

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
โดย การรักษาความสงบเรียบร้อย ฐานทัพเรือสัตหีบ

การรักษาความสงบเรียบร้อย ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๗ ราย เพศชาย ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ เพศหญิง ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓

**ตารางที่ ๑** แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	20 - 30 ปี	๖	๑๐.๕
๒	31-40 ปี	๒๖	๔๕.๖
๓	41-50 ปี	๑๒	๒๑.๑
๔	51 ปีขึ้นไป	๑๓	๒๒.๘
รวม		๕๗	๑๐๐

**ตารางที่ ๒** แสดงร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๘	๑๔.๐
๒	ปริญญาตรี	๒๑	๓๖.๘
๓	ปริญญาโท	๒๘	๔๙.๑
๔	ปริญญาเอก	-	-
รวม		๕๗	๑๐๐

**ตารางที่ ๓** แสดงร้อยละประเภทผู้รับบริการ

ที่	ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๒๘.๑
๒	หน่วยงานเอกชน	-	-
๓	ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓๖	๖๓.๒
๔	ประชาชน	๕	๘.๘
๕.	อื่น ๆ	-	-
รวม		๕๗	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละประเภทช่องทางการติดต่อ

ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ	๒๕	๔๓.๙
๒	โทรศัพท์/โทรสาร	๒๘	๔๙.๑
๓	ติดต่อที่สำนักงาน	๔	๗.๐
๔	Website/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	-	-
๕.	อื่น ๆ	-	-
รวม		๕๗	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑	<b>๑.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b> การจัดตั้งกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ ที่รับผิดชอบ มีความเหมาะสมและตามห้วงเวลาที่กำหนด	๑๙.๓	๔๗.๔	๓๑.๖	๑.๘	-	๓.๘๔	๗๖.๘
๑.๒	การอำนวยความสะดวกและการสั่งการ ในกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ	๑๐.๕	๗๐.๒	๑๙.๓	-	-	๓.๙๑	๗๘.๒
๑.๓	มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ที่กำหนด	๘.๘	๕๖.๑	๒๒.๘	๑๒.๓	-	๓.๖๑	๗๒.๒
๑.๔	การปฏิบัติในการรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	๗.๐	๘๔.๒	๘.๘	-	-	๓.๙๘	๗๙.๖
๑.๕	มีการประเมินความเสี่ยงและมีกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงที่สมบูรณ์ เช่น การกำหนดแผนเผชิญเหตุและมีการซักซ้อมตามแผนเผชิญเหตุ	๑๐.๕	๔๕.๖	๔๒.๑	๑.๘	-	๓.๖๔	๗๒.๘
๒.๑	<b>๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b> กำลังพลของกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย มีการแต่งกายถูกระเบียบ	๓๖.๘	๕๗.๙	๕.๓	-	-	๔.๓๑	๘๖.๒
๒.๒	กำลังพลของกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ	๑๕.๘	๖๑.๔	๑๗.๕	๕.๓	-	๓.๘๗	๗๗.๔
๒.๓	ความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ของกำลังพล	๒๘.๑	๖๓.๒	๘.๘	-	-	๔.๑๙	๘๓.๘
๓.๑	<b>๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b> กองบัญชาการกำลังพลของกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย มีความเหมาะสมสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ	๑๙.๓	๖๖.๗	๑๔.๐	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐
๓.๒	ความเหมาะสมและความเพียงพอของอาวุธยุทโธปกรณ์ในการรักษาความสงบเรียบร้อย	๑๕.๘	๔๓.๙	๒๙.๘	๑๐.๕	-	๓.๖๔	๗๒.๘

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๔.๑	๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีการปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอนวิธีในการรักษาความสงบเรียบร้อย	๒๒.๘	๕๗.๙	๑๙.๓	-	-	๕.๐๓	๘๐.๖
๔.๒	การจัดกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย ในแต่ละครั้งปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	๑๗.๕	๕๙.๖	๒๒.๘	-	-	๓.๙๔	๗๘.๘
รวม								๗๘.๓

**ตารางที่ ๒** แสดงร้อยละประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง		จำนวน (ผู้ที่เลือกตอบ)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	พื้นที่ที่กำลังรักษาความสงบเรียบร้อย ฐานทัพเรือสัตหีบ เข้าปฏิบัติ มีความสงบเรียบร้อยตามสั่งการ	๔๘	๖๗.๖
๒.	การติดต่อประสานงานกับหมู่เรือรักษาความปลอดภัยทางทะเลเขตท่าเรือ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	๒๒	๓๑.๐
๓.	การสันทนาการและเข้าร่วมกิจกรรม พัฒนา อบรมกลุ่มประชาชน สนับสนุนจัดกิจกรรมป้องกันยาเสพติดด้านจุดตรวจและเทศกาลที่มีวันหยุดยาว	๑	๑.๔๐

**๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง**

- การติดต่อสื่อสารค่อนข้างยาก
- ควรปฏิบัติกับชาวบ้านโดยไม่มีการพกพาอาวุธเข้ามาในพื้นที่ที่มีข้อพิพาททุกกรณี

**๔. สรุป**

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๗๘.๓

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ กำลังพลของกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย มีการแต่งกายถูกระเบียบ ร้อยละ ๘๖.๒
- อันดับที่ ๒ ความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ของกำลังพล ร้อยละ ๘๓.๘
- อันดับที่ ๓ กองบัญชาการกำลังพลของกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย มีความเหมาะสมสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๑.๐

(ลงชื่อ) น.ท.หญิง จ.ร.น.ท. ๒

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ตำแหน่ง หน.บริหารคุณภาพ รพ.อาภากรเกียรติวงศ์ฯ

### แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

