



## \*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\*

### 1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

#### 1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ

รหัสโครงการ... : 23000000-3612	ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563
เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00	งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท
สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-30 00:00:00	งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

#### 1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว / สำนักงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว / กองการท่องเที่ยว  
 ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวเปรมิกา แสนทอง 022453360 ต่อ 134      ผู้ประสานงาน สยป : นายปฏิพัทธ์ เหล็งขวัญยืน โทร. 1517

#### 1.3 หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่เป็นศูนย์กลางด้านคมนาคม เศรษฐกิจ และการปกครองของประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวติดอันดับต้น ๆ ของโลก ถึงแม้ว่าประชาชนคนไทยโดยทั่วไปมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่น แต่ก็ยังมีผู้ไม่ประสงค์ดีที่แอบแฝงตนจ้องจับนักท่องเที่ยวในแหล่งชุมชนเป็นเหยื่อ ล่อลวงให้หลงกลไปในทางไม่สุจริตหรือฉ้อโกงได้ อันเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ทำให้สูญเสียทั้งเวลาและทรัพย์สินเงินทองโดยใช่เหตุ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่งดงามและสร้างความเสียหายให้เกิดแก่กรุงเทพมหานครและหน่วยงานราชการในภาพรวมได้

ส่วนการท่องเที่ยว สำนักงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการท่องเที่ยวโดยตรงและมีช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวได้สังเกตเห็นปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ นี้ขึ้นมา เพื่อประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการการท่องเที่ยวทุกแห่งในสังกัด และนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวยิ่งขึ้นต่อไป

#### 1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการการท่องเที่ยวในสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ถูกต้องของกรุงเทพมหานครและหน่วยงานให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย
3. เพื่อแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวยิ่งขึ้นต่อไป

#### 1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ ของศูนย์บริการการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร โดยจัดเก็บและวิเคราะห์ผลข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาใช้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว ณ ศูนย์บริการการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ปีละ 2 ครั้ง ๆ ละ 400 ชุด แบ่งเป็น ชาวไทย 100 ชุด และชาวต่างชาติ 300 ชุด

#### 1.6 สันนิษฐานแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๖ ? มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ : Bangkok as an Economic and Learning Centre  
 ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๖.๒ - เมืองแห่งนักท่องเที่ยวระดับโลก  
 เป้าหมายที่ : ๖.๒.๑ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวระดับโลก  
 ตัวชี้วัด... : มิติที่ 18 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความปลอดภัย

### 2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 25/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ศึกษารวบรวมข้อมูลองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในทุกด้าน/ มิติ สำหรับจัดทำกิจกรรม			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 29/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษาในทุก ๆ ด้าน			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 23/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สร้างแบบสอบถามให้กองนโยบายและแผนงานพิจารณา ก่อนดำเนินการทดสอบแบบสอบถามต่อไป			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 27/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจ			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 21/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จัดเตรียมดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ณ ศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 23/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทำการสำรวจแบบสอบถาม			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 21/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ประมวลผลแบบสอบถามชุดแรก(200ชุด)และอยู่ระหว่างการขอพิจารณาผลจนวนกลุ่มตัวอย่าง			





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 %





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

: เป็นไปตามแผน





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

รายงานครั้งที่ 8	:: 25/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนประเมินผลแบบสอบถาม		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 9	:: 18/06/2563 : อยู่ระหว่างการประมวลผลโดย กองนโยบายและแผน สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 10	:: ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้แล้ว		

รายงานการประเมินผล กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ

**หลักการและเหตุผล**

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่เป็นศูนย์กลางด้านคมนาคม เศรษฐกิจ และการปกครองของประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวติดอันดับต้น ๆ ของโลก ถึงแม้ว่าประชาชนคนไทยโดยทั่วไปมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่น แต่ก็ยังมีผู้ไม่ประสงค์ดีที่แอบแฝงตนจ้องจับนักท่องเที่ยวในแหล่งชุมชนเป็นเหยื่อ ล่อลวงให้หลงกลไปในทางไม่สุจริตหรือผิดวิสัยปกติได้ อันเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ทำให้สูญเสียทั้งเวลาและทรัพย์สินเงินทองโดยใช้เหตุ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่งดงามและสร้างความเสียหายให้เกิดแก่กรุงเทพมหานครและหน่วยงานราชการในภาพรวมได้

ส่วนการท่องเที่ยว สำนักงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการท่องเที่ยวโดยตรงและมีช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวได้สังเกตเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ นี้ขึ้นมา เพื่อประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการการท่องเที่ยวทุกแห่งในสังกัด และนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวยิ่งขึ้นต่อไป

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อประเมินผลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการการท่องเที่ยวในสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ถูกต้องของกรุงเทพมหานครและหน่วยงานให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย
3. เพื่อแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวยิ่งขึ้นต่อไป

**เป้าหมายของโครงการ**

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ ของศูนย์บริการการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร โดยจัดเก็บและวิเคราะห์ผลข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาใช้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว ณ ศูนย์บริการการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร 200 จุด แบ่งเป็น ชาวไทย 50 จุด และชาวต่างชาติ 150 จุด(ปรับลดจาก 400 จุดมาเป็น 204 จุด เพราะมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ไม่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร)

**การประเมินผล**

ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ณ ศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

- ตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ณ ศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จำนวน 204 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ และทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

- การประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ณ ศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การวัดตัวแปรในแต่ละตัว ดังนี้

เกณฑ์กำหนดคะแนน เกณฑ์การเปรียบเทียบการวัดค่าเฉลี่ย

- มากที่สุด 5 คะแนน
- มาก 4 คะแนน
- ปานกลาง 3 คะแนน
- น้อย 2 คะแนน
- น้อยที่สุด 1 คะแนน
- ระดับค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ระดับค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

- ระดับค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ความพึงพอใจด้านบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพฯ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครในประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับเป็นดังนี้

1. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อจุดให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวของ กทม.(ชุมประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.392 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.84
2. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการบริการของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.368 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.36
3. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อจุดให้บริการข้อมูลภายในแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.319 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.38
4. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของบริการของโรงแรมในกรุงเทพฯอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.294 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.88
5. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของบริการของร้านอาหารในกรุงเทพฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.294 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.88

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวของกรุงเทพฯ

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในพื้นที่

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในพื้นที่ในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.366 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.32

ด้านความรู้สึกลปลอดภัยในด้านต่าง ๆ เมื่อท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความรู้สึกลปลอดภัยในด้านต่าง ๆ เมื่อท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.130หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60

ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของบริการการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

นักท่องเที่ยวความพึงพอใจต่อด้านความเหมาะสมของบริการการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.130 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 %๕๖ประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

