



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา โทร. ๐-๓๘๘๒-๓๐๔

ที่ นข ๐๐๑๒/ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๖ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามไตรมาสที่ ๒ ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๑ ทำการสำรวจความพึงพอใจจากจำนวนแบบสอบถาม ๖๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๘ โดยมีข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจำนวน ๑๕ ราย (ตามเอกสารแนบ)

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้มีการจัดทำแนวทางการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังกล่าวมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและให้ความเห็นชอบแนวทางแก้ไขปรับปรุงต่อไปด้วย

(นางมนัสนันท์ เจิตนภา)
เจ้าพนักงานขนส่งอาวุโส

- ทราบ
- เห็นชอบ

(นายทองคำ นิสัยสัตย์)
ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัด

ยะเย่งเทรรา

งานด้าน

ใบอนุญาตขับรถ

เดือนมกราคม - มีนาคม 2561

		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	3365.00	673	4.86	97.21
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	3240	673	4.81	96.29
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	3285	673	4.88	97.62
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	3280	673	4.87	97.47
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	5	3280	673	4.87	97.47
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	3365.00	673	4.87	97.33
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	3270	673	4.86	97.18
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	3275	673	4.87	97.33
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	3280	673	4.87	97.47
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	3365.00	673	4.87	97.40
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	3285	673	4.88	97.62
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	3260	673	4.84	96.88
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	3295	673	4.90	97.92
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	5	3270	673	4.86	97.18
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	5	3365.00	673	5.00	100.00
					97.98

ตารางสรุปสถิติดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ไตรมาส ๒

การดำเนินการ	จำนวนผู้ขอรับบริการ
จำนวนผู้มาดำเนินการ	๑๓,๔๕๕
- ด้านใบอนุญาตขับรถ	๑๑,๗๔๔
- ด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ	๑,๗๑๑
จำนวนแบบสอบถาม	๖๗๓

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

วันที่ 10/04/2561

ไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2561

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 ใบใบอนุญาต (ฉบับ)	อื่นๆ (ฉบับ)	ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต (บาท)	ค่าธรรมเนียม อื่นๆ (บาท)	ยกเว้นค่าธรรมเนียม ประเภทต่างๆ	
												ใบอนุญาต (ราย)	ใบแทน ใบอนุญาต (ราย)
รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	2,499	1,425	2,287	0	51	0	0	9	0	474,675.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว	5	3	2	0	0	0	0	0	0	210.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	933	537	749	0	12	0	0	0	0	79,305.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลหนึ่งปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลหนึ่งปี	2	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	5,089	2,976	1,858	2,891	243	0	0	977	0	2,472,340.00	0.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล	2	0	1	0	1	0	0	0	0	360.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	2,472	1,820	566	1,699	122	0	0	505	0	615,760.00	0.00	0	0
รถยนต์ส่วนบุคคลตลอดชีพ	228	0	0	0	220	0	0	126	0	29,445.00	20.00	0	0
รถยนต์สามล้อส่วนบุคคลตลอดชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถจักรยานยนต์ตลอดชีพ	129	0	0	0	123	0	0	77	0	16,795.00	0.00	0	0
รถยนต์สาธารณะ	71	39	7	24	2	0	0	3	38	10,005.00	760.00	0	0
รถยนต์สามล้อสาธารณะ	37	23	0	23	0	0	0	1	19	3,715.00	380.00	0	0
รถจักรยานยนต์สาธารณะ	203	224	13	173	5	0	0	13	0	29,880.00	0.00	0	0
รถระหว่างประเทศ	73	0	73	0	0	0	0	0	0	36,865.00	0.00	0	0
รถตกลูก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0	0
รถแทรกเตอร์	1	1	0	1	0	0	0	1	0	305.00	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
รถโมโต	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	11,744	7,048	5,556	4,811	779	0	0	1,712	57	3,769,665.00	1,180.00	0	0

สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจํารถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

หน่วยงานสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2561

ประเภทใบอนุญาต	จำนวนผู้มา ดำเนินการ เกี่ยวกับ ใบอนุญาต (ราย)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (ราย)					จำนวน ครั้งที่ ทดสอบ (ครั้ง)	จำนวน ใบอนุญาต ออกใหม่ (ฉบับ)	จำนวน ใบอนุญาต ต่ออายุ (ฉบับ)	จำนวน ใบแทน ใบอนุญาต (ฉบับ)	ย้ายเข้า (ฉบับ)	ย้าย ออก (ฉบับ)	แก้ไข รายการใน 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 (นต./กส./ บก.)										
ผู้ขับรถส่วนบุคคล	290	12	217	1	1	0	235	49	218	20	0	0	31	0	0	54,000.00
- ชนิดที่ 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
- ชนิดที่ 2	245	12	187	0	0	0	203	41	188	13	0	0	26	0	0	46,190.00
- ชนิดที่ 3	37	0	25	1	0	0	27	6	25	6	0	0	3	0	0	6,380.00
- ชนิดที่ 4	8	0	5	0	1	0	5	2	5	1	0	0	2	0	0	1,430.00
ผู้ขับรถทุกประเภท	1,420	31	930	4	5	0	978	184	949	69	0	0	77	1	0	228,270.00
- ชนิดที่ 1	8	0	2	0	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	430.00
- ชนิดที่ 2	948	26	611	0	0	0	640	140	619	34	0	0	41	1	0	152,420.00
- ชนิดที่ 3	193	4	131	4	0	0	139	20	139	18	0	0	17	0	0	32,340.00
- ชนิดที่ 4	271	1	186	0	5	0	197	24	189	16	0	0	19	0	0	43,080.00
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	1,711	43	1,147	5	6	0	1,213	233	1,168	89	0	0	108	1	0	282,370.00

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือควรให้มีการปรับปรุงการบริการประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๑

๑. บริการดีค่ะ
๒. ให้คำแนะนำดีค่ะ เข้าใจง่าย
๓. สถานที่จอดรถน้อยไปค่ะ
๔. เรียงลำดับคิวดีครับ
๕. สถานที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อยดี
๖. บริการดีครับ
๗. ดีอยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุง
๘. สถานที่จอดรถน้อยค่ะ
๙. ให้คำแนะนำดี
๑๐. จัดเรียงลำดับคิวดีค่ะ
๑๑. สถานที่ที่เป็นระเบียบดีค่ะ
๑๒. เรียงลำดับคิวดีครับ
๑๓. ประทับใจ
๑๔. ให้คำแนะนำดีค่ะ
๑๕. ขั้นตอนรวดเร็วดีครับ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้น

- ผู้มาติดต่อ ☐ ชาย ☒ หญิง
- สถานที่มาติดต่อ ☐ 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)
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, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ไว้รองรับ		/			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ

ผู้สำรวจ

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 ครั้งปี ☐ 4-6 ครั้งปี ☐ มากกว่า 6 ครั้งปี

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยและยิ้มแย้มแจ่มใส		/			
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		/			
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้		/			
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว		/			
ด้านระบบการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว		/			
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย		/			
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม		/			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		/			
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อ		/			
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น		/			
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, พนักมือพิมพ์, โทรศัพท์, นาฬิกา, ฯลฯ ให้รองรับ		/			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ

ไม่ต้องแนะนำ เจ้าหน้าที่

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้น

- ผู้มาติดต่อ ☐ ราย ☒ 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)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว					
ด้านระบบการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
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

ปกปิดเพื่อไม่ให้ชื่อจริงออก