

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา ปี พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา ([www.chachoengsao.mots.go.th](http://www.chachoengsao.mots.go.th)) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (google form) และ QR Code โดยทำการสำรวจ ณ ศูนย์แสดงสินค้า OTOP และท่องเที่ยว สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งการประเมินในครั้งนี้แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการโดยภาพรวม ระยะเวลาในการจัดเก็บตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ (ระยะเวลา ๑๒ เดือน) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๓ ราย รายละเอียดดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชาย จำนวน ๕๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๐
	หญิง จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๐
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑
	ระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๖
	ระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๕๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๙
	มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๔

### เรื่องที่ผู้รับบริการขอรับบริการ

- กลุ่มงานบริหารทั่วไป (การเงิน พัสดุ ธุรการ) จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๗
- กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๘
- กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยว จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๖
- กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาด้านการกีฬาและนันทนาการ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๓
- กลุ่มมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๕
- เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๗
- อื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๕

### ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา

๑. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจภาพรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๗๒.๑๗) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ การพูดจามีความสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๖.๙๙)

๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๐.๑๙)

๑.๓ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๕๔.๗๔)

- ๑.๔ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๗๙.๖๑)
- ๑.๕ ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๙๖.๑๒)
- ๑.๖ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๕๓.๔๐)

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๑. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	๔๔๖ (๗๒.๑๗)	๑๕๑ (๒๔.๔๓)	๒๑ (๓.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๑ การพูดจาดี มีความสุภาพ อภัย คายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๙ (๖๖.๙๙)	๓๒ (๓๑.๐๗)	๒ (๑.๙๔)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๒ (๖๐.๑๙)	๒๙ (๒๘.๑๖)	๑๒ (๑๑.๖๕)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๓ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๙ (๗๖.๗๐)	๒๑ (๒๐.๓๙)	๓ (๒.๙๑)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๔ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๒ (๗๙.๖๑)	๒๐ (๑๙.๔๒)	๑ (๐.๙๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๕ ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๙ (๙๖.๑๒)	๔ (๓.๘๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๖ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๕ (๕๓.๔๐)	๔๕ (๔๓.๖๙)	๓ (๒.๙๑)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

- ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ความพึงพอใจภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ (ร้อยละ ๔๕.๙๕) โดยมีรายละเอียด ดังนี้
- ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (ร้อยละ ๕๔.๓๗)
- ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (ร้อยละ ๕๑.๔๖)
- ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย (ร้อยละ ๕๐.๔๙)

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๑๐๕ (๓๓.๙๘)	๑๔๒ (๔๕.๙๕)	๖๒ (๒๐.๐๖)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๕ (๔๓.๖๙)	๕๖ (๕๔.๓๗)	๒ (๑.๙๔)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔๒ (๔๐.๗๘)	๕๓ (๕๑.๔๖)	๘ (๗.๗๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๓ มีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๑๘ (๑๗.๔๘)	๓๓ (๓๒.๐๔)	๕๒ (๕๐.๔๙)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

**๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ความพึงพอใจภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๕๕.๑๕) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำสะอาด ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๑.๑๗)

๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๗๔.๗๖)

๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (ร้อยละ ๕๕.๓๔)

๓.๔ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๙.๙๐)

๓.๕ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ (ร้อยละ ๔๔.๖๖)

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๒๘๔ (๕๕.๑๕)	๑๘๓ (๓๕.๕๓)	๔๘ (๙.๓๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๑ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำสะอาด	๖๓ (๖๑.๑๗)	๓๙ (๓๗.๘๖)	๑ (๐.๙๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	๗๗ (๗๔.๗๖)	๑๘ (๑๗.๔๘)	๘ (๔.๙๔)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔๐ (๓๘.๘๓)	๕๗ (๕๕.๓๔)	๖ (๕.๘๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๔ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๗๒ (๖๙.๙๐)	๒๓ (๒๒.๓๓)	๘ (๗.๗๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๕ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒ (๓๑.๐๗)	๔๖ (๔๔.๖๖)	๒๕ (๒๔.๒๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

๔. ด้านการให้บริการโดยภาพรวม ความพึงพอใจภาพรวมด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๗๔.๑๑) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญเหมาะกับงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๖๖.๙๙)

๔.๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๗๕.๗๓)

๔.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม รวดเร็ว ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ ๗๙.๖๑)

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พื่อน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๔. ด้านการให้บริการโดยภาพรวม	๒๒๙ (๗๔.๑๑)	๕๒ (๑๖.๘๓)	๒๘ (๙.๐๖)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญเหมาะกับงานที่ให้บริการ	๖๙ (๖๖.๙๙)	๒๑ (๒๐.๓๙)	๑๓ (๑๒.๖๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔.๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ	๓๘ (๗๕.๗๓)	๑๘ (๑๗.๔๘)	๗ (๖.๘๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม รวดเร็ว	๘๒ (๗๙.๖๑)	๑๓ (๑๒.๖๒)	๘ (๕.๙๕)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

## สรุป

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อการบริการที่ได้รับ ณ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดฉะเชิงเทรา ในทุกๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาดี มีความสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำสะอาด เครื่องมือ/อุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย

## แนวทางการพัฒนา

การส่งเสริมการพัฒนาในเชิงระบบ เช่น การสร้างนักเล่าเรื่อง เพื่อเป็นผู้สื่อสารเรื่องราวของสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญๆ ของจังหวัดฉะเชิงเทรา การเป็นเจ้าบ้านที่ดีเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยมิตรไมตรีจิต