



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ฝ่ายทะเบียนรถ โทร.๐-๓๘๘๒-๓๐๔๑  
ที่ ฉข ๐๐๑๒/ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานสรุปผลการปรับปรุงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ  
เรียน ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตามที่ฝ่ายทะเบียนรถ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ฯ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ของปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ของเดือนเมษายน ๒๕๖๑ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ มีผู้ใช้บริการจำนวน ๘๘,๗๒๕ ราย จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑,๒๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๑ โดยแยกความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๙
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๓

เนื่องจากปัจจุบันนี้มีประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีเป็นจำนวนมาก จึงได้มีการปรับปรุงการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ คือ

๑. มีการปรับปรุงการให้บริการรับชำระภาษีเลื่อนล้อต่อภาษี ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ น. - ๑๕.๐๐ น. ทั้งนี้ได้จัดเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียนรถหมุนเวียนกันรับชำระภาษีในเวลาดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้รับความพึงพอใจสูงสุด

๒. มีการปรับปรุงที่นั่งคอยของประชาชนโดยเพิ่มเก้าอ้นั่งคอยให้มีจำนวนเพียงพอกับประชาชนผู้มาขอรับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบุญสม นิลเหม)  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

เรียน ททจ.

เพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือ  
รายงานสรุปผลการปรับปรุงการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทะเบียน  
และภาษีรถ ฯ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
ของเดือนเมษายน ๒๕๖๑ - สิงหาคม ๒๕๖๑  
และนำเสนอ ขสจ.ฉข ต่อไป

ทราบ

(นายทองคำ นิสัยสัตย์)  
ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

(น.ส.อุไร เจียมจิตรกุล)  
นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานขนส่งจังหวัด ฉะเชิงเทรา  
งานด้าน ทะเบียนและภาษีรถ

พ.ร.บ.รย.+ฯส.

เม.ย.-ส.ค.61

| การให้บริการ                                                                            |           | คะแนนรวม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | คะแนนเฉลี่ย   | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--------------------------|---------------|---------------|
| เป้าหมาย                                                                                | คะแนนเต็ม | (1)      | (2)                      | (3) = (1)/(2) | (4)           |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส                                    | 5         | 6,057    | 1,250                    | 4.85          | 96.91         |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                          | 5         | 6,060    | 1,250                    | 4.85          | 96.96         |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้                                    | 5         | 6,059    | 1,250                    | 4.85          | 96.94         |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว                                               | 5         | 6,071    | 1,250                    | 4.86          | 97.14         |
| 5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว                                       | 5         | 6,094    | 1,250                    | 4.88          | 97.50         |
| 6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย                                                      | 5         | 6,085    | 1,250                    | 4.87          | 97.36         |
| 7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม                                    | 5         | 6,103    | 1,250                    | 4.88          | 97.65         |
| 8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่                                           | 5         | 6,068    | 1,250                    | 4.85          | 97.09         |
| 9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ                                                     | 5         | 6,078    | 1,250                    | 4.86          | 97.25         |
| 10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น                   | 5         | 6,069    | 1,250                    | 4.86          | 97.10         |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ | 5         | 6,068    | 1,250                    | 4.85          | 97.09         |
| ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด                                  | 5         | 6,100    | 1,250                    | 4.88          | 97.60         |
| คะแนนเฉลี่ยรวม (5)                                                                      |           |          |                          |               | 97.31         |

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานขนส่งจังหวัด                      จะเชิงเตรา  
งานด้าน                      ทะเบียนและภาษีรถ

พรบ.รย.+ขส.

ไตรมาสที่ 3 (เมย. - มิ.ย.61)

| การให้บริการ                                                                             |           | คะแนนรวม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | คะแนนเฉลี่ย        | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--------------------------|--------------------|---------------|
| เป้าหมาย                                                                                 | คะแนนเต็ม | (1)      | (2)                      | (3) = (1)/(2)      | (4)           |
|                                                                                          |           |          |                          | 4.85               | 96.97         |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส                                     | 5         | 3,634    | 750                      | 4.85               | 96.91         |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                           | 5         | 3,636    | 750                      | 4.85               | 96.96         |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้                                     | 5         | 3,635    | 750                      | 4.85               | 96.93         |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว                                                | 5         | 3,641    | 750                      | 4.85               | 97.09         |
| 5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว                                        | 5         | 3,657    | 750                      | 4.88               | 97.52         |
| 6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย                                                       | 5         | 3,653    | 750                      | 4.87               | 97.41         |
| 7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม                                     | 5         | 3,665    | 750                      | 4.89               | 97.73         |
| 8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่                                            | 5         | 3,641    | 750                      | 4.85               | 97.09         |
| 9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ                                                      | 5         | 3,649    | 750                      | 4.87               | 97.31         |
| 10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น                    | 5         | 3,646    | 750                      | 4.86               | 97.23         |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้ายสาธารณะ, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ | 5         | 3,644    | 750                      | 4.86               | 97.17         |
| ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด                                   | 5         | 3,664    | 750                      | 4.89               | 97.71         |
|                                                                                          |           |          |                          | คะแนนเฉลี่ยรวม (5) | 97.36         |



แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานขนส่งจังหวัด ฉะเชิงเทรา  
งานด้าน ทะเบียนและภาษีรถ

พรบ.รย.+ขส.      ก.ค.61

| การให้บริการ                                                                            |           | คะแนนรวม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | คะแนนเฉลี่ย   | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--------------------------|---------------|---------------|
| เป้าหมาย                                                                                | คะแนนเต็ม | (1)      | (2)                      | (3) = (1)/(2) | (4)           |
| <b>ด้านการบริการประชาชน</b>                                                             |           |          |                          |               |               |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส                                    | 5         | 1,212    | 250                      | 4.85          | 96.96         |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                          | 5         | 1,212    | 250                      | 4.85          | 96.96         |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้                                    | 5         | 1,214    | 250                      | 4.86          | 97.12         |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว                                               | 5         | 1,215    | 250                      | 4.86          | 97.20         |
| ด้านการบริการประชาชนต่อการให้บริการ                                                     | 5         | 1,217.5  | 250                      | 4.87          | 97.41         |
| 5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว                                       | 5         | 1,219    | 250                      | 4.88          | 97.52         |
| 6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย                                                      | 5         | 1,216    | 250                      | 4.86          | 97.28         |
| 7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม                                    | 5         | 1,218    | 250                      | 4.87          | 97.44         |
| ด้านการอำนวยความสะดวก                                                                   | 5         | 1,213.75 | 250                      | 4.86          | 97.10         |
| 8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่                                           | 5         | 1,214    | 250                      | 4.86          | 97.12         |
| 9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ                                                     | 5         | 1,216    | 250                      | 4.86          | 97.28         |
| 10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น                   | 5         | 1,213    | 250                      | 4.85          | 97.04         |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ | 5         | 1,212    | 250                      | 4.85          | 96.96         |
| ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด                                  | 5         | 1,218    | 250                      | 4.87          | 97.44         |
| คะแนนเฉลี่ยรวม (5)                                                                      |           |          |                          |               | 97.25         |

แบบประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานขนส่งจังหวัด ฉะเชิงเทรา  
งานด้าน ทะเบียนและภาษีรถ

พรบ.รย.+ขส.      ส.ค.61

| การให้บริการ                                                                            |           | คะแนนรวม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | คะแนนเฉลี่ย   | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--------------------------|---------------|---------------|
| เป้าหมาย                                                                                | คะแนนเต็ม | (1)      | (2)                      | (3) = (1)/(2) | (4)           |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส                                    | 5         | 1,211    | 250                      | 4.84          | 96.88         |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                          | 5         | 1,212    | 250                      | 4.85          | 96.96         |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้                                    | 5         | 1,210    | 250                      | 4.84          | 96.80         |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว                                               | 5         | 1,215    | 250                      | 4.86          | 97.20         |
| 5. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว                                       | 5         | 1,218    | 250                      | 4.87          | 97.44         |
| 6. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย                                                      | 5         | 1,216    | 250                      | 4.86          | 97.28         |
| 7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม                                    | 5         | 1,220    | 250                      | 4.88          | 97.60         |
| 8. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่                                           | 5         | 1,213    | 250                      | 4.85          | 97.04         |
| 9. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ                                                     | 5         | 1,213    | 250                      | 4.85          | 97.04         |
| 10. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น                   | 5         | 1,210    | 250                      | 4.84          | 96.80         |
| 11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง, หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ | 5         | 1,212    | 250                      | 4.85          | 96.96         |
| ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด                                  | 5         | 1,218    | 250                      | 4.87          | 97.44         |
| คะแนนเฉลี่ยรวม (5)                                                                      |           |          |                          |               | 97.20         |