

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
 โดย ถวายเป็นความปลออดภัยพระบรมวงศานุวงศ์/การรักษาความปลออดภัยบุคคลสำคัญ  
 ฐานทัพเรือสัตหีบ

ถวายเป็นความปลออดภัยพระบรมวงศานุวงศ์/การรักษาความปลออดภัยบุคคลสำคัญ ฐานทัพเรือสัตหีบ  
 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการ  
 พัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๓ ราย เพศชาย ๕๑ ราย คิดเป็น  
 ร้อยละ ๙๖.๒ เพศหญิง ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๘

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	20 - 30 ปี	-	-
๒	31-40 ปี	๑๐	๑๘.๙
๓	41-50 ปี	๑๗	๓๒.๑
๔	51 ปีขึ้นไป	๒๖	๔๙.๑
รวม		๕๓	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๔	๒๖.๔
๒	ปริญญาตรี	๓๑	๕๘.๕
๓	ปริญญาโท	๘	๑๕.๑
๔	ปริญญาเอก	-	-
รวม		๕๓	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละประเภทผู้รับบริการ

ที่	ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๕.๑
๒	หน่วยงานเอกชน	๒	๓.๘
๓	ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๔๓	๘๑.๑
๔	ประชาชน	-	-
๕.	อื่น ๆ	-	-
รวม		๕๓	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละประเภทช่องทางการติดต่อ

ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ	๓๔	๖๔.๒
๒	โทรศัพท์/โทรสาร	๑๗	๓๒.๑
๓	ติดต่อที่สำนักงาน	-	-
๔	Website/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	๒	๓.๘
๕.	อื่น ๆ	-	-
รวม		๕๓	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑	<b>๑.ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ</b> การจัดตั้งกองอำนวยการร่วมถวายความปลอดภัย ฐานทัพเรือสัตหีบ ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสมตามห้วงเวลาที่กำหนด	๑๗.๐	๘๓.๐	-	-	-	๔.๑๖	๘๓.๒
๑.๒	การจัดกำลังถวายความปลอดภัยทั้งทางบก และทางน้ำ ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสมตามห้วงเวลาที่กำหนด	๔๙.๑	๕๐.๙	-	-	-	๔.๔๙	๘๙.๘
๑.๓	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม เป็นไปตามกฎ ระเบียบที่กำหนด	๑๗.๐	๗๙.๒	๓.๘	-	-	๔.๑๓	๘๒.๖
๑.๔	การปฏิบัติในการถวายความปลอดภัย เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคำสั่งถวายความปลอดภัยในแต่ละครั้ง	๕๘.๕	๓๕.๘	๕.๗	-	-	๔.๕๒	๙๐.๔
๑.๕	มีการประเมินความเสี่ยงและมีกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงที่สมบูรณ์ เช่น การกำหนดแผนเผชิญเหตุและมีการซักซ้อมตามแผนเผชิญเหตุ	๓๙.๖	๖๐.๔	-	-	-	๔.๓๙	๘๗.๘
๑.๖	การอำนวยความสะดวกและการสั่งการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	๒๘.๓	๖๖.๐	๕.๗	-	-	๔.๒๒	๘๔.๔
๑.๑	<b>๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b> กำลังพลที่ถวายความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกระเบียบ	๔๓.๔	๕๖.๖	-	-	-	๔.๔๓	๘๘.๖
๑.๒	กำลังพลมีความรู้ ความเข้าใจการปฏิบัติในการถวายความปลอดภัยฯ พร้อมทั้งสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	๒๐.๘	๗๓.๖	๕.๗	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐
๑.๓	ความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในกองอำนวยการร่วมถวายความปลอดภัย	๔๑.๕	๕๒.๘	๕.๗	-	-	๔.๓๕	๘๗.๐

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ผลสัมฤทธิ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๓.๑ <b>๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b> พื้นที่จัดตั้งกองอำนวยการร่วมถวายความปลอดภัย/มีความเหมาะสมสามารถอำนวยความสะดวกให้กับทุกภาคส่วน	๑๗.๐	๖๖.๐	๑๗.๐	-	-	๔.๐๐	๘๐.๐
๓.๒ ความเหมาะสมและความเพียงพอของอาวุธยุทโธปกรณ์ในการถวายความปลอดภัย	๒๒.๖	๖๙.๙	๗.๕	-	-	๔.๔๗	๘๙.๔
<b>๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>							
๔.๑ มีการปฏิบัติเป็นไปอย่างสมพระเกียรติ	๗๑.๗	๒๔.๕	๓.๘	-	-	๔.๖๗	๙๓.๔
๔.๒ การวางกำลังในการถวายความปลอดภัยฯ ในแต่ละครั้ง ปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	๕๒.๘	๔๓.๔	๓.๘	-	-	๔.๔๙	๘๙.๘
<b>รวม</b>							<b>๘๖.๙</b>

**ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละประเด็นความต้องการและความคาดหวัง**

ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง	จำนวน (ผู้ที่เลือกตอบ)	คิดเป็นร้อยละ
๑. สถาบันพระมหากษัตริย์ได้รับความปลอดภัยสูงสุด	๕๑	๕๔.๒
๒. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทหารเรือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	๔๒	๔๔.๗
๓. การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการและเอกชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย การบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน	๑	๑.๑๐

**๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง**

- สถานที่การจัดประชุมยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร อุปกรณ์เครื่องฉาย ไม่สามารถต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ได้

**๔. สรุป**

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๗๘.๓

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ มีการปฏิบัติเป็นไปอย่างสมพระเกียรติ ร้อยละ ๙๓.๔
- อันดับที่ ๒ การปฏิบัติในการถวายความปลอดภัย เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคำสั่งถวายความปลอดภัย ในแต่ละครั้ง ร้อยละ ๙๐.๔
- อันดับที่ ๓ - การจัดกำลังถวายความปลอดภัยทั้งทางบก และทางน้ำ ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสมตามห้วงเวลาที่กำหนด
- การวางกำลังในการถวายความปลอดภัยฯ ในแต่ละครั้ง ปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ ๘๙.๘

(ลงชื่อ) น.ท.หญิง กานดา หุ

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล / หน.บริหารคุณภาพ รพ.๗

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

