

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๗ คน สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๑๘ คน (ร้อยละ ๖๗.๐๐) เพศหญิง ๙ คน (ร้อยละ ๓๓.๐๐) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๓๗.๐๔) อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙ คน (ร้อยละ ๓๓.๓๓) อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๒๙.๖๓) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๐ คน (ร้อยละ ๐.๐๐) ประกอบอาชีพ นักศึกษา จำนวน ๐ ราย (ร้อยละ ๐.๐๐) ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๐ ราย (ร้อยละ ๐.๐๐) ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๒๗ ราย (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐) อื่นๆ จำนวน ๐ ราย (ร้อยละ ๐.๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปลค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๘	๖๗.๐๐
	หญิง	๙	๓๓.๐๐
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๒๗	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๐	๓๗.๐๔
	๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๓๓.๓๓
	๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๒๙.๖๓
	๕๑ ปีขึ้นไป	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๒๗	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	-	-
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๒๗	๑๐๐.๐๐
	อื่น ๆ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๒๗	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปลค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	๗.๔๑	๖๖.๖๗	๒๕.๙๓	๔.๖๑	๐.๕๒	๙๒.๑๗	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	๒๒.๒๒	๖๒.๙๖	๑๔.๘๑	๔.๒๖	๐.๖๔	๘๕.๒๒	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	๒๒.๒๒	๖๒.๙๖	๑๔.๘๑	๔.๓๐	๐.๖๑	๘๖.๐๙	มาก
๔. การให้บริการ ครบคลุมและพอเพียง	-	-	๓๓.๓๓	๕๑.๘๕	๑๔.๘๑	๔.๒๒	๐.๖๗	๘๔.๓๕	มาก
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	๑๘.๕๒	๖๒.๙๖	๑๘.๕๒	๔.๓๙	๐.๖๑	๘๗.๘๓	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	๑๑.๑๑	๖๒.๙๖	๒๕.๙๓	๔.๕๗	๐.๕๘	๙๑.๓๐	มากที่สุด
รวม	-	-	๑๙.๑๔	๖๑.๗๓	๑๙.๑๔	๔.๓๙	๐.๕๓	๘๗.๘๓	มาก

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘๓