



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียนรถ โทร.๐-๓๘๘๒-๓๐๔๑
ที่ ฉช ๐๐๑๒/ วันที่ มีนาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปผลการปรับปรุงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ
เรียน ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ฯ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ของปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ของเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ มีผู้ให้บริการจำนวน ๑๑๒,๔๑๔ ราย จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑,๒๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๙ โดยแยกความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๑
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๕
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐

เนื่องจากปัจจุบันนี้มีประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีเป็นจำนวนมาก จึงได้มีการปรับปรุงการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ คือ

๑. มีการปรับปรุงการให้บริการรับชำระ DRIVE TRUE ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.
๒. มีการปรับปรุงช่องการรอขอรับบัตรคิวและตรวจสอบเอกสารหลักฐานคัดกรองด้านทะเบียนรถเพื่อให้เป็นระเบียบเรียบร้อยถูกต้องและสะดวกยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางมนัสสน์ เจิตนภา)
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

เรียน ททจ.

เพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือ
รายงานสรุปผลการปรับปรุงการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียน
และภาษีรถฯ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๒
ของเดือนตุลาคม ๒๕๖๑-กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
และนำเสนอ ขสจ.ฉช ต่อไป

ทราบ

(นายทองคำ นิสัยสัตย์)
ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

(น.ส.อุไร เจริญจิตรกุล)
นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ

งานด้าน

ทะเลเบบูนและเกาะปาซัง

ต.ค.61 -ก.พ 62)

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	6,063.25	1,250	4.86	97.0
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	6,055	1,250	4.84	96.88
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	6,061	1,250	4.85	96.98
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	6,065	1,250	4.85	97.04
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	5	6,072	1,250	4.86	97.15
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	5	6,073.00	1,250	4.86	97.25
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	6,081	1,250	4.86	97.30
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	6,072	1,250	4.86	97.15
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	6,081	1,250	4.86	97.30
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	6,069.00	1,250	4.86	97.10
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	6,074	1,250	4.86	97.18
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	6,072	1,250	4.86	97.15
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	6,064	1,250	4.85	97.02
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	5	6,066	1,250	4.85	97.06
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	5	6,088	1,250	4.87	97.41
คะแนนเฉลี่ยรวม (5)					97.19

ทะเลเบียนและภาชีรต

(ต.ค.61 -ก.พ.62)

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม					
(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		5	4,651.00	959	4.85	97.00
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	4,644	959	4.84	96.85	
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	4,651	959	4.85	97.00	
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	4,653	959	4.85	97.04	
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	5	4,656	959	4.86	97.10	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		5	4,660.67	959	4.86	97.20
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	4,664	959	4.86	97.27	
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	4,656	959	4.86	97.10	
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	4,662	959	4.86	97.23	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		5	4,655.00	959	4.85	97.08
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	4,657	959	4.86	97.12	
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	4,657	959	4.86	97.12	
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	4,653	959	4.85	97.04	
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	5	4,653	959	4.85	97.04	
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด		5	4,667	959	4.87	97.33
คะแนนเฉลี่ยรวม (5)					97.15	

งานด้าน

ทะเลเบียนและภาษีรด

တ.ပ.၆၁ - ဂ.ဖ.၆၂

การให้บริการ		คะแนนรวม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
เป้าหมาย	คะแนนเต็ม	(1)	(2)	(3) = (1)/(2)	(4)
ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	5	1,412.25	291	4.85	97.00
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	5	1,411	291	4.85	96.98
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	1,410	291	4.85	96.91
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	5	1,412	291	4.85	97.04
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	5	1,416	291	4.87	97.32
ด้านการระบองการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	1,417.33	291	4.87	97.41
5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	5	1,417	291	4.87	97.39
6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย	5	1,416	291	4.87	97.32
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	5	1,419	291	4.88	97.53
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	1,414.00	291	4.86	97.18
8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	5	1,417	291	4.87	97.39
9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ	5	1,415	291	4.86	97.25
10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	1,411	291	4.85	96.98
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	5	1,413	291	4.86	97.11
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	5	1,421	291	4.88	97.66
				คะแนนเฉลี่ยรวม (5)	97.33