



กองอสังหาริมทรัพย์ ฐานทัพเรือสัตหีบ
แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้านอสังหาริมทรัพย์

วัน/เดือน/ปี เวลา.....

วัตถุประสงค์ ในการจัดทำแบบสำรวจนี้ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานบริการของกองอสังหาริมทรัพย์ ฐานทัพเรือสัตหีบ นี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนาให้บริการต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน และเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความพึงใจของท่านดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี 61 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภท ข้าราชการ ทหาร ครอบครัว บำนาญ พลเรือน อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 การแต่งกาย					
2.2 กิริยามารยาท					
2.3 การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม					
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 อาคารสถานที่มีความเหมาะสม					
3.2 ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาดถูกสุขลักษณะ					
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับการบริการ					
4.2 ความไม่พอใจโดยรวมที่ได้รับการบริการ					

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ระยะเวลาารอคอยในการรับบริการ					
2. พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น ความสุภาพอ่อนโยน					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4. ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม					

ส่วนที่ 4 ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความต้องการของท่านและความคาดหวังของท่าน
 ท่านจะกลับมารับบริการที่นี่อีกหรือไม่ มา ไม่มา
 ท่านจะแนะนำบุคคลที่ท่านรู้จักให้มารับบริการที่นี่ด้วยใช่หรือไม่ ใช่ ไม่ใช่
 อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสำรวจ
 เพื่อกองอสังหาริมทรัพย์ ฐานทัพเรือสัตหีบ จะได้นำไปปรับปรุงกระบวนการบริการต่อไป
 ☺☺☺☺☺☺☺☺☺☺