



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทรศัพท์ ๐-๔๓๖๒-๔๑๕๕

ที่ รอ ๐๐๑๒/ผขจ.-

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านงานใบอนุญาตขับรถ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน พรบ.รถยนต์ และพรบ.การขนส่ง ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๒๗๖ ราย จากจำนวนผู้มารับบริการประจำเดือนทั้งสิ้น ๕,๕๑๐ ราย (การสำรวจต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของผู้รับบริการ) จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. คะแนนเฉลี่ยในการให้บริการด้านต่าง ๆ

๑.๑ การบริการของเจ้าหน้าที่	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๔๙
๑.๒ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๗๙
๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๓๐
๑.๔ ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๓
สรุปคะแนนเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๓

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงการบริการ

- ไม่มี -

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผขจ.รอ

- เพื่อโปรดพิจารณาก่อนเสนอ ขสจ.รอ เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุภาพร ไม้ผัด)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

(นางพิมพ์ชนก พันธุ์หนองหว้า)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

- ทราบ

- รองนายก อบจ.ร้อยเอ็ด

(นายฤทธิชัย มະลิซ้อน)

ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

๗๒๖๖

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ธันวาคม ๒๕๖๒

การให้บริการ	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย		(๑)	(๒)	(๓) = (๑)/(๒)	(๔)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๕,๐๕๐.๐๐	๒๗๖	๔.๕๗	๙๑.๔๙
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	๕	๑,๒๕๐	๒๗๖	๔.๕๓	๙๐.๕๘
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕	๑,๒๖๐	๒๗๖	๔.๕๗	๙๑.๓๐
๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๕	๑,๒๕๐	๒๗๖	๔.๕๓	๙๐.๕๘
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๕	๑,๒๙๐	๒๗๖	๔.๖๗	๙๓.๔๘
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕	๓,๘๐๐.๐๐	๒๗๖	๔.๕๙	๙๑.๗๙
๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๕	๑,๒๗๐	๒๗๖	๔.๖๐	๙๒.๐๓
๖. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	๕	๑,๒๔๐	๒๗๖	๔.๔๙	๘๙.๘๖
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๕	๑,๒๙๐	๒๗๖	๔.๖๗	๙๓.๔๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๕,๐๔๐.๐๐	๒๗๖	๔.๕๗	๙๑.๓๐
๘. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๕	๑,๒๗๐	๒๗๖	๔.๖๐	๙๒.๐๓
๙. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	๕	๑,๒๘๐	๒๗๖	๔.๖๔	๙๒.๗๕
๑๐. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	๕	๑,๒๔๐	๒๗๖	๔.๔๙	๘๙.๘๖
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๕	๑,๒๕๐	๒๗๖	๔.๕๓	๙๐.๕๘
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	๕	๑,๔๙๐.๐๐	๒๗๖	๔.๕๘	๙๑.๕๓
คะแนนเฉลี่ยรวม (๕)					๙๑.๕๓

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจําตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก
จังหวัดร้อยเอ็ด

ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2562 ถึงเดือน ธันวาคม 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 การยืนยัน ค่าธรรมเนียม (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต และ ค่าธรรมเนียม อื่นๆ (บาท)
		หลักสูตร ออกใหม่	หลักสูตร ต่ออายุ	หลักสูตร ลากรุง	หลักสูตร วัตถุ อันตราย	หลักสูตร (นศ./กส./ บก.)										
ผู้ขับรถส่วนบุคคล	405	45	306	19	3	0	464	89	293	15	0	0	10	0	0	76,650.00
- ชนิดที่ 1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	200.00
- ชนิดที่ 2	364	45	291	0	0	0	425	82	262	11	0	0	8	0	0	68,930.00
- ชนิดที่ 3	35	0	12	19	0	0	33	6	26	4	0	0	1	0	0	6,520.00
- ชนิดที่ 4	5	0	2	0	3	0	5	1	4	0	0	0	1	0	0	1,000.00
ผู้ขับรถทุกประเภท	241	15	136	13	8	0	286	67	165	17	0	0	4	0	0	46,680.00
- ชนิดที่ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
- ชนิดที่ 2	183	14	124	0	0	0	226	50	134	7	0	0	4	0	0	36,810.00
- ชนิดที่ 3	37	1	10	13	0	0	32	9	17	6	0	0	0	0	0	5,350.00
- ชนิดที่ 4	21	0	2	0	8	0	28	8	14	4	0	0	0	0	0	4,520.00
นายตรวจ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ผู้เก็บค่าโดยสาร	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	100.00
ผู้บริการ	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	100.00
รวม	647	60	442	32	11	1	751	157	459	32	0	0	14	0	0	123,530.00

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่ 06/01/2563

ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2562 ถึงเดือน ธันวาคม 2562

ชนิดใบอนุญาต	จำนวนผู้มา ดำเนินการ เกี่ยวกับ ใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้ เข้ารับการ อบรม (ราย)	จำนวนใบ อนุญาต ออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวนใบ อนุญาต ต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวนใบ แทนใบ อนุญาต (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้ายออก (ฉบับ)	แก้ไขรายการ ในใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต (บาท)	ค่าธรรมเนียม อื่นๆ (บาท)	ยกเว้นค่าธรรมเนียม ประเภทต่างๆ	
												ใบอนุญาต (ราย)	ใบแทน ใบอนุญาต (ราย)
รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	802	568	691	0	24	0	0	2	0	144,075.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว	8	6	7	0	0	0	0	0	0	735.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	653	244	322	0	15	0	0	4	0	34,840.00	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	2,316	1,636	526	1,583	129	0	0	411	0	1,098,700.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	12	5	4	3	2	0	0	3	0	2,145.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลตลอดชีพ	824	530	232	495	53	0	0	123	0	197,175.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลตลอดชีพ	73	0	0	0	68	0	0	36	0	8,965.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ตลอดชีพ	39	0	0	0	37	0	0	19	0	4,845.00	0.00	0	0
รถยนต์สาธารณะ	94	37	2	48	2	0	0	2	51	15,815.00	1,020.00	0	0
รถยนต์สามล้อสาธารณะ	14	10	1	3	0	0	0	0	4	640.00	80.00	0	0
รถจักรยานยนต์สาธารณะ	3	3	1	1	0	0	0	0	0	310.00	0.00	0	0
รถระหว่างประเทศ	25	0	25	0	0	0	0	0	0	12,625.00	0.00	0	0
รถคนงาน	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
รถใช้ในงานราชการ	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
รถจักรยานสล็อตตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถโตน	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	4,863	3,039	1,811	2,133	330	0	0	600	55	1,520,870.00	1,100.00	0	0

$$A, 863 + 647 \text{ กว} \text{ รวม } 2510 \text{ กว} = 2969 \text{ กว } 5\%$$