

การทำเรือสปีดตีบ ฐานทัพเรือสัตหีบ
แบบให้ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ

สำหรับผู้ให้บริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ วัน/เดือน/ปี.....เวลา.....

คำชี้แจง : แบบให้ข้อมูลนี้เป็นแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อขอความร่วมมือท่าน โดยกรอกแบบสอบถาม ส่งที่กล่องรับความคิดเห็น
ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ประเภท ☐ นายพล ☐ ข้าราชการ ☐ ทหาร ☐ ครอบครัว ☐ บำนาญ ☐ พลเรือน ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
3. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
4. หน่วยงานที่มาใช้บริการ ☐ หน่วยงานราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
☐ บริษัท/เอกชน ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. การมารับบริการครั้งนี้ ☐ ครั้งแรก ☐ มากกว่า 1 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในพื้นที่ การทำเรือสปีดตีบ ฐานทัพเรือสัตหีบ จำนวน 5 ด้าน

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ					
1.2 ขั้นตอนการขออนุญาตนำสินค้าเข้า – ออก					
1.3 ขั้นตอนการขออนุญาตนำบุคคล วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องทุ่นแรง เข้า – ออก					
1.4 แบบฟอร์มการขอใช้บริการและการกรอกรายละเอียดต่าง ๆ					
1.5 ความรวดเร็วในการตรวจสอบคำร้อง หลักฐานและบัญชี สินค้า					
1.6 ความสะดวกในการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง					
2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ					
2.4 ความรู้และความสามารถในการให้บริการ					
2.5 ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6 การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการบริการเรือเข้า - ออก					
2.7 การให้บริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรผ่านเข้า - ออกพื้นที่					
2.8 ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 จำนวนเที่ยวเรือและขนาดของท่าเทียบเรือ					
3.2 การให้บริการระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง					
3.3 การให้บริการระบบการจ่ายน้ำประปา					
3.4 การให้บริการและจำนวนคู่มือโทรศัพท์					
3.5 การให้บริการระบบ Internet ความเร็วสูง					
3.6 สถานที่ตั้งการจำหน่ายบัตรผ่านเข้า - ออก					
4. ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ					
4.1 ความพอเพียงของพื้นที่เช่า/การจัดพื้นที่การให้บริการ					
4.2 ความพอเพียงของพื้นที่ลานพักสินค้า					
4.3 ความพร้อมและเพียงพอของยานพาหนะ/เครื่องทุ่นแรง					
4.4 ความพร้อมและเพียงพอในการให้บริการเรือลากจูง					
4.5 จำนวนและขนาดของอาคารพักสินค้า					
4.6 ความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง					
4.7 ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบและพื้นที่วางสินค้า					
4.8 ประสิทธิภาพระบบการจัดการบรรทุกสินค้าและขนถ่ายสินค้า					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านการบริหารจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม					
5.1 ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณหน้าท่าที่ใช้บริการ					
5.2 ความสะอาดเรียบร้อยของภายในสำนักงาน					
5.3 ความสะอาดเรียบร้อยและความเพียงพอของห้องน้ำ					
5.4 ความเอาใจใส่ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การให้บริการกำจัดขยะและของเสียจากเรือ และการให้บริการบำบัดน้ำเสียของท่าเรือ					
6. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม					

หมายเหตุ ส่วนที่ 3 กรอกข้อมูลกรณีผู้รับบริการพบความไม่พึงพอใจเท่านั้น
ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความสะดวกและความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.	การให้บริการ Internet ความเร็วสูง					
4.	ความรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ รับ-จัดเก็บ-ส่งมอบและพื้นที่วางสินค้า					
5.	ความเอาใจใส่ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การให้บริการกำจัดของเสียออกจากเรือและการให้บริการบำบัดน้ำเสียของท่าเรือ					

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ