

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
โดย เรือนจำฐานทัพอากาศ

เรือนจำฐานทัพอากาศ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความ
พึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๒ ราย เพศชาย ๑๘ ราย คิดเป็นร้อย
ละ ๓๔.๖ เพศหญิง ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔ โดยมารับบริการครั้งแรก จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ
๒๕.๐ และมารับบริการมากกว่า ๑ ครั้ง จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ข้าราชการ	๓	๕.๘
๒	ทหาร	๕	๙.๖
๓	ลูกจ้าง	๖	๑๑.๕
๔	ประชาชนทั่วไป	๓๘	๗๓.๑
๕	อื่น ๆ	-	-
รวม		๕๒	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	21-30 ปี	๒๐	๕๕.๙
๒	31-40 ปี	๑๙	๓๖.๕
๓	41-50 ปี	๒	๓.๘
๔	51-60 ปี	๒	๓.๘
๕	60 ปี ขึ้นไป	-	๐
รวม		๕๒	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๕๐.๐	๕๐.๐	-	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐
๑.๒	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๖๗.๓	๓๒.๗	-	-	-	๔.๖๗	๙๓.๔
๑.๓	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๖๕.๔	๓๔.๖	-	-	-	๔.๖๕	๙๓.๐
๑.๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๕๑.๙	๔๘.๑	-	-	-	๔.๕๑	๙๐.๒
๑.๕	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๖๓.๕	๓๖.๕	-	-	-	๔.๖๓	๙๒.๖
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๒.๑	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๕๐.๐	๕๐.๐	-	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐
๒.๒	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๖๑.๕	๓๘.๕	-	-	-	๔.๖๑	๙๒.๒
๒.๓	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๖๗.๓	๓๒.๗	-	-	-	๔.๖๗	๙๓.๔
๒.๔	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๕๐.๐	๕๐.๐	-	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐
๒.๕	มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๕๐.๐	๕๐.๐	-	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๙.๖	๔๐.๔	-	-	-	๔.๕๙	๙๑.๘
๓.๒	ความสะอาดของห้องน้ำ - ห้องสุขา	๖๑.๕	๓๘.๕	-	-	-	๔.๖๑	๙๒.๒
๓.๓	ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ	๕๓.๘	๔๖.๒	-	-	-	๔.๕๓	๙๐.๖
๓.๔	สภาพแวดล้อมของเรือนจำ เช่น ความสะอาด กลิ่น แสงสว่าง	๕๑.๙	๔๘.๑	-	-	-	๔.๕๑	๙๐.๒
รวม								๙๑.๔

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.	ระยะเวลาารอคอยในการรับบริการ	-	-	-	๖๓.๕	๓๖.๕	๑.๖๓	๓๒.๖
๒.	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นต่อการบริการฯ	-	-	-	๗๑.๒	๒๘.๘	๑.๗๑	๓๔.๒
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	-	-	-	๖๑.๕	๓๘.๕	๑.๖๑	๓๒.๒
๔.	ความสะอาดของห้องน้ำ - ห้องสุขา	-	-	-	๕๗.๗	๔๒.๓	๑.๕๗	๓๑.๔
รวม								๓๒.๖

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๔. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ร้อยละ ๙๑.๔

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ - ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ ๙๓.๔
 - รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่
- อันดับที่ ๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ ๙๓.๐
- อันดับที่ ๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ร้อยละ ๙๒.๖

(ลงชื่อ) น.ท.หญิง

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ตำแหน่ง หน.บริหารคุณภาพ รพ.อาภากรเกียรติวงศ์ฯ

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

