



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา โทร. ๐-๓๘๘๒-๓๐๔

ที่ ฉช ๐๐๑๒/

วันที่

กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๖ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามไตรมาสที่ ๓ ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๑ ทำการสำรวจความพึงพอใจจากจำนวนแบบสอบถาม ๖๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๔ โดยมีข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๕ ราย (ตามเอกสารแนบ)

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้มีการจัดทำแนวทางการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังกล่าวมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและให้ความเห็นชอบแนวทางแก้ไขปรับปรุงต่อไปด้วย

(นางมนันท์ เจิตนภา)  
เจ้าพนักงานขนส่งอาวุโส

- ทราบ
- เห็นชอบ

(นายทองคำ นิสัยสัตย์)  
ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัด

ละโว้เซ่งเระ

งานด้าน

ใบอนุญาตขับรถ

เดือนเมษายน - มิถุนายน 2561

		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	3155.00	631	4.85	96.99
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	3065	631	4.86	97.15
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	3060	631	4.85	96.99
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	3055	631	4.84	96.83
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	5	3060	631	4.85	96.99
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	3155.00	631	4.86	97.20
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	3070	631	4.87	97.31
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	3055	631	4.84	96.83
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	3075	631	4.87	97.46
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	3155.00	631	4.86	97.19
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	3050	631	4.83	96.67
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	3085	631	4.89	97.78
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	3065	631	4.86	97.15
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	5	3065	631	4.86	97.15
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	5	3155.00	631	5.00	100.00
					97.84

## สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่ 09/07/2561

ตั้งแต่เดือน เมษายน 2561 ถึงเดือน มิถุนายน 2561

ชนิดใบอนุญาต	จำนวนผู้มาดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)	จำนวนใบอนุญาตออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวนใบอนุญาตต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวนใบแทนใบอนุญาต (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้ายออก (ฉบับ)	แก้ไขรายการในใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต (บาท)	ค่าธรรมเนียมอื่นๆ (บาท)	ยกเว้นค่าธรรมเนียมประเภทต่างๆ	
												ใบอนุญาต (ราย)	ใบแทนใบอนุญาต (ราย)
รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	2,261	1,391	2,224	0	60	0	0	10	1	462,755.00	40.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว	1	1	1	0	0	0	0	0	0	105.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	751	599	692	0	30	0	0	4	0	74,515.00	20.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลหนึ่งปี	2	0	0	0	0	0	0	0	0	10.00	40.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลหนึ่งปี	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00	20.00	0	0
รถจักรยานยนต์หนึ่งปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคล	4,691	2,679	1,762	2,609	222	0	0	891	1	2,274,990.00	80.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	4	1	2	0	0	0	0	1	0	560.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	2,381	1,628	705	1,526	89	0	0	431	0	599,985.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลตลอดชีพ	241	0	0	0	221	0	0	144	0	30,470.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ตลอดชีพ	116	0	0	0	107	0	0	64	0	14,465.00	0.00	0	0
รถยนต์สาธารณะ	57	21	3	18	3	0	0	0	32	6,885.00	660.00	0	0
รถยนต์สามล้อสาธารณะ	32	20	0	15	0	0	0	1	13	2,440.00	260.00	0	0
รถจักรยานยนต์สาธารณะ	132	136	16	97	1	0	0	3	0	17,745.00	0.00	0	0
รถระหว่างประเทศ	127	0	124	0	0	0	0	0	0	62,620.00	0.00	0	0
รถตอม	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
รถโกน	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)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รวม	10,798	6,477	5,529	4,266	733	0	0	1,549	47	3,547,805.00	1,120.00	0	0

## สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจํารถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

หน่วยงานสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่ 03/07/2561

ตั้งแต่เดือน เมษายน 2561 ถึงเดือน มิถุนายน 2561

ประเภทใบอนุญาต	จำนวนผู้ดำเนินการ เกี่ยวกับการ ใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)					จำนวน ครั้งที่ ทดสอบ (ครั้ง)	จำนวน ใบอนุญาต ออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวน ใบอนุญาต ต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวน ใบอนุญาต ใบแทน ใบอนุญาต (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้าย ออก (ฉบับ)	แก้ไข รายการใบ ใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	จำนวน ใบอนุญาต ที่ได้รับ การยกเว้น ค่าธรรมเนียม (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต และ ค่าธรรมเนียม อื่นๆ (บาท)
		หลักสูตร ออกใหม่	หลักสูตร ต่ออายุ	หลักสูตร ลากจูง	หลักสูตร วัตถุ อันตราย	หลักสูตร (นศ./กส./ บก.)										
ผู้ขับรถส่วนบุคคล	271	27	213	11	0	0	265	38	213	11	0	0	26	0	0	50,530.00
- ชนิดที่ 1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	200.00
- ชนิดที่ 2	230	27	183	0	0	0	226	37	178	11	0	0	21	0	0	43,330.00
- ชนิดที่ 3	36	0	25	11	0	0	34	1	30	0	0	0	5	0	0	6,200.00
- ชนิดที่ 4	4	0	4	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	800.00
ผู้ขับรถทุกประเภท	1,534	48	799	205	159	0	1,236	106	1,066	107	0	0	131	0	0	237,180.00
- ชนิดที่ 1	2	0	1	0	0	0	1	0	5	0	0	0	2	0	0	1,000.00
- ชนิดที่ 2	1,026	48	766	0	0	0	837	90	720	67	0	0	86	0	0	163,580.00
- ชนิดที่ 3	282	0	19	205	0	0	223	7	165	23	0	0	18	0	0	35,090.00
- ชนิดที่ 4	224	0	13	0	159	0	175	9	176	17	0	0	25	0	0	37,510.00
นายตรวจ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ผู้เก็บค่าโดยสาร	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	300.00
ผู้บริการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	1,808	75	1,012	216	159	0	1,501	144	1,282	118	0	0	157	0	0	288,010.00

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือควรให้มีการปรับปรุงการบริการประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๑

๑. ดีครับ ให้คำแนะนำดีมาก
๒. บริการดี
๓. สถานที่จอดรถน้อยไปค่ะ
๔. เรียงลำดับคิวดีค่ะ
๕. ประทับใจ บริการดีมาก
๖. ดีค่ะ ให้คำแนะนำดีมาก
๗. ดีครับ สะดวกรวดเร็ว
๘. สถานที่สะอาดเรียบร้อยดีค่ะ
๙. สถานที่จอดรถน้อยไปค่ะ
๑๐. บริการประทับใจมากครับ
๑๑. บริการดีครับ
๑๒. จัดลำดับคิวดีค่ะ
๑๓. สถานที่สะอาดเรียบร้อยดีค่ะ
๑๔. ให้คำแนะนำดีมาก
๑๕. ปรับปรุงแล้วดีมากครับ



## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 1. ข้อมูลเบื้องต้น

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

### 2. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานแห่งนี้บ่อยครั้งเพียงใด

- ☐ มาเป็นครั้งแรก ☒ 1-3 ครั้งปี ☐ 4-6 ครั้งปี ☐ มากกว่า 6 ครั้งปี

### 3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเป็นกันเองและยินยอมช่วยเหลือ		/			
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		/			
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้		/			
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว		/			
<b>ด้านระบบงาน / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว		/			
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย		/			
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้น - หลัง อย่างยุติธรรม		/			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		/			
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ		/			
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น		/			
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ไว้รองรับ		/			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		/			

### 4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าการปรับปรุงการบริการ คือ

จ.จ.ว. / หัวหน้าเขต



## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### 1. ข้อมูลเบื้องต้น

- ผู้มาติดต่อ ☐ ราย ☒ 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 8 ครั้ง/ปี

### 3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส		<input checked="" type="checkbox"/>			
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		<input checked="" type="checkbox"/>			
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้		<input checked="" type="checkbox"/>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว		<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>ด้านระบบงาน / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว		<input checked="" type="checkbox"/>			
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย		<input checked="" type="checkbox"/>			
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม		<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		<input checked="" type="checkbox"/>			
9. มีที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ		<input checked="" type="checkbox"/>			
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น		<input checked="" type="checkbox"/>			
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ไว้รองรับ		<input checked="" type="checkbox"/>			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		<input checked="" type="checkbox"/>			

### 4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ

สถานที่สังเกต เป็นช่วงเช้า



## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### 1. ข้อมูลเบื้องต้น

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

### 2. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานแห่งนี้บ่อยครั้งเพียงใด

- ☐ ว่าเป็นครั้งแรก ☐ 1-3 ครั้งปี ☐ 4-6 ครั้งปี ☒ มากกว่า 6 ครั้งปี

### 3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส		<input checked="" type="checkbox"/>			
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		<input checked="" type="checkbox"/>			
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้		<input checked="" type="checkbox"/>			
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว		<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว		<input checked="" type="checkbox"/>			
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย		<input checked="" type="checkbox"/>			
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม		<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		<input checked="" type="checkbox"/>			
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ		<input checked="" type="checkbox"/>			
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น		<input checked="" type="checkbox"/>			
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ให้รองรับ		<input checked="" type="checkbox"/>			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		<input checked="" type="checkbox"/>			

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ ใช้คำพูดที่ดี