



แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

กรมก่อสร้างและพัฒนา

เดือน.....พ.ศ.2560

วัตถุประสงค์ : เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการของ กรม กสพ.รฐท.สส. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของ กรม กสพ.รฐท.สส.

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 21-30 ปี 31 - 40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี 60 ปี ขึ้นไป
3. ประเภทของผู้มารับบริการ
 หน่วยงานภายในกองทัพเรือ หน่วยงานภายนอกกองทัพเรือ
 ประชาชน อื่นๆ โปรดระบุ
4. ประเภทบริการที่ได้รับ
 การฝึก การช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม/บรรเทาสาธารณภัย
 การพัฒนาฐานส่งกำลังบำรุง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 ให้บริการอย่างมีระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม และได้ตามมาตรฐาน					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเข้มแข็ง มีลักษณะทหารที่ดี และให้บริการด้วยความสุภาพ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
2.5 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานอย่างเหมาะสม					
3. ด้านความพร้อมของเครื่องทุ่นแรง					
3.1 เครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงมีความพร้อมในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.2 เครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงสามารถให้บริการได้ตลอดระยะเวลาที่กำหนด					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ของ กรม กสพ.รฐท.สส. ในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 กรอกข้อมูลกรณีที่ผู้รับบริการพบความไม่พึงพอใจเท่านั้น

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนที่กำหนด					
2. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเข้มแข็ง มีลักษณะทหารที่ดี ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และสุภาพ					
3. ความพร้อมของเครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ					

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้