

สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

เพศชาย	จำนวน	84	ราย
เพศหญิง	จำนวน	64	ราย
	รวม	148	ราย

1.2 อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	2	ราย
- ระหว่าง 21 - 40 ปี	จำนวน	45	ราย
- ระหว่าง 41 - 60 ปี	จำนวน	62	ราย
- มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	จำนวน	39	ราย

1.3 ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา	จำนวน	1	ราย
2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน	26	ราย
3. ปริญญาตรี	จำนวน	109	ราย
4. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	12	ราย

1.4 สถานภาพของผู้มารับบริการ

1. หน่วยงานภาครัฐ	จำนวน	50	ราย
2. ผู้ประกอบการ	จำนวน	27	ราย
3. ประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน	40	ราย
4. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	จำนวน	26	ราย
5. นักท่องเที่ยว	จำนวน	5	ราย

1.5 งานบริการที่ขอรับ

1. ข้อมูลท่องเที่ยว	จำนวน	57	ราย
2. ข้อมูลกีฬา	จำนวน	79	ราย
3. งานทั่วไป	จำนวน	12	ราย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อธยาศัยไมตรีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๓	๕๔	๑	-	-
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการให้บริการ	๘๘	๕๓	๓	-	-
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๑๐๘	๓๙	๑	-	-
4. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๑๑๘	๓๐		-	-

2.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เอกสารหรือข้อมูลที่ให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ	๘๔	๖๓	๑	-	-
2. การดำเนินการทันกำหนดเวลา	๑๐๓	๔๓	๒	-	-
3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเมื่อมีการติดต่อประสานงาน	๑๑๑	๓๕	๒	-	-
4. การให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	๙๙	๔๕	๔	-	-

2.3 ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๙๔	๕๑	๓	-	-
2. การจัดสถานที่สำหรับการติดต่อ หรือนั่งเตรียมงานในสำนักงาน	๓/๘	๖๑	๙	-	-
3. สื่อ เอกสาร แผ่นพับ บัรโฆร์ ด้านท่องเที่ยวและอื่น ๆ มีให้บริการอย่างเพียงพอ	๓/๒	๖๑	๑๕	-	-
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓/๐	๖๓	๑๕	-	-

2.4 ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามกำหนดความต้องการ	๘๓/	๕๔	๓/	-	-
4.2 ได้รับการบริการทันต่อความต้องการใช้งาน	๙๔	๔๘	๖	-	-
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	๙๓/	๔๔	๓/	-	-
4.4 ภาพรวมที่ได้รับบริการของบุคลากร	๑๑๙	๒๓/	๒	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

-----ไม่มี-----