

เกณฑ์การให้คะแนน : รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	
	รอบที่ ๑	รอบที่ ๒
๑	น้อยกว่าร้อยละ ๗๕	น้อยกว่าร้อยละ ๗๕
๒	ร้อยละ ๗๕ - <๘๐	ร้อยละ ๗๕ - <๘๐
๓	ร้อยละ ๘๐ - <๘๕	ร้อยละ ๘๐ - <๘๕
๔	ร้อยละ ๘๕ - <๙๐	ร้อยละ ๘๕ - <๙๐
๕	ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป	ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป และมีการปรับปรุงพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาการให้บริการ

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ	ร้อยละ	๙๔.๒๐	๙๕.๒๐	๙๖.๘๙

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ	๕	๙๗.๗๐	๕	๐.๒๕

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินงาน :

๑. มอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ
๒. ทดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถทุกวันทำการ เดือนละ ๔๐๐ ราย
๓. รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่าน “ระบบรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (สปป.๓๐๑)” ในระบบ intranet ของกรมการขนส่งทางบก ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน
๔. นำข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน การตอบแบบสอบถาม มาดำเนินการกำหนดกิจกรรม เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

• รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ครั้งที่ ๑ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๖)
 ครั้งที่ ๒ (๑ เม.ย. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖)

การแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างน้อย ๑ กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม ตามเกณฑ์การให้คะแนนระดับ ๕ คะแนน หมายถึง การรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจตามเกณฑ์มาตรฐานมาวิเคราะห์ โดยนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนาการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เช่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน, การอบรมพัฒนาศักยภาพ รวมถึงการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดความประทับใจในการบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน : รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ระดับ ๑ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๗๕
ระดับ ๒ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐
ระดับ ๓ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๕
ระดับ ๔ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐
ระดับ ๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป และมีการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างน้อย ๑ กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕
ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ	ร้อยละ	๙๖.๗๗	๙๗.๘๔	๙๘.๖๙

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ



ครั้งที่ ๑ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๖)



ครั้งที่ ๒ (๑ เม.ย. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖)

เงื่อนไข :

สามารถใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ได้ เนื่องจากประเด็นการสำรวจความพึงพอใจเป็นประเด็นเดียวกัน

แนวทางการประเมิน:

๑. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจตามรูปแบบที่แต่ละสำนักงานขนส่งกำหนด เอกสาร/หลักฐานประกอบการประเมินผล ดังนี้

๑. รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจตามรูปแบบที่กำหนด
๒. บันทึก/รายการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ
๓. อื่นๆ (ถ้ามี)

๒. ประเมินผลจากข้อมูลที่ได้จากบุคคลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

- ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด
- ผู้จัดเก็บข้อมูล
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบ ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ระดับความพึงพอใจด้านใบอนุญาต ขับรถและผู้ประจำรถ	๕	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ ตั้งแต่ ๑ ต.ค. ๖๕ - ๓๑ มี.ค.๖๖ ร้อยละ ๙๘.๔๕	๕	๒๕

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เท่ากับร้อยละ ๙๘.๔๕

การแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ :

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ



ครั้งที่ ๑ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ - ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๖)



ครั้งที่ ๒ (๑ เม.ย. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖)

หลักฐานอ้างอิง :

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖