บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สอจ.ภก โทร. ๐๗๖-๒๒๒๗๕๔ โทรสาร ๐๗๖-๒๑๖๙๑๘ E-mail:moi_phuket@industry.go.th

ที่ ภก ๐๐๓๓(๑)/ - **วันที่** ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ผ่าน หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

ด้วย กลุ่มนโยบายและแผน ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – มกราคม ๒๕๖๒ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มนโยบายและแผน จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – มกราคม ๒๕๖๒ เพื่อนำไปเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพวงแก้ว หลิมพัฒนวงศ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- ทราบ
- นำไปเผยแพร่ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ฯ ได้เลย

(นายวัชรินทร์ ไชยานุพงศ์)
อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑
****

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๙ คน สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง ๕ คน (ร้อยละ ๕๕.๕๖) เพศชาย ๔ คน (ร้อยละ ๔๔.๔๔) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑๑.๑๑) อายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๕๕.๕๖) อายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๓๓.๓๓) ประกอบอาชีพผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๙ ราย (ร้อยละ ๑๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๔	๔๔.๔๔
	หญิง	๕	๕๕.๕๖
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๙	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑	๑๑.๑๑
	๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๕๕.๕๖
	๔๑ – ๕๐ ปี	๓	๓๓.๓๓
	๕๑ ปีขึ้นไป		
	รวมทั้งสิ้น	๙	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา		
	รับราชการ		
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๙	๑๐๐.๐๐
	อื่น ๆ		
	รวมทั้งสิ้น	๙	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				๓๓.๓๓	๖๖.๖๗	๔.๖๗	๐.๕๐	๙๓.๓๓	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ				๕๕.๕๖	๔๔.๔๔	๔.๔๔	๐.๕๓	๘๘.๘๙	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				๔๔.๔๔	๕๕.๕๖	๔.๔๔	๐.๕๓	๘๘.๘๙	มาก
๔. การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง				๔๔.๔๔	๕๕.๕๖	๔.๕๖	๐.๕๓	๙๑.๑๑	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ				๓๓.๓๓	๖๖.๖๗	๔.๖๗	๐.๕๐	๙๓.๓๓	มากที่สุด
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน				๔๔.๔๔	๕๕.๕๖	๔.๕๖	๐.๕๓	๙๑.๑๑	มากที่สุด
รวม				๔๔.๔๔	๕๕.๕๖	๔.๕๖	๐.๔๖	๙๑.๑๑	มากที่สุด

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๑๑ ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ด้านการให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง และความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละร้อยละ ๙๑.๑๑ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจมาก ในด้านด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑
****

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๗ คน สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง ๒ คน (ร้อยละ ๒๘.๕๗) เพศชาย ๕ คน (ร้อยละ ๗๑.๔๓) อายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๗๑.๔๓) อายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑๔.๒๘) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑๔.๒๘) ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๗ ราย (ร้อยละ ๑๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๕	๗๑.๔๓
	หญิง	๒	๒๘.๕๗
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๗	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี		
	๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๗๑.๔๓
	๔๑ – ๕๐ ปี	๑	๑๔.๒๘
	๕๑ ปีขึ้นไป	๑	๑๔.๒๘
	รวมทั้งสิ้น	๗	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา		
	รับราชการ		
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๙	๑๐๐.๐๐
	อื่น ๆ		
	รวมทั้งสิ้น	๗	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				๔๒.๘๖	๕๗.๑๔	๔.๕๗	๐.๕๓	๙๑.๔๓	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ				๔๒.๘๖	๕๗.๑๔	๔.๕๗	๐.๕๓	๙๑.๔๓	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				๔๒.๘๖	๕๗.๑๔	๔.๕๗	๐.๕๓	๙๑.๔๓	มากที่สุด
๔. การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง				๔๒.๘๖	๕๗.๑๔	๔.๕๗	๐.๕๓	๙๑.๔๓	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ				๔๒.๘๖	๕๗.๑๔	๔.๕๗	๐.๕๓	๙๑.๔๓	มากที่สุด
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน				๒๘.๕๗	๗๑.๗๓	๔.๗๑	๐.๔๙	๙๔.๒๙	มากที่สุด
รวม				๔๐.๔๘	๕๙.๕๒	๔.๖๐	๐.๕๑	๙๑.๙๐	มากที่สุด

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๑.๙๐ และมีความพึงพอใจที่สุดในทุกด้าน

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๑
****

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐ คน สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง ๒ คน (ร้อยละ ๒๘.๕๗) เพศชาย ๕ คน (ร้อยละ ๗๑.๔๓) อายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๗๑.๔๓) อายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑๔.๒๘) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑๔.๒๘) ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๗ ราย (ร้อยละ ๑๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๔	๔๐.๐๐
	หญิง	๖	๖๐.๐๐
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒	๒๐.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๓๐.๐๐
	๔๑ – ๕๐ ปี	๒	๒๐.๐๐
	๕๑ ปีขึ้นไป	๓	๓๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา		
	รับราชการ		
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๑๐	๑๐๐.๐๐
	อื่น ๆ		
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๒	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ				๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๒	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	๔.๕๐	๐.๕๓	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง				๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๒	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ				๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๒	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน				๒๐.๐๐	๘๐.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๒	๙๖.๐๐	มากที่สุด
รวม				๓๘.๓๓	๖๑.๖๗	๔.๖๒	๐.๓๙	๙๒.๓๓	มากที่สุด

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๓๓ และมีความพึงพอใจที่สุดในทุกด้าน

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๒
****

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๘ คน สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง ๒ คน (ร้อยละ ๒๘.๕๗) เพศชาย ๕ คน (ร้อยละ ๗๑.๔๓) อายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๗๑.๔๓) อายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑๔.๒๘) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑๔.๒๘) ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๗ ราย (ร้อยละ ๑๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๓	๓๗.๕๐
	หญิง	๕	๖๒.๕๐
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๘	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี		
	๓๑ - ๔๐ ปี	๖	
	๔๑ – ๕๐ ปี	๑	
	๕๑ ปีขึ้นไป	๑	
	รวมทั้งสิ้น	๘	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา		
	รับราชการ		
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๕	๖๒.๕๐
	อื่น ๆ	๓	๓๗.๕๐
	รวมทั้งสิ้น	๘	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				๓๗.๕๐	๖๒.๕๐	๔.๖๓	๐.๕๒	๙๒.๕๐	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ			๑๒.๕๐	๒๕.๐๐	๖๒.๕๐	๔.๕๐	๐.๗๖	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	๔.๕๐	๐.๕๓	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง				๒๕.๐๐	๗๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๔๖	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ			๑๒.๕๐	๓๗.๕๐	๕๐.๐๐	๔.๓๘	๐.๗๔	๘๗.๕๐	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน				๒๕.๐๐	๗๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๔๖	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม			๔.๑๗	๓๓.๓๓	๖๒.๕๐	๔.๕๘	๑.๕๙	๙๑.๖๗	มากที่สุด

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๓๓ และมีความพึงพอใจที่สุดเกือบทุกด้าน ยกเว้น ระยะเวลาในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๕๐

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สอจ.ภก โทร. ๐๗๖-๒๒๒๗๕๔ โทรสาร ๐๗๖-๒๑๖๙๑๘ E-mail:moi_phuket@industry.go.th

ที่ ภก ๐๐๓๓(๑)/ - **วันที่** ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ผ่าน หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

ด้วย กลุ่มนโยบายและแผน ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มนโยบายและแผน จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เพื่อนำไปเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพวงแก้ว หลิมพัฒนวงศ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายบุญส่ง แก้วขาว)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

- ทภบ
- เพื่อดำเนินการ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร

(นายวัชรินทร์ ไชยานุพงศ์)
อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
****

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๙ คน สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๑๑ คน (ร้อยละ ๕๗.๘๙) เพศหญิง ๘ คน (ร้อยละ ๔๒.๑๑) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๒๑.๐๕) อายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๖ คน (ร้อยละ ๓๑.๕๘) อายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๕.๗๙) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน (ร้อยละ ๓๑.๕๘) ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๑๙ ราย (ร้อยละ ๑๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๑	๕๗.๘๙
	หญิง	๘	๔๒.๑๑
	ไม่ระบุ	-	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๙	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔	๒๑.๐๕
	๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๓๑.๕๘
	๔๑ – ๕๐ ปี	๓	๑๕.๗๙
	๕๑ ปีขึ้นไป	๖	๓๑.๕๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๙	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	-	
	รับราชการ	-	
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๑๙	๖๒.๕๐
	อื่น ๆ	-	๓๗.๕๐
	รวมทั้งสิ้น	๘	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	๖๘.๔๒	๓๑.๕๘	๔.๓๒	๐.๔๘	๘๖.๓๒	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	๕.๒๖	๕๗.๘๙	๓๖.๘๔	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	๑๖.๖๗	๓๘.๘๙	๔๔.๔๔	๔.๒๖	๐.๗๓	๘๕.๒๖	มาก
๔. การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง	-	-	๑๐.๕๓	๕๗.๘๙	๓๑.๕๘	๔.๒๑	๐.๖๓	๘๔.๒๑	มาก
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	๕.๒๖	๕๗.๘๙	๓๖.๘๔	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	๕๗.๘๙	๔๒.๑๑	๔.๔๒	๐.๕๑	๘๘.๔๒	มาก
รวม	-	-	๖.๑๙	๕๖.๖๔	๓๗.๑๗	๔.๓๑	๐.๕๐	๘๖.๑๔	มาก

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๑๔