

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี

เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2566

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	แบบสอบถาม (2)	(3)=(1)/(2)	(4)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	9,175	1910	4.80	96.07
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	5	9,163	1910	4.80	95.95
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามเวลากำหนด	5	9,182	1910	4.81	96.15
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	9,229	1910	4.83	96.64
คะแนนรวมทั้งหมดด้านขั้นตอนการให้บริการ					96.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	9,295	1910	4.87	97.33
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	9,259	1910	4.85	96.95
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	5	9,223	1910	4.83	96.58
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ	5	9,274	1910	4.86	97.11
คะแนนรวมทั้งหมดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					96.99
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	8,860	1910	4.64	92.77
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	9,194	1910	4.81	96.27
3. ความพอเพียงของสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้เข้าใช้บริการ	5	9,199	1910	4.82	96.32
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	9,137	1910	4.78	95.68
5. มีช่องทางให้เลือกบริการหลายรูปแบบ	5	9,130	1910	4.78	95.60
คะแนนรวมทั้งหมดสิ่งอำนวยความสะดวก					95.33
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตามความต้องการ เอกสารที่รับถูกต้องครบถ้วน	5	9,256	1910	4.85	96.92
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	9,266	1910	4.85	97.03
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	9,196	1910	4.81	96.29
คะแนนรวมทั้งหมดด้านคุณภาพการให้บริการ					96.75

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี

เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2566

การให้บริการ	งานที่มาติดต่อ				รวม
	ทะเบียน ภาษีรถ	ใบอนุญาต ขับรถและ ใบอนุญาต ผู้ประจำรถ	ตรวจ สภาพรถ	ประกอบ การขนส่ง	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	96.73	94.73	97.87	96.67	96.50
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	96.51	94.90	97.60	95.00	96.00
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามเวลากำหนด	96.53	95.27	97.73	96.33	96.47
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	96.97	96.08	96.93	97.00	96.75
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	97.68	96.70	97.60	98.33	97.58
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	97.07	96.76	97.20	96.67	96.93
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	96.97	95.75	97.47	97.67	96.97
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งของตอบ แทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ	96.73	97.41	97.20	99.67	97.75
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	94.24	90.11	94.93	94.67	93.49
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	97.21	94.48	98.27	97.00	96.74
3. ความพอเพียงของสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้เข้าใช้บริการ	97.43	94.48	97.73	96.33	96.49
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	96.36	94.45	96.53	96.67	96.00
5. มีช่องทางให้เลือกบริการหลายรูปแบบ	96.02	94.62	97.33	96.00	95.99
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตามความต้องการ เอกสารที่รับถูกต้องครบถ้วน	96.93	96.93	96.67	97.33	96.97
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	97.31	96.76	96.40	97.00	96.87
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	96.59	95.13	97.47	96.33	96.38
ความพึงพอใจภาพรวม	97.70	96.39	97.33	97.00	97.11
รวม					

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์
งานด้านตรวจสอบสภาพรถ เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2566

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3)=(1)/(2)	(4)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	734	150	4.89	97.87
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	5	732	150	4.88	97.60
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามเวลากำหนด	5	733	150	4.89	97.73
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	727	150	4.85	96.93
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	732	150	4.88	97.60
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	729	150	4.86	97.20
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	5	731	150	4.87	97.47
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ	5	729	150	4.86	97.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	712	150	4.75	94.93
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	737	150	4.91	98.27
3. ความพอเพียงของสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้เข้าใช้บริการ	5	733	150	4.89	97.73
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	724	150	4.83	96.53
5. มีช่องทางให้เลือกบริการหลายรูปแบบ	5	730	150	4.87	97.33
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตามความต้องการ เอกสารที่รับถูกต้องครบถ้วน	5	725	150	4.83	96.67
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	723	150	4.82	96.40
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	731	150	4.87	97.47
ความพึงพอใจภาพรวม	5	730	150	4.87	97.33
รวม		12,392	2550	4.86	97.19
คะแนนเฉลี่ยรวม					97.19

หมายเหตุ สรุปผลรวม

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์

งานด้านประกอบการขนส่ง เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2566

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3)=(1)/(2)	(4)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	290	60	4.83	96.67
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	5	285	60	4.75	95.00
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามเวลากำหนด	5	289	60	4.82	96.33
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	291	60	4.85	97.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	295	60	4.92	98.33
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	290	60	4.83	96.67
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	5	293	60	4.88	97.67
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ	5	299	60	4.98	99.67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	284	60	4.73	94.67
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	291	60	4.85	97.00
3. ความพอเพียงของสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้เข้าใช้บริการ	5	289	60	4.82	96.33
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	290	60	4.83	96.67
5. มีช่องทางให้เลือกบริการหลายรูปแบบ	5	288	60	4.80	96.00
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตามความต้องการ เอกสารที่รับถูกต้องครบถ้วน	5	292	60	4.87	97.33
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	291	60	4.85	97.00
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	289	60	4.82	96.33
ความพึงพอใจภาพรวม	5	291	60	4.85	97.00
รวม		4,937	1020	4.84	96.80
คะแนนเฉลี่ยรวม					96.80

หมายเหตุ สรุปผลรวม

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี

งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2566

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3)=(1)/(2)	(4)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	3,363	710	4.74	94.73
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	5	3,369	710	4.75	94.90
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามเวลากำหนด	5	3,382	710	4.76	95.27
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	3,411	710	4.80	96.08
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	3,433	710	4.84	96.70
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	3,435	710	4.84	96.76
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	5	3,399	710	4.79	95.75
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ	5	3,458	710	4.87	97.41
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	3,199	710	4.51	90.11
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	3,354	710	4.72	94.48
3. ความพอเพียงของสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้เข้าใช้บริการ	5	3,354	710	4.72	94.48
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	3,353	710	4.72	94.45
5. มีช่องทางให้เลือกบริการหลายรูปแบบ	5	3,359	710	4.73	94.62
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตามความต้องการ เอกสารที่รับถูกต้องครบถ้วน	5	3,441	710	4.85	96.93
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	3,435	710	4.84	96.76
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	3,377	710	4.76	95.13
ความพึงพอใจโดยรวม	5	3,422	710	4.82	96.39
รวม		57,544	12070	4.77	95.35
คะแนนเฉลี่ยรวม					95.35

หมายเหตุ สรุปผลรวม

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์
งานด้านทะเบียนและภาษีรถ เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2566

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3)=(1)/(2)	(4)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	5	4,788	990	4.84	96.73
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	5	4,777	990	4.83	96.51
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามเวลากำหนด	5	4,778	990	4.83	96.53
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	5	4,800	990	4.85	96.97
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	5	4,835	990	4.88	97.68
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	4,805	990	4.85	97.07
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	5	4,800	990	4.85	96.97
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ	5	4,788	990	4.84	96.73
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	5	4,665	990	4.71	94.24
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	5	4,812	990	4.86	97.21
3. ความพอเพียงของสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้เข้าใช้บริการ	5	4,823	990	4.87	97.43
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	4,770	990	4.82	96.36
5. มีช่องทางให้เลือกบริการหลายรูปแบบ	5	4,753	990	4.80	96.02
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ให้บริการตามความต้องการ เอกสารที่รับถูกต้องครบถ้วน	5	4,798	990	4.85	96.93
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	5	4,817	990	4.87	97.31
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	5	4,799	990	4.85	96.95
ความพึงพอใจภาพรวม	5	4,836	990	4.88	97.70
รวม		81,444	16830	4.84	96.78
				คะแนนเฉลี่ยรวม	96.78

หมายเหตุ สรุปผลรวม

สถิติการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์

ย้อนหลัง ๓ ปี

๑. ประเภทงานที่มาขอรับบริการตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

ประเภทงานที่มาขอรับบริการ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	ปีพุทธศักราช			การคำนวณหาค่าเฉลี่ย	
	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔	พ.ศ. ๒๕๖๕	รวม	ค่าเฉลี่ย
ด้านทะเบียนและภาษีรถ	๑๖๙,๐๖๘	๑๕๖,๒๖๔	๑๕๕,๓๔๗	๔๘๐,๖๗๙	๑๖๐,๒๒๖
ด้านใบอนุญาตขับรถ	๑๗,๖๕๖	๑๔,๙๖๙	๑๗,๗๕๘	๕๐,๓๘๓	๑๖,๗๗๔
ด้านตรวจสภาพรถ	๒๐,๗๑๘	๒๑,๕๒๙	๒๔,๔๑๒	๖๖,๖๕๙	๒๒,๒๒๐
รวม	๒๐๗,๔๔๒	๑๙๒,๗๖๒	๑๙๗,๕๑๗	๕๙๗,๗๒๑	๑๙๙,๒๔๐

๒. ประเภทงานที่มาขอรับบริการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

ประเภทงานที่มาขอรับบริการ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก	ปีพุทธศักราช			การคำนวณหาค่าเฉลี่ย	
	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔	พ.ศ. ๒๕๖๕	รวม	ค่าเฉลี่ย
ด้านทะเบียนและภาษีรถ	๓,๐๔๑	๓,๖๓๙	๓,๑๓๗	๙,๘๑๗	๓,๒๗๒
ด้านใบอนุญาตขับรถ	๑,๔๖๘	๑,๔๙๓	๒,๑๑๐	๕,๐๗๑	๑,๖๙๐
ด้านตรวจสภาพรถ	๓,๘๖๗	๓,๖๓๙	๔,๒๑๗	๑๑,๗๒๓	๓,๙๐๘
ด้านประกอบการขนส่ง	๗๙๓	๙๓๗	๙๑๗	๒,๖๔๗	๘๘๒
รวม	๙,๑๖๙	๙,๗๐๘	๑๐,๓๘๑	๒๙,๒๕๘	๙,๗๕๓

๓. รวมผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์

ประเภทงานที่มาขอรับบริการ	ปีพุทธศักราช			การคำนวณหาค่าเฉลี่ย	
	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔	พ.ศ. ๒๕๖๕	รวม	ค่าเฉลี่ย
ด้านทะเบียนและภาษีรถ	๑๗๒,๑๐๙	๑๕๙,๙๐๓	๑๕๘,๔๘๔	๔๙๐,๔๙๖	๑๖๓,๔๙๙
ด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ	๑๙,๑๒๔	๑๖,๔๖๒	๑๙,๘๖๘	๕๕,๔๕๔	๑๘,๔๘๕
ด้านตรวจสภาพรถ	๒๔,๕๘๕	๒๕,๑๖๘	๒๘,๖๒๙	๗๘,๓๘๒	๒๖,๑๒๗
ด้านประกอบการขนส่ง	๗๙๓	๙๓๗	๙๑๗	๒,๖๔๗	๘๘๒
รวม	๒๑๖,๖๑๑	๒๐๒,๔๗๐	๒๐๗,๘๙๘	๖๒๖,๙๗๙	๒๐๘,๖๕๙

การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + N(e)}$$

$$\frac{208,953}{1 + 208,953(0.03)} = 2$$

$$n = 1,105.24 = 1,106 \text{ ราย}$$

การกำหนดขนาด/สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในการออกแบบสอบถาม

ประเภทงานที่มาขอรับบริการ	จำนวนผู้มารับ บริการเฉลี่ย (ราย)	ร้อยละ	สัดส่วน จำนวนตัวอย่าง	สำรวจจริง (ชุด)
ด้านทะเบียนและภาษีรถ	๑๖๓,๔๙๙	๗๘.๒๓	๘๖๕	๙๙๐
ด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ	๑๘,๔๘๕	๘.๘๕	๙๘	๗๑๐
ด้านตรวจสภาพรถ	๒๖,๑๒๗	๑๒.๕๐	๑๓๘	๑๕๐
ด้านประกอบการขนส่ง	๘๘๒	๐.๔๒	๕	๖๐
รวม	๒๐๘,๙๙๓	๑๐๐.๐๐	๑๑๐๖	๑๙๑๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทร. ๐ ๕๕๘๑ ๖๗๕๕ ต่อ ๑๓

ที่ อต ๐๐๑๒ / -

วันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลตามตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ตามที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจํารถ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) ของกรมการขนส่งทางบก เรื่องที่ ๕ “ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น” เป้าหมายที่ ๕ การบริการที่เป็นเลิศ และมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ซึ่งดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑-๕ และสำนักงานขนส่งจังหวัดทุกจังหวัด โดยจัดเก็บข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งต้องได้ผลการสำรวจหน่วยงานไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ชุด ต่อรอบการประเมิน นั้น

ดิฉัน จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจํารถ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ปรากฏรายละเอียดตามเอกสารแนบ ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริชญา เหล็กอินทร์)
เจ้าพนักงานขนส่งปฏิบัติงาน

- ทราบ

(นางแสงดาว ไกรกิจราษฎร์)
หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

๙ ม.ค. ๒๕๖๗

รายละเอียดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑	ข้อมูลทั่วไป ประเด็นสำรวจเกี่ยวกับ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพของผู้มารับบริการ ประเภทงานบริการที่ติดต่อรับบริการ และความถี่ในการเข้าใช้บริการ โดยมีประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๘ ราย จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด ๑,๒๗๓ ราย (พ.ร.บ.รถยนต์ ๑,๑๘๓ ราย, พ.ร.บ.ขนส่งทางบก ๙๐ ราย)
ส่วนที่ ๒	ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ รูปแบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในภาพรวม ทั้งหมด ๕ ด้าน ได้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๙.๓๖
ส่วนที่ ๓	สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง มีประชาชนให้ข้อเสนอแนะ จำนวน ๒ ราย - เจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็วมา - คนน้อย บริหารไว้มากฝ่ายใบขับขี่
ส่วนที่ ๔	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีประชาชนให้ข้อเสนอแนะจำนวน ๓ ราย - บริการรวดเร็วทันใจ - คนไม่เยอะ บริการรวดเร็วดีค่ะ - ฝ่ายใบขับขี่ บริการดี

การให้บริการ		คะแนนรวม (1)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (2)	คะแนนเฉลี่ย (3) = (1)/(2)	คิดเป็นร้อยละ (4)
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		5	534	4.94	98.80
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก		5	536	4.96	99.26
2. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน		5	537	4.97	99.44
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา		5	529	4.90	97.96
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง		5	532	4.93	98.52
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5	536	4.96	99.26
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร		5	536	4.96	99.26
2. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจได้ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ		5	537	4.97	99.44
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ		5	538	4.98	99.63
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ		5	532	4.93	98.52
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		5	537	4.97	99.44
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		5	535	4.95	99.00
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง		5	536	4.96	99.26
2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		5	534	4.94	98.89
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรถ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ		5	538	4.98	99.63
4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย		5	533	4.94	98.70
5. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ		5	532	4.93	98.52

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี

ด้านงานใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ ธันวาคม 2566

การให้บริการ		คะแนนรวม (1)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (2)	คะแนนเฉลี่ย (3) = (1)/(2)	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ		538	108	4.98	99.57
1. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน		535	108	4.95	99.07
2. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้		538	108	4.98	99.63
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ		540	108	5.00	100.00
รวมทั้งหมด		541	108	5.01	100.19
คะแนนเฉลี่ยรวม(5)					99.36

จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด ๑,๒๗๓ ราย (พ.ร.บ.รถยนต์ ๑,๑๘๓ ราย พ.ร.บ. ขนส่ง ๙๐ ราย) ร้อยละ ๕ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด แบบสำรวจจิตวาระคิดเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๘ ราย



สำเนา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี โทร. ๐ ๕๕๘๑ ๖๗๕๕

ที่ อต.๐๐๑๒/บุญ -

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติราชการรายตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน

ใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดอุดรธานี

ตามที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ โดยเกณฑ์การให้คะแนนอยู่ในระดับ ๕ คะแนน คือ ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป และมีการแก้ไข/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างน้อย ๑ กิจกรรม จึงขอรายงานผลการปฏิบัติงาน รอบที่ ๒/๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ประกอบด้วยไตรมาสที่ ๓ และไตรมาสที่ ๔ มีรายละเอียดร้อยละความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำไตรมาสที่ ๓ (๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)
จำนวนผู้ตอบแบบทดสอบ ๒๔๐ ราย เฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๙๖

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำไตรมาสที่ ๔ (๑ กรกฎาคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)
จำนวนผู้ตอบแบบทดสอบ ๒๔๐ ราย เฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๓๒

ทั้งนี้ได้แนบบันทึกรายงานผลการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ กิจกรรม

กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาโดยการจัดทำ QR Code “คู่มือด้านใบอนุญาตขับรถ” ในการขอรับใบอนุญาตขับรถก่อนเข้าสอบจริง เพื่อสอดแทรกความรู้ในการวิเคราะห์การคาดการณ์อุบัติเหตุล่วงหน้าและเป็นการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุพร้อมเป็นแนวทางในการทำข้อสอบผ่านเพื่อนำไปใช้ได้ สถานการณ์จริง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางแสงดาว ไกรกิจราษฎร์)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ทราบ

เรียน หจ.

เพื่อพิจารณาหากเห็นชอบโปรด

นำเสนอ ขสจ.อต. เพื่อทราบต่อไป

(นายก.ศิริ ตาดพริ้ง)

ขนส่งจังหวัดอุดรธานี

(ว่าที่ร้อยตรีหญิงกาญจนา กำลังมาก)

เจ้าพนักงานขนส่งปฏิบัติงาน

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและปลอดภัย”



สำเนา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์ โทร. ๐ ๕๕๘๑ ๖๗๙๔ ต่อ ๑๔

ที่ อต.๐๑๑๒/ทบ - วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติราชการรายตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถและภาษีรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ โดยเกณฑ์การให้คะแนนอยู่ในระดับ ๕ คะแนน คือ ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป และมีการแก้ไข/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างน้อย ๑ กิจกรรม จึงขอรายงานผลการปฏิบัติงาน รอบที่ ๒/๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ประกอบด้วยไตรมาสที่ ๓ และไตรมาสที่ ๔ มีรายละเอียดร้อยละความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำไตรมาสที่ ๓ (๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)
จำนวนผู้ตอบแบบทดสอบ ๓๐๐ ราย เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๑๑

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำไตรมาสที่ ๔ (๑ กรกฎาคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)
จำนวนผู้ตอบแบบทดสอบ ๒๐๐ ราย เฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐

ทั้งนี้ได้แนบบันทึกรายงานผลการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน จำนวน ๒ กิจกรรม

กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาโดยการจัดทำ OR Code “ขั้นตอนการติดต่อราชการ” ในการติดต่อราชการงานทะเบียนรถ ๑๔ เรื่อง เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการได้เตรียมหลักฐาน และทราบขั้นตอน ค่าธรรมเนียมในการติดต่อราชการ

กิจกรรมที่ ๒ พัฒนาโดยจัดทำ Line Official สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารทางราชการ และติดต่อสอบถามการสถานะการสั่งซื้อแผ่นป้ายทะเบียน กรณีชำรุดหรือสูญหาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมัย แก้วศรีทวงศ์)
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

เรียน ททจ.

เพื่อพิจารณาหากเห็นชอบโปรด

นำเสนอ ขสจ.อต. เพื่อทราบต่อไป

- ทราบ

(นายกิตติคุณ สิงห์เดช)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

(นายก.ศิริ ตาดพริ้ง)
ขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและปลอดภัย”



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี โทร. ๐ ๕๕๘๑ ๖๗๙๕

ที่ อต.๐๐๑๒/บุญ - วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติราชการรายตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน
ใบอนุญาตขับรถและผู้ประจํารถ

เรียน ขนส่งจังหวัดอุดรธานี

ตามที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจํารถ โดยเกณฑ์การให้คะแนนอยู่ในระดับ ๕ คะแนน คือ ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป จึงขอรายงานผลการปฏิบัติงาน รอบที่ ๑/๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖) ประกอบด้วยไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ มีรายละเอียดร้อยละความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำไตรมาสที่ ๑ (๑ ตุลาคม - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕)
จำนวนผู้ตอบแบบทดสอบ ๒๐๐ ราย เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๖
๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำไตรมาสที่ ๒ (๓ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)
จำนวนผู้ตอบแบบทดสอบ ๒๐๐ ราย เฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางแสงดาว ไกรกิจราษฎร์)
หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

- ทราบ

(นายก.ศิริ ดาตพริ้ง)
ขนส่งจังหวัดอุดรธานี

เรียน หจก.

เพื่อพิจารณาหากเห็นชอบโปรด
นำเสนอ ขสจ.อด. เพื่อทราบต่อไป

(ว่าที่ ร.ต.หญิงกาญจนา กำลังมาก)
เจ้าพนักงานขนส่งปฏิบัติงาน