



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรี โทร./โทรสาร ๐-๓๒๗๐-๖๖๒๒

ที่ พบ ๐๐๐๔/๒๖๕

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรี

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙ (๘) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ประกอบกับประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ของหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้จัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดดังแนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบแบบสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อจักได้ประชาสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ทราบโดยทั่วกัน

(นางสาวปราณิสรา สุกระจำง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/เผยแพร่ข้อมูล

(นายประมวลวิทย์ พุดศชนะ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ รักษาการราชการแทน
ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรี

แบบสรุปความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๗๗ คน
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบุรี ได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการของหน่วยงาน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานฯ จำนวนทั้งสิ้น ๗๗ คน วิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ ดังนี้

ผู้มาขอรับบริการ เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมา เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ (เพศชายมากกว่าเพศหญิงส่วนใหญ่มาดำเนินการเรื่องกีฬา)

ผู้มาขอรับบริการ ช่วงอายุอยู่ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๕ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๘ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ ตามลำดับ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๙ และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐ หน่วยงานภาครัฐมาติดต่อขอใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาคือ ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๘ ส่วนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๘ สำหรับนักท่องเที่ยวมาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ งานที่ติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ งานด้านการกีฬา ร้อยละ ๕๕.๘๔ (มาติดต่อขอรับเอกสารการแข่งขันกีฬา, ส่งเอกสาร และผู้สูงอายุมาขอใช้บริการห้องประชุมของสำนักงาน) รองลงมาคือ งานด้านการท่องเที่ยว ร้อยละ ๓๑.๑๗ (ติดต่อประสานงานด้านวิชาการ การขอสัมภาระ ขอกเอกสารวิชาการ ขอรับแผ่นพับโบว์ลิ่ง เป็นต้น) และงานด้านพัสดุ คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๙ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ผู้มาขอรับบริการได้แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามขั้นตอนการให้บริการดังนี้

-ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๑ รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๙

-ระบบการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๑ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๙

-การให้บริการตรงตามความต้องการ ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๑ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๙

-เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๙

-ความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

-ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๑ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๙

๓. ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี