

แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ

กลุ่ม ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ องค์กรต่างๆ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินคุณภาพให้บริการของส่วนราชการ และสามารถนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จึงใคร่ขอ ความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจจากข้อคำถามต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบ)

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ ๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี ๓. อายุ ๔๔- ๕๐ ปี
 ๔. อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

๑. ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษาตอนปลาย ๓. ปวช. ๔. ปวส./อนุปริญญา
 ๕. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ๖. สูงกว่าปริญญาตรี ๗. อื่นๆ(ระบุ).....

๔. อาชีพ

๑. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ๒. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ ๓. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 ๔. รับจ้าง ๕. นักเรียน/นักศึกษา ๖.ว่างงาน/ไม่มีงานทำ ๗. อื่นๆ(ระบุ).....

๕. การมาใช้บริการ ๑. เป็นครั้งแรก ๒. มารับบริการหลายครั้งแล้ว

๖. เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

๖.๑.....
๖.๒.....
๖.๓.....
๖.๔.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการระดับใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง หากตอบระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและคล่องตัว					
๑.๒ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำมีความชัดเจน					
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว					
๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๕ เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอก					
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่บริการ					
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา และตอบข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ มีน้ำดื่มไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อ					
๓.๓ มีที่นั่งรอเพื่อให้บริการ					
๓.๔ มีเอกสารประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำ แก่ผู้มารับบริการ					
๓.๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๓.๖ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจชัดเจน					
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การบริการที่ได้รับเป็นตามความต้องการ					
๔.๒ บริการได้รับความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓ ความถูกต้องของข้อมูล เอกสารที่ขอรับบริการ					
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ความเสมอภาคในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
๕.๓ ช่องทางที่ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก					
๕.๔ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๑. จุดเด่นในการให้บริการของหน่วยงาน.....

.....

๒. จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด
นครศรีธรรมราช

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
สรุปจากแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ ชุด มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. เพศ		
● ชาย	๓๐	๖๐
● หญิง	๒๐	๔๐
๒. ระดับอายุ		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐
● ๒๐ - ๒๙ ปี	๑๐	๒๐
● ๔๔ - ๕๐ ปี	๒๒	๔๔
● ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๓	๒๖
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
● ประถมศึกษา	๑๐	๒๐
● มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑๐
● มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๑๒	๒๔
● อนุปริญญา/ปวส	๕	๑๐
● ปริญญาตรี	๑๘	๓๖
● ปริญญาโทขึ้นไป	-	-
● อื่นๆ	-	-
๔. สถานภาพการทำงานปัจจุบัน		
● ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๒๔
● ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	๒๕	๕๐
● พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๓	๖
● รับจ้าง	๖	๑๒
● นักเรียน/นักศึกษา	๔	๘
●ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐
● อื่นๆ(ระบุ)	๐	๐
๕ การมาใช้บริการ		
● ครั้งแรก	๑๑	๒๒
● มารับบริการหลายครั้งแล้ว	๓๙	๗๘
๖ เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ		
● ขอรับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	๒๑	๔๒
● เอกสารประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	๑๒	๒๔
● ข้อมูลการขอรับบสนับสนุน	๑๗	๓๔

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการระดับใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง หากตอบระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมคะแนน	คะแนนเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและคล่องตัว	๒๖	๑๐	๙	๐	๐	๑๙๗	๔.๙๒
๑.๒ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำมีความชัดเจน	๒๐	๑๕	๕	๐	๐	๑๗๕	๔.๓๘
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว	๑๙	๘	๑๓	๐	๐	๑๖๖	๔.๑๕
๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๕	๑๐	๕	๐	๐	๑๘๐	๔.๕๐
๑.๕ เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอก	๒๒	๑๖	๒	๐	๐	๑๘๐	๔.๕๐
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๓๒
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๘๗.๓๒
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพ ภิรมยมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๑	๗	๑๓	๐	๐	๑๗๒	๔.๓๔
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่บริการ	๒๖	๑๒	๒	๐	๐	๑๘๔	๔.๔๐
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	๒๓	๑๐	๗	๐	๐	๑๗๖	๔.๓๒
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๔๑
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๘๘.๐๐
๓ สิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๒๒	๘	๑๐	๐	๐	๑๘๖	๔.๒๘
๓.๒ มีน้ำดื่มไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อ	๒๗	๑๒	๑	๐	๐	๑๖๕	๔.๐๐
๓.๓ มีที่นั่งรอเพื่อให้บริการ	๒๕	๘	๗	๐	๐	๑๗๔	๔.๑๐
๓.๔ มีเอกสารประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำ แก่ผู้มารับบริการ	๒๔	๘	๘	๐	๐	๑๗๒	๔.๒๐
๓.๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๒๕	๑๒	๓	๐	๐	๑๖๒	๔.๔๐
๓.๖ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจชัดเจน	๒๖	๑๑	๓	๐	๐	๑๖๖	๔.๔๖
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๓๒
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๙๐.๖๐
๔. คุณภาพการให้บริการ							
๔.๑ การบริการที่ได้รับเป็นตามความต้องการ	๓๒	๕	๓	๐	๐	๑๙๘	๔.๕๐
๔.๒ บริการได้รับความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๐	๖	๔	๐	๐	๑๘๙	๔.๓๕
๔.๓ ความถูกต้องของข้อมูล เอกสารที่ขอรับบริการ	๒๘	๑๑	๑	๐	๐	๑๘๗	๔.๓๔
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๕๑
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๘๙.๐๐
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						

	๕	๔	๓	๒	๑	ผลรวม คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							
๕.๑ ความเสมอภาคในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒	๘	๐	๐	๐	๒๐๓	๔.๔๔
๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	๒๘	๑๒	๐	๐	๐	๑๘๙	๔.๒๘
๕.๓ ช่องทางที่ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก	๒๖	๙	๕	๐	๐	๑๘๙	๔.๔๐
๕.๔ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	๒๘	๑๐	๒	๐	๐	๑๙๘	๔.๒๘
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๔๓
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๘๘.๐๐
คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ภาพรวม)	$(๔.๓๒ + ๔.๔๑ + ๔.๓๒ + ๔.๕๑ + ๔.๔๓) / ๕ = ๔.๕๑$						
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ	$(๑๐๐/๕) * ๔.๕๑ = ๙๐.๒๐$						