

โครงการการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อโครงการ โครงการการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ

๒. หลักการและเหตุผล

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย หน่วยงานภาครัฐต้องมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) โดยยึดหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่กำหนดให้บริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ และเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของระบบการยกระดับคุณภาพมาตรฐานหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของระบบการยกระดับคุณภาพมาตรฐานหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการดำเนินการเพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้น ทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการ จึงได้จัดทำโครงการเพื่อตอบสนองตัวชี้วัดของกรมการขนส่งทางบก โดยกำหนดให้มีการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครนายก

๓. สอดคล้องกับ

- ยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก ข้อ ๓ พัฒนาการให้บริการรูปแบบอัจฉริยะ

๔. วัตถุประสงค์

- เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและทะเบียนรถ
- เพื่อยกระดับการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครนายก

๕. เป้าหมาย

- ประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครนายก

๖. พื้นที่เป้าหมาย

- ฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครนายก

๗. ขั้นตอนวิธีดำเนินการ

- มอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ
- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- สุ่มสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของจำนวนผู้รับบริการโดยจัดเก็บข้อมูลทุกเดือน (ใช้ข้อมูลจากสถิติการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ)
- จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
- ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจทุกๆ สัปดาห์
- บันทึก/รายงานแก้ไขข้อบกพร่อง/ปรับปรุงพัฒนากระบวนการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการรับฟังความคิดเห็น

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๙. งบประมาณ

งบประมาณปกติของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครนายก

๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครนายก

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ประชาชนมารับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครนายก ได้รับความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครนายก ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ค่าคะแนนที่ได้ ๕ คะแนน



.....ผู้เสนอโครงการ

(นายวิบูลย์ อรรถกานต์)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน



.....ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางสาวสายทอง เปรมศรี)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน



.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสุชัย เลยะกุล)
ขนส่งจังหวัดนครนายก