



บันทึกข้อความ

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

ที่ ภก.๐๐๓๓(๑)/ - วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ผ่าน หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

ด้วย กลุ่มนโยบายและแผน ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มนโยบายและแผน จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อนำไปเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

จพล

(นางสาวพวงแก้ว หลิมพัฒน์วงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

จพล
๕ พ.ย. ๖๒

นายพิทักษ์ บุญคงแก้ว

(นายพิทักษ์ บุญคงแก้ว)
อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐ คน สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๖ คน (ร้อยละ ๖๐.๐๐) เพศหญิง ๔ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐) 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 สรุปร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๖	๖๐.๐๐
	หญิง	๔	๔๐.๐๐
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๘	๘๐.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๐	๐.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑	๑๐.๐๐
	๕๑ ปีขึ้นไป	๑	๑๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	๐	-
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๑๐	๑๐๐.๐๐
	อื่น ๆ	๐	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	๔.๒๐	๐.๔๒	๘๔.๐๐	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	-	๘๐.๐๐	๑๐.๐๐	๔.๑๐	๐.๓๒	๘๒.๐๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	๔.๔๐	๐.๕๒	๘๘.๐๐	มาก
๔. การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง	-	-	-	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	๔.๔๐	๐.๕๒	๘๘.๐๐	มาก
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	-	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	๔.๔๐	๐.๕๒	๘๘.๐๐	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	๗๐.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๓๐	๐.๔๘	๘๖.๐๐	มาก
รวม	-	-	-	๗๐.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๓๐	๐.๕๕	๘๖.๐๐	มาก

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ หรือร้อยละ ๘๖.๐๐

๓. ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี