

**รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒**

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๐ คน สืบค้นโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย ๑๒ คน (ร้อยละ ๖๐.๐๐) เพศหญิง ๘ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐) อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑๕.๐๐) อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๒๕.๐๐) อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๒๐.๐๐) ประกอบอาชีพ นักศึกษา จำนวน ๑ ราย (ร้อยละ ๕.๐๐) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ ราย (ร้อยละ ๑๐.๐๐) ผู้ประกอบการและพนักงานบริษัท จำนวน ๑๗ ราย (ร้อยละ ๘๕.๐๐) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๒	๖๐.๐๐
	หญิง	๘	๔๐.๐๐
	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๘	๔๐.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๕.๐๐
	๕๑ ปีขึ้นไป	๔	๒๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๒	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา	๑	๕.๐๐
	รับราชการ	๒	๑๐.๐๐
	ผู้ประกอบการ/พนักงานบริษัท	๑๗	๘๕.๐๐
	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๒๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

ตารางที่ ๒ สรุปร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	๕.๐๐	๕๕.๐๐	๔๐.๐๐	๔.๓๒	๐.๔๘	๘๖.๓๒	มาก
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ	-	-	-	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	๗๐.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๒๖	๐.๗๓	๘๕.๒๖	มาก
๔. การให้บริการ ครบคลุมและพอเพียง	-	-	๕.๐๐	๗๕.๐๐	๒๐.๐๐	๔.๒๑	๐.๖๓	๘๔.๒๑	มาก
๕. ระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	-	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	๔.๓๒	๐.๕๘	๘๖.๓๒	มาก
๖. ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	๖๕.๐๐	๓๕.๐๐	๔.๔๒	๐.๕๑	๘๘.๔๒	มาก
รวม	-	-	๑.๖๗	๖๖.๖๗	๓๑.๖๗	๔.๓๑	๐.๕๐	๘๖.๑๔	มาก

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ๖ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการ ครอบคลุมและพอเพียง, ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๑๔