



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction Survey)

เรียน: ลูกค้าและผู้ถืออุปกรณ์ที่เคาะรพ

เนื่องด้วยทางบริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสำรวจความพึงพอใจมา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย "✓" ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด รวมทั้งเพิ่มเติมข้อเสนอแนะ เพื่อที่บริษัทฯ จะได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของบริษัทฯ ต่อไป

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ามาใช้บริการ

1. หน่วยงาน	<input checked="" type="checkbox"/> กองทัพเรือ	<input type="checkbox"/> หน่วยงานราชการ	<input type="checkbox"/> บริษัท จำกัด / นิติบุคคล	<input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ / องค์กรมหาชน
2. ประเภทงาน	<input type="checkbox"/> ซ่อมเรือ	<input type="checkbox"/> สร้างเรือ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
3. ชื่อเรือ: เรือหลวง ทักษานชล	4. ช่วงเวลาที่รับบริการ: 7 มกราคม 2562 - 17 มกราคม 2562			

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด

มาตรฐาน	เกณฑ์	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวมคะแนน
			น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
1. คุณภาพของงานตามมาตรฐานและความถูกต้อง (40)								
1.1	การจัดหมอนรับเรือ การจัดเรือนั่งหมอน	5					✓	5
1.2	งานฉีดน้ำล้างทำความสะอาดตัวเรือ	5				✓		4
1.3	งานพันทราย	6				✓		4.8
1.4	งานทำสีตัวเรือ	6				✓		4.8
1.5	งานเปลี่ยน ปะทึบ และการเชื่อมพอกแผ่นเหล็กตัวเรือ	6				✓		4.8
1.6	งานท่อนและเหล็กอื่นๆ (Out Fitting)	6				✓		4.8
1.7	งานกลจักร และซ่อมทำอื่นๆ	6				✓		4.8
2. การอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ (20)								
2.1	ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานเพื่อซ่อมทำเรือ และการตอบสนองต่อลูกค้า	5					✓	5
2.2	การประเมินราคา	5				✓		4
2.3	มีความเข้าใจรูปแบบ และภาพรวมของงานซ่อมทำ	5					✓	5
2.4	ส่งมอบงานทันตามเวลาที่กำหนด	5				✓		4
3. การให้บริการจากพนักงานบริษัทฯ (30)								
3.1 หน่วยงานกองธุรกิจและการตลาด (10)								
3.1.1	ความสะดวกในการติดต่อประสาน	4				✓		3.2
3.1.2	ความถูกต้อง แม่นยำในการประเมินราคา	3				✓		2.9
3.1.3	การตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	3				✓		2.9

2





มาตรฐาน	เกณฑ์	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวมคะแนน
			น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
3.2 นายช่างคุมงาน		(10)						
3.2.1 มีความเข้าใจรูปแบบและภาพรวมของงาน		5				✓	✓	5
3.2.2 การปฏิบัติตามแผนงาน และการติดตาม		5				✓		4
3.3 หน่วยงานควบคุมคุณภาพ		(5)						
3.3.1 คุณภาพของงานที่ผ่านการตรวจประเมิน		3				✓	✓	2.4
3.3.2 ประสิทธิภาพของแผนการตรวจประเมิน		2				✓		1.6
3.4 หน่วยงานความปลอดภัย (Safety & Security)		(5)						
3.4.1 การกำกับ ดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย		5				✓		4
4. การบริหารหลังการขาย การติดตามและดูแลลูกค้า การส่งมอบ การติดตั้ง การตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง การซ่อมแซม เป็นต้น		(2)				✓		1.6
5. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น สถานที่ประชุม ที่พัก การเข้า-ออก และรถรับส่ง		(2)				✓		1.6
6. ภาพรวมของการให้บริการเมื่อเทียบกับคู่แข่งอื่น ๆ		(6)						
6.1 คุณภาพของการซ่อมทำ		1				✓		0.8
6.2 ส่งมอบงานตามกำหนด		1				✓		0.8
6.3 การให้บริการของพนักงาน บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด		1					✓	1
6.4 การบริการหลังการขาย		1				✓		0.8
6.5 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ		1				✓		0.8
6.6 ราคา		1				✓		0.8
รวมคะแนน								94.2

ท่านจะกลับมาใช้บริการของ บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด อีกหรือไม่

กลับมาใช้บริการ ไม่กลับมาใช้บริการ ไม่แน่ใจ เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ ดร. สมใจ (ผู้ประเมิน)
ตำแหน่ง ภค. อ. นน. ร. ร. ร.
วันที่/...../.....

