



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สอจ.ภก.โทร. ๐๗๖-๒๒๒๓๕๔ โทรสาร ๐๗๖-๒๑๖๙๑๘ E-mail:moi_phuket@industry.go.th.....

ที่ ภก.๐๐๓๓(๑)/ - วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ.....

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ผ่าน หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

ด้วย กลุ่มนโยบายและแผน ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มนโยบายและแผน จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๒ เพื่อนำไปเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวพวงแก้ว หลิมพัฒน์วงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



(นายบุญส่ง แก้วขาว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

-ททข



(นายวัชรินทร์ ไชยานุพงศ์)
อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๒

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐ คน สืบค้นโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๙ คน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) เพศหญิง ๑ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๐) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๐ คน (ร้อยละ ๐.๐๐) อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๐) อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๐) ประกอบอาชีพ นักศึกษา จำนวน ๐ ราย (ร้อยละ ๐.๐๐) ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๐ ราย (ร้อยละ ๐.๐๐) ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๑๐ ราย (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐) อื่นๆ จำนวน ๐ ราย (ร้อยละ ๐.๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๙	๙๐.๐๐
	หญิง	๑	๑๐.๐๐
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๘	๘๐.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	-	-
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๑๐.๐๐
	๕๑ ปีขึ้นไป	๑	๑๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	-	-
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
	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	-	-	๑๐.๐๐	๖๐.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๒๐	๐.๖๓	๘๔.๐๐	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	๑๐.๐๐	๖๐.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๒๐	๐.๖๓	๘๔.๐๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	๑๐.๐๐	๓๐.๐๐	๖๐.๐๐	๔.๕๐	๐.๗๑	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง	-	-	๑๐.๐๐	๖๐.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๒๐	๐.๖๓	๘๔.๐๐	มาก
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	๑๐.๐๐	๔๐.๐๐	๕๐.๐๐	๔.๔๐	๐.๗๐	๘๘.๐๐	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	๑๐.๐๐	๖๐.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๒๐	๐.๖๓	๘๔.๐๐	มาก
รวม	-	-	๑๐.๐๐	๕๑.๖๗	๓๘.๓๓	๔.๒๘	๒.๑๗	๘๕.๖๗	มาก

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ หรือร้อยละ ๘๕.๖๗

๓. ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -