

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
โดย การทำเรือสปีดหีบ ฐานทัพเรือสัตหีบ

การทำเรือสปีดหีบ ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๕ ราย เพศชาย ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕ เพศหญิง ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕ โดยมารับบริการครั้งแรก จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑ และมารับบริการมากกว่า ๑ ครั้ง จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	นายพล	-	-
๒	ข้าราชการ	๓๒	๕๘.๒
๓	ทหาร	๑	๑.๘
๔	ครอบครัว	๒	๓.๖
๕	บ้านานู	-	-
๖	พลเรือน	๒๐	๓๖.๔
๗	อื่น ๆ	-	-
รวม		๕๕	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	21-30 ปี	๒๕	๔๕.๕
๒	31-40 ปี	๑๑	๒๐.๐
๓	41-50 ปี	๑๓	๒๓.๖
๔	51-60 ปี	๕	๙.๑
๕	60 ปีขึ้นไป	๑	๑.๘
รวม		๕๕	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละหน่วยงานที่มาใช้บริการ

ที่	ประเภทหน่วยงานที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	หน่วยงานราชการ	๓๘	๖๙.๑
๒	รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๖
๓	บริษัท/เอกชน	๑๕	๒๗.๓
๔	อื่น ๆ	-	-
รวม		๕๕	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑	<b>๑.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b> ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ	๑๒.๗	๔๗.๓	๓๐.๙	๙.๑	-	๓.๖๓	๗๒.๖
๑.๒	ขั้นตอนการขออนุญาตนำสินค้าเข้า-ออก	๗.๓	๕๖.๔	๒๙.๑	๗.๓	-	๓.๖๓	๗๒.๖
๑.๓	ขั้นตอนการขออนุญาตนำบุคคล วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องทุ่นแรง เข้า-ออก	๑๐.๙	๔๕.๕	๓๘.๒	๕.๕	-	๓.๖๑	๗๒.๒
๑.๔	แบบฟอร์มการขอใช้บริการและการกรอกรายละเอียดต่าง ๆ	๑๔.๕	๔๓.๖	๓๒.๗	๙.๑	-	๓.๖๓	๗๒.๖
๑.๕	ความรวดเร็วในการตรวจสอบคำร้อง หลักฐานและบัญชีสินค้า	๗.๓	๔๕.๕	๓๘.๒	๙.๑	-	๓.๕๐	๗๐.๐
๑.๖	ความสะดวกในการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ	๑๔.๕	๔๙.๑	๒๙.๑	๗.๓	-	๓.๗๐	๗๔.๐
	<b>๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๒.๑	ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๒๕.๕	๔๕.๕	๒๗.๓	๑.๘	-	๓.๙๔	๗๘.๘
๒.๒	ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	๑๘.๒	๕๘.๒	๒๑.๘	๑.๘	-	๓.๙๒	๗๘.๔
๒.๓	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ	๑๐.๙	๕๐.๙	๓๐.๙	๗.๓	-	๓.๖๕	๗๓.๐
๒.๔	ความรู้และความสามารถในการให้บริการ	๑๐.๙	๕๘.๒	๒๕.๕	๕.๕	-	๔.๒๗	๘๕.๔
๒.๕	ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๒๓.๖	๔๓.๖	๒๕.๕	๗.๓	-	๔.๕๖	๙๑.๒
๒.๖	การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการบริการเรือเข้า-ออก	๑๔.๕	๔๙.๑	๓๔.๕	๑.๘	-	๓.๗๖	๗๕.๒
๒.๗	การให้บริการของเจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรผ่านเข้า-ออกพื้นที่	๑๖.๔	๔๕.๕	๓๔.๕	๓.๖	-	๓.๗๔	๗๔.๘
๒.๘	ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๑๘.๒	๔๑.๘	๒๗.๓	๑๒.๗	-	๓.๖๕	๗๓.๐
	<b>๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๓.๑	จำนวนเที่ยวเรือและขนาดของท่าเทียบเรือ	๕.๕	๔๙.๑	๓๖.๔	๙.๑	-	๓.๕๐	๗๐.๐
๓.๒	การให้บริการระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	๗.๓	๔๗.๒	๓๔.๕	๙.๑	๑.๘	๔.๐๕	๘๑.๐
๓.๓	การให้บริการระบบการจ่ายน้ำประปา	๑๔.๕	๓๔.๕	๔๕.๕	๕.๕	-	๓.๕๘	๗๑.๖
๓.๔	การให้บริการและจำนวนคู่สายโทรศัพท์	๕.๖	๔๐.๗	๓๕.๒	๑๔.๘	๓.๗	๔.๘๘	๙๗.๖
๓.๕	การให้บริการระบบ Internet ความเร็วสูง	๕.๕	๒๗.๓	๔๓.๖	๑๐.๙	๑๒.๗	๓.๐๑	๖๐.๒
๓.๖	สถานที่ตั้งการจำหน่ายบัตรผ่านเข้า-ออก	๑๒.๗	๓๘.๒	๔๑.๘	๕.๕	-	๓.๕๔	๗๐.๘
	<b>๔.ด้านคุณภาพของสินค้า/บริการ</b>							
๔.๑	ความพอเพียงของพื้นที่เช่า/การจัดพื้นที่การให้บริการ	๑.๘	๕๐.๙	๔๓.๖	๓.๖	-	๓.๕๐	๗๐.๐
๔.๒	ความพอเพียงของพื้นที่ลานพักสินค้า	๑๒.๗	๓๖.๔	๔๓.๖	๗.๓	-	๔.๐๗	๘๑.๔
๔.๓	ความพร้อมและเพียงพอของยานพาหนะ/เครื่องทุ่นแรง	๕.๕	๔๕.๕	๓๔.๕	๑๐.๙	๓.๖	๓.๓๘	๖๗.๖
๔.๔	ความพร้อมและเพียงพอในการให้บริการเรือลากจูง	๑๘.๒	๓๘.๒	๓๐.๙	๑๒.๗	-	๓.๖๑	๗๒.๒

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- ควรสร้างห้องน้ำกลางลานใหม่และให้บริการฟรี
- ท่า ๑,๒ และ ๓ ระบบไฟฟ้าหน้าท่าไม่เพียงพอ มีชำรุด
- ท่าเรือรับ ไม่ควรจะมีเรือประจำไปจอดเทียบอยู่
- กรณีไฟฟ้าดับ ควรมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- ไม่ควรปล่อยให้มီးสุนัขภายในท่าเรือเนื่องจากมีอุจจาระเรียกรวดบริเวณท่าเรือจำนวนมาก
- ระบบไฟฟ้าแสงสว่างไม่เพียงพอ
- มีรถจอดจำนวนมาก ทำให้การเข้าออกลำบาก และมีผู้ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของท่าเรือและหน่วยเรือเข้ามาจำนวนมาก

๔. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ร้อยละ ๙๖.๐

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- |   |             |
|---|-------------|
| - อันดับที่ ๑ การให้บริการและจำนวนคู่สายโทรศัพท์                    | ร้อยละ ๙๗.๖ |
| - อันดับที่ ๒ ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | ร้อยละ ๙๑.๒ |
| - อันดับที่ ๓ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ                    | ร้อยละ ๘๕.๔ |

(ลงชื่อ) น.ท.หญิง ฉา ธนุ ๒ .....

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ตำแหน่ง...หน.บริหารคุณภาพ รพ.อภากาศเกียรติวงศ์ฯ...

### แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

