บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร ๐ ๔๒๔๑ ๒๓๘๑

ที่ นค ๐๐๑๒/ **วันที่** ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดหนองคาย ผ่านหัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ตามที่กรมการขนส่งทางบก ได้แจ้งให้สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย จัดทำแบบสรุปประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการประเภทอำนวยการระดับต้นและระดับสูง ส่วนภูมิภาค (ขนส่งจังหวัด) จำนวน ๘ ตัวชี้วัด ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ อยู่ด้วย นั้น

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้จัดทำตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ และได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจ พร้อมเก็บรวบรวมข้อมูลประเมินผลแบบสำรวจดังกล่าว ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ เรียบร้อยแล้ว ดังต่อไปนี้

- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ พ.ร.บ.รถยนต์ ๒,๐๕๒ ราย
- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ ๒๐๔ ราย
- รวมจำนวนผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้น ๒,๒๕๖ ราย
- จำนวนแบบสอบถาม (พ.ร.บ.รถยนต์และ พ.ร.บ.ขนส่ง ๑๒๐ ฉบับ
- ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๕

<u>คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ</u> ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางประนอม เกษางาม)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขสจ.นค.
เพื่อโปรดทราบ

(นางวิภาพักตร์ ถิรสัตยาพิทักษ์)
หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ทราบ

(นายเอกบดินทร์ จำเนียรกาล)
ขนส่งจังหวัดหนองคาย

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่ง จังหวัดหนองคาย

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๕

รายการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม				
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	๕.๐๐	๕๗๘.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๓๓
๒.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕.๐๐	๕๗๘.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๓๓
๓.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕.๐๐	๕๗๗.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๕๗๗.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๕๗๘.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๓๓
[illegible]นในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕.๐๐	๕๗๘.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๓๓
๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕.๐๐	๕๗๘.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๓๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕.๐๐	๕๗๗.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
๙.มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕.๐๐	๕๗๗.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
๑๐.เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๕.๐๐	๕๗๗.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง,หนังสือพิมพ์,โทรทัศน์,น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕.๐๐	๕๗๘.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๓๓
๑๒.ภาพรวมของการให้บริการ	๕.๐๐	๕๗๗.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
					๙๖.๒๕