



การวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

โดยการสำรวจแบบความพึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ ชุด มีรูปแบบการสำรวจ ดังนี้

แบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อ ได้แก่

๑. ขอความช่วยเหลือ
๒. ร้องเรียน
๓. สอบถามข้อมูลทั่วไป
๔. อื่นๆ

แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑. การให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก
๔. คุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงผลการวัดความพึงพอใจ

หัวข้อ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
ขอความช่วยเหลือ	63	31.5
ร้องเรียน	21	10.5
สอบถามข้อมูลทั่วไป	103	51.5
อื่นๆ	13	6.5
รวม	200	100

การให้บริการ

ประเภท	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ขอความช่วยเหลือ	25	27	11	
ร้องเรียน	6	11	4	
สอบถามข้อมูลทั่วไป	55	39	8	1
อื่นๆ	7	6		
รวม	93	83	23	1
คิดเป็นร้อยละ	49	43.5	13	1.5

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเภท	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ขอความช่วยเหลือ	23	25	14	1
ร้องเรียน	6	10	5	
สอบถามข้อมูลทั่วไป	55	40	7	1
อื่นๆ	10	3		
รวม	94	78	26	2
คิดเป็นร้อยละ	47	39	13	1

สิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภท	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ขอความช่วยเหลือ	24	23	9	7
ร้องเรียน	7	9	5	
สอบถามข้อมูลทั่วไป	50	35	16	2
อื่นๆ	8	4	1	
รวม	89	71	31	9
คิดเป็นร้อยละ	44.5	35.5	15.5	4.5

คุณภาพการบริการ

ประเภท	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ขอความช่วยเหลือ	20	22	13	8
ร้องเรียน	7	5	9	
สอบถามข้อมูลทั่วไป	43	44	9	7
อื่นๆ	5	6	2	
รวม	75	77	33	15
คิดเป็นร้อยละ	37.5	38.5	16.5	7.5

ที่มา : กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

จัดทำ ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๔



แบบสำรวจความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำชี้แจง

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้จัดทำแบบสำรวจฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1

ผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูล)

ท่านเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ

- ขอความช่วยเหลือ
- ร้องเรียน
- สอบถามข้อมูลทั่วไป
- อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
2.1 กระบวนการการให้บริการ				
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ				
2.4 คุณภาพของการบริการ				