



บันทึกข้อความ

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

ที่ ภก ๐๐๓๓(๑)/ - วันที่ - ๓ ก.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ.....

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ผ่าน หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

ด้วย กลุ่มนโยบายและแผน ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มนโยบายและแผน จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ เพื่อนำไปเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพวงแก้ว หลิมพัฒน์วงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายบุญส่ง แก้วขาว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๐ คน สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๖ คน (ร้อยละ ๓๐.๐๐) เพศหญิง ๑๔ คน (ร้อยละ ๗๐.๐๐) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๒๐.๐๐) อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙ คน (ร้อยละ ๔๕.๐๐) อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๒๕.๐๐) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๐) ประกอบอาชีพ นักศึกษา จำนวน ๔ ราย (ร้อยละ ๓๕.๐๐) ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ ราย (ร้อยละ ๒๐.๐๐) ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๙ ราย (ร้อยละ ๔๕.๐๐) อื่นๆ จำนวน ๔ ราย (ร้อยละ ๒๐.๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๖	๓๐.๐๐
	หญิง	๑๔	๗๐.๐๐
	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔	๒๐.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๔๕.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๕.๐๐
	๕๑ ปีขึ้นไป	๒	๑๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	๓	๓๕.๐๐
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๒๐.๐๐
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๙	๔๕.๐๐
	อื่น ๆ	๔	๒๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	๓๐.๐๐	๗๐.๐๐	๔.๓๒	๐.๔๘	๘๖.๓๒	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	-	๓๕.๐๐	๖๕.๐๐	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	๕.๐๐	๓๐.๐๐	๖๕.๐๐	๔.๒๖	๐.๗๓	๘๕.๒๖	มาก
๔. การให้บริการ ครบคลุมและพอเพียง	-	-	-	๓๐.๐๐	๗๐.๐๐	๔.๒๑	๐.๖๓	๘๔.๒๑	มาก
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	-	๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	๓๐.๐๐	๗๐.๐๐	๔.๔๒	๐.๕๑	๘๘.๔๒	มาก
รวม	-	-	๐.๘๓	๓๒.๕๐	๖๖.๖๗	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