



** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร
(ด้านการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย)

รหัสโครงการ... : 23000000-3731

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2564

เริ่มต้นโครงการ : 2020-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2021-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว / สำนักงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว / กองการท่องเที่ยว

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวนิศากรรัตน์ รอดชมภู โทร. 022527612 - 13 ต่อ 105 ผู้ประสานงาน สยป : นายปฏิพัทธ์ เหลืองขวัญยืน โทร. 1545

1.3 หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นมหานครที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นเมืองจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยวลำดับต้น ๆ ของโลก ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในกรุงเทพฯ มีจำนวนไม่ต่ำกว่า 27 ล้านคนต่อปี (อ้างอิงจากสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาในกรุงเทพฯ ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปี 2562)

การเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวนอกจากจะสร้างรายได้และทำให้เศรษฐกิจของประเทศกระเตื้องขึ้นอย่างมากแล้ว ในทางกลับกันกรุงเทพมหานครยังอาจกลายเป็นแหล่งสะสมของอาชญากรรมและโรคภัยที่ไม่พึงประสงค์และคาดไม่ถึงถึงนานาประการอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์เช่นปัจจุบันที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ยังไม่ทุเลาลงอย่างชัดเจน

สำนักงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ในฐานะหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงในการดูแล ส่งเสริม และพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองกรุงเทพฯ ตระหนักและให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางทั้งหลาย จึงได้จัดบริการข้อมูลด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครที่กระจายตัวอยู่ในพื้นที่ชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของกรุงเทพมหานคร โดยคาดหวังว่าจะช่วยสร้างเสริมความรู้สึกรู้สึกเชื่อมั่นในการเดินทางท่องเที่ยวและสามารถให้การช่วยเหลือเยี่ยวยานักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อนในเบื้องต้น และเพื่อเป็นการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จึงได้จัดทำทำกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร (ด้านการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย) นี้ขึ้น โดยจัดเก็บข้อมูลและประเมินผลการดำเนินการผ่านแบบสอบถาม เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานและนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในมิติหรือส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อประเมินการให้บริการของชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครในการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการบริการ ณ ชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่ดีหรือทัศนคติด้านบวกต่อการได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัย ณ ชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.6 สนับสนุนแผนพัฒนา 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 11. จำนวนช่องทางในการประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1 :: 27/10/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำกิจกรรม

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 26/11/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
สำหรับการจัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจที่เหมาะสมกับสภาพการณ์

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 23/12/2563 :

อยู่ระหว่างจัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร (ด้านการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย) และร่างแบบนิเทศการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยและประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รวมทั้งการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 แห่ง (บริการส่วนหน้า ณ ที่ทำการส่วนการท่องเที่ยว ถนนพระอาทิตย์ และชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 แห่ง ตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ)



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 %



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน



** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

: เป็นไปตามเป้าหมาย

- รายงานครั้งที่4 :: 25/01/2564 : อยู่ระหว่างจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว เพื่อขอความเห็นชอบจัดทำกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของชมุ่ประชาสัมพันธการท่องเที่ยวกกรุงเทพมหานคร (ด้านการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย)
- รายงานครั้งที่5 :: 25/02/2564 : รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (นายธนิศ ตันบัวคลี่) ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ลงนามอนุมัติกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของชมุ่ประชาสัมพันธการท่องเที่ยวกกรุงเทพมหานคร (ด้านการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย) แล้วเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2564
- ขณะนี้อยู่ระหว่างจัดทำคู่มือ/เอกสารประกอบการนิเทศนักประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยและประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
- รวมทั้งการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สำหรับการจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการการท่องเที่ยว จำนวน 23 แห่ง
- รายงานครั้งที่6 :: 26/03/2564 : จัดประชุมนิเทศภาพรวมการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเดินทางและความปลอดภัย รวมทั้งการถอดแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยของชมุ่ประชาสัมพันธการท่องเที่ยวกกรุงเทพมหานคร ในวันที่ 9 มีนาคม 2564 ณ ห้องประชุมอาคารส่วนการท่องเที่ยว
- รายงานครั้งที่7 :: 26/04/2564 : อยู่ระหว่างดำเนินการถอดแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย ณ ชมุ่ประชาสัมพันธการท่องเที่ยวกกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 จุด และบริการส่วนหน้า ณ ที่ทำการส่วนการท่องเที่ยว แบบไม่ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- รายงานครั้งที่8 :: 25/05/2564 : อยู่ระหว่างดำเนินการถอดแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย ณ ชมุ่ประชาสัมพันธการท่องเที่ยวกกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 จุด และจุดบริการส่วนหน้า ณ ที่ทำการส่วนการท่องเที่ยว แบบไม่ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- รายงานครั้งที่9 :: 29/06/2564 : อยู่ระหว่างการถอดแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยของชมุ่ประชาสัมพันธการท่องเที่ยวกกรุงเทพมหานคร ณ จุดบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด
- รายงานครั้งที่10 :: 29/07/2564 : อยู่ระหว่างการเก็บคืนและรวบรวมผลการประมวลแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยของชมุ่ประชาสัมพันธการท่องเที่ยวกกรุงเทพมหานคร ณ จุดบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด (จุดบริการส่วนหน้า 1 แห่ง และชมุ่ประชาสัมพันธการท่องเที่ยว กทม. 22 แห่ง)
- รายงานครั้งที่11 :: 30/08/2564 : ประมวลผลที่ได้รับจากแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของชมุ่ประชาสัมพันธการท่องเที่ยวกกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด
- ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด
- ตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครและตอบแบบสอบถาม จำนวน 227 คน
- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจและทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยวิธีการคำนวณทางคณิตศาสตร์
- การประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร
- ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การวัดตัวแปรในแต่ละตัว ดังนี้
- เกณฑ์กำหนดคะแนน เกณฑ์การเปรียบเทียบการวัดค่าเฉลี่ย คือ
- มากที่สุด 5 คะแนน
 - มาก 4 คะแนน
 - ปานกลาง 3 คะแนน
 - น้อย 2 คะแนน
 - น้อยที่สุด 1 คะแนน
- แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ
- ระดับค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 - ระดับค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

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

ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดบริการ

นักท่องเที่ยวที่มาติดต่อใช้บริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด มีความเห็นต่อบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครในประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับได้ดังนี้

1. ความสะดวกของจุดบริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.36) เห็นว่า ดีเยี่ยม
2. ความสะอาดของจุดบริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.30) เห็นว่า ดีเยี่ยม
3. ความปลอดภัยของจุดบริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.12) เห็นว่า ดีเยี่ยม

ความพึงพอใจด้านการให้บริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด ในแง่มุมมองหรือคุณลักษณะต่าง ๆ เรียงลำดับเป็นดังนี้

1. ในแง่มุมมองของการสื่อสารที่ได้รับชัดเจน ถูกต้อง และแสดงถึงโมติวีตที่ดีต่อกัน

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 77.09

2. ในแง่มุมมองของการทักทายและการแสดงการต้อนรับที่ได้รับ นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 76.65

3. ในแง่มุมมองของข้อมูลที่มีให้บริการสามารถนำไปใช้ได้และมีประโยชน์

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.57

4. ในแง่มุมมองของความสะดวกรวดเร็วในการช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 หรือคิดเป็นร้อยละ 71.37

5. ในแง่มุมมองของข้อมูลที่มีให้บริการถูกต้องตรงตามความต้องการ

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.49

6. ในแง่มุมมองของข้อมูลที่มีให้บริการเพียงพอและครบถ้วนตามความต้องการ

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 68.72

7. ในแง่มุมมองของข้อมูลที่มีให้บริการเพียงพอเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 65.64

8. ในแง่มุมมองของการแนะนำสื่อประชาสัมพันธ์และให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 หรือคิดเป็นร้อยละ 62.56

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 95.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่12 :: 09/09/2564 : ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่13 :: 17/09/2564 : กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร (ด้านการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย) มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำกิจกรรม

๒. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจที่เหมาะสมกับสภาพการณ์

๓. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

(ด้านการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย) และร่างแบบนิเทศการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยและประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รวมทั้งการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 แห่ง (บริการส่วนหน้า ณ ที่ทำการส่วนการท่องเที่ยว ถนนพระอาทิตย์ และชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 แห่ง ตามแหล่งชุมชนอื่น ต่าง ๆ)

๔. จัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว

เพื่อขอความเห็นชอบจัดทำกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของชุมชนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

(ด้านการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย)

๕. ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ลงนามอนุมัติกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของชมุประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร (ด้านการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย)

๖. จัดทำคู่มือ/เอกสารประกอบการนิเทศนักประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยและประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

รวมทั้งการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สำหรับการจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการการท่องเที่ยว จำนวน ๒๓ แห่ง

๗. ประชุมนิเทศภาพรวมการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเดินทางและความปลอดภัย

รวมทั้งการทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยของชมุประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ในวันที่ 9 มีนาคม 2564 ณ ห้องประชุมอาคารส่วนการท่องเที่ยว

๘. ดำเนินการทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย ณ

ชมุประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด และบริการส่วนหน้า ณ ที่ทำการส่วนการท่องเที่ยว แบบไม่ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

๙.

รวบรวมผลการประมวลแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัยของชมุประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ณ จุดบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด (จุดบริการส่วนหน้า 1 แห่ง และชมุประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว กทม. 22 แห่ง)

๑๐. ประมวลผลที่ได้รับจากแบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของชมุประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด

- ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร

จำนวน 23 จุด

- ตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครและตอบแบบสอบถาม จำนวน 227 คน

- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจและทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

โดยวิธีการคำนวณทางคณิตศาสตร์

- การประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร

ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การวัดตัวแปรในแต่ละตัว ดังนี้

เกณฑ์กำหนดคะแนน เกณฑ์การเปรียบเทียบการวัดค่าเฉลี่ย คือ

- มากที่สุด 5 คะแนน

- มาก 4 คะแนน

- ปานกลาง 3 คะแนน

- น้อย 2 คะแนน

- น้อยที่สุด 1 คะแนน

แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

- ระดับค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

- ระดับค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

- ระดับค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

- ระดับค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดบริการ

นักท่องเที่ยวที่มาติดต่อใช้บริการ ณ จุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด

มีความเห็นต่อจุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครในประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับได้ดังนี้

1. ความสะดวกของจุดบริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.36) เห็นว่า ดีเยี่ยม

2. ความสะอาดของจุดบริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.30) เห็นว่า ดีเยี่ยม

3. ความปลอดภัยของจุดบริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.12) เห็นว่า ดีเยี่ยม

ความพึงพอใจด้านการให้บริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 จุด ในแง่มุมมองหรือคุณลักษณะต่าง ๆ เรียงลำดับเป็นดังนี้

1. ในแง่มุมมองของการสื่อสารที่ได้รับชัดเจน ถูกต้อง และแสดงถึงมิตรจิตต่อกัน

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 77.09

2. ในแง่มุมมองของการทักทายและการแสดงการต้อนรับที่ได้รับ นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 76.65

3. ในแง่ของข้อมูลที่มีให้บริการสามารถนำไปใช้ได้และมีประโยชน์

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.57

4. ในแง่ของความสะดวกรวดเร็วในการช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 หรือคิดเป็นร้อยละ 71.37

5. ในแง่ของข้อมูลที่มีให้บริการถูกต้องตรงตามความต้องการ

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.49

6. ในแง่ของข้อมูลที่มีให้บริการเพียงพอและครบถ้วนตามต้องการ

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 68.72

7. ในแง่ของข้อมูลที่มีให้บริการเพียงพอเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 65.64

8. ในแง่ของการแนะนำสื่อประชาสัมพันธ์และให้บริการข้อมูลด้านความปลอดภัย

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการ ในภาพรวมโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 หรือคิดเป็นร้อยละ 62.56

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....