

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 : นางสฤตคนธ์ นิลศิริ	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายบุญธรรม มุ่งดี
โทรศัพท์ : ๐-๔๔๖๑-๓๑๗๓	โทรศัพท์ : ๐-๔๔๖๑-๓๔๑๓
คำอธิบาย : ผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ผู้ให้บริการ) 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 โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	

ข้อมูลการดำเนินงาน:

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

ขจ.บุรีรัมย์	ไตรมาสที่ ๓	ไตรมาสที่ ๔
* จำนวนผู้มารับบริการ	๑๐๘,๙๐๔ ราย	๓๓,๗๖๔ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๕๐๐ ชุด	๕๐๐ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๘.๐๒	๙๘.๐๔
สขช.นางรอง		
* จำนวนผู้มารับบริการ	๒๓,๘๑๙ ราย	๒๐,๙๓๔ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๓๕๐ ชุด	๓๕๐ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๗.๗๒	๙๗.๖๒
สขช.พุทไธสง		
* จำนวนผู้มารับบริการ	๖,๗๑๕ ราย	๗,๘๓๐ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๓๓๖ ชุด	๓๖๑ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๘.๗๕	๙๗.๑๔
สขช.ประโคนชัย		
* จำนวนผู้มารับบริการ	๑๒,๐๗๒ ราย	๓๙๔๙ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๕๐๐ ชุด	๓๕๐ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๘.๓๔	๙๗.๗๑
รวม		
* จำนวนผู้มารับบริการ	๑๕๑,๕๑๔ ราย	๖๖,๔๗๗ ราย
* จำนวนที่สุ่มสอบถาม	๑,๖๘๖ ชุด	๑,๕๖๑ ชุด
* ผลการสำรวจความพึงพอใจ	๙๘.๒๐	๙๗.๖๒

การแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างน้อย ๑ กิจกรรม ตามเกณฑ์การให้คะแนนระดับ ๕ คะแนน หมายถึง มีการนำข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน การตอบแบบสอบถาม หรือการประเมินตนเองมาดำเนินการกำหนดกิจกรรม เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เช่น การอบรมพัฒนาศักยภาพ การสักระดมความคิดเห็น 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 ๙๗.๙๑ และมีการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ
จำนวน ๑ กิจกรรม

คะแนนที่ได้ : ๕ คะแนน

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๙๗.๘๖	๙๘.๕๐	๙๘.๐๐	๐.๖๔	๐.๐๙
ด้านทะเบียนและภาษีรถ					

เงื่อนไข :

สามารถใช้ผลการวัดระดับความพึงพอใจตามแบบรายงาน สบป.๓๐๑ ได้เนื่องจากประเด็นการสำรวจความพึงพอใจเป็นประเด็นเดียวกัน

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินงาน :

๑. มีคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ (หลักฐานอ้างอิง ๑)
๒. มีบันทึกมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ (หลักฐานอ้างอิง ๒)
๓. สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการปรับปรุงความพร้อมให้บริการให้ความรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จัดให้มีจุดบริการชาวต่างชาติสำหรับประชาชน มีบริการถ่ายเอกสาร และจัดให้มีโทรศัพท์มือถือขณะนั่งรอรับบริการ (หลักฐานอ้างอิง ๓)
 ๔. สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการตามแบบสำรวจฯ ที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด (เอกสารอ้างอิง ๔)
 ๕. ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือการประเมินตนเอง ดังนี้
 - ๕.๑ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์จัดให้มีโรงจอดรถสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอกับปริมาณผู้มาติดต่อรับบริการ
 - ๕.๒ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาอำเภอนางรอง มีการปรับปรุงโรงตรวจสภาพรถ และจัดให้มีที่จอดรถสำหรับประชาชน
 - ๕.๓ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาอำเภอพุทไธสง มีการปรับปรุงโรงตรวจสภาพรถ และหาสัปปายสำนักงานใหม่
 - ๕.๔ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สาขาอำเภอประโคนชัย จัดหาเก้าอี้ที่นั่งรอเพิ่ม มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ จัดปากกาสำหรับประชาชน ตัวอย่างคำขอ พร้อมได้และเก้าอี้เขียนคำขอ
- (หลักฐานอ้างอิง ๕)
 ๖. เก็บข้อมูลจากสถิติการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก (หลักฐานอ้างอิง ๖)
 ๗. รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๐ (รายไตรมาส) ของ สขจ.บุรีรัมย์ และ สขช. ทั้ง ๓ แห่ง มีผลคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๐๓ (หลักฐานอ้างอิง ๗)

หลักฐานอ้างอิง :

๑. คำสั่งสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ที่ ๑๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
๒. บันทึกมอบหมายของฝ่ายทะเบียนรถ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
๓. รายงานการปรับปรุงความพร้อมให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพถ่ายสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียนและภาษีรถ
๔. แบบสอบถาม/บันทึก/รายงานการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงพัฒนากระบวนการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการรับฟังความคิดเห็น
๕. ภาพถ่ายสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีตามข้อเสนอแนะ
๖. สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและภาษีรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ และ พ.ร.บ.การขนส่งทางบก
๗. รายงานประเมินผลการการสำรวจความพึงพอใจตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๐-กันยายน ๒๕๖๐(รายไตรมาส)

เรียน ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ผ่านหัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ตามที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ตามตัวชี้วัดที่ ๓.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือนเดือนจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ นั้น

บัดนี้ คณะทำงานได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการรอบที่ ๒ (๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐) เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบุญธรรม มุ่งดี)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน
คณะทำงานฯ

(นางสาวคณินันท์ พวงสวัสดิ์)
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
คณะทำงานฯ

(นางสาวคนธ์ นิลศิริ)
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

(นายสุเทพ นิตวัฒนานนท์)
ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์
28 ส.ค. 2560