

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน	☐ ครั้งที่ ๑ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๖) ☒ ครั้งที่ ๒ (๑ เม.ย. ๒๕๖๖ - ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๖)
ตัวชี้วัดที่ ๑๑ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : <u>นายธวัชชัย วิริยะจิตต์</u> <u>ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ</u> โทรศัพท์ : ๐๘ - ๐๐๗๐ - ๕๑๘๘	ผู้จัดเก็บข้อมูล : <u>นายธวัชชัย หารินไสล</u> <u>เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน</u> โทรศัพท์ : ๐๙-๖๓๒๕-๒๒๕๘ <u>นายกรวิทย์พิชัย กุ่มดวง</u> <u>เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน</u> โทรศัพท์ : ๐๙-๕๙๑๔-๕๕๕๔
คำอธิบาย : ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการด้านทะเบียนรถและภาษีรถ บริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถจากส่วนราชการในส่วนภูมิภาค การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถนี้ สอดคล้องกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของกรมการขนส่งทางบก เรื่องที่ ๕ “ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น” เป้าหมายที่ ๕ การบริการที่เป็นเลิศและมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยสำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ ตามรูปแบบกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน ๔๐๐ ชุด	
ข้อมูลผลการดำเนินงานประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ : สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ จัดเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการด้านทะเบียนรถและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จำนวน ๒๐๐ คน ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมด ๔ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง ๕ ด้าน คือ ๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ■ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ■ มีการติดประกาศ ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน ■ มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา ■ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง	

๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและมีความเป็นมิตร
- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ
- เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง
- สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ที่รองรับต่อผู้มารับบริการ
- เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย
- มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ

๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

- ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน
- การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้
- มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

๕. ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ ๓ สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ หรือสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

- ที่นั่งพักรอไม่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มี อากาศร้อน ไม่มีเครื่องปรับอากาศ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- บริการรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี
- อยากให้ติดแอร์เนื่องจากอากาศร้อน

เกณฑ์การให้คะแนน : รอบที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	น้อยกว่าร้อยละ ๗๕
๒	ร้อยละ ๗๕ - < ๘๐
๓	ร้อยละ ๘๐ - < ๘๕
๔	ร้อยละ ๘๕ - < ๙๐
๕	ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีตปีงบประมาณ พ.ศ.		
		๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ	ร้อยละ	๙๖.๙๓	๙๖.๙๔	๙๖.๗๑

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนรถและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ	๑๐	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๙๔	๕	

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน / มาตรการที่ได้ดำเนินงาน :

๑. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการตามความต้องการของประชาชนให้ครบทุกด้าน และมีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน
๒. ดำเนินการตามแผน จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ และผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถที่ใช้บริการ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดบึงกาฬ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามผ่านทาง Google Form ตาม Link และ QR Code โดยมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในการสุ่มสอบถามและจัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจ ทุกไตรมาส รวมไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ชุด
๓. ประเมินผลการสำรวจและรายงานผลความพึงพอใจให้ขนส่งจังหวัดบึงกาฬทราบทุกไตรมาส

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : มีผู้ขอรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถจำนวนมาก จากการจองคิวในระบบ DLT Smart Queue เต็มทุกวัน ทางฝ่ายใบอนุญาตขับรถ จึงได้เปิดรับบริการต่อใบอนุญาตขับรถ และทำใบอนุญาตใหม่แบบ Walk in เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ที่มารับบริการ

หลักฐานอ้างอิง :

๑. แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนรถและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
๒. สรุปผลการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนรถและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด



(นายรัชชัย วิริยะจิตต์)

ตำแหน่ง ขนส่งจังหวัดบึงกาฬ

ผู้จัดเก็บข้อมูล



(นายรัชชัย หารินไสล)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ผู้จัดเก็บข้อมูล



(นายกรวิทย์พิชัย กุ่มดวง)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน



(นางสาวจุฑามาศ คำวันดี)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน



(นางอมร สอนเชียงคำ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน