



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กลุ่มบริหารงานทั่วไป โทร. ๑๖๐๔

ที่ กก ๐๒๐๒.๐๑/ ททศ/ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ผลสำรวจออนไลน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
ที่มาใช้บริการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

ตามที่กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยวิธีออนไลน์ เพื่อใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว นั้น

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้เข้าร่วมสำรวจ จำนวน ๒๒๐ คน ซึ่งกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ได้จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณิชา โกมลวิจิตรกุล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ทราบ

10 มี.ค. 66

(นางสาวปาริชาติ ชูตา)

ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

.....  
โดยการสำรวจแบบความพึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น 220 ชุด มีรูปแบบการสำรวจ ดังนี้  
แบ่งการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำนวน 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ภาพรวมการให้บริการ

โดยมี 4 หัวข้อ ได้แก่

1. การขอความช่วยเหลือ
2. การร้องเรียน
3. การสอบถามข้อมูลทั่วไป
4. อื่นๆ

ตารางแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

หัวข้อ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
การขอความช่วยเหลือ	52	23.64
การร้องเรียน	23	10.45
การสอบถามข้อมูลทั่วไป	130	59.09
อื่นๆ	15	6.82
รวม	220	100

1. ด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนรวม
การขอความช่วยเหลือ	15	24	10	3		52
การร้องเรียน	3	14	5		1	23
การสอบถามข้อมูลทั่วไป	70	45	11	4		130
อื่นๆ	6	8	1			15
รวม	94	91	27	7	1	220
คิดเป็นร้อยละ	42.73	41.36	12.27	3.18	0.45	100

## 2. ด้านกระบวนการให้บริการ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนรวม
การขอความช่วยเหลือ	20	21	10	1		52
การร้องเรียน	7	11	5			23
การสอบถามข้อมูลทั่วไป	60	52	13	3	2	130
อื่นๆ	8	7				15
รวม	95	91	28	4	2	220
คิดเป็นร้อยละ	43.18	41.36	12.73	1.82	0.91	100

## 3. ภาพรวมในการให้บริการ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนรวม
การขอความช่วยเหลือ	14	19	10	5	4	52
การร้องเรียน	7	12	4			23
การสอบถามข้อมูลทั่วไป	56	45	21	6	2	130
อื่นๆ	7	6	1	1		15
รวม	84	82	36	12	6	220
คิดเป็นร้อยละ	38.18	37.27	16.36	5.45	2.73	100

ที่มา : กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว