



## กรมเจ้าท่า

แบบ พ.1 แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559  
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดและให้ตอบข้อมูลตามข้อเท็จจริง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

- เพศ**  ชาย  หญิง
- อายุ**  ไม่เกิน 20 ปี  21 – 30 ปี  31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  51 ปีขึ้นไป
- การศึกษา**  ประถมศึกษา  ม.ต้น  ม.ปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป  อื่นๆ.....
- อาชีพ**  คำขาย/ธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน/นักศึกษา  พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  
 คนประจำเรือ  ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ผู้ประกอบการเดินเรือ/ท่าเรือ  
 อื่น ๆ (ระบุ).....
- สถานภาพสุขภาพ**  ปกติ  พิการ (ระบุ).....
- ท่านมาใช้บริการจากกรมเจ้าท่า บ่อยเพียงใด  
 มาใช้บริการครั้งแรก  สัปดาห์ละ 2 ครั้งขึ้นไป  สัปดาห์ละ 1 ครั้ง  เดือนละ 2 - 3 ครั้ง  
 เดือนละ 1 ครั้ง  ปีละ 1 ครั้ง  อื่นๆ (ระบุ).....
- ครั้งนี้** ท่านมารับบริการที่สำนัก/กอง/จก. ....ส่วน/กลุ่ม/ฝ่าย/สาขา.....

#### ท่านมาติดต่อการใช้บริการเกี่ยวกับ

- |   |   |                                      |   |                                       |
|---|---|--------------------------------------|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> จดทะเบียนเรือ      | <input type="checkbox"/> ต่อทะเบียนเรือ | <input type="checkbox"/> ตรวจเรือ    | <input type="checkbox"/> ทดสอบความรู้     | <input type="checkbox"/> นำร่อง       |
| <input type="checkbox"/> หนังสือคนประจำเรือ | <input type="checkbox"/> ขอใบรับรอง     | <input type="checkbox"/> ต่ออายุ ปก. | <input type="checkbox"/> สิ่งล่องลำลำน้ำ  | <input type="checkbox"/> รับ-จ่ายเงิน |
| <input type="checkbox"/> ขอใบอนุญาต         | <input type="checkbox"/> ต่อใบอนุญาต    | <input type="checkbox"/> งานขุดลอก   | <input type="checkbox"/> แจ้งเรือเข้า-ออก | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....   |

- ท่านเห็นการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจนหรือไม่  
 เห็นชัดเจน  เห็นไม่ชัดเจน  ไม่เห็น
- ท่านได้รับบริการตามขั้นตอนที่ติดประกาศ ไว้หรือไม่  
 ได้รับบริการตามขั้นตอน  ไม่ได้รับบริการตามขั้นตอน

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>					
1. มารยาทการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วกระตือรือร้น					
3. ความสามารถในการแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงตามวัตถุประสงค์					
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในเรื่องที่มาติดต่อ					
5. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส					
6. การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎ ระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ					
8. การให้บริการเป็นระบบและเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
9. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน					
10. อัตราค่าธรรมเนียมที่ท่านจะต้องจ่าย					
11. ความถูกต้องของข้อมูล เอกสาร/คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
12. สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
13. ความสะอาด และความเพียงพอของห้องน้ำ					

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม**

**1. ท่านไม่พึงพอใจด้านใดมากที่สุด 3 อันดับ**

1. ....
2. ....
3. ....

**2. ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงงานบริการด้านใดมากที่สุด 3 อันดับ**

1. ....
2. ....
3. ....

**3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

.....

.....

.....

ผู้รวบรวมข้อมูล..... วันที่.....

\*ขอขอบคุณที่ให้ข้อคิดเห็น เพื่อนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการ\*