



บันทึกข้อความ

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

ที่ ภก.๐๐๓๓(๑)/ - วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ผ่าน หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

ด้วย กลุ่มนโยบายและแผน ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มนโยบายและแผน จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒ เพื่อนำไปเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

จพ.

(นางสาวพวงแก้ว หลิมพัฒน์วงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายบุญส่ง แคว้งขาว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ รักษาการราชการแทน
อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๒

(นายบุญส่ง แคว้งขาว)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๐ คน สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๑๒ คน (ร้อยละ ๖๐.๐๐) เพศหญิง ๘ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐) อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๕.๐๐) อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๒๕.๐๐) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๒๐.๐๐) ประกอบอาชีพ นักศึกษา จำนวน ๑ ราย (ร้อยละ ๕.๐๐) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ ราย (ร้อยละ ๑๐.๐๐) ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๑๗ ราย (ร้อยละ ๘๕.๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๒	๖๐.๐๐
	หญิง	๘	๔๐.๐๐
	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๘	๔๐.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๕.๐๐
	๕๑ ปีขึ้นไป	๔	๒๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	๑	๕.๐๐
	รับราชการ	๒	๑๐.๐๐
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๑๗	๘๕.๐๐
	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	๕.๐๐	๕๕.๐๐	๔๐.๐๐	๔.๓๒	๐.๔๘	๘๖.๓๒	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	-	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	๗๐.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๒๖	๐.๗๓	๘๕.๒๖	มาก
๔. การให้บริการ ครบคลุมและพอเพียง	-	-	๕.๐๐	๗๕.๐๐	๒๐.๐๐	๔.๒๑	๐.๖๓	๘๔.๒๑	มาก
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	-	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	๖๕.๐๐	๓๕.๐๐	๔.๔๒	๐.๕๑	๘๘.๔๒	มาก
รวม	-	-	๑.๖๗	๖๖.๖๗	๓๑.๖๗	๔.๓๑	๐.๕๐	๘๖.๑๔	มาก

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

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