

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด

รายงานผลการปฏิบัติราชการสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ☒ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐) ☐ รอบที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)	
ชื่อตัวชี้วัดที่ ๓.๑ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ	
หน่วยวัด : ร้อยละ	
น้ำหนัก : ร้อยละ ๑๐	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสุวคนธ์ นิลศิริ	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายบุญธรรม มั่งคั่ง
โทรศัพท์ : ๐-๔๔๖๑-๓๔๑๓	โทรศัพท์ : ๐-๔๔๖๑-๓๔๑๓
คำอธิบาย : ผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถจากส่วนราชการในส่วนภูมิภาค ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้	
๑. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ☐ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส ☐ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ☐ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ ☐ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	
๒. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ☐ การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ☐ ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย ☐ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ☐ ความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ☐ มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ ☐ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ☐ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	

ข้อมูลการดำเนินงาน:

สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ โดยใช้แบบสำรวจตามแบบรายงาน สป.๓๐๑ ที่กำหนดไว้จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของจำนวนผู้รับบริการ หรือสุ่มสอบถาม ไม่น้อยกว่า ๕๐๐ รายต่อไตรมาส กรณีมีผู้รับบริการจำนวนมากกว่า

สขจ.บุรีรัมย์	ไตรมาสที่ ๑	ไตรมาสที่ ๒
* จำนวนผู้มารับบริการ	๙๘,๐๖๕ ราย	๓๗,๗๙๐ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๕๐๐ ชุด	๕๐๐ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๘.๐๗	๙๘.๑๒
สขช.นางรอง		
* จำนวนผู้มารับบริการ	๒๐,๕๖๗ ราย	๘,๑๖๕ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๕๐๐ ชุด	๕๐๐ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๘.๔๔	๙๘.๕๒
สขช.พุทไธสง		
* จำนวนผู้มารับบริการ	๗,๐๒๒ ราย	๗,๓๕๙ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๓๕๑ ชุด	๓๖๘ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๗.๘๖	๙๘.๓๑
สขช.ประโคนชัย		
* จำนวนผู้มารับบริการ	๑๐,๔๙๑ ราย	๔,๓๓๗ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๕๐๐ ชุด	๒๑๗ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๘.๓๗	๙๗.๑๑
รวม		
* จำนวนผู้มารับบริการ	๑๓๖,๑๔๕ ราย	๕๗,๖๕๑ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๑,๘๕๑ ชุด	๑,๕๘๕ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๘.๑๘	๙๘.๐๑

การแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างน้อย ๑ กิจกรรม ตามเกณฑ์การให้คะแนนระดับ ๕ คะแนน หมายถึง มีการนำข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน การตอบแบบสอบถาม หรือการประเมินตนเองมาดำเนินการกำหนดกิจกรรม เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เช่น การอบรมพัฒนาบุคลากร การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๘๕
ระดับ ๒ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๘๕-๘๙
ระดับ ๓ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๙๐-๙๕
ระดับ ๔ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป
ระดับ ๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป และมีการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างน้อย ๑ กิจกรรม

สูตรการคำนวณ : (ถ้ามี)

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ผลการดำเนินงาน : ความพึงพอใจผู้รับบริการเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๐๙ และมีการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ
จำนวน ๕ กิจกรรม

คะแนนที่ได้ : ๕ คะแนน

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๙๗.๕๐

๙๘.๕๐

๙๘.๐๙

๐.๐๐

-๐.๕๑

ด้านทะเบียนและภาษีรถ

เงื่อนไข :

สามารถใช้ผลการวัดระดับความพึงพอใจตามแบบรายงาน สป.๓๐๑ ได้เนื่องจากประเด็นการสำรวจความพึงพอใจเป็นประเด็นเดียวกัน

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินงาน :

๑. มีคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ

(หลักฐานอ้างอิง ๑)

๒. มอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ

(หลักฐานอ้างอิง ๒)

๓. สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการปรับปรุงความพร้อมให้บริการให้ความรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จัดให้มีแผ่นสายตา สั้น - ยาว ไว้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ (หลักฐานอ้างอิง ๓)

๔. สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการตามแบบสำรวจฯ ที่กรมการขนส่งทางบก (เอกสารอ้างอิง ๔)

๕. ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจำนวน ๕ กิจกรรม

๕.๑ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์จัดให้มีโรงจอดรถภายในบริเวณสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

๕.๒ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ได้ปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลสะดวกรวดเร็ว มีบริการ WIFI ฟรี

๕.๓ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาอำเภอนางรอง ได้ปรับเปลี่ยนที่นั่งพักคอยสำหรับประชาชนเพิ่มขึ้นให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

๕.๔ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาอำเภอพุทไธสง ได้ปรับปรุงสถานที่โดยจัดจุดลงนามถวายความอาลัยไว้บริการประชาชนและจัดให้มีที่พักรอสำหรับประชาชนใหม่เพื่อให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

๕.๕ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาอำเภอประโคนชัย ได้จัดให้มีที่พักรอเพิ่มมากขึ้นเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ (หลักฐานอ้างอิง ๕ - ๖)

๖. รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (รายไตรมาส) ของ สขจ.บุรีรัมย์ และ สขช. ทั้ง ๓ แห่ง มีผลคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๕๕ (หลักฐานอ้างอิง ๕ - ๖)

หลักฐานอ้างอิง :

๑. คำสั่งสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ที่ ๑๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
๒. บันทึกมอบหมายของฝ่ายทะเบียนรถ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
๓. ภาพถ่ายสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียนและภาษีรถ
๔. แบบสอบถาม
๕. รายงานประเมินผลการการสำรวจความพึงพอใจตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐ (รายไตรมาส) ของสำนักงานขนส่งจังหวัด
๖. รายงานประเมินผลการการสำรวจความพึงพอใจตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐ (รายไตรมาส) ของสำนักงานขนส่งจังหวัด และสำนักงานขนส่งสาขา

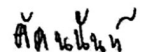
เรียน ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ผ่านหัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ตามตัวชี้วัดที่ ๓.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ นั้น

บัดนี้ คณะทำงานฯ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐) เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นายบุญธรรม มุ่งติ)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน
คณะทำงานฯ


(นางสาวคณินท์ พวงสวัสดิ์)
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
คณะทำงานฯ


(นางสุคนธ์ นิลศิริ)
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

- นาย

(นายสุเทพ นิตวัฒนานนท์)
ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์
2 B ก.พ. 2560