



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทรศัพท์ ๐-๔๓๖๒-๔๑๕๔

ที่ รอ ๐๐๑๒/ฝขจ.-

วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านงานใบอนุญาตขับรถ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้าน พรบ.รถยนต์ และพรบ.การขนส่ง ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๓๙๐ ราย จากจำนวนผู้มารับบริการประจำเดือนทั้งสิ้น ๗,๗๒๑ ราย (การสำรวจต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของผู้รับบริการ) จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. คะแนนเฉลี่ยในการให้บริการด้านต่าง ๆ

๑.๑ การบริการของเจ้าหน้าที่	คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๕๖
๑.๒ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๑๑
๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๑๘
๑.๔ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๙๕
สรุปคะแนนเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๙๕

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงการบริการ

- ไม่มี -

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิมพ์ชนก พันธุ์หนองหว่า)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ทราบ

(นายฤทธิศาสตร์ มุกดาประเสริฐ)

ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

- 4 มิ.ย. 2562

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ พฤษภาคม ๒๕๖๒

การให้บริการ	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย		(๑)	(๒)	(๓) = (๑)/(๒)	(๔)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๗,๒๒๐.๐๐	๓๙๐	๔.๖๓	๙๒.๕๖
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	๕	๑,๗๙๐	๓๙๐	๔.๕๙	๙๑.๗๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕	๑,๘๐๐	๓๙๐	๔.๖๒	๙๒.๓๑
๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕	๑,๗๘๐	๓๙๐	๔.๕๖	๙๑.๒๘
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๕	๑,๘๕๐	๓๙๐	๔.๗๔	๙๔.๘๗
งานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕	๕,๓๓๐.๐๐	๓๙๐	๔.๕๖	๙๑.๑๑
๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๕	๑,๘๐๐	๓๙๐	๔.๖๒	๙๒.๓๑
๖. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕	๑,๗๘๐	๓๙๐	๔.๕๖	๙๑.๒๘
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕	๑,๗๕๐	๓๙๐	๔.๔๙	๘๙.๗๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๗,๑๙๐.๐๐	๓๙๐	๔.๖๑	๙๒.๑๘
๘. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕	๑,๘๐๐	๓๙๐	๔.๖๒	๙๒.๓๑
๙. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕	๑,๘๕๐	๓๙๐	๔.๗๔	๙๔.๘๗
๑๐. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	๕	๑,๗๕๐	๓๙๐	๔.๔๙	๘๙.๗๔
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕	๑,๗๙๐	๓๙๐	๔.๕๙	๙๑.๗๙
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	๕	๑,๘๔๐.๐๐	๓๙๐	๔.๖๐	๙๑.๙๕
คะแนนเฉลี่ยรวม (๕)					๙๑.๙๕

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจํารถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

วันที่ 05/07/2562

จังหวัดร้อยเอ็ด

ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2562 ถึงเดือน พฤษภาคม 2562

ประเภทใบอนุญาต	จำนวนผู้มาดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)					จำนวนครั้งที่ทดสอบ (ครั้ง)	จำนวนใบอนุญาตออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตใบแทน (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้ายออก (ฉบับ)	แก้ไขรายการในใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตที่ได้รับ การยกเว้นค่าธรรมเนียม (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียมอื่นๆ (บาท)
		หลักสูตรออกใหม่	หลักสูตรต่ออายุ	หลักสูตรลากจูง	หลักสูตรวัตถุอันตราย	หลักสูตร (นศ./กส./บก.)										
ผู้ขับรถส่วนบุคคล	490	65	339	40	1	0	516	125	328	12	0	0	8	0	0	90,960.00
- ชนิดที่ 1	3	2	1	0	0	0	4	2	1	0	0	0	0	0	0	600.00
- ชนิดที่ 2	421	63	317	1	0	0	450	107	283	9	0	0	8	0	0	78,270.00
- ชนิดที่ 3	62	0	18	39	0	0	58	15	41	3	0	0	0	0	0	11,290.00
- ชนิดที่ 4	4	0	3	0	1	0	4	1	3	0	0	0	0	0	0	800.00
ผู้ขับรถทุกประเภท	446	12	273	18	13	0	460	81	256	21	0	0	15	0	0	67,630.00
- ชนิดที่ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
- ชนิดที่ 2	315	12	217	0	0	0	336	50	179	17	0	0	14	0	0	46,110.00
- ชนิดที่ 3	87	0	36	18	0	0	70	18	51	3	0	0	1	0	0	13,690.00
- ชนิดที่ 4	44	0	20	0	13	0	54	13	26	1	0	0	0	0	0	7,830.00
นายตรวจ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ผู้เก็บค่าโดยสาร	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	100.00
ผู้บริการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	937	77	612	58	14	1	977	207	584	33	0	0	23	0	0	158,690.00

จังหวัดร้อยเอ็ด

ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2562 ถึงเดือน พฤษภาคม 2562

ชนิดใบอนุญาต	จำนวนผู้มาดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)	จำนวนใบอนุญาตออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตแทนใบ (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้ายออก (ฉบับ)	แก๊สรายการในใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต (บาท)	ค่าธรรมเนียมอื่นๆ (บาท)	ยกเว้นค่าธรรมเนียมประเภทต่างๆ	
												ใบอนุญาต (ราย)	ใบแทนใบอนุญาต (ราย)
รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	1,157	555	1,075	0	21	0	0	5	0	221,520.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว	9	7	9	0	0	0	0	0	0	945.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	1,339	709	1,158	0	11	0	0	3	0	122,040.00	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	2,615	1,660	791	1,632	121	0	0	444	0	1,257,670.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	33	19	9	16	2	0	3	1	0	6,690.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลสองล้อ	1,298	685	539	628	56	0	0	201	0	313,775.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลสองล้อ	86	0	0	0	81	0	0	50	0	11,030.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลสองล้อ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์สองล้อ	47	0	0	0	45	0	0	26	0	6,030.00	0.00	0	0
รถยนต์สาธารณะ	133	68	5	48	3	0	0	6	55	17,060.00	1,100.00	0	0
รถยนต์สามล้อสาธารณะ	27	13	0	12	1	0	0	0	12	2,000.00	240.00	0	0
รถจักรยานยนต์สาธารณะ	3	4	2	0	0	0	0	0	0	310.00	0.00	0	0
รถระหว่างประเทศ	36	0	36	0	0	0	0	0	0	18,180.00	0.00	0	0
รถบรรทุก	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
รถใช้งานเกษตรกรรม	1	0	0	1	0	0	0	0	0	105.00	0.00	0	0
รถอื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานสองล้อสองล้อ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถโตนา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว (ทท)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว (ทท)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รวม	6,784	3,720	3,624	2,337	341	0	0	736	67	1,977,355.00	1,340.00	0	0

$$4,721 \times 9\% = 386.05$$