

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของหน่วยงานสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพะเยา**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ๒ ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับท่าน

๑.๑ เพศ

เพศชาย

เพศหญิง

๑.๒ อายุ

ต่ำกว่า ๑๐ ปี

๑๑ - ๒๐ ปี

๒๑ - ๓๐ ปี

๓๑ - ๔๐ ปี

๔๑ - ๕๐ ปี

๕๑ - ๖๐ ปี

๖๑ ปีขึ้นไป

๑.๓ การศึกษา

ต่ำกว่าประถมศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

ปวส./ปวท./อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๑.๔ อาชีพ

รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้ปกครองท้องที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

เกษตรกร

นักเรียน นักศึกษา

อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
๒. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความสะอาดของสถานที่					
๒. การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ เช่น ป้ายสำนักงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น					
๓. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
๑. การติดต่อประสานงานได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ					
๒. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ Website E-mail					

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพะเยา**

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพะเยา ด้วยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑๗๙ ชุด โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการ มีประเด็นในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพะเยาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๘๕	๔๗.๕๐
๒) หญิง	๙๔	๕๒.๕๐
รวม	๑๗๙	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
๑) ต่ำกว่า ๑๐ ปี	๔	๒.๒๐
๒) ๑๑ - ๒๐ ปี	๔	๒.๒๐
๓) ๒๑ - ๓๐ ปี	๒๕	๑๔.๐๐
๔) ๓๑ - ๔๐ ปี	๕๗	๓๑.๘๐
๕) ๔๑ - ๕๐ ปี	๖๐	๓๓.๕๐
๖) ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๒	๑๒.๓๐
๗) ๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๓.๙๐
รวม	๑๗๙	๑๐๐.๐๐
จากตารางพบว่าผู้เข้ารับบริการเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ และส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ และรองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐		
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
๑) ต่ำกว่าประถมศึกษา	๒	๑.๑๐
๒) ประถมศึกษา	๓๖	๒๐.๑๐
๓) มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๕	๑๔.๐๐
๔) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๓	๑๒.๘๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๒๙	๑๖.๒๐
๖)ปริญญาตรี	๕๑	๒๘.๕๐
๗) สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๗.๓๐
รวม	๑๗๙	๑๐๐.๐๐

๔. ระดับการศึกษาสูงสุด		
๑) รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	๕๒	๒๙.๑๐
๒) ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงานองค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่น	๒	๑.๑๐
๓) ผู้ปกครองท้องที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	-	-
๔) เกษตรกร	๑๒	๖.๗๐
๕) นักเรียน นักศึกษา	๑๗	๙.๕๐
๖) อื่นๆ	๙๖	๕๓.๖๐
รวม	๑๗๙	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงความพึงพอใจต่อหนังสือประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวจังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจต่อหนังสือประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว จังหวัดพะเยา	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความหมาย
ความพึงพอใจ			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๐๙		มาก
๒. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๘		มาก
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๐๔		มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	๔.๑๒		มาก
๒. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๔.๒๐		มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๔.๑๕		มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๑๐		มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๒๘		มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. ความสะอาดของสถานที่	๔.๒๔		มากที่สุด
๒. การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ เช่น ป้ายสำนักงาน บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	๔.๐๒		มาก
๓. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ	๓.๙๑		มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร			
๑. การติดต่อประสานงานได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ	๓.๘๕		มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ Website E-mail	๓.๔๔		มาก

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ ปัญหาหรือข้อบกพร่องที่ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการ

ไม่มี

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มี