

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ







**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัด  
สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

## ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการ

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
  1.  ชาย
  2.  หญิง
2. อายุ
  1.  ไม่เกิน 25 ปี
  2.  25 - 40 ปี
  3.  41 - 55 ปี
  4.  56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
  1.  ประถมศึกษา
  2.  มัธยมศึกษา/ปวช.
  3.  อนุปริญญา/ปวส.
  4.  ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
4. อาชีพ
  1.  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  2.  เกษตรกร
  3.  ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
  4.  พนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป
5. สถานภาพสมรส
  1.  โสด
  2.  สมรส
  3.  หย่า/หม้าย
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
  1.  ต่ำกว่า 10,000 บาท
  2.  10,000 - 20,000 บาท
  3.  20,001 - 40,000 บาท
  4.  40,001.- บาทขึ้นไป
7. ประเภทของการใช้บริการ
  1.  ขออนุญาตทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ
  2.  จดทะเบียนเรือ/ตรวจเรือ
  3.  ต่อทะเบียนเรือ
  4.  ทดสอบความรู้
  5.  การระวางชี้แนวเขตที่ดิน
8. สาขาที่มารับบริการ
  1.  อยุรยา
  2.  นนทบุรี
  3.  สุพรรณบุรี
  4.  ลพบุรี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงาน  
การขนส่งทางน้ำที่ 2

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด  
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก  
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง  
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย  
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
1.1 มีแผ่นพับให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ					
1.2 การให้บริการข่าวสาร รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
1.3 การขอคำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ มีความสะดวก					
1.4 มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความรู้ความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการได้ดี					
2.4 เจ้าหน้าที่ติดตามงาน และให้บริการจนครบ กระบวนการของการบริการ					
2.5 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
2.6 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					
<b>3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
3.1 มีป้ายหรือบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน					
3.2 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัยสามารถ ให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว					

ความคิดเห็นของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.3 แบบฟอร์มต่าง ๆ มากเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล					
3.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
3.5 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
3.6 มีความรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ					
<b>4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสถานที่</b>					
4.1 สำนักงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.2 มีพื้นที่ใช้สอยของสำนักงานเพียงพอ					
4.3 ความสะอาด และความเพียงพอของห้องน้ำเหมาะสม					
4.4 ที่จอดรถ เพียงพอ					
4.5 การจัดแสงสว่างในอาคารเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานในสังกัด  
สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2**

ด้านการประชาสัมพันธ์.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน.....

.....

ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสถานที่.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อและสกุล	นางญาณิศา พงษ์ไพโรจน์
วัน เดือน ปีเกิด	26 ธันวาคม 2501
สถานที่เกิด	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	68/510 หมู่ 1 ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
ที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2510	ประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดบางเคียน
พ.ศ. 2513	ประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนคลองหลวง
พ.ศ. 2517	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบางปะอินราชานุเคราะห์ 1
พ.ศ. 2521	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี) วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2532	อนุปริญญา (บริหารธุรกิจ) วิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2535	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) วิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2552	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา