



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร. ๐ ๕๕๓๑ ๕๑๐๖

ที่ ลป ๐๐๑๒/ - วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปปัญหาและการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากการเปิดตู้รับแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดลำปาง

ตามที่งานบริหารงานทั่วไป เปิดตู้รับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านใบอนุญาต
ขับรถและผู้ประจำรถ ในฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ประจำวันพุธที่ ๒๖ กรกฎาคม
๒๕๖๖ นั้น

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เรื่องร้องเรียนตู้รับฟังความคิดเห็น
จึงขอรายงานผลข้อเท็จจริง ให้ขนส่งจังหวัดลำปางทราบ ดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุริยา ปัญญาเสรี)
หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

- ทราบ

(นางสาวสุชาดา พุกชะวัน)
ขนส่งจังหวัดลำปาง
- ๕ ส.ค. ๒๕๖๖

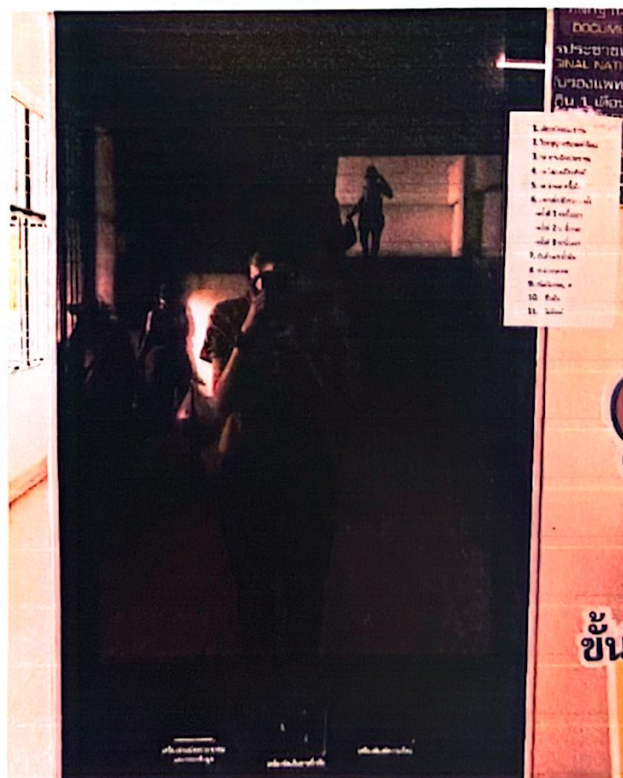
วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

**สรุปปัญหาและการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง**

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	การปรับปรุงแก้ไข
๑. ตู้ Kiosk ตู้แรกของชั้น ๒ สแกนลายนิ้วมือไม่ได้เลย ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแล ทำให้ผู้รับบริการรอคิวนานมาก ๆ เพราะคิวข้างหน้า Scan นิ้วไม่ได้	๑. กรณีตู้ Kiosk สแกนนิ้วมือไม่ได้ สาเหตุอาจมาจาก - เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร - ลายนิ้วมือของประชาชนไม่ชัดเจน - ตอนสแกนนิ้วมืออาจวางนิ้วมือไม่ตรงกรอบ ไม่เต็มนิ้ว หรือไม่ทำตามขั้นตอนที่แนะนำ ๒. กรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแล ตู้ Kiosk ทำให้ผู้รับบริการรอคิวนานมาก ๆ - เนื่องจากวันที่ตั้งกล่าวมีผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เจ้าหน้าที่อาจดูแลได้ไม่ทั่วถึง โดยปกติแล้ว ถ้าประชาชนไม่สามารถสแกนนิ้วมือ หรือดำเนินการอย่างไรอย่างหนึ่งได้ ก็จะติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อขอคำแนะนำ กรณีที่สแกนนิ้วมือไม่ได้ เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ลองใช้ตู้ Kiosk ตู้อื่นที่มีอยู่อีก ๒ ตู้ หรือสแกนไม่ได้จริง ๆ ก็ จะแนะนำให้ขึ้นไปหาเจ้าหน้าที่ประจำห้องอบรมชั้น ๓ ดำเนินการให้ - ฝยจ.จะจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลตู้ Kiosk เพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ <u>หมายเหตุ</u> ๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะแนะนำประชาชนตอนยื่นเอกสาร ทุกครั้งว่าถ้าสแกนนิ้วไม่ได้ให้ติดต่อประชาสัมพันธ์หรือขึ้นไป ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำห้องอบรมชั้น ๓ ๒. ตู้ Kiosk เป็นตู้ที่ต้องดำเนินการด้วยตนเอง โดยจะมี ขั้นตอนการดำเนินการติดไว้ที่ตู้แล้ว

ตู้ Kiosk





บันทึกข้อความ

4915

27 ก.ค. 2566

ส่วนราชการ.....สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง.....งานบริหารงานทั่วไป.....โทร. ๐ ๕๔๖๖ ๕๑๔๐

ที่.....สป.๐๐๑๒/บจ.๑๒.....วันที่.....๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง.....รายงานผลการเปิดตู้รับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....

เรียน ขนส่งจังหวัดลำปาง

ตามที่ขนส่งจังหวัดลำปาง ได้มอบหมายให้ข้าพเจ้า เป็นผู้เปิดตู้รับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสรุปผลการสำรวจให้ขนส่งจังหวัดทราบ ทุกวัน นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เปิดตู้รับฟังความคิดเห็นประจำวันพุธที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖ แล้ว มีรายละเอียดดังนี้

๑. เปิดตู้รับฟังความคิดเห็นทั้งสิ้น	จำนวน	๖	ตู้
๒. มีแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ทั้งสิ้น	จำนวน	๑	ฉบับ
แบ่งเป็นแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็นต่อ กลุ่ม / ฝ่าย ต่าง ๆ ดังนี้			
- งานด้านใบอนุญาตขับรถ	จำนวน	๑	ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เรียน ทชจ.

เพื่อโปรดทราบ
เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

(นางสาวศิริลักษณ์ ชำนาญการ)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

๓ ก.ค. ๒๕๖๖
เรียน ทชจ.อ.

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา
สั่งการต่อไป

ไป

(นางสาวณภาพร สุงเกษม)
หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป
๒๖ ก.ค. ๒๕๖๖

เรียน ทชจ.อ.

- คัดพิจารณาต่อไป -

(ลงชื่อ).....
(นางวาสนา สันยะสิน)
พนักงานบริการ

(นายสุริยา ปัญญาเสวี)
หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
๓ ก.ค. ๒๕๖๖

e ในระบบแล้ว

- ทราบ
- แจ้ง. ดำเนินการ
- รายงานผลด้วย

(นางสาวสุชาดา พุกกะวัน)
ขนส่งจังหวัดลำปาง
๒๖ ก.ค. ๒๕๖๖

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

"เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย"

สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ตามแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง
ประจำวันพุธที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖

หน่วยงานที่ติดต่อ	รายการ
งานด้านใบอนุญาตขับรถ	ตู้ Kiosk ตู้แรกของชั้น ๒ Scan ลายนิ้วมือไม่ได้เลย ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแล ทำให้ผู้รับบริการรอคิวนานมาก เพราะคิวข้างหน้า Scan นิ้วไม่ได้สักที

แบบแสดงความคิดเห็น	
ร้องทุกข์/ร้องเรียน	
การให้บริการ	
วัน/เดือน/ปี.....	เวลา.....
งานที่มาติดต่อ.....	
ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ/ร้องทุกข์/ร้องเรียน	
✓ ตู้ Kiosk ตู้แรกของชั้น ๒	
Scan ลายนิ้วมือไม่ได้เลย	
+ ไม่ดูแลเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้รับบริการ	
รอคิวนานมาก เพราะคิวข้างหน้า	
Scan นิ้วไม่ได้สักที	
สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ขอขอบคุณค่ะ	