

สรุปรายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒

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	๒๒	๕๕
หญิง	๑๘	๔๕
รวม	๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๐	๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๓๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๑๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๙	๒๒.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมาอายุ ๒๐- ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจในการขอรับการเยียวยาจากกองทุนฯ

ตารางที่ ๓ แสดงความพึงพอใจด้านบุคลากรและการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับบุคลากรและการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน	๓๖ (๙๐)	๔ (๑๐)	๐	๐	๐	๔.๙	มากที่สุด
๒.	ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว	๓๑ (๗๗.๕)	๙ (๒๒.๕)	๐	๐	๐	๔.๘	มากที่สุด
๓.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้การช่วยเหลือและบริการ	๓๓ (๘๒.๕)	๗ (๑๗.๕)	๐	๐	๐	๔.๘๓	มากที่สุด
๔.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อตรงและเป็นมิตร	๓๖ (๙๐)	๔ (๑๐)	๐	๐	๐	๔.๙๐	มากที่สุด
๕.	เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดี	๓๕ (๘๗.๕)	๕ (๑๒.๕)	๐	๐	๐	๔.๘๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๘๖	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๗	

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านบุคลากรและการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗

ตารางที่ ๔ แสดงความพึงพอใจด้านขั้นตอนการขอรับการช่วยเหลือเยียวยา

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑.	ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ	๒๔ (๖๐)	๑๔ (๓๕)	๒ (๕)	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
๒.	ความเหมาะสมของระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ	๒๔ (๖๐)	๑๓ (๓๒.๕)	๓ (๗.๕๐)	๐	๐	๔.๕๓	มากที่สุด
๓.	ความเหมาะสมของระยะเวลาการพิจารณา	๒๙ (๗๒.๕๐)	๑๑ (๒๗.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๗๓	มากที่สุด
๔.	ได้รับการ Up date ข้อมูล	๒๗ (๖๗.๕๐)	๑๑ (๒๗.๕๐)	๒ (๕)	๐	๐	๔.๖๓	มากที่สุด
๕.	มีการตอบรับที่รวดเร็ว	๒๙ (๗๒.๕๐)	๑๐ (๒๕)	๑ (๒.๕๐)	๐	๐	๔.๗๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๖๓	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๒.๕๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการขอรับการช่วยเหลือเยียวยาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับ...	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
๑	มีช่องทางการโอนเงินหลายช่องทาง	๒๖ (๖๕)	๑๔ (๓๕)	๐	๐	๐	๔.๖๕	มากที่สุด
๒	สามารถเข้าถึงจุดบริการได้โดยสะดวก	๒๘ (๗๐)	๑๓ (๓๒.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๘	มากที่สุด
๓	จุดบริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอ	๓๓ (๘๒.๕๐)	๗ (๑๗.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๘๓	มากที่สุด
๔	การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๓ (๘๒.๕๐)	๗ (๑๗.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๘๓	มากที่สุด
๕	มีเจ้าหน้าที่บริการที่เพียงพอ	๒๖ (๖๕)	๑๓ (๓๒.๕)	๑ (๒.๕)	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๗๓	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๔.๖	

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับ...	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	๓๑ (๗๗.๕)	๙ (๒๒.๕)	๐	๐	๐	๔.๗๘	มากที่สุด
๒	ช่องทางการรับรู้ข้อมูล (เว็บไซต์, สถานทูต, ตำรวจท่องเที่ยว, ฯลฯ)	๒๗ (๖๗.๕๐)	๑๓ (๓๒.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๖๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๗๓	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๔.๕๐	

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกองทุนฯ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐