บันทึกข้อความ

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

ที่ ภก ๐๐๓๓(๑)/ - **วันที่** ๕ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ผ่าน หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

ด้วย กลุ่มนโยบายและแผน ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มนโยบายและแผน จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ เพื่อนำไปเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพวงแก้ว หลิมพัฒนวงศ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายบุญส่ง แก้วขาว)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

- ทราบ
- เผยแพร่

(นายวัชรินทร์ ไชยานุพงศ์)
อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒
****

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๒ คน สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๑๓ คน (ร้อยละ ๕๗.๘๙) เพศหญิง ๙ 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	๑๓	๕๙.๑๐
	หญิง	๙	๔๐.๙๐
	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔	๑๘.๑๘
	๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๔๕.๔๕
	๔๑ – ๕๐ ปี	๕	๒๒.๗๓
	๕๑ ปีขึ้นไป	๓	๑๓.๖๔
	รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	๐	๐.๐๐
	รับราชการ	๐	๐.๐๐
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๒๑	๙๕.๔๕
	อื่น ๆ	๑	๔.๕๕
	รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	๙.๐๙	๕๔.๕๕	๓๖.๓๖	๔.๓๒	๐.๔๘	๘๖.๓๒	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	๔.๕๕	๕๔.๕๕	๔๐.๙๑	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	๙.๐๙	๔๐.๙๑	๕๐.๐๐	๔.๒๖	๐.๗๓	๘๕.๒๖	มาก
๔. การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง	-	-	๔.๕๕	๔๐.๙๑	๕๔.๕๕	๔.๒๑	๐.๖๓	๘๔.๒๑	มาก
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	๔.๕๕	๓๑.๘๒	๖๓.๖๔	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	๔.๕๕	๓๖.๓๖	๕๙.๐๙	๔.๔๒	๐.๕๑	๘๘.๔๒	มาก
รวม	-	-	๖.๐๖	๔๓.๑๘	๕๐.๗๖	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