

สรุปรายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – เดือนกันยายน ๒๕๖๑

กองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ยื่นคำขอรับการช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยว ทั้งที่ได้รับการเยียวยาและไม่ได้รับการเยียวยา เช่น นักท่องเที่ยว ผู้แทนของนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่สถานทูต ตำรวจ กลุ่มกู้ชีพ/กู้ภัย เป็นต้น

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๒๑ – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๔๑ – ๔.๒๐	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๖๑ – ๓.๔๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๘๑ – ๒.๖๐	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ – ๑.๘๐	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๕	๕๖.๒๕
หญิง	๓๕	๔๓.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๖	๒๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๔๓.๗๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๗	๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจในการขอรับการเยียวยาจากกองทุนฯ

ตารางที่ ๓ แสดงความพึงพอใจด้านบุคลากรและการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับบุคลากรและการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน	๔๔ (๕๕)	๒๕ (๓๑.๒๕)	๑๑ (๑๓.๗๕)	๐	๐	๔.๔๑	มากที่สุด
๒.	ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว	๓๖ (๔๕)	๓๘ (๔๗.๕)	๕ (๖.๒๕)	๑ (๑.๒๕)	๐	๔.๓๖	มากที่สุด
๓.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้การช่วยเหลือและบริการ	๓๒ (๔๐)	๔๗ (๕๘.๗๕)	๑ (๑.๒๕)	๐	๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๔.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อตรงและเป็นมิตร	๓๗ (๔๖.๒๕)	๔๒ (๕๒.๕๐)	๑ (๑.๒๕)	๐	๐	๔.๔๕	มากที่สุด
๕.	เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดี	๔๑ (๕๑.๒๕)	๓๖ (๔๕)	๓ (๓.๗๕)	๐	๐	๔.๔๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๔๒	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๘.๓๕	

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านบุคลากรและการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๕

ตารางที่ ๔ แสดงความพึงพอใจด้านขั้นตอนการขอรับการช่วยเหลือเยียวยา

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑.	ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ	๓๑ (๓๘.๗๕)	๓๘ (๔๗.๕)	๘ (๑๐)	๓ (๓.๗๕)	๐	๔.๒๑	มากที่สุด
๒.	ความเหมาะสมของระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ	๓๐ (๓๗.๕๐)	๓๙ (๔๘.๗๕)	๙ (๑๑.๒๕)	๒ (๒.๕๐)	๐	๔.๒๑	มากที่สุด
๓.	ความเหมาะสมของระยะเวลาการพิจารณา	๓๑ (๓๘.๗๕)	๓๗ (๔๖.๒๕)	๙ (๑๑.๒๕)	๓ (๓.๗๕)	๐	๔.๒๐	มาก
๔.	ได้รับการ Up date ข้อมูล	๓๗ (๔๖.๒๕)	๓๒ (๔๐.๐๐)	๗ (๘.๗๕)	๔ (๕.๐๐)	๐	๔.๒๘	มากที่สุด
๕.	มีการตอบรับที่รวดเร็ว	๓๓ (๔๑.๒๕)	๓๒ (๔๐.๐๐)	๗ (๘.๗๕)	๘ (๑๐.๐๐)	๐	๔.๑๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๒๐	มาก
ร้อยละ							๘๔.๑๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการขอรับการช่วยเหลือเยียวยาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๐

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับ...	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	มีช่องทางการโอนเงินหลายช่องทาง	๔๐ (๕๐.๐๐)	๓๐ (๓๗.๕๐)	๘ (๑๐.๐๐)	๒ (๒.๕๐)	๐	๔.๓๕	มากที่สุด
๒	สามารถเข้าถึงจุดบริการได้โดยสะดวก	๓๗ (๔๖.๒๕)	๓๗ (๔๖.๒๕)	๕ (๖.๒๕)	๑ (๑.๒๕)	๐	๔.๓๗	มากที่สุด
๓	จุดบริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอ	๓๙ (๔๘.๗๕)	๓๖ (๔๕.๐๐)	๔ (๕.๐๐)	๑ (๑.๒๕)	๐	๔.๔๑	มากที่สุด
๔	การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐ (๕๐.๐๐)	๒๙ (๓๖.๒๕)	๙ (๑๑.๒๕)	๒ (๒.๕๐)	๐	๔.๓๔	มากที่สุด
๕	มีเจ้าหน้าที่บริการที่เพียงพอ	๓๑ (๓๘.๗๕)	๓๖ (๔๕.๐๐)	๖ (๗.๕๐)	๗ (๘.๗๕)	๐	๔.๑๔	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๓๒	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๖.๔๕	

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๕

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับ...	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทุนช่วยเหลือเยียวานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	๓๐ (๓๗.๕๐)	๔๐ (๕๐.๐๐)	๕ (๖.๒๕)	๕ (๖.๒๕)	๐	๔.๑๙	มาก
๒	ช่องทางการรับรู้ข้อมูล (เว็บไซต์, สถานทูต, ตำรวจท่องเที่ยว, ฯลฯ)	๒๘ (๓๕.๐๐)	๔๒ (๕๒.๕๐)	๗ (๘.๗๕)	๓ (๓.๗๕)	๐	๔.๑๙	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๙	มาก
ร้อยละ							๘๓.๗๕	

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกองทุนฯ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๕

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ขอรับการเยียวยาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สุ่ม)

๑. Mr. Michael Chapman

สัญชาติ British

Mick_chapman@talktalk.net

๒. ชื่อ Mr. Lyu Yaming

สัญชาติ จีน

lv๑๘๕๕๐๗๖๗๖๑๓

๓. ชื่อ Miss Qing Mei Zhu

สัญชาติ จีน

๑๓๗๒๗๔๔๐๖@qq.com

๔. ชื่อ Svehana Fedorova

สัญชาติ อเมริกัน

k.svehank.svehana@gmail.com

๕. ชื่อ Jessica Hallett

สัญชาติ british

Jessica_Hallett_๒๐@hotmail.com

๖. สถานเอกอัครราชทูตจีน ประจำประเทศไทย

๕๗ ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพฯ

๐๒-๒๔๕๐๘๘๘

๗. สถานทูตอังกฤษ

๑๔ ถ.วิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐

๐๒-๓๐๕๘๓๓๓

๘. สถานเอกอัครราชทูตอินเดีย

๗๕/๑๒๐-๑๒๑ อาคารโอเชียน ทาวเวอร์ ๒ ซ.สุขุมวิท ๑๙ แขวงคลองเตย เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ

๐๒-๒๕๘๐๓๐๐

๙. สถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่น

๑๗๗ ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

๐๒-๒๐๗๘๕๐๐

๑๐. สถานเอกอัครราชทูตจีน ประจำประเทศไทย

๕๗ ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพฯ

๐๒-๒๔๕๐๘๘๘