

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร ๐ ๔๒๔๑ ๒๓๘๑

ที่ นค ๐๐๑๒/ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ (รายไตรมาส)

เรียน ขนส่งจังหวัดหนองคาย ผ่านหัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

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

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ขอรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจประจำไตรมาส ที่ ๑ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๐) ผลเป็นดังนี้

- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ พ.ร.บ.รถยนต์ ๖,๐๖๔ ราย
- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ ๖๔๓ ราย
- รวมจำนวนผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้น ๖,๗๐๗ ราย
- จำนวนแบบสอบถาม (พ.ร.บ.รถยนต์และ พ.ร.บ.ขนส่ง) ๓๔๐ ฉบับ
- ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๘

คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ จากแบบสำรวจความพึงพอใจ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๐ แจ้งว่า เก้าอี้ขาคูนั่งแล้วภายหลัง อยากให้เปลี่ยนใหม่

ข้อแก้ไข จากข้อเสนอแนะ ได้นำเก้าอี้ใหม่มาทดแทนของเดิมเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางประนอม เกษางาม)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขสจ.นค.
เพื่อโปรดทราบ
(นางวิภาพัทธ์ ธีรสัตยาพิทักษ์)
หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ทราบ
(นางสาวพาหนัน ถนัดคำ)
ขนส่งจังหวัดหนองคาย

๔ มก ๖1

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ

ประจำปีครุมาศที่ ๑/๒๕๖๑

สำนักงานขนส่งจังหวัด หนองคาย

สำนักงานขนส่ง	เดือน			
	ตุลาคม/ร้อยละ	พฤศจิกายน/ร้อยละ	ธันวาคม/ร้อยละ	เฉลี่ย/ร้อยละ
สำนักงานขนส่ง จังหวัดหนองคาย	๙๖.๖๕	๙๖.๖๘	๙๖.๗๑	๙๖.๖๘

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่ง จังหวัดหนองคาย

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐

รายการ		คะแนน รวม	จำนวนผู้ ตอบแบบ สอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนน เต็ม				
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๒.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๓.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๖.ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๙.มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๑๐.เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๕.๐๐	๕๗๕.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๕๐
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๑๒.ภาพรวมของการให้บริการ	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
					๙๖.๖๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่ง จังหวัดหนองคาย

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๐

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	รวม	ตอบแบบสอบถาม	เฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
๒.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
๓.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
๖.ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
๙.มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕.๐๐	๔๘๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๑๐.เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕.๐๐	๔๘๑.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐
๑๒.ภาพรวมของการให้บริการ	๕.๐๐	๔๘๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐
					๙๖.๖๘

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
สำนักงานขนส่ง จังหวัดหนองคาย
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๐

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนน	รวม	ตอบแบบ	เฉลี่ย	ร้อยละ
	เต็ม		สอบถาม		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	๕.๐๐	๕๘๑.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๔	๘๖.๘๓
๒.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๘๖.๖๗
๓.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๘๖.๖๗
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๘๖.๖๗
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๘๖.๖๗
๖.ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๘๖.๖๗
๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕.๐๐	๕๘๑.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๔	๘๖.๘๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๘๖.๖๗
๙.มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕.๐๐	๕๘๑.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๔	๘๖.๘๓
๑๐.เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๘๖.๖๗
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๘๖.๖๗
๑๒.ภาพรวมของการให้บริการ	๕.๐๐	๕๘๐.๐๐	๑๒๐.๐๐	๔.๘๓	๘๖.๖๗
					๘๖.๗๑

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- ผู้มาติดต่อ ☐ ชาย ☒ หญิง
- สถานภาพ ☐ เจ้าของรถ ☒ ผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถ
- ☐ ผู้ได้รับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ☐ ผู้ประกอบการขนส่ง
- ☐ ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้แทน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

- งานที่มาติดต่อ ☐ งานด้านการประกอบการขนส่ง ☐ งานด้านทะเบียนและภาษีรถ
- ☒ งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ

2. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานแห่งนี้บ่อยครั้งเพียงใด

- ☒ มาเป็นครั้งแรก ☐ 1-3 ครั้ง/ปี ☐ 4-6 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 6 ครั้ง/ปี

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	☒				
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	☒				
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	☒				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	☒				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว		☒			
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย		☒			
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม		☒			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		☒			
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ		☒			
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น		☒			
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ		☒			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		☒			

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการคือ.....
 เกือบจะดีแล้ว แต่พอจะปรับปรุงอีกนิดหน่อย

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป