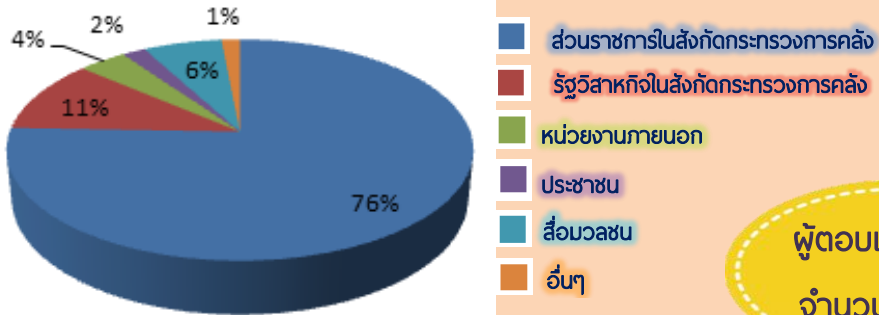




สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของ สป.กค. และ สร.กค. (ปี 2563)

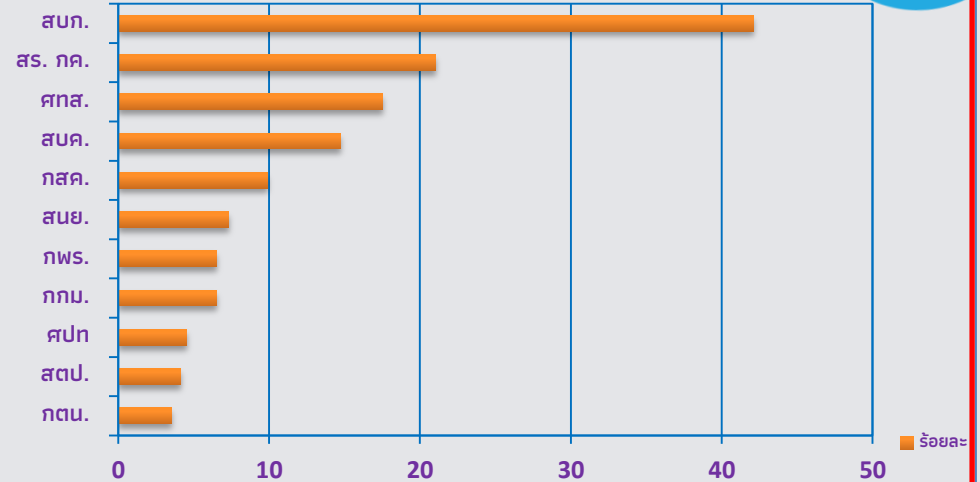


กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผู้ตอบแบบสำรวจ
จำนวน 466 คน

หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการ



ผู้รับบริการพึงพอใจในภาพรวมค่าเฉลี่ย 74%

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.6	มาก
2. การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	3.7	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.7	มาก
4. การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.7	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.7	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.7	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นกันเอง	3.8	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.7	มาก
9. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลายช่องทาง	3.8	มาก
10. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.8	มาก
11. มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	3.5	มาก
12. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการติดต่อราชการไว้อย่างชัดเจน	3.6	มาก
13. อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และปลอดภัย	3.7	มาก
14. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่อการใช้งาน	3.7	มาก
15. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย	3.7	มาก

หมายเหตุ การแปลค่าระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยมาก

ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอบสนองความต้องการได้รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นหน่วยงานที่ทันสมัย และมีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน ต้องการให้ปรับปรุง

- ผู้รับบริการต้องการให้บริการที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- สถานที่จอดรถให้สามารถรองรับได้อย่างเพียงพอ
- การติดต่อประสานงานและการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ท่วงถึง
- เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญที่สามารถตอบสนองความต้องการได้
- เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการให้บริการมีความทันสมัย ใช้งานง่าย และรวดเร็ว
- มีช่องทางการติดต่อได้หลายช่องทาง