

การวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

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	47	23.5
ร้องเรียน	18	9
สอบถามข้อมูลทั่วไป	125	62.5
อื่นๆ	10	5
รวม	200	100

การให้บริการ

ประเภท	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขอความช่วยเหลือ	11	23	10	3	
ร้องเรียน	2	11	4		1
สอบถามข้อมูลทั่วไป	67	43	11	4	
อื่นๆ	5	4	1		
รวม	85	81	26	7	1
คิดเป็นร้อยละ	42.5	40.5	13	3.5	0.5

### จนท.ที่ให้บริการ

ประเภท	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขอความช่วยเหลือ	16	20	10	1	
ร้องเรียน	6	8	4		
สอบถามข้อมูลทั่วไป	59	48	13	3	2
อื่นๆ	6	4			
รวม	87	80	27	4	2
คิดเป็นร้อยละ	43.5	40	13.5	2	1

### สิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภท	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขอความช่วยเหลือ	10	18	10	5	4
ร้องเรียน	7	8	3		
สอบถามข้อมูลทั่วไป	54	42	21	6	2
อื่นๆ	6	2	1	1	
รวม	77	70	35	12	6
คิดเป็นร้อยละ	38.5	35	17.5	6	3

### คุณภาพการบริการ

ประเภท	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขอความช่วยเหลือ	14	17	10	6	
ร้องเรียน	7	5	6		
สอบถามข้อมูลทั่วไป	53	52	11	7	2
อื่นๆ	4	3	2		1
รวม	83	81	32	15	4
คิดเป็นร้อยละ	41.5	40.5	16	7.5	2

ที่มา : กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

จัดทำ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕



**แบบสำรวจความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**

**คำชี้แจง**

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

**ตอนที่ 1** ผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูล)

ท่านเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ

- ร้องเรียน  
 ขอความช่วยเหลือ  
 สอบถามข้อมูลทั่วไป  
 อื่นๆ ระบุ .....

**ตอนที่ 2** การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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