



บันทึกข้อความ

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

ที่ ภก ๐๐๓๓(๑)/ - วันที่ ๒๕ ส.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ผ่าน หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

ด้วย กลุ่มนโยบายและแผน ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มนโยบายและแผน จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ เพื่อนำไปเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๒๗/๒

(นางสาวพวงแก้ว หลิมพัฒน์วงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายบุญส่ง แก้วขาว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ รักษาการราชการแทน
อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต

(นายบุญส่ง แก้วขาว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๓ คน สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๘ คน (ร้อยละ ๓๕.๐๐) เพศหญิง ๑๕ คน (ร้อยละ ๖๕.๐๐) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๓.๐๔) อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๔๗.๘๓) อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๒๑.๗๔) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๑๗.๓๙) 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	๘	๓๕.๐๐
	หญิง	๑๕	๖๕.๐๐
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓	๑๓.๐๔
	๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๔๗.๘๓
	๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๑.๗๔
	๕๐ ปีขึ้นไป	๔	๑๗.๓๙
	รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	-	-
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๑๓.๐๔
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๒๐	๘๖.๙๖
	อื่นๆ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	๔.๓๕	๔๓.๔๘	๕๒.๑๗	๔.๔๘	๐.๕๙	๘๙.๕๗	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	-	๕๖.๕๒	๔๓.๔๘	๔.๔๓	๐.๕๑	๘๘.๗๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	๔.๓๕	๔๓.๔๘	๕๒.๑๗	๔.๔๘	๐.๕๙	๘๙.๕๗	มาก
๔. การให้บริการ ครบคลุมและพอเพียง	-	-	-	๔๓.๔๘	๕๖.๕๒	๔.๕๗	๐.๕๑	๙๑.๓๐	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	๔.๓๕	๕๖.๕๒	๓๙.๑๓	๔.๓๕	๐.๕๗	๘๖.๙๖	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	๕๖.๕๒	๔๓.๔๘	๔.๔๓	๐.๕๑	๘๘.๗๐	มาก
รวม	-	-	๒.๑๗	๕๐.๐๐	๔๗.๘๓	๔.๔๖	๐.๔๗	๘๙.๑๓	มาก

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๑๓