



บันทึกข้อความ

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

ที่ ภก ๐๐๓๓(๑)/ - วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ผ่าน หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

ด้วย กลุ่มนโยบายและแผน ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๓ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเดือนเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มนโยบายและแผน จึงขอรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๓ เพื่อนำไปเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑๗๒

(นางสาวพวงแก้ว ทลิสมพัฒน์วงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายบุญส่ง แก้วขาว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

๑๗๒/๓๗๗๗๗

๑๗๒-๑๗๒

(นายพิทักษ์ บุญคงแก้ว)

อุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต

**รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓**

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๓ คน สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง ๖ คน (ร้อยละ ๔๖.๑๕) เพศชาย ๗ คน (ร้อยละ ๕๓.๘๕) อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙ คน (ร้อยละ ๖๙.๒๓) อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๓๐.๗๗) ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๑๑ ราย (ร้อยละ ๘๔.๖๒) อื่นๆ จำนวน ๒ ราย (ร้อยละ ๑๕.๓๘) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๗	๕๓.๘๕
	หญิง	๖	๔๖.๑๕
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๓	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	-	-
	๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๖๙.๒๓
	๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๓๐.๗๗
	๕๑ ปีขึ้นไป	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๓	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	-	-
	รับราชการ	-	-
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๑๑	๘๔.๖๒
	อื่น ๆ	๒	๑๕.๓๘
	รวมทั้งสิ้น	๑๓	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	๕๓.๘๕	๔๖.๑๕	๔.๔๖	๐.๕๒	๘๔.๖๒	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	๗.๖๙	๕๓.๘๕	๓๘.๔๖	๔.๓๑	๐.๖๓	๘๖.๑๕	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	๕๓.๘๕	๔๖.๑๕	๔.๔๖	๐.๕๒	๘๔.๖๒	มาก
๔. การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง	-	-	-	๓๘.๔๖	๖๑.๕๔	๔.๖๒	๐.๕๑	๙๒.๓๑	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	-	๖๙.๒๓	๓๐.๗๗	๔.๓๑	๐.๔๘	๘๖.๑๕	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
รวม	-	-	๑.๒๘	๔๔.๘๗	๕๓.๘๕	๔.๕๓	๑.๖๒	๙๐.๕๑	มากที่สุด

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๕๑ และมีความพึงพอใจที่สุดในทุกด้าน

๓. ปัญหา/อุปสรรค

- ไม่มี