



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 checked="" type="checkbox"/> ซ่อมเรือ	<input type="checkbox"/> สร้างเรือ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
3. ชื่อเรือ: <i>เรือหลวงวิ</i>	4. ช่วงเวลาที่รับบริการ.....			

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					/	5
1.3	งานพันทราย	6					/	6
1.4	งานทำสีตัวเรือ	6					/	6
1.5	งานเปลี่ยน ปะทပ် และการเชื่อมพอกแผ่นเหล็กตัวเรือ	6				/		4.8
1.6	งานท่อและเหล็กอื่นๆ (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					/	5
2.3	มีความเข้าใจรูปแบบ และภาพรวมของงานซ่อมทำ	5					/	5
2.4	ส่งมอบงานทันตามเวลาที่กำหนด	5					/	5
3. การให้บริการจากพนักงานบริษัทฯ (30)								
3.1 หน่วยงานกองธุรกิจและการตลาด (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			/			3
3.2.2 การปฏิบัติตามแผนงาน และการติดตาม		5			/			3
3.3 หน่วยงานควบคุมคุณภาพ		(5)						
3.3.1 คุณภาพของงานที่ผ่านการตรวจประเมิน		3				/		2.9
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				/		0.9
6.3 การให้บริการของพนักงาน บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด		1				/		0.8
6.4 การบริการหลังการขาย		1				/		0.8
6.5 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ		1				/		0.8
6.6 ราคา		1				/		0.8
รวมคะแนน								87.2

ท่านจะกลับมาใช้บริการของ บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด อีกหรือไม่

กลับมาใช้บริการ ไม่กลับมาใช้บริการ ไม่แน่ใจ เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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

ลงชื่อ..... ภ.อ. มงสิทธิ์ รุ่งทิวะชัย (ผู้ประเมิน)

ตำแหน่ง.....

วันที่...../...../.....

