

สรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



เพื่อนำข้อมูลจากผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาใช้ประกอบการพิจารณาในการจัดทำแผนปฏิบัติการและปรับปรุงการทำงานของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้มาขอรับบริการติดต่อประสานงาน ด้านต่างๆ เช่น ผู้มาติดต่อเรื่องท่องเที่ยว ผู้มาติดต่อประสานงานเรื่องกีฬา ผู้ประกอบการร้านอาหาร กิจการ สถานที่การจัดกิจกรรม/จัดประชุม และร้านของที่ระลึก จำนวน 73 คน ได้มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจ ผู้เข้ารับการอบรม เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำมาพัฒนาการจัดโครงการในปีต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน

ตอนที่ 3 ท่านอยากจะให้ทางสำนักงานฯ จัดกิจกรรมส่งเสริมลักษณะใด ที่คิดว่ามีประโยชน์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	25	34.24
หญิง	48	65.75
1.2 อายุ		
18-30 ปี	16	21.91
31-40 ปี	18	24.65
41-50 ปี	22	30.13
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	17	23.28

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า

1.1 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.75) เพศชาย (ร้อยละ 34.24)

1.2 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 30.13) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 24.65) อายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 23.28) และอายุระหว่าง 18-30 ปี (ร้อยละ 21.91) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ ในการติดต่อประสานงาน

มีการประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (5-1)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. การบริการของเจ้าหน้าที่	19.18 (14)	76.71 (56)	4.11 (3)	0	0
2. การประสานงานของเจ้าหน้าที่	30.14 (22)	65.75 (48)	4.11 (3)	0	0
3. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	21.92 (16)	69.86 (51)	8.22 (6)	0	0
4. การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	24.66 (18)	60.27 (44)	15.07 (11)	0	0

ประเด็นความคิดเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมในครั้งนี้ ว่า

- การบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 76.71) รองลงมาคือมากที่สุด (ร้อยละ 19.18) และปานกลาง (ร้อยละ 4.11)

- การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 65.75) รองลงมาคือมากที่สุด (ร้อยละ 30.14) และปานกลาง (ร้อยละ 4.11)

- การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 69.86) รองลงมาคือมากที่สุด (ร้อยละ 21.92) และปานกลาง (ร้อยละ 8.22)

- การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 60.27) รองลงมาคือมากที่สุด (ร้อยละ 24.66) และปานกลาง (ร้อยละ 15.07)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.2 ด้านความรู้ความเข้าใจ					
1. เนื้อหา มีประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ได้	52.05 (38)	43.84 (32)	4.11 (3)	0	0
2. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่สอบถามที่เจ้าหน้าที่อธิบาย	43.84 (32)	38.36 (28)	13.70 (10)	4.11 (3)	0
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ และถ่ายทอดได้	71.23 (52)	20.55 (15)	8.22 (6)	0	0

ประเด็นความคิดเห็นด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมในครั้งนี้ ว่า

- เนื้อหา มีประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 52.05) รองลงมาคือมาก (ร้อยละ 43.84) และปานกลาง (ร้อยละ 4.11)

- ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่สอบถามที่เจ้าหน้าที่อธิบาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 43.84) รองลงมาคือมาก (ร้อยละ 38.36) ปานกลาง (ร้อยละ 13.70) และน้อย (ร้อยละ 4.11)

- สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติและถ่ายทอดได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 71.23) รองลงมาคือมาก (ร้อยละ 20.55) และปานกลาง (ร้อยละ 8.22)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.3 ภาพรวมของการบริการ ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลก					
ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับใด	57.53 (42)	39.73 (29)	2.74 (2)	0	0

ตอนที่ 3 ท่านอยากให้ทางสำนักงานฯ จัดกิจกรรมลักษณะใด ที่คิดว่ามีประโยชน์กับท่านและองค์กรของท่าน

มากที่สุด

- ให้มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
- ต้องการพัฒนาด้านประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยและอย่างต่อเนื่องทั้งภารกิจงานด้านการท่องเที่ยวและ

ด้านกีฬา

- จัดกิจกรรมอีเวนต์ ลงพื้นที่จริง
- อยากให้จัดงานเปิดเส้นทางท่องเที่ยวในสถานที่ใหม่ๆ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ต้องการให้มีการอบรมความรู้ที่เชื่อมโยงกันกับด้านการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา
- อยากให้จัดอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่นเพราะเป็นประโยชน์และยังได้รู้จักหน่วยงานอื่นเพื่อร่วมกันนำมาส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการให้ดียิ่งขึ้นไป
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวาง ในจังหวัดพิษณุโลกจะไปในทิศทางเดียวกัน เข้าใจตรงกัน ทั้งภารกิจงานด้านการท่องเที่ยวและด้านกีฬา

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
 380 หมู่ 5 ตำบลหัวรอ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
 โทรศัพท์/โทรสาร 055-321280
 Facebook : สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
 E-mail : phitsanulok@mots.go.th
 Website : <https://phitsanulok.mots.go.th/>