



## กรมเจ้าท่า

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน (ส่วนกลาง) ภายในกรมเจ้าท่า  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ชื่อหน่วยงานของท่าน.....

ชื่อหน่วยงาน (ส่วนกลาง) ที่ท่านจะประเมิน.....

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน (ส่วนกลาง) ภายในกรมเจ้าท่า เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ไม่เกิน 20 ปี  21-30 ปี  31 - 40 ปี  41 - 50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  ประถมศึกษา  ม.ต้น  ม.ปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  อื่นๆ (ระบุ).....
4. สถานภาพในการทำงาน  ข้าราชการ  พนักงานราชการ  ลูกจ้างประจำ  อื่น ๆ (ระบุ).....

### 5. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> กลุ่มตรวจสอบภายใน (ตน.)               | <input type="checkbox"/> กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (พร.)                  |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานเลขานุการกรม (สลก.)           | <input type="checkbox"/> กองกำกับการพาณิชย์นาวี (กคพ.)               |
| <input type="checkbox"/> กองคลัง (กค.)                         | <input type="checkbox"/> กองมาตรฐานคนประจำเรือ (กคร.)                |
| <input type="checkbox"/> กองวิศวกรรม (กวศ.)                    | <input type="checkbox"/> กองส่งเสริมการพาณิชย์นาวี (กพว.)            |
| <input type="checkbox"/> กองสำรวจและแผนที่ (กผท.)              | <input type="checkbox"/> ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี (พน.)                   |
| <input type="checkbox"/> สำนักกฎหมาย (สกม.)                    | <input type="checkbox"/> สำนักความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมทางน้ำ (สปว.) |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 1 สาขา..... | <input type="checkbox"/> สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 2 สาขา.....       |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 3 สาขา..... | <input type="checkbox"/> สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 4 สาขา.....       |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขา..... | <input type="checkbox"/> สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 6 สาขา.....       |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 7 สาขา..... | <input type="checkbox"/> สำนักนําร่อง (สนร.)                         |
| <input type="checkbox"/> สำนักแผนงาน (สผง.)                    | <input type="checkbox"/> สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาทางน้ำ (สพบ.)        |
| <input type="checkbox"/> สำนักมาตรฐานทะเบียนเรือ (สทป.)        | <input type="checkbox"/> สำนักมาตรฐานเรือ (สมร.)                     |

### 6. ท่านติดต่อกับสำนัก/กอง.....ได้ทางใด

- มาติดต่อด้วยตนเอง  ติดต่อทางโทรศัพท์  ติดต่อทาง e-mail  อื่นๆ(ระบุ).....

### 7. ท่านติดต่อกับสำนัก/กอง ในข้อ 6. ลักษณะใด

- ขอข้อมูล  ประสานงาน  ปรึกษางาน  การเบิกจ่ายเงิน
- ฝึกอบรม  ประชุม  ขอรับบริการ  อื่นๆ(ระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อหน่วยงาน**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>					
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. รับฟังข้อซักถามของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
4. อธิบายและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์					
5. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส					
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
6. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว					
7. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน					
8. การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
9. มีช่องทางในการติดต่อได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล เป็นต้น					
10. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
11. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัยและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านผลการให้บริการ</b>					
12. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
13. ความถูกต้องของข้อมูล เอกสาร/คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					
14. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ					

**ตอนที่ 3 ความต้องการในการปรับปรุงและพัฒนางาน**

ท่านต้องการให้หน่วยงานที่ท่านทำการประเมินความพึงพอใจฯ ปรับปรุงและพัฒนางานในเรื่องใด และมีข้อเสนอแนะแนวทางอย่างไร

ส่วน/กลุ่ม/ฝ่าย	ความต้องการในการปรับปรุงและพัฒนา
1.	เรื่อง..... ข้อเสนอแนะแนวทาง.....
2.	เรื่อง..... ข้อเสนอแนะแนวทาง.....
3.	เรื่อง..... ข้อเสนอแนะแนวทาง.....
4.	เรื่อง..... ข้อเสนอแนะแนวทาง.....
5.	เรื่อง..... ข้อเสนอแนะแนวทาง.....