

# บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

## (Executive Summary)



กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

### ขอบเขตการดำเนินงาน

เพื่อการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ประเด็น ได้แก่

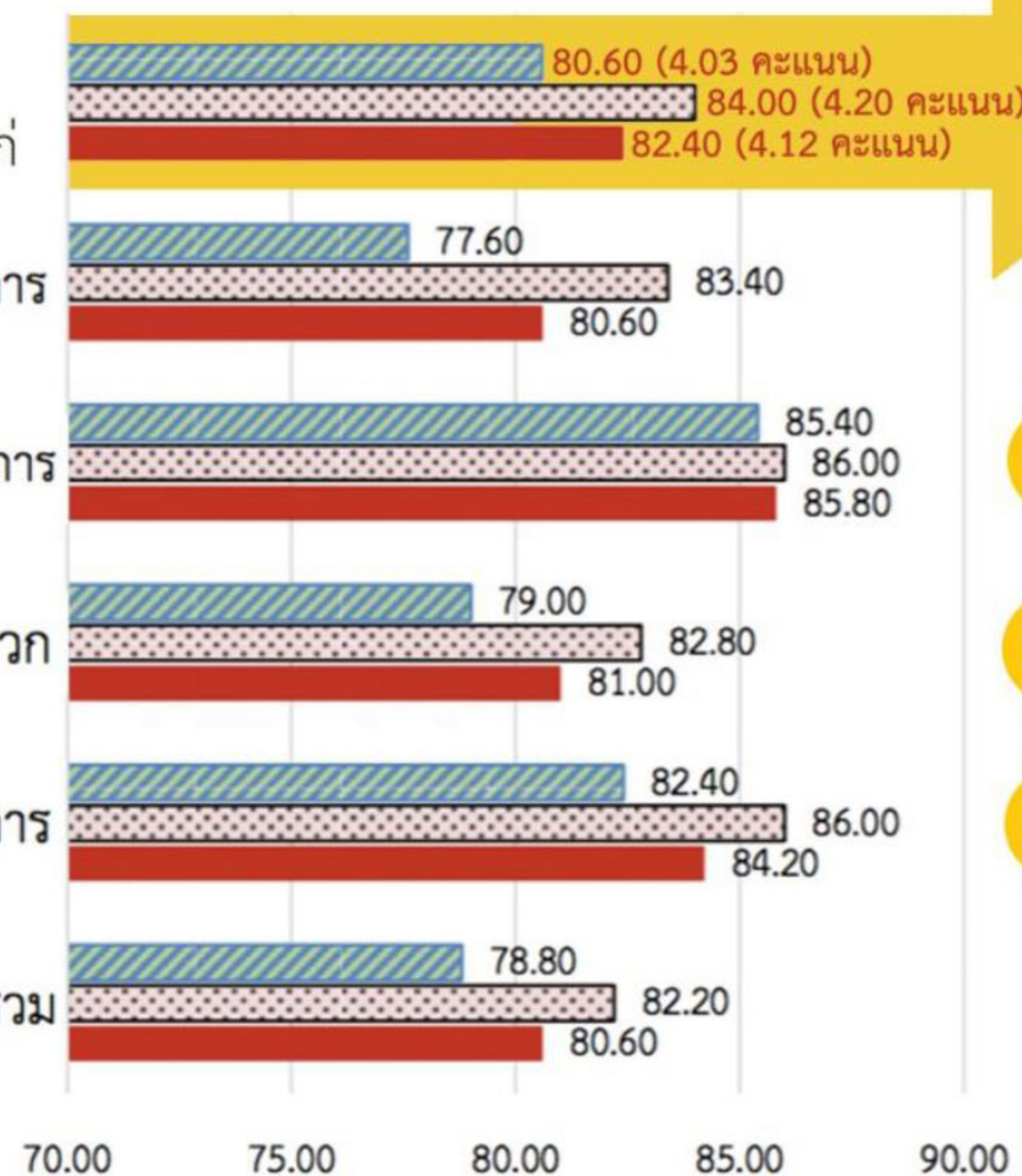
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม



**ระดับความพึงพอใจในภาพรวม**  
มากกว่า ร้อยละ 80 ในทุกกลุ่มเป้าหมาย

องค์กรที่มีหน้าที่รับรอง ผู้เข้ารับการประเมินฯ ภาพรวม

โดยมีขอบเขตการสำรวจครอบคลุม  
ใน 5 ประเด็น และประเด็นที่ได้รับ  
ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่

**เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ**

กลุ่มองค์กรรับรองฯ

จำแนกผลรายกลุ่ม

กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ

จำนวนการสำรวจ

### ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

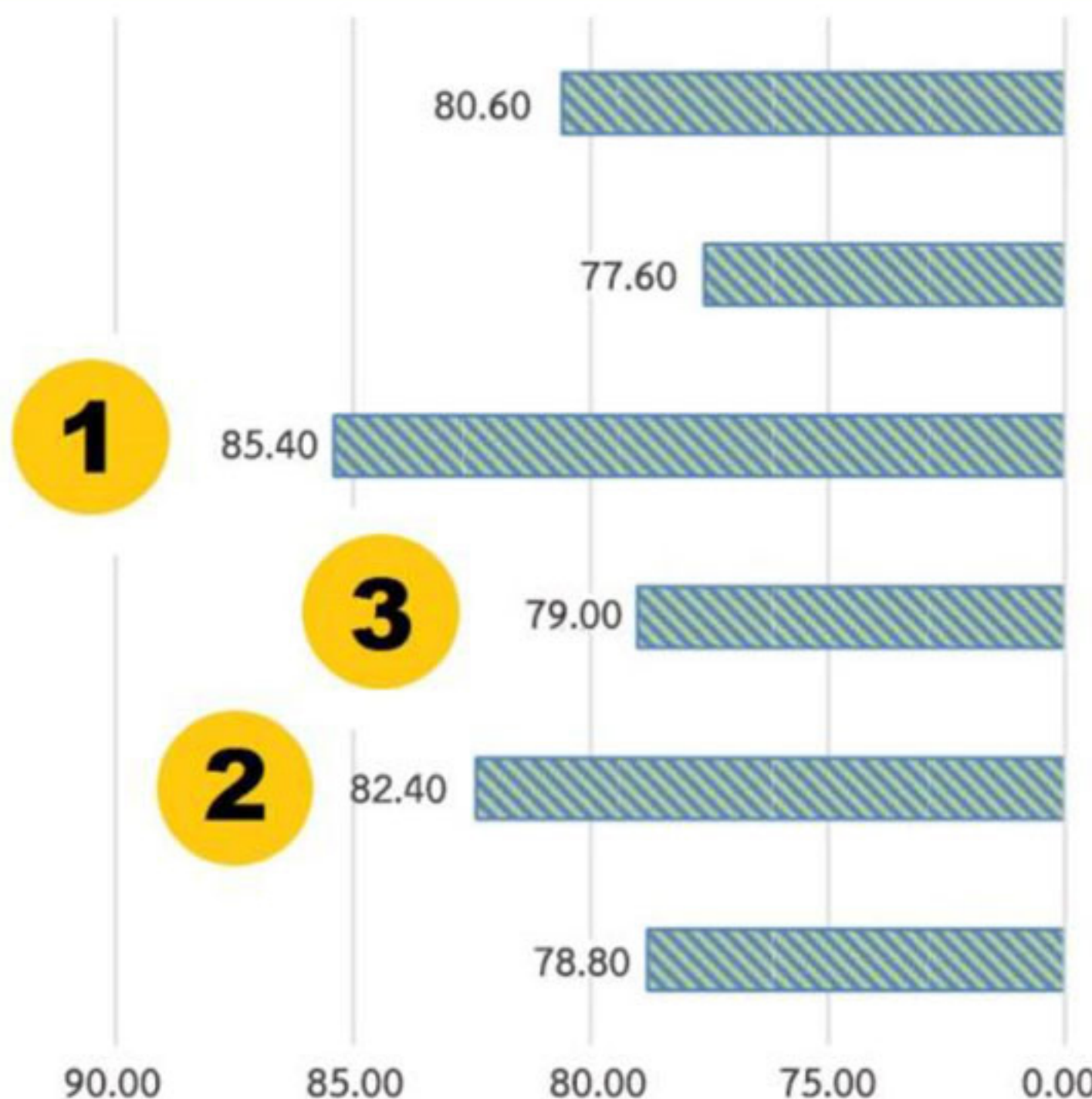
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม



จำนวนการสำรวจ

วิธีสัมภาษณ์  
(21 ราย)

วิธีสอบถาม  
(516 ราย)

รวมลงพื้นที่สังเกตการณ์  
ในวันประเมินฯ ทั้งสิ้น 3 ครั้ง

วิธีสัมภาษณ์  
(17 ราย)

วิธีสอบถาม  
(53 ราย)