



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร ๐ ๔๒๔๑ ๒๔๘๑

ที่ นค ๐๐๑๒/

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดหนองคาย ผ่านหัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ตามที่กรมการขนส่งทางบก ได้แจ้งให้สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย จัดทำแบบสรุป ประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการประเภท อำนวยการระดับต้นและระดับสูง ส่วนภูมิภาค (ขนส่งจังหวัด) จำนวน ๘ ตัวชี้วัด ร้อยละของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ อยู่ด้วย นั้น

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้จัดทำตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาต ขับรถและผู้ประจำรถ และได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจ พร้อมเก็บรวบรวมข้อมูลประเมินผล แบบสำรวจดังกล่าว ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐ เรียบร้อยแล้ว ดังต่อไปนี้

- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ พ.ร.บ.รถยนต์ ๑,๔๔๘ ราย
- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ ๒๒๐ ราย
- รวมจำนวนผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้น ๒,๑๖๘ ราย
- จำนวนแบบสอบถาม (พ.ร.บ.รถยนต์และ พ.ร.บ.ขนส่ง) ๑๑๐ ฉบับ
- ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ ๔๕.๔๘

คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ งานล่าช้า ทำให้รอนานหลังจากอบรมเสร็จแล้ว

ข้อแก้ไข จากแบบสอบถาม บอกว่างานล่าช้า ทำให้รอนานหลังจากอบรมเสร็จ เนื่องจาก ในช่วงนี้มีการปรับปรุงห้อง GPS. มีผลทำให้ในบางครั้ง ระบบเชื่อมต่อข้อมูลทะเบียนราษฎรเชื่อมต่อไม่ได้ ซึ่ง ทางฝ่ายใบอนุญาตได้แจ้งกับเจ้าหน้าที่ควบคุมระบบให้แก้ไขแล้ว แต่ยังไม่เป็นบางเครื่องซึ่งเจ้าหน้าที่ควบคุม ระบบแจ้งว่าจะติดต่อกับศูนย์สารสนเทศเพื่อแก้ไขให้ต่อไป ประกอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงาน เดิม สามารถทำงานได้ ๒ เครื่อง แต่ปัจจุบันสามารถใช้งานได้เพียง ๑ เครื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางประนอม เกษางาม)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขสจ.นค.

เพื่อโปรดทราบ

(นางวิภาพัทตร์ ถิรสัตยาพิทักษ์)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

(นายประพนธ์ ถนัคค้ำ)

ขนส่งจังหวัดยโสธร รักษาการแทน

ขนส่งจังหวัดหนองคาย

๓ ก.พ. ๖๐

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓

"เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย"

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่ง จังหวัดหนองคาย

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

| รายการ                                                                              |       | คะแนน  | จำนวนผู้ | คะแนน  | คิดเป็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|----------|--------|---------|
| เป้าหมาย                                                                            | คะแนน | รวม    | ตอบแบบ   | เฉลี่ย | ร้อยละ  |
|                                                                                     | เต็ม  |        | สอบถาม   |        |         |
| <b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>                                               |       |        |          |        |         |
| ๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส                                | ๕.๐๐  | ๕๒๕.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๘๑   | ๙๖.๑๘   |
| ๒.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ                                      | ๕.๐๐  | ๕๒๕.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๘๑   | ๙๖.๑๘   |
| ๓.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้                                 | ๕.๐๐  | ๕๒๕.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๘๑   | ๙๖.๑๘   |
| ๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว                                             | ๕.๐๐  | ๕๒๕.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๘๑   | ๙๖.๑๘   |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                            |       |        |          |        |         |
| ๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว                                     | ๕.๐๐  | ๕๒๔.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๘๐   | ๙๖.๐๐   |
| ๖.ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย                                                   | ๕.๐๐  | ๕๒๔.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๘๐   | ๙๖.๐๐   |
| ๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม                                 | ๕.๐๐  | ๕๒๔.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๘๐   | ๙๖.๐๐   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                       |       |        |          |        |         |
| ๘.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่                                        | ๕.๐๐  | ๕๒๓.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๗๖   | ๙๕.๒๐   |
| ๙.มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ                                                  | ๕.๐๐  | ๕๒๓.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๗๖   | ๙๕.๒๐   |
| ๑๐.เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น                    | ๕.๐๐  | ๕๒๓.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๗๖   | ๙๕.๒๐   |
| ๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง,หนังสือพิมพ์,โทรทัศน์,น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ | ๕.๐๐  | ๕๒๓.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๗๖   | ๙๕.๒๐   |
| ๑๒.ภาพรวมของการให้บริการ                                                            | ๕.๐๐  | ๕๒๓.๐๐ | ๑๑๐.๐๐   | ๔.๗๖   | ๙๕.๒๐   |
|                                                                                     |       |        |          |        | ๙๕.๕๘   |