



รายงานไฟ กรมสรรพสามิตร
เลขรับ ๔๖๙๓
วันที่ ๑๗-๗-๒๕๖๕
เวลา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สพด. โทร ๕๐

ที่ ๕๘๙ / ๒๕๖๕

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ ของโรงพยาบาล กรมสรรพสามิตร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

ปัจจุบันโรงพยาบาลมีลูกค้าหลักจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ คือ กรมสรรพสามิตร ประกอบด้วย ส่วนจัดหาและบริหารแสตมป์ คลังควบคุมและบริหารแสตมป์ ๒ (อุดสาหกรรม) และคลังพัสดุ สำนักบริหารการคลังและรายได้ ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาดซึ่งมีการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ จากหน่วยงานของกรมสรรพสามิตร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป

ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ ของโรงพยาบาล กรมสรรพสามิตร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และจากผลสำรวจพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งพิมพ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยคือ ๔.๕๗) และยังมีข้อเสนอแนะให้ต้องปรับปรุง ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาดซึ่งขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ ของโรงพยาบาล กรมสรรพสามิตร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเสนอผู้อำนวยการทราบ และส่งฝ่ายโรงพิมพ์ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะต่อไป

๙๙~ ~.

(นางสาวรำไพพรรณ รักประดิษฐ์)
เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจอาชูโส ๒

เรียน หัวหน้าฝ่ายผลิตไฟ

เพื่อโปรดเสนอผู้อำนวยการทราบ และส่งฝ่ายโรงพิมพ์ฯ

เรียน ผู้อำนวยการ

เพื่อโปรดทราบ และส่งฝ่ายโรงพิมพ์ฯ

(นายศักดิ์ระพี พ่องปัญญา)
หัวหน้าส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

(นายวิวัฒน์ชัย ตั้งประกอบกิจ)
หัวหน้าฝ่ายผลิตไฟ

ทราบ
ส่ง ผรพ.

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไฟ
๑๔ ส.ค. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ ของโรงพยาบาล กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2565

ตามที่ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ ของโรงพยาบาล กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำผลสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ ของโรงพยาบาล กรมสรรพสามิต ในด้านต่างๆ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยได้ทำการแจกแบบสำรวจให้แก่ลูกค้าหลัก (กรมสรรพสามิต) จำนวน 3 หน่วยงาน โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจดังนี้

1. รายละเอียดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ตำแหน่ง หน่วยงาน ประเภทสิ่งพิมพ์ที่ใช้บริการ ความถี่ของการมาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ ของโรงพยาบาล กรมสรรพสามิต

- 1) คุณภาพด้านงานพิมพ์
- 2) คุณภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) สิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1) การแนะนำองค์กรอื่นมาใช้บริการ

2. เกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเป็นมาตรประเมินค่าแบบ Likert Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยการแปลผลคะแนนของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลักเกณฑ์ดังนี้

● ระดับคะแนน	1 – 1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
● ระดับคะแนน	1.51 – 2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจ
● ระดับคะแนน	2.51 – 3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
● ระดับคะแนน	3.51 – 4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
● ระดับคะแนน	4.51 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลสำรวจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลเกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- 1.1 อายุระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 1 ท่าน
- 1.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 2 ท่าน

2. หน่วยงาน (กรมสรรพสามิต) ประกอบด้วย

- 2.1 คลังควบคุมและบริหารแสตมป์ 2 (อุตสาหกรรม)

2.2 คลังพัสดุสำนักบริหารการคลังและรายได้

2.3 ส่วนจัดหาและบริหารสแตมป์

3. ตำแหน่ง ประกอบด้วย

3.1 นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

3.2 นักวิชาการเงินและบัญชี

3.3 เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน

4. ประเภทสิ่งพิมพ์ที่ใช้บริการ ประกอบด้วย

(สิ่งพิมพ์ทั่วไป)

4.1 พิมพ์แฟ้มประเภทต่างๆ

4.2 พิมพ์หนังสือ

4.3 พิมพ์ใบเสร็จ

(สิ่งพิมพ์ประกอบการปลอมแปลง)

4.4 แสตมป์ยาสูบสำหรับยาสูบชนิดอื่น ที่ผลิตในราชอาณาจักรนอกจากบุหรี่ซิกาแรต
ขนาดบรรจุตั้งแต่ 20 กรัมขึ้นไป (สีฟ้า)

4.5 แสตมป์ยาสูบสำหรับยาสูบชนิดอื่น ที่ผลิตในราชอาณาจักรนอกจากบุหรี่ซิกาแรต
ขนาดบรรจุต่ำกว่า 20 กรัม (สีส้ม)

4.6 แสตมป์เครื่องดื่มสำหรับใช้ปิดภาชนะ เครื่องดื่มที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร (สีแดง)

4.7 แสตมป์เครื่องดื่มสำหรับใช้ปิดภาชนะ เครื่องดื่มที่ผลิตในราชอาณาจักร (สีน้ำเงิน)

4.8 เครื่องหมายแสดงการเสียภาษีของทางราชการสำหรับไฟ

5. ข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ของการมาใช้บริการสิ่งพิมพ์ ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มาใช้
บริการ 3-4 ครั้งต่อปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย

1. คุณภาพด้านงานพิมพ์		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.1	การพิสูจน์อักษรมีการตรวจสอบเนื้อหา ความหมายได้ถูกต้อง	4.67	มากที่สุด
1.2	สิ่งพิมพ์มีความครบถ้วน ถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการกำหนดไว้	4.67	มากที่สุด
1.3	ส่งสิ่งพิมพ์ให้ลูกค้าตรงตามเวลาที่กำหนด	4.33	มาก
1.4	ราคางานพิมพ์มีความเหมาะสมกับชิ้นงาน	4.67	มากที่สุด
1.5	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของสิ่งพิมพ์ที่ผลิตเสร็จในภาพรวม	4.67	มากที่สุด
2. คุณภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.67	มากที่สุด
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	4.33	มาก
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านสิ่งพิมพ์ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างดี	4.67	มากที่สุด
2.4	เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการกับลูกค้าทุกระดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	มากที่สุด
2.5	เจ้าหน้าที่ค่อยช่วยเหลือติดตามงาน และให้บริการอย่างใกล้ชิดตลอดจนได้รับงาน	4.67	มากที่สุด

3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1	สถานที่ให้บริการสะดวก หายใจยาก	4.67	มากที่สุด
3.2	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.67	มากที่สุด
3.3	สถานที่ให้บริการ มีจุดบริการรองรับผู้เข้ามาติดต่อ	4.33	มาก
3.4	สถานที่ให้บริการมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับผู้มาติดต่อ	4.33	มาก
	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	4.57	มากที่สุด

ผลสำรวจข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ โดยโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต โดยได้ทำการแจกแบบสำรวจให้แก่ลูกค้าหลัก (กรมสรรพสามิต) จำนวน 3 หน่วยงาน พบร่วมกับลูกค้ามีความทั่งพอด้วยในการใช้บริการสิ่งพิมพ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (**มีค่าเฉลี่ยคือ 4.57**) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ดังนี้

คุณภาพด้านงานพิมพ์ ด้านการพิสูจน์อักษรมีการตรวจสอบเนื้อหา ความหมายได้ถูกต้อง ด้านสิ่งพิมพ์มีความครบถ้วน ถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการกำหนดไว้ ด้านราคางานพิมพ์มีความเหมาะสมกับ งาน และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของสิ่งพิมพ์ที่ผลิตเสร็จในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (**มีค่าเฉลี่ยคือ 4.67**) ในจำนวนที่เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านสิ่งพิมพ์ให้ลูกค้าตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ใน ระดับมาก (**มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33**)

คุณภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านสิ่งพิมพ์ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างดี ด้านเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการกับลูกค้าทุกระดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ และด้านเจ้าหน้าที่ คุยข่าวเหลือติดตามงาน และให้บริการอย่างใกล้ชิดตลอดจนได้รับงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (**มีค่าเฉลี่ยคือ 4.67**) ในจำนวนที่เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว อยู่ใน ระดับมาก (**มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33**)

สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการสะดวก หายใจยาก และด้านสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด (**มีค่าเฉลี่ยคือ 4.67**) ในจำนวนที่เท่ากัน รองลงมาคือ ด้าน สถานที่ให้บริการ มีจุดบริการรองรับผู้เข้ามาติดต่อ และด้านสถานที่ให้บริการมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับผู้มา ติดต่อ อยู่ในระดับมาก (**มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33**) ในจำนวนที่เท่ากัน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการงานพิมพ์ ของโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต พบร่วกคู่ ทั่วอย่างมีความยินดีที่จะแนะนำองค์กรอื่นให้มาใช้บริการงานพิมพ์ และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ แบบพิมพ์ ใบเสร็จรับเงินแบบปรุกลาง มีการพิมพ์ขาด สองผลให้งานพิมพ์ในห้องมีเครบตามจำนวน และพบว่าบ่อยครั้ง ที่หน่วยงานตรวจสอบ จึงขอให้โรงงานไฟฟ้า ทำการตรวจสอบให้ครบตามจำนวนก่อนทำการจัดส่ง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ ของโรงพยาบาล กรมสรฐสามมิติ

คำชี้แจง

- แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ของ โรงพยาบาล กรมสรฐสามมิติ
- แบบสำรวจนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป, ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ, ข้อเสนอแนะอื่นๆ
- โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุ

1. น้อยกว่า 30 ปี

2. 31 – 45 ปี

3. 46 – 60 ปี

4. 61 ปีขึ้นไป

2. ตำแหน่ง

(ประดิษฐบุ)

3. หน่วยงาน

(กรมสรฐสามมิติ)

1. คลังควบคุมและบริหารasset 1 (สุรา)

2. คลังควบคุมและบริหารasset 2 (อุตสาหกรรม)

3. คลังพัสดุสำนักบริหารการคลังและรายได้

4. อื่นๆ (ระบุ).....

4. ประเภทสิ่งพิมพ์

(สิ่งพิมพ์ทั่วไป)

1. พิมพ์แฟ้มประเภทต่างๆ

2. พิมพ์ของต่างๆ

3. พิมพ์แบบฟอร์มต่างๆ

4. พิมพ์ปฏิทิน

5. พิมพ์หัวจดหมาย

6. พิมพ์ใบเสร็จ

7. พิมพ์สมุด

8. พิมพ์หนังสือ

9. พิมพ์สติ๊กเกอร์

10. พิมพ์โปสเตอร์

11. พิมพ์แผ่นพับ /ใบปลิว

12. พิมพ์การ์ด /บัตรเชิญ

13. พิมพ์นามบัตร

14. อื่นๆ (ระบุ).....

(สิ่งพิมพ์ปลอดภัยการปลอมแปลง)

15. asset บุหรี่ซิกาแรตขนาดบรรจุตั้งแต่ 20 กรัมขึ้นไป (สีฟ้า)

นอกจากบุหรี่ซิกาแรตขนาดบรรจุตั้งแต่ 20 กรัมขึ้นไป (สีฟ้า)

16. asset บุหรี่ซิกาแรตขนาดบรรจุตั้งแต่ 20 กรัม (สีส้ม)

นอกจากบุหรี่ซิกาแรตขนาดบรรจุตั้งแต่ 20 กรัม (สีส้ม)

17. asset เครื่องดื่มสำหรับใช้ปิดภายนะ เครื่องดื่มที่นำเข้ามาใน

ราชอาณาจักร (สีแดง)

18. แสตมป์เครื่องดื่มสำหรับใช้ปิดภาชนะ เครื่องดื่มที่ผลิตใน
ราชอาณาจักร (สีน้ำเงิน)

19. เครื่องหมายแสดงการเสียภาษีของทางราชการสำหรับไฟ

5. ความถี่ของการมาใช้บริการสิ่งพิมพ์ ต่อปี

1. 1-2 ครั้ง

2. 3-4 ครั้ง

3. มากกว่า 4 ครั้ง (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. คุณภาพด้านงานพิมพ์					
1.1 การใช้สูจันอักษรเมืองไทยตรวจสอบเนื้อหา ความหมายได้ถูกต้อง					
1.2 สิ่งพิมพ์มีความครบถ้วน ถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการกำหนดไว้					
1.3 ส่งสิ่งพิมพ์ให้ลูกค้าตั้งตามเวลาที่กำหนด					
1.4 ราคางานพิมพ์มีความเหมาะสมกับชิ้นงาน					
1.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของสิ่งพิมพ์ที่ผลิตเสร็จในภาพรวม					
2. คุณภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านสิ่งพิมพ์ สามารถตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างดี					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการกับลูกค้าทุกระดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.5 เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือติดตามงาน และให้บริการอย่างใกล้ชิดตลอดจนได้รับงาน					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาด ท้าไม่ยาก					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
3.3 สถานที่ให้บริการ มีจุดบริการรองรับผู้เข้ามาติดต่อ					
3.4 สถานที่ให้บริการมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับผู้มาติดต่อ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ท่านยินดีที่จะแนะนำองค์กรอื่นมาใช้บริการหรือไม่

1. แนะนำ

2. ไม่แนะนำ (ระบุ).....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ