

สถานีสื่อสาร ฐานทัพเรือสัตหีบ

แบบให้ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้านการสื่อสาร

คำชี้แจง : แบบให้ข้อมูลนี้เป็นแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อขอความร่วมมือท่านโดยกรอกแบบสอบถามลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความพึงพอใจของท่าน ซึ่งข้อมูลจะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานบริการของ สถานีสื่อสาร ฯ ในโอกาสต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ: ชาย หญิง
2. ประเภท: ข้าราชการ ทหาร ครอบครัว พลเรือน อื่น ๆ โปรดระบุ.....
3. อายุ: 21 - 30 31- 40 41-50 51 - 60 60 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1	ความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และโทรสาร					
1.2	ระยะเวลาในการสืบค้นเลขหมายโทรศัพท์และสลับสาย					
1.3	ขั้นตอนให้บริการรับฝากและแจกจ่ายข่าว เป็นไปอย่างเหมาะสม					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
2.1	ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่					
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น แนะนำเลขหมาย โทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ และวิธีการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
3.2	ความสะอาดของห้องน้ำ-ห้องส้วม					
3.3	ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยของผู้รับบริการ					

หมายเหตุ ส่วนที่ 3 กรอกข้อมูลกรณีที่ได้รับบริการพบความไม่พึงพอใจเท่านั้น

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ					
2	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นต่อการบริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน					
3	ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำ-ห้องส้วม					

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ