CP. 8

รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
โดย กองช่างโยธา ฐานทัพเรือสัตหีบ

กองช่างโยธา ฐานทัพเรือสัตหีบ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๑. ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น ๗๐ ราย เพศชาย ๕๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓ เพศหญิง ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละประเภทของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	หน่วยงาน ทร.	๓๘	๕๔.๓
๒	หน่วยงานนอก ทร.	๓	๔.๓
๓	ประชาชนผู้รับบริการ	๒๘	๔๐.๐
๔	องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๑.๔
๕	อื่น ๆ	-	-
รวม		๗๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ที่	ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	20 -30 ปี	๖	๘.๖
๒	31-40 ปี	๑๘	๒๕.๗
๓	41-50 ปี	๓๐	๔๒.๙
๔	51-60 ปี	๑๔	๒๐.๐
๕	61 ปี ขึ้นไป	๒	๒.๙
รวม		๗๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ที่	ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕๖	๘๐.๐
๒	ปริญญาตรี	๑๐	๑๔.๓
๓	ปริญญาโท	๔	๕.๗
๔	ปริญญาเอก	-	-
รวม		๗๐	๑๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	๑.ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑	ความสะดวกรวดเร็วการให้บริการสายงานช่างโยธา	๑๘.๖	๔๐.๐	๔๐.๐	๑.๔	-	๓.๗๕	๗๕.๐
๑.๒	ระยะเวลาการให้บริการงานระบบสาธารณูปโภค	๒๒.๙	๓๕.๗	๔๐.๐	๑.๔	-	๓.๖๕	๗๓.๐
	๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๒.๑	ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๔.๓	๕๒.๙	๓๑.๔	๑.๔	-	๓.๘๐	๗๖.๐
๒.๒	ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐.๐	๕๐.๐	๒๘.๖	๑.๔	-	๓.๘๘	๗๗.๖
๒.๓	การให้ความร่วมมือขณะปฏิบัติงานให้หน่วยต่าง ๆ	๑๘.๖	๔๗.๑	๓๔.๓	-	-	๓.๘๔	๗๖.๘
	๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่องมือต่าง ๆ)							
๓.๑	อุปกรณ์ช่างและเครื่องมืออำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	๑๗.๑	๓๔.๓	๔๐.๐	๘.๖	-	๓.๖๐	๗๒.๐
๓.๒	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	๑๕.๗	๔๑.๔	๔๒.๙	-	-	๓.๗๒	๗๔.๔
๓.๓	หน่วยผู้รับบริการมีความปลอดภัยสูงสุด	๑๔.๓	๕๐.๐	๓๒.๙	๒.๙	-	๓.๗๕	๗๕.๐
	๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ							
๔.๑	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไปปฏิบัติงานตามหน่วยต่าง ๆ	๑๑.๔	๔๗.๑	๓๗.๑	๔.๓	-	๓.๖๕	๗๓.๐
๔.๒	รูปแบบการจัดงานให้กับหน่วยต่าง ๆ ในพื้นที่สัตหีบ	๑๐.๐	๕๐.๐	๔๐.๐	-	-	๓.๗๐	๗๔.๐
	รวม							๗๔.๗

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					Mean	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	-	๒.๙	๕๒.๙	๓๗.๑	๗.๑	๒.๕๑	๕๐.๒
๒.	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นต่อการบริการ	-	๔.๓	๔๔.๓	๔๒.๙	๘.๖	๒.๔๔	๔๘.๘
๓.	ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในงานช่างโยธา	-	๔.๓	๔๗.๑	๔๑.๔	๗.๒	๒.๙๑	๕๘.๒
	รวม							๕๒.๔

๓. **ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง**

- ผู้บริหารที่มีส่วนรับผิดชอบ ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

๔. **สรุป**

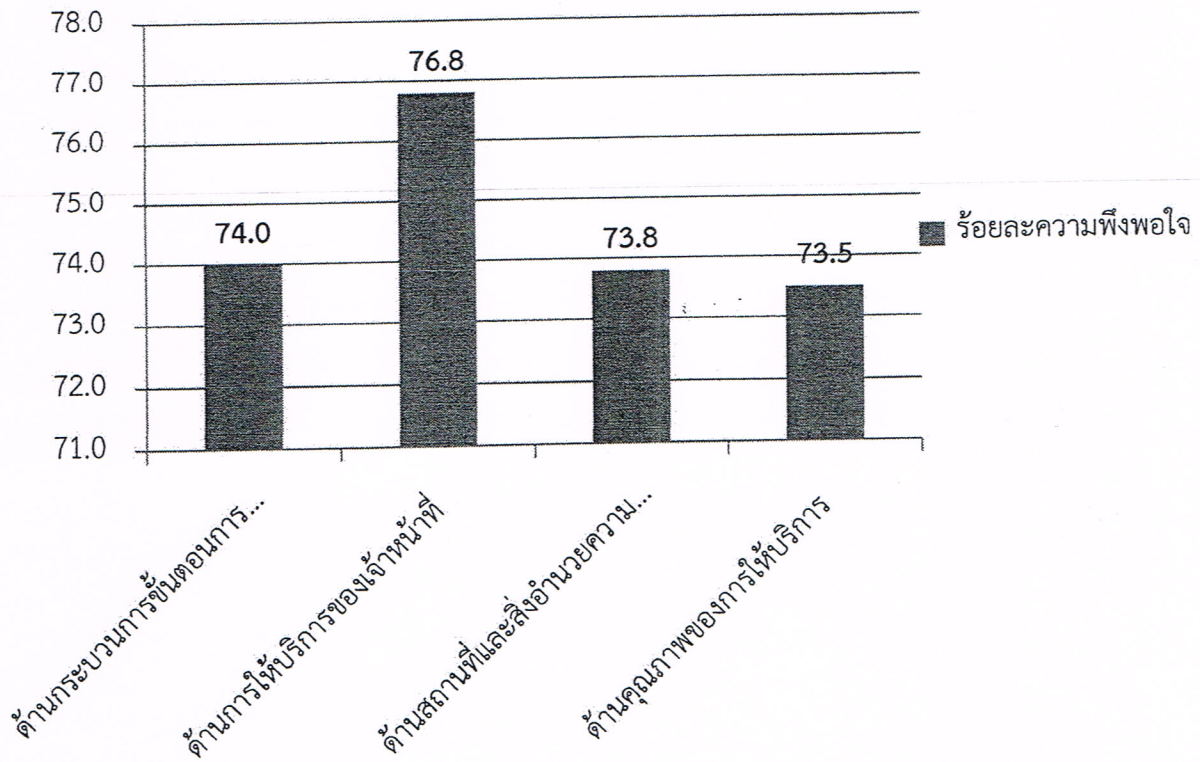
จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๗๔.๗

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ ๑ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๗๗.๖
- อันดับที่ ๒ การให้ความร่วมมือขณะปฏิบัติงานให้หน่วยต่าง ๆ ร้อยละ ๗๖.๘
- อันดับที่ ๓ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๗๖.๐

(ลงชื่อ) น.ท.หญิง .....

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ตำแหน่ง หน.บริหารคุณภาพ รพ.อากาศเกียรติวงศ์ฯ

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน