



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร ๐ ๔๒๔๑ ๒๓๘๑

ที่ นค๐๐๑๒/

วันที่

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ(รายเดือน)

เรียน ขนส่งจังหวัดหนองคาย ผ่านหัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

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

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้จัดทำตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ และได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจ พร้อมเก็บรวบรวมข้อมูลประเมินผลแบบสำรวจดังกล่าว ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว ดังต่อไปนี้

- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ พ.ร.บ.รถยนต์ ๒,๐๕๕ ราย
- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ ๒๘๖ ราย
- รวมจำนวนผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้น ๒,๓๔๑ ราย
- จำนวนแบบสอบถาม (พ.ร.บ.รถยนต์และ พ.ร.บ.ขนส่ง) ๑๒๐ ฉบับ
- ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางประนอม เกษางาม)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขสจ.นค.

เพื่อโปรดทราบ

(นายวิชัย เจริญสุข)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ทราบ

(นางสาวปาหนัน ถนัดคำ)

ขนส่งจังหวัดหนองคาย

๕ ก.ค. ๖๒

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่ง จังหวัดหนองคาย

ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้	คะแนน	คิดเป็น
เป้าหมาย	คะแนน	รวม	ตอบแบบ	เฉลี่ย	ร้อยละ
	เต็ม		สอบถาม		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	๕.๐๐	๕๗๗	๑๒๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
๒.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕.๐๐	๕๗๗	๑๒๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
๓.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕.๐๐	๕๗๗	๑๒๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๕๗๗	๑๒๐	๔.๘๑	๙๖.๑๗
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๕๗๖	๑๒๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๖.ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕.๐๐	๕๗๖	๑๒๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕.๐๐	๕๗๖	๑๒๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕.๐๐	๕๗๖	๑๒๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๙.มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕.๐๐	๕๗๕	๑๒๐	๔.๗๙	๙๕.๘๓
๑๐.เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๕.๐๐	๕๗๖	๑๒๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง,หนังสือพิมพ์,โทรทัศน์,น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕.๐๐	๕๗๖	๑๒๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๑๒.ภาพรวมของการให้บริการ	๕.๐๐	๕๗๖	๑๒๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
					๙๖.๐๔

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้น

เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

สถานภาพ ☐ เจ้าของรถ ☒ ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ
☐ ผู้ประกอบการขนส่ง ☐ อื่นๆ (ระบุ)

☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน

งานที่มาติดต่อ ☐ ด้านทะเบียนและภาษีรถ ☒ ด้านใบอนุญาตขับรถ
☐ ด้านตรวจสภาพรถ ☐ ด้านประกอบการขนส่ง
☐ ด้านโรงเรียนสอนขับรถ ☐ การประมูลหมายเลขทะเบียนรถ
☐ อื่นๆ (ระบุ)

2. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคายบ่อยครั้งเพียงใด

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

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากนักน้อยเพียงใด

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

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ บริเวณที่แจ้งรอการสอบใบขับขี่ภาคปฏิบัติ.....
 อยากให้เพิ่มเครื่องปรับอากาศ หรือสามารถให้บริการน้ำดื่มได้.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย