

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ		☐ ครั้งที่ ๑ (๑ ต.ค. ๒๕๖๔ - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๕) ☒ ครั้งที่ ๒ (๑ เม.ย. ๒๕๖๕ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๕)												
ชื่อตัวชี้วัดที่ ๗ : ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะ														
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสาวณิราวรรณ ปัญสุทธิ ขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายไพโรจน์ สิมะเดื่อ หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง													
โทรศัพท์ : ๐๘๕-๑๑๕-๑๖๓๓	โทรศัพท์ : ๐๘๔-๙๔๘-๔๘๕๓													
คำอธิบาย : ร้องเรียนจากผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในส่วนภูมิภาค ผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ทางโทรศัพท์ ๑๕๘๔ ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของกรมการขนส่งทางบก ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ● ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานขนส่งจังหวัดได้ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงานขนส่งจังหวัดไปดำเนินการแก้ไขตามเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานขนส่งจังหวัดได้ทำหนังสือเรียกแจ้งผู้ถูกร้องเรียนมารายงานตัว เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ และผู้ถูกร้องเรียนมารายงานตัวต่อเจ้าหน้าที่ตามหนังสือเรียก โดยเจ้าหน้าที่สอบสวนข้อเท็จจริง หากพบว่ากระทำผิดตามข้อร้องเรียนจริง ดำเนินการลงโทษตามกฎหมาย หรือยุติเรื่องกรณีที่มีได้กระทำผิดตามที่ถูกร้องเรียน หรือดำเนินการมาตรการจตแจ้งการกระทำผิดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามตัวผู้ถูกร้องเรียนให้มารายงานตัว พร้อมแจ้งผู้ร้องทางช่องทางต่างๆ อาทิ ทำหนังสือหรือทางโทรศัพท์ หรือส่งข้อความ (SMS) ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น (การจตแจ้งการกระทำผิด หมายถึง การดำเนินการตามมาตรการด้านทะเบียนและภาษีรถ และใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ เพื่อติดตามผู้ถูกร้องเรียนให้มารายงานตัว)														
ข้อมูลผลการดำเนินงาน : สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๘๔ และผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของกรมการขนส่งทางบก เพื่อทำหนังสือเรียกแจ้งผู้ถูกร้องเรียนมารายงานตัว เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ และผู้ถูกร้องเรียนมารายงานตัวต่อเจ้าหน้าที่ตามหนังสือเรียก โดยมีเจ้าหน้าที่สอบสวนข้อเท็จจริง หากพบว่ากระทำผิดตามข้อร้องเรียนจริง ดำเนินการลงโทษตามกฎหมาย หรือยุติเรื่องกรณีที่มีได้กระทำผิดตามที่ถูกร้องเรียน หรือดำเนินการมาตรการจตแจ้งการกระทำผิดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามตัวผู้ถูกร้องเรียนให้มารายงานตัว พร้อมแจ้งผู้ร้องทางช่องทางต่างๆ อาทิ ทำหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ หรือส่งข้อความ (SMS) ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน ๔ เรื่อง														
เกณฑ์การให้คะแนน : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">ระดับคะแนน</th> <th style="width: 90%;">เกณฑ์การให้คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">๑</td> <td>ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ≤๙๔.๑๘</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">๒</td> <td>ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๔.๑๙ - ≤๙๕.๗๓</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">๓</td> <td>ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๕.๗๔ - ≤๙๗.๒๙</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">๔</td> <td>ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๗.๓๐ - ≤๙๘.๘๕</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">๕</td> <td>ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๘.๘๖ ขึ้นไป</td> </tr> </tbody> </table>			ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	๑	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ≤๙๔.๑๘	๒	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๔.๑๙ - ≤๙๕.๗๓	๓	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๕.๗๔ - ≤๙๗.๒๙	๔	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๗.๓๐ - ≤๙๘.๘๕	๕	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๘.๘๖ ขึ้นไป
ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน													
๑	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ≤๙๔.๑๘													
๒	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๔.๑๙ - ≤๙๕.๗๓													
๓	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๕.๗๔ - ≤๙๗.๒๙													
๔	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๗.๓๐ - ≤๙๘.๘๕													
๕	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๘.๘๖ ขึ้นไป													
แนวทางการประเมินผล :														

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ	☐ ครั้งที่ ๑ (๑ ต.ค. ๒๕๖๔ - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๕) ☒ ครั้งที่ ๒ (๑ เม.ย. ๒๕๖๕ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๕)										
ประเมินผลจากรายงานการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบติดตามเรื่องร้องเรียนของกรมการขนส่งทางบก และผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ $\frac{\text{จำนวน ๑ เรื่องที่ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ} \times 100}{\text{จำนวน ๑ เรื่อง}} = 100 \%$ การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">ตัวชี้วัด</th> <th style="width: 10%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th style="width: 40%;">ผลการดำเนินงาน</th> <th style="width: 10%;">ค่าคะแนน ที่ได้</th> <th style="width: 10%;">ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะ</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">๕</td> <td style="padding: 5px;">ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จทั้งหมดจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีการสรุปปัญหาข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ปัญหาหารือให้ผู้บริหารทราบ</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">๕</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">๒๕</td> </tr> </tbody> </table>		ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก	ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะ	๕	ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จทั้งหมดจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีการสรุปปัญหาข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ปัญหาหารือให้ผู้บริหารทราบ	๕	๒๕
ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก							
ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะ	๕	ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้แล้วเสร็จทั้งหมดจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีการสรุปปัญหาข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ปัญหาหารือให้ผู้บริหารทราบ	๕	๒๕							
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ : สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๘๔ และผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของกรมการขนส่งทางบก เพื่อทำหนังสือเรียกแจ้งผู้ถูกร้องเรียนมารายงานตัว เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ และผู้ถูกร้องเรียนมารายงานตัวต่อเจ้าหน้าที่ตามหนังสือเรียก โดยมีเจ้าหน้าที่สอบสวนข้อเท็จจริง หากพบว่ากระทำความผิดตามข้อร้องเรียนจริง ดำเนินการลงโทษตามกฎหมาย หรือยุติเรื่องกรณีที่มีได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน หรือดำเนินการมาตรการจตแจ้งการกระทำความผิดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดูแลติดตามตัวผู้ถูกร้องเรียนให้มารายงานตัว พร้อมแจ้งผู้ร้องทางช่องทางต่างๆ อาทิ ทำหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ หรือส่งข้อความ (SMS) ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน ๑ เรื่อง											
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : อบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ ๑๕๘๔ และผู้ที่เกี่ยวข้อง											
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : -											

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ	☐ ครั้งที่ ๑ (๑ ต.ค. ๒๕๖๔ - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๕)
	☒ ครั้งที่ ๒ (๑ เม.ย. ๒๕๖๕ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๕)
หลักฐานอ้างอิง : ๑. บันทึกเรื่องร้องเรียนรถตาม พ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ จำนวน ๑ ฉบับ ๒. หนังสือเรียกตัวเพื่อให้มาชี้แจงข้อเท็จจริง จำนวน ๑ ฉบับ ๓. หนังสือขอความเห็นชอบยุติเรื่อง จำนวน ๑ ฉบับ	