

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
โดย กองอสังหาริมทรัพย์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

กองอสังหาริมทรัพย์ ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๖๕ ราย เพศชาย ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙ เพศหญิง ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	20-30 ปี	๑๐	๑๕.๔
๒	31-40 ปี	๑๘	๒๗.๗
๓	41-50 ปี	๒๗	๔๑.๕
๔	51-60 ปี	๙	๑๓.๘
๕	61 ปี ขึ้นไป	๑	๑.๕
รวม		๖๕	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๔	๖๗.๗
๒	ปริญญาตรี	๑๘	๒๗.๗
๓	สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๔.๖
รวม		๖๕	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ข้าราชการ	๒๗	๔๑.๕
๒.	ทหาร	๗	๑๐.๘
๓.	ครอบครัว	๙	๑๓.๘
๔.	บ้านญาติ	๑	๑.๕
๕.	พลเรือน	๑๙	๒๙.๒
๖.	อื่น ๆ	๒	๓.๑
รวม		๖๕	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ
 ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ณัฐประยงค์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑	๑.ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	๔๓.๑	๔๑.๕	๑๓.๘	๑.๕	-	๔.๒๖	๘๕.๒
๒.๑	๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย	๔๔.๖	๔๗.๗	๔.๖	๓.๑	-	๔.๓๓	๘๖.๖
๒.๒	กิริยามารยาท	๔๖.๒	๔๔.๖	๔.๖	๔.๖	-	๔.๓๒	๘๖.๔
๒.๓	การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม	๕๐.๘	๓๓.๘	๑๓.๘	๑.๕	-	๔.๓๓	๘๖.๖
๓.๑	๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม	๓๒.๓	๕๖.๙	๗.๗	๓.๑	-	๔.๑๘	๘๓.๖
๓.๒	ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาดถูกสุขลักษณะ	๒๓.๑	๔๖.๒	๒๗.๗	๓.๑	-	๓.๘๙	๗๗.๘
๔.๑	๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	๔๐.๐	๕๐.๘	๙.๒	-	-	๔.๓๐	๘๖.๐
รวม								๘๔.๖

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	ณัฐประยงค์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	๑.๕	๗.๗	๒๖.๒	๒๔.๖	๔๐.๐	๒.๐๖	๔๑.๒
๒.	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น ความสุภาพ อ่อนโยน	๔.๖	๙.๒	๑๘.๕	๒๔.๖	๔๓.๑	๒.๐๗	๔๑.๔
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑.๕	๑๐.๘	๑๕.๔	๓๓.๘	๓๘.๕	๒.๐๓	๔๐.๖
๔.	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม	๑.๕	๔.๖	๒๓.๑	๓๓.๘	๓๖.๙	๒.๐๐	๔๐.๐
๕.	ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	-	๑.๕	๑๓.๘	๔๖.๒	๓๘.๕	๑.๗๘	๓๕.๖
รวม								๓๙.๘

๔. ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

ท่านจะกลับมาใช้บริการที่นี่อีกหรือไม่	มา (ร้อยละ)	ไม่มา (ร้อยละ)
		๙๕.๔
ท่านจะแนะนำบุคคลที่ท่านรู้จักให้มารับบริการที่นี่ด้วยหรือไม่	ใช่ (ร้อยละ)	ไม่ใช่ (ร้อยละ)
	๑๐๐	-

๕. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๖. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ร้อยละ ๘๔.๖

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ การแต่งกาย / การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ร้อยละ ๘๖.๖
- อันดับที่ ๒ กิริยามารยาท ร้อยละ ๘๖.๔
- อันดับที่ ๓ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการ ร้อยละ ๘๖.๐

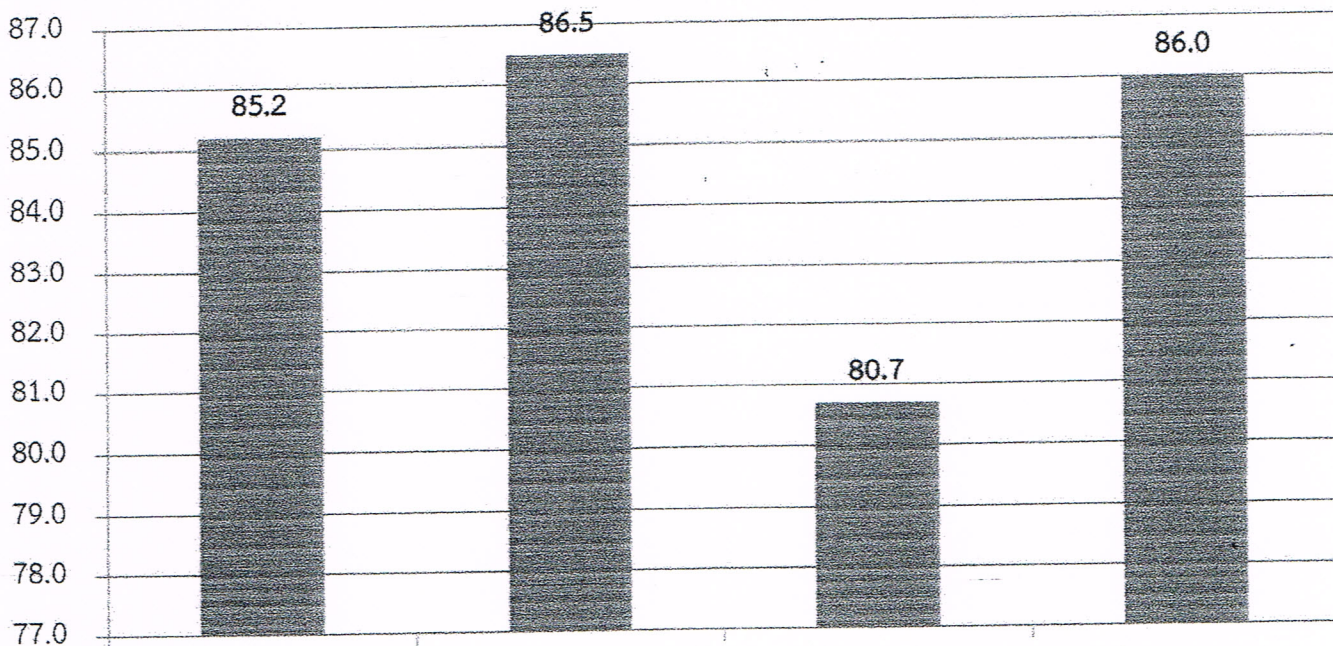
(ลงชื่อ) น.ท.หญิง.....

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ตำแหน่ง.....หน.บริหารคุณภาพ รพ.อภากรเกียรติวงศ์ฯ.....

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

■ ร้อยละความพึงพอใจ



ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านคุณภาพของการให้บริการ