘๐
๘๐	สงขลา	๔	๘๕.๕๐	๙๓.๐๐	๗๘.๐๐
๘๑	นครพนม	๔	๘๔.๗๐	๙๔.๖๐	๗๔.๘๐

แผนภาพแสดงผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กร(ทั่วประเทศ)
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ – ๒๕๖๖



จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวมทั่วประเทศ
ปรากฏผล ดังนี้

- กลุ่มผู้มาขอรับบริการ พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรร้อยละ ๙๔.๔๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ร้อยละ ๐.๒๐
- กลุ่มบุคลากรของกรมการขนส่งทางบก พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรร้อยละ ๘๘.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ร้อยละ ๒.๒๐
- ภาพรวมร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กร พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรร้อยละ ๙๑.๕๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ร้อยละ ๑.๒๐
- หน่วยงานที่มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรสูงสุด คือ สขจ.สระแก้ว มีความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๗.๓๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) รองลงมา คือ สขจ.ตาก มีความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๖.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) และ สขจ.น่าน มีความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๖.๒๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ตามลำดับ ส่วน สขจ.นครพนม มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรน้อยที่สุด มีความเชื่อมั่นร้อยละ ๘๔.๗๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มาขอรับบริการ และกลุ่มบุคลากรภายในกรมการขนส่งทางบก สรุปผลได้ ดังนี้

๑. กลุ่มผู้มาขอรับบริการ ซึ่งได้รวบรวมจากผู้มาขอรับบริการและติดต่อกับหน่วยงานในสังกัด กรมการขนส่งทางบกที่ให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ด้านการตรวจสภาพรถ ด้านการประกอบการขนส่ง ด้านการรับรองสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ด้านโรงเรียนสอนขับรถ ที่ได้รับการรับรอง และด้านผู้ให้บริการระบบติดตามรถ โดยรวบรวมแบบสำรวจได้ทั้งสิ้น จำนวน ๔๓,๔๗๑ ฉบับ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกลุ่มผู้มาขอรับบริการ ในภาพรวมทั่วประเทศ มีความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๔.๔๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด)

ความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกลุ่มผู้มาขอรับบริการกับกรมการขนส่งทางบก
ภาพรวมทั่วประเทศ ร้อยละ ๙๔.๔๐



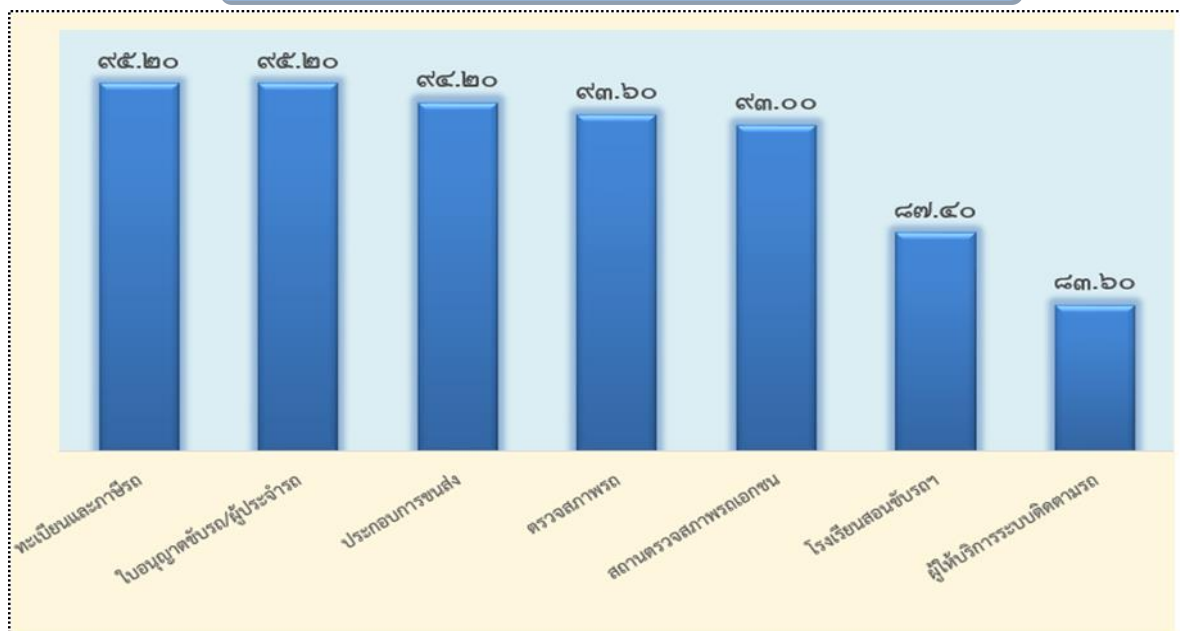
เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อองค์กร ในระดับหน่วยงาน (สขจ., สขพ.๑-๕) พบว่า **สขจ.ระนอง** มีความเชื่อมั่นสูงสุดร้อยละ ๙๘.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) รองลงมา คือ สขจ.ชัยนาท และสขจ.น่าน ร้อยละ ๙๘.๔๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เท่ากัน

ร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กร จำแนกตามประเด็นความเชื่อมั่น

ประเด็นความเชื่อมั่น	ร้อยละความเชื่อมั่น
รวมทุกประเด็น	๙๔.๔๐
ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	๙๔.๔๐
ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	๙๔.๖๐
ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	๙๔.๒๐
ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙๔.๐๐
ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๙๔.๔๐

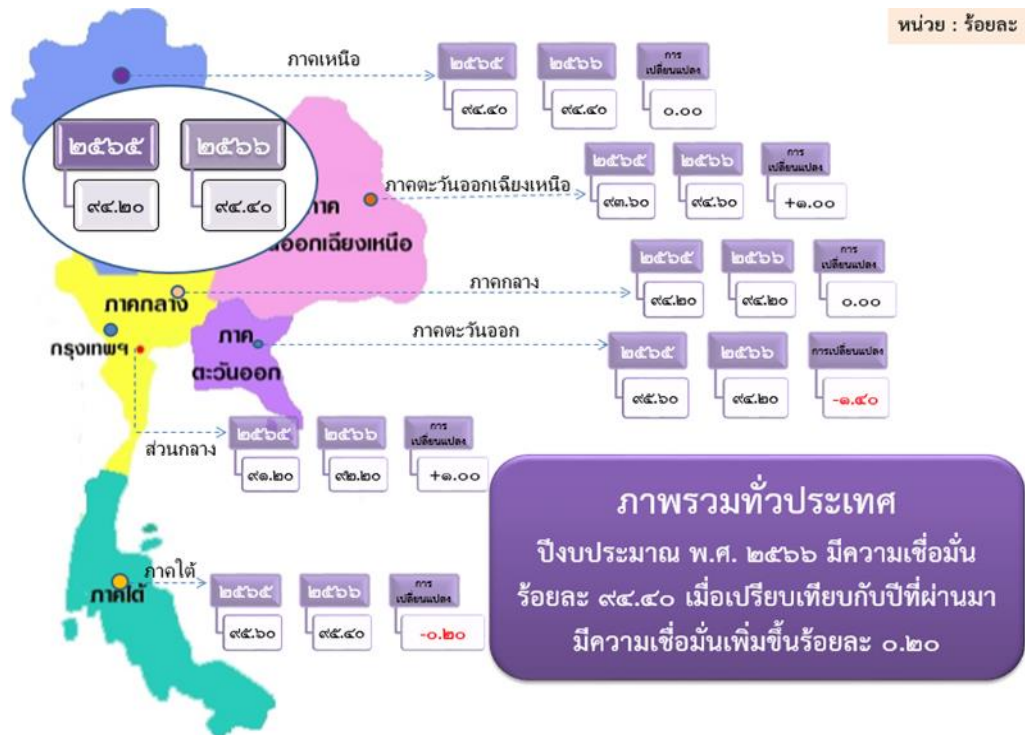
พิจารณาความเชื่อมั่นต่อองค์กร จำแนกตามประเด็นความเชื่อมั่น พบว่า กลุ่มผู้มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบกประชาชนมีความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ สูงที่สุด อยู่ที่ร้อยละ ๙๔.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนและความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่ที่ร้อยละ ๙๔.๔๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เท่ากัน

ความเชื่อมั่นต่อองค์กร จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ



เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อองค์กรจำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ พบว่า งานด้านทะเบียนและภาษีรถและใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรสูงที่สุด ร้อยละ ๙๕.๒๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านประกอบกิจการขนส่ง ร้อยละ ๙๔.๒๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) และด้านตรวจสอบสภาพรถ ร้อยละ ๙๓.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ตามลำดับ โดยประเภทงานที่มีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการระบบติดตามรถมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๘๓.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด)

เปรียบเทียบร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกลุ่มผู้มาขอรับบริการ ตามรายภาค
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กับ พ.ศ.๒๕๖๖



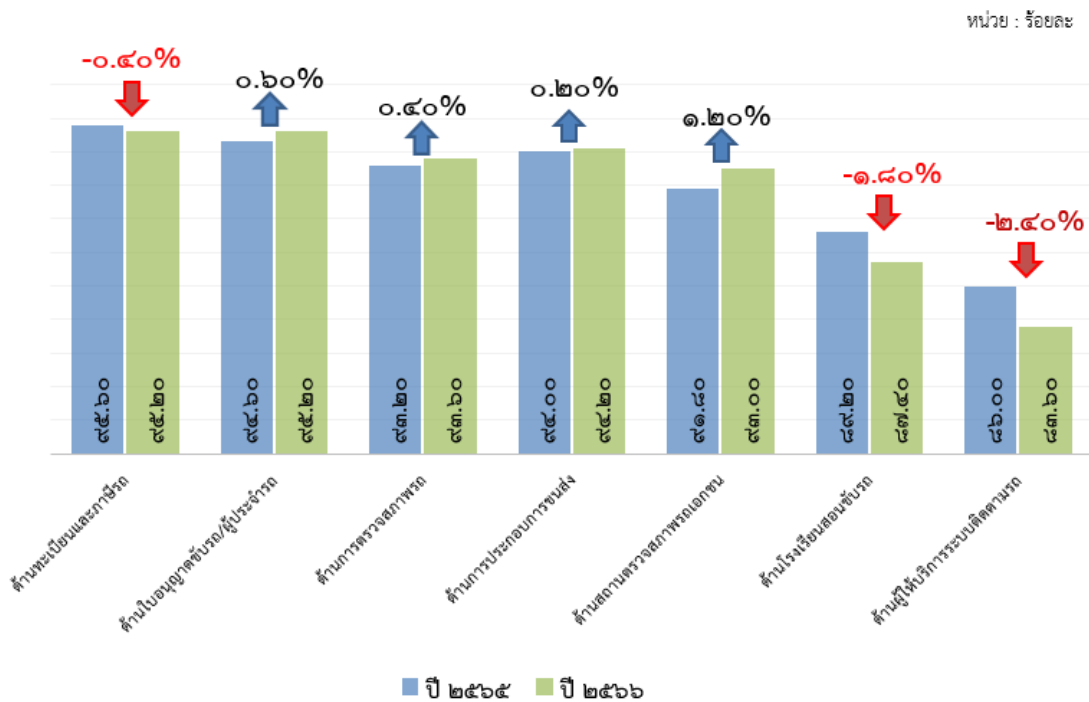
เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อองค์กร สำหรับกลุ่มผู้มาติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กับ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่า มีความเชื่อมั่นฯ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๒๐ เมื่อพิจารณาตามรายภูมิภาค พบว่า ส่วนกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑.๐๐ ส่วนภาคตะวันออกและภาคใต้ มีการเปลี่ยนแปลงลดลง และภาคกลางไม่เปลี่ยนแปลง

เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อองค์กร จำแนกตามประเด็นความเชื่อมั่น

ประเด็นความเชื่อมั่น	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	ร้อยละการเปลี่ยนแปลง
ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	๙๔.๔๐	๙๔.๔๐	๐.๐๐
ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ	๙๔.๔๐	๙๔.๖๐	๐.๒๐
ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการเชิงการกิจของรัฐ	๙๓.๘๐	๙๔.๒๐	๐.๔๐
ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙๓.๘๐	๙๔.๐๐	๐.๒๐
ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๙๔.๒๐	๙๔.๔๐	๐.๒๐

พิจารณาความเชื่อมั่นต่อองค์กร **จำแนกตามประเด็นความเชื่อมั่น** เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ความเชื่อมั่นมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเกือบทุกประเด็น โดยความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ มีร้อยละการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นมากที่สุดร้อยละ ๐.๔๐ รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๒๐ เท่ากัน ส่วนความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ไม่เปลี่ยนแปลง

เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อองค์กร จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ



เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อองค์กร **จำแนกตามประเภทงานที่มาติดต่อ** เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ความเชื่อมั่นต่อองค์กรด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ด้านการตรวจสภาพรถ ด้านการประกอบการขนส่ง และด้านสถานตรวจสภาพรถเอกชน มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น ส่วนด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรอง และด้านผู้ให้บริการระบบติดตามรถ มีการเปลี่ยนแปลงลดลง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้มาขอรับบริการกับกรมการขนส่งทางบก

จากการสำรวจความคิดเห็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกลุ่มผู้มาขอรับบริการกับกรมการขนส่งทางบก ภาพรวมทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็น	รายละเอียด
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑. ควรจัดให้มีบริการตู้ ATM อย่างเพียงพอ ๒. ห้องน้ำสำหรับให้บริการประชาชนไม่เพียงพอ ไม่มีกระดาษชำระและควรมีการรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ๓. ปรับปรุงป้ายบอกทางหรือสถานที่ต่างๆ ในสำนักงานให้มีความชัดเจนอยู่เสมอ ๔. DRIVE THRU FOR TAX บางแห่งควรมีหลังคาบังแดดหรือบังฝน เพราะยังมีรถจักรยานยนต์ที่ต้องรอคิวนาน ๕. สำนักงานขนส่งบางแห่งสถานที่คับแคบที่จอดรถน้อยควรปรับปรุงสถานที่ให้ทันสมัย และรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
ขั้นตอนการให้บริการ	๑. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำและเตรียมเอกสารก่อนการรับบริการให้ชัดเจน ๒. ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ๓. การอบรมในหอoyaให้มีการอธิบายเพิ่มเติมร่วมกับวิดีโอที่อบรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น และระยะเวลาในการอบรมนานเกินไป ๔. ขั้นตอนระยะเวลาการทำงานบางกระบวนการที่ให้บริการประชาชนเกิน ๑ ชั่วโมง ควรปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น
ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์	๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหลายช่องทางให้ประชาชนรับรู้รายละเอียดในการติดตามการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ของกรมการขนส่งทางบก
วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี	๑. ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย และพัฒนาระบบสัญญาณการเชื่อมต่อให้มีคุณภาพ หากระบบขัดข้องควรมีแผนสำรองที่ชัดเจน ๒. อุปกรณ์ในการตรวจสอบภาพ วัตถุประสงค์ต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด ๓. ควรที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อให้บริการที่จุดเดียว ใกล้เคียงที่ไหนไปทีนั้น ๔. อยากให้ลดขั้นตอนในการเปรียบเทียบปรับ/และให้ใช้ใบเสร็จ – ใบสั่ง – ใบแจ้งความ – ใบขับชี้/ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

ประเด็น	รายละเอียด
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	๑. ควรให้มีการอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่บริการแต่ละฝ่าย เพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ๒. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือให้บริการให้มี บุคลิกภาพและมารยาทที่เหมาะสมกับการบริการประชาชน เนื่องจากยังพบเจ้าหน้าที่แสดงกิริยา วาจาที่ไม่เหมาะสม ๓. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนไม่เพียงพอ เช่น การดำเนินการโอนรถ และการตรวจสภาพรถ ๔. ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายชุดที่เห็นได้ชัดเจน มองแล้วรู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่
การประกอบการ - ด้านผู้ให้บริการระบบติดตามรถ	๑. อยากให้มีช่องทางในการตรวจสอบสถานะการดำเนินการ เช่นการขอใบรับรอง ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนไหนแล้ว และอยากให้มีการอัปเดต แจ้งกลับทางเวบเดอร์เป็นระยะ
- ด้านโรงเรียนสอนขับรถ	๑. การต่อใบอนุญาตครูฝึกสอนน่าจะปฏิบัติได้ในเขตพื้นที่นั้นๆ โดยที่ไม่ต้องเดินทางเข้าสำนักงานของกรมขนส่งทางบกใน กรุงเทพมหานคร เพราะจะสะดวกสำหรับคนที่อยู่ต่างจังหวัด และประหยัดค่าใช้จ่ายในการการเดินทาง
- ด้านตรวจสภาพรถเอกชน	๑. อยากให้รถที่น้ำหนักเกิน ๒,๒๐๐ กิโลกรัม ตรวจสภาพรถที่ ตร.ได้ ๒. อยากให้เพิ่มประเภทของรถที่สามารถตรวจสภาพรถที่ ตร. ได้มากกว่านี้อีก
ข้อเสนอแนะอื่นๆ	๑. หน่วยงานควรจัดให้มีช่องทางในการชำระเงินช่องทางอื่น นอกจากเงินสดด้วย เช่นชำระผ่าน QR Code หรือ Internet Banking เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสและพกเงินเป็นจำนวนมาก ๒. อยากให้ลดเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการงานต่างๆ เช่น งาน ประกอบการ งานตรวจสภาพรถเมื่อตรวจเสร็จข้อมูลจะถูกส่งไปเข้าระบบโดยไม่จำเป็นต้องป้อนกระดาษตรวจอีกเพื่อลดการใช้กระดาษ ๓. อยากให้มีการดำเนินการทุกอย่างได้ทั่วประเทศ ๔. ขอให้ขยายเวลาในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

๒. กลุ่มบุคลากรของกรมการขนส่งทางบก ซึ่งได้รวบรวมจากกลุ่มข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างอื่นๆ ของกรมการขนส่งทางบก จำนวน ๕,๐๒๙ ราย โดยมีประเด็นคำถามจำนวน ๑๘ ข้อ และแบ่งองค์ประกอบออกเป็น ๖ ด้าน (ตาม The Aon Hewitt Employee Engagement Model : ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร) ดังนี้

๑. Company Practices

- การมุ่งเน้นผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดโครงสร้างองค์กร
- สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงาน
- การบริหารจัดการบุคลากรสมรรถนะสูง

๒. The Basics

- ความมั่นคงในงาน
- ความปลอดภัย

๓. The Work

- การมอบอำนาจและการควบคุมในงาน
- การทำงาน

๔. Brand

- การมีชื่อเสียงขององค์กร
- ภาพลักษณ์ขององค์กร
- ความรับผิดชอบต่อสังคม

๕. Leadership

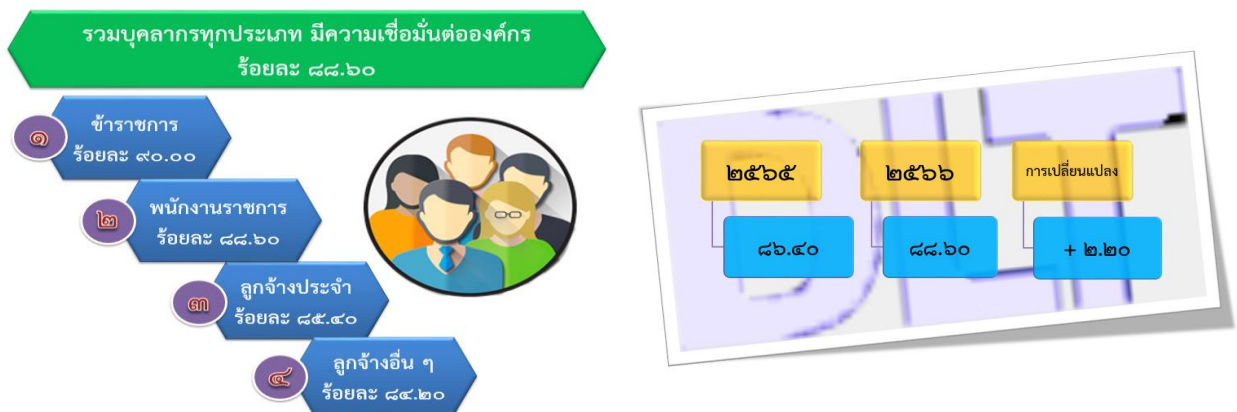
- ความสัมพันธ์กับผู้นำองค์กร (อธิบดี, รองอธิบดี)
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

๖. Performance

- ความก้าวหน้าในอาชีพ
- การเรียนรู้และพัฒนา
- การบริหารผลการปฏิบัติงาน
- การบริหารทรัพยากรบุคคล
- รางวัลและการยอมรับ

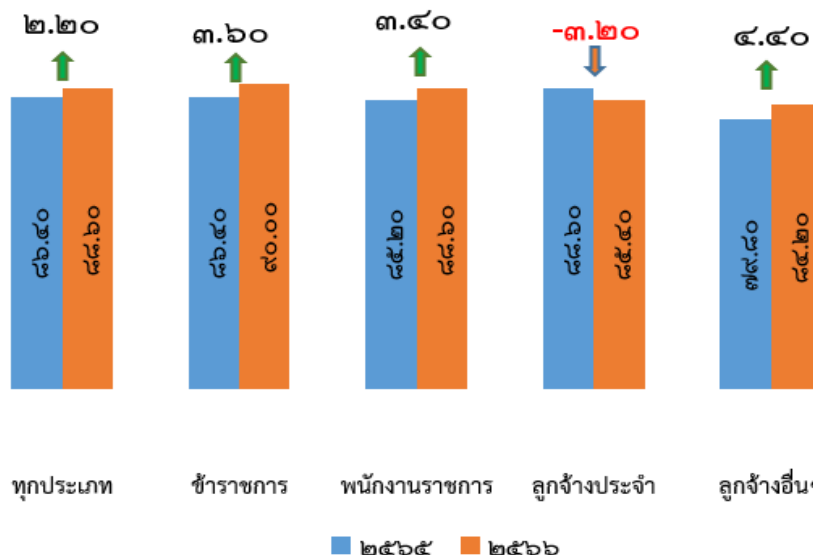
ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ สรุปผลดังนี้
 ในภาพรวมบุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ร้อยละ ๘๘.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) โดย
 ข้าราชการมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรสูงที่สุด ร้อยละ ๙๐.๐๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) รองลงมา คือ พนักงานราชการ
 เชื่อมั่นร้อยละ ๘๘.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) และลูกจ้างประจำ เชื่อมั่นร้อยละ ๘๕.๔๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด)
 ตามลำดับ ส่วนลูกจ้างอื่นๆ มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๔.๒๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) เมื่อ
 เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ภาพรวมบุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒.๒๐

ความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกลุ่มบุคลากร



เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อองค์กรของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก จำแนกตามกลุ่มบุคลากร เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ความเชื่อมั่นต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเกือบทุกกลุ่ม โดยกลุ่มลูกจ้างอื่น ๆ มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรเพิ่มขึ้นมากที่สุด(เพิ่มขึ้นร้อยละ ๔.๔๐) รองลงมา คือ ข้าราชการ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๓.๖๐ และพนักงานราชการ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๓.๔๐ ตามลำดับ ส่วนลูกจ้างประจำมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรลดลงร้อยละ ๓.๒๐

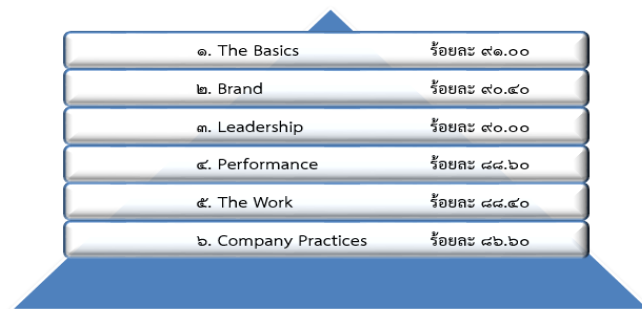
เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกลุ่มบุคลากร



เมื่อจำแนกความเชื่อมั่นต่อองค์กรตามองค์ประกอบ ๖ ด้าน (ตาม The Aon Hewitt Employee Engagement Model : ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร) พบว่า บุคลากรกรมการขนส่งทางบก เชื่อมั่นต่อองค์กรในด้าน The Basics สูงที่สุด ร้อยละ ๙๑.๐๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) รองลงมา คือ Brand ร้อยละ ๙๐.๔๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) และ Leadership ร้อยละ ๙๐.๐๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ตามลำดับ

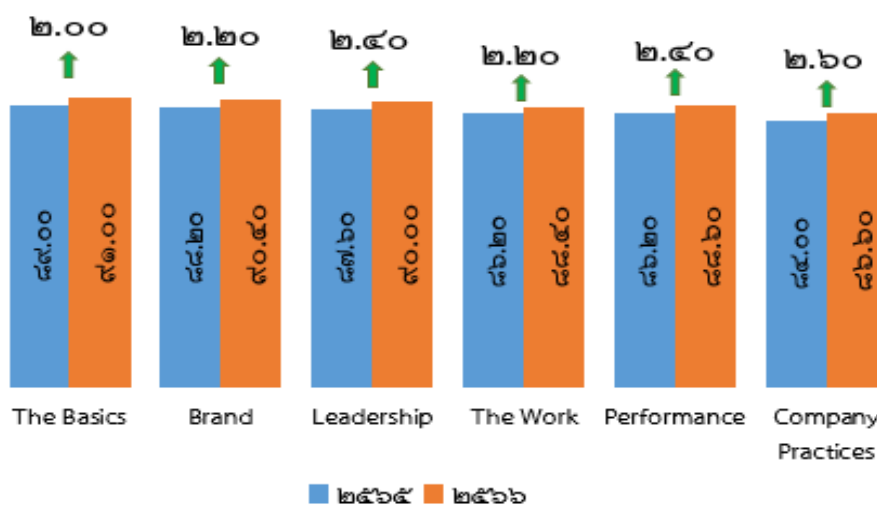
ความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกลุ่มบุคลากร จำแนกตามองค์ประกอบ

ความเชื่อมั่นต่อองค์กร (กลุ่มบุคลากรของกรมการขนส่งทางบก)
จำแนกตามองค์ประกอบ



เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อองค์กรของบุคลากรกรมการขนส่งทางบก ตามองค์ประกอบ ๖ ด้าน เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรเพิ่มขึ้นทุกองค์ประกอบ โดย Company Practices มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรเพิ่มขึ้นมากที่สุด (เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒.๖๐) รองลงมา คือ Leadership กับ Performance เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒.๔๐ เท่ากัน

เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกลุ่มบุคลากร จำแนกตามองค์ประกอบ



เมื่อจำแนกตามประเด็นความเชื่อมั่น(รายชื่อ) พบว่า บุคลากรกรมการขนส่งทางบกมีความเชื่อมั่นในด้านความมั่นคงในงาน สูงที่สุด ร้อยละ ๙๑.๘๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม ร้อยละ ๙๑.๐๐(เชื่อมั่นมากที่สุด) และความสัมพันธ์กับผู้นำองค์กร(อธิบดี,รองอธิบดี) ร้อยละ ๙๐.๖๐ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นต่อองค์กร (กลุ่มบุคลากรของกรมการขนส่งทางบก)
จำแนกตามประเด็นความเชื่อมั่น (รายชื่อ) ๕ อันดับสูงสุด

๑. ความมั่นคงในงาน	ร้อยละ ๙๑.๘๐
๒. ความรับผิดชอบต่อสังคม	ร้อยละ ๙๑.๐๐
๓. ความสัมพันธ์กับผู้นำองค์กร (อธิบดี ,รองอธิบดี)	ร้อยละ ๙๐.๖๐
๔. ภาพลักษณ์ขององค์กร	ร้อยละ ๙๐.๔๐
๕. การมีชื่อเสียงในองค์กร	ร้อยละ ๙๐.๒๐