

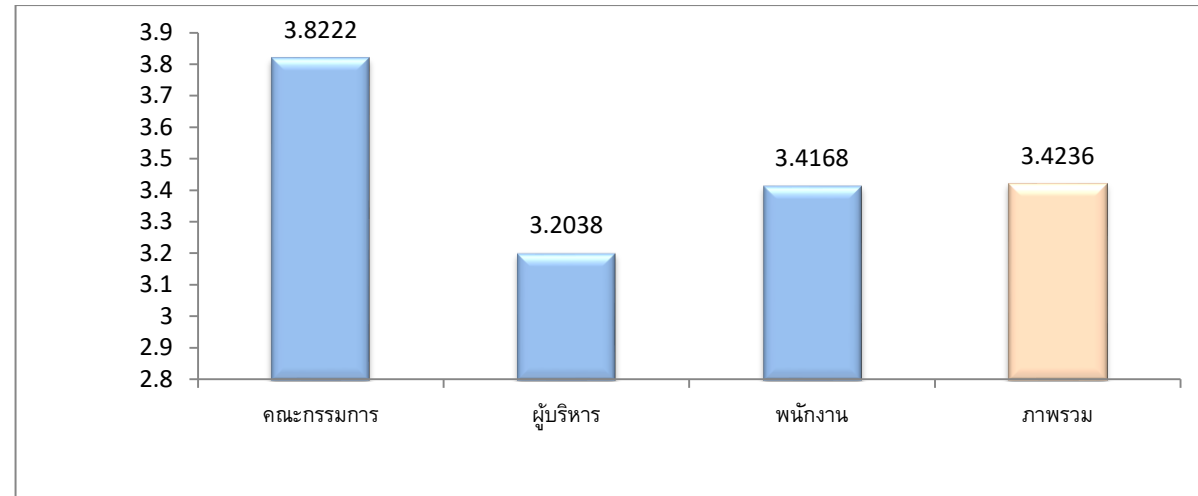
6.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ประจำปี 2560

6.2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ประจำปี 2560 จากมุมมองของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

ในด้านคุณภาพการให้บริการของ สสปน. จากมุมมองของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.4236 คะแนน หรือร้อยละ 68.47 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ประจำปี 2560
จากมุมมองของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

มิติ / กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มคณะกรรมการ	กลุ่มผู้บริหาร	กลุ่มพนักงาน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.8222	3.2038	3.4168	3.4236	68.47



แผนภาพ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ประจำปี 2560 จากมุมมองของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

6.2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ประจำปี 2560 จากมุมมองของลูกค้าหรือผู้รับบริการจาก สสปน.

ในด้านคุณภาพการให้บริการของ สสปน. จากมุมมองของลูกค้าหรือผู้รับบริการจาก สสปน. มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0029 คะแนน หรือร้อยละ 80.06 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ประจำปี 2560 จากมุมมองของลูกค้าหรือผู้รับบริการจาก สสปน.

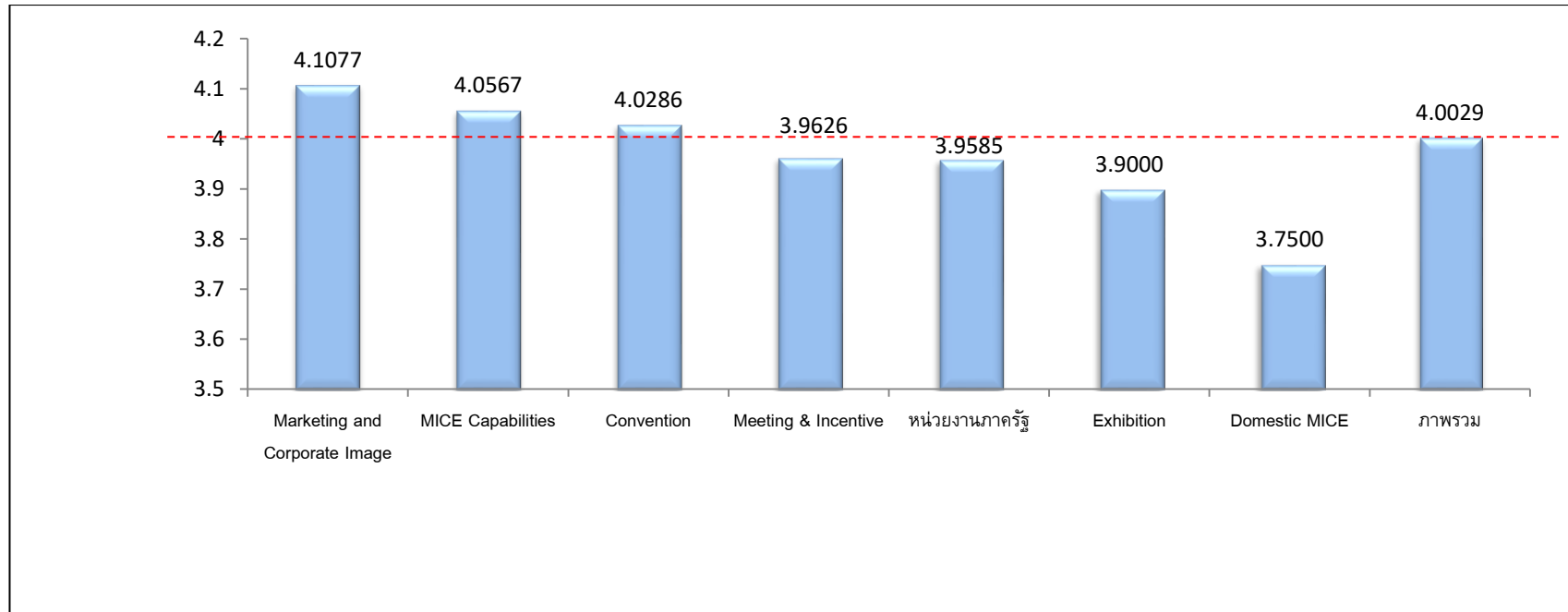
มิติ	คะแนนเฉลี่ยภาพรวม	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.0029	80.06

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. จำแนกตามกลุ่มของลูกค้าหรือผู้รับบริการจาก สสปน. ได้ตามตารางด้านล่าง

ตาราง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ประจำปี 2560 จากมุมมองของลูกค้าหรือผู้รับบริการจาก สสปน. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

มิติ กลุ่ม ตัวอย่าง	การประชุม องค์กร และการ ท่องเที่ยว เพื่อเป็น รางวัล (Meeting & Incentive)	การประชุม วิชาชีพ (Convention)	งานแสดง สินค้าและ นิทรรศการ นานาชาติ (Exhibition)	การส่งเสริม ตลาดใน ประเทศ (Domestic MICE)	การตลาด และ ภาพลักษณ์ องค์กร (Marketing and Corporate Image)	พัฒนา ศักยภาพ อุตสาหกรรม ไมซ์ (MICE Capabilities)	หน่วยงาน ภาครัฐ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ	3.9626	4.0286	3.9000	3.7500	4.1077	4.0567	3.9585	4.0029	80.06

โดยสามารถแสดงผลได้ตามแผนภาพด้านล่าง



แผนภาพ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ประจำปี 2560 จากมุมมองของลูกค้าหรือผู้รับบริการจาก สสปน.

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ตามกลุ่มลูกค้า พบว่า ลูกค้ากลุ่มการตลาดและภาพลักษณ์องค์กร (Marketing and Corporate Image) มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. สูงที่สุด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.1077 คะแนน ตามมาด้วย ลูกค้ากลุ่มพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Capabilities) และกลุ่มการประชุมวิชาชีพ (Convention) โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.0567 และ 4.0286 คะแนน ตามลำดับ ในขณะที่ลูกค้าที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ลูกค้ากลุ่มการส่งเสริมตลาดในประเทศ (Domestic MICE) โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 3.7500 คะแนน