



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร ๐ ๔๒๔๑ ๒๓๘๑

ที่ นค ๐๐๑๒/

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ (รายเดือน)

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 พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรียบร้อยแล้ว ดังต่อไปนี้

- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ พ.ร.บ.รถยนต์ ๑,๗๓๔ ราย
- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ ๑๗๖ ราย
- รวมจำนวนผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้น ๑,๙๑๕ ราย
- จำนวนแบบสอบถาม (พ.ร.บ.รถยนต์และ พ.ร.บ.ขนส่ง) ๑๐๐ ฉบับ
- ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๘

คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ เก้าอี้ชำรุดนั่งแล้วหงายหลัง อยากให้เปลี่ยนใหม่

ข้อแก้ไข ได้นำเก้าอี้ที่ชำรุดออก และได้แจ้งกับงานบริหารด้วยวาจา ได้ทราบว่าได้ดำเนินการ จัดซื้อเก้าอี้ใหม่เพื่อจะนำมาทดแทนของเดิมแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางประนอม เกษางาม)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขสจ.นค.

เพื่อโปรดทราบ

(นางวิภาพัทธ์ ธีรสัตยาพิทักษ์)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ทราบ

(นางสาวปาหนัน ถนัดคำ)

ขนส่งจังหวัดหนองคาย

๔ ธ.ค. ๖๐.

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่ง จังหวัดหนองคาย

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๐

รายการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม				
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
๒.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
๓.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
๖.ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
๙.มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕.๐๐	๔๘๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๑๐.เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง,หนังสือพิมพ์,โทรทัศน์,น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕.๐๐	๔๘๑.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐
๑๒.ภาพรวมของการให้บริการ	๕.๐๐	๔๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๘๕	๙๖.๘๐
					๙๖.๖๘

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

☐☐☐☐

1

1

2

23

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป