



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา โทร. ๐-๓๘๘๒-๓๐๔

ที่ ฉช ๐๐๑๒/

วันที่

๙

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๖ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามไตรมาสที่ ๑ ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๐ ทำการสำรวจความพึงพอใจจากจำนวนแบบสอบถาม ๖๗๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๔ โดยมีข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจำนวน ๑๕ ราย (ตามเอกสารแนบ)

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้มีการจัดทำแนวทางการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังกล่าวมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและให้ความเห็นชอบแนวทางการแก้ไขปรับปรุงต่อไปด้วย

(นางมนีนันท์ เจิตนภา)

เจ้าพนักงานขนส่งอาวุโส

- ทราบ
- เห็นชอบ

(นายทองคำ นิสัยสัตย์)

ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัด

นครราชสีมา

งานด่วน

ใบอนุญาตขับรถ

เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2560

		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	3350.00	670	4.86	97.28
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	3270	670	4.88	97.61
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	3220	670	4.81	96.12
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	3295	670	4.92	98.36
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	5	3250	670	4.85	97.01
ด้านการระบรวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	3350.00	670	4.86	97.61
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	3260	670	4.87	97.31
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	3280	670	4.90	97.91
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	3270	670	4.88	97.61
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	3350.00	670	4.86	97.28
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	3265	670	4.87	97.46
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	3260	670	4.87	97.31
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	3245	670	4.84	96.87
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	5	3265	670	4.87	97.46
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	5	3350.00	670	5.00	100.00
					98.04

สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่ 03/01/2561

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 ถึงเดือน ธันวาคม 2560

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	2,620	1,712	2,381	0	42	0	0	6	0	492,020.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว	3	2	2	0	0	0	0	0	0	210.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	940	696	753	0	23	0	0	2	1	80,435.00	20.00	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	5,151	3,080	1,843	2,944	249	0	0	977	2	2,492,665.00	100.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	3	2	0	1	0	0	0	0	0	255.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	2,592	2,009	579	1,852	99	0	0	464	0	653,585.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลตลอดชีพ	305	0	0	0	278	0	0	173	0	37,940.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ตลอดชีพ	179	0	0	0	165	0	0	86	0	21,650.00	0.00	0	0
รถยนต์สาธารณะ	90	32	2	22	2	0	0	3	36	7,860.00	720.00	0	0
รถยนต์สามล้อสาธารณะ	38	24	0	16	0	0	0	0	12	2,540.00	240.00	0	0
รถจักรยานยนต์สาธารณะ	156	105	6	76	5	0	0	3	0	13,265.00	0.00	0	0
รถระหว่างประเทศ	93	0	90	0	0	0	0	0	0	45,450.00	0.00	0	0
รถคนขับ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถแทรกเตอร์	1	1	0	1	0	0	0	0	0	255.00	0.00	0	0
รถใช้งานเกษตรกรรม	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
รถจักรยานสองล้อตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถไถนา	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)	1	1	1	0	0	0	0	0	0	105.00	0.00	0	0
รวม	12,172	7,664	5,657	4,912	863	0	0	1,714	51	3,848,235.00	1,080.00	0	0

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจํารถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

หน่วยงานสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่ 03/01/2561

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 ถึงเดือน ธันวาคม 2560

ประเภทใบอนุญาต	จำนวนผู้มาดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)					จำนวนครั้งที่ทดสอบ (ครั้ง)	จำนวนใบอนุญาตออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตใบแทน (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้ายออก (ฉบับ)	แก้ไขรายการในใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตที่ได้รับค่าธรรมเนียม (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมอื่นๆ (บาท)
		หลักสูตรออกใหม่	หลักสูตรต่ออายุ	หลักสูตรลากจูง	หลักสูตรวัตถุอันตราย	หลักสูตร (นต./กส./บก.)										
ผู้ขับรถส่วนบุคคล	271	40	282	10	3	0	370	38	217	10	0	0	17	0	0	51,300.00
- ชนิดที่ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
- ชนิดที่ 2	239	35	251	0	0	0	311	33	195	9	0	0	16	0	0	45,870.00
- ชนิดที่ 3	26	4	24	10	0	0	47	3	18	1	0	0	1	0	0	4,230.00
- ชนิดที่ 4	6	1	7	0	3	0	12	2	4	0	0	0	0	0	0	1,200.00
ผู้ขับรถทุกประเภท	1,066	79	1,019	3	1	0	1,175	84	880	67	0	0	40	0	0	193,410.00
- ชนิดที่ 1	3	0	4	0	0	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	600.00
- ชนิดที่ 2	720	72	669	0	0	0	792	65	589	44	0	0	31	0	0	130,920.00
- ชนิดที่ 3	176	3	176	3	0	0	200	11	138	13	0	0	2	0	0	30,190.00
- ชนิดที่ 4	167	4	170	0	1	0	179	8	150	10	0	0	7	0	0	31,700.00
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	1,338	119	1,301	13	4	0	1,545	122	1,098	77	0	0	57	0	0	244,810.00

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือควรให้มีการปรับปรุงการบริการประจำเดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๐

๑. บริการดีค่ะ
๒. สถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยดีครับ
๓. ที่จอดรถน้อยไปค่ะ
๔. ให้คำแนะนำดี
๕. เรียงลำดับคิวดีค่ะ
๖. ดีครับ ให้คำแนะนำดีมาก
๗. บริการดี
๘. สถานที่จอดรถน้อยค่ะ
๙. เรียงตามลำดับคิวดีค่ะ
๑๐. ประทับใจ บริการดีมาก
๑๑. บริการดีครับ
๑๒. ดีอยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง
๑๓. สถานที่จอดรถน้อย
๑๔. ให้คำแนะนำดี
๑๕. บริการช้ารอนาน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้น

- ผู้มาติดต่อ ☐ ชาย ☒ หญิง
- สถานภาพ ☐ เจ้าของรถ ☒ ผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถ
- ☐ ผู้ได้รับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ☐ ผู้ประกอบการขนส่ง
- ☐ ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้แทน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
- งานที่มาติดต่อ ☐ งานด้านการประกอบการขนส่ง ☐ งานด้านทะเบียนและภาษีรถ
- ☒ งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ

2. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานแห่งนี้บ่อยครั้งเพียงใด

- ☒ มาเป็นครั้งแรก ☐ 1-3 ครั้ง/ปี ☐ 4-6 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 6 ครั้ง/ปี

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส		/			
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		/			
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้		/			
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว		/			
ด้านระบบภาพ / ขั้นตอนการให้บริการ					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว		/			
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย		/			
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม		/			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		/			
9. มีที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ		/			
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น		/			
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม, หนังสือนิตยสาร, โทรทัศน์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ไว้รองรับ		/			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		/			

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ

ไม่มี

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้น

- ผู้มาติดต่อ ☒ ชาย ☐ หญิง
- สถานภาพ ☐ เจ้าของรถ ☒ ผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถ
- ☐ ผู้ได้รับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ☐ ผู้ประกอบการขนส่ง
- ☐ ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้แทน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
- งานที่มาติดต่อ ☐ งานด้านการประกอบการขนส่ง ☐ งานด้านทะเบียนและภาษีรถ
- ☒ งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ

2. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานแห่งนี้บ่อยครั้งเพียงใด

- ☒ มาเป็นครั้งแรก ☐ 1-3 ครั้ง/ปี ☐ 4-6 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 6 ครั้ง/ปี

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส		/			
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		/			
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้		/			
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว		/			
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว		/			
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย		/			
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม		/			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		/			
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ		/			
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น		/			
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, พวงมาลัย, โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ให้รองรับ		/			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		/			

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ

สถานที่ให้บริการเป็นที่ยอมรับ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้น

- ผู้มาติดต่อ ☐ ชาย ☒ หญิง
- สถานภาพ ☐ เจ้าของรถ ☐ ผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถ
- ☒ ผู้ได้รับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ☐ ผู้ประกอบการขนส่ง
- ☐ ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้แทน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
- งานที่มาติดต่อ ☐ งานด้านการประกอบการขนส่ง ☐ งานด้านทะเบียนและภาษีรถ
- ☒ งานด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ

2. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานแห่งนี้บ่อยครั้งเพียงใด

- ☒ มาเป็นครั้งแรก ☐ 1-3 ครั้ง/ปี ☐ 4-6 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 6 ครั้ง/ปี

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างละเอียด รวดเร็ว					
ด้านระบบอาคาร / สิ่งอำนวยความสะดวก					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว					
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย					
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ					
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น					
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ไว้รองรับ					
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ

ผู้สัมภาษณ์