



กรมเจ้าท่า

แบบ พ.1 แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด และให้ตอบข้อมูลตามข้อเท็จจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ ชาย หญิง

อาชีพ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน / นักศึกษา พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คนประจำเรือ
 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการเดินเรือ/ท่าเรือ อื่น ๆ ระบุ).....

ประเภทความเกี่ยวข้อง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย

การศึกษา ประถมศึกษา ม. ต้น ม.ปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป อื่นๆ.....

อายุ ไม่เกิน 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

1) ท่านมาใช้บริการจากกรมเจ้าท่า บ่อยเพียงใด

สัปดาห์ละครั้ง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง เดือนละครั้ง ปีละครั้ง อื่นๆ ระบุ.....

2) ท่านมารับบริการที่สำนัก/กอง/สชน.....ส่วน/กลุ่ม/ฝ่าย/สาขา.....

3) ประเภทของการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จัดทะเบียนเรือ ต่อทะเบียนเรือ ตรวจเรือ นำร่อง ทดสอบความรู้
 หนังสือคนประจำเรือ ขอใบรับรอง ต่ออายุ ปก. สิ่งล่องลำลำน้ำ อื่นๆ

4) ท่านเห็นการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจนหรือไม่

เห็นชัดเจน เห็นไม่ชัดเจน ไม่เห็น

5) ท่านได้รับบริการตามขั้นตอนที่ติดประกาศ ไว้หรือไม่

ได้รับบริการตามขั้นตอน ไม่ได้บริการตามขั้นตอน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. มารยาทการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ (ความสุภาพยิ้มแย้มเต็มใจให้บริการ)					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วกระตือรือร้น					
3. ความสามารถในการแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงตามประสงค์					
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในเรื่องที่มาติดต่อ					
5. คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎ ระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ					
8. การให้บริการเป็นระบบและเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด					
9. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน					
10. อัตราค่าธรรมเนียมที่ท่านจะต้องจ่าย					
11. ความถูกต้องของข้อมูล เอกสาร/คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
12. สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
13. ที่จอดรถ					
14 .ความสะอาด และความเพียงพอของห้องน้ำ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุง

1. ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงงานบริการด้านใดมากที่สุด 3 อันดับแรก

1.
2.
3.

2. ท่านไม่พึงพอใจด้านใดมากที่สุด 3 อันดับแรก

- 1)
- 2)
- 3)

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....

ผู้รวบรวมข้อมูล..... วันที่.....