

## รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

### สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

.....

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลกไม่ได้มีภารกิจหน้าที่ให้บริการโดยตรง เป็นเพียงหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักคือ การดำเนินการประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กีฬา และ นันทนาการในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก งานในรูปแบบงานบริการส่วนใหญ่คือ การให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ และสนับสนุนด้านวิชาการแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กร เครือข่ายชุมชน ประชาชน และหน่วยงานอื่น

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานไม่ได้เก็บข้อมูลการสำรวจผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้งหมด เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ และ Facebook รวมถึงติดต่อขอคำแนะนำหรือปรึกษาหารือในระหว่างการประชุม การจัดกิจกรรมและการจัดการอบรม ซึ่งได้มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นรายกิจกรรม/โครงการ รายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวน ๑ กิจกรรม (เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทำให้ต้องยกเลิกการจัดกิจกรรมเป็นส่วนใหญ่ จึงได้ดำเนินการจัดกิจกรรมเพียง ๑ กิจกรรม) ดังนี้

**โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กิจกรรมวิ่งตามภูมิประเทศ (Trail Running) ภายในอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า “ร่องกล้าเทรลรันนิ่ง” (Rong Kla Trail Running ๒๐๒๐)**

วันที่จัดกิจกรรม : ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

สถานที่จัดกิจกรรม : อุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า อ.นครไทย จ.พิษณุโลก

ผลการประเมินโครงการ :

#### ๑. วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

๑.๑ เพื่อประเมินด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระยะเวลา/อาหาร

๑.๒ เพื่อประเมินด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.๓ เพื่อประเมินด้านความประทับใจ

#### ๒. ขอบเขตของการประเมิน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน ๒๗๐ คน

หมายเหตุ : จำนวนตามผู้ส่งแบบประเมินความพึงพอใจ

#### ๓. วิธีดำเนินการ ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ดังนี้

๓.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า ๓ ระดับ แบ่งออกเป็น

๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๒ การวิเคราะห์เครื่องมือ ในการวิเคราะห์ได้ดำเนินการดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลด้วยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกิจกรรม วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ ๓ สรุปข้อเสนอแนะ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

#### ๔. การแปลผลข้อมูล

ในการแปลผลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๕	๔.๕๑-๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔	๓.๕๑-๔.๕๐	พึงพอใจมาก
๓	๒.๕๑-๓.๕๐	พึงพอใจปานกลาง
๒	๑.๕๑-๒.๕๐	พึงพอใจน้อย
๑	๑.๐๐-๑.๕๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
๑.๑ ชาย	๑๓๐	๔๘
๑.๒ หญิง	๑๔๐	๕๒
รวม	๒๗๐	๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
๒.๑ ๑๘-๒๙ ปี	๓๔	๑๒
๒.๒ ๓๐-๓๙ ปี	๑๑๘	๔๔
๒.๓ ๔๐-๔๙ ปี	๗๗	๒๙
๒.๔ ๕๐-๕๙ ปี	๓๐	๑๑
๒.๕ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๔
รวม	๒๗๐	๑๐๐
<b>๓. อาชีพ</b>		
๓.๑ ข้าราชการ	๕๓	๒๐
๓.๒ รับจ้าง	๒๙	๑๐
๓.๓ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๔๙	๑๘
๓.๔ ลูกจ้าง	๔๘	๑๘
๓.๕ ธุรกิจส่วนตัว	๗๓	๒๗
๓.๖ อื่นๆ (นักเรียนนักศึกษา, พนักงานบริษัท)	๑๘	๗
รวม	๒๗๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มากที่สุด รองลงมาอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๒๙ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ ๒๗ รองลงมาได้แก่ข้าราชการ ร้อยละ ๒๐

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม

**ตารางที่ ๒** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระยะเวลา /อาหาร

ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระยะเวลา / อาหาร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านการเดินทางมายังอุทยานแห่งชาติมีความสะดวก/ปลอดภัย/มีป้ายสัญลักษณ์บอกทางชัดเจน	๔.๖	๓.๕๐	มาก
๒. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย	๔.๔๙	๓.๔๑	มาก
๓. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสม	๔.๕๔	๓.๔๕	มาก
๔. อาหาร มีความเหมาะสม	๔.๒๗	๓.๑๙	มาก
๕.สถานที่พัก/เต็นท์ มีความเหมาะสม	๔.๓๖	๓.๓๐	มาก
รวม	๔.๔๕	๓.๓๗	มาก

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระยะเวลา /อาหาร โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ตารางที่ ๓** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมด้านสถานที่ ระยะเวลา อาหาร ตามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การบริการ/การประสานงาน ของเจ้าหน้าที่	๔.๖๐	๓.๕๑	มากที่สุด
๒. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	๔.๕๗	๓.๔๘	มาก
๓.การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	๔.๕๑	๓.๔๕	มาก
รวม	๔.๕๖	๓.๔๘	มาก

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ตารางที่ ๔** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ด้านความประทับใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความประทับใจเส้นทาง "วังทอดน่องที่ร่องกล้า"	๔.๕๓	๓.๔๕	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้	๔.๖๑	๓.๕๑	มากที่สุด
๓. ท่านอยากให้มีการจัดกิจกรรม "วังทอดน่องที่ร่องกล้า" ครั้งต่อไป มากน้อยแค่ไหน	๔.๔๖	๓.๔๒	มาก
รวม	๔.๕๗	๓.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านความประทับใจ โดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ตอนที่ ๓ ท่านอยากให้ทางสำนักงานฯ จัดกิจกรรมลักษณะใด**

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยากให้สำนักงานฯ จัดกิจกรรม ดังนี้

- อยากให้จัดกิจกรรมวิ่งบ่อยครั้ง
- อยากให้มีการแสดงวัฒนธรรม การละเล่นของชาวเขาเผ่าม้ง
- อยากให้มีกิจกรรมเกมรับของที่ระลึก
- อยากให้จัดกิจกรรมวิ่งเทรลพื้นที่อื่นๆ ใน จ.พิษณุโลก
- อยากให้จัดกิจกรรมวิ่งเพื่อสุขภาพ
- อยากให้จัดกิจกรรมวิ่งเข้าป่ามากกว่าทางเรียบ
- อยากให้มีระยะทางวิ่งที่สั้นสำหรับอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- อยากให้มีระยะสั้นด้วย
- อยากให้จัดการวิ่งส่งเสริมการออกกำลังกายการท่องเที่ยว
- อยากให้จัดกิจกรรมวิ่งเทรลปีละสองครั้ง
- อยากให้จัดกิจกรรมเสริมเป็นแบบเดินป่าศึกษาธรรมชาติและถ่ายรูป
- อยากให้จัดกิจกรรมเดินวิ่งเก็บขยะ
- อยากให้มีการแต่งกายชุดแฟนซีแข่งขันกัน
- อยากให้มีการจัดกิจกรรมวิ่งแบบทวิกีฬา
- อยากให้มีการจัดกิจกรรมปั่นจักรยาน
- อยากให้เพิ่มเส้นทางในป่า

**ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

- อยากให้ออกให้มีเสื้อหลายขนาดมากกว่านี้ เช่น ๓XL, ๔XL, ๕ XL เป็นต้น
- อยากให้เพิ่มระยะทางวิ่ง ๒๕ กิโลเมตรถึง ๕๐ กิโลเมตร
- อยากให้มีรางวัล Top ๕๐

\*\*\*\*\*