

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ฐานทัพเรือสัตหีบ

วัตถุประสงค์ : ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้จัดทำแบบสำรวจนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามและประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานในกระบวนการต่างๆ ของฐานทัพเรือสัตหีบ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความพึงใจของท่าน ซึ่งข้อมูลจะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการของฐานทัพเรือสัตหีบ ในโอกาสต่อไป โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 3 ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

ตอนที่ 4 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ประเภทงานบริการที่ให้ : การรักษาความปลอดภัยทางทะเลในเขตท่าเรือ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฐานทัพเรือสัตหีบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-30 31-40 41-50 51 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. ประเภทผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน
 ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ช่องทางการติดต่อ หนังสือราชการ โทรศัพท์/โทรสาร
 ติดต่อที่สำนักงาน website /จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1	กำลังทางเรือในการรักษาความปลอดภัยทางทะเลในเขตท่าเรือ ฐานทัพเรือสัตหีบ มีความเหมาะสมและครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ				
1.2	การอำนวยความสะดวกและการสั่งการ ในการรักษาความปลอดภัยฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย				
1.3	มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร การแจ้งเหตุต่าง ๆ มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และเป็นไปตามกฎระเบียบ ที่กำหนด				
1.4	การปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยฯ เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคำสั่ง				
1.5	มีการประเมินความเสี่ยงและมีกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงที่สมบูรณ์ เช่น การกำหนดแผนเผชิญเหตุและมีการซักซ้อมตามแผนเผชิญเหตุ				
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
2.1	กำลังพลหมู่เรือรักษาความปลอดภัย ฯ มีการแต่งกายถูกระเบียบ				
2.2	กำลังพลหมู่เรือรักษาความปลอดภัย ฯ มีความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัย ฯ				
2.3	ความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ของกำลังพล				
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1	พื้นที่จัดตั้งกองบัญชาการหมู่เรือรักษาความปลอดภัยทางทะเลในเขตท่าเรือ มีความเหมาะสมสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ				
3.2	ความเหมาะสมและความเพียงพอของอาวุธยุทโธปกรณ์ในการถวายความปลอดภัย				
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
4.1	มีการปฏิบัติเป็นไปอย่างเรียบร้อย พื้นที่ทางทะเลในเขตท่าเรือ มีความปลอดภัย				
4.2	การวางกำลังในการรักษาความปลอดภัยทางทะเลในเขตท่าเรือ ปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง				

ตอนที่ 3 ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ได้มากกว่าหนึ่งที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน

เรือต่าง ๆ ที่เข้ารับบริการ ณ ท่าเรือแหลมเทียน ท่าเรือจุกเสม็ด ท่าเรือทุ่งโปรง การท่าเรือสัตหีบ
ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้รับความปลอดภัย

การติดต่อประสานงานกับหมู่เรือรักษาความปลอดภัยทางทะเลเขตท่าเรือ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 4 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
1		
2		
3		

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสำรวจ
เพื่อที่กองทัพเรือจะได้นำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่อไป