



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทรศัพท์ ๐-๔๓๖๒-๔๑๕๔

ที่ รอ ๐๐๑๒/ผขง.-

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒

เรียน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านงานใบอนุญาตขับรถ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน พรบ.รถยนต์ และพรบ.การขนส่ง ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๒๙๘ ราย จากจำนวนผู้มารับบริการประจำเดือนทั้งสิ้น ๕,๙๖๑ ราย (การสำรวจต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของผู้รับบริการ) จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. คะแนนเฉลี่ยในการให้บริการด้านต่าง ๆ

๑.๑ การบริการของเจ้าหน้าที่	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๔๔
๑.๒ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๓๙
๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๔๔
๑.๔ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๔๒
สรุปคะแนนเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๔๒

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงการบริการ

- ไม่มี -

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

มท

(นางพิมพ์ชนก พันธุ์หนองหว้า)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ทราบ

(นายรังสฤษดิ์ วรสีหะ)

ขนส่งจังหวัดสกลนคร รักษาการแทน

ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

นางณัฐกานจน์ ศรีกุลคร
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

๒๖ ก.ย. ๒๕๖๒

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ สิงหาคม ๒๕๖๒

การให้บริการ	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย		(๑)	(๒)	(๓) = (๑)/(๒)	(๔)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๕,๔๕๐.๐๐	๒๙๘	๔.๕๗	๙๑.๔๔
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	๕	๑,๓๕๐	๒๙๘	๔.๕๓	๙๐.๖๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕	๑,๓๘๐	๒๙๘	๔.๖๓	๙๒.๖๒
๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕	๑,๓๔๐	๒๙๘	๔.๕๐	๘๙.๙๓
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๕	๑,๓๘๐	๒๙๘	๔.๖๓	๙๒.๖๒
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔,๑๓๐.๐๐	๒๙๘	๔.๖๒	๙๒.๓๙
๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๕	๑,๓๗๐	๒๙๘	๔.๖๐	๙๑.๙๕
๖. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕	๑,๓๘๐	๒๙๘	๔.๖๓	๙๒.๖๒
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕	๑,๓๘๐	๒๙๘	๔.๖๓	๙๒.๖๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๕,๓๙๐.๐๐	๒๙๘	๔.๕๒	๙๐.๔๔
๘. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕	๑,๓๔๐	๒๙๘	๔.๕๐	๘๙.๙๓
๙. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕	๑,๓๕๐	๒๙๘	๔.๕๓	๙๐.๖๐
๑๐. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	๕	๑,๓๕๐	๒๙๘	๔.๕๓	๙๐.๖๐
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕	๑,๓๕๐	๒๙๘	๔.๕๓	๙๐.๖๐
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	๕	๑,๔๙๐.๐๐	๒๙๘	๔.๕๗	๙๑.๔๒
คะแนนเฉลี่ยรวม (๕)					๙๑.๔๒

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่ 04/09/2562

ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2562 ถึงเดือน สิงหาคม 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	831	554	755	0	14	0	0	4	0	156,245.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว	3	1	3	0	0	0	0	0	0	315.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	460	256	383	0	14	0	0	1	0	40,930.00	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	2,439	1,704	591	1,642	133	0	0	456	5	1,164,585.00	100.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	23	20	4	17	1	0	0	4	0	5,660.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	929	631	244	574	64	0	0	155	0	223,135.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลตลอดชีพ	108	0	0	0	103	0	0	70	0	14,230.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ตลอดชีพ	51	1	0	0	48	0	0	25	0	6,305.00	0.00	0	0
รถยนต์สาธารณะ	133	68	2	58	1	0	0	4	62	18,915.00	1,240.00	0	0
รถยนต์สามล้อสาธารณะ	25	14	2	9	0	0	0	1	11	1,810.00	220.00	0	0
รถจักรยานยนต์สาธารณะ	4	3	3	3	0	0	0	0	0	930.00	0.00	0	0
รถระหว่างประเทศ	23	0	23	0	0	0	0	0	0	11,615.00	0.00	0	0
รถบกถนน	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
รถไถงานเกษตรกรรม	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
รถโถนา	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	5,029	3,252	2,010	2,303	378	0	0	720	78	1,644,675.00	1,560.00	0	0

$$รวม = 5,029 + 939 = 5,968 \times 5\% = 298.$$

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่ 04/09/2562

ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2562 ถึงเดือน สิงหาคม 2562

ประเภทใบอนุญาต	จำนวนผู้มาดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)					จำนวนครั้งที่ทดสอบ (ครั้ง)	จำนวนใบอนุญาตออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตใบแทนใบอนุญาต (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้ายออก (ฉบับ)	แก้ไขรายการในใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตที่ได้รับค่าธรรมเนียมการขอรับค่าธรรมเนียม (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมอื่นๆ (บาท)
		หลักสูตรออกใหม่	หลักสูตรต่ออายุ	หลักสูตรลากจูง	หลักสูตรวัตถุอันตราย	หลักสูตร (บด./กส./บก.)										
ผู้ขับรถส่วนบุคคล	493	122	364	22	5	0	574	130	317	16	0	0	20	0	0	89,880.00
- ชนิดที่ 1	3	4	1	0	0	0	6	2	1	0	0	0	0	0	0	600.00
- ชนิดที่ 2	444	117	350	0	0	0	525	112	291	13	0	0	19	0	0	80,990.00
- ชนิดที่ 3	40	1	12	22	0	0	37	12	23	3	0	0	1	0	0	7,090.00
- ชนิดที่ 4	6	0	1	0	5	0	6	4	2	0	0	0	0	0	0	1,200.00
ผู้ขับรถทุกประเภท	437	36	297	21	4	0	460	71	295	15	0	0	20	0	0	73,650.00
- ชนิดที่ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
- ชนิดที่ 2	314	33	245	0	0	0	341	46	226	8	0	0	17	0	0	54,640.00
- ชนิดที่ 3	73	1	30	21	0	0	68	13	43	4	0	0	3	0	0	11,320.00
- ชนิดที่ 4	50	2	22	0	4	0	51	12	26	3	0	0	0	0	0	7,690.00
นายตรวจ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ผู้เก็บค่าโดยสาร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ผู้บริการ	2	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	200.00
รวม	932	159	661	43	9	0	1,036	202	613	31	0	0	40	0	0	163,730.00