



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โทรศัพท์ ๐-๔๓๖๒-๔๑๕๔

ที่ รอ ๐๐๑๒/ผขจ.-

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรียน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านงานใบอนุญาตขับรถ ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน พรบ.รถยนต์ และพรบ.การขนส่ง ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จำนวน ๒๖๐ ราย จากจำนวนผู้มารับบริการประจำเดือนทั้งสิ้น ๕,๐๗๐ ราย (การสำรวจต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของผู้รับบริการ) จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑. คะแนนเฉลี่ยในการให้บริการด้านต่าง ๆ

๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๒๕
๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๑๕
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๓๑
๑.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๑๘
๑.๕ ความพึงพอใจในภาพรวม	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๗๒
สรุปคะแนนเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๗๒

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงการบริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผขจ.รอ

- เพื่อโปรดพิจารณาก่อนเสนอ ขสจ.รอ เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุภาพร ไม้ผาด)

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

(นางพิมพ์ชนก พันธุ์หนองหัว)

หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

ทราบ

(นายภฤชญา มะลิซ้อน)

ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
งานใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

การให้บริการ	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย		(๑)	(๒)	(๓) = (๑)/(๒)	(๔)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕	๔,๗๔๕.๐๐	๔๐๐	๔.๕๖	๙๑.๒๕
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๕	๑,๑๙๐	๒๖๐	๔.๕๘	๙๑.๕๔
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๕	๑,๑๘๐	๒๖๐	๔.๕๔	๙๐.๗๗
๓. มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๕	๑,๑๘๕	๒๖๐	๔.๕๖	๙๑.๑๕
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	๕	๑,๑๙๐	๒๖๐	๔.๕๘	๙๑.๕๔
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕	๓,๖๑๕.๐๐	๒๖๐	๔.๖๑	๙๒.๑๕
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร	๕	๑,๑๙๕	๒๖๐	๔.๖๐	๙๑.๙๒
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕	๑,๑๙๐	๒๖๐	๔.๕๘	๙๑.๕๔
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๕	๑,๑๘๕	๒๖๐	๔.๕๖	๙๑.๑๕
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๑,๑๙๕	๒๖๐	๔.๖๐	๙๑.๙๒
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๕	๑,๒๒๕	๒๖๐	๔.๗๑	๙๔.๒๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๔,๗๕๐.๐๐	๒๖๐	๔.๕๗	๙๑.๓๑
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๕	๑,๑๘๐	๒๖๐	๔.๕๔	๙๐.๗๗
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๕	๑,๒๐๕	๒๖๐	๔.๖๓	๙๒.๖๙
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ลิฟท์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ	๕	๑,๑๙๐	๒๖๐	๔.๕๘	๙๑.๕๔
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๕	๑,๑๘๕	๒๖๐	๔.๕๖	๙๑.๑๕
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๕	๑,๑๗๕	๒๖๐	๔.๕๒	๙๐.๓๘
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๕	๓,๕๙๕.๐๐	๒๖๐	๔.๖๑	๙๒.๑๘
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๕	๑,๒๒๐	๒๖๐	๔.๖๙	๙๓.๘๕
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๕	๑,๑๘๕	๒๖๐	๔.๕๖	๙๑.๑๕
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๕	๑,๑๙๐	๒๖๐	๔.๕๘	๙๑.๕๔
ความพึงพอใจในภาพรวม	๕	๑๔,๐๐๘.๗๕	๒๖๐	๔.๕๙	๙๑.๗๒
คะแนนเฉลี่ยรวม (๕)					๙๑.๗๒

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

วันที่ 25/03/2563

จังหวัดร้อยเอ็ด

ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2563

ชนิดใบอนุญาต	จำนวนผู้ 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	718	518	633	0	13	0	0	3	1	130,890.00	40.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว	5	4	4	0	1	0	0	0	0	475.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	343	297	348	0	13	0	0	0	0	37,095.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลหนึ่งปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลหนึ่งปี	1	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	2,157	1,534	506	1,515	78	0	0	406	4	1,049,210.00	100.00	0	0
สามล้อส่วนบุคคล	21	15	5	12	0	0	0	3	0	4,490.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	862	598	228	554	49	0	0	183	0	213,245.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลตลอดชีพ	66	0	0	0	57	0	0	37	0	7,870.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ตลอดชีพ	36	0	0	0	31	0	0	21	0	4,325.00	0.00	0	0
รถยนต์สาธารณะ	92	46	4	39	0	0	0	6	46	13,650.00	920.00	0	0
รถยนต์สามล้อสาธารณะ	15	7	0	8	0	0	0	1	8	1,330.00	160.00	0	0
รถจักรยานยนต์สาธารณะ	5	4	1	1	1	0	0	0	0	390.00	0.00	0	0
รถระหว่างประเทศ	26	0	26	0	0	0	0	0	0	13,130.00	0.00	0	0
รถตม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถแท็กซี่	1	1	1	0	0	0	0	0	0	255.00	0.00	0	0
รถใช้ราชการ	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
รถจักรยานสองล้อตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถโหน	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
รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว (ทท)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รวม	4,349	3,024	1,756	2,130	243	0	0	660	59	1,476,460.00	1,220.00	0	0

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่ 25/03/2563

ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2563

ประเภทใบอนุญาต	จำนวนผู้มาดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)					จำนวนครั้งที่ทดสอบ (ครั้ง)	จำนวนใบอนุญาตออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตใบแทน (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้ายออก (ฉบับ)	แก้ไขรายการในใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตที่ได้รับ	ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมอื่นๆ (บาท)
		หลักสูตรออกใหม่	หลักสูตรต่ออายุ	หลักสูตรลากจูง	หลักสูตรวัดถ่วง	หลักสูตร (นศ./กส./บก.)										
ผู้ขับรถส่วนบุคคล	405	56	302	30	4	0	492	83	294	9	0	0	19	0	0	75,470.00
- ชนิดที่ 1	2	2	1	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	200.00
- ชนิดที่ 2	352	54	285	0	0	0	431	69	264	6	0	0	14	0	0	66,580.00
- ชนิดที่ 3	44	0	13	30	0	0	52	12	25	2	0	0	4	0	0	7,460.00
- ชนิดที่ 4	7	0	3	0	4	0	6	2	4	1	0	0	1	0	0	1,230.00
ผู้ขับรถทุกประเภท	316	13	179	18	11	0	372	81	161	25	0	0	14	0	0	48,500.00
- ชนิดที่ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
- ชนิดที่ 2	223	13	145	0	1	0	239	51	124	13	0	0	10	0	0	34,990.00
- ชนิดที่ 3	55	0	21	18	0	0	74	17	18	8	0	0	3	0	0	7,240.00
- ชนิดที่ 4	38	0	13	0	10	0	59	13	19	4	0	0	1	0	0	6,320.00
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	721	69	481	48	15	0	864	164	455	34	0	0	33	0	0	124,020.00

รวม = 0,349 + 721 = 5070 รว XSV. = 260 รว