



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา โทร. ๐-๓๘๘๒-๓๐๔

ที่ ฉข ๐๐๑๒/

วันที่

๙

ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

เรียน ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๖ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามไตรมาสที่ ๔ ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๑ ทำการสำรวจความพึงพอใจจากจำนวนแบบสอบถาม ๗๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๙ โดยมีข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๕ ราย (ตามเอกสารแนบ)

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ได้มีการจัดทำแนวทางการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังกล่าวมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและให้ความเห็นชอบแนวทางแก้ไขปรับปรุงต่อไปด้วย

(นางมนัสนันท์ เจิตนภา)
เจ้าพนักงานขนส่งอาวุโส

- ทราบ
- เห็นชอบ

(นายทองคำ นิสัยสัตย์)
ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางสรุปสถิติดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ไตรมาส ๔

การดำเนินการ	จำนวนผู้ขอรับบริการ
จำนวนผู้มาดำเนินการ	๑๔,๔๕๓
- ด้านใบอนุญาตขับรถ	๑๒,๒๓๐
- ด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ	๒,๒๒๓
จำนวนแบบสอบถาม	๗๒๒

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัด

จะเชิงเตรา

งานด้าน

ใบอนุญาตขับรถ

เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2561

3610		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	3610.00	722	4.87	97.37
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	3525	722	4.88	97.65
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	3500	722	4.85	96.95
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	3530	722	4.89	97.78
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	5	3505	722	4.85	97.09
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	3610.00	722	4.88	97.51
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	3515	722	4.87	97.37
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	3520	722	4.88	97.51
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	3525	722	4.88	97.65
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	3610.00	722	4.87	97.47
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	3510	722	4.86	97.23
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	3525	722	4.88	97.65
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	3520	722	4.88	97.51
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	5	3520	722	4.88	97.51
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	5	3610.00	722	5.00	100.00
				คะแนนเฉลี่ยรวม (5)	98.09

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือควรให้มีการปรับปรุงการบริการประจำเดือนกรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๑

๑. บริการดีค่ะ
๒. ให้คำแนะนำดีครับ
๓. เรียงลำดับคิวดีค่ะ
๔. สถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยค่ะ
๕. สถานที่จอดรถน้อยไปค่ะ
๖. ให้คำแนะนำดีค่ะ
๗. บริการดีมากครับ
๘. สถานที่จอดรถน้อยไปค่ะ
๙. สถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยดีครับ
๑๐. เรียงลำดับขั้นตอนดีค่ะ
๑๑. ปรับปรุงแล้วดีมากค่ะ
๑๒. ประทับใจครับ
๑๓. บริการดีค่ะ
๑๔. ให้คำแนะนำดีค่ะ
๑๕. บริการช้ารอนาน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้น

- ผู้มาติดต่อ ☐ ราย ☒ หญิง
- สถานภาพ ☐ เจ้าครองภ ☒ ผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถ
- ☐ ผู้ได้รับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ☐ ผู้ประกอบการขนส่ง
- ☐ ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้แทน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
- งานที่มาติดต่อ ☐ งานด้านการประกอบการขนส่ง ☐ งาน/กำหนดทะเบียนและภาษีรถ
- ☒ 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		/			
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว		/			
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย		/			
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม		/			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		/			
9. มีที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ		/			
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น		/			
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ไว้รองรับ		/			
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		/			

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ

ไม่มี

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 6 ครั้ง/ปี

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยินยอมช่วยเหลือ			/		
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, โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ฯลฯ ไว้รองรับ			/		
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ คือ บริการขับรถแทน

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 ครั้งปี ☐ 4-6 ครั้งปี ☐ มากกว่า 6 ครั้งปี

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

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

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงการบริการ คือ

ผู้ตอบแบบสอบถาม