CP. 10

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
โดย กองพันสารวัตรทหารเรือที่ ๒ กรมสารวัตรทหารเรือ

กองพันสารวัตรทหารเรือที่ ๒ กรมสารวัตรทหารเรือ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๕ ราย เพศชาย ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔ เพศหญิง ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖ โดยมารับบริการครั้งแรก จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ และมารับบริการมากกว่า ๑ ครั้ง จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	หน่วยงานใน ทร.	๒๑	๓๘.๒
๒	หน่วยงานนอก ทร.	๑๗	๓๐.๙
๓	เอกชน/ประชาชน	๑๗	๓๐.๙
รวม		๕๕	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	21-30 ปี	๑๔	๒๕.๕
๒	31-40 ปี	๒๓	๔๑.๘
๓	41-50 ปี	๑๔	๒๕.๕
๔	51 ปีขึ้นไป	๔	๗.๓
รวม		๕๕	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๑	๕๖.๔
๒	ปริญญาตรี	๒๐	๓๖.๔
๓	ปริญญาโท	๔	๗.๓
๔	ปริญญาเอก	-	-
รวม		๕๕	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	๑.ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑	ความพร้อมของอุปกรณ์ ยานพาหนะ และเจ้าหน้าที่	๒๐.๐	๔๕.๕	๒๙.๑	๕.๕	-	๓.๘๐	๗๖.๐
๑.๒	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	๗.๓	๖๑.๘	๒๕.๕	๓.๖	๑.๘	๓.๖๙	๗๓.๘
๑.๓	ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	๑๖.๔	๕๐.๙	๒๕.๕	๕.๕	๑.๘	๓.๗๔	๗๔.๘
๑.๔	ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๖.๔	๕๐.๙	๒๕.๕	๕.๕	๑.๘	๓.๗๔	๗๔.๘
๑.๕	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการในภาพรวมความเหมาะสม	๑๒.๗	๕๖.๔	๒๕.๕	๓.๖	๑.๘	๓.๗๔	๗๔.๘
	๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ							
๒.๑	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่	๒๐.๐	๔๓.๖	๒๙.๑	๕.๕	๑.๘	๓.๗๔	๗๔.๘
๒.๒	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ	๑๘.๒	๕๘.๒	๑๔.๕	๗.๓	๑.๘	๓.๘๓	๗๖.๖
๒.๓	การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่	๑๘.๒	๔๗.๓	๒๓.๖	๙.๑	๑.๘	๓.๗๐	๗๔.๐
	๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑	ความสะอาดของอุปกรณ์ ยานพาหนะ	๑๘.๒	๓๘.๒	๓๘.๒	๕.๕	-	๓.๖๙	๗๓.๘
๓.๒	ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	๑๐.๙	๕๘.๒	๒๗.๓	๓.๖	-	๓.๗๖	๗๕.๒
๓.๓	ความเพียงพอของเครื่องมือ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๑๔.๕	๔๓.๖	๓๐.๙	๙.๑	๑.๘	๓.๖๐	๗๒.๐
	๔.ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม							
๔.๑	เจ้าหน้าที่อธิบาย/แนะนำในการปฏิบัติงาน หลังจาก จนท. ให้บริการ	๙.๑	๕๖.๔	๒๙.๑	๓.๖	๑.๘	๓.๖๗	๗๓.๔
	รวม							๗๔.๕

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.	ระยะเวลาในการรับบริการ	๑๔.๕	๔๑.๘	๑๘.๒	๑๐.๙	๑๔.๕	๓.๓๐	๖๖.๐
๒.	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นต่อการบริการ มีความสุภาพอ่อนโยน	๑๒.๗	๕๐.๙	๑๒.๗	๗.๓	๑๖.๔	๓.๓๖	๖๗.๒
๓.	ความสะอาดของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่	๑๒.๗	๔๑.๘	๒๓.๖	๗.๓	๑๔.๕	๓.๓๐	๖๖.๐
๔.	ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการ	๑๒.๗	๔๓.๖	๒๓.๖	๓.๖	๑๖.๔	๓.๓๒	๖๖.๔
	รวม							๖๖.๔

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๔. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๗๔.๕

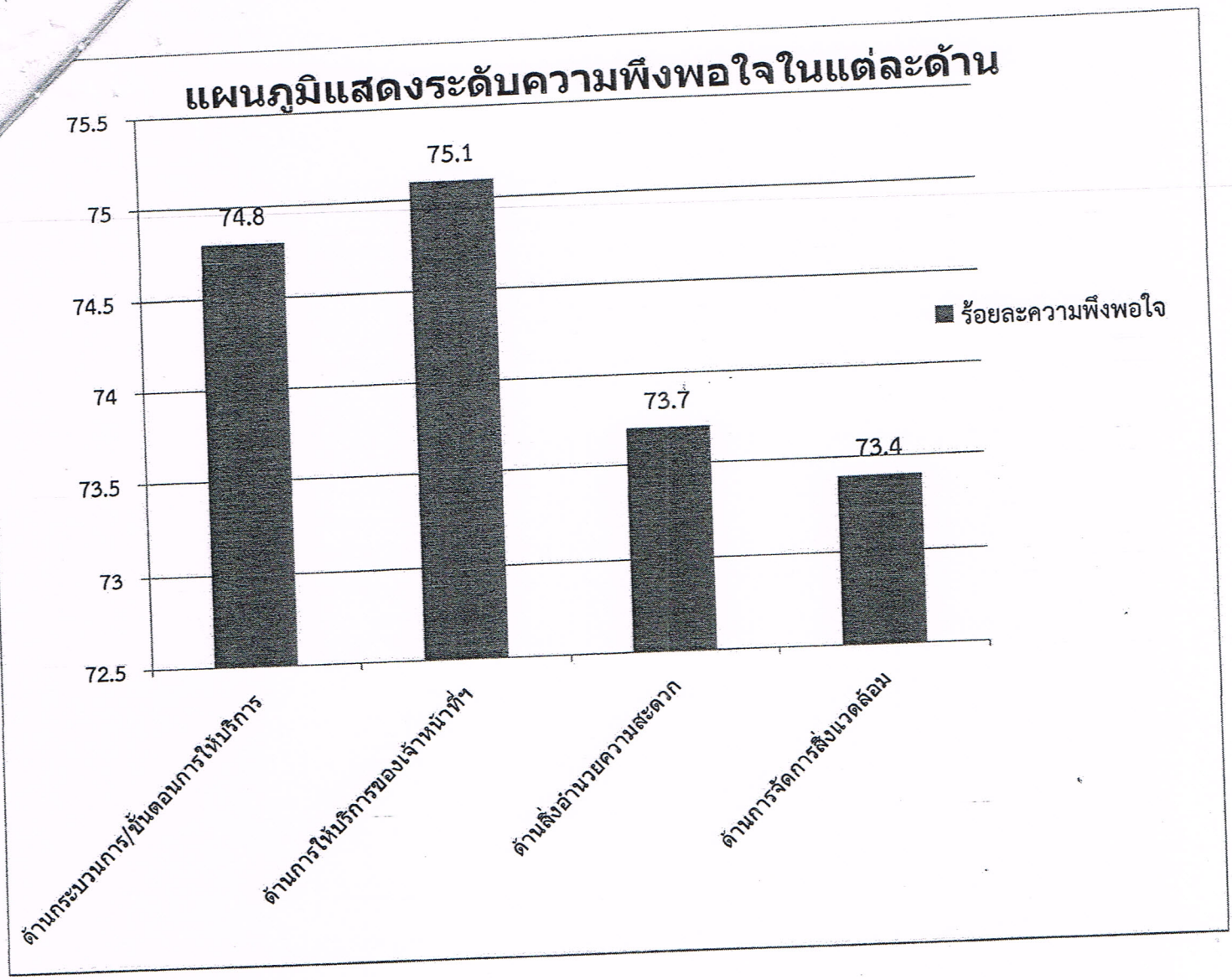
ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ ร้อยละ ๗๖.๖
- อันดับที่ ๒ ความพร้อมของอุปกรณ์ ยานพาหนะ และเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๗๖.๐
- อันดับที่ ๓ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๗๕.๒

(ลงชื่อ) น.ท.หญิง.....

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ตำแหน่ง หน.บริหารคุณภาพ รพ.อากาศเกียรติวงศ์ฯ


แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน
75.5
75
74.5
74
73.5
73
72.5
74.8
75.1
73.7
73.4
ร้อยละความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม