



บันทึกข้อความ

โรงพิมพ์ตำรวจ งานการตลาด

โทร ๐-๒๖๖๘-๒๘๑๑-๑๓ ต่อ ๑๐๑

ที่ ๕๑๐๐.๘/ ๐๖๐๙

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โรงพิมพ์ตำรวจ ปี ๒๕๖๕

เรียน ผอ.โรงพิมพ์ตำรวจ (ผ่าน หนส.อำนวยการ)

๑. เรื่องเดิม

ตามที่งานการตลาดได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาดประจำปีบัญชี ๒๕๖๕ โดยได้มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนามาปรับปรุงการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ

๒. ข้อเท็จจริง

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ โรงพิมพ์ตำรวจประจำปี ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและพึงพอใจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ลูกค้าของโรงพิมพ์ตำรวจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนามาปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อมาประกอบการพิจารณาในการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป และให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน สอดคล้องความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ต้องการให้โรงพิมพ์ตำรวจแก้ไขปรับปรุง

๓. ข้อพิจารณา

งานการตลาดจึงขอส่งสรุปรผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โรงพิมพ์ตำรวจ ปี ๒๕๖๕ เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพิมพ์ตำรวจ (ตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้)

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผอ.โรงพิมพ์ (ผ่าน หนง.กต)

เพื่อโปรดทราบ และนำข้อมูลมาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และจัดทำแผนการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ

๐๖๐๙

(นางอรวรรณ สุนทรารักษ์)

หนม.กต.

เรียน ผอ.โรงพิมพ์ (ผ่าน หนส.อก.)

เพื่อโปรดทราบ และให้งานการตลาดดำเนินการตามที่
หนม.กต. เสนอ

๐๖๐๙

(นางสาวพรทิชา ภูริวัฒนากิจ)

หนง.กต.

๐๖๐๙

(นางสาวกชริดา วาดเขียน)

พนักงานส่งเสริมการตลาด

๐๖๐๙ รว ๒๐.๕๓๓.๒๐.โรงพิมพ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ดำเนินการ

งานการตลาดดำเนินตามแผน

๐๖๐๙

(น.ส. อัครวิทย์ วัฒนศิริ)

หนส. อก.

๒๐ ก.ย. ๒๕๖๕

1574

Handwritten text, possibly a title or header, written in a cursive script.

Handwritten text, possibly a signature or name, written in a cursive script. Includes a stylized mark above the text.

สรุปผลผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โรงพิมพ์ตำรวจ ปี 2565

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ โรงพิมพ์ตำรวจประจำปี 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและพึงพอใจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ลูกค้ำของโรงพิมพ์ตำรวจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อมาประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ต้องการให้โรงพิมพ์ตำรวจแก้ไขปรับปรุง

ในการประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ลูกค้ำของโรงพิมพ์ตำรวจ มีผู้ตอบจำนวน 104 คน สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

- ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจ
- 3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบ ประกอบด้วย สังกัด ดังตารางที่ 1

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
1.หน่วยงาน สตช. ส่วนกลาง	4	3.85
2.หน่วยงาน สตช. ส่วนภูมิภาค	89	85.58
3.หน่วยงานอื่นๆ	11	10.58
รวม	104	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ หน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น หน่วยงาน สตช.ส่วนภูมิภาค ร้อยละ 85.58 รองลงมาคือ หน่วยงานอื่น ๆ ร้อยละ 10.58 และสตช.ส่วนกลาง ร้อยละ 3.85

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 2

คิดแบบประเมินความพึงพอใจ										
ลำดับ	รายการ	ระดับคะแนน					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1				
1	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	74	27	2	1		104.00	4.67	93.46	พอใจมากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	71	30	2	1		104.00	4.64	92.88	พอใจมากที่สุด
3	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	77	24	3			104.00	4.71	94.23	พอใจมากที่สุด
4	ราคาแบบพิมพ์ที่เหมาะสม	59	37	8			104.00	4.49	89.81	พึงพอใจมาก
5	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	71	29	4			104.00	4.64	92.88	พอใจมากที่สุด
6	คุณภาพของแบบพิมพ์ถูกต้อง	69	31	4			104.00	4.63	92.50	พอใจมากที่สุด
7	มีการบริการหลังการขายที่เหมาะสม	60	39	4	1		104.00	4.52	90.38	พอใจมากที่สุด
8	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	61	37	6			104.00	4.53	90.58	พอใจมากที่สุด
9	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	60	36	8			104.00	4.50	90.00	พึงพอใจมาก
10	สินค้าถึงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ทันต่อการใช้งาน	56	38	9	1		104.00	4.43	88.65	พึงพอใจมาก
11	ช่องทางการจัดส่งสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ	59	37	10			106.00	4.46	89.25	พึงพอใจมาก
12	อัตราค่าบริการในการจัดส่ง	52	38	13		1	104.00	4.35	86.92	พึงพอใจมาก
13	การแจ้งติดต่อ-ประสานงานก่อนจัดส่ง	60	37	6	1		104.00	4.50	90.00	พึงพอใจมาก
14	มารยาทในการให้บริการ	71	28	5			104.00	4.63	92.69	พอใจมากที่สุด
15	การดูแลสินค้าด้วยความใส่ใจและถูกต้อง	68	30	6			104.00	4.60	91.92	พอใจมากที่สุด
	รวม	968	498	90	5	1	1,562.00	4.55	91.40	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ ประเด็นผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ มากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราค่าบริการในการจัดส่ง ค่าเฉลี่ย 4.35 โดยเฉลี่ยค่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ คือ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.40

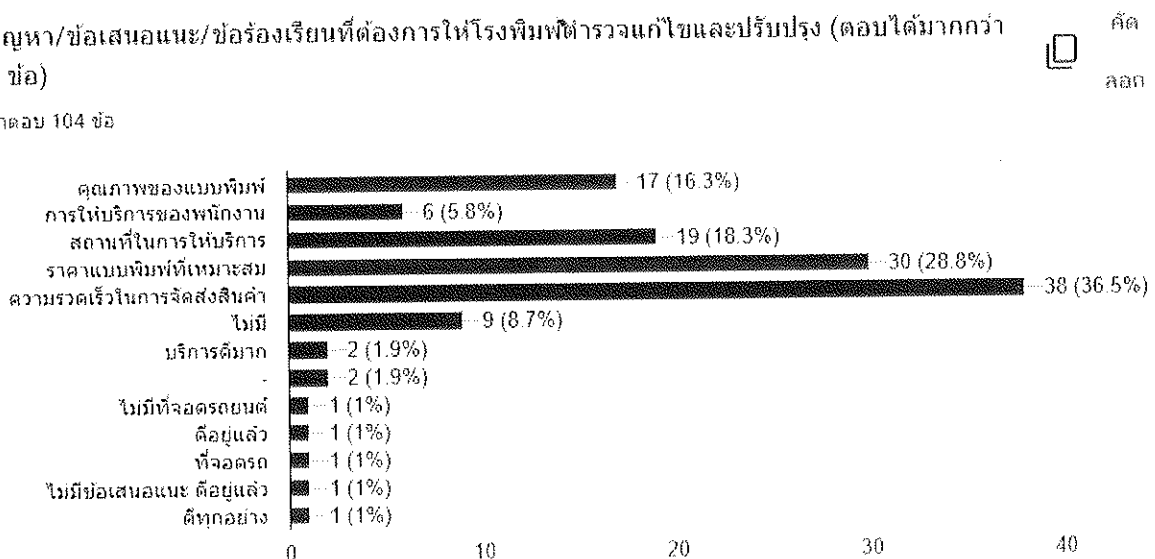
ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ต้องการให้โรงพยาบาลฯ ปรับปรุง

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คุณภาพของแบบพิมพ์	16	16.30
การให้บริการของพนักงาน	6	5.80
สถานที่การให้บริการ	19	18.30
ราคาแบบพิมพ์ที่เหมาะสม	30	28.80
ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า	38	36.50
อื่นๆ		
1.บริการดีมาก		
2.ไม่มีที่จอดรถยนต์		
3.คืออยู่แล้ว		
4.ดีทุกอย่าง		

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะที่โรงพยาบาลตำรวจต้องปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือ ราคาแบบพิมพ์ที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 28.80 และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ไม่มีที่จอดรถยนต์

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ต้องการให้โรงพยาบาลตำรวจแก้ไขและปรับปรุง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 104 ข้อ

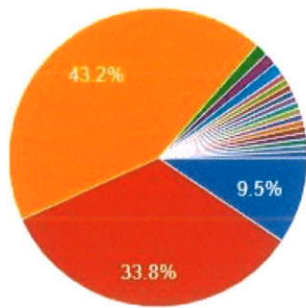


รู้จักโรงพยาบาลตำรวจจากช่องทางใด

ท่านรู้จักโรงพยาบาลตำรวจจากช่องทางไหน

คำตอบ 148 ข้อ

คัดลอก



- Facebook
- Line Official
- เพื่อน
- เว็บไซต์
- หน่วยงาน
- จากหน่วยงาน
- จากการติดต่อซื้อสินค้ามานานแล้ว
- ส่วนราชการ

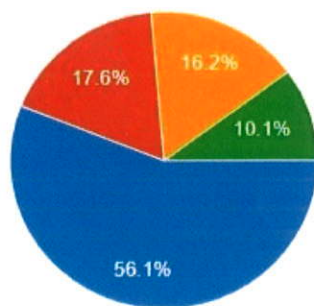
▲ 1/3 ▼

รูปแบบของการชำระค่าสินค้าและบริการ

รูปแบบของการชำระค่าสินค้าและบริการ

คำตอบ 148 ข้อ

คัดลอก



- ผ่านบัญชีธนาคาร
- Mobile Banking
- ชำระเงินสด
- อื่นๆ