

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
โดย กรมก่อสร้างและพัฒนา ฐานทัพเรือสัตหีบ

กรมก่อสร้างและพัฒนา ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม
ความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๕ ราย เพศชาย ๓๓ ราย คิดเป็นร้อย
ละ ๖๑.๒ เพศหญิง ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละประเภทของผู้มารับบริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	หน่วยงานภายในกองทัพเรือ	๑๘	๓๒.๗
๒	หน่วยงานภายนอกกองทัพเรือ	๓	๕.๕
๓	ประชาชน	๓๔	๖๑.๘
๔.	อื่น ๆ	-	-
รวม		๕๕	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละประเภทบริการที่ได้รับ

ที่	ประเภทบริการที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
๑	การฝึก	๑๐	๑๘.๒
๒	การช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม/บรรเทาสาธารณภัย	๓๘	๖๙.๑
๓	การพัฒนาฐานส่งกำลังบำรุง	๗	๑๒.๗
รวม		๕๕	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑	<u>๑.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u> ความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ	๕๒.๗	๔๕.๕	๑.๘	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐
๑.๒	การให้บริการเป็นไปตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด	๖๑.๘	๓๘.๒	-	-	-	๔.๖๑	๙๒.๒
๑.๓	ให้บริการอย่างมีระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม และได้ตามมาตรฐาน	๖๓.๖	๓๖.๔	-	-	-	๔.๖๓	๙๒.๖
	<u>๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</u>							
๒.๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๖.๔	๔๓.๖	-	-	-	๔.๕๖	๙๑.๒
๒.๒	เจ้าหน้าที่มีความเข้มแข็ง มีลักษณะททที่ดีและให้บริการด้วยความสุภาพ	๗๖.๔	๒๓.๖	-	-	-	๔.๗๖	๙๕.๒
๒.๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๙.๑	๓๐.๙	-	-	-	๔.๖๙	๙๓.๘
๒.๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๗.๓	๓๒.๗	-	-	-	๔.๖๗	๙๓.๔
๒.๕	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานอย่างเหมาะสม	๖๑.๘	๓๖.๔	๑.๘	-	-	๔.๖๐	๙๒.๐
	<u>๓.ด้านความพร้อมของเครื่องทุ่นแรง</u>							
๓.๑	เครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงมีความพร้อมในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๕๐.๐	๔๙.๑	๑๐.๙	-	-	๔.๒๙	๘๕.๘
๓.๒	เครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงสามารถให้บริการได้ตลอดระยะเวลาที่กำหนด	๔๑.๘	๓๘.๒	๒๐.๐	-	-	๔.๒๑	๘๔.๒
๔	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ของ กรม กสพ.รท.สส. ในภาพรวม	๕๖.๔	๔๑.๘	๑.๘	-	-	๔.๕๔	๙๐.๘
รวม								๙๑.๐

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	ร้อยละเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑.	ระยะเวลาในการให้บริการตามแผนที่กำหนด	-	-	-	-	๑๐๐	๑.๐๐	๒๐.๐	
๒.	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเข้มแข็ง มีลักษณะทหารที่ดี ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและสุภาพ	-	-	-	-	๑๐๐	๑.๐๐	๒๐.๐	
๓.	ความพร้อมของเครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ	-	-	-	-	๑๐๐	๑.๐๐	๒๐.๐	
รวม								๑.๐๐	๒๐.๐

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- ควรจัดหาแผ่นปู Momat ใหม่
- ควรจัดหาสะพานหนูลอย

๔. สรุป

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๑.๐

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้มแข็ง มีลักษณะทหารที่ดีและให้บริการด้วยความสุภาพ ร้อยละ ๙๕.๒
- อันดับที่ ๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙๓.๘
- อันดับที่ ๓ ความเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ร้อยละ ๙๓.๔

(ลงชื่อ) น.ท.หญิง.....

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ตำแหน่ง...หน.บริหารคุณภาพ รพ.อาภากรเกียรติวงศ์ฯ

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

