

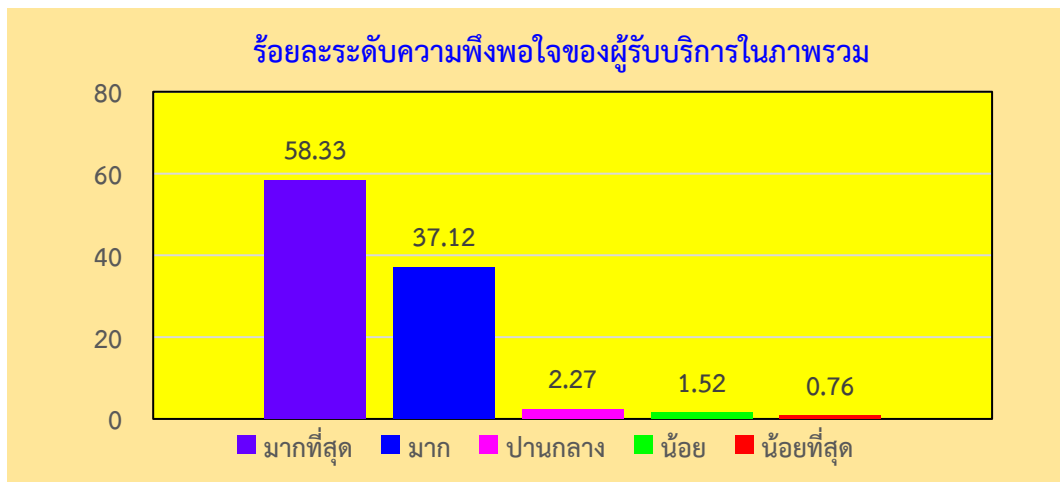
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

1. รูปแบบ วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านทะเบียนรถ ด้านใบอนุญาตขับรถ ด้านการตรวจสภาพรถ และด้านประกอบการขนส่ง ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการทั้งหมด จำนวน 400 ชุด

2. ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะให้จัดทำช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการติดต่อราชการของงานบริการด้านทะเบียนรถ ด้านใบอนุญาตขับรถ ด้านการตรวจสภาพรถ และด้านประกอบการขนส่ง เพื่อให้สามารถจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานในการมาติดต่อราชการ การเตรียมค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อราชการ



3. การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

3.1 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีความเสมอภาค

มากที่สุดร้อยละ 69.70 มากร้อยละ 26.52 ปานกลางร้อยละ 2.26 น้อยร้อยละ 0.76 น้อยที่สุดร้อยละ 0.76

สะดวก รวดเร็ว

มากที่สุดร้อยละ 69.70 มากร้อยละ 25.00 ปานกลางร้อยละ 3.78 น้อยร้อยละ 0.76 น้อยที่สุดร้อยละ 0.76

ประกาศขั้นตอนชัดเจน

มากที่สุดร้อยละ 69.70 มากร้อยละ 26.52 ปานกลางร้อยละ 2.26 น้อยร้อยละ 0.76 น้อยที่สุดร้อยละ 0.76

ขั้นตอนเข้าใจง่าย

มากที่สุดร้อยละ 74.24 มากร้อยละ 21.97 ปานกลางร้อยละ 2.27 น้อยร้อยละ 0.76 น้อยที่สุดร้อยละ 0.76

3.2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อม

สะอาด เรียบร้อย

มากที่สุดร้อยละ 66.67 มากร้อยละ 28.78 ปานกลางร้อยละ 3.79 น้อยร้อยละ 0.76 น้อยที่สุดร้อยละ -
เข้าถึงง่าย

มากที่สุดร้อยละ 57.58 มากร้อยละ 37.87 ปานกลางร้อยละ 3.79 น้อยร้อยละ 0.76 น้อยที่สุดร้อยละ -

ช่องทางหลายรูปแบบ

มากที่สุดร้อยละ 68.94 มากร้อยละ 27.26 ปานกลางร้อยละ 1.52 น้อยร้อยละ 1.52 น้อยที่สุดร้อยละ 0.76

อุปกรณ์ทันสมัย

มากที่สุดร้อยละ 68.94 มากร้อยละ 26.51 ปานกลางร้อยละ 2.27 น้อยร้อยละ 1.52 น้อยที่สุดร้อยละ 0.76

3.3 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

กระตือรือร้น

มากที่สุดร้อยละ 70.46 มากร้อยละ 25.00 ปานกลางร้อยละ 2.27 น้อยร้อยละ 2.27 น้อยที่สุดร้อยละ -

สุภาพ เป็นมิตร

มากที่สุดร้อยละ 63.64 มากร้อยละ 32.57 ปานกลางร้อยละ 2.27 น้อยร้อยละ 1.52 น้อยที่สุดร้อยละ -

มีความรู้ ทักษะบริการ

มากที่สุดร้อยละ 65.91 มากร้อยละ 31.05 ปานกลางร้อยละ 1.52 น้อยร้อยละ 1.52 น้อยที่สุดร้อยละ -

ซื่อสัตย์ สุจริต

มากที่สุดร้อยละ 66.67 มากร้อยละ 31.05 ปานกลางร้อยละ 1.52 น้อยร้อยละ 0.76 น้อยที่สุดร้อยละ -

3.4 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ

ถูกต้อง ครบถ้วน

มากที่สุดร้อยละ 65.14 มากร้อยละ 31.28 ปานกลางร้อยละ 1.52 น้อยร้อยละ 0.76 น้อยที่สุดร้อยละ 0.76

รับฟังความคิดเห็น

มากที่สุดร้อยละ 66.66 มากร้อยละ 29.54 ปานกลางร้อยละ 1.52 น้อยร้อยละ 1.52 น้อยที่สุดร้อยละ 0.76

ตรวจสอบได้

มากที่สุดร้อยละ 71.96 มากร้อยละ 24.24 ปานกลางร้อยละ 1.52 น้อยร้อยละ 1.52 น้อยที่สุดร้อยละ 0.76

4. แนวทางการพัฒนางานบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ปรับปรุงช่องทางการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานก่อนมาติดต่อราชการ ขั้นตอน และอัตราค่าธรรมเนียม ผ่านทาง Line Official Account ของสำนักงาน ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลงานบริการด้านต่างๆ โดยเพิ่มบัญชีไลน์ ชื่อ “DLT Chachoengsao”

สำหรับการแก้ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ สำนักงานอยู่ระหว่างก่อสร้างสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา แห่งที่ 2 คาดว่าจะก่อสร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ.2567 เพื่อขยายพื้นที่ให้บริการให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ให้มีที่จอดรถเพียงพอ

