

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ


เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๑) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก (๒) มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน (๓) มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา (๔) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๙๖.๖๐ % ๙๕.๒๐ % ๙๔.๘๐ % ๙๘.๒๐ % ๙๖.๖๐ %
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๑) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร (๒) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ (๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ (๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ (๕) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๙๗.๒๐ % ๙๘.๘๐ % ๙๗.๔๐ % ๙๕.๖๐ % ๙๘.๔๐ % ๙๕.๘๐ %
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง (๒) สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม (๔) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย (๕) มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๙๕.๒๐ % ๙๔.๒๐ % ๙๖.๔๐ % ๙๕.๐๐ % ๙๔.๘๐ % ๙๕.๒๐ %
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน ๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้ ๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๙๖.๐๐ % ๙๗.๒๐ % ๙๖.๐๐ % ๙๔.๘๐ %
ความพึงพอใจในภาพรวม	๙๖.๒๕ %

ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ -

คำอธิบาย

ผู้รับบริการด้านฝ่ายใบอนุญาตขับรถ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) ที่มาขอรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ คิดเป็นประมาณร้อยละ ๕ ของผู้มารับบริการ


 (นางโสภ่า เหลืองทองคำ)
 หัวหน้างานขนส่งชำนาญงาน
 ผู้จัดเก็บข้อมูล

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ
เดือนเมษายน ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๒๐ %
(๑) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๙๕.๘๐ %
(๒) มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๙๖.๔๐ %
(๓) มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๙๘.๘๐ %
(๔) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๙๘.๔๐ %
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๗.๒๐ %
(๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	๙๘.๒๐ %
(๒) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๙๗.๖๐ %
(๓) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการบริการ	๙๖.๖๐ %
(๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘.๒๐ %
(๕) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๙๖.๒๐ %
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๒๐ %
(๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๙๕.๒๐ %
(๒) สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๙๗.๔๐ %
(๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ น้ำดื่ม	๙๖.๒๐ %
(๔) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๙๖.๔๐ %
(๕) มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๙๖.๒๐ %
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๖.๖๐ %
๑. ให้บริการตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	๙๗.๐๐ %
๒. การดำเนินการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้	๙๖.๘๐ %
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๙๖.๒๐ %
ความพึงพอใจในภาพรวม	๙๖.๘๐ %

ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ -

คำอธิบาย

ผู้รับบริการด้านฝ่ายใบอนุญาตขับรถ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) ที่มาขอรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ คิดเป็นประมาณร้อยละ ๕ ของผู้มารับบริการ

(นางโสภา เหลืองทองคำ)
เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน
ผู้จัดเก็บข้อมูล

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและปลอดภัย”