

# ความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

## ความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ

1	ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากร	4.310	86.20
2	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.307	86.13
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.266	85.31
	รวม	4.302	86.03

## ร้อยละเฉลี่ยของประเด็นวัดความพึงพอใจ

ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากร	83.10	87.96
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	82.94	87.94
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.20	86.51
รวม	83.06	87.71

■ ส่วนกลาง ■ ส่วนภูมิภาค

## ส่วนภูมิภาค

1 **ความรวดเร็ว  
ในการให้บริการ**

2 สถานที่จอดรถ  
ไม่เพียงพอ

3 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่

4 สถานที่คับแคบ

5 ติดเครื่องปรับอากาศ  
บริเวณผู้มาติดต่อ

กลุ่มสถิติวิเคราะห์  
สำนักแผนงาน

กรมเจ้าท่า

## ส่วนกลาง

1 **ความรวดเร็ว  
ในการให้บริการ**

2 จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ  
ควรมีรายละเอียดและแบบฟอร์มต่าง ๆ  
ผ่าน website

3 ยกเว้นการแลกบัตรให้กับตัวแทน  
ของบริษัท

4 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ  
ขั้นตอนการทำเอกสาร

ข้อควร  
ปรับปรุง

