



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction Survey)**

**เรียน: ลูกค้าและผู้มีอุปการะคุณที่เคารพ**

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: <u>เรือหลวงจินดาร</u>	4. ช่วงเวลาที่รับบริการ: <u>17 เม.ย. - 17 มิ.ย. 61</u>			

**ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด**

มาตรฐาน	เกณฑ์	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวมคะแนน
			น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
<b>1. คุณภาพของงานตามมาตรฐานและความถูกต้อง</b>		(40)						
1.1	การจัดหมอนรับเรือ การจัดเรือนั่งหมอน	5				/		4
1.2	งานฉีดน้ำล้างทำความสะอาดตัวเรือ	5					/	5
1.3	งานพันทราย	6					/	6
1.4	งานทำสีตัวเรือ	6				/		5.8
1.5	งานเปลี่ยน ปะทิว และการเชื่อมพอกแผ่นเหล็กตัวเรือ	6					/	6
1.6	งานท่อและเหล็กอื่นๆ (Out Fitting)	6				/		4.8
1.7	งานกลจักร และซ่อมทำอื่นๆ	6				/		4.8
<b>2. การอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ</b>		(20)						
2.1	ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานเพื่อซ่อมทำเรือ และการตอบสนองต่อลูกค้า	5				/		4
2.2	การประเมินราคา	5				/		4
2.3	มีความเข้าใจรูปแบบ และภาพรวมของงานซ่อมทำ	5				/		4
2.4	ส่งมอบงานทันตามเวลาที่กำหนด	5				/		4
<b>3. การให้บริการจากพนักงานบริษัทฯ</b>		(30)						
<b>3.1 หน่วยงานกองธุรกิจและการตลาด</b>		(10)						
3.1.1	ความสะดวกในการติดต่อประสาน	4				/		4
3.1.2	ความถูกต้อง แม่นยำในการประเมินราคา	3				/		2.4
3.1.3	การตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	3				/		2.4





มาตรฐาน	เกณฑ์	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวมคะแนน
			น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
3.2 นายช่างคุมงาน		(10)						
3.2.1	มีความเข้าใจรูปแบบและภาพรวมของงาน	5				/		4
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					/	1
6.3	การให้บริการของพนักงาน บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด	1					/	1
6.4	การบริหารหลังการขาย	1				/		0.8
6.5	สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	1				/		0.8
6.6	ราคา	1				/		0.8
รวมคะแนน								1

ท่านจะกลับมาใช้บริการของ บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด อีกหรือไม่

กลับมาใช้บริการ  ไม่กลับมาใช้บริการ  ไม่แน่ใจ เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....  
.....  
.....

ลงชื่อ..... ว.อ. น.ต.อ. กุศล ก.ศิริ (ผู้ประเมิน)

ตำแหน่ง.....

วันที่...../...../.....

