



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร ๐ ๔๒๕๑ ๒๓๘๑

ที่ นค๐๐๑๒/

วันที่

๗

สิงหาคม ๒๕๖๒

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 กรกฎาคม ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว ดังต่อไปนี้

- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ พ.ร.บ.รถยนต์ ๒,๒๕๑ ราย
- ผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ ๓๒๗ ราย
- รวมจำนวนผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้น ๒,๕๗๘ ราย
- จำนวนแบบสอบถาม (พ.ร.บ.รถยนต์และ พ.ร.บ.ขนส่ง) ๑๓๐ ฉบับ
- ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๑๐

ข้อเสนอแนะ มาต่อใบขับขี่ ได้อบรม ๑ ชั่วโมง ที่ห้องอบรม ๒ อากาศร้อนมาก

ข้อแก้ไข ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้แจ้งงานบริหารทั่วไปและได้ทำการซ่อมเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางประนอม เกษางาม)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เรียน ขสจ.นค.

เพื่อโปรดทราบ

(นายวิชัย เจริญสุข)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ทราบ

(นางสาวปาหนัน ถนัดคำ)

ขนส่งจังหวัดหนองคาย

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่ง จังหวัดหนองคาย

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒

รายการ		คะแนน	จำนวนผู้ ตอบแบบ สอบถาม	คะแนน	คิดเป็น ร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนน เต็ม	รวม		เฉลี่ย	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	๕.๐๐	๖๒๖.๐๐	๑๓๐	๔.๘๒	๙๖.๓๑
๒.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕.๐๐	๖๒๖.๐๐	๑๓๐	๔.๘๒	๙๖.๓๑
๓.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕.๐๐	๖๒๖.๐๐	๑๓๐	๔.๘๒	๙๖.๓๑
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๖๒๖.๐๐	๑๓๐	๔.๘๒	๙๖.๓๑
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	๖๒๔.๐๐	๑๓๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๖.ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕.๐๐	๖๒๔.๐๐	๑๓๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๗.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕.๐๐	๖๒๔.๐๐	๑๓๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕.๐๐	๖๒๔.๐๐	๑๓๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๙.มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕.๐๐	๖๒๔.๐๐	๑๓๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๑๐.เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๕.๐๐	๖๒๔.๐๐	๑๓๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง,หนังสือพิมพ์,โทรทัศน์,น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕.๐๐	๖๒๔.๐๐	๑๓๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๑๒.ภาพรวมของการให้บริการ	๕.๐๐	๖๒๔.๐๐	๑๓๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
					๙๖.๑๐

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้น

เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง

สถานภาพ ☐ เจ้าของรถ ☒ ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ
☐ ผู้ประกอบการขนส่ง ☐ ชื่นๆ (รวม)

งานที่มาติดต่อ ☐ ด้านทะเบียนและภาษีรถ ☒ ด้านใบอนุญาตขับรถ
☐ ด้านตรวจสภาพรถ ☐ ด้านประกอบการขนส่ง
☐ ด้านโรงเรียนสอนขับรถ ☐ การประมวลผลนายทะเบียนรถ

2. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคายบ่อยครั้งเพียงใด

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

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

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. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น		✓			
12. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ		✓			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		✓			

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ สภาพภายในใจ ใจดีขอม 1 ชั่วโมง
ที่จอดรถ 2 อดทนมาก ลับ

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย