

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 : ถวายความปลอดภัยพระบรมวงศานุวงศ์/การรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ

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	การจัดตั้งกองอำนาจการร่วมถวายความปลอดภัย ฐานทัพเรือสตึก ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสม ตามห้วงเวลาที่กำหนด					
1.2	การจัดกำลังถวายความปลอดภัยทั้งทางบก และ ทางน้ำ ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสมตามห้วงเวลา ที่กำหนด					
1.3	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ ที่กำหนด					
1.4	การปฏิบัติในการถวายความปลอดภัย เป็นไปตาม ขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคำสั่งถวายความปลอดภัยใน แต่ละครั้ง					
1.5	มีการประเมินความเสี่ยงและมีกิจกรรมควบคุม ความเสี่ยงที่สมบูรณ์ เช่น การกำหนดแผนเผชิญ เหตุและมีการซักซ้อมตามแผนเผชิญเหตุ					
1.6	การอำนาจการและการสั่งการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
2.1	กำลังพลที่ถวายความปลอดภัยมีการแต่งกายถูก ระเบียบ					
2.2	กำลังมีความรู้ ความเข้าใจการปฏิบัติในการถวาย ความปลอดภัยฯ พร้อมทั้งสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง					
2.3	ความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ใน กองอำนาจการร่วมถวายความปลอดภัย					
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	พื้นที่จัดตั้งกองอำนาจการร่วมถวายความ ปลอดภัย/ มีความเหมาะสมสามารถอำนวยความสะดวก สะดวกให้กับทุกภาคส่วน					
3.2	ความเหมาะสมและความเพียงพอของอาวุธ ยุทโธปกรณ์ในการถวายความปลอดภัย					

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
4.1	มีการปฏิบัติเป็นไปอย่างสมพระเกียรติ				
4.2	การวางกำลังในการถวายความปลอดภัยฯ ในแต่ละครั้ง ปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง				

ตอนที่ 3 ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ได้มากกว่าหนึ่งที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน

สถาบันพระมหากษัตริย์ได้รับความปลอดภัยสูงสุด

การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทหารเรือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 4 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
1		
2		
3		

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสำรวจ
เพื่อที่กองทัพเรือจะได้นำไปปรับปรุงกระบวนการบริการต่อไป

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 : การรักษาความสงบเรียบร้อย

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)	ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่พึง พอใจ (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1	การจัดตั้งกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีความเหมาะสมและตามห้วงเวลาที่กำหนด					
1.2	การอำนวยการและการสั่งการ ในกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ					
1.3	มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ที่กำหนด					
1.4	การปฏิบัติในการรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้					
1.5	มีการประเมินความเสี่ยงและมีกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงที่สมบูรณ์ เช่น การกำหนดแผนเผชิญเหตุและมีการซักซ้อมตามแผนเผชิญเหตุ					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
2.1	กำลังพลของกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย มีการแต่งกายถูกระเบียบ					
2.2	กำลังพลของกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย มีความรู้ ความเข้าใจการขั้นตอนการปฏิบัติ					
2.3	ความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ของกำลังพล					
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	กองบัญชาการกำลังพลของกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย มีความเหมาะสมสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ					
3.2	ความเหมาะสมและความเพียงพอของอาวุธยุทโธปกรณ์ในการถวายรักษาความสงบเรียบร้อย					
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ						
4.1	มีการปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอนวิธีการในการรักษาความสงบเรียบร้อย					
4.2	การจัดกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย ในแต่ละครั้ง ปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง					

ตอนที่ 3 ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

- โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ได้มากกว่าหนึ่งที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน
- พื้นที่ที่กำลังรักษาความสงบเรียบร้อย ฐานทัพเรือสัตหีบ เข้าปฏิบัติ มีความสงบเรียบร้อยตามสั่งการ
- การติดต่อประสานงานกับหมู่เรือรักษาความปลอดภัยทางทะเลเขตท่าเรือ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 4 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
1		
2		
3		

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสำรวจ
เพื่อที่กองทัพเรือจะได้นำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่อไป