



แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ  
กองกิจการพิเศษฐานทัพเรือสัตหีบ

คำชี้แจง

1.วัตถุประสงค์ในการจัดทำแบบสอบถามนี้ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานบริการของกองกิจการพิเศษฐานทัพเรือสัตหีบ นี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการต่อไป

2 แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

2.4 ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

2.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ กองกิจการพิเศษฐานทัพเรือสัตหีบจะนำไปแก้ไขปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง)

เพศ :  ชาย  หญิง อายุ : อายุ.....ปี

การศึกษา :  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

หน่วยงานของท่านสังกัด

ข้าราชการ  ทหาร  ครอบครัวข้าราชการ  รัฐวิสาหกิจ  หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนทั่วไป  อื่นๆโปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                             |                  |            |                |             |                   |
| 1.1 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ            |                  |            |                |             |                   |
| 1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างเหมาะสม |                  |            |                |             |                   |
| 1.3 ระยะเวลาในการรอรับบริการรวดเร็วทันใจ                               |                  |            |                |             |                   |
| <b>2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>            |                  |            |                |             |                   |
| 2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว                                |                  |            |                |             |                   |
| 2.2 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง         |                  |            |                |             |                   |
| 2.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ           |                  |            |                |             |                   |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น                  |                  |            |                |             |                   |
| 2.5 เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์              |                  |            |                |             |                   |
| <b>3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                              |                  |            |                |             |                   |
| 3.1 สิ่งแวดล้อมของสถานที่เหมาะสม                                       |                  |            |                |             |                   |
| 3.2 สถานที่ภายในอาคารนอกราชการสะดวกสะอาดและปลอดภัย                     |                  |            |                |             |                   |
| 3.3 สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ                                   |                  |            |                |             |                   |
| <b>4.ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>                                     |                  |            |                |             |                   |
| 4.1 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการของกองกิจการพิเศษ         |                  |            |                |             |                   |

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ  |  | ระดับที่ไม่พึงพอใจ |            |                |             |                   |
|---|--|--------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   |  | มากที่สุด<br>(5)   | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                  |  |                    |            |                |             |                   |
| 1.1   | การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ            |                    |            |                |             |                   |
| 1.2   | ขั้นตอนและระยะเวลาในการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างเหมาะสม |                    |            |                |             |                   |
| 1.3   | ระยะเวลาในการรอรับบริการรวดเร็วทันใจ                               |                    |            |                |             |                   |
| <b>2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b> |  |                    |            |                |             |                   |
| 2.1   | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว                                |                    |            |                |             |                   |
| 2.2   | เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง         |                    |            |                |             |                   |
| 2.3   | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ           |                    |            |                |             |                   |
| 2.4   | เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น                  |                    |            |                |             |                   |
| 2.5   | เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์              |                    |            |                |             |                   |
| <b>3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                   |  |                    |            |                |             |                   |
| 3.1   | สิ่งแวดล้อมของสถานที่เหมาะสม                                       |                    |            |                |             |                   |
| 3.2   | สถานที่ภายในอาคารนออาคารสะอาดสะอาดและปลอดภัย                       |                    |            |                |             |                   |
| 3.3   | สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ                                   |                    |            |                |             |                   |
| <b>4.ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>                          |  |                    |            |                |             |                   |
| 4.2   | ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการของกองกิจการพิเศษ         |                    |            |                |             |                   |

ขอขอบคุณ (พิมพ์ชื่อ)

**ตอนที่ 4** ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความต้องการของท่านและความคาดหวังของท่าน  
 ท่านจะกลับมาใช้บริการที่กองกิจการการพิเศษหรือไม่  
 ท่านจะแนะนำบุคคลที่ท่านรู้จักหรือบุคคลอื่นให้มาใช้บริการที่กองกิจการพิเศษนี้ด้วยหรือไม่

มา  ไม่มา  
 ใช่  ไม่ใช่

**ตอนที่ 5** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

😊😊😊😊 ขอขอบคุณที่ท่านแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ 😊😊😊😊

|    |   |          |
|----|---|----------|
| ๑  | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๒  | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๓  | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๔  | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๕  | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๖  | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๗  | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๘  | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๙  | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๐ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๑ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๒ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๓ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๔ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๕ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๖ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๗ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๘ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๑๙ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |
| ๒๐ | ศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ วัฒนศิริ                | ๑๖/๐๖/๖๖ |