

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน  
การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยสอบถามจำนวน ๕ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน  
การให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ  
และ ๕) ด้านสารสนเทศของหน่วยงาน โดยจัดเก็บแบบประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าใช้บริการ ณ สำนักงาน  
การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน ๕๔ ชุด แบ่งออกเป็น ๖ ตอน สรุปรายละเอียดดังนี้

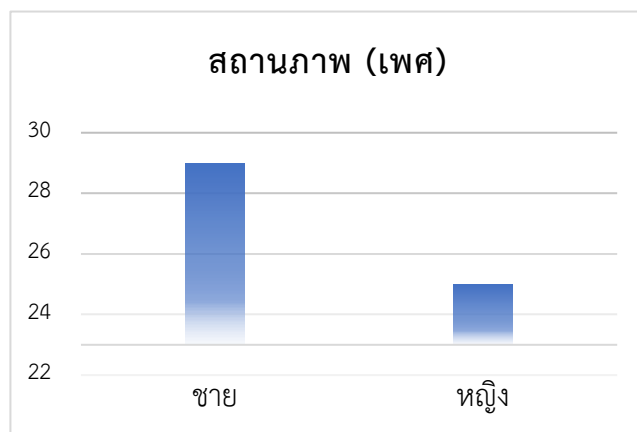
ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม (N = ๕๔)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๙	๕๓.๗๐
หญิง	๒๕	๔๖.๓๐
<b>ติดต่อกับเรื่อง</b>		
ท่องเที่ยว	๓๒	๕๙.๒๖
กีฬา	๒๐	๓๗.๐๔
ข้อร้องเรียน	๒	๓.๗๐

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป (ตารางที่ ๑) พบว่า

๑. **เพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๙ คน (ร้อยละ ๕๓.๗๐)  
รองลงมา เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕ คน (ร้อยละ ๔๖.๓๐) ตามลำดับ

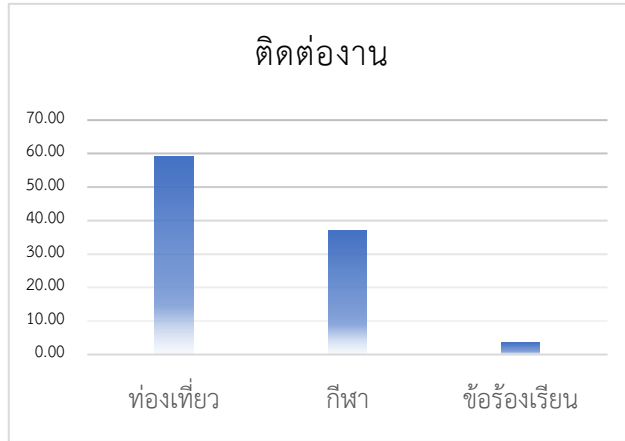


ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

๒. **ติดต่องานเรื่อง** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่องานเรื่อง ท่องเที่ยว จำนวน ๓๒ คน (ร้อยละ ๕๙.๖๖) รองลงมา คือ เรื่องกีฬา จำนวน ๒๐ คน (ร้อยละ ๓๗.๐๔) และเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๗๐) ตามลำดับ



## ตอนที่ ๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

### เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

ตอนที่ ๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ตารางที่ ๒) พบว่า

๑. **มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๔ คน (ร้อยละ ๖๒.๙๖) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๓๓.๓๔) และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๗) ตามลำดับ

๒. **มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน (ร้อยละ ๗๒.๒๒) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๔ คน (ร้อยละ ๒๕.๙๓) และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑.๘๕) ตามลำดับ

๓. **การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน (ร้อยละ ๖๖.๖๗) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๒๗.๗๗) และระดับปานกลาง ๓ คน (ร้อยละ ๕.๕๖) ตามลำดับ

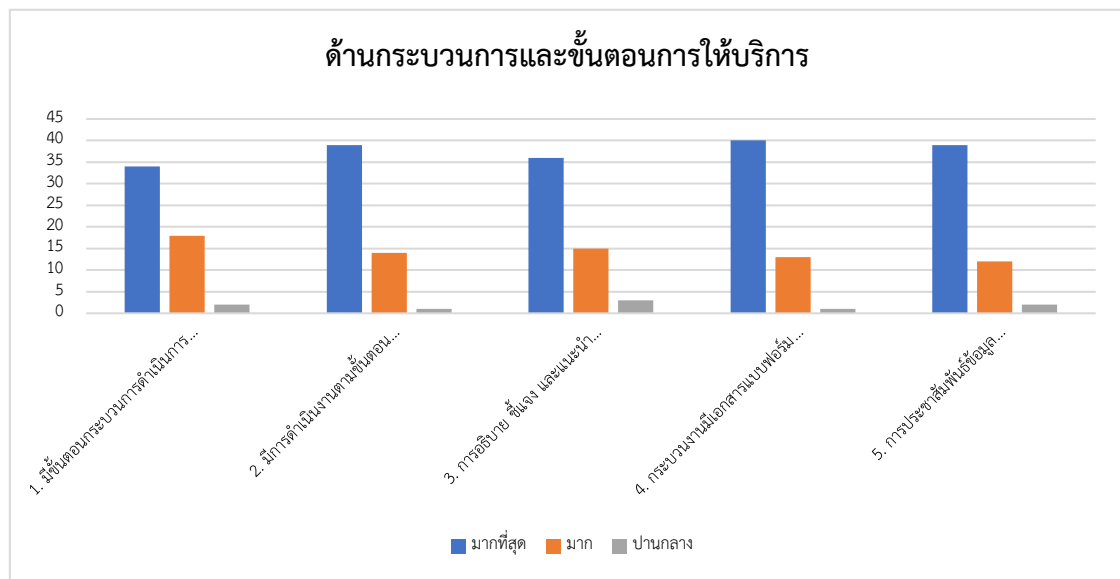
ผู้จัดทำ

(นางสาววิภากรีย์ สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

๔. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๗๔.๐๗) รองลงมาคือระดับมาก จำนวน ๑๓ คน (ร้อยละ ๒๔.๐๘) และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑.๘๕) ตามลำดับ

๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน (ร้อยละ ๗๒.๒๓) รองลงมาคือระดับมาก จำนวน ๑๒ คน (ร้อยละ ๒๒.๒๓) ระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๗) และระดับน้อยจำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑.๘๕) ตามลำดับ



ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (N = ๕๔)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. มีขั้นตอนกระบวนการ ดำเนินการชัดเจน	๓๔	๖๒.๙๖	๑๘	๓๓.๓๔	๒	๓.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. มีการดำเนินงานตาม ขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	๓๙	๗๒.๒๒	๑๔	๒๕.๙๓	๑	๑.๘๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. การอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	๓๖	๖๖.๖๗	๑๕	๒๗.๗๗	๓	๕.๕๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. กระบวนการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการ ชัดเจนทุกขั้นตอน	๔๐	๗๔.๐๗	๑๓	๒๔.๐๘	๑	๑.๘๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความ รวดเร็วและทั่วถึง	๓๙	๗๒.๒๒	๑๒	๒๒.๒๒	๒	๓.๗๐	๑	๑.๘๕	๐	๐.๐๐



ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

### ตอนที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

ตอนที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตารางที่ ๓) พบว่า

**๑. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน (ร้อยละ ๘๐.๓๗) รองลงมาคือระดับมาก จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๒๐.๓๗) และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๙.๒๖) ตามลำดับ

**๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๔ คน (ร้อยละ ๖๒.๙๗) รองลงมาคือระดับมาก จำนวน ๑๗ คน (ร้อยละ ๓๑.๔๘) ระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๗) และระดับน้อย จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑.๘๕) ตามลำดับ

**๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ** เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน (ร้อยละ ๖๔.๘๒) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๗ คน (ร้อยละ ๓๑.๔๘) และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๗) ตามลำดับ

**๔. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน (ร้อยละ ๖๔.๘๒) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๒๗.๗๗) และระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๗.๔๑) ตามลำดับ

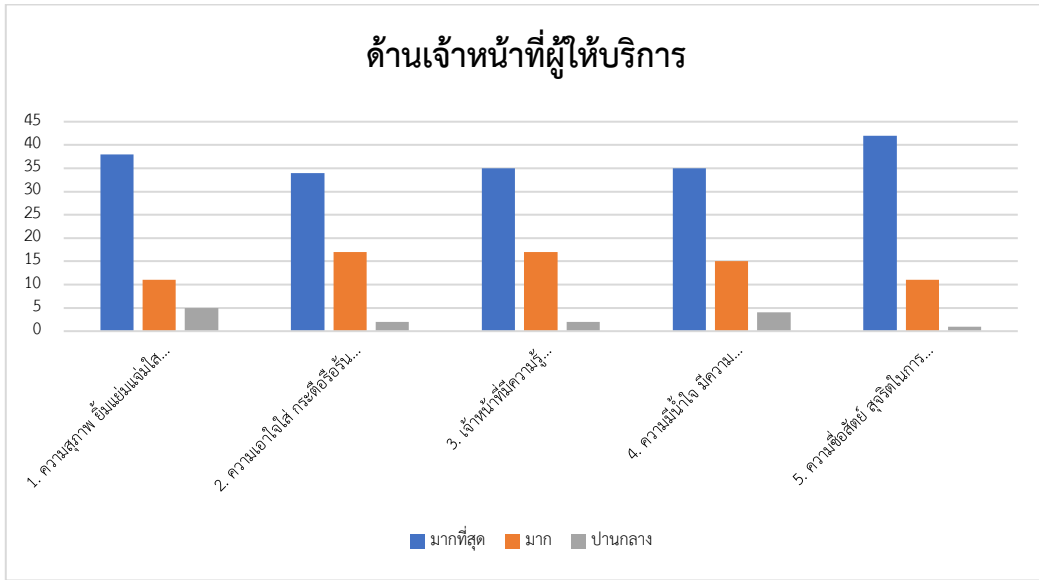
**๕. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน (ร้อยละ ๗๗.๗๘) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๒๐.๓๗) และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑.๘๕) ตามลำดับ



ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา



ผู้จัดทำ

(นางสาวฉวีรายุ สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N = ๕๔)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๓๘	๘๐.๓๗	๑๑	๒๐.๓๗	๕	๙.๒๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๔	๖๒.๙๗	๑๗	๓๑.๔๘	๒	๓.๗๐	๑	๑.๘๕	๐	๐.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๕	๖๔.๘๒	๑๗	๓๑.๔๘	๒	๓.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. ความมีน้ำใจ มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความ ลับผิดชอบ	๓๕	๖๔.๘๒	๑๕	๒๗.๗๗	๔	๗.๔๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๔๒	๗๗.๗๘	๑๑	๒๐.๓๗	๑	๑.๘๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ผู้จัดทำ

(นางสาววิไลยา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

## ตอนที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

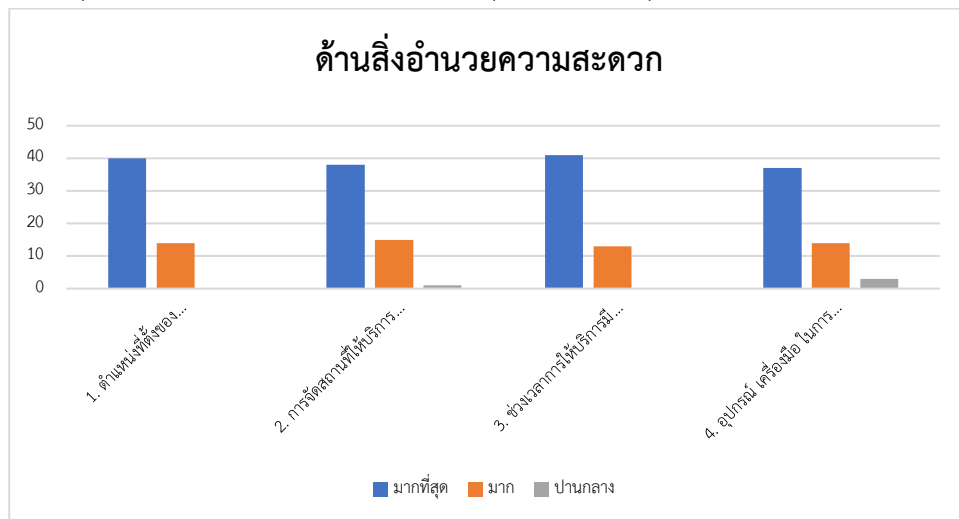
ตอนที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ ๔) พบว่า

๑. ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๗๔.๐๘) รองลงมาคือระดับมาก จำนวน ๑๔ คน (ร้อยละ ๒๕.๙๒) ตามลำดับ

๒. การจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน (ร้อยละ ๗๐.๓๗) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๒๗.๖๓) และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑.๘๕) ตามลำดับ

๓. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน (ร้อยละ ๗๕.๙๖) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๓ คน (ร้อยละ ๒๔.๐๔) ตามลำดับ

๔. อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน (ร้อยละ ๖๘.๕๒) รองลงมาคือระดับมาก จำนวน ๑๔ คน (ร้อยละ ๒๕.๙๖) และระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๕.๕๖) ตามลำดับ



ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา



ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N = ๕๔)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๔๐	๗๔.๐๘	๑๔	๒๕.๙๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. การจัดสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม	๓๘	๗๐.๓๗	๑๕	๒๗.๗๘	๑	๑.๘๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๑	๗๕.๙๒	๑๓	๒๔.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓๗	๖๘.๕๒	๑๔	๒๕.๙๒	๓	๕.๕๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

## ตอนที่ ๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ

### เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

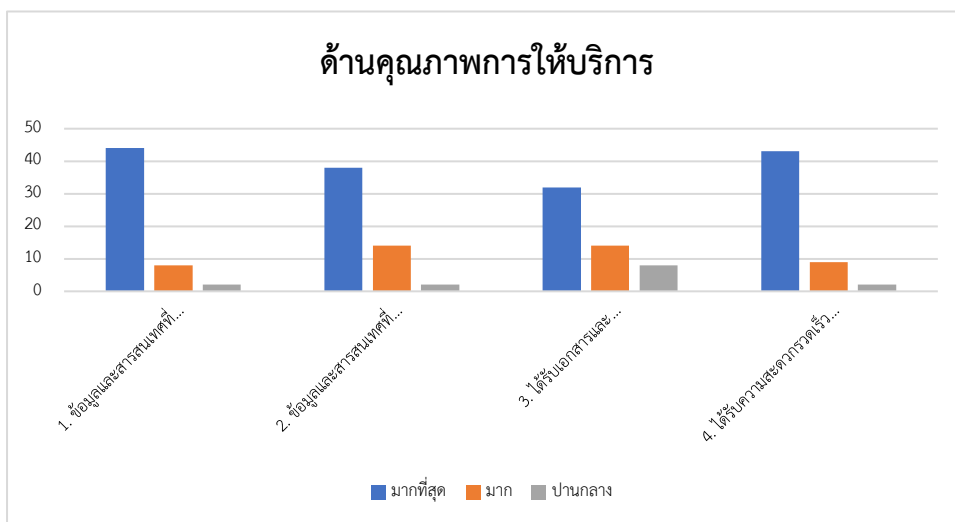
ตอนที่ ๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตารางที่ ๕) พบว่า

๑. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน (ร้อยละ ๘๑.๔๘) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๑๔.๘๒) และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๗๐) ตามลำดับ

๒. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน (ร้อยละ ๗๐.๓๗) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๔ คน (ร้อยละ ๒๕.๖๓) และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๗๐) ตามลำดับ

๓. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน (ร้อยละ ๕๙.๒๖) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๔ คน (ร้อยละ ๒๕.๙๓) และระดับปานกลาง จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๑๔.๘๑) ตามลำดับ

๔. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน (ร้อยละ ๗๙.๖๓) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๙ คน (ร้อยละ ๑๖.๖๗) และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๗๐) ตามลำดับ



ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพการให้บริการ (N = ๕๔)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๔	๘๑.๔๘	๘	๑๔.๘๒	๒	๓.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้องชัดเจน	๓๘	๗๐.๓๗	๑๔	๒๕.๙๓	๒	๓.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	๓๒	๕๙.๒๖	๑๔	๒๕.๙๓	๘	๑๔.๘๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๔๓	๗๙.๖๓	๙	๑๖.๖๗	๒	๓.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

## ตอนที่ ๖ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

### เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

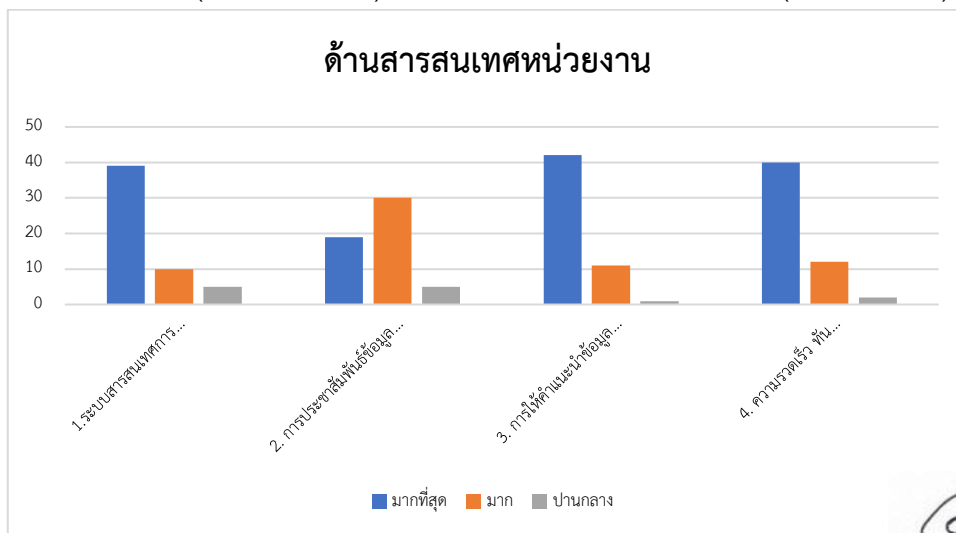
ตอนที่ ๖ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน (ตารางที่ ๖) พบว่า

**๑. ระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน (ร้อยละ ๗๒.๒๓) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๑๘.๕๑) และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๙.๒๖) ลำดับ

**๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก จำนวน ๓๐ คน (ร้อยละ ๕๕.๕๕) รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙ คน (ร้อยละ ๓๕.๑๙) และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๙.๒๖) ลำดับ

**๓. การให้คำแนะนำข้อมูล ข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต มีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน (ร้อยละ ๗๗.๗๘) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๒๐.๓๗) และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๑.๘๕) ลำดับ

**๔. ความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๗๔.๐๗) รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๒ คน (ร้อยละ ๒๒.๒๓) และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๗๐) ลำดับ



ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสารสนเทศหน่วยงาน (N = ๕๔)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๓๙	๗๒.๒๓	๑๐	๑๘.๕๑	๕	๙.๒๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง	๑๙	๓๕.๑๙	๓๐	๕๕.๕๕	๕	๙.๒๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต มีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน	๔๒	๗๗.๗๘	๑๑	๒๐.๓๗	๑	๑.๘๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. ความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๔๐	๗๔.๐๗	๑๒	๒๒.๒๓	๒	๓.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ผู้จัดทำ

(นางสาวกัญญา สอ้านวงศ์)

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

