

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการ ความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้เก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งผลจากการสำรวจจะนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นที่พึงพอใจตอบสนองต่อความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา หน่วยงานภาครัฐเป็นที่เชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจต่อประชาชนผู้รับบริการดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดบริการของส่วนราชการต่าง ๆ มีกลุ่มเป้าหมาย ๔ กลุ่ม ประกอบด้วย ๑) กลุ่มนโยบายและแผนงาน ๒) กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ๓) กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม และ ๔) กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม โดยสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน รวมถึงสำรวจความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งได้กำหนดคำถามในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาอย่างชัดเจน โดยมีผู้ตอบ แบบสำรวจรวม ๑,๓๒๐ ชุด สามารถสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ การให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๕.๖๕ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๕.๒๒ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๔๗ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

๔. การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ ที่ตรงต่อความต้องการความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๗.๘๒ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

๕. ระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ ตรงต่อความต้องการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๘.๖๕ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดใน การให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติอย่าง ไม่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘๘.๕๕ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจ

เพศ	ชาย ๑๗๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐
	หญิง ๑,๑๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๑๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗
	๓๐ - ๔๐ ปี ๕๙๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี ๓๐๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓
	๕๑ ปีขึ้นไป ๓๐๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี ๓๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
	ปริญญาตรี ๘๒๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๗
	สูงกว่าปริญญาตรี ๑๖๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๓
อาชีพ	นักศึกษา ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๖
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๗๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๓
	ผู้ประกอบการ/พนักงานเอกชน ๔๔๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๖
	อื่นๆ ๑๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓
เรื่องที่มาติดต่อ	จำแนกเป็น	
	งานธุรการ ๔๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๖
	งานชำระค่าธรรมเนียม ๑๖๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๖
	งานพัสดุ ๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓
	งานเกี่ยวกับใบอนุญาต ๒๗๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๖
	งานส่งเสริมอุตสาหกรรม ๒๔๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓
งานด้านอื่นๆ ๑๘๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๓	

สรุป :

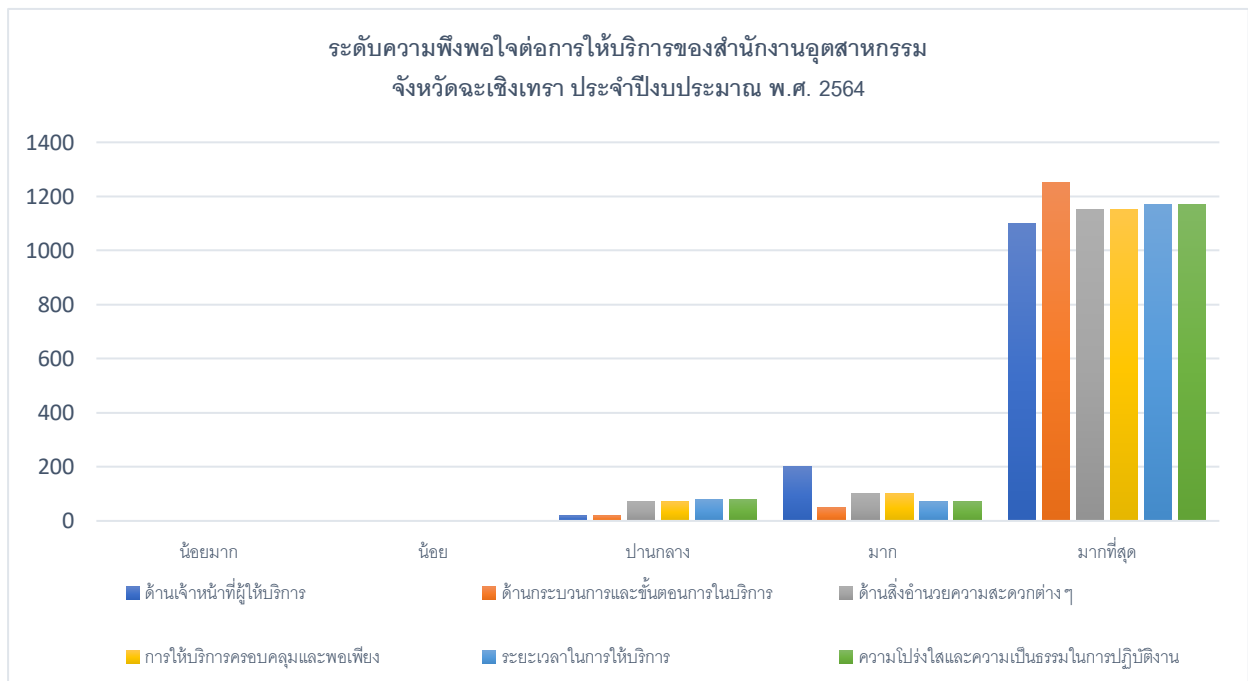
ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อการบริการที่ได้รับ ณ จุดบริการ สำหรับความ เชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการโดยรวม ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สุภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ รวมถึงระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ และการจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับงานที่หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการได้ดีและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความชัดเจนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ ๙๕.๒๒ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ ๘๘.๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตามผู้รับบริการยังเห็นว่า ควรมีการปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ด้านสถานที่ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อุตสาหกรรมจังหวัด เป็นต้น

แนวทางในการพัฒนา :

หน่วยงานภาครัฐต้องส่งเสริมการพัฒนาในเชิงระบบ เช่น การกำหนดโครงสร้าง หลักการ หลักการ ปฏิบัติของงานด้านการให้บริการ รวมตลอดถึงการพัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการ เช่น การฝึกอบรมการติดต่อสื่อสารความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดช่องทาง แนวทางที่ส่วนราชการจะ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้น การส่งเสริมงานสารสนเทศเพื่อการ บริการประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่ง สามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว กว้างขวาง และต่อเนื่อง



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

โปรดให้ข้อมูลโดยการกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ()

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.) เพศ () ชาย () หญิง
2.) อายุ () ต่ำกว่า 30 ปี () 30-40 ปี
() 41-50 ปี () 51 ปีขึ้นไป
3.) การศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
4.) อาชีพ () นักศึกษา () ราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() ผู้ประกอบการ/พนักงานเอกชน () อื่น ๆ ระบุ.....

2. เรื่องที่มาติดต่อ

- () งานธุรการ () งานชำระค่าธรรมเนียม () งานส่งเสริมอุตสาหกรรม
() งานพัสดุ () งานเกี่ยวกับใบอนุญาต () งานด้านอื่น ๆ

3. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

- | | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|---|---------|------|---------|-----|-----------|
| 1.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | () | () | () | () | () |
| 2.) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | () | () | () | () | () |
| 3.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ | () | () | () | () | () |
| 4.) การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง | () | () | () | () | () |
| 5.) ระยะเวลาในการให้บริการ | () | () | () | () | () |
| 6.) ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน | () | () | () | () | () |

4. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....

5. วันที่กรอกข้อมูล

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
รอบ ๖ เดือน(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการ ความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้เก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งผลจากการสำรวจจะนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นที่พึงพอใจตอบสนองต่อความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา หน่วยงานภาครัฐเป็นที่เชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจต่อประชาชนผู้รับบริการดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดบริการของส่วนราชการต่าง ๆ มีกลุ่มเป้าหมาย ๔ กลุ่ม ประกอบด้วย ๑) กลุ่มนโยบายและแผนงาน ๒) กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ๓) กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม และ ๔) กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม โดยสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง ระยะเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน รวมถึงสำรวจความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งได้กำหนดคำถามในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาอย่างชัดเจน โดยมีผู้ตอบ แบบสำรวจรวม ๔๙๔ ชุด สามารถสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ การให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๗.๕๖ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๗.๙๗ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๖.๑๓ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด
๔. การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ ที่ตรงต่อความต้องการความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๗.๘๓ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

๕. ระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดใน การให้บริการ ตรงต่อความต้องการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔๘.๒๙ จากผู้กรอกแบบสอบถาม ทั้งหมด

๖. ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดใน การให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติอย่าง ไม่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔๗.๑๗ จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจ

เพศ	ชาย ๖๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐
	หญิง ๔๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๘๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐
	๓๐ - ๔๐ ปี ๒๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี ๙๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
	๕๑ ปีขึ้นไป ๖๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี ๙๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐
	ปริญญาตรี ๒๖๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐
	สูงกว่าปริญญาตรี ๑๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐
อาชีพ	นักศึกษา ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๔๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐
	ผู้ประกอบการ/พนักงานเอกชน ๓๙๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐
	อื่นๆ ๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐
เรื่องที่มาติดต่อ	จำแนกเป็น	
	งานธุรการ ๑๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐
	งานชำระค่าธรรมเนียม ๑๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐
	งานพัสดุ ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐
	งานเกี่ยวกับใบอนุญาต ๙๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
	งานส่งเสริมอุตสาหกรรม ๔๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
	งานด้านอื่นๆ ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

สรุป :

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อการบริการที่ได้รับ ณ จุดบริการ สำหรับความ เชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการโดยรวม ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สุภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ รวมถึงระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ และการจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สำหรับงานที่หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการได้ดีและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความชัดเจน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ ๙๗.๙๗ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ ๙๘.๒๙ อยู่ในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตามผู้รับบริการยังเห็นว่า ควรมีการปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ด้านสถานที่ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อุตสาหกรรมจังหวัด เป็นต้น

แนวทางในการพัฒนา :

หน่วยงานภาครัฐต้องส่งเสริมการพัฒนาในเชิงระบบ เช่น การกำหนดโครงสร้าง หลักการ หลักการ ปฏิบัติของงานด้านการให้บริการ รวมตลอดถึงการพัฒนาคูคณากรที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการ เช่น การฝึกอบรมการติดต่อสื่อสารความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดช่องทาง แนวทางที่ส่วนราชการจะ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้น การส่งเสริมงานสารสนเทศเพื่อการ บริการประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่ง สามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว กว้างขวาง และต่อเนื่อง

แบบสอบถาม ความพึงพอใจ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการ

ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

โปรดให้ข้อมูลโดยการกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ()

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.) เพศ () ชาย () หญิง
2.) อายุ () ต่ำกว่า 30 ปี () 30-40 ปี
() 41-50 ปี () 51 ปีขึ้นไป
3.) การศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
4.) อาชีพ () นักศึกษา () ราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() ผู้ประกอบการ/พนักงานเอกชน () อื่น ๆ ระบุ.....

2. เรื่องที่มาติดต่อ

- () งานธุรการ () งานชำระค่าธรรมเนียม () งานส่งเสริมอุตสาหกรรม
() งานพัสดุ () งานเกี่ยวกับใบอนุญาต () งานด้านอื่น ๆ

3. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

- | | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
|---|---------|------|---------|-----|-----------|
| 1.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | () | () | () | () | () |
| 2.) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | () | () | () | () | () |
| 3.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ | () | () | () | () | () |
| 4.) การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง | () | () | () | () | () |
| 5.) ระยะเวลาในการให้บริการ | () | () | () | () | () |
| 6.) ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน | () | () | () | () | () |

4. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....

5. วันที่กรอกข้อมูล

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ 2565

(รอบ 6 เดือน) (ตุลาคม 2564-มีนาคม 2565)

ลำดับ	กิจกรรมการให้บริการ	ความพึงพอใจร้อยละ					
		ตค.64	พย.64	ธค.64	มค.65	กพ.65	มีค.65
กลุ่มนโยบายและแผนงาน							
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.00	100.00	100.00	100.00	99.00	100.00
2	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	98.00	98.00	96.00	100.00	100.00	100.00
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	92.00	95.00	100.00	100.00	98.00	94.00
4	การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5	ระยะเวลาในการให้บริการ	99.00	100.00	100.00	97.00	100.00	100.00
6	ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม							
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.50	95.00	98.00	99.00	95.00	94.00
2	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	91.32	92.00	100.00	96.00	100.00	100.00
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	97.00	95.00	95.00	94.00	98.00	95.00
4	การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง	96.00	91.00	98.00	99.00	97.00	98.00
5	ระยะเวลาในการให้บริการ	99.00	93.00	100.00	91.00	100.00	100.00
6	ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	92.00	91.00	85.00	90.00	95.00	94.00
กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม							
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.00	98.00	100.00	100.00	95.00	100.00
2	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	92.00
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	100.00	95.00	91.00	95.00	98.00	100.00
4	การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง	94.00	98.00	100.00	100.00	97.00	100.00
5	ระยะเวลาในการให้บริการ	99.00	100.00	100.00	97.00	100.00	100.00
6	ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	100.00	100.00	100.00	98.00	99.00	99.00
กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่							
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.00	95.00	94.00	95.00	98.00	95.00
2	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	96.00	100.00	100.00	92.00	100.00	100.00
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	94.00	98.00	95.00	95.00	95.00	98.00
4	การให้บริการครอบคลุมและพอเพียง	99.00	97.00	98.00	91.00	98.00	97.00
5	ระยะเวลาในการให้บริการ	91.00	100.00	100.00	93.00	100.00	100.00
6	ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	98.00	96.00	99.00	98.00	99.00	99.00

ความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประจำปีงบประมาณ 2565

(รอบ 6 เดือน) (ตุลาคม 2564-มีนาคม 2565)

