



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองช่างโยธา ฐานทัพเรือสัตหีบ

วัน.....เดือน.....ปี.....

วัตถุประสงค์: กองช่างโยธาฐานทัพเรือสัตหีบได้จัดทำแบบสำรวจนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามและประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานในกระบวนการต่างๆ ของ กองช่างโยธา ฐานทัพเรือสัตหีบ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความพึงพอใจของท่าน ซึ่งข้อมูลจะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการของ กองช่างโยธา ฐานทัพเรือสัตหีบ ในโอกาสต่อไป โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้กรอกแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 3 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ ชาย หญิง
2. ประเภท หน่วยงานของ ทร. หน่วยงานนอก ทร. ประชาชนผู้รับบริการ
 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน อื่นๆโปรดระบุ.....
3. อายุ 20-30 31-40 41-50 51 - 60
 61 ปีขึ้นไป
- 4.วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวกรวดเร็วการให้บริการสายงานช่างโยธา					
1.2 ระยะเวลาการให้บริการงานระบบสาธารณูปโภค					
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.3 การให้ความร่วมมือขณะปฏิบัติงานให้หน่วยงานต่างๆ					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่องมือต่างๆ)					
3.1 อุปกรณ์เครื่องมือช่างและเครื่องมืออำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					
3.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					
3.3 หน่วยผู้รับบริการมีความปลอดภัยสูงสุด					

คุณภาพของการให้บริการ

4.1 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไปปฏิบัติงานตามหน่วยต่างๆ					
4.2 รูปแบบการจัดงานให้กับหน่วยต่างๆ ในพื้นที่สัทธิบ					

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ (กรณีที่ผู้รับบริการพบความไม่พึงพอใจเท่านั้น)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ					
2. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ กระตือรือร้นต่อการบริการ					
3. ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในงานช่างโยธา					

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสำรวจ
 เพื่อกองช่างโยธา ฐานทัพเรือสัตหีบ จะได้นำไปปรับปรุงกระบวนการงานบริการต่อไป
