



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____ สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียนรถ โทร.๐-๓๘๘๒-๓๐๔๑
ที่ อข ๐๐๑๒/ _____ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลการปรับปรุงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ
เรียน ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ฯ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ของปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ของเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ มีผู้ใช้บริการจำนวน ๑๓๕,๙๕๐ ราย จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑,๕๐๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๘ โดยแยกความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๐
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๓
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗

เนื่องจากปัจจุบันนี้มีประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีเป็นจำนวนมาก จึงได้มีการปรับปรุงการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ คือ

๑. มีการปรับปรุงการให้บริการรับชำระภาษีตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ น. , ช่วงพักเที่ยงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น และเปิดรับชำระภาษีช่วงเย็นตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น. ทั้งนี้ได้จัดเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียนรถหมุนเวียนกันรับชำระภาษีในเวลาดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้รับความพึงพอใจสูงสุด

๒. มีการปรับปรุงช่องการรอขอรับบัตรคิวและตรวจสอบเอกสารหลักฐานเพื่อให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบุญสม นิลเหม)
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

เรียน ททจ.

เพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือ
รายงานสรุปผลการปรับปรุงการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียน
และภาษีรถ ฯ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๑
ของเดือนตุลาคม ๒๕๖๐-มีนาคม ๒๕๖๑
และนำเสนอ ขสจ.ฉช ต่อไป

(น.ส.อุไร เจียมจิตรกุล)
นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ

ทราบ

(นายทองคำ นิสัยสัตย์)
ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

งานด้าน

ทะเบีย่นและภาษีรณ

ต.ค.60 - มี.ค.61)

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม					
		(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		5	7,274.59	1,500	4.85	96.82
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส		5	7,265	1,500	4.84	96.87
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		5	7,273	1,500	4.85	96.97
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้		5	7,278	1,500	4.85	97.04
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว		5	7,282	1,500	4.85	97.09
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		5	7,292.33	1,500	4.86	97.23
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว		5	7,298	1,500	4.87	97.31
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย		5	7,284	1,500	4.86	97.12
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม		5	7,295	1,500	4.86	97.27
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		5	7,280.25	1,500	4.85	97.07
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		5	7,284	1,500	4.86	97.12
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ		5	7,279	1,500	4.85	97.05
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น		5	7,277	1,500	4.85	97.03
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ		5	7,281	1,500	4.85	97.08
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		5	7,306	1,500	4.87	97.41
คะแนนเฉลี่ยรวม (5)					97.18	

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานขนส่งจังหวัด
งานด้าน ทะเบียนและภาษีรถ

พรบ.รณยนต์ (ต.ค.60 -มี.ค.61)

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
ด้านภาพให้บริการของเจ้าหน้าที่		5,318.75	1,097	4.85	96.97
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	5,312	1,097	4.84	96.85
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	5,320	1,097	4.85	96.99
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	5,319	1,097	4.85	96.97
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	5	5,324	1,097	4.85	97.06
ด้านกระบวนการให้บริการ		5,332.00	1,097	4.86	97.21
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	5,335	1,097	4.86	97.27
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	5,327	1,097	4.86	97.12
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	5,334	1,097	4.86	97.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		5,325.00	1,097	4.85	97.08
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	5,328	1,097	4.86	97.14
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	5,324	1,097	4.85	97.06
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	5,324	1,097	4.85	97.06
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	5	5,324	1,097	4.85	97.06
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		5,343	1,097	4.87	97.41
คะแนนเฉลี่ยรวม (5)					97.17

ทะเบียนและภาษีรถ

ต.ค.60 - มี.ค.61

คะแนนเฉลี่ยรวม (5)