



## คำสั่งฝ่ายทะเบียนรถ

ที่ ๔ / ๒๕๖๔

เรื่อง มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ด้านทะเบียนและภาษีรถ

ด้วยสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ได้จัดทำแบบประเมินเพื่อกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และน้ำหนักตัวชี้วัด สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ มีตัวชี้วัดอยู่ ๑๖ ตัวชี้วัด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดเพื่อ เลื่อนเงินเดือนของข้าราชการและประเภทอำนวยการส่วนภูมิภาค ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

ฝ่ายทะเบียนรถได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๒ ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ น้ำหนักร้อยละ ๕ จึงมอบหมายให้ นางสาวรุ่งนภา บุตรรัตน์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน และ นางสาวจิรพร ผลานิสงค์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลแบบสำรวจ ความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ตามรูปแบบที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ ราชการสะดวก (GECC) จำนวนไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ชุด ต่อรอบการประเมิน และจัดส่งให้สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕ (สขพ.๕) ทุก ๖ เดือน ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม และ ๓๐ กันยายน ของทุกปี เพื่อใช้ประเมินผลภาพรวมของขนส่งจังหวัด

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ โทร. ๐-๒๓๒๓-๒๘๗๑

ที่ สป.๐๐๑๒/รย. วันที่ 9 เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รอบการประเมินที่ ๑

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ผ่าน ททจ.

ตามคำสั่งฝ่ายทะเบียนรถ ที่ ๔/๒๕๖๔ สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ เรื่อง มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามตัวชี้วัดที่ ๑๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ นำหนักร้อยละ ๕ นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รอบการประเมินที่ ๑ (ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๒๐๐ ราย จากจำนวนผู้มาดำเนินการทั้งหมด ๒๐๘,๐๒๕ ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจได้คะแนนเฉลี่ย ๙๘.๓๖ รายละเอียดตามแบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเสนอท่าน ขสจ.สป. เพื่อโปรดทราบต่อไป

(นางสาวรุ่งนภา บุตรรัตน์)  
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

19/04/2565

ฝ่ายทะเบียนรถ

(นางทัศนีย์ ชรรณวานิช)  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ  
11/๒๕65

ททจ

(นางสุนิสา อนันตกุล)  
ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

- 1 เม.ย. 2565

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตุลาคม 2564 - มีนาคม 2565

เดือน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ
ตุลาคม 2564	106	97.70	สถานที่คับแคบ , ห้องน้ำชายอยู่ชั้น 2
พฤศจิกายน 2564	152	97.67	ปรับปรุงสถานที่จอดรถด้านนอก
ธันวาคม 2564	238	98.52	-
มกราคม 2565	228	98.60	-
กุมภาพันธ์ 2565	180	99.28	-
มีนาคม 2565	296	98.36	ปรับปรุงสถานที่จอดรถ , เพิ่มห้องน้ำชาย
<b>รวม เฉลี่ย</b>	<b>1,200</b>	<b>98.36</b>	

หน่วยงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ  
ตั้งแต่วันที่ 2564 ถึงเดือน มีนาคม 2565

วิธีการชำระเงิน : รวม

ประเภทรถ	จำนวนรถ ที่มา ดำเนินการ	เสียภาษีประจำปี		จดทะเบียนใหม่				เปลี่ยน ประเภท	ย้ายเข้า	ย้ายออก	โอน	แจ้ง ไม่ใช้รถ ตลอดไป	แจ้ง ไม่ใช้รถ ชั่วคราว	เปลี่ยน แปลง รายการใน ทะเบียนรถ	ดำเนินการ ด้านอื่นๆ
		จำนวนรถ (คัน)	เงินภาษี และ เงินเพิ่ม (บาท)	รถใหม่ (ป้ายแดง)		รถใช้แล้ว									
				จำนวนรถ (คัน)	เงินภาษี (บาท)	จำนวนรถ (คัน)	เงินภาษี (บาท)								
ย. 1 รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	76,412	74,010	188,453,700.60	62	198,355.00	20	33,698.20	1	707	34	459	40	12	1,373	1,159
ย. 2 รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	3,713	3,154	5,950,097.60	235	445,300.00	49	85,550.00	2	57	2	273	238	1	51	352
ย. 3 รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	36,290	34,684	42,372,061.84	124	176,550.00	40	38,850.00	9	431	13	367	105	2	1,196	871
ย. 4 รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	5	4	1,224.52	2	900.00	0	0.00	0	1	0	0	0	0	0	0
ย. 5 รถยนต์รับจ้างระหว่างจังหวัด	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
ย. 6 รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
- บุคคลธรรมดา	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
- นิติบุคคล	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
ย. 7 รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (โดยสารไม่เกิน 7 คน)	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
ย. 8 รถยนต์รับจ้างสามล้อ	165	157	80,749.20	0	0.00	1	185.00	0	0	0	13	0	0	35	36
ย. 9 รถยนต์บริการธุรกิจ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
ย. 10 รถยนต์บริการทัศนาจร	2	2	5,100.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
ย. 11 รถยนต์บริการให้เช่า	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
ย. 12 รถจักรยานยนต์	74,817	69,053	8,890,091.75	185	17,700.00	242	24,200.00	415	3,308	18	670	75	8	530	2,915
ย. 13 รถแทรกเตอร์	1,416	1,228	1,578,122.10	968	539,350.00	8	23,150.00	0	2	8	272	5	1	123	267
ย. 14 รถถนน	28	21	5,552.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	1	0	0	0	1
ย. 15 รถใช้ในโรงงานเกษตรกรรม	1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
ย. 16 รถพ่วง	31	30	3,034.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
ย. 17 รถจักรยานยนต์สาธารณะ	3,894	3,642	418,344.00	56	5,600.00	2	200.00	65	74	0	83	18	0	21	107
ย. 18 รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	196,774	185,985	247,758,077.61	1,632	1,383,755.00	362	205,833.20	492	4,580	75	2,138	481	24	3,329	5,708
เงินค่าแผ่นป้าย	เป็นเงิน	1,032,200.00 บาท	เป็นเงิน	ค่าโอน	502,200.00 บาท	เป็นเงิน	502,200.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท
-ปกติ	เป็นเงิน	102,600.00 บาท	เป็นเงิน	ค่าธรรมเนียมอื่น	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท
-ชำระด้วยเงินสด	เป็นเงิน	102,600.00 บาท	เป็นเงิน	ค่าธรรมเนียมอื่น	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท	เป็นเงิน	1,702,735.00 บาท



หน่วยงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ  
ตั้งแต่วันที่ ตุลาคม 25๐4 ถึงเดือน มีนาคม 2565

หน่วย : คัน

การชำระเงิน : รวม

ประเภทการขนส่ง และลักษณะรถ	จำนวน รถที่มาก ดำเนินการ	ต่ออายุทะเบียนและ ชำระภาษี		จดทะเบียนใหม่			เปลี่ยน ประเภท	เปลี่ยน ลักษณะ	ย้าย เข้า	ย้าย ออก	โอน	แจ้งเลิก ใช้ ตาม ม.79	แจ้งไม่ เสียภาษี ตาม ม.89	เปลี่ยนแปลง สาระ สำคัญ	อื่นๆ	
		จำนวน รถ	เงินภาษี และ เงินเพิ่ม (บาท)	รถใหม่ (ป้ายแดง)		รถใช้แล้ว										
				จำนวน รถ	เงินภาษี (บาท)	จำนวน รถ										เงินภาษี (บาท)
รวมรถโดยสาร	906	898	1,910,273.27	7	13,800.00	28	94,750.00	0	4	33	34	76	145	31	26	82
- รวมประจำทาง	453	453	522,375.00	1	1,100.00	3	3,100.00	0	2	0	15	40	81	12	17	47
หมวด 1	21	21	27,065.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	1	6	3	0	0	1
หมวด 2	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
หมวด 3	16	16	23,200.00	0	0.00	0	0.00	0	1	0	0	0	4	4	2	2
หมวด 4	416	416	472,110.00	1	1,100.00	3	3,100.00	0	1	0	14	34	74	8	15	44
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- รวมไม่ประจำทาง	392	389	1,233,869.27	2	5,100.00	24	89,250.00	0	2	31	10	26	52	19	8	34
ไม่ประจำทาง	392	389	1,233,869.27	2	5,100.00	24	89,250.00	0	2	31	10	26	52	19	8	34
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- รวมส่วนบุคคล	61	56	154,029.00	4	7,600.00	1	2,400.00	0	0	2	9	10	12	0	1	1
ส่วนบุคคล	61	56	154,029.00	4	7,600.00	1	2,400.00	0	0	2	9	10	12	0	1	1
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวมรถบรรทุก	10,345	9,998	33,490,084.02	643	2,530,050.00	717	2,880,150.00	86	76	897	578	876	304	49	352	1,169
- รวมไม่ประจำทาง	7,127	7,040	24,360,579.02	515	2,154,750.00	650	2,671,050.00	73	43	797	415	737	210	36	273	971
ไม่ประจำทาง	7,127	7,040	24,360,579.02	515	2,154,750.00	650	2,671,050.00	73	43	797	415	737	210	36	273	971
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- รวมส่วนบุคคล	3,218	2,958	9,129,505.00	128	375,300.00	67	209,100.00	13	33	100	163	139	94	13	79	198
ส่วนบุคคล	3,218	2,958	9,129,505.00	128	375,300.00	67	209,100.00	13	33	100	163	139	94	13	79	198
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวมรถขนาดเล็ก	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	11,251	10,896	35,400,357.29	650	2,543,850.00	745	2,974,900.00	86	80	930	612	952	449	80	378	1,251
เงินค่าแผ่นป้าย - ปกติ		เป็นเงิน	344,200.00 บาท	ค่าโอน		เป็นเงิน	247,400.00 บาท									
- ข้าราชการ		เป็นเงิน	59,000.00 บาท	ค่าธรรมเนียมอื่น		เป็นเงิน	16,080.00 บาท									
- ข้าราชการตลาด		เป็นเงิน	0.00 บาท													

\*\*รวมประจำทาง หมายถึง รถหมวด 1 ถึงหมวด 4 + ระหว่างประเทศ + รถไม่รวมหมวด



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๒๓๒๓ ๒๘๗๑

ที่ สป ๐๐๑๒/รย.-

วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๒ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนั้น

ฝ่ายทะเบียนรถได้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ google forms โดยติดตั้ง QR Code ไว้ทุกช่องให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๘๗.๗๐
๒. มีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๑๐๖ ราย
๓. สิ่งที่ต้องการปรับปรุง
  - สถานที่คับแคบ
  - ห้องน้ำชายอยู่ชั้น ๒ ไม่สะดวก
๔. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
  - ที่นั่งพักคอยด้านนอกอาคาร ร่มรื่นดี
  - สะดวกรวดเร็ว
  - สถานที่คับแคบ แต่ก็ให้บริการรวดเร็วดี

รายละเอียดดังที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ท.ธ.ม

๘ ๑๒

(นางสุนิสา อนันตกุล)  
ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

ตุลาคม ๒๕๖๔

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ	คะแนนเต็ม		คะแนนรวม (1)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (2)	คะแนนเฉลี่ย (3) = (1)/(2)	คิดเป็นร้อยละ (4)
	เป้าหมาย	คะแนนเต็ม				
❖ ดำเนินขั้นตอนการให้บริการ		5	518.50	106	4.89	97.83
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก		5	519	106	4.90	97.92
๒. มีการติดประกาศชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน		5	519	106	4.90	97.92
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา		5	516	106	4.87	97.36
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง		5	520	106	4.91	98.11
❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5	518.40	106	8.15	97.81
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร		5	518	106	4.89	97.74
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ		5	518	106	4.89	97.74
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ		5	519	106	4.90	97.92
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ		5	519	106	4.90	97.92
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		5	518	106	4.89	97.74
❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		5	518.20	106	4.89	97.77
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง		5	521	106	4.92	98.30
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		5	518	106	4.89	97.74
๓. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ		5	517	106	4.88	97.55
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย		5	517	106	4.88	97.55
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ		5	518	106	4.89	97.74
❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ		5	518.00	106	4.89	97.74
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน		5	518	106	4.89	97.74
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้		5	518	106	4.89	97.74
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ		5	518	106	4.89	97.74
❖ ความพึงพอใจในภาพรวม		5	516.00	106	4.87	97.36
					คะแนนเฉลี่ยรวม (5)	97.70



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๒๓๒๓ ๒๘๗๑

ที่ สป ๐๐๑๒/รย.-

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๒ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนั้น

ฝ่ายทะเบียนรถได้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ google forms โดยติดตั้ง QR Code ไว้ทุกช่องให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๗.๖๗
๒. มีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๑๕๒ ราย
๓. สิ่งที่ต้องการปรับปรุง
  - สถานที่ไม่หรูหราเหมือนหน่วยงานอื่น แต่บริการรวดเร็วดี
๔. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
  - ปรับปรุงสถานที่จอดรถด้านนอก

รายละเอียดดังที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ทตม

(นางสุนิสรา อนันตกุล)  
ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

- 2 ธ.ค. 2564

ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปี ๒๕๖๕

พุดศีกาายน ๒๕๖๕

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ	คะแนนเต็ม		คะแนนรวม (1)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (2)	คะแนนเฉลี่ย (3) = (1)/(2)	คิดเป็นร้อยละ (4)
	คะแนนเต็ม	คะแนนเต็ม				
เป้าหมาย	5	5	742.50	152	4.88	97.70
❖ ดำเนินขั้นตอนการให้บริการ	5	5	747	152	4.91	98.29
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	5	739	152	4.86	97.24
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	5	746	152	4.91	98.16
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	5	738	152	4.86	97.11
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	5	744.20	152	4.91	97.92
❖ ดำเนินเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5	5	748	152	4.92	98.42
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	5	5	738	152	4.86	97.11
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	5	746	152	4.91	98.16
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	5	741	152	4.88	97.50
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	5	748	152	4.92	98.42
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	5	746.20	152	4.91	98.18
❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	5	750	152	4.93	98.68
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	5	741	152	4.88	97.50
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	5	751	152	4.94	98.82
๓. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	5	743	152	4.89	97.76
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	5	746	152	4.91	98.16
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	5	745.67	152	4.91	98.11
❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ	5	5	748	152	4.92	98.42
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	5	743	152	4.89	97.76
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	5	746	152	4.91	98.16
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	5	733.00	152	4.82	96.45
รวมพึงพอใจในภาพรวม	5	5	733.00	152	4.82	96.45
					คะแนนเฉลี่ยรวม (5)	97.67





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ โทร. ๐-๒๓๒๓-๒๘๗๑

ที่ สป ๐๐๑๒/รย. วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รอบการประเมินที่ ๒

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ผ่าน ททจ.

ตามคำสั่งฝ่ายทะเบียนรถ ที่ ๔/๒๕๖๔ สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ เรื่อง มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามตัวชี้วัดที่ ๑๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ให้นำหลักร้อยละ ๕ นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รอบการประเมินที่ ๒ (ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๑๒๑ ราย จากจำนวนผู้มาดำเนินการทั้งหมด ๑๙๔,๗๑๐ ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจได้คะแนนเฉลี่ย ๙๘.๙๓ และมีรายการที่ต้องปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ได้แก่ การปรับปรุงลานจอดรถด้านนอกที่มีสภาพชำรุด รายละเอียดตามแบบสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเสนอท่าน ขสจ.สป. เพื่อโปรดทราบต่อไป

(นางสาวรุ่งนภา บุตรรัตน์)  
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

13๐4 มอ.น  
กช.โพธิ์ทอง

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ  
16.๙๕๖5

ททจ.ม

(นางสุนิสา อนันตกุล)  
ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ  
16 ก.ย. 2565

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ฝ่ายทะเบียนรถ

ประจำรอบการประเมินที่ ๑ (เดือน เมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕)

เดือน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ
เมษายน ๒๕๖๕	๑๖๕	๙๘.๘๗	-
พฤษภาคม ๒๕๖๕	๒๔๐	๙๘.๘๐	-
มิถุนายน ๒๕๖๕	๑๙๖	๙๘.๔๕	-
กรกฎาคม ๒๕๖๕	๑๓๑	๙๙.๑๐	-
สิงหาคม ๒๕๖๕	๒๐๔	๙๘.๗๐	-
กันยายน ๒๕๖๕	๑๘๕	๙๙.๖๕	ปรับปรุงลานจอดรถด้านนอกที่มีสภาพชำรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ
รวม/เฉลี่ย	๑,๑๒๑	๙๘.๙๓	

ตั้งแต่เดือน เมษายน 2565 ถึงเดือน กันยายน 2565

การชำระเงิน : รวม

ประเภทรถ	จำนวนรถ ที่มา ดำเนินการ	เสียภาษีประจำปี		จดทะเบียนใหม่				โอน	จ่ายเข้า	จ่ายออก	เปลี่ยน ประเภท	แจ้ง ไม่ใช้รถ ตลอดไป	แจ้ง ไม่ใช้รถ ชั่วคราว	เปลี่ยน แปลง รายการใน ทะเบียนรถ	ดำเนินการ ด้านอื่นๆ
		จำนวนรถ (คัน)	เงินภาษี และ เงินเพิ่ม (บาท)	รถใหม่ (ป้ายแดง)		รถใช้แล้ว									
				จำนวนรถ (คัน)	เงินภาษี (บาท)	จำนวนรถ (คัน)	เงินภาษี (บาท)								
1. 1 รถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	69,311	67,094	163,477,002.74	105	320,645.00	19	58,665.10	3	645	24	348	40	10	1,179	1,033
1. 2 รถยนต์ส่วนบุคคลเกิน 7 คน	3,916	3,168	6,075,152.27	386	727,100.00	31	53,600.00	1	57	1	360	387	2	59	541
1. 3 รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	32,949	31,512	38,690,007.01	123	161,850.00	34	33,712.50	16	388	9	349	85	2	1,052	779
1. 4 รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	20	20	7,710.00	17	6,150.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
1. 5 รถยนต์รับจ้างระหว่างจังหวัด	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
1. 6 รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
บุคคลธรรมดา	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
นิติบุคคล	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
1. 7 รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (โดยสารไม่เกิน 7 คน)	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
1. 8 รถยนต์รับจ้างสามล้อ	135	126	67,826.49	0	0.00	1	185.00	0	0	0	18	0	1	28	34
1. 9 รถยนต์บริการธุรกิจ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
1. 10 รถยนต์บริการทัศนาจร	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
1. 11 รถยนต์บริการให้เช่า	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
1. 12 รถจักรยานยนต์	72,053	66,513	8,671,147.00	221	20,700.00	217	21,600.00	344	3,128	12	592	64	10	492	2,729
1. 13 รถแทรกเตอร์	999	809	1,104,619.54	597	472,300.00	3	2,700.00	0	8	0	239	3	0	88	236
1. 14 รถยนต์ถนน	32	30	8,678.00	2	600.00	0	0.00	0	1	0	1	0	0	0	1
1. 15 รถใช้ในงานเกษตรกรรม	1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
1. 16 รถพ่วง	18	16	1,952.00	1	100.00	0	0.00	0	1	0	0	0	0	0	1
1. 17 รถจักรยานยนต์สาธารณะ	3,483	3,277	392,450.00	38	3,800.00	5	500.00	40	65	0	60	12	0	36	103
1. 18 รถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>รวม</b>	<b>182,917</b>	<b>172,565</b>	<b>218,496,545.05</b>	<b>1,490</b>	<b>1,713,245.00</b>	<b>310</b>	<b>170,962.60</b>	<b>404</b>	<b>4,293</b>	<b>46</b>	<b>1,967</b>	<b>591</b>	<b>25</b>	<b>2,934</b>	<b>5,457</b>
<b>เงินค่าแผ่นป้าย</b>	<b>-ปกติ</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>895,600.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>456,500.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>456,500.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>456,500.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>456,500.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>456,500.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>456,500.00 บาท</b>
<b>-ขาดสูญหาย</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>72,600.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>1,621,070.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>1,621,070.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>1,621,070.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>1,621,070.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>1,621,070.00 บาท</b>	<b>เป็นเงิน</b>	<b>1,621,070.00 บาท</b>



หน่วยงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ  
ตั้งแต่เดือน เมษายน 2565 ถึงเดือน กันยายน 2565

## การชำระเงิน : รวม

ประเภทการขนส่ง และลักษณะรถ	จำนวน รถที่มา ดำเนินการ	ต่ออายุทะเบียนและ ชำระภาษี		จดทะเบียนใหม่				โอน	ย้าย ออก	ย้าย เข้า	เปลี่ยน ลักษณะ	เปลี่ยน ประเภท	แจ้งเลิก ใช้ ตาม ม.79	แจ้งไม่ เสียภาษี ตาม ม.89	เปลี่ยน แปลง สาระ สำคัญ	อื่นๆ
		จำนวน รถ	เงินภาษี และ เงินเพิ่ม (บาท)	รถใหม่ (ป้ายแดง)		รถใช้แล้ว										
				จำนวน รถ	เงินภาษี (บาท)	จำนวน รถ	เงินภาษี (บาท)									
รวมรถโดยสาร	855	855	1,874,291.92	14	31,575.00	26	79,025.00	0	5	26	19	61	86	25	21	92
- รวมประจำทาง	430	423	479,813.50	2	2,200.00	4	4,975.00	0	2	1	7	21	54	10	14	43
หมวด 1	22	22	24,626.75	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	1	2	1	0	0
หมวด 2	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
หมวด 3	14	14	20,300.00	0	0.00	0	0.00	0	1	0	0	1	2	3	0	1
หมวด 4	394	387	434,886.75	2	2,200.00	4	4,975.00	0	1	1	7	19	50	6	14	42
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- รวมไม่ประจำทาง	365	379	1,270,056.42	8	17,775.00	19	68,850.00	0	3	21	6	30	28	15	7	46
ไม่ประจำทาง	365	379	1,270,056.42	8	17,775.00	19	68,850.00	0	3	21	6	30	28	15	7	46
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- รวมส่วนบุคคล	60	53	124,422.00	4	11,600.00	3	5,200.00	0	0	4	6	10	4	0	0	3
ส่วนบุคคล	60	53	124,422.00	4	11,600.00	3	5,200.00	0	0	4	6	10	4	0	0	3
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวมรถบรรทุก	10,938	10,069	33,622,023.50	733	2,860,700.00	741	2,969,125.00	84	73	912	577	1,045	396	62	153	1,306
- รวมไม่ประจำทาง	7,412	7,134	24,649,975.50	557	2,328,300.00	683	2,792,925.00	77	49	820	405	914	280	43	92	1,145
ไม่ประจำทาง	7,412	7,134	24,649,975.50	557	2,328,300.00	683	2,792,925.00	77	49	820	405	914	280	43	92	1,145
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- รวมส่วนบุคคล	3,526	2,935	8,972,048.00	176	532,400.00	58	176,200.00	7	24	92	172	131	116	19	61	161
ส่วนบุคคล	3,526	2,935	8,972,048.00	176	532,400.00	58	176,200.00	7	24	92	172	131	116	19	61	161
ระหว่างประเทศ	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รถขนานตลิ่ง	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	11,793	10,924	35,496,315.42	747	2,892,275.00	767	3,048,150.00	84	78	938	596	1,106	482	87	174	1,398
เงินค่าแผ่นป้าย - ปกติ			363,600.00 บาท					เป็นเงิน		277,800.00		บาท				
- ภาษีรถสูญหาย			48,200.00 บาท					เป็นเงิน		10,200.00		บาท				
- ขายทอดตลาด			0.00 บาท					ค่าธรรมเนียมอื่น								
รวม								ค่าโอน								
								ค่าธรรมเนียมอื่น								

\*\*รวมประจำทาง หมายถึง รถหมวด 1 ถึงหมวด 4 + ระหว่างประเทศ + รถไม่ระบุหมวด



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๒๓๒๓ ๒๘๗๑

ที่ สป ๐๐๑๒/รย.-

วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๒ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนั้น

ฝ่ายทะเบียนรถได้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ google forms โดยติดตั้ง QR Code ทุกช่องให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๘.๘๗
๒. มีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๑๖๕ ราย
๓. สิ่งที่ต้องการปรับปรุง  
- ไม่มี
๔. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ไม่มี

รายละเอียดดังที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ทราบ

(นางสุนิสา อนันตกุล)

ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

๖ พ.ค. ๒๕๖๕

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย

แบบประเมินผลการสำรวจพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

เมษายน 2565

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ	เป้าหมาย		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
	คะแนนเต็ม	(1)				
<b>❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	814.25	165	4.93	98.70	
๒. มีการติดประกาศชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	804	165	4.87	97.45	
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	819	165	4.96	99.27	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	815	165	4.94	98.79	
<b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>						
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	5	819	165	4.96	99.27	
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	811	165	4.92	98.30	
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	818	165	4.96	99.15	
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	811	165	4.92	98.30	
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขโมยสิ่งของแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	5	816	165	4.95	98.91	
<b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	819	165	4.96	99.27	
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	810	165	4.91	98.18	
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	818	165	4.96	99.15	
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	814	165	4.93	98.67	
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการที่หลากหลายรูปแบบ	5	818	165	4.96	99.15	
<b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	818	165	4.96	99.15	
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	812	165	4.92	98.42	
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	819	165	4.96	99.27	
<b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>						
	5	817.00	165	4.95	99.03	

คะแนนเฉลี่ยรวม (5)

98.87

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

เมษายน ๒๕๖๕

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม
		๕	๔	๓	๒	๑	
<b>❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๑๖๕	๑๕๙	๖	-	-	-	๘๑๙
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๑๖๕	๑๕๘	๑๖	-	-	-	๘๐๕
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๑๖๕	๑๕๙	๖	-	-	-	๘๑๙
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	๑๖๕	๑๕๕	๑๐	-	-	-	๘๑๕
<b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>							
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	๑๖๕	๑๕๙	๖	-	-	-	๘๑๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๖๕	๑๕๑	๑๔	-	-	-	๘๑๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๑๖๕	๑๕๘	๗	-	-	-	๘๑๘
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖๕	๑๕๑	๑๔	-	-	-	๘๑๑
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๖๕	๑๕๖	๙	-	-	-	๘๑๖
<b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๑๖๕	๑๕๙	๖	-	-	-	๘๑๙
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๖๕	๑๕๑	๑๓	๑	-	-	๘๑๐
๓. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มาใช้บริการ	๑๖๕	๑๕๘	๗	-	-	-	๘๑๘
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๑๖๕	๑๕๔	๑๑	-	-	-	๘๑๔
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๑๖๕	๑๕๘	๗	-	-	-	๘๑๘
<b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>							
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๑๖๕	๑๕๘	๗	-	-	-	๘๑๘
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๑๖๕	๑๕๒	๑๓	-	-	-	๘๑๒
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๑๖๕	๑๕๙	๖	-	-	-	๘๑๙
<b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>							
	๑๖๕	๑๕๗	๘	-	-	-	๘๑๗

# แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

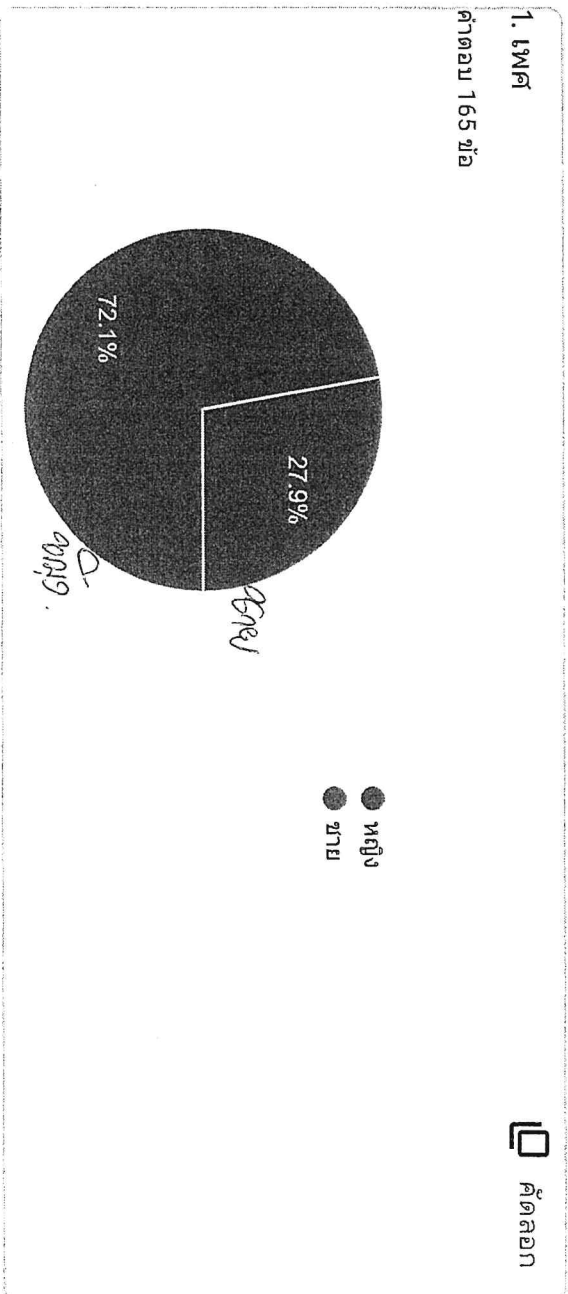
การตอบกลับ 165 รายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

คำตอบ 165 ข้อ

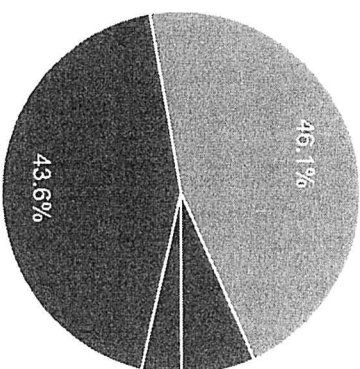
คัดลอก



### 2. อายุ

คำตอบ 165 ข้อ

📄 คัดลอก

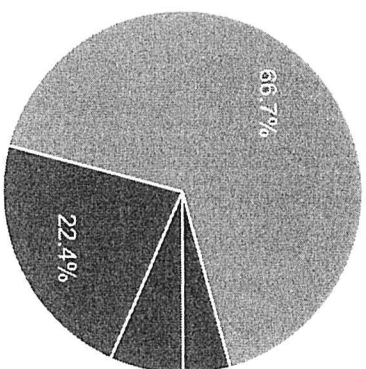


- ต่ำกว่า 20 ปี 2.6%
- 21-40 ปี 43.6%
- 41-60 ปี 46.1%
- 61 ปีขึ้นไป 7.7%

### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 165 ข้อ

📄 คัดลอก

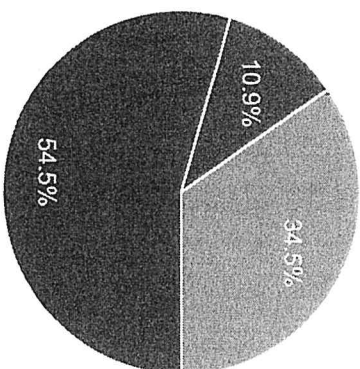


- ประถมศึกษา ๖, ๗ 4.2%
- มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. 22.4%
- ปริญญาตรี ๒๕, ๓ 66.7%
- สูงกว่าปริญญาตรี 4.2%

#### 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

คำตอบ 165 ข้อ

คัดลอก

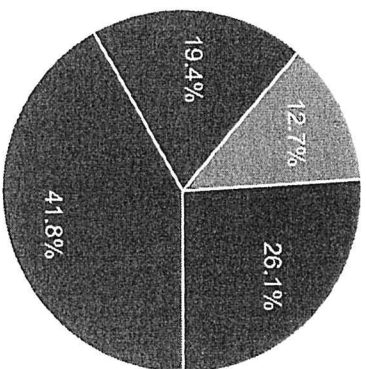


- เจ้าของรถ 24.5
- ผู้ประกอบการขนส่ง 10.9
- ผู้รับมอบอำนาจ/ ผู้แทน 24.5

#### 5. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ

คำตอบ 165 ข้อ

คัดลอก



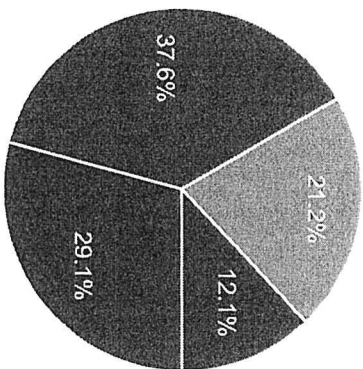
- งานชำระภาษีประจำปี รถยนต์ 21.8
- จักรยานยนต์
- งานจดทะเบียน ย้ายเข้า เมล็ดขนปรเภท 19.4
- รถยนต์ จักรยานยนต์
- งานโอนกรรมสิทธิ์ เมล็ดขนปรเภท อื่น 19.7
- รถยนต์ จักรยานยนต์
- งานทะเบียนรถขนส่ง 26.1



6. ความถี่ในการใช้บริการ

คำตอบ 165 ข้อ

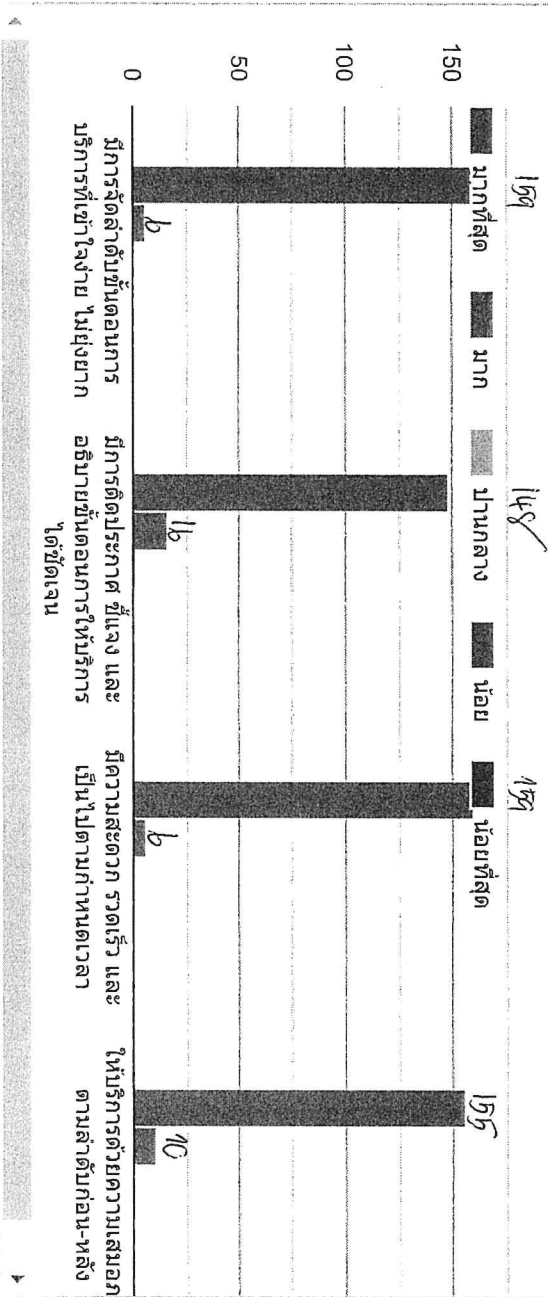
🗲️ คัดลอก



- มากครั้งแรก 21.1
- 1-3 ครั้งต่อปี 37.6
- 4-6 ครั้งต่อปี 21.2
- มากกว่า 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป 19.1

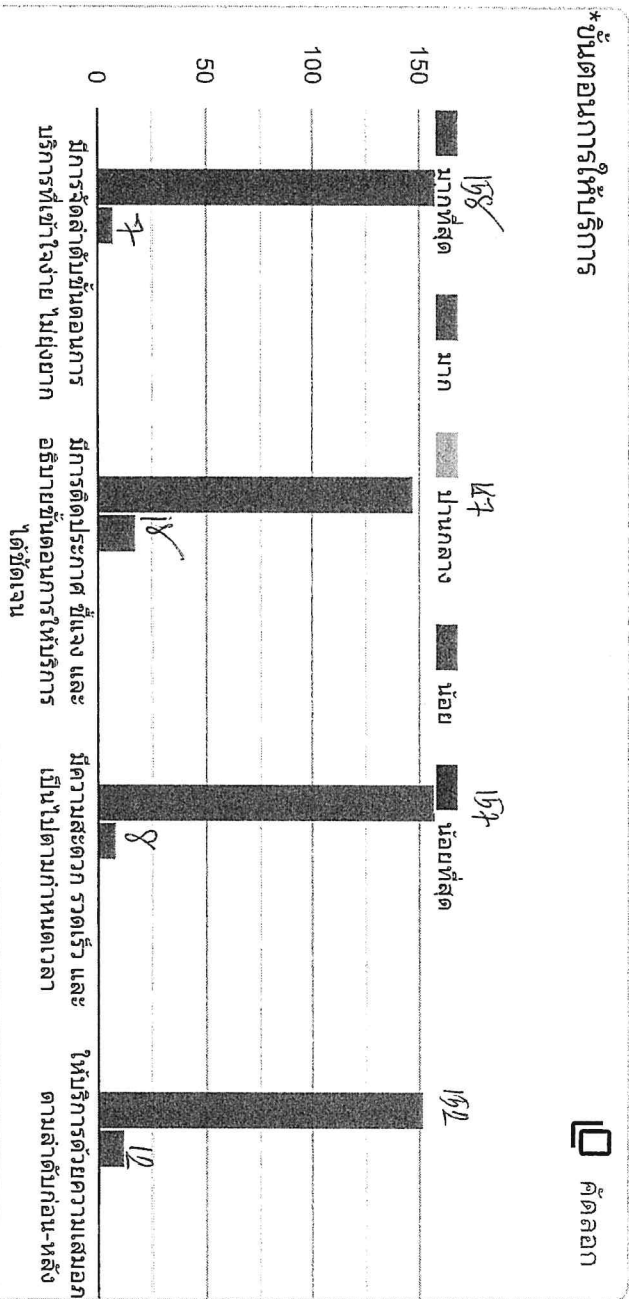
\*ด้านขั้นตอนการให้บริการ

🗲️ คัดลอก

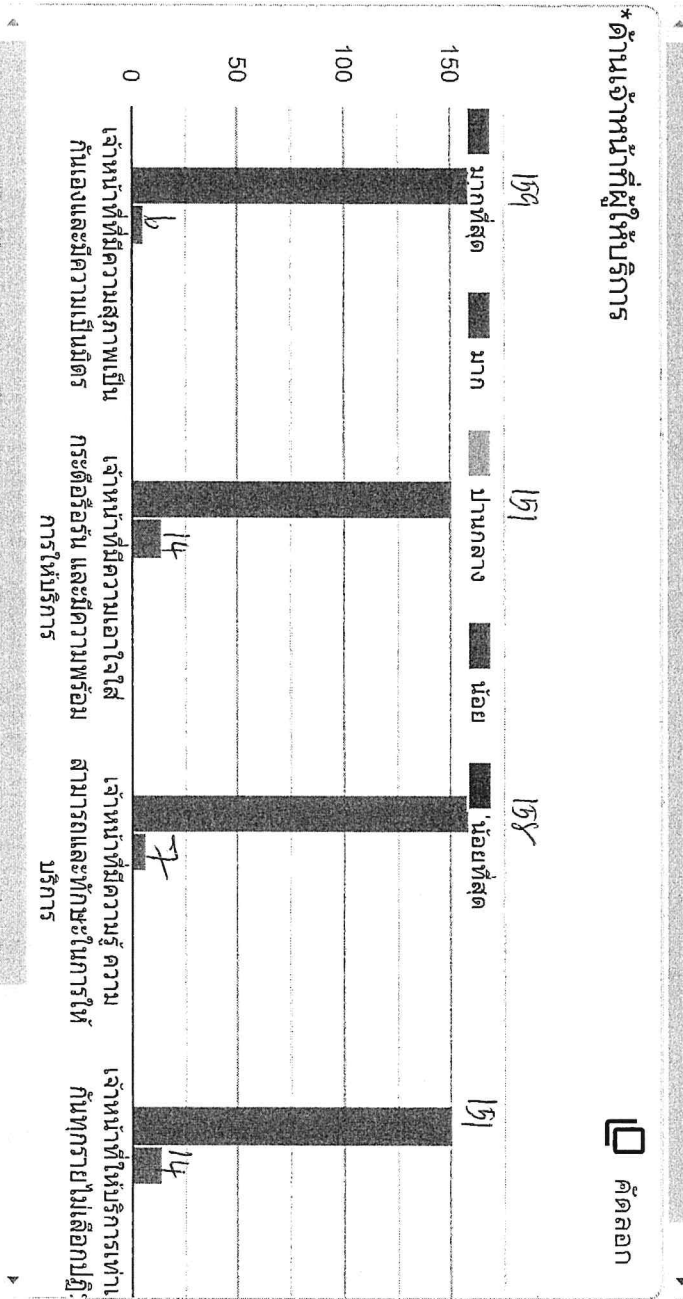




\*ขั้นตอนการให้บริการ

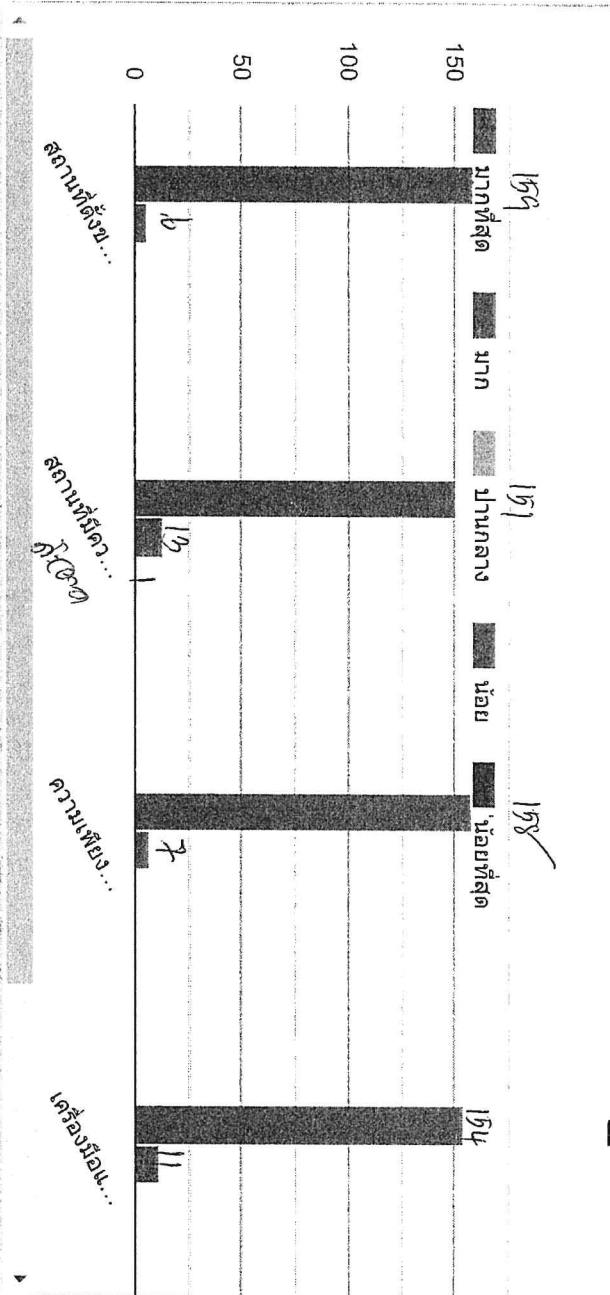


\*ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



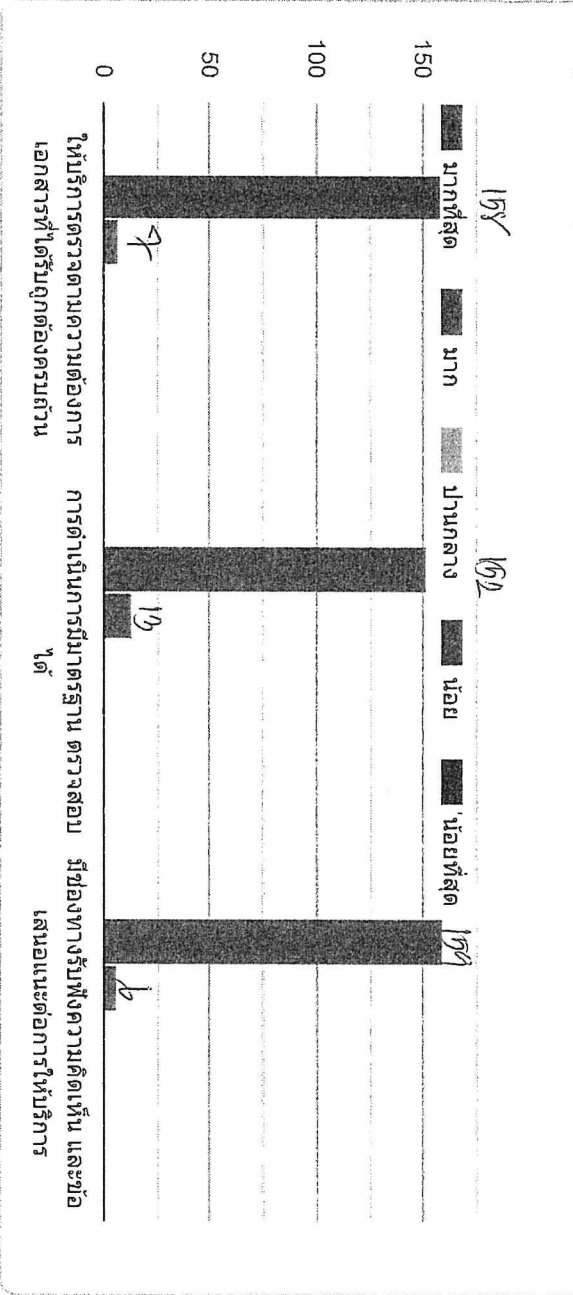
\*ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก



ด้านคุณภาพการให้บริการ

คัดลอก

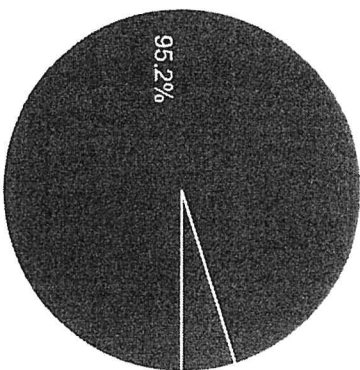




คัดลอก

\* ความพึงพอใจในภาพรวม

คำตอบ 165 ข้อ



- มากที่สุด 95.2
- มาก 4.8
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ทำไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

เนื้อหาที่มีผิดถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อยกเว้นในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๒๓๒๓ ๒๘๗๑

ที่ สป ๐๐๑๒/รย.-

วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถ ประจำเดือน ๒๕๖๕

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๒ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนั้น

ฝ่ายทะเบียนรถได้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ google forms โดยติดตั้ง QR Code ทุกช่องให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๘.๘๐
๒. มีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๒๔๐ ราย
๓. สิ่งที่ต้องการปรับปรุง ไม่มี  
มีข้อความชมเชย
  - มาชำระภาษี สะดวกรวดเร็วมากค่ะ
  - เจ้าหน้าที่อธิบายได้เข้าใจค่ะ
๔. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ไม่มี

รายละเอียดดังที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ทราบ

(นางสุนิสา อนันตกุล)

ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

- 8 มิ.ย. 2565

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปี ๒๕๖๓

พฤษภาคม ๒๕๖๕

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ

เข้าหมาย

คะแนนเต็ม

คะแนนรวม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย (3) = (1)/(2)

คิดเป็นร้อยละ (4)

ด้านซึ่งต้องการให้บริการ	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย (3) = (1)/(2)	คิดเป็นร้อยละ (4)
<b>❖ ด้านซึ่งต้องการให้บริการ</b>	<b>5</b>	<b>1,185.25</b>	<b>240</b>	<b>4.94</b>	<b>98.77</b>
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	1,189	240	4.95	99.08
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	1,178	240	4.91	98.17
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	1,190	240	4.96	99.17
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	1,184	240	4.93	98.67
<b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>	<b>5</b>	<b>1,187.40</b>	<b>240</b>	<b>8.25</b>	<b>98.95</b>
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	5	1,191	240	4.96	99.25
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	1,184	240	4.93	98.67
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	1,190	240	4.96	99.17
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เที่ยงกันทุกสาย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	1,182	240	4.93	98.50
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	1,190	240	4.96	99.17
<b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>5</b>	<b>1,184.40</b>	<b>240</b>	<b>4.93</b>	<b>98.70</b>
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	1,190	240	4.96	99.17
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	1,171	240	4.88	97.58
๓. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	1,189	240	4.95	99.08
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	1,183	240	4.93	98.58
๕. มีช่องทางให้ติดต่อใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	1,189	240	4.95	99.08
<b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>5</b>	<b>1,185.67</b>	<b>240</b>	<b>4.94</b>	<b>98.81</b>
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	1,190	240	4.96	99.17
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	1,184	240	4.93	98.67
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	1,183	240	4.93	98.58
<b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>5</b>	<b>1,185.00</b>	<b>240</b>	<b>4.94</b>	<b>98.75</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม (5)</b>					<b>98.80</b>

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

พฤษภาคม ๒๕๖๕

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม
		๕	๔	๓	๒	๑	
<b>❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๒๔๐	๒๒๙	๑๑	-	-	๑,๑๘๙	
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๒๔๐	๒๑๙	๒๐	๑	-	๑,๑๗๘	
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๒๔๐	๒๓๐	๑๐	-	-	๑,๑๙๐	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	๒๔๐	๒๒๔	๑๖	-	-	๑,๑๘๔	
<b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>							
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	๒๔๐	๒๓๑	๙	-	-	๑,๑๙๑	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๒๔๐	๒๒๔	๑๖	-	-	๑,๑๘๔	
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๒๔๐	๒๓๐	๑๐	-	-	๑,๑๙๐	
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔๐	๒๒๒	๑๘	-	-	๑,๑๘๒	
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	๒๔๐	๒๓๐	๑๐	-	-	๑,๑๙๐	
<b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๒๔๐	๒๓๐	๑๐	-	-	๑,๑๙๐	
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๒๓๘	๒๑๙	๑๙	-	-	๑,๑๗๑	
๓. ความพร้อมเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มาใช้บริการ	๒๔๐	๒๒๙	๑๑	-	-	๑,๑๘๙	
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๒๔๐	๒๒๓	๑๗	-	-	๑,๑๘๓	
๕. มีช่องทางที่เลือกใช้บริการที่หลากหลายรูปแบบ	๒๔๐	๒๒๙	๑๑	-	-	๑,๑๘๙	
<b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>							
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๒๔๐	๒๓๐	๑๐	-	-	๑,๑๙๐	
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๒๔๐	๒๒๔	๑๖	-	-	๑,๑๘๔	
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๒๔๐	๒๓๓	๗	-	-	๑,๑๙๓	
<b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>							
	๒๔๐	๒๒๕	๑๕	-	-	๑,๑๘๕	

# แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

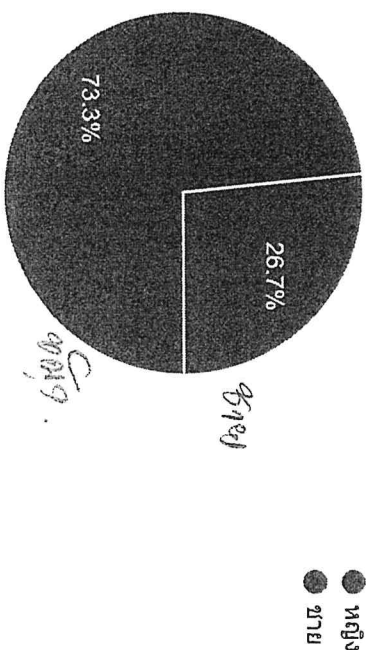
การตอบกลับ 240 รายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

คำตอบ 240 ข้อ

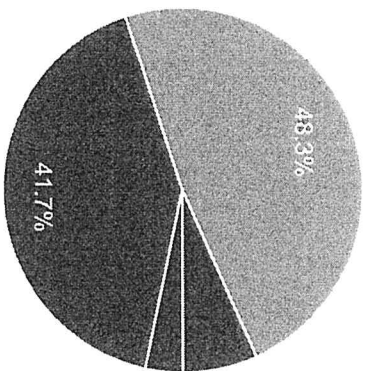
คัดลอก





### 2. อายุ

ค่าตอบ 240 ข้อ

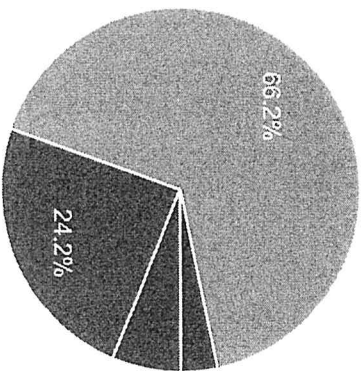


- ต่ำกว่า 20 ปี 3.3
- 21-40 ปี 117
- 41-60 ปี 89
- 61 ปีขึ้นไป 7

คัดลอก

### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ค่าตอบ 240 ข้อ



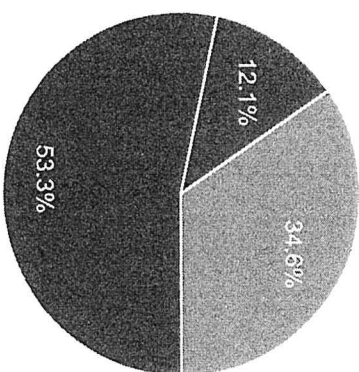
- ประถมศึกษา 16.7
- มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. 157
- ปริญญาตรี 66
- สูงกว่าปริญญาตรี 9.6

คัดลอก



#### 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

คำตอบ 240 ข้อ

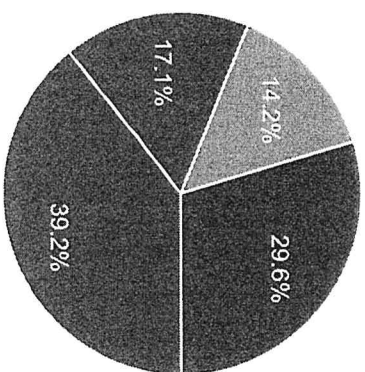


- เจ้าของรถ 53.3%
- ผู้ประกอบการขนส่ง 34.6%
- ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน 12.1%

คัดลอก

#### 5. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ

คำตอบ 240 ข้อ

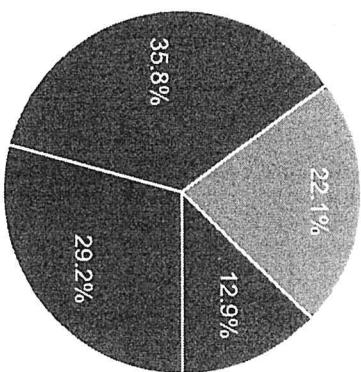


- งานชำระภาษีรถประจำปี รถยนต์ 39.2%  
จักรยานยนต์
- งานจดทะเบียนใหม่ ย้ายเข้า เปลี่ยนประเภท 29.6%  
รถยนต์ จักรยานยนต์
- งานโอนกรรมสิทธิ์ แก่ใช้รายการอื่น 17.1%  
จักรยานยนต์
- งานทะเบียนรถขนส่ง 14.2%

คัดลอก

6. ความถี่ในการใช้บริการ

คำตอบ 240 ข้อ

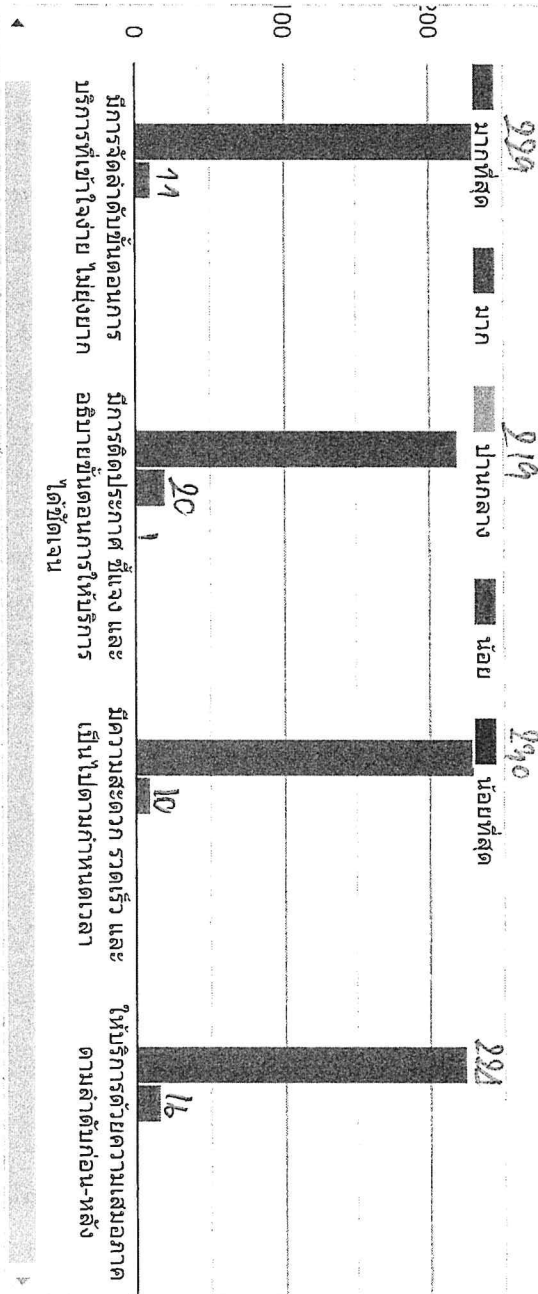


- มากครั้งแรก 29.20
- 1-3 ครั้งต่อปี 57.80
- 4-6 ครั้งต่อปี 31.10
- มากกว่า 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป 71.90

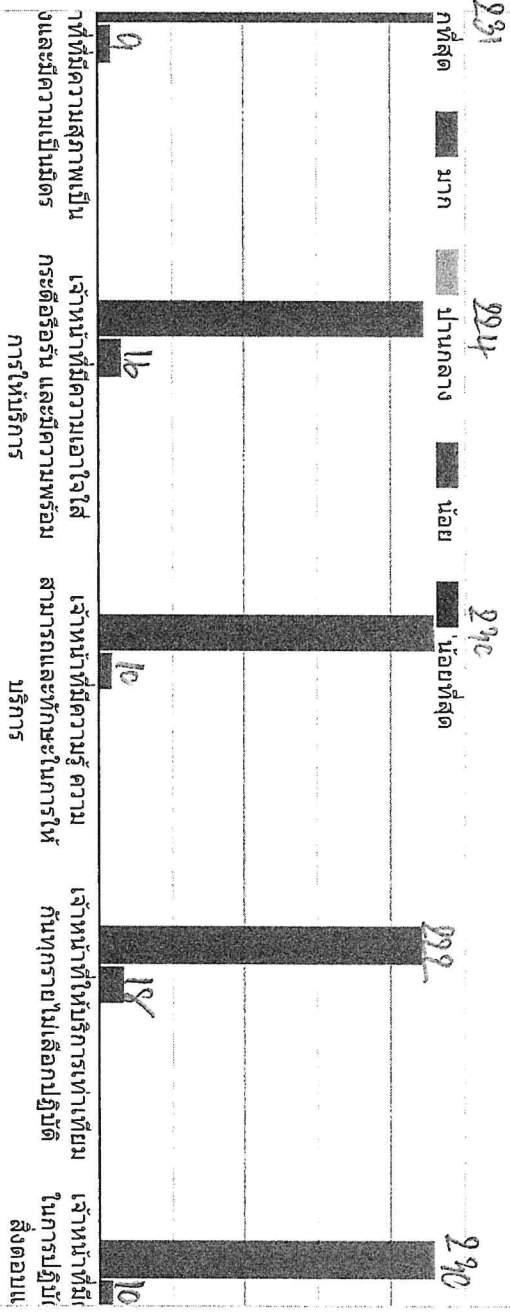
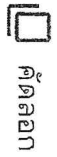
คุ้ดลอก

\*ด้านขั้นตอนการให้บริการ

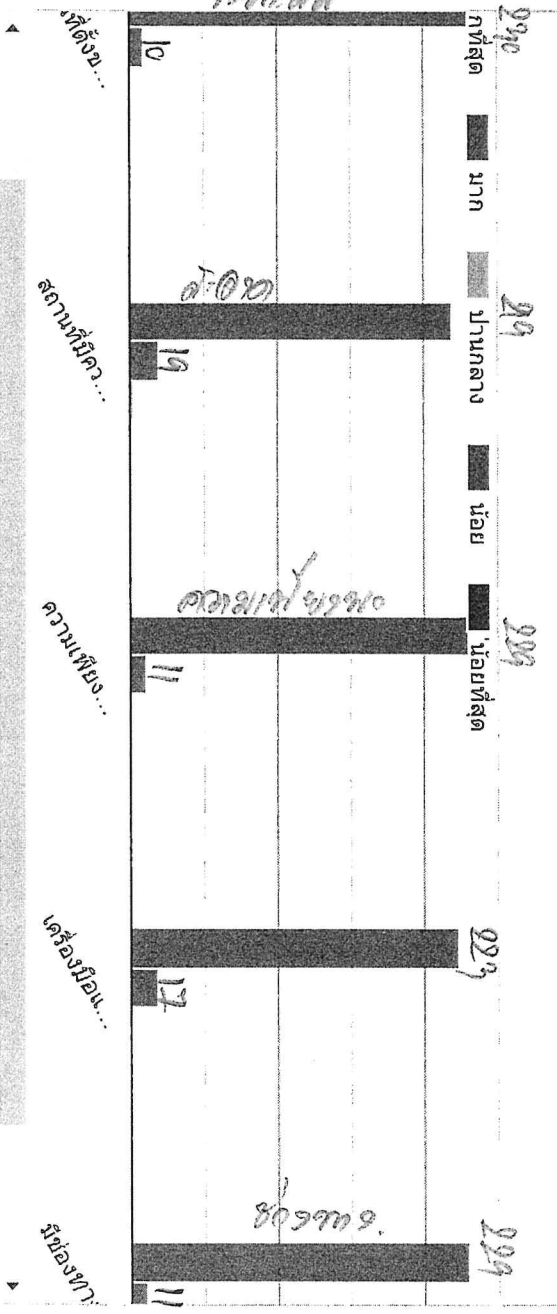
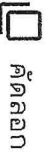
คุ้ดลอก



\*ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

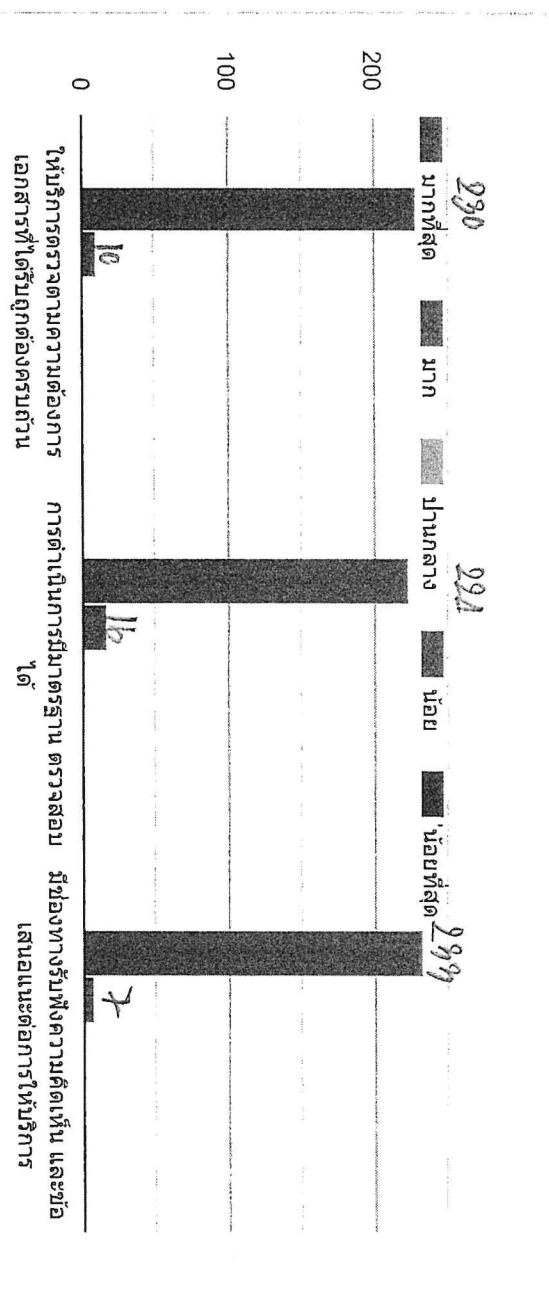


\*ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



\*ด้านคุณภาพการให้บริการ

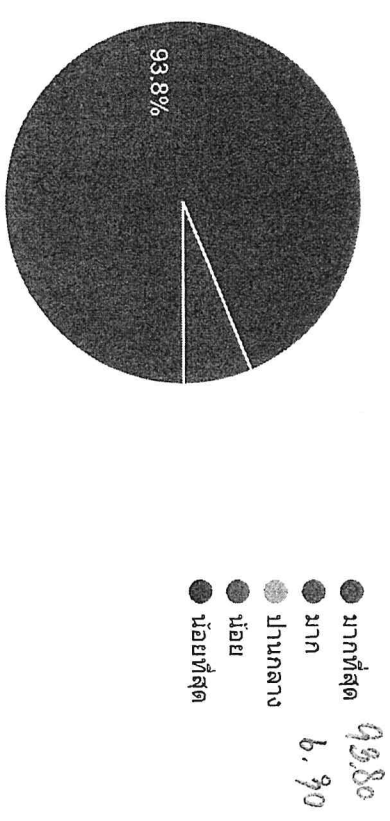
คัดลอก



\*ความพึงพอใจในภาพรวม

คัดลอก

คำตอบ 240 ข้อ



ส่วนที่ 3 สิ่งที่ทำานไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

คำตอบ 2 ข้อ

มาชำระภาษี สะดวกรวดเร็วมากค่ะ

เจ้าหน้าที่อธิบายได้เข้าใจดีค่ะ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

เนื้อหานี้มีผู้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (๑)		คะแนนเต็ม (๒)	คะแนนรวม (๓)=(๑)×(๒)	คะแนนเฉลี่ย (๕)=(๓)/(๔)	คิดเป็นร้อยละ
มากที่สุด	๒๒๕	๕	๑๑๒๕	๔.๖๙	๙๓.๗๕
ดีมาก	๑๕	๔	๖๐	๐.๒๕	๕.๐๐
ปานกลาง	-	๓	-	-	-
น้อย	-	๒	-	-	-
น้อยที่สุด	-	๑	-	-	-
(๔)	๒๔๐	๕	๑๑๘๕	๔.๙๔	๙๘.๗๕



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๒๓๒๓ ๒๘๗๑

ที่ สป ๐๐๑๒/รย.-

วันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถ ประจำเดือน ๒๕๖๕

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๒ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนั้น

ฝ่ายทะเบียนรถได้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ google forms โดยติดตั้ง QR Code ทุกช่องให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๘.๔๕

๒. มีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๑๙๖ ราย

๓. สิ่งที่ต้องการปรับปรุง ไม่มี

มีข้อความชมเชย

- ต่อภาษีด้านนอกอาคาร สะดวกรวดเร็วมาก

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการดีมาก พุดจาไพเราะ

- ดีแล้ว

๔. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ไม่มี

รายละเอียดดังที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ทราบ

(นางสุนิสา อนันตกุล)

ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

- 7 ก.ค. 2565

วิทยาลัยศรกรรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

มีนาคม 2565

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ

เป้าหมาย

คะแนนเต็ม

คะแนนรวม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย

คิดเป็นร้อยละ

การให้บริการ	เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
			(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
<b>❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก		5	966.50	196	4.93	98.62
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน		5	966	196	4.93	98.57
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา		5	966	196	4.93	98.57
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง		5	968	196	4.94	98.78
<b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>						
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร		5	969	196	4.94	98.88
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ		5	970	196	4.95	98.98
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ		5	966	196	4.93	98.57
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ		5	968	196	4.94	98.78
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ		5	968	196	4.94	98.78
<b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง		5	965	196	4.92	98.47
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		5	961	196	4.90	98.06
๓. ความพร้อมเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มาใช้บริการ		5	960	196	4.90	97.96
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย		5	960	196	4.90	97.96
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการที่หลากหลายรูปแบบ		5	961	196	4.90	98.06
<b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่เตรียมถูกต้องครบถ้วน		5	966.00	196	4.93	98.57
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้		5	968	196	4.94	98.78
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ		5	967	196	4.93	98.67
		5	963	196	4.91	98.27
<b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>						
		5	962.00	196	4.91	98.16
					คะแนนเฉลี่ยรวม (5)	98.45



แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

มีนาคม ๒๕๖๕

งานด้าน

งานทะเบียนราษฎร

การให้บริการ	เป้าหมาย	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม
			๕	๔	๓	๒	๑	
<b>❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก		๑๙๖	๑๘๒	๑๔	-	-	-	๙๖๖
๒. มีการติดประกาศชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน		๑๙๖	๑๘๒	๑๔	-	-	-	๙๖๖
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา		๑๙๖	๑๘๒	๑๔	-	-	-	๙๖๖
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง		๑๙๖	๑๘๔	๑๒	-	-	-	๙๖๘
<b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>								
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร		๑๙๖	๑๘๕	๑๑	-	-	-	๙๖๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ		๑๙๖	๑๘๖	๑๐	-	-	-	๙๗๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ		๑๙๖	๑๘๒	๑๔	-	-	-	๙๖๖
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่าทียิ้มกับทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ		๑๙๖	๑๘๕	๑๐	-	-	-	๙๖๘
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		๑๙๖	๑๘๕	๑๐	-	-	-	๙๖๘
<b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง		๑๙๖	๑๘๓	๑๑	-	-	-	๙๖๕
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		๑๙๖	๑๗๙	๑๕	-	-	-	๙๖๑
๓. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มาใช้บริการ		๑๙๖	๑๗๘	๑๖	-	-	-	๙๖๐
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย		๑๙๖	๑๗๗	๑๘	-	-	-	๙๖๐
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ		๑๙๖	๑๗๘	๑๗	-	-	-	๙๖๑
<b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>								
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน		๑๙๖	๑๘๔	๑๒	-	-	-	๙๖๘
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้ดี		๑๙๖	๑๘๓	๑๓	-	-	-	๙๖๗
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ		๑๙๖	๑๘๐	๑๕	-	-	-	๙๖๓
<b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>								
		๑๙๖	๑๗๘	๑๘	-	-	-	๙๖๒

# แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

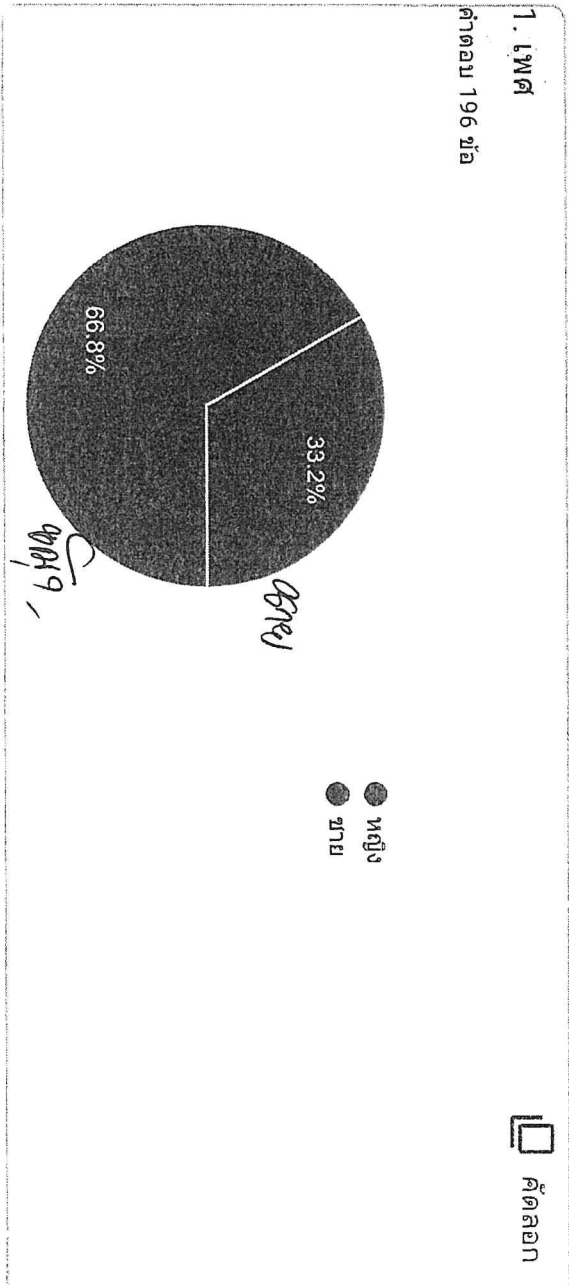
การตอบกลับ 196 รายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

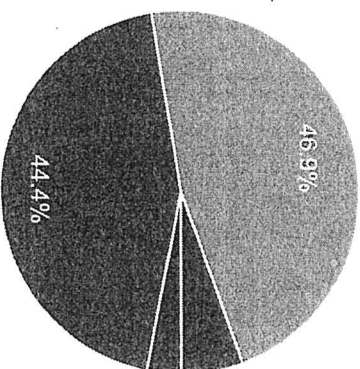
คำตอบ 196 ข้อ

🗨️ คัดลอก



### 2. อายุ

คำตอบ 196 ข้อ

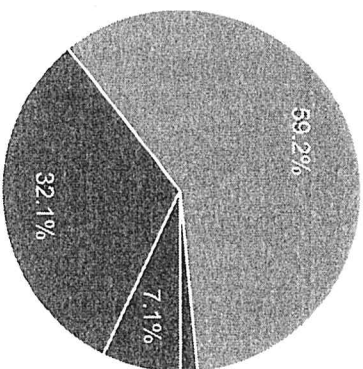


- ต่ำกว่า 20 ปี 2, 1.1%
- 21-40 ปี 92, 46.9%
- 41-60 ปี 81, 44.4%
- 61 ปีขึ้นไป 1, 7.1%

📄 คัดลอก

### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 196 ข้อ

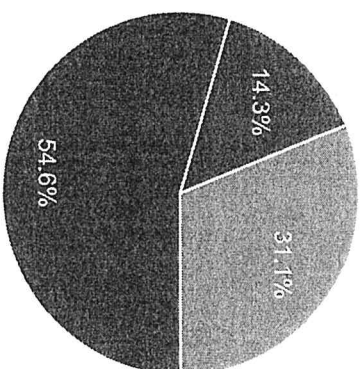


- ประถมศึกษา 116, 59.2%
- มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. 63, 32.1%
- ปริญญาตรี 14, 7.1%
- สูงกว่าปริญญาตรี 3, 1.5%

📄 คัดลอก

## 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

คำตอบ 196 ข้อ

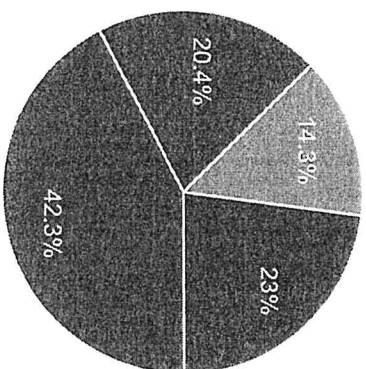


- เจ้าของรถ 54.6
- ผู้ประกอบภาระขนส่ง 31.1
- ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน 14.3

 คัดลอก

## 5. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ

คำตอบ 196 ข้อ

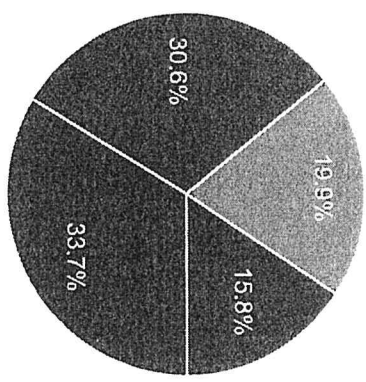


- งานชำระภาษีรถประจำปี รถยนต์ 42.3
- งานจดทะเบียน 23
- งานจดทะเบียนรถขนส่ง 23
- งานจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ 14.3

 คัดลอก

### 6. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

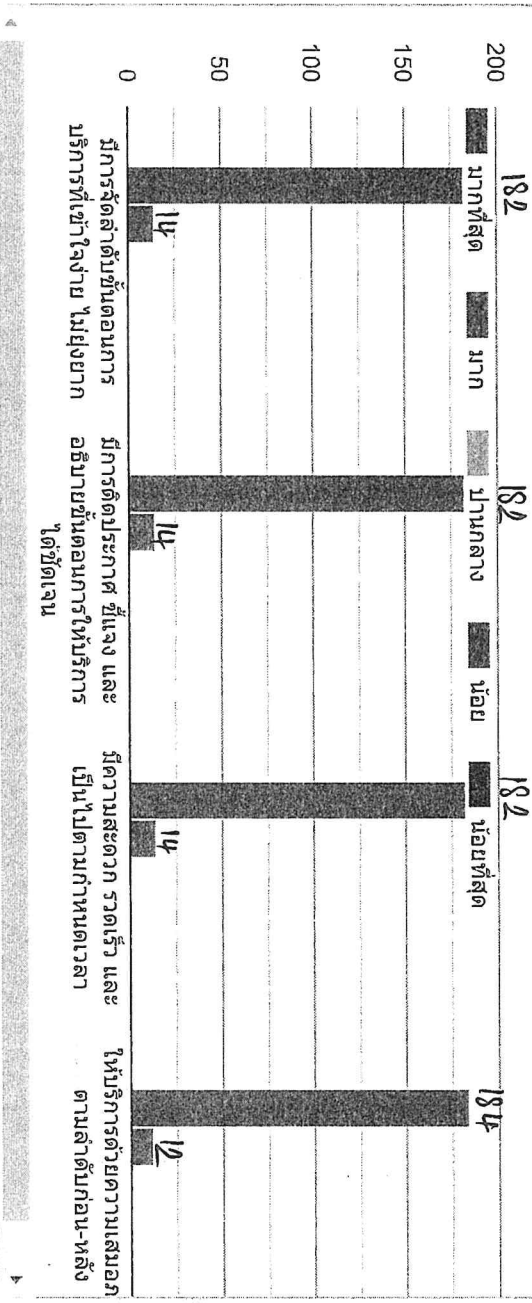
คำตอบ 196 ข้อ



- มากครั้งแรก 23,50
- 1-3 ครั้งต่อปี 30,6
- 4-6 ครั้งต่อปี 19,90
- มากกว่า 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป 15,8

คัดลอก

### \*ด้านขั้นตอนการให้บริการ



คัดลอก

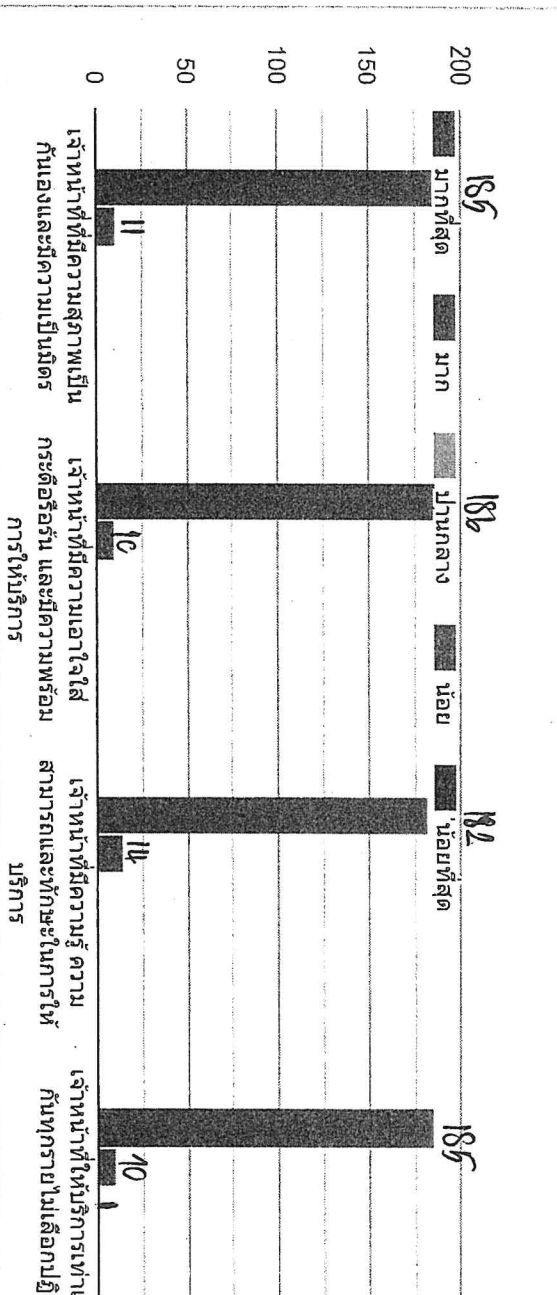
มีการสุ่มล่าดับขั้นตอนการ  
บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก

มีการตีประเภทชัดเจน  
อธิบายขั้นตอนการให้บริการ  
ได้ชัดเจน

มีความสะดวก รวดเร็ว และ  
เป็นไปตามกำหนดเวลา

ให้บริการด้วยความสมอก  
ตามลำดับก่อน-หลัง

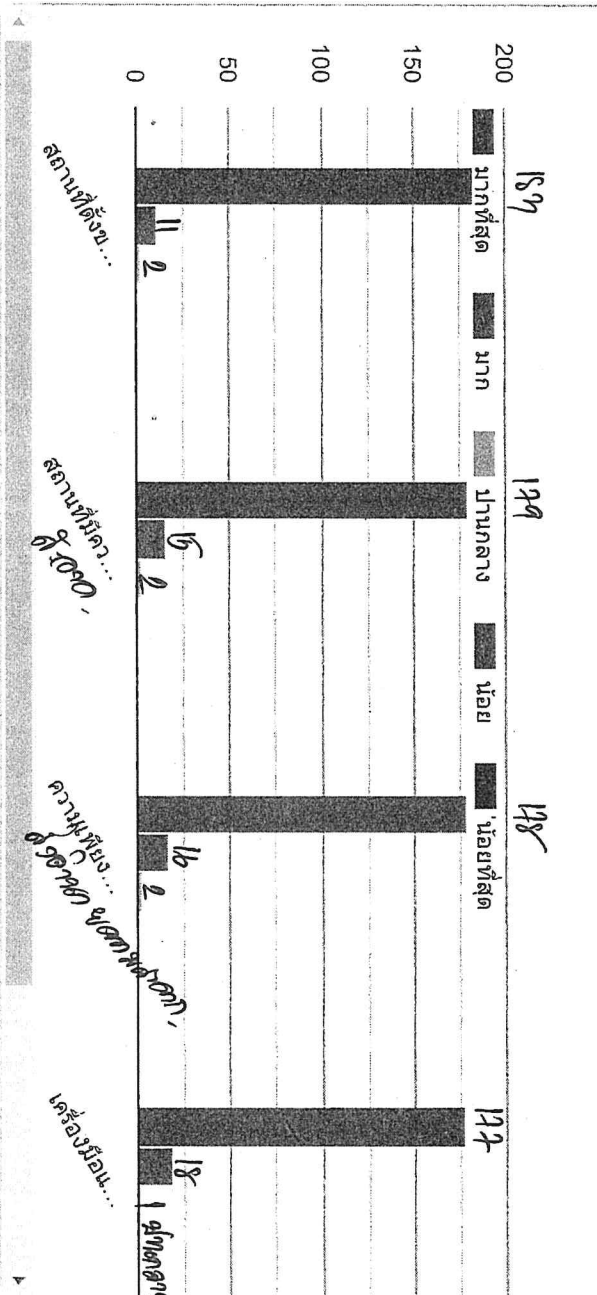
\*ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



185

10/1  
ไม่สนใจ

\*ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



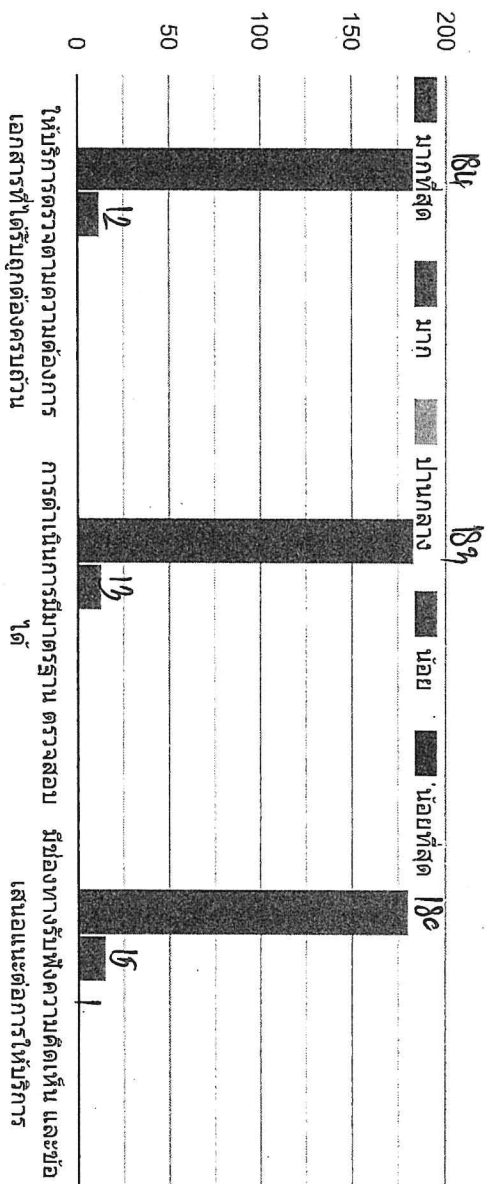
198

199

189

\*ด้านคุณภาพการให้บริการ

คัดลอก

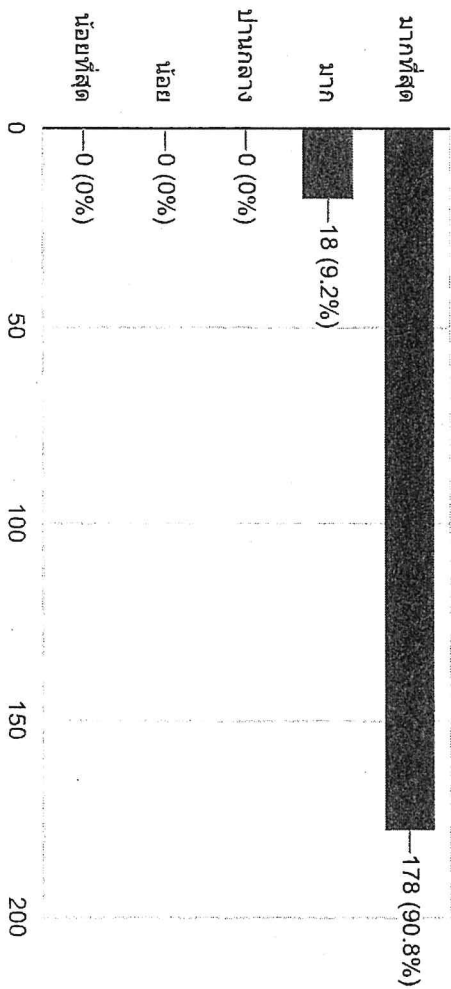


ในการตรวจสอบความต้องการ การดำเนินการมาตรฐาน ตรวจสอบ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อ  
เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน ได้

\*ความพึงพอใจในภาพรวม

คัดลอก

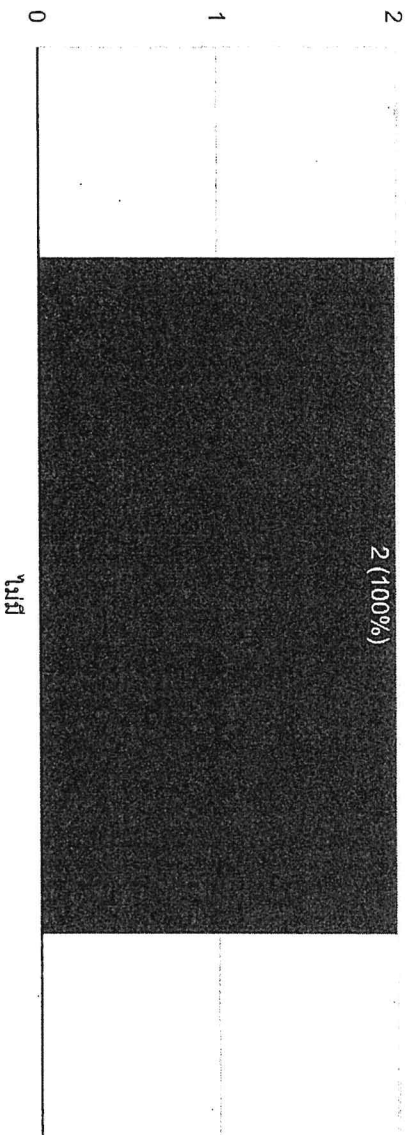
คำตอบ 196 ข้อ



ส่วนที่ 3 สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการ  
ให้ปรับปรุง

คำตอบ 2 ข้อ

คัด  
ลอก



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบ 4 ข้อ

ไม่มี

ต่อภาษีของด้านนอกอาคารสะดวกเร็วดีมาก

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการดีมาก พูดจาไพเราะ

ดีแล้ว

เมื่อท่านมีข้อสงสัยหรือร้องเรียน กรุณาแจ้งรายละเอียดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว



Google





# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๒๓๒๓ ๒๘๗๑

ที่ สป ๐๐๑๒/รย.-

วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถ ประจำเดือน ๒๕๖๕

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๒ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนั้น

ฝ่ายทะเบียนรถได้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ google forms โดยติดตั้ง QR Code ทุกช่องให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๙.๑๐

๒. มีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๑๓๑ ราย

๓. สิ่งที่ต้องการปรับปรุง ไม่มี

มีข้อความชมเชย

- รวมแล้วเยี่ยมเลย เสียหายที่จอดรถน้อยไปนิดนึง

- แยกช่องบริการชัดเจนดี

รายละเอียดดังที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

- ททท  
- รอมรอม รอมรอม  
GEC

(นางสุนิสา อนันตกุล)

ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

- 3 สค. 2565

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ประจำเดือน

งานด้าน

กรกฎาคม 2565  
งานทะเบียนรถ

การให้บริการ		คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย		(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)	
<b>❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	649.00	131	4.95	99.08	
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	646	131	4.93	98.63	
3. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	651	131	4.97	99.39	
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	648	131	4.95	98.93	
<b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	5	649.20	131	8.26	99.11	
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	651	131	4.97	99.39	
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	646	131	4.93	98.63	
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่าทียิ้มแย้มทักทาย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	651	131	4.97	99.39	
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	648	131	4.95	98.93	
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5	650	131	4.96	99.24	
<b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	650.00	131	4.96	99.24	
2. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	651	131	4.97	99.39	
3. สถานการณ์ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	647	131	4.94	98.78	
4. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	651	131	4.97	99.39	
5. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	649	131	4.95	99.08	
6. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	652	131	4.98	99.54	
<b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ส่งถูกต้องครบถ้วน	5	650.33	131	4.96	99.29	
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	652	131	4.98	99.54	
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	647	131	4.94	98.78	
4. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	652	131	4.98	99.54	
<b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>						
	5	647.00	131	4.94	98.78	
					คะแนนเฉลี่ยรวม (5)	99.10

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

กรกฎาคม ๒๕๖๕

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ เป้าหมาย	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม
		๕	๔	๓	๒	๑	
<b>❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๑๓๑	๑๒๗	๔	-	-	-	๖๕๑
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๑๓๑	๑๒๒	๙	-	-	-	๖๔๖
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๑๓๑	๑๒๗	๔	-	-	-	๖๕๑
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	๑๓๑	๑๒๔	๗	-	-	-	๖๔๘
<b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	๑๓๑	๑๒๗	๔	-	-	-	๖๕๑
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๓๑	๑๒๒	๙	-	-	-	๖๔๖
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๑๓๑	๑๒๗	๔	-	-	-	๖๕๑
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่าทียิ้มแย้มทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓๑	๑๒๔	๗	-	-	-	๖๔๘
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่เอื้ออำนวยแบบ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๓๑	๑๒๖	๕	-	-	-	๖๕๐
<b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๑๓๑	๑๒๗	๔	-	-	-	๖๕๑
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๓๑	๑๒๓	๘	-	-	-	๖๔๗
๓. ความพร้อมเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	๑๓๑	๑๒๗	๔	-	-	-	๖๕๑
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๑๓๑	๑๒๕	๖	-	-	-	๖๔๙
๕. มีช่องทางให้สื่ออกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๑๓๑	๑๒๘	๓	-	-	-	๖๕๒
<b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>							
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๑๓๑	๑๒๘	๓	-	-	-	๖๕๒
๒. การดำเนินการมีความมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๑๓๑	๑๒๓	๘	-	-	-	๖๔๗
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๑๓๑	๑๒๘	๓	-	-	-	๖๕๒
<b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	๑๓๑	๑๒๓	๘	-	-	-	๖๔๗

# แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

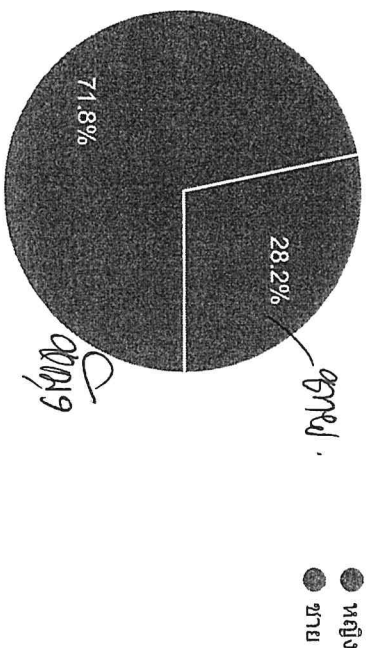
การตอบกลับ 131 รายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

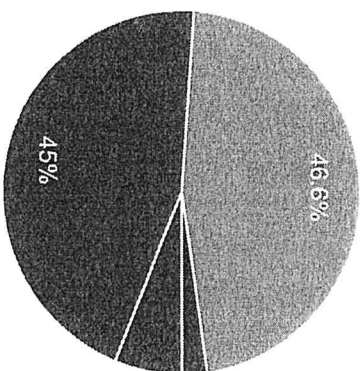
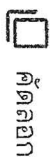
คำตอบ 131 ข้อ

คัดลอก

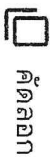


### 2. อายุ

คำตอบ 131 ข้อ

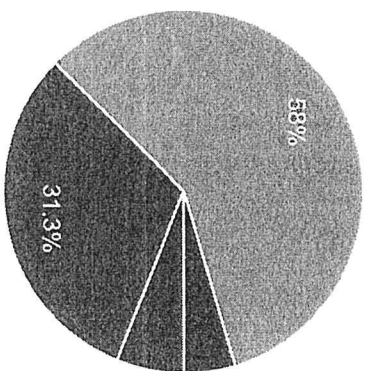


- ต่ำกว่า 20 ปี 46
- 21-40 ปี 46
- 41-60 ปี 8
- 61 ปีขึ้นไป 1



### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

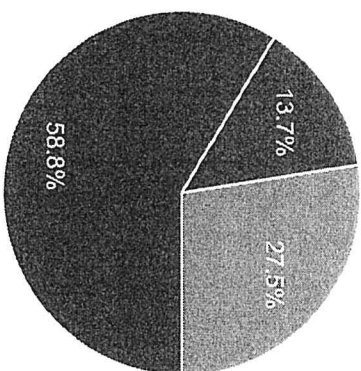
คำตอบ 131 ข้อ



- ประถมศึกษา 6.1
- มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. 81
- ปริญญาตรี 98
- สูงกว่าปริญญาตรี 4.6

#### 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

คำตอบ 131 ข้อ



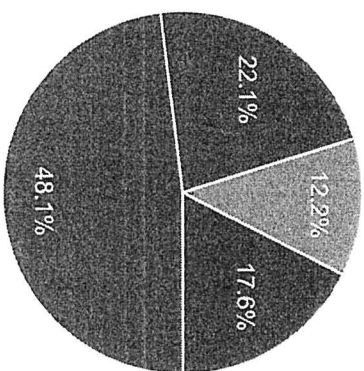
คัดลอก

- เจ้าของรถ 78 58.8%
- ผู้ประกอบการขนส่ง 37 27.5%
- ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน 16 13.7%

คัดลอก

#### 5. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ

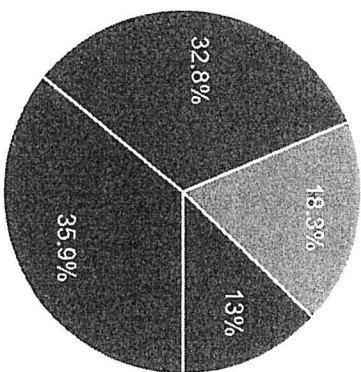
คำตอบ 131 ข้อ



- งานชำระภาษีรถประจำปี รถยนต์ 63 48.1%
- งานจดทะเบียน ย้ายเข้า เปลี่ยนประเภท รถยนต์ จักรยานยนต์ 42 29.1%
- งานโอนกรรมสิทธิ์ แก่ใบรายการ สิ้น ทุ รถยนต์ จักรยานยนต์ 26 19.2%
- งานทะเบียนรถขนส่ง 20 17.6%

### 6. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

คำตอบ 131 ข้อ

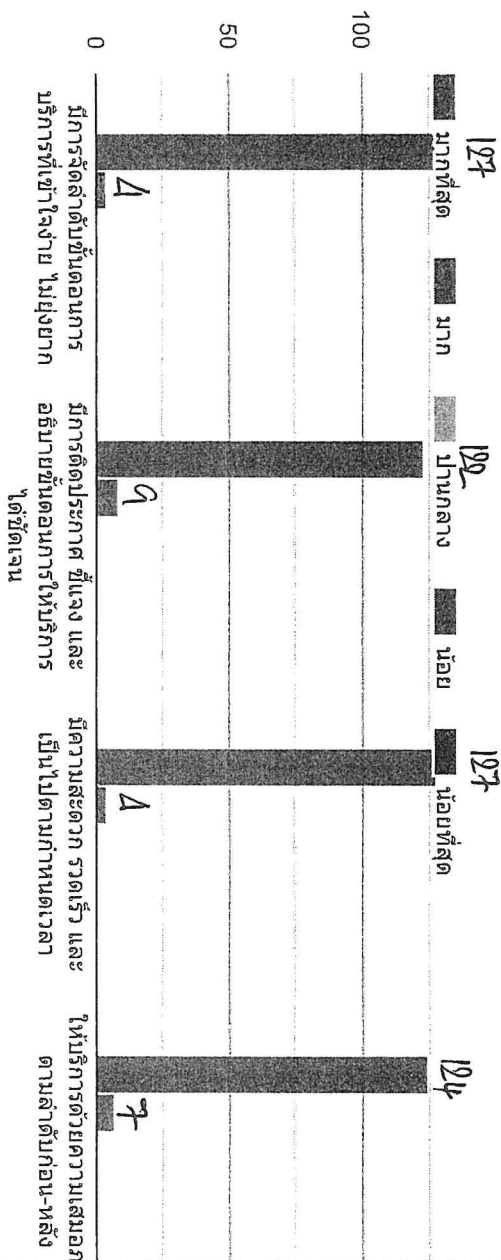


- มากครั้งแรก 53
- 1-3 ครั้งต่อปี 32.8
- 4-6 ครั้งต่อปี 18.3
- มากกว่า 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป 13

คัดลอก

### \*ด้านขั้นตอนการให้บริการ

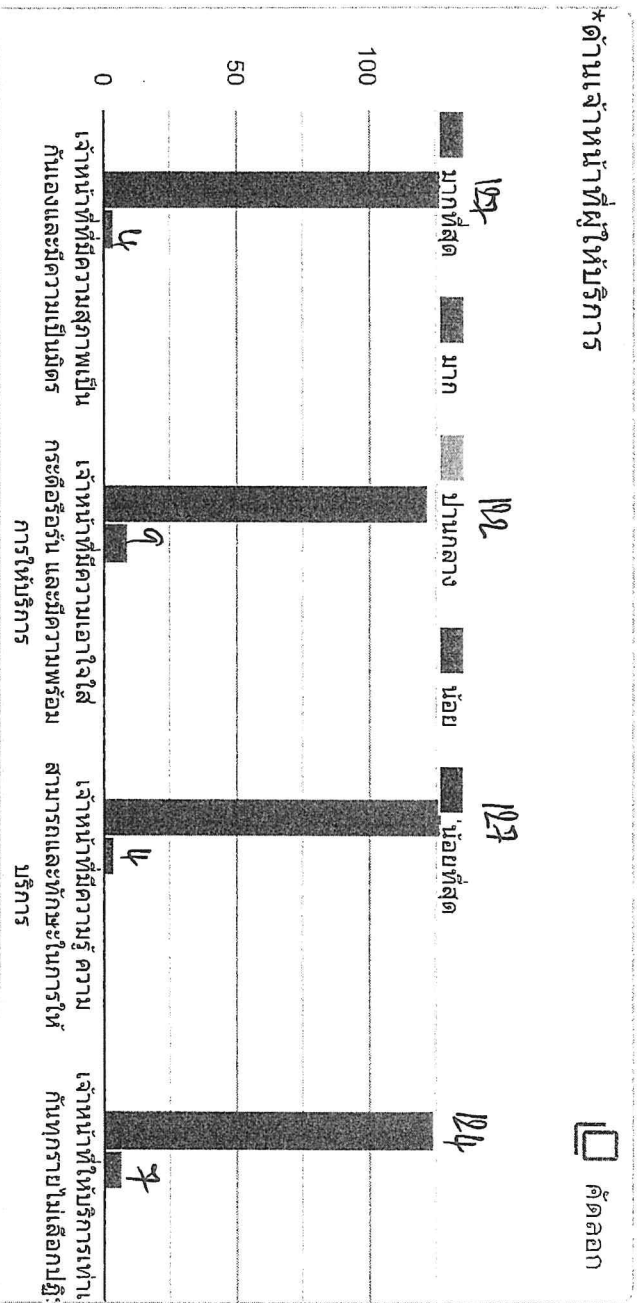
คัดลอก



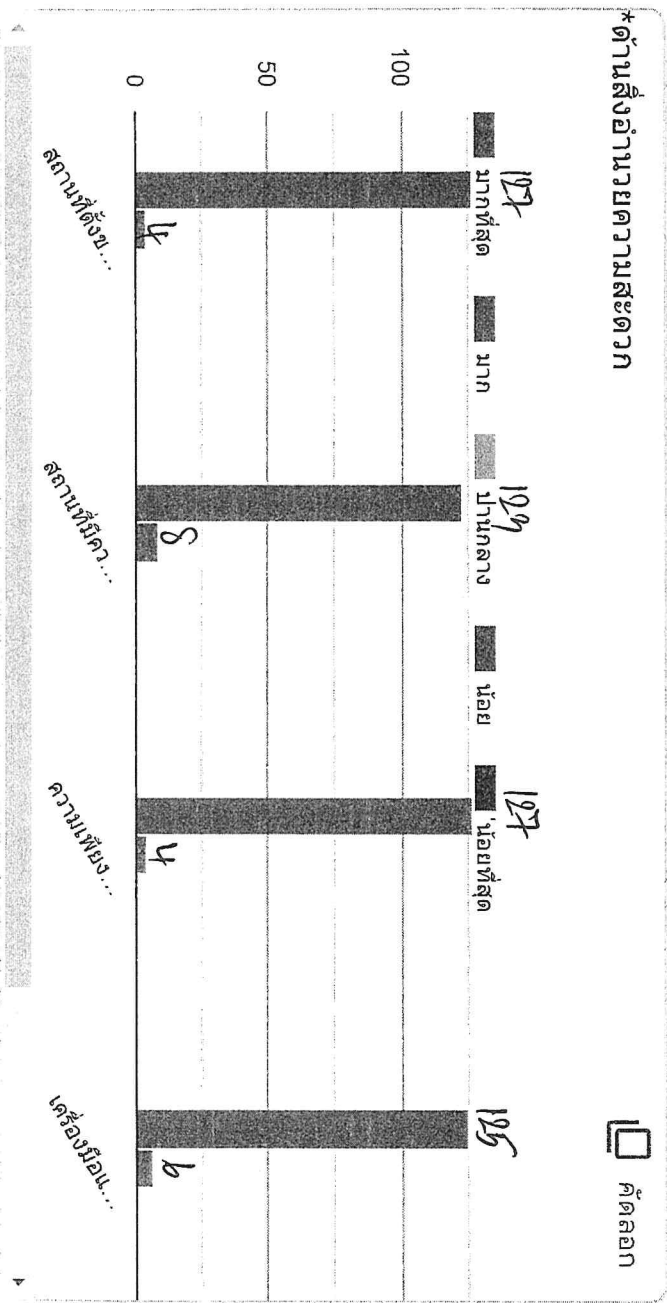
มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก  
 มีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน และ  
 มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา  
 ให้บริการด้วยความสมอบตามลำดับก่อน-หลัง



\*ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



\*ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

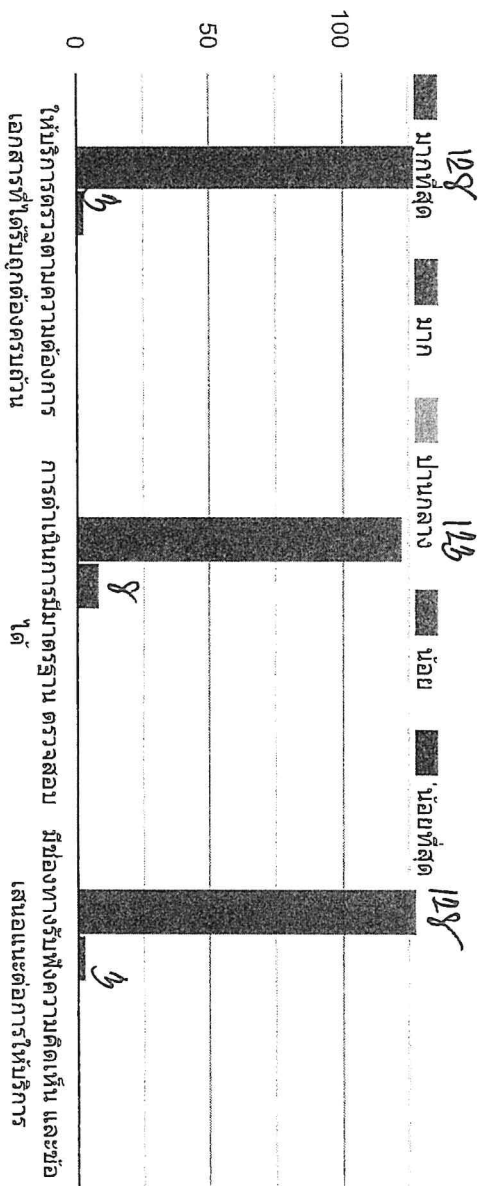


126  
5  
รวมทั้งหมด

128  
3  
รวมทั้งหมด

\*ด้านคุณภาพการให้บริการ

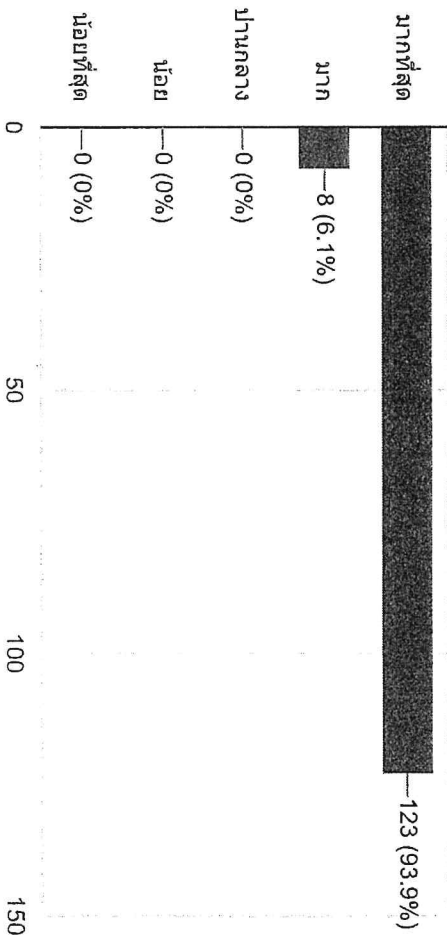
คัดลอก



\*ความพึงพอใจในภาพรวม

คัดลอก

คำตอบ 131 ข้อ



ส่วนที่ 3 สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

คำตอบ 2 ข้อ

ไม่มี

รวมแล้วเยี่ยมเลย เสียหายที่จอดรถน้อยไปนิดหนึ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบ 1 ข้อ

แยกช่องบริการชัดเจนดี

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google ใช้งานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google พลอร์ม



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๒๓๒๓ ๒๘๗๑

ที่ สป ๐๐๑๒/รย.-

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถ ประจำเดือน ๒๕๖๕

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๒ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนั้น

ฝ่ายทะเบียนรถได้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ google forms โดยติดตั้ง QR Code ทุกช่องให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๘๘.๗๐
๒. มีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๒๐๔ ราย
๓. สิ่งที่ต้องการปรับปรุง ไม่มี
๔. ข้อเสนอแนะ ไม่มี

รายละเอียดดังที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ท.ธ.ม.

(นางสุนิสตา อนันตกุล)  
ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

- 2 กย. 25๖5

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย

แบบประเมินผลการสำรวจพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ประจำปี ๒๕๖๕  
สิงหาคม ๒๕๖๕

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)	

❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	1,005.50	204	4.93	98.58
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	1,008	204	4.94	98.82
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	1,002	204	4.91	98.24
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	1,009	204	4.95	98.92
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	1,003	204	4.92	98.33

❖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5	1,008.20	204	8.24	98.84
----------------------------	---	----------	-----	------	-------

๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	5	1,010	204	4.95	99.02
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	1,002	204	4.91	98.24
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	1,011	204	4.96	99.12
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	1,007	204	4.94	98.73
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทักท้วงหรือข่มขู่ทางมิชอบ ฯลฯ	5	1,011	204	4.96	99.12

❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	1,006.40	204	4.93	98.67
--------------------------	---	----------	-----	------	-------

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	1,009	204	4.95	98.92
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	1,001	204	4.91	98.14
๓. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	5	1,008	204	4.94	98.82
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	1,004	204	4.92	98.43
๕. มีช่องทางให้ลูกค้าใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	1,010	204	4.95	99.02

❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ	5	1,009.67	204	4.95	98.99
--------------------------	---	----------	-----	------	-------

๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	1,013	204	4.97	99.31
---	---	-------	-----	------	-------

๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	1,004	204	4.92	98.43
-------------------------------------	---	-------	-----	------	-------

๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	1,012	204	4.96	99.22
--	---	-------	-----	------	-------

❖ ความพึงพอใจในภาพรวม	5	1,004.00	204	4.92	98.43
-----------------------	---	----------	-----	------	-------

คะแนนเฉลี่ยรวม (5)

98.70

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

สิงหาคม ๒๕๖๕

งานด้าน

งานทะเบียนราษฎร

การให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม
		๕	๔	๓	๒	๑	
<b>❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๒๐๔	๑๙๒	๑๒	-	-	๑,๐๐๘	
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๒๐๔	๑๘๖	๑๘	-	-	๑,๐๐๒	
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๒๐๔	๑๙๓	๑๑	-	-	๑,๐๐๙	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	๒๐๔	๑๘๗	๑๗	-	-	๑,๐๐๓	
<b>❖ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>							
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	๒๐๔	๑๙๔	๑๐	-	-	๑,๐๑๐	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๒๐๔	๑๘๖	๑๘	-	-	๑,๐๐๒	
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๒๐๔	๑๙๕	๙	-	-	๑,๐๑๑	
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่าทียิ้มแย้ม ทักทาย ไม่ถือปฏิบัติ	๒๐๔	๑๙๑	๑๓	-	-	๑,๐๐๗	
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่เอื้อสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	๒๐๔	๑๙๕	๙	-	-	๑,๐๑๑	
<b>❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๒๐๔	๑๙๓	๑๑	-	-	๑,๐๐๙	
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๒๐๔	๑๘๕	๑๙	-	-	๑,๐๐๑	
๓. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	๒๐๔	๑๙๒	๑๒	-	-	๑,๐๐๘	
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๒๐๔	๑๘๘	๑๖	-	-	๑,๐๐๔	
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๒๐๔	๑๙๔	๑๐	-	-	๑,๐๑๐	
<b>❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>							
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๒๐๔	๑๙๗	๗	-	-	๑,๐๑๓	
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๒๐๔	๑๘๘	๑๖	-	-	๑,๐๐๔	
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๒๐๔	๑๙๖	๘	-	-	๑,๐๑๒	
<b>❖ ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	๒๐๔	๑๘๘	๑๖	-	-	๑,๐๑๔	

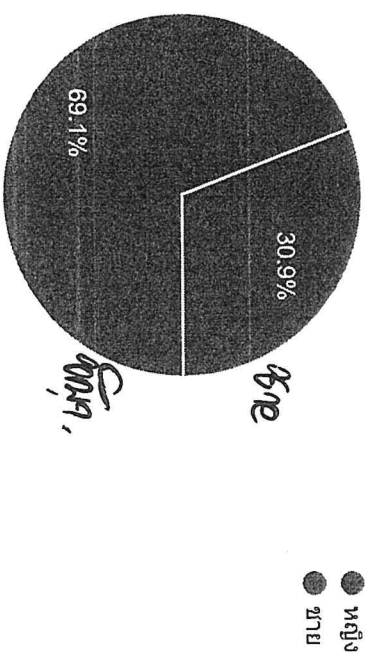
# แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

การตอบกลับ 204 รายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

คำตอบ 204 ข้อ

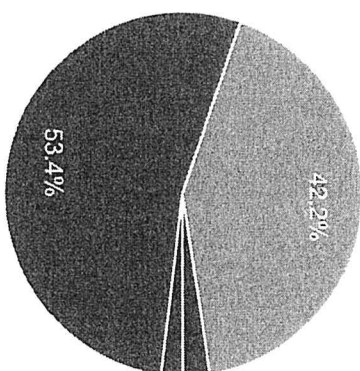


คัดลอก



### 2. อายุ

ค่าตอบ 204 ข้อ

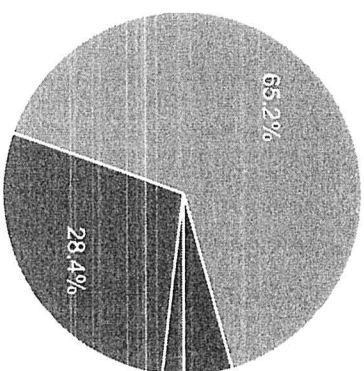


- ต่ำกว่า 20 ปี 2
- 21-40 ปี 85.4
- 41-60 ปี 109.2
- 61 ปีขึ้นไป 2.5

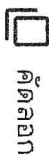


### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ค่าตอบ 204 ข้อ

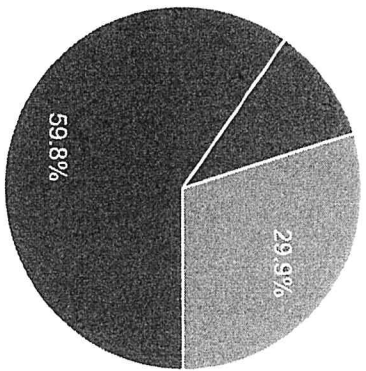


- ประถมศึกษา 2
- มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. 133.4
- ปริญญาตรี 65.2
- สูงกว่าปริญญาตรี 4.1



#### 4. สถานภาพของผู้รับบริการ

คำตอบ 204 ข้อ

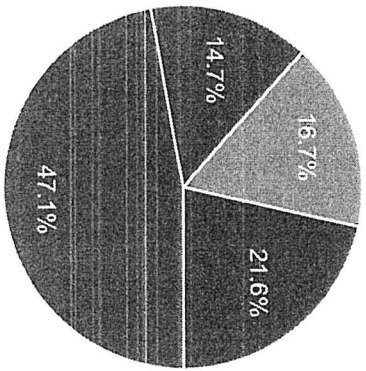


- เจ้าของรถ **59.8**
- ผู้ประกอบการขนส่ง **10.3**
- ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน **29.9**

คัดลอก

#### 5. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ

คำตอบ 204 ข้อ

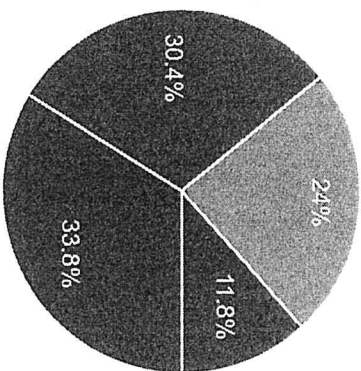


- งานชำระภาษีรถประจำปี รถยนต์ จักรยานยนต์ **47.1**
- งานจุดใหม่ ย้ายเข้า เปลี่ยนประเภทรถยนต์ จักรยานยนต์ **14.7**
- งานโอนกรรมสิทธิ์ แกะใบรายการอื่น ๆ รถยนต์ จักรยานยนต์ **16.7**
- งานทะเบียนรถขนส่ง **21.6**

คัดลอก

### 6. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

คำตอบ 204 ข้อ

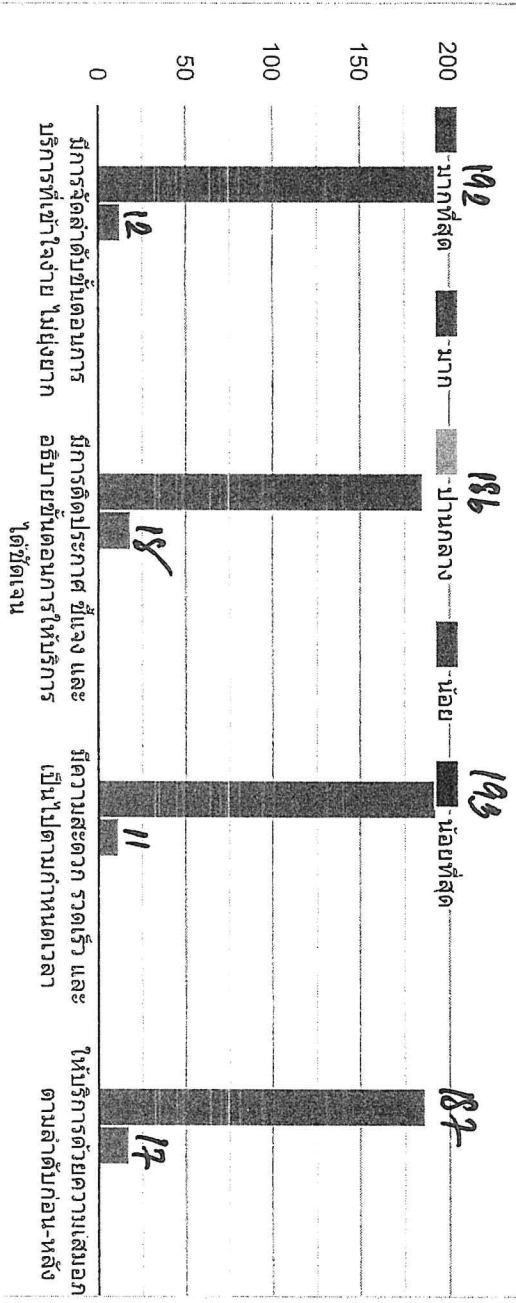


- มากครั้งแรก 23.8
- 1-3 ครั้งต่อปี 30.4
- 4-6 ครั้งต่อปี 24
- มากกว่า 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป 11.8

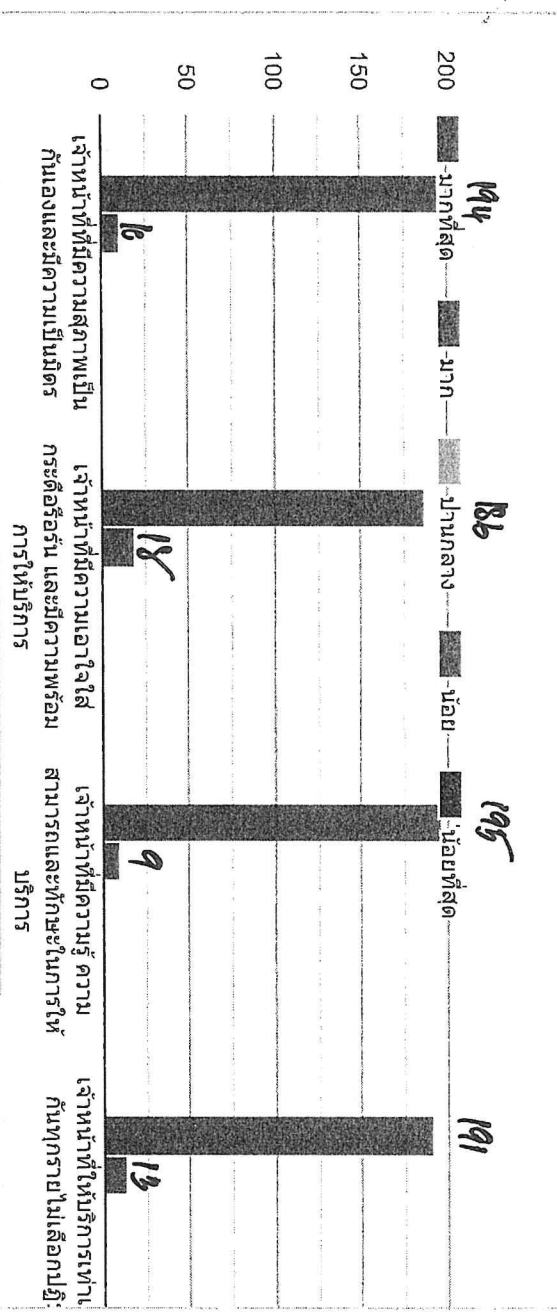
คัดลอก

### \*ด้านขั้นตอนการให้บริการ

คัดลอก



\*ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

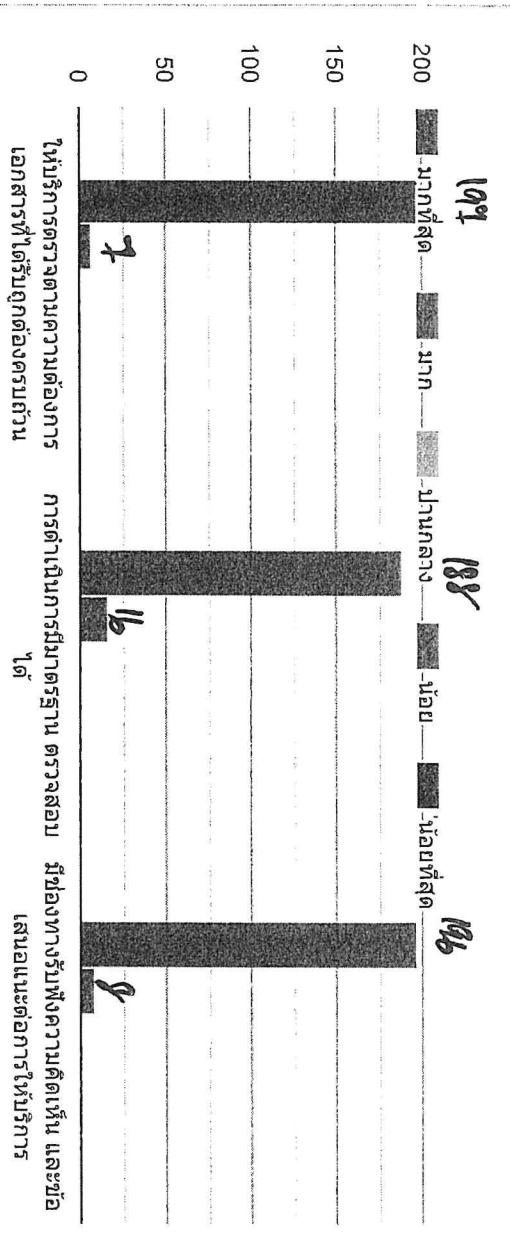


\*ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



\*ด้านคุณภาพการให้บริการ

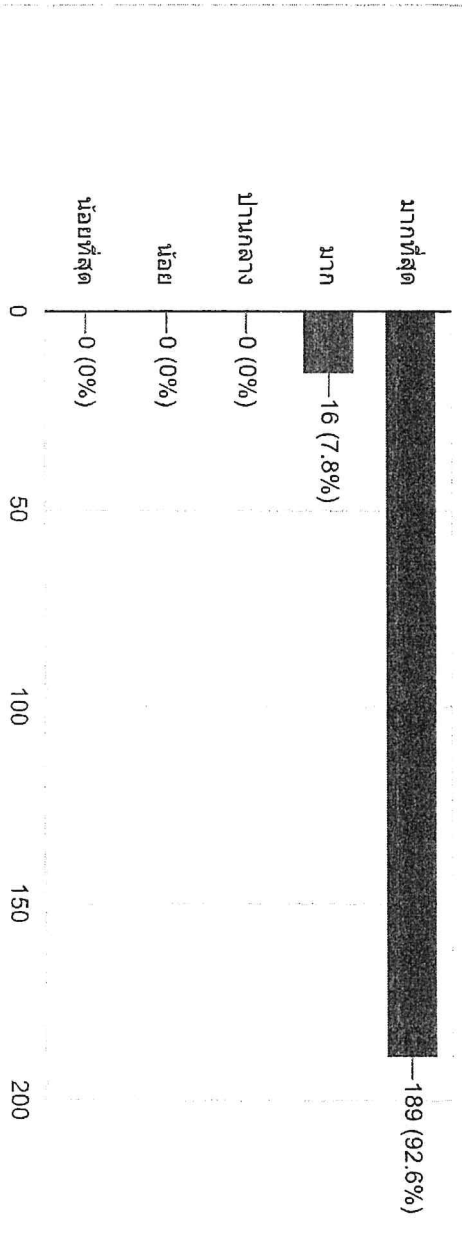
คัดลอก



\*ความพึงพอใจในภาพรวม

คัดลอก

คำตอบ 204 ข้อ



ส่วนที่ 3 สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง  
คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัว

Google พลอร์ม



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ฝ่ายทะเบียนรถ โทร. ๐ ๒๓๒๓ ๒๘๗๑

ที่ สป ๐๐๑๒/รย.-

วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถ ประจำเดือน ๙ ๒๕๖๕

เรียน ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๒ ข้อ ๑๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนั้น

ฝ่ายทะเบียนรถได้จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ google forms โดยติดตั้ง QR Code ทุกช่องให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถได้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๙.๖๕
๒. มีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๑๘๕ ราย
๓. สิ่งที่ต้องการปรับปรุง
  - อยากให้ปรับปรุงอาคารให้มีความทันสมัย
  - ปรับปรุงลานจอดรถด้านนอก
๔. ข้อเสนอแนะ ไม่มี

รายละเอียดดังที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางทัศนีย์ ธรรมวานิช)  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ทราบ

(นางสุนิสา อนันตกุล)  
ขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ  
16 ก.ย. 2565

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย



แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

กันยายน 2565

งานด้าน

งานทะเบียนราษฎร

การให้บริการ

เป้าหมาย

คะแนนเต็ม

คะแนนรวม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย (3) = (1)/(2)

คิดเป็นร้อยละ (4)

❖ ดำเนินขั้นตอนการให้บริการ	5	921.75	185	4.98	99.65
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	922	185	4.98	99.68
๒. มีการตีประกาศชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	5	921	185	4.98	99.57
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	5	922	185	4.98	99.68
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	922	185	4.98	99.68
❖ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5	923.00	185	8.32	99.78
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	5	923	185	4.99	99.78
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	923	185	4.99	99.78
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	5	923	185	4.99	99.78
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	5	923	185	4.99	99.78
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	5	923	185	4.99	99.78
❖ ตำแหน่งอำนาจความสะดวก	5	921.20	185	4.98	99.59
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	922	185	4.98	99.68
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	921	185	4.98	99.57
๓. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มาใช้บริการ	5	921	185	4.98	99.57
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	921	185	4.98	99.57
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	5	921	185	4.98	99.57
❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ	5	924.00	185	4.99	99.89
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	5	924	185	4.99	99.89
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	924	185	4.99	99.89
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	924	185	4.99	99.89
❖ ความพึงพอใจในภาพรวม	5	919.00	185	4.97	99.35
คะแนนเฉลี่ยรวม (5)					99.65

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำเดือน

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

งานด้าน

งานทะเบียนรถ

การให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม
		๕	๔	๓	๒	๑	
❖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๑๘๕	๑๘๒	๓	-	-	๔๒๒	
๒. มีการตีปราคาต ที่แจ้ง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน	๑๘๕	๑๘๑	๔	-	-	๔๒๑	
๓. มีความสะอาด รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๑๘๕	๑๘๒	๓	-	-	๔๒๒	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	๑๘๕	๑๘๒	๓	-	-	๔๒๒	
❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	๑๘๕	๑๘๓	๒	-	-	๔๒๓	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๘๕	๑๘๓	๒	-	-	๔๒๓	
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๑๘๕	๑๘๓	๒	-	-	๔๒๓	
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘๕	๑๘๓	๒	-	-	๔๒๓	
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์จริงใจในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	๑๘๕	๑๘๓	๒	-	-	๔๒๓	
❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๑๘๕	๑๘๒	๓	-	-	๔๒๒	
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๘๕	๑๘๑	๔	-	-	๔๒๑	
๓. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	๑๘๕	๑๘๑	๔	-	-	๔๒๑	
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๑๘๕	๑๘๑	๔	-	-	๔๒๑	
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๑๘๕	๑๘๑	๔	-	-	๔๒๑	
❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๑๘๕	๑๘๔	๑	-	-	๔๒๔	
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๑๘๕	๑๘๔	๑	-	-	๔๒๔	
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๑๘๕	๑๘๔	๑	-	-	๔๒๔	
❖ ความพึงพอใจในภาพรวม	๑๘๕	๑๗๙	๖	-	-	๔๑๙	

# แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

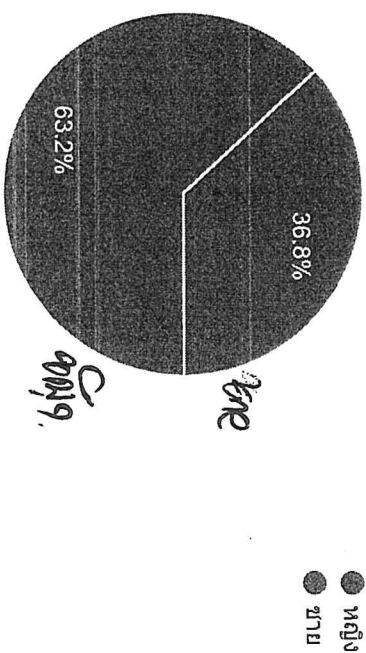
การตอบกลับ 185 รายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

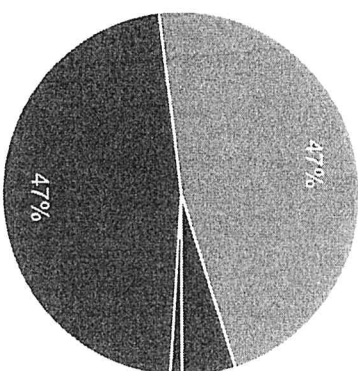
คำตอบ 185 ข้อ

คัดลอก



### 2. อายุ

คำตอบ 185 ข้อ

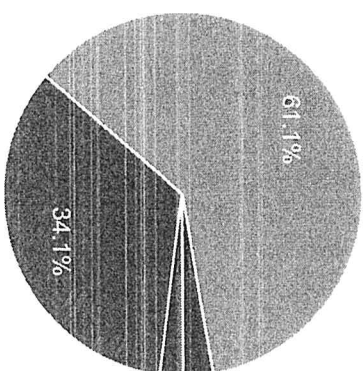


- ต่ำกว่า 20 ปี 1.1
- 21-40 ปี 47
- 41-60 ปี 47
- 61 ปีขึ้นไป 4.9

คัดลอก

### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 185 ข้อ

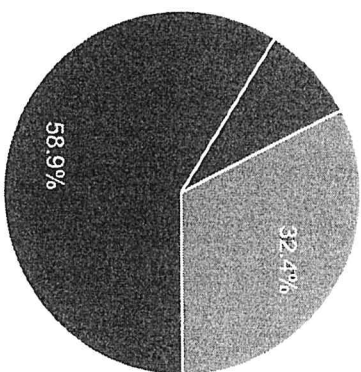


- ประถมศึกษา 2.2
- มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. 94.1
- ปริญญาตรี 61.1
- สูงกว่าปริญญาตรี 2.7

คัดลอก

#### 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

คำตอบ 185 ข้อ



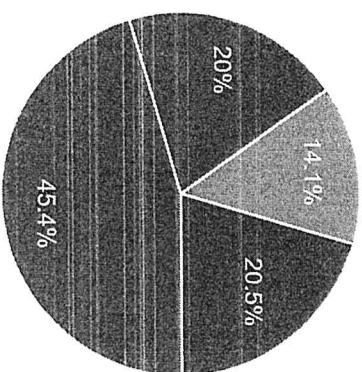
- เจ้าของรถ **58.9**
- ผู้ประกอบการขนส่ง **8.6**
- ผู้รับมอบอำนาจ/ ผู้แทน **32.4**

คัดลอก

คัดลอก

#### 5. ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ

คำตอบ 185 ข้อ

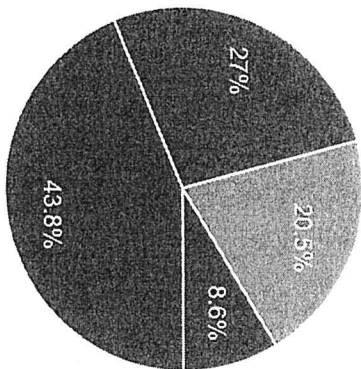


- งานชำระภาษีรถประจำปี รถยนต์ **45.4**
- จักรยานยนต์
- งานจดทะเบียนย้ายเข้า เปลี่ยนประเภทรถยนต์ จักรยานยนต์ **20**
- งานโอนกรรมสิทธิ์ แกะใบรายการอื่น ๆ รถยนต์ จักรยานยนต์ **14.10**
- งานทะเบียนรถขนส่ง **20.5**

### 6. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

คำตอบ 185 ข้อ

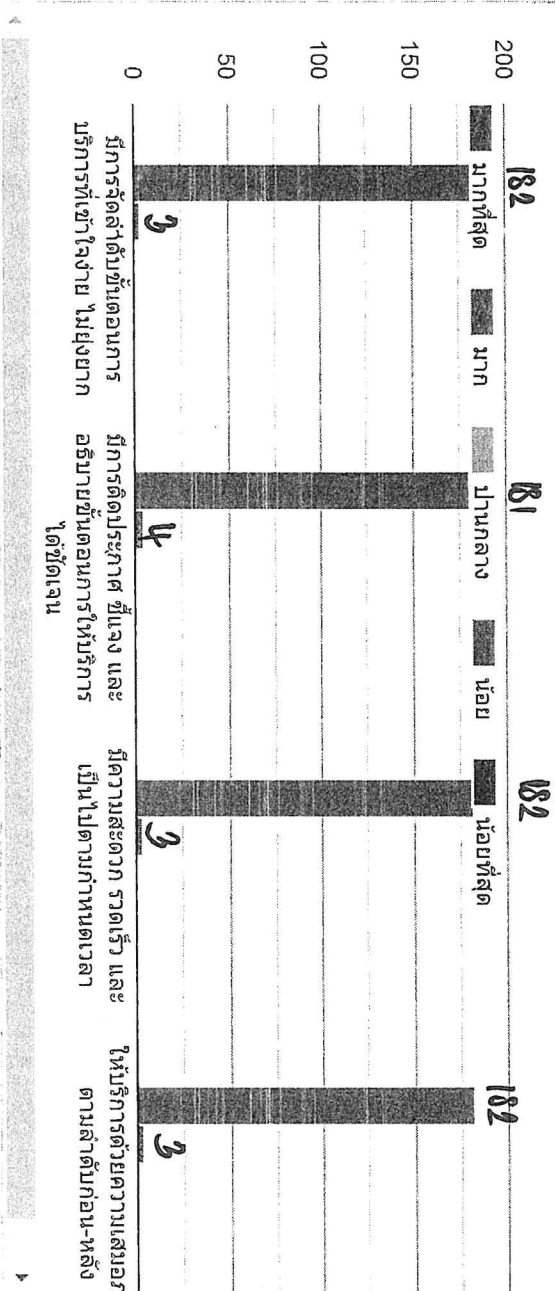
คัดลอก



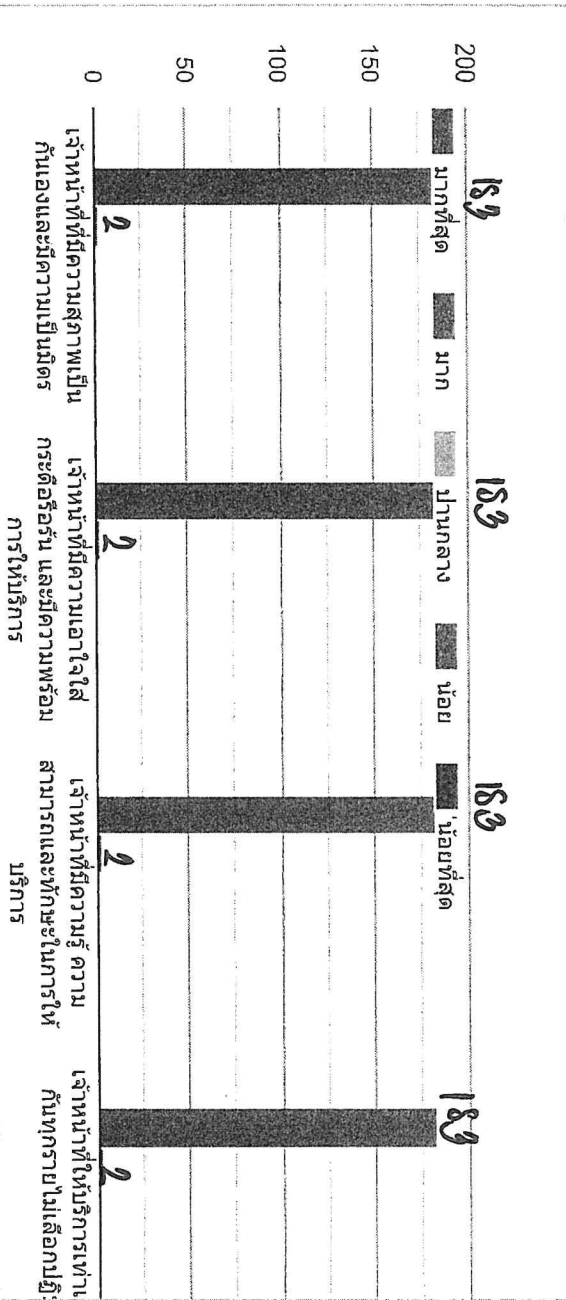
- มากครั้งแรก **13.80**
- 1-3 ครั้งต่อปี **27**
- 4-6 ครั้งต่อปี **20.70**
- มากกว่า 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป **8.60**

### \*ด้านขั้นตอนการให้บริการ

คัดลอก



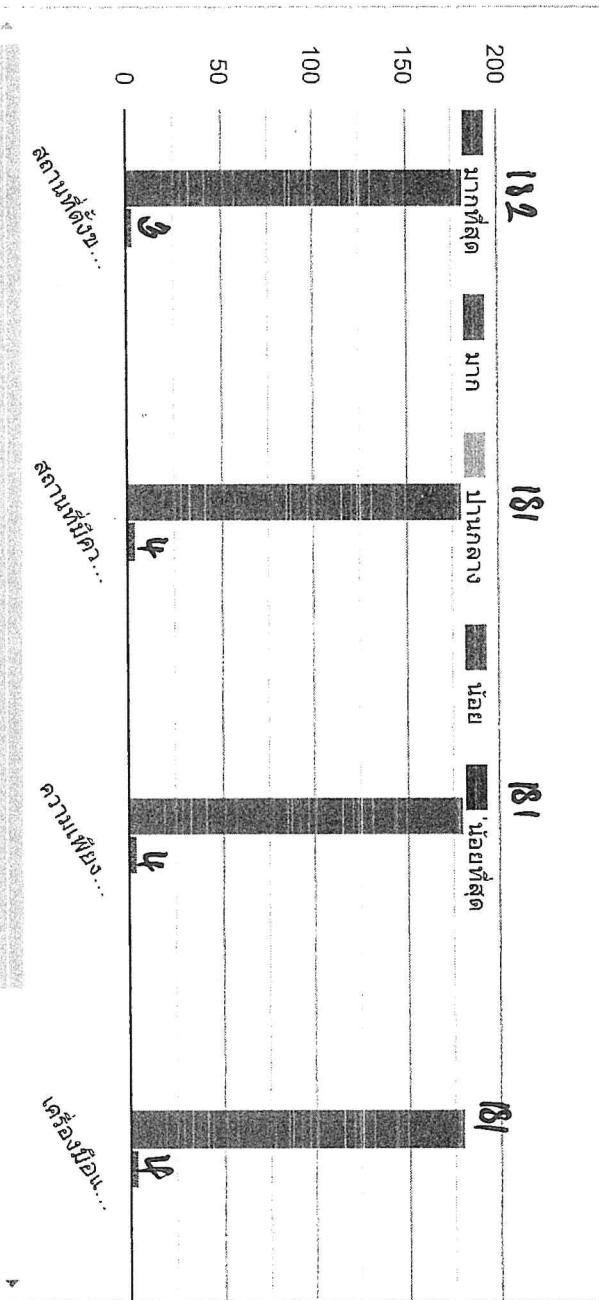
\*ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



183

2 ของ 183 คน

\*ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

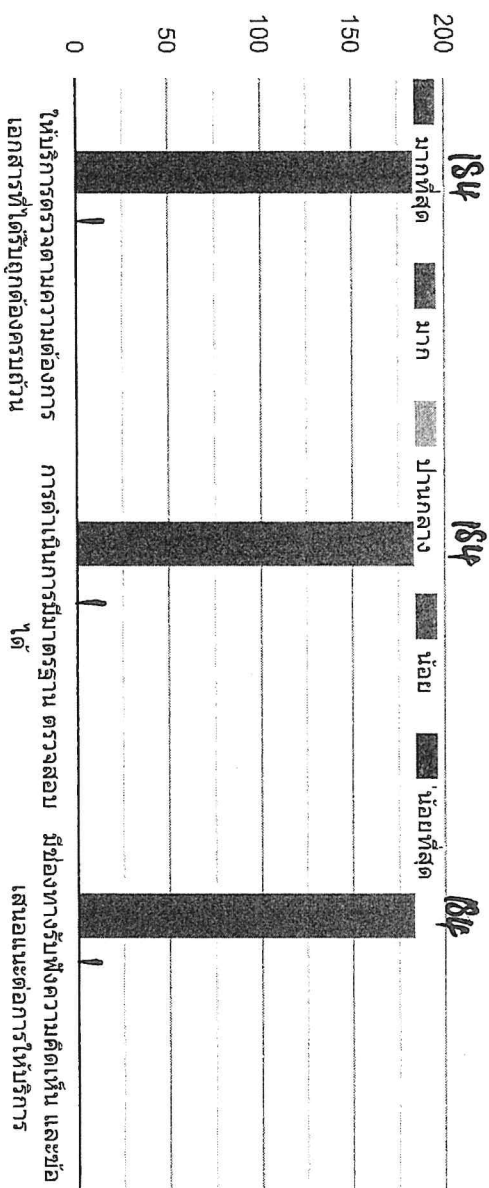
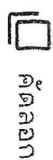


181

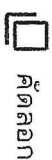
4 ของ 181 คน



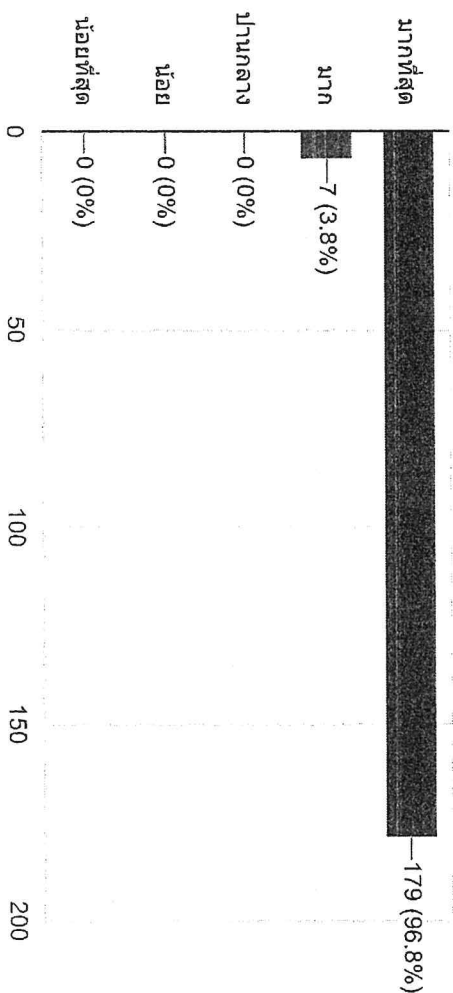
\*ด้านคุณภาพการให้บริการ



\*ความพึงพอใจในภาพรวม



คำตอบ 185 ข้อ





ส่วนที่ 3 สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

คำถาม 3 ข้อ

อยากให้ปรับปรุงอาคารให้มีความทันสมัย

ปรับปรุงลานจอดรถด้านนอก

รวดเร็ว เป็นไปตามลำดับคิว

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google ภายนอกการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google







