



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทรศัพท์ ๐-๔๓๖๒-๔๑๕๔

ที่ รอ ๐๐๑๒/ผขจ.-

วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒

เรียน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านงานใบอนุญาตขับรถ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้าน พรบ.รถยนต์ และพรบ.การขนส่ง ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ จำนวน ๓๑๐ ราย จากจำนวนผู้มารับบริการประจำเดือนทั้งสิ้น ๖,๑๖๒ ราย (การสำรวจต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของผู้รับบริการ) จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. คะแนนเฉลี่ยในการให้บริการด้านต่าง ๆ

๑.๑ การบริการของเจ้าหน้าที่	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๖๑
๑.๒ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๑๘
๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๔๕
๑.๔ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๔๒
สรุปคะแนนเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๔๒

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงการบริการ

- อยากให้มีการอบรมทำใบอนุญาตขับรถทุกวัน

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิมพ์ชนก พันธหนองหัว)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

(นายกฤษฎาส มุกดาประเสริฐ)

ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

๓ ก.ค. ๒๕๖๒

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ มิถุนายน ๒๕๖๒

การให้บริการ	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย		(๑)	(๒)	(๓) = (๑)/(๒)	(๔)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๕,๖๘๐.๐๐	๓๑๐	๔.๕๘	๙๑.๖๑
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	๕	๑,๔๒๐	๓๑๐	๔.๕๘	๙๑.๖๑
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕	๑,๔๐๐	๓๑๐	๔.๕๒	๙๐.๓๒
๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕	๑,๔๑๐	๓๑๐	๔.๕๕	๙๐.๙๗
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๕	๑,๔๕๐	๓๑๐	๔.๖๘	๙๓.๕๕
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔,๒๔๐.๐๐	๓๑๐	๔.๕๖	๙๑.๑๘
๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๕	๑,๔๐๐	๓๑๐	๔.๕๒	๙๐.๓๒
๖. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕	๑,๔๕๐	๓๑๐	๔.๖๘	๙๓.๕๕
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕	๑,๓๙๐	๓๑๐	๔.๔๘	๘๙.๖๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๕,๖๗๐.๐๐	๓๑๐	๔.๕๗	๙๑.๔๕
๘. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕	๑,๔๐๐	๓๑๐	๔.๕๒	๙๐.๓๒
๙. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕	๑,๔๐๐	๓๑๐	๔.๕๒	๙๐.๓๒
๑๐. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	๕	๑,๔๕๐	๓๑๐	๔.๖๘	๙๓.๕๕
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕	๑,๔๒๐	๓๑๐	๔.๕๘	๙๑.๖๑
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	๕	๑,๔๙๐.๐๐	๓๑๐	๔.๕๗	๙๑.๔๒
คะแนนเฉลี่ยรวม (๕)					๙๑.๔๒

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

วันที่ 05/07/2562

จังหวัดร้อยเอ็ด

ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2562 ถึงเดือน มิถุนายน 2562

ประเภทใบอนุญาต	จำนวนผู้มา ดำเนินการ เกี่ยวกับ ใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)					จำนวน ครั้งที่ ทดสอบ (ครั้ง)	จำนวน ใบอนุญาต ออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวน ใบอนุญาต ต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวน ใบอนุญาต ใบแทน ใบอนุญาต (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้าย ออก (ฉบับ)	แก้ไข รายการใน ใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	จำนวน ใบอนุญาต ที่ได้รับ การเพิกถอน ค่าธรรมเนียม (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียม อื่นๆ (บาท)
		หลักสูตร ออกใหม่	หลักสูตร ต่ออายุ	หลักสูตร ลากจูง	หลักสูตร วัตถุ อันตราย	หลักสูตร (นค./กส./ บก.)										
ผู้ขับรถส่วนบุคคล	427	38	339	16	4	0	494	120	294	8	0	0	29	0	0	82,640.00
- ชนิดที่ 1	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	400.00
- ชนิดที่ 2	382	37	314	0	0	0	440	108	265	8	0	0	26	0	0	74,640.00
- ชนิดที่ 3	39	0	23	16	0	0	47	10	25	0	0	0	1	0	0	6,800.00
- ชนิดที่ 4	4	1	0	0	4	0	5	2	2	0	0	0	0	0	0	800.00
ผู้ขับรถทุกประเภท	444	22	316	18	16	0	480	79	315	15	0	0	19	0	0	79,250.00
- ชนิดที่ 1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	200.00
- ชนิดที่ 2	330	22	257	0	0	0	361	48	242	8	0	0	15	0	0	58,240.00
- ชนิดที่ 3	67	0	35	18	0	0	61	15	51	5	0	0	3	0	0	13,350.00
- ชนิดที่ 4	46	0	23	0	16	0	57	16	21	2	0	0	1	0	0	7,460.00
นายตรวจ	3	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	200.00
ผู้เก็บค่าโดยสาร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ผู้บริการ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	875	63	655	34	20	0	974	200	609	23	0	0	48	0	0	162,090.00

$$\text{รวม} = 6,162 \times 5\% = 308.10$$

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่ 05/07/2562

ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2562 ถึงเดือน มิถุนายน 2562

ชนิดใบอนุญาต	จำนวนผู้มาดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)	จำนวนใบอนุญาตออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตแทนใบ (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้ายออก (ฉบับ)	แก้ไขรายการในใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต (บาท)	ค่าธรรมเนียมอื่นๆ (บาท)	ยกเว้นค่าธรรมเนียมประเภทต่างๆ	
												ใบอนุญาต (ราย)	ใบแทนใบอนุญาต (ราย)
รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	964	611	905	0	17	0	0	4	0	187,310.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว	15	13	11	0	0	0	0	0	0	1,155.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	850	610	815	0	14	0	0	5	0	86,085.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลหนึ่งปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลหนึ่งปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์หนึ่งปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคล	2,055	1,350	572	1,319	105	0	0	350	1	983,705.00	20.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	23	15	5	10	3	0	0	2	0	4,240.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	1,031	578	426	536	41	0	0	187	0	259,225.00	0.00	1	0
รถยนต์ส่วนบุคคลตลอดชีพ	111	0	0	0	95	0	0	65	0	13,345.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ตลอดชีพ	51	0	0	0	46	0	0	30	0	6,405.00	0.00	0	0
รถยนต์สาธารณะ	112	53	5	51	0	0	0	6	61	17,685.00	1,220.00	0	0
รถยนต์สามล้อสาธารณะ	30	15	0	14	0	0	0	1	14	2,290.00	280.00	0	0
รถจักรยานยนต์สาธารณะ	10	8	2	4	1	0	0	0	0	1,010.00	0.00	0	0
รถระหว่างประเทศ	35	0	35	0	0	0	0	0	0	17,675.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถแทรกเตอร์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถใช้ในงานพาหนะกรรม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถอื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานสองล้อตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถเอนา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว (ทด)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว (ทด)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รวม	5,287	3,253	2,776	1,934	322	0	0	650	76	1,580,130.00	1,520.00	1	0

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้มาติดต่อ

☐ ชาย

☒ หญิง

สถานภาพ

☐

เจ้าของรถ

☒

ผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถ

☐

ผู้ได้รับใบอนุญาตผู้ประจำรถ

☐

ผู้ประกอบการขนส่ง

☐

ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้แทน

☐

อื่นๆ (ระบุ).....

งานที่มาติดต่อ

☐

งานด้านการประกอบการขนส่ง

☐

งานด้านทะเบียนและภาษีรถ

☒

งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ

2. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานแห่งนี้บ่อยครั้งเพียงใด

☒ มาเป็นครั้งแรก

☐ 1-3 ครั้ง/ปี

☐ 4-6 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 6 ครั้ง/ปี

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อผู้มาติดต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	☒				
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		☒			
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	☒				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	☒				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	☒				
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	☒				
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม		☒			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	☒				
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	☒				
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น		☒			
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ไว้รองรับ		☒			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	☒				

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการคือ.....

ทำใหม่หมดทั้งรถจาก 7-8 ปี.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒๕๖๕/๒๖

๑๘๖๔/๒๖

๑๘๖๔/๒๖

/๑๓๐๐ ๒๕ ๖๕

๑๓๖๔ ๒๕๖๕/๒๖

