



|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ฝอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๒ ของ ๑๓ หน้า             |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

**๑. วัตถุประสงค์**

เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท. ที่ถูกต้องและทันสมัยแก่ผู้ให้บริการและประชาชนทั่วไป

**๒. ขอบเขต**

ครอบคลุมผู้ให้บริการและประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อที่ กข. เพื่อขอข้อมูลข่าวสารของ กทท. ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

**๓. คำจำกัดความ**

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                      หมายความว่า                      หน่วยงานในสังกัดการทำเรือแห่งประเทศไทย

**๔. ผลลัพธ์ (Output) ของกระบวนการ**

ข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารไปยังผู้ให้บริการและประชาชนทั่วไป

**๕. ข้อกำหนดของกระบวนการ**

ข้อมูลข่าวสารของ กทท. มีความถูกต้องและทันสมัยภายในระยะเวลาที่กำหนด

**๖. ตัวชี้วัดของกระบวนการ (ถ้ามี / พิจารณาตามความเหมาะสม)/ดรชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน(Key Performance Indicator – KPI)**

๑. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
๒. ร้อยละของการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. จำนวนครั้งของการให้ข้อมูลข่าวสารผิดพลาด

|                                                                                                                              |                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ ..... (หัวหน้าแผนก)<br>(.....นายวิรัชจิตต์ จันทะเลศ.....)<br>ตำแหน่ง                      หบข.<br>...../...../..... | ผู้อนุมัติ ..... (หัวหน้ากอง)<br>( นายณพดล อังคนพงค์ )<br>ตำแหน่ง                      อกข.<br>...../...../..... |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ผอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๔ ของ ๑๓ หน้า             |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

**๗. แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

| ผู้รับผิดชอบ                      | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | จุดควบคุม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เอกสาร /<br>แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อกข.<br>ขกข.<br>หบข.<br>จบท.๖ บข. | <div> <div>๑. ผู้ใช้บริการขอข้อมูลข่าวสาร</div> <div>↓</div> <div>๒. พนักงาน บข. ตรวจสอบรายละเอียดในแบบให้บริการข้อมูลข่าวสาร</div> <div>↓</div> <div>๓. พนักงาน บข. ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริการขอว่ามีหรือไม่และอยู่ที่ใด</div> <div>↓</div> <div>๔. พนักงาน บข. ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริการขอว่าให้ได้หรือไม่</div> <div>↓</div> <div>๕. ส่งมอบข้อมูลข่าวสารให้ผู้บริการและให้ผู้บริการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ กข.</div> </div> | <p>๑.๑ กรณีมาด้วยตนเองให้ผู้บริการกรอกแบบให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง</p> <p>๑.๒ กรณีอื่น ๆ ให้พนักงาน บข. เป็นผู้กรอกแบบให้บริการข้อมูลข่าวสาร</p> <p>๓.๑ เงื่อนไขระยะเวลาในการให้ข้อมูล</p> <p>๔.๑ ระวางเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ไม่สามารถเปิดเผยได้</p> <p>๕.๑ กรณีมาด้วยตนเองให้ผู้บริการเซ็นชื่อในช่องผู้รับข้อมูลในแบบให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง</p> | <p>๑.๑ แบบให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</p> <p>๓.๑ ระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท. ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน</p> <p>๓.๒ บัญชีรายชื่อข้อมูลข่าวสารของ กข.</p> <p>๔.๑ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐</p> <p>๔.๒ บัญชีรายการข้อมูลข่าวสารไม่เปิดเผย</p> <p>๔.๓ ประกาศ กทท. เรื่อง การเรียกค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของ กทท. ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน</p> <p>๕.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ กข.</p> |

|                                                                                                             |                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ ..... (หัวหน้าแผนก)<br>(.....นายวิจิตร จังหวะเลิศ.....)<br>ตำแหน่ง ..... หบข.<br>...../...../..... | ผู้อนุมัติ ..... (หัวหน้ากอง)<br>(.....นายพนพล อังคนพงค์.....)<br>ตำแหน่ง ..... อกข.<br>...../...../..... |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ผอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๕ ของ ๑๓ หน้า             |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. ผู้ใช้บริการขอข้อมูลข่าวสาร โดยมีช่องทางการขอข้อมูล ดังนี้

- ๑.๑ มาติดต่อด้วยตนเองที่ กข.
- ๑.๒ ทางโทรศัพท์ ๐-๒๒๖๙-๕๕๖๔, ๐-๒๒๖๙-๕๕๔๙
- ๑.๓ ทางโทรสาร ๐-๒๒๖๙-๕๕๖๖
- ๑.๔ ทางจดหมาย
- ๑.๕ ทาง E-mail : [info@port.co.th](mailto:info@port.co.th)

(กรณีตามข้อ ๑.๑ ให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท. ด้วยตนเอง นอกเหนือจากนี้ พนักงาน บข. เป็นผู้กรอกแบบให้บริการข้อมูลข่าวสาร)

### ๒. พนักงาน บข. ตรวจสอบรายละเอียดในแบบให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- ๑) ชื่อ – นามสกุล ของผู้ใช้บริการ
- ๓) วัตถุประสงค์ที่ต้องการข้อมูล
- ๒) สถานที่ติดต่อหรือโทรศัพท์หรือโทรสารของผู้ร้องขอ
- ๔) ข้อมูลที่ต้องการ

หากรายละเอียดไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน ให้พนักงาน บข. ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ เมื่อครบถ้วนแล้วให้ดำเนินการต่อไป

### ๓. พนักงาน บข. ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการขอว่ามีหรือไม่ และอยู่ที่ใด

- ๓.๑ ตรวจสอบจากบัญชีรายชื่อข้อมูลข่าวสารของ กข.
  - ๓.๑.๑ หากมีดำเนินการตามข้อ ๔
  - ๓.๑.๒ หากไม่มีดำเนินการตามข้อ ๓.๒
- ๓.๒ หากไม่มีตามข้อ ๓.๑.๑ ให้ตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - ๓.๒.๑ หากมี ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลและดำเนินการตามข้อ ๔
  - ๓.๒.๒ หากไม่มีแจ้งผู้ใช้บริการทราบ และให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.

### ๔. พนักงาน บข. ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการขอว่าให้ได้หรือไม่

ให้พนักงาน บข. ตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวว่าสามารถให้ได้หรือไม่ โดยเปรียบเทียบหรืออ้างอิงจาก

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- บัญชีรายการข้อมูลข่าวสารไม่เปิดเผย

หากข้อมูลข่าวสารใดที่ กข. ไม่สามารถใช้ดุลยพินิจว่าจะเปิดเผยได้หรือไม่ให้ส่งข้อมูลข่าวสารนั้น เสนอ คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของ กทท. (กทท.) ที่ผู้อำนวยการเป็นผู้แต่งตั้ง และคณะกรรมการดังกล่าวต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียน ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาออกไปได้ แต่ต้องแสดงเหตุผลและเมื่อรวมเวลาทั้งหมดแล้วต้องไม่เกิน ๖๐ วันทำการ ก่อนเสนอผู้อำนวยการ หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการต่อไป

|                                                               |                                                        |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ ..... (หัวหน้าแผนก)<br>(.....นายวิรัช จันทะเลศ.....) | ผู้อนุมัติ ..... (หัวหน้ากอง)<br>( นายณพดล อังคนพงค์ ) |
| ตำแหน่ง ..... หบข.<br>...../...../.....                       | ตำแหน่ง ..... กข.<br>...../...../.....                 |

|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ผอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๖ ของ ๑๓ หน้า             |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

๔.๑ กรณีสามารถให้ข้อมูลได้ ให้พนักงานบข. นำเรียน ออกข หรือ ชกข พิจารณาสั่งการว่าจะขาย หรือให้ หรือให้ยืม

๔.๑.๑ กรณีข้อมูลเพื่อขาย (ผู้ให้บริการต้องมารับข้อมูลและชำระเงินด้วยตนเอง) พนักงานบข. แจ้งผู้ให้บริการว่ามีค่าใช้จ่ายตามประกาศ กทท. เรื่อง การเรียกค่าธรรมเนียมการขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของ กทท. ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

๔.๑.๑.๑ หากผู้ให้บริการยืนยันรับข้อมูล ให้พนักงาน บขชชำระเงินพร้อมออกใบเสร็จรับเงินชั่วคราวให้แก่ผู้ให้บริการและดำเนินการตามข้อ ๕ (พนักงาน บข ต้องเขียนใบนำส่งเงินแนบสมุดใบเสร็จรับเงินชั่วคราว แฉงเงินส่ง กงจ. ผง. ก่อนเวลา ๑๕.๓๐ น. ของวันที่รับเงินจากผู้ให้บริการ)

๔.๑.๑.๒ หากผู้ให้บริการไม่ประสงค์รับข้อมูล ให้ถือว่าเสร็จสิ้นการให้บริการ

๔.๑.๒ กรณีให้ พนักงาน บข. ดำเนินการตามข้อ ๕

๔.๑.๓ กรณีให้ยืม (ผู้ให้บริการต้องมารับข้อมูลและกรอกข้อมูลในใบยืมด้วยตนเอง) พนักงาน บข. นำใบยืมให้ผู้ให้บริการกรอกข้อมูล และดำเนินการตามข้อ ๕ (กำหนดวันส่งคืนตามระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท. ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน)

๔.๒ กรณีไม่สามารถให้ข้อมูลได้ แจ้งผู้ให้บริการทราบพร้อมเหตุผล และให้ผู้ให้บริการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.

๕. ส่งมอบข้อมูลข่าวสารให้ผู้ให้บริการ และให้ผู้ให้บริการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.

#### ๙. กฎหมาย / ระเบียบ / มาตรฐาน

(บัญชีรายชื่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งกฎหมายภายในประเทศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน)

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

๒. ระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท. ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

๓. บัญชีรายการข้อมูลข่าวสารไม่เปิดเผยและข้อมูลข่าวสารทั่วไปของ กทท.

๕. ประกาศ กทท. เรื่อง การเรียกค่าธรรมเนียมการขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของ กทท. ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

|                                                                                                                |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ ..... (หัวหน้าแผนก)<br>(.....นายวิริจิตต์ จังหวะเลิศ.....)<br>ตำแหน่ง ..... หบข.<br>...../...../..... | ผู้อนุมัติ ..... (หัวหน้ากอง)<br>( นายณพดล อังคนพงค์ )<br>ตำแหน่ง ..... ออกข.<br>...../...../..... |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ฝอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๗ ของ ๑๓ หน้า             |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

๑๐. บัญชีรายชื่ออนุสัญญาระหว่างประเทศ ข้อกำหนด แนวทางการทำงาน ข้อเสนอแนะ และมาตรฐานอื่นที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

-

|                                                                                                                      |                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ ..... (หัวหน้าแผนก)<br>( นายวีรจิตต์ จังหวะเลิศ )<br>ตำแหน่ง                      หบข.<br>...../...../..... | ผู้อนุมัติ ..... (หัวหน้ากอง)<br>( นายณพดล อังคนพวงศ์ )<br>ตำแหน่ง                      ออกข.<br>...../...../..... |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ฝอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๘ ของ ๑๓ หน้า             |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

### ๑๑.วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

|                                                                                   |                               |                                                        |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | ..... (ชื่องาน)               |                                                        | กทท. - ... (ตัวย่อฝ่าย/<br>สำนัก) ..(ตัวย่อกอง)..<br>(ตัวย่อแผนก) -P๐๑ -<br>WI๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ | แก้ไขครั้งที่ : .....                                  | หน้า .... ของ ..... หน้า                                                         |
| <input type="checkbox"/> วิธีปฏิบัติงาน กทท.                                      |                               | <input type="checkbox"/> วิธีปฏิบัติงานตามระบบ PSHE-MS |                                                                                  |

..... (ชื่อวิธีปฏิบัติงาน/วิธีการทำงาน)

|                                                                  |                                                        |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ ..... (หัวหน้าแผนก)<br>(...นายวิรัชจิตต์ จังหวะเลิศ...) | ผู้อนุมัติ ..... (หัวหน้ากอง)<br>( นายณพดล อังคนพงค์ ) |
| ตำแหน่ง ..... หบข.<br>...../...../.....                          | ตำแหน่ง ..... ออกข.<br>...../...../.....               |



|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ฝอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๙ ของ ๑๓ หน้า             |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

๑. ผู้รับผิดชอบ

๒. คู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ผู้ปฏิบัติงาน

๔. แบบฟอร์ม / บันทึกที่ต้องใช้

๕. วิธีการปฏิบัติงาน (ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมกับงาน เช่น บรรยาย รูปภาพ ตาราง Flow Chart )

|                                                               |                                                       |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ .....(หัวหน้าแผนก)<br>(...นายวีรจิตต์ จังหวะเลิศ...) | ผู้อนุมัติ .....(หัวหน้ากอง)<br>( นายณพดล อังคนพงค์ ) |
| ตำแหน่ง ..... หบข.<br>...../...../.....                       | ตำแหน่ง ..... ออกข.<br>...../...../.....              |

|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ผอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๑๐ ของ ๑๓ หน้า            |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

## ๑๒.แบบฟอร์มและตัวอย่างแบบฟอร์ม

### บัญชีแบบฟอร์มและตัวอย่างแบบฟอร์ม

| ชื่อ/หมายเลขเอกสาร | เรื่อง                                                             | แก้ไขครั้งที่ | วัน/เดือน/ปี | จำนวนหน้า |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------|
| FM-๐๙-๐๓-๐๑        | ๑. แบบให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.                               | ๑๐            |              | ๑         |
| FM-๐๑-๐๓-๐๑        | ๒. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.                          | ๑๓            |              | ๒         |
| FM-๐๑-๐๓-๐๑        | ๓. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.<br>ผ่านเครื่องมือสื่อสาร | ๑๓            |              | ๒         |
|                    |                                                                    |               |              |           |
|                    |                                                                    |               |              |           |

### ตัวอย่างแบบฟอร์ม

#### แบบให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.

|                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                     |  | <b>แบบให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมการท่าเรือแห่งประเทศไทย</b><br>(FM-09-03-01 / แก้ไขครั้งที่ 10)<br>เลขที่ กข.3 |  |
| <input type="checkbox"/> มาด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ทางโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ทางไปรษณีย์ <input type="checkbox"/> ทาง E-mail                                                     |  |                                                                                                                  |  |
| วัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลข่าวสาร                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 1. ชื่อ-นามสกุล ..... อายุ ..... ปี<br>ที่อยู่ .....<br>2. วัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลข่าวสาร .....<br>3. ข้อมูลข่าวสารที่ขอ .....<br>4. วัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลข่าวสาร .....<br>5. ชื่อหน่วยงาน ..... |  |                                                                                                                  |  |
| 6. ข้อมูลส่วนตัว .....<br>7. ข้อมูลติดต่อ .....<br>8. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                               |  |                                                                                                                  |  |
| 9. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>10. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                  |  |
| 11. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>12. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 13. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>14. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 15. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>16. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 17. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>18. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 19. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>20. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 21. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>22. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 23. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>24. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 25. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>26. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 27. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>28. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 29. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>30. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 31. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>32. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 33. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>34. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 35. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>36. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 37. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>38. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 39. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>40. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 41. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>42. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 43. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>44. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 45. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>46. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 47. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>48. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 49. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>50. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 51. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>52. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 53. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>54. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 55. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>56. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 57. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>58. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 59. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>60. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 61. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>62. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 63. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>64. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 65. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>66. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 67. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>68. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 69. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>70. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 71. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>72. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 73. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>74. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 75. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>76. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 77. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>78. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 79. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>80. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 81. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>82. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 83. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>84. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 85. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>86. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 87. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>88. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 89. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>90. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 91. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>92. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 93. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>94. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 95. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>96. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 97. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>98. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                  |  |
| 99. ข้อมูลอื่น ๆ .....<br>100. ข้อมูลอื่น ๆ .....                                                                                                                                                      |  |                                                                                                                  |  |

กองข้อมูลข่าวสารของกรมการท่าเรือแห่งประเทศไทย

|                                                                                                   |                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ ..... (หัวหน้าแผนก)<br>(นายวิจิตร จิตต์ จันทะเลศ.)<br>ตำแหน่ง .....<br>...../...../..... | ผู้อนุมัติ ..... (หัวหน้ากอง)<br>(นายพนพล อังคนพงค์)<br>ตำแหน่ง .....<br>...../...../..... |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ผอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๑๑ ของ ๑๓ หน้า            |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

**ตัวอย่างแบบฟอร์ม**  
**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.**

หน้า ๑

หน้า ๒

|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                            | <b>แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.</b><br>(FM-01-03-01 / แก้ไขครั้งที่ 13) |
| อ้างถึง กข. .... / ..... / .....                                                                                                                                                                            |                                                                                   |
| กข. ขอความร่วมมือจากท่านผู้ให้บริการคุณภาพแบบสำรวจฯ และเสนอข้อคิดเห็นให้แก่ กข.<br><u>ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการ</u>                                                                                 |                                                                                   |
| <b>1. ประเภทคำขอใช้บริการ</b><br>..... กข.1 เรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ กทท.<br>..... กข.2 เรื่องการประสานงานให้บริการออกของใช้ส่วนตัว<br>..... กข.3 เรื่องการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท. |                                                                                   |
| <b>2. ประเภทกิจการ</b><br>..... บริษัทเรือ<br>..... ตัวแทนบริษัทเรือ<br>..... เจ้าของสินค้า<br>..... ตัวแทนเจ้าของสินค้า<br>..... อื่น ๆ .....                                                              |                                                                                   |
| <b>3. หน่วยงานติดต่อในฐานะ</b><br>..... เจ้าของกิจการ<br>..... พนักงานบริษัท<br>..... อื่น ๆ .....                                                                                                          |                                                                                   |
| วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....                                                                                                                                                                          |                                                                                   |

กองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

|                                                                                                                                                                                                                                              |         |          |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------------------------|
| โปรดแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้เกี่ยวกับการมาใช้บริการที่ กข.<br>โดยใส่เครื่องหมาย X ในช่องที่ต้องการแสดงข้อคิดเห็น                                                                                                                                                                                                                |         |          |                            |
| ด้านรับผู้มาใช้บริการที่กองข้อมูลข่าวสาร (ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ)                                                                                                                                                                                                                                                      | เหมาะสม | ปรับปรุง | ควรระงับสิ่งที่ควรปรับปรุง |
| 1. อาคารสำนักงานให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |          |                            |
| 1.1 ทัศนียภาพความสะอาด                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |          |                            |
| 1.2 สถานที่ทำงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |          |                            |
| 1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |          |                            |
| 1.4 ที่จอดรถ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |          |                            |
| 2. พนักงานผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |          |                            |
| 2.1 การแต่งกาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |          |                            |
| 2.2 ทัศนคติผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |          |                            |
| 2.3 การให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |          |                            |
| 2.4 มาตรฐานสัมพันธไมตรีผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |          |                            |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |          |                            |
| 3.1 แผนขอให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |          |                            |
| 3.2 ขั้นตอนในการผ่านเอกสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |          |                            |
| 3.3 ระยะเวลาในการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |          |                            |
| 3.4 การให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |          |                            |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |          |                            |
| 4. ผลการให้บริการออกของใช้ส่วนตัว ใช้เวลาในการ.....<br>กรมศุลกากร <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 2-3 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 3 ชั่วโมงขึ้นไป<br>กองข้อมูลข่าวสาร <input type="checkbox"/> ภายใน 1 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 2 ชั่วโมงขึ้นไป |         |          |                            |
| หมายเหตุ: หากสามารถส่งแบบสำรวจฯ คืนที่สำนักงาน กข. หรือ หมายเลขโทรสาร 0-2269-5466 หรือ<br>ไปรษณีย์ด้วยใบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้จะดีมาก หรือค้นระบบ Internet : www.port.co.th ได้ตลอด 24 ชั่วโมง                                                                                                                               |         |          |                            |

กองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

|                                                                                                         |                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ ..... (หัวหน้าแผนก)<br>( นายวีรจิตต์ จันทะเลศ )<br>ตำแหน่ง ..... หบข.<br>..... / ..... / ..... | ผู้อนุมัติ ..... (หัวหน้ากอง)<br>( นายณพดล อังคนพงค์ )<br>ตำแหน่ง ..... อกข.<br>..... / ..... / ..... |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                          |                                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.</b> |                                                | กทท. – ผอ. – กข. –<br>บข. -P๐๑ |
|                                                                                   | วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑            | แก้ไขครั้งที่ : ๒                              | หน้า ๑๒ ของ ๑๓ หน้า            |
| <input checked="" type="checkbox"/> คู่มือปฏิบัติงาน กทท.                         |                                          | <input type="checkbox"/> คู่มือตามระบบ PSHE-MS |                                |

**ตัวอย่างแบบฟอร์ม**  
**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข. ผ่านเครื่องมือสื่อสาร**

หน้า ๑

หน้า ๒

|                                                                                                                                                                                                                      |                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                     | แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.<br>(FM-01-03-01 / แก้ไขครั้งที่ 13) |
| อ้างถึง กข. .... / ..... / .....                                                                                                                                                                                     |                                                                            |
| กข. ขอความร่วมมือจากท่านผู้ให้บริการกรุณาคอบแบบสำรวจฯ และเสนอข้อคิดเห็นให้แก่ กข.<br><u>ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการ</u>                                                                                        |                                                                            |
| <b>1. ประเภทคำขอใช้บริการ</b><br>..... กข.1 เรื่องเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ กทท.<br>..... กข.2 เรื่องการประสานงานให้บริการออกของใช้ส่วนตัว<br>..... กข.3 เรื่องการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท. |                                                                            |
| <b>2. ประเภทกิจการ</b><br>..... บริษัทเรือ<br>..... ตัวแทนบริษัทเรือ<br>..... เจ้าของสินค้า<br>..... ตัวแทนเจ้าของสินค้า<br>..... อื่น ๆ .....                                                                       |                                                                            |
| <b>3. ท่านมาติดต่อในฐานะ</b><br>..... เจ้าของกิจการ<br>..... พนักงานบริษัท<br>..... อื่น ๆ .....                                                                                                                     |                                                                            |
| วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....                                                                                                                                                                                   |                                                                            |

กองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

|                                                                                                   |         |          |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|---------------------------|
| โปรดแสดงความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการที่ กข.<br>โดยใส่เครื่องหมาย X ในช่องที่ต้องการแสดงข้อคิดเห็น                                                                     |         |          |                           |
| สำหรับผู้ใช้บริการผ่านเครื่องมือสื่อสาร<br>(ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ)                                                                                                         | เหมาะสม | ปรับปรุง | ควรระบุสิ่งที่ควรปรับปรุง |
| <b>1. มาตรการสำนักงานที่ให้บริการ</b>                                                                                                                                                |         |          |                           |
| 1.1 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร                                                                                                                                                      |         |          |                           |
| 1.2 ความพร้อมของอุปกรณ์สื่อสาร                                                                                                                                                       |         |          |                           |
| 1.3 ความเหมาะสมของอุปกรณ์                                                                                                                                                            |         |          |                           |
| 1.4 ความชัดเจนของการรับข้อมูล                                                                                                                                                        |         |          |                           |
| <b>2. พนักงานผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                                                        |         |          |                           |
| 2.1 ความรวดเร็วในการตอบรับ                                                                                                                                                           |         |          |                           |
| 2.2 ความสุภาพต่อผู้ให้บริการ                                                                                                                                                         |         |          |                           |
| 2.3 ความเข้าใจในการให้บริการ                                                                                                                                                         |         |          |                           |
| 2.4 สามารถอธิบาย / ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี                                                                                                                                          |         |          |                           |
| <b>3. ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                                                        |         |          |                           |
| 3.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.                                                                                                                                           |         |          |                           |
| 3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                                                                        |         |          |                           |
| 3.3 ระยะเวลาในการให้บริการ                                                                                                                                                           |         |          |                           |
| 3.4 การให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ                                                                                                                                         |         |          |                           |
| ข้อเสนอแนะ .....<br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                          |         |          |                           |
| หมายเหตุ ท่านสามารถส่งแบบสำรวจฯ คืนที่พนักงาน กข. หรือ หมายเลขโทรสาร 0-2269-5466 หรือ<br>ไปรษณีย์ด้วยใบไปรษณีย์ส่งค่าใช้จ่าใดๆ หรือผ่านระบบ Internet : www.port.co.th ได้ตลอด 24 ชม. |         |          |                           |

กองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

|                                                                                                    |                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ ..... (หัวหน้าแผนก)<br>( นายวีรจิตต์ จันทะเลศ )<br>ตำแหน่ง .....<br>..... / ..... / ..... | ผู้อนุมัติ ..... (หัวหน้ากอง)<br>( นายณพดล อังคนพวงศ์ )<br>ตำแหน่ง .....<br>..... / ..... / ..... |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

