

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
โดย กรมโรงงาน ฐานทัพเรือสัตหีบ

กรมโรงงาน ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๕ ราย

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	กสน.กร.	๔	๗.๔
๒	กฟก.1 กร.	๗	๑๓.๐
๓	กยพ.	๑๒	๒๒.๒
๔	กยฝ.	๓๑	๕๗.๔
รวม		๕๕	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละชั้นระวางประจำการ

ที่	ช่วงปี	จำนวน	ร้อยละ
๑	1-10 ปี	๑๐	๑๘.๕
๒	11-20 ปี	๘	๑๔.๘
๓	21-30 ปี	๑๖	๒๙.๖
๔	31-40 ปี	๗	๑๓.๐
๕	มากกว่า 40 ปี	๑๓	๒๔.๑
รวม		๕๕	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละการเข้ารับบริการซ่อมทำ

ที่	ประเภทการเข้ารับบริการซ่อมทำ	จำนวน	ร้อยละ
๑	คืนสภาพ	-	-
๒	ตามระยะเวลา	๕	๙.๒
๓	จำกัดประจำปี	๓๖	๖๖.๗
๔	ฉุกเฉิน/ปฏิบัติราชการ	๑๓	๒๔.๑
รวม		๕๕	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ผลร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑	๑.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนในการปฏิบัติที่เหมาะสม	๒๒.๒	๗๐.๔	๗.๔	-	-	๔.๒๗	๘๕.๔
๑.๒	ระยะเวลาในการรับบริการเป็นไปตามที่กำหนด	๙.๓	๗๔.๑	๑๔.๘	-	๑.๙	๓.๘๘	๗๗.๖
๒.๑	๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ การแต่งกายเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	๑๑.๑	๖๘.๕	๒๐.๔	-	-	๓.๙๐	๗๘.๐
๒.๒	มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	๒๔.๑	๖๑.๑	๑๔.๘	-	-	๔.๐๙	๘๑.๘
๒.๓	มีความเหมาะสมของกิจกรรมายาท	๓.๗	๖๘.๕	๒๗.๘	-	-	๓.๗๕	๗๕.๐
๓.๑	๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการ สะอาด เหมาะสม	๗.๔	๖๔.๘	๒๗.๘	-	-	๓.๗๙	๗๕.๘
๓.๒	เครื่องมือพร้อมใช้ พอเพียงในการบริการ	๑๑.๑	๕๓.๗	๓๕.๒	-	-	๓.๗๕	๗๕.๐
๓.๓	วัสดุอะไหล่พร้อมตามแผนในการจัดหา	๗.๔	๖๔.๘	๒๗.๘	-	-	๓.๗๙	๗๕.๘
๓.๔	ช่องทางการติดต่อสื่อสารในการติดต่อประสานงานมีหลากหลาย	๕.๖	๘๑.๕	๑๓.๐	-	-	๓.๙๒	๗๘.๔
๔.๑	๔.ด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลของการปฏิบัติงานทันตามเวลา ตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด	๒๔.๑	๖๔.๘	๑๑.๑	-	-	๔.๑๒	๘๒.๔
๔.๒	ผลของการปฏิบัติงานครบถ้วน ถูกต้อง	๑๑.๑	๖๖.๗	๒๒.๒	-	-	๓.๘๘	๗๗.๖
รวม								๗๘.๔

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	ผลร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.	ขั้นตอนการให้บริการ	-	-	๑.๙	๑.๙	๙๖.๓	๑.๐๕	๒๑.๐
๒.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	-	-	๑.๙	๑.๙	๙๖.๓	๑.๐๕	๒๑.๐
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	๑.๙	-	๙๘.๑	๑.๐๓	๒๐.๖
๔.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	-	-	๑.๙	๑.๙	๙๖.๓	๑.๐๕	๒๑.๐
รวม								๒๐.๙

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๔. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ร้อยละ ๗๘.๔

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ ขั้นตอนในการปฏิบัติที่เหมาะสม ร้อยละ ๘๕.๔
- อันดับที่ ๒ ผลของการปฏิบัติงานทันตามเวลา ตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด ร้อยละ ๘๒.๔
- อันดับที่ ๓ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ร้อยละ ๘๑.๘

(ลงชื่อ) น.ส. นฤภัทรา นฤภัทรา

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล
ตำแหน่ง ศน. งานบริหารบุคคล งาน พ.๑

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจ

