

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
โดย สถานีสื่อสาร ฐานทัพเรือสัตหีบ

สถานีสื่อสาร ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๕ ราย เพศชาย ๗๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ เพศหญิง ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละของประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ข้าราชการ	๖๓	๗๔.๑
๒	ทหาร	๑๑	๑๒.๙
๓	ครอบครัว	๒	๒.๔
๔	พลเรือน	๙	๑๐.๖
๕	อื่น ๆ	-	-
รวม		๘๕	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	21-30 ปี	๑๘	๒๑.๒
๒	31-40 ปี	๓๔	๔๐.๐
๓	41-50 ปี	๒๐	๒๓.๕
๔	51-60 ปี	๑๒	๑๔.๑
๕	60 ปี ขึ้นไป	๑	๑.๒
รวม		๘๕	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑	ความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และโทรสาร	๑๐.๖	๖๓.๕	๒๓.๕	๒.๔	-	๓.๘๒	๗๖.๔
๑.๒	ระยะเวลาในการสืบค้นเลขหมายโทรศัพท์และสลิปสาย	๕.๙	๕๗.๖	๓๖.๕	-	-	๓.๖๙	๗๓.๘
๑.๓	ขั้นตอนการให้บริการรับฝากและแจกจ่ายข่าว เป็นไปอย่างเหมาะสม	๓.๕	๖๒.๔	๓๔.๑	-	-	๓.๖๙	๗๓.๘
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ								
๒.๑	ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗.๑	๕๗.๖	๓๕.๓	-	-	๓.๗๑	๗๔.๒
๒.๒	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๕.๙	๕๘.๘	๓๔.๑	๑.๒	-	๓.๖๙	๗๓.๘
๒.๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น แนะนำเลขหมาย โทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ และวิธีการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น	๗.๑	๕๖.๕	๓๖.๕	-	-	๓.๗๐	๗๔.๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๕	๖๓.๕	๓๑.๘	๑.๒	-	๓.๖๙	๗๓.๘
๓.๒	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม	๕.๙	๕๔.๑	๔๐.๐	-	-	๓.๖๕	๗๓.๐
๓.๓	ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยของผู้รับบริการ	๑.๒	๔๗.๑	๕๐.๖	๑.๒	-	๓.๔๘	๖๙.๖
รวม								๗๓.๖

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	ร้อยละเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	-	๑๕.๓	๔๑.๒	๒๕.๙	๑๗.๖	๓.๐๒	๖๐.๔
๒.	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นต่อการบริการ มีความสุภาพอ่อนโยน	๒.๔	๑๕.๓	๓๘.๘	๒๗.๑	๑๖.๔	๒.๖๐	๕๒.๐
๓.	ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำ - ห้องส้วม	๑.๒	๑๗.๖	๔๐.๐	๒๔.๗	๑๖.๕	๒.๖๒	๕๒.๔
รวม								๕๔.๙

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- ห้องน้ำ – ห้องส้วม ตั้งอยู่จุดที่ไม่เหมาะสมและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
- เวรยามไม่ยอมรับจ่ายข้าว นชต.รฐท.สส. นอกเวลาราชการ
- บางครั้งไม่รับบริการระหว่างหน่วยบกกับหน่วยเรือที่ออกทะเล
- ชาวที่ฝากจ่ายไปหน่วยเรือส่วนมากไม่สามารถติดต่อได้ เพราะชาวที่ฝากจ่ายไปจะส่งกลับคืนแทบทุกฉบับ

๔. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ร้อยละ ๗๓.๖

ประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ ความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และโทรสาร ร้อยละ ๗๖.๔
- อันดับที่ ๒ ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๗๔.๒
- อันดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น แนะนำเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ และวิธีการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น ร้อยละ ๗๔.๐

(ลงชื่อ).....

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ตำแหน่ง.....

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน

