

รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๒ คน สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๘ คน (ร้อยละ ๖๖.๖๗) เพศหญิง ๔ คน (ร้อยละ ๓๓.๓๓) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๑๖.๖๗) อายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๖ คน (ร้อยละ ๕๐.๐๐) อายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๓๓.๓๓) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๐ คน (ร้อยละ ๐.๐๐) ประกอบอาชีพ นักศึกษา จำนวน ๐ ราย (ร้อยละ ๐.๐๐) ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ ราย (ร้อยละ ๘.๓๓) ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๑๑ ราย (ร้อยละ ๙๑.๖๗) อื่นๆ จำนวน ๐ ราย (ร้อยละ ๐.๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๘	๖๖.๖๗
	หญิง	๔	๓๓.๓๓
	ไม่ระบุ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๒	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒	๑๖.๖๗
	๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๕๐.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๓๓.๓๓
	๕๐ ปีขึ้นไป	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๒	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	-	-
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๘.๓๓
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๑๑	๙๑.๖๗
	อื่น ๆ	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๑๒	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๔.๒๕	๐.๔๒	๘๕.๐๐	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	-	๘๑.๖๗	๘.๓๓	๔.๐๘	๐.๒๙	๘๑.๖๗	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๔.๓๓	๐.๔๙	๘๖.๖๗	มาก
๔. การให้บริการ ครบคลุมและพอเพียง	-	-	-	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๔.๓๓	๐.๔๙	๘๖.๖๗	มาก
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	-	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๔.๓๓	๐.๔๙	๘๖.๖๗	มาก
๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๔.๓๓	๐.๔๙	๘๖.๖๗	มาก
รวม	-	-	-	๗๒.๒๒	๒๗.๗๘	๔.๒๘	๐.๔๙	๘๕.๕๖	มาก

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ หรือร้อยละ ๘๕.๕๖

๓. ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี