

บทสรุปผู้บริหาร
การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
ในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษ
เมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สารบัญ

หน้า

1. หลักการและเหตุผล	-1-
2. วัตถุประสงค์	-1-
3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	-2-
4. กรอบแนวคิด	-3-
5. วิธีการศึกษา	-3-
6. กรอบการดำเนินงาน	-4-
7. พื้นที่ดำเนินการสำรวจและกลุ่มตัวอย่าง	-4-
8. วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ	-5-
9. เกณฑ์การประเมิน	-6-
10. สรุปผลการสำรวจโดยรวมในการให้บริการของ อพท. 7	-7-
11. ผลการสำรวจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของ อพท. 7	-10-
12. ผลการสำรวจของผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน ต่อการให้บริการของ อพท. 7	-11-
13. ผลสำรวจของหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน ต่อการให้บริการของ อพท. 7	-13-
14. ผลสำรวจของหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่นต่อการให้บริการของ อพท. 7	-15-
15. ความคาดหวังเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน	-17-
16. ข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา	-20-

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
- ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

บทสรุปผู้บริหาร
การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หรือ อพท. เป็นองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และในปีงบประมาณ 2563 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัดการประเมินองค์การมหาชน (ตัวชี้วัดบังคับ) เรื่อง ระดับความสำเร็จในการสำรวจความพึงพอใจ และพัฒนาการให้บริการ โดยมีค่าเป้าหมายขั้นสูง คือ หน่วยงานต้องมียุทธศาสตร์การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ร้อยละ 80 และผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไป เพื่อให้ องค์การมหาชนมีการสำรวจ ติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่ง อพท. มีการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยในปีงบประมาณ 2563 นี้ อพท. กำหนดสำรวจกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)

ดังนั้น อพท. จึงมีความจำเป็นต้องจัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ และความน่าเชื่อถือเข้ามาดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ ของ อพท. ณ พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัด ก.พ.ร. ระดับความสำเร็จในการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และสามารถนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนนำผลการสำรวจ แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาที่ได้ไปเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพของ ภาควิชาการในการร่วมกันขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ อพท. ในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)
- 2.2 เพื่อสำรวจความต้องการ หรือแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ อพท. และนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ อพท. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

โครงการการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของ อพท. ปีงบประมาณ 2563 ที่ปรึกษาได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา ดังนี้

3.1 แนวคิดทฤษฎีการจัดการ

- 3.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับด้าน CSR
- 3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 3.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- 3.1.4 แนวคิดด้านการบริการ
- 3.1.5 แนวคิดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 3.1.6 แนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3.1.7 การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ด้วย SIPOC
- 3.1.8 การวิเคราะห์กระบวนการงาน Deming Cycle
- 3.1.9 เกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (Global Sustainable Tourism Criteria)
- 3.1.10 THE UNESCO CREATIVE CITIES NETWORK (UCCN)
- 3.1.11 เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย

3.2 แนวคิดทฤษฎีการประเมินและสำรวจ

- 3.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 3.2.2 แนวคิดความไม่พึงพอใจ
- 3.2.3 วิธีการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
- 3.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง (KANO Model)
- 3.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 3.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
- 3.2.7 แนวคิดการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2.8 แนวทางและรูปแบบ American Customer Satisfaction Index (ACSI)
- 3.2.9 แนวคิดการประเมินความพึงพอใจแบบ B to B context

4. กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการศึกษา สํารวจและประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) บริบทของ อพท.
- 2) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 3) แนวคิดการดำเนินงาน



5. วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

- 1) การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 2) การสนทนาเชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ อพท. เพื่อให้มีส่วนร่วมในการออกแบบและกำหนดแบบสอบถามที่เหมาะสม
- 3) การศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม หรือการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

1 Documentary Research

- วัตถุประสงค์การจัดตั้งและภารกิจ อพท.
- โครงสร้างและมาตรฐานงานบริการของ อพท.
- โครงสร้างการบริหารของ อพท.
- ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- พรบ.การอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.2558
- พื้นที่รับผิดชอบของ อพท.6 และ อพท.7

2 Focus Group

Internal Focus Group : อพท. (2 ครั้ง)

1. เพื่อให้ได้แนวทางและมุมมองในการกำหนดประเด็นการสำรวจ
2. เพื่อหารือและทบทวนเกี่ยวกับประเด็นการสำรวจและแบบสอบถาม

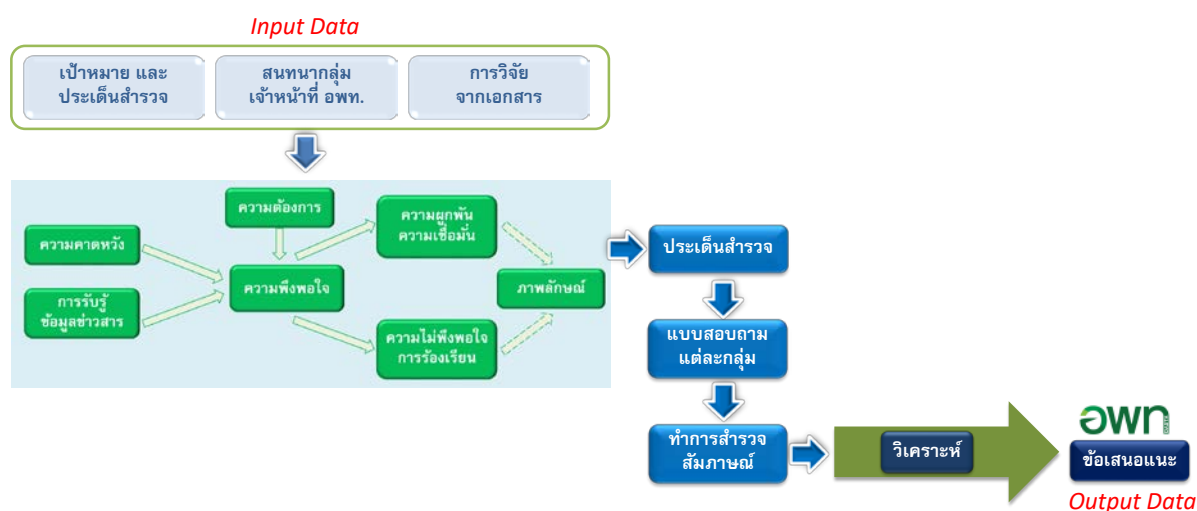
3 Field Research

Face to Face Interview เป็นหลัก

- กิจกรรมการดำเนินงานตามภารกิจ
- ประเด็นข้อมูลที่ อพท. สนใจ
- ประเด็นความพึงพอใจ
- ประเด็นความคาดหวัง / ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ช่องทางการประชาสัมพันธ์
- ประเด็นทางด้านภาพลักษณ์
- กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

6. กรอบการดำเนินงาน

การดำเนินงานในการสำรวจและประเมินผล สามารถแบ่งการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อมูล ตั้งแต่ข้อมูลนำเข้า (Data Input) ข้อมูลจากการสำรวจ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ และข้อมูลที่ใช้ในการนำเสนอ และเสนอแนะในเชิงกลยุทธ์ ที่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้



7. พื้นที่ดำเนินการสำรวจและกลุ่มตัวอย่าง

7.1 พื้นที่ดำเนินการสำรวจ

พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)

ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของตำบลอู่ทอง อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เนื้อที่ 38.16 ตารางกิโลเมตร

7.2 กลุ่มตัวอย่าง

การจัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างจะพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในตามกลุ่มต่าง ๆ สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกหรือแบ่งประชากรเป็นชั้นภูมิก่อนตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีลักษณะเหมือนกัน (homogeneous) ตามด้วยการกำหนดแบ่งตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละพื้นที่ ด้วยวิธีสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) และเพื่อให้ได้จำนวนรวมทั้งหมดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ สามารถจัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสม โดยพิจารณาให้ในแต่ละพื้นที่ให้ได้จำนวนตัวอย่างครบ 400 ตัวอย่าง และในกรณีประชากรที่ได้รับข้อมูลเป็นจำนวนหน่วยงานนั้นได้ปรับเปลี่ยนเป็นจำนวนรายให้เหมาะสมเช่นกัน ดังตารางนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ
1) กลุ่มนักท่องเที่ยว	120	122
2) กลุ่มผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน	150	152
3) หน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน	100	102
4) หน่วยงาน/องค์กรภาครัฐระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น	30	33
รวม	400	409

8. วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) มีรายละเอียดดังนี้

8.1 วิธีการสำรวจและการสัมภาษณ์

วิธีการสำรวจและการสัมภาษณ์จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to Face Interview) เป็นหลัก ประกอบกับการโทรศัพท์/E-mail ตรวจสอบหรือการขอข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งนี้ในกรณีที่มีการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือข้อกำหนดของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) อาจจะมีการพิจารณาหาวิธีการที่เหมาะสมที่จะทำให้ระยะเวลาการสำรวจเป็นไปตามแผนงาน

8.2 วิธีการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ใช้สถิติพื้นฐาน คือ

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การรับรู้ ความเชื่อมั่น โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และการคิดอัตราร้อยละ (Percentage)
- 2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อบริการตามภารกิจหลัก ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงการให้บริการ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 3) วิเคราะห์ความไม่พึงพอใจ นำมาสรุปจำนวนประเด็นความไม่พึงพอใจต่าง ๆ และจัดลำดับความสำคัญในแต่ละประเด็น เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการต่อไป
- 4) วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง เป็นการสำรวจโดยใช้เทคนิคของ Kano Model เพื่อให้ทราบและจำแนกกระหว่างความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริง เพื่อนำไปใช้ในการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น
- 5) ข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จะกำหนดประเด็นข้อเสนอแนะออกเป็น 4 ด้าน คือ
 - ด้านมาตรฐานและข้อกำหนดในการดำเนินงาน
 - ด้านการประสานงาน การให้บริการและผลการปฏิบัติงาน
 - ด้านข้อมูลข่าวสารสื่อสารและการประชาสัมพันธ์
 - ด้านบุคลากรในการให้บริการ

วิธีการประเมินผล การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม จะประมวลผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปของความถี่ การหาสัดส่วนหรือร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวัดการกระจายของข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ร่วมกับข้อคำถามสัมภาษณ์ ปลายเปิดที่การประมวลผลจะใช้หลักการลงรหัสและถอดรหัส (Code and Decode) โดยการประมวลผลจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามประเด็นคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์ (Code) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาถอดรหัส (Decode) โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงตามประเด็นที่ตั้งไว้ โดยไม่ใช้การวิเคราะห์ผลแบบ Top two Boxes

9. เกณฑ์การประเมิน

แบบสอบถามประเมินจะใช้การวัดเจตคติตามเทคนิค Likert technique โดยความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความเห็นด้วย ใช้ Scale 5 ระดับ

- | | | | | |
|-----------|------------|----------|---|-------|
| ● ระดับ 1 | น้อยที่สุด | ได้คะแนน | 1 | คะแนน |
| ● ระดับ 2 | น้อย | ได้คะแนน | 2 | คะแนน |
| ● ระดับ 3 | ปานกลาง | ได้คะแนน | 3 | คะแนน |
| ● ระดับ 4 | มาก | ได้คะแนน | 4 | คะแนน |
| ● ระดับ 5 | มากที่สุด | ได้คะแนน | 5 | คะแนน |

กำหนดเกณฑ์การประเมินในการพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|-------------------------|--|
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ย | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.50 | หมายถึง พอใจ/เชื่อมั่น/เห็นด้วย น้อยที่สุด |
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | 1.51 – 2.50 | หมายถึง พอใจ/เชื่อมั่น/เห็นด้วย น้อย |
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | 2.51 – 3.50 | หมายถึง พอใจ/เชื่อมั่น/เห็นด้วย ปานกลาง |
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | 3.51 – 4.50 | หมายถึง พอใจ/เชื่อมั่น/เห็นด้วย มาก |
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | สูงกว่า 4.50 | หมายถึง พอใจ/เชื่อมั่น/เห็นด้วย มากที่สุด |
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ย | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.50 | หมายถึง ไม่พอใจน้อยที่สุด |
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | 1.51 – 2.50 | หมายถึง ไม่พอใจน้อย |
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | 2.51 – 3.50 | หมายถึง ไม่พอใจปานกลาง |
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | 3.51 – 4.50 | หมายถึง ไม่พอใจมาก |
| ● ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง | สูงกว่า 4.50 | หมายถึง ไม่พอใจมากที่สุด |

การวิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิดในแบบสำรวจ จะใช้การจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกัน หรือสื่อความเดียวกันเป็นกลุ่มเดียวกัน ซึ่งจะนำมาคำนวณเป็นค่าความถี่ ร้อยละ และวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มข้อมูล จำแนกตามประเด็นที่สำคัญและเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

10. สรุปผลการสำรวจโดยรวมในการให้บริการของ อพท. 7

จากการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งสิ้น 409 ราย ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มนักท่องเที่ยว	จำนวน	122 ราย	คิดเป็นร้อยละ	29.83
2) กลุ่มผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน	จำนวน	152 ราย	คิดเป็นร้อยละ	37.16
3) กลุ่มหน่วยงานเอกชน	จำนวน	102 ราย	คิดเป็นร้อยละ	24.94
4) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ	จำนวน	33 ราย	คิดเป็นร้อยละ	8.07

โดยมีผลการสำรวจ ดังนี้

10.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ

จากผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของ อพท. 7 จำนวน 409 ราย พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.01 หรือเท่ากับร้อยละ 80.20 อยู่ระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน มีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยว มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับพอใจมาก กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ ระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับพอใจมาก และ กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับพอใจมากเช่นกัน

กลุ่มเป้าหมาย		คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1	กลุ่มนักท่องเที่ยว	4.04	80.80
2	กลุ่มผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน	4.06	81.20
3	กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน	3.91	78.20
4	กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ ระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น	4.02	80.40
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.01	80.20

10.2 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ อพท. 7 จำแนกตามประสิทธิภาพและประสิทธิผล พบว่า ด้านประสิทธิภาพ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านประสิทธิผล มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับพอใจมากเช่นกัน

กลุ่มเป้าหมาย		ประสิทธิภาพ	ประสิทธิผล	คะแนนเฉลี่ยรวม
1	กลุ่มนักท่องเที่ยว	4.04	-	4.04
2	กลุ่มผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน	4.08	4.03	4.06
3	กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน	4.01	3.81	3.91
4	กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น	4.15	3.90	4.02
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.07	3.91	4.01

10.3 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกด้านการให้บริการ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ อพท. 7 จำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า

1) ด้านประสิทธิภาพด้านการให้บริการท่องเที่ยว มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรมนุษย์ในแหล่งท่องเที่ยว (Human Resources) มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ มิติด้านราคา (Price) มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับพอใจมาก ด้านสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยว (Attractions) มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว (Image and character) มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

2) ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับพอใจมาก ด้านข้อมูล/ข่าวสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.07 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

3) ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางวัฒนธรรม มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางด้านเศรษฐกิจ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านการส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางด้านสิ่งแวดล้อม มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

มิติการสำรวจ	นักท่องเที่ยว	ชุมชน/ชาวบ้าน	หน่วยงานภาคเอกชน	หน่วยงานภาครัฐ	คะแนนเฉลี่ยรวม
1. ด้านท่องเที่ยว					
1.1 ด้านสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยว (Attractions)	4.08	ไม่ ได้ ถูก ประเมิน	ไม่ ได้ ถูก ประเมิน	ไม่ ได้ ถูก ประเมิน	4.08
1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Public and Private Amenities)	3.68				3.68
1.3 ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว (Image and character)	4.04				4.04
1.4 ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)	4.01				4.01
1.5 ทรัพยากรมนุษย์ในแหล่งท่องเที่ยว (Human Resources)	4.24				4.24
1.6 ราคา (Price)	4.22				4.22
คะแนนเฉลี่ยรวมด้านประสิทธิภาพด้านการให้บริการท่องเที่ยว	4.04				4.04
2. ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน					
2.1 มาตรฐานการดำเนินงาน	ไม่ ได้ ถูก ประเมิน	4.02	3.90	3.97	3.96
2.2 ผลการปฏิบัติงาน		4.07	3.99	4.17	4.08
2.3 ข้อมูล/ข่าวสาร		4.05	3.88	4.27	4.07
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		4.21	4.28	4.16	4.22
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก		4.05	4.00	4.17	4.07
คะแนนเฉลี่ยรวมด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน		4.08	4.01	4.15	4.08
3. ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน					
3.1 การมีระบบการจัดการความยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว	ไม่ ได้ ถูก ประเมิน	3.92	3.75	3.63	3.77
3.2 การส่งเสริมประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางเศรษฐกิจ		4.09	3.91	3.96	3.99
3.3 การส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางวัฒนธรรม		4.12	3.81	4.09	4.01
3.4 การส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางด้านสิ่งแวดล้อม		4.00	3.78	3.91	3.90
คะแนนเฉลี่ยรวมด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน		4.03	3.81	3.90	3.91

11. ผลการสำรวจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของ อพท. 7

การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของ อพท. 7 โดยทำการเก็บข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 122 ราย แบ่งออกเป็น 2 พื้นที่ ดังนี้

1) ตำบลอุ้มตอง	จำนวน	93	ราย	คิดเป็นร้อยละ	76.23
2) ตำบลท่าวุ้ง	จำนวน	29	ราย	คิดเป็นร้อยละ	23.77

11.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของ อพท. 7

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของ อพท. 7 พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับพอใจมาก หรือร้อยละ 80.80

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรมนุษย์ในแหล่งท่องเที่ยว (Human Resources) มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านราคา (Price) มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยว (Attractions) มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการสำรวจ พบว่า ประเด็นผู้คนในพื้นที่ท่องเที่ยวมีทัศนคติดี เป็นกันเอง มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ประเด็นเส้นทาง (สภาพของถนน) ที่ใช้ในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ มีความปลอดภัย มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับพอใจมาก และประเด็นความคุ้มค่ากับความสุขที่ได้รับจากการท่องเที่ยว มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

11.2 ความไม่พึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ของ อพท. 7

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีประเด็นไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวน้อย/ไม่เป็นระเบียบ เช่น จุดนั่งพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โดยมีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับไม่พอใจปานกลาง รองลงมา คือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางสำหรับรถเข็น รถลาก และแหล่งท่องเที่ยวไม่ค่อยร่มรื่น ต้นไม้ใหญ่น้อย ตามลำดับ ในส่วนประเด็นที่มีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางสำหรับรถเข็น โดยมีคะแนนเท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับไม่พอใจมาก

11.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาการดำเนินงานของ อพท. 7

- 1) สิ่งที่ชื่นชอบและประทับใจในการท่องเที่ยวพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุ้มตอง (อพท. 7)

ผลการสำรวจสิ่งที่ชื่นชอบและประทับใจในการท่องเที่ยวพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุ้มตอง (อพท. 7) ของนักท่องเที่ยว พบว่า ประเด็นที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบและประทับใจมากที่สุด คือ สถานที่ท่องเที่ยวสวยงาม เหมาะแก่การพักผ่อน ร้อยละ 26.02 รองลงมา ได้แก่ เดินทางสะดวก ไม่ไกล เช่น เดินทางจาก กทม. จังหวัดใกล้เคียง ร้อยละ 17.89 และทัศนียภาพสวยงาม บรรยากาศดี รอบล้อมด้วยธรรมชาติ ร้อยละ 13.82 ตามลำดับ

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือความต้องการในการท่องเที่ยวพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)

ผลการสำรวจสิ่งที่ควรปรับปรุงหรือความต้องการในการท่องเที่ยวพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ของนักท่องเที่ยว พบว่า ประเด็นที่เห็นควรปรับปรุงหรือต้องการมากที่สุด คือ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถ จุดนั่งพัก ห้องน้ำ ร้อยละ 38.89 รองลงมา ได้แก่ ควรปลูกต้นไม้ให้มากขึ้น เพื่อสร้างความร่มรื่น ร้อยละ 28.89 และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ห้องน้ำทางขึ้นสำหรับรถเข็น ร้อยละ 12.22 ตามลำดับ

12. ผลการสำรวจของผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน ต่อการให้บริการของ อพท. 7

การสำรวจความพึงพอใจของผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน ต่อการให้บริการของ อพท. 7 โดยทำการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 152 ราย แบ่งออกเป็น 2 พื้นที่ ดังนี้

1) ตำบลอู่ทอง	จำนวน	54	ราย	คิดเป็นร้อยละ	35.53
2) ตำบลท่าวอู่ทอง	จำนวน	98	ราย	คิดเป็นร้อยละ	64.47

12.1 ความพึงพอใจของผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน ต่อการให้บริการของ อพท. 7

1) ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน ต่อการให้บริการของ อพท. 7 พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับพอใจมาก หรือ ร้อยละ 81.60

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับพอใจมาก ด้านข้อมูล/ข่าวสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.05 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการสำรวจ พบว่า ประเด็นกิจกรรมร่ายและการเล่นโยโย่ของผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับพอใจมาก และประเด็นความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เช่น การให้ข้อมูล คำแนะนำ การตอบคำถาม มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน ต่อการให้บริการของ (อพท. 7) พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับพอใจมาก หรือ ร้อยละ 80.60

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางวัฒนธรรม มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริม

ผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางเศรษฐกิจ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านการส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางด้านสิ่งแวดล้อม มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการสำรวจ พบว่า ประเด็นการอนุรักษ์และฟื้นฟูเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ของชุมชน เพื่อนำไปสู่พัฒนาทรัพยากรสินทางปัญญาของชุมชน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ประเด็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีการรับมือวิกฤตการณ์ภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉินในแหล่งท่องเที่ยว อาทิ การรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ อพท. มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับพอใจมาก และประเด็นการส่งเสริมให้เกิดองค์ความรู้ในการจัดการขยะ เช่น การคัดแยกขยะ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

12.2 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพื้นที่ของ อพท. 7

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน พบว่า มีประเด็นไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ งบประมาณล่าช้าไม่ทั่วถึง เช่น งบประมาณไปถึงชุมชนถึงผู้นำชุมชน แต่ไม่ถึงชาวบ้าน โดยมีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับไม่พอใจปานกลาง รองลงมา คือ ไม่มีตลาดรองรับสินค้าในชุมชน ในส่วนประเด็นที่มีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ ขาดสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยมีคะแนนความไม่พึงพอใจเท่ากับ 5.00 อยู่ในระดับไม่พอใจมาก

12.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและพัฒนากิจการดำเนินงานของ อพท. 7

- 1) สิ่งที่ชื่นชอบหรือประทับใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)

ผลการสำรวจสิ่งที่ชื่นชอบและประทับใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ของผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน พบว่า ประเด็นที่ชื่นชอบและประทับใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เป็นกันเองในการติดต่อประสานงานและการร่วมกิจกรรม ร้อยละ 37.63 รองลงมา ได้แก่ การเข้ามาให้ความรู้ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ร้อยละ 19.35 และการสนับสนุนงบประมาณ อุปกรณ์ในการดำเนินกิจกรรม ร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

- 2) สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือความต้องการในการให้บริการสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)

ผลการสำรวจสิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือความต้องการในการให้บริการสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ของผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน พบว่า ประเด็นที่เห็นควรปรับปรุงหรือต้องการมากที่สุด คือ ควร มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และรวดเร็ว และควรสนับสนุน ส่งเสริมอาชีพให้ชุมชนมากขึ้น เช่น งบประมาณ ตลาดรองรับสินค้า ร้อยละ 28.13 รองลงมา ได้แก่ ควรจัดอบรมให้ความรู้กับชุมชน และควรมีงบประมาณในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว เช่น การทำป้าย แผนที่ สถานที่ต้อนรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น ร้อยละ 12.50

13. ผลสำรวจของหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน ต่อการให้บริการของ อพท. 7

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน ต่อการให้บริการของ อพท. 7 โดยทำการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 102 ราย แบ่งออกเป็น 2 พื้นที่ ดังนี้

1) ตำบลอุ้มตอง	จำนวน	71	ราย	คิดเป็นร้อยละ	69.61
2) ตำบลท้าวอู่ทอง	จำนวน	31	ราย	คิดเป็นร้อยละ	30.39

13.1 ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน ต่อการให้บริการของ อพท. 7

1) ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน ต่อการให้บริการของ อพท. 7 พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับพอใจมาก หรือร้อยละ 80.20

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านผลการปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการสำรวจ พบว่า ประเด็นกิจกรรมรยาทและความเอาใจใส่ของผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ประเด็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับพอใจมาก และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชนต่อการให้บริการของ อพท. 7 พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับพอใจมาก หรือร้อยละ 76.20

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางเศรษฐกิจ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางวัฒนธรรม มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านการส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางด้านสิ่งแวดล้อม มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการสำรวจ พบว่า ประเด็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีการรับมือวิกฤตการณ์ภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉินในแหล่งท่องเที่ยว อาทิ การรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ประเด็นการส่งเสริมให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากการท่องเที่ยว เช่น กลุ่มงานฝีมือ

เกษตรกร เป็นต้น มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับพอใจมาก และประเด็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ อพท. มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของคนในชุมชนท้องถิ่นให้ดีขึ้น มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

13.2 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพื้นที่ของ อพท. 7

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน พบว่า มีประเด็นที่มีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ อพท. ส่งให้ลงทุนเพิ่ม แต่ไม่ช่วยประชาสัมพันธ์ และไม่สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยมีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจเท่ากันที่คะแนน 4.00 อยู่ในระดับไม่พอใจมาก รองลงมา คือ ขาดการดูแล/พัฒนาพื้นที่ที่สร้างขึ้นมา โดยมีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.00 อยู่ในระดับไม่พอใจปานกลาง

13.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและพัฒนากิจการดำเนินงานของ อพท. 7

1) สิ่งที่ชื่นชอบหรือประทับใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)

ผลการสำรวจสิ่งที่ชื่นชอบและประทับใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ของหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน พบว่า ประเด็นที่ชื่นชอบและประทับใจมากที่สุด คือ ประทับใจในการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่มารยาทดี บริการดี ติดตามงานดี ร้อยละ 25.00 รองลงมา ได้แก่ กระตุ้นการท่องเที่ยว ทำให้ชุมชนมีรายได้ ร้อยละ 16.67

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือความต้องการในการให้บริการสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)

ผลการสำรวจสิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือความต้องการในการให้บริการสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ของหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน พบว่า ประเด็นที่เห็นควรปรับปรุงหรือต้องการมากที่สุด คือ กิจกรรมต้องทำต่อเนื่อง มีการติดตามผลเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ร้อยละ 57.14 รองลงมา ได้แก่ ดูแลสิ่งที่สร้างไม่ให้เกิดทรูโทรม การมีป้ายบอกทาง ตามจุดท่องเที่ยว ป้ายร้านอาหาร ร้อยละ 28.57 และต้องการสถานที่ออกกำลังกายที่วัดเขารธรรมเทียม สนับสนุนให้มัคคุเทศก์มีการทำงานจริงมากขึ้น ร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

14. ผลสำรวจของหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอก และท้องถิ่นต่อการให้บริการของ อพท. 7

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอก และท้องถิ่น ต่อการให้บริการของ อพท. 7 โดยทำการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 33 ราย แบ่งออกเป็น 2 พื้นที่ ดังนี้

1) ตำบลอุ้มทอง	จำนวน	18	ราย	คิดเป็นร้อยละ	54.55
2) ตำบลท้าวอุ้มทอง	จำนวน	15	ราย	คิดเป็นร้อยละ	45.45

14.1 ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอก และท้องถิ่น ต่อการให้บริการของ อพท. 7

1) ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอก และท้องถิ่น ต่อการให้บริการของ อพท. 7 พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับพอใจมาก หรือร้อยละ 83.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.17 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการสำรวจ พบว่า ประเด็นสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ประเด็นความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับพอใจมาก ประเด็นความถูกต้องของข้อมูลที่เผยแพร่ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอก และท้องถิ่น ต่อการให้บริการของ อพท. 7 พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับพอใจมาก หรือร้อยละ 78.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางวัฒนธรรม มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางเศรษฐกิจ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านการส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางด้านสิ่งแวดล้อม มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละประเด็นการสำรวจ พบว่า ประเด็นการมีส่วนร่วมของ อพท. ในการจัดทำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความถูกต้องและประเด็นการอนุรักษ์และฟื้นฟูเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ของชุมชน

เพื่อนำไปสู่พัฒนาทรัพยากรสินทางปัญญาของชุมชน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันที่ 4.15 อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ประเด็นการมีส่วนร่วมของ อพท. ในการรักษาและฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ตลอดจนการปรับปรุงภูมิทัศน์ในแหล่งท่องเที่ยวและประเด็นการมีส่วนร่วมของ อพท. ในการสนับสนุนให้สถานที่ท่องเที่ยวมีการจัดการนักท่องเที่ยว เช่น คู่มือการปฏิบัติตัวในแหล่งท่องเที่ยว มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ 4.06 อยู่ในระดับพอใจมาก และการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนานักสื่อความหมายท้องถิ่น มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

14.2 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพื้นที่ของ อพท. 7

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น พบว่ามีประเด็นไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ งบประมาณน้อย โดยมีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับไม่พอใจมาก ซึ่งเป็นระดับคะแนนความไม่พึงพอใจสูงสุด และการพัฒนาพื้นที่ไม่เป็นรูปธรรม โดยมีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับไม่พอใจปานกลาง ในส่วนประเด็นที่มีระดับคะแนนความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ มลพิษจำนวนมาก ขาดการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม โดยมีคะแนนเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับไม่พอใจมาก

14.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาคำเนินงานของ อพท. 7

- 1) สิ่งที่ยื่นชอบหรือประทับใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)

ผลการสำรวจสิ่งที่ยื่นชอบและประทับใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ของหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น พบว่า ประเด็นที่ยื่นชอบและประทับใจมากที่สุด คือ การสนับสนุนด้าน ๆ ต่าง เช่น การจัดกิจกรรม งบประมาณ ร้อยละ 31.58 รองลงมาได้แก่ การติดต่อประสานงานที่ดี ความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานร่วมกัน และเป็นหน่วยงานให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 15.79 และการเข้ามาพัฒนา ให้ความรู้สร้างรายได้ให้กับชุมชน ร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

- 2) สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือความต้องการในการให้บริการสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7)

ผลการสำรวจสิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือความต้องการในการให้บริการสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ของหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น พบว่า ประเด็นที่เห็นควรปรับปรุงหรือต้องการมากที่สุด คือ ควรส่งเสริมด้านอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ความเป็นเมืองอู่ทอง ร้อยละ 23.08 รองลงมา ได้แก่ ควรประสานงานอย่างต่อเนื่อง และควรส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ร้อยละ 15.38

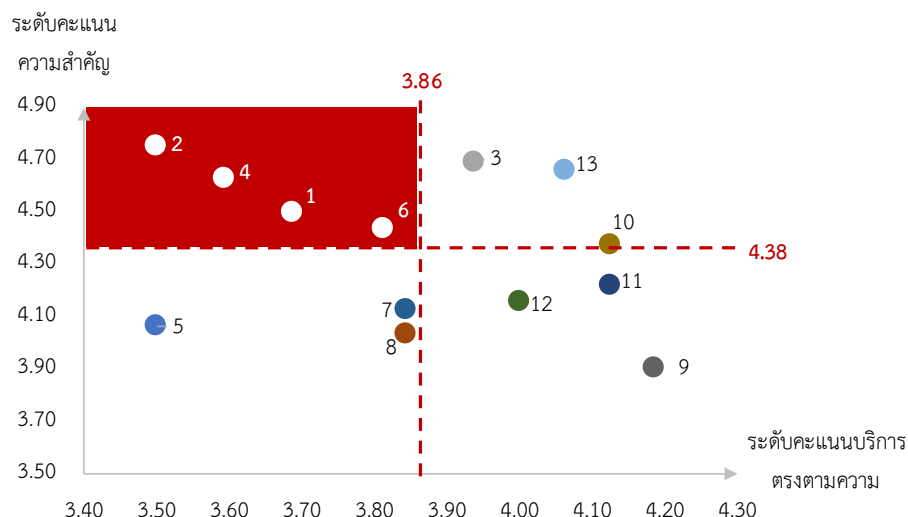
15. ความคาดหวังเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์และบริการ จะได้ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง และนำมาหาความสำคัญในมุมมองของผู้รับบริการโดยทำการถ่วงน้ำหนักคะแนนตามความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญ การหาประเด็นความสำคัญในการดำเนินงาน ได้จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

15.1 กลุ่มนักท่องเที่ยว

จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์และบริการของนักท่องเที่ยว พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง จะได้ความต้องการและความคาดหวังมาทั้งหมด 13 ประเด็น นำมาหาความสำคัญในมุมมองของนักท่องเที่ยวโดยทำการถ่วงน้ำหนักคะแนนตามความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญโดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับประเด็นความเพียงพอของห้องน้ำ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความเพียงพอของถังขยะรวมถึงการจัดการเรื่องความสะอาด และการดูแลรักษาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยว ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททองตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในแต่ละประเด็นความสำคัญ พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งหมดมีความเห็นว่าการควบคุมราคาให้เหมาะสม มีระดับการดำเนินงานตรงตามความคาดหวังสูงสุด ส่วนความเพียงพอของห้องน้ำและความเพียงพอของระบบ WIFI มีระดับการดำเนินงานตรงตามการคาดหวังน้อยที่สุด

นอกจากนี้เมื่อนำลำดับความสำคัญและระดับการดำเนินงานของพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททองที่นักท่องเที่ยว ได้รับตามความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามข้างต้น มานำเสนอในรูปแบบแผนภูมิเพื่อหาช่องว่างในการพัฒนา (GAP Analysis) ได้ดังนี้



- หมายเหตุ :
- | | |
|---|---|
| 1 คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ | 7 คือ การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว/ชุมชน |
| 2 คือ ความเพียงพอของห้องน้ำ | 8 คือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมท่องเที่ยว |
| 3 คือ ความเพียงพอของถังขยะและการจัดการความสะอาด | 9 คือ การควบคุมราคาให้เหมาะสม |
| 4 คือ ความเพียงพอของร้านค้า/ร้านอาหาร เครื่องดื่ม | 10 คือ การรักษาวินัยธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา |
| 5 คือ ความเพียงพอของระบบ WIFI | 11 คือ การดูแลรักษาโบราณสถาน/แหล่งอารยธรรม |
| 6 คือ ความเพียงพอของป้ายบอกสถานที่ท่องเที่ยว | 12 คือ การรักษาอัตลักษณ์ของชุมชน |
| | 13 คือ การดูแลความปลอดภัยระหว่างท่องเที่ยว |

จากแผนภาพข้างต้นสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมาก แต่มีระดับคะแนนบริการตรงตามความคาดหวังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ความเพียงพอของที่จอดรถ (1) ความเพียงพอของห้องน้ำ (2) ความเพียงพอของร้านค้า/ร้านอาหาร เครื่องดื่ม (4) ความเพียงพอของป้ายบอกสถานที่ท่องเที่ยว (6) จึงเป็นประเด็นที่ทาง อพท. ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นก่อน

2) ประเด็นที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมาก แต่มีระดับคะแนนบริการตรงตามความคาดหวังสูงกว่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ความเพียงพอของถังขยะและการจัดการความสะอาด (3) การรักษาวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา (10) การดูแลความปลอดภัยระหว่างท่องเที่ยว (13)

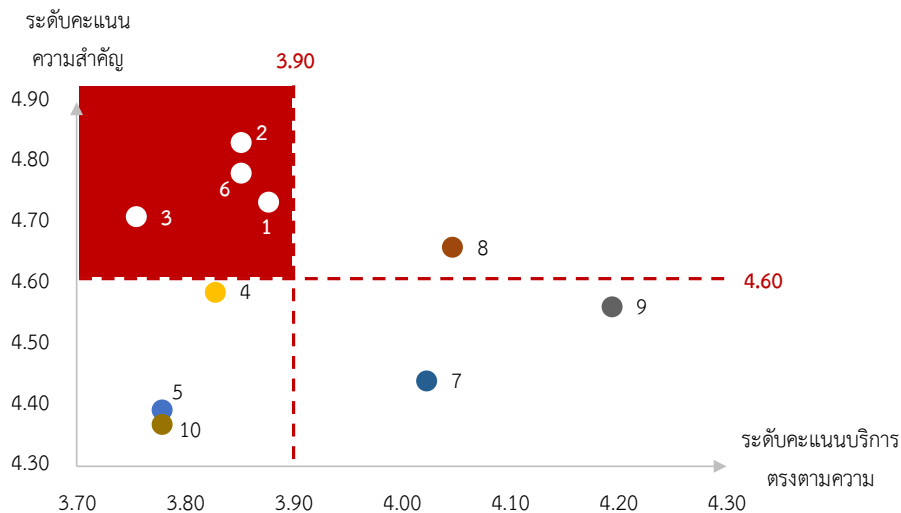
3) ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญน้อย และระดับคะแนนบริการตรงตามความคาดหวังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ความเพียงพอของระบบ WIFI (5) การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว/ชุมชน (7) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมท่องเที่ยว (8)

4) ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญน้อย และระดับคะแนนบริการตรงตามความคาดหวังสูงกว่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การควบคุมราคาให้เหมาะสม (9) การดูแลรักษาโบราณสถาน/แหล่งอารยธรรม (11) การรักษาอัตลักษณ์ของชุมชน (12)

15.2 กลุ่มชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐ

จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐ พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง จะได้ความต้องการและความคาดหวังมาทั้งหมด 10 ประเด็น นำมาหาความสำคัญในมุมมองของกลุ่มชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐโดยทำการถ่วงน้ำหนักคะแนนตามความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญโดยรวมพบว่า กลุ่มชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐ ให้ความสำคัญกับประเด็นการยกระดับรายได้/เศรษฐกิจชุมชนให้ดีขึ้น เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของภาคส่วนต่างๆ และการส่งเสริมให้ชุมชนอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง ตามความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ร่วมดำเนินงานประเภทชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐในแต่ละประเด็นความสำคัญ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้ร่วมดำเนินงานทั้งหมดมีความเห็นว่า ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีกับเจ้าหน้าที่ อพท. มีระดับการดำเนินงานตรงตามความคาดหวังสูงสุด ส่วนการพัฒนาและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น มีระดับการดำเนินงานตรงตามการคาดหวังน้อยที่สุด

นอกจากนี้เมื่อนำลำดับความสำคัญและระดับการดำเนินงานของพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง ที่กลุ่มชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐ ได้รับตามความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามข้างต้น มานำเสนอในรูปแบบแผนภูมิเพื่อหาช่องว่างในการพัฒนา (GAP Analysis) ได้ดังนี้



- หมายเหตุ : 1 คือ ส่งเสริมให้ชุมชนอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญา 2 คือ ยกย่องได้/เศรษฐกิจชุมชนให้ดีขึ้น 3 คือ การพัฒนาและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น 4 คือ การอบรมผู้ประกอบการให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น 5 คือ การรณรงค์ให้เยาวชนและประชาชน ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ/สิ่งแวดล้อม 6 คือ การมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นของภาคส่วนต่างๆ 7 คือ การให้ข้อมูลข่าวสารของ อพท. อย่างต่อเนื่องให้กับสังคม 8 คือ การให้ข้อมูลข่าวสารของ อพท. ที่ถูกต้อง ทันสมัย ให้กับสังคม 9 คือ ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีกับเจ้าหน้าที่ อพท. 10 คือ การเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

จากแผนภาพข้างต้นสามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1) ประเด็นที่กลุ่มชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญมาก แต่มีระดับคะแนนบริการตรงตามความคาดหวังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ส่งเสริมให้ชุมชนอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญา (1) ยกย่องได้/เศรษฐกิจชุมชนให้ดีขึ้น (2) การพัฒนาและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น (3) การพัฒนาและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น (6) จึงเป็นประเด็นที่ทาง อพท. ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นก่อน
- 2) ประเด็นที่ชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญมาก แต่มีระดับคะแนนบริการตรงตามความคาดหวังสูงกว่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารของ อพท. ที่ถูกต้อง ทันสมัย ให้กับสังคม (8)
- 3) ประเด็นที่กลุ่มชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญน้อย และระดับคะแนนบริการตรงตามความคาดหวังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การอบรมผู้ประกอบการให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น (4) การรณรงค์ให้เยาวชนและประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ/สิ่งแวดล้อม (5) การเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (10)
- 4) ประเด็นที่ชุมชน/หน่วยงานเอกชน/หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญน้อย และระดับคะแนนบริการตรงตามความคาดหวังสูงกว่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารของ อพท. อย่างต่อเนื่องให้กับสังคม (7) และความร่วมมือและการประสานงานที่ดีกับเจ้าหน้าที่ อพท. (9)

16. ข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา

จากผลการสำรวจและการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม ที่ประกอบด้วยกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน กลุ่มหน่วยงานเอกชน และกลุ่มหน่วยงานภาครัฐนั้น ที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลนำไปใช้ในการพัฒนาการบริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท. 7) ในแต่ละกลุ่มดังนี้

16.1 กลุ่มนักท่องเที่ยว

ระดับความพึงพอใจรวมแม้ว่ามีระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของสำนักงานฯ ได้ดีระดับหนึ่ง แต่ก็ควรมีแนวทางในการพัฒนายกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น โดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) แหล่งท่องเที่ยวควรมีห้องน้ำบริการในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวให้เพียงพอ เนื่องจากเป็นความต้องการหลักของนักท่องเที่ยวที่ได้รับความรู้จากการวิเคราะห์ รวมทั้งเป็นประเด็นที่ทางนักท่องเที่ยวเห็นว่ายังเป็นการอำนวยความสะดวกต่ำกว่าระดับความคาดหวัง

2) การจัดการเรื่องขยะและความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ และมีระบบการจัดการที่ดี โดยเฉพาะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีร้านค้า/ร้านอาหาร เครื่องดื่ม ที่เหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่ม

4) ระบบรักษาความปลอดภัยระหว่างท่องเที่ยว โดยมีระบบการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย

5) การส่งเสริมรักษาวรรณธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งการดูแลรักษาโบราณสถาน/แหล่งอารยธรรมที่เป็นจุดขายที่สำคัญของอู่ทอง

6) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อาทิ ที่จอดรถต้องเพียงพอ มีจุดนั่งพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับผู้สูงอายุ ผู้มีข้อจำกัดทางร่างกายหรือบุคคลทุพพลภาพ เช่น ทางสำหรับรถเข็น และควรปลูกต้นไม้ให้มากขึ้นเพื่อสร้างความร่มรื่น

7) การให้ข้อมูลผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน

8) พัฒนากิจกรรม เส้นทางท่องเที่ยวต่อเนื่อง ให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ สถานที่ท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว

9) ส่งเสริมให้มีการใช้ระบบขนส่งที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้จักรยาน การใช้รถราง เป็นต้น

10) จัดอบรมเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่ท่องเที่ยวทั้งในด้านองค์ความรู้ การสื่อสารและการให้บริการ เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวให้ดีขึ้น

11) เพื่อยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้สูงขึ้น ควรมีสัญญาณ Free WIFI ให้บริการบริเวณโดยรอบสถานที่ท่องเที่ยวที่เพียงพอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ใช้ในการหาข้อมูล การแชร์ การแจ้งข่าวสาร รวมทั้งเป็นการเพิ่มระบบความปลอดภัยไปพร้อมกันด้วย

16.2 กลุ่มผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน

ระดับความพึงพอใจรวมแม้ว่ามีระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของสำนักงานฯ ได้ดีระดับหนึ่ง ถึงแม้ว่าในกลุ่มนี้มีระดับความพึงพอใจที่มากกว่ากลุ่มอื่น แต่ก็ควรมีแนวทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น โดยมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

- 1) การสนับสนุนงบประมาณที่ต่อเนื่อง ไม่ล่าช้าและเพียงพอ ควบคุมการใช้งบประมาณให้ไปถึงชุมชนและชาวบ้านอย่างแท้จริง พร้อมทั้งพิจารณาความเท่าเทียมกัน
- 2) สนับสนุนและส่งเสริมการยกระดับรายได้หรือทำให้เศรษฐกิจของชุมชนให้มีความชัดเจนมากขึ้น เช่น การพัฒนาและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น จัดอบรม/ศึกษาดูงาน การส่งเสริมอาชีพในชุมชนด้วยการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาอาชีพ การมีตลาดรองรับสินค้า
- 3) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกการท่องเที่ยวเพื่อรองรับบุคคล ทุพพลภาพ หรือผู้มีข้อจำกัดทางด้านสภาพร่างกาย เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีระบบการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว การจัดทำป้ายต้อนรับนักท่องเที่ยว แผนผังสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น
- 4) แหล่งท่องเที่ยวควรมีห้องน้ำบริการในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวให้เพียงพอ เนื่องจากเป็นความต้องการหลักของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการวิเคราะห์ รวมทั้งเป็นประเด็นที่ทางนักท่องเที่ยวเห็นว่ายังเป็นการอำนวยความสะดวกต่ำกว่าระดับความคาดหวัง
- 5) การส่งเสริมให้ชุมชนอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ให้คงอยู่ไว้อย่างยั่งยืนดูแลและการสนับสนุนการรักษาโบราณสถาน/แหล่งอารยธรรม
- 6) ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว
- 7) การจัดการเรื่องขยะและความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ และมีระบบการจัดการที่ดี โดยเฉพาะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว
- 8) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีร้านค้า/ร้านอาหาร เครื่องดื่ม ที่เหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่ม
- 9) พิจารณาความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบในการดำเนินงานของ อพท. ลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีสะดวก รวดเร็ว ด้วยระบบและวิธีการประสานงานในการขอรับบริการ/ร่วมกิจกรรมที่ความเหมาะสม
- 10) เพื่อยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้สูงขึ้น ควรมีสัญญาณ Free WIFI ให้บริการบริเวณโดยรอบสถานที่ท่องเที่ยวที่เพียงพอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ใช้ในการหาข้อมูล การแชร์ การแจ้งข่าวสาร รวมทั้งเป็นการเพิ่มระบบความปลอดภัยไปพร้อมกันด้วย

16.3 กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน

ระดับความพึงพอใจรวมแม้ว่ามีระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของสำนักงานฯ ได้ดีระดับหนึ่ง แต่มีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่ากลุ่มอื่น จึงควรมีแนวทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น โดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

- 1) กิจกรรมต้องทำต่อเนื่อง มีการติดตามผลเพื่อให้เกิดความสำเร็จ มีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งการดูแลรักษาพื้นที่ที่สร้างขึ้น
- 2) การดูแลสิ่งปลูกสร้างไม่ให้ทรุดโทรม การมีป้ายบอกทางตามจุดท่องเที่ยว ป้ายร้านอาหาร
- 3) พิจารณาความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบในการดำเนินงานของ อพท. ลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีสะดวก รวดเร็ว ด้วยระบบและวิธีการประสานงานในการขอรับบริการ/ร่วมกิจกรรมที่ความเหมาะสม
- 4) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่สนับสนุน การเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ความเหมาะสมและหลากหลายของช่องทางการติดต่อกับ อพท. รวมถึงเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย มีความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง และให้เข้าถึงในทุกกลุ่ม
- 5) สนับสนุนและส่งเสริมการยกระดับรายได้หรือทำให้เศรษฐกิจของชุมชนให้มีความชัดเจนมากขึ้น เช่น การพัฒนาและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น จัดอบรม/ศึกษาดูงานกรณีศึกษาที่ดีเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาชุมชน ส่งเสริมอาชีพในชุมชนด้วยการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาอาชีพ
- 6) สนับสนุนและส่งเสริมการยกระดับรายได้หรือทำให้เศรษฐกิจของชุมชนให้มีความชัดเจนมากขึ้น เช่น การพัฒนาและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น จัดอบรม/ศึกษาดูงาน การส่งเสริมอาชีพในชุมชนด้วยการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาอาชีพ
- 7) การส่งเสริมให้ชุมชนอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ให้คงอยู่ไว้อย่างยั่งยืน
- 8) เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว โดยการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นของภาคส่วนต่างๆ ที่มีการชี้แจงและประสานงานโครงการให้ชัดเจน

16.4 กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรรัฐระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น

ระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเป็นระดับความพึงพอใจที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของสำนักงานฯ ได้ดีระดับหนึ่ง แต่ก็ควรมีแนวทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น โดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

- 1) การพัฒนาต้องทำให้เป็นรูปธรรม มีการติดตามผลเพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- 2) การสนับสนุนงบประมาณที่ต่อเนื่องและเพียงพอ
- 3) การส่งเสริมด้านอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ความเป็นเมืองอุททอง ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

4) การจัดการเรื่องขยะและความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ และมีระบบการจัดการที่ดี โดยเฉพาะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดองค์ความรู้ในการจัดการขยะ เช่น การคัดแยกขยะ

5) สนับสนุนและส่งเสริมการยกระดับรายได้หรือทำให้เศรษฐกิจของชุมชนให้มีความชัดเจนมากขึ้น เช่น การพัฒนาและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น จัดอบรม/ศึกษาดูงาน การส่งเสริมอาชีพในชุมชนด้วยการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาอาชีพ

6) พิจารณาความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบในการดำเนินงานของ อพท. ลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีสะดวก รวดเร็ว ด้วยระบบและวิธีการประสานงานมีความเหมาะสม

7) เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว โดยการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นของภาคส่วนต่างๆ ที่มีการชี้แจงและประสานงานโครงการให้ชัดเจน

ภาคผนวก ก
ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก
ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ภายหลังออกแบบสอบถาม ที่ปรึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 ราย เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยวิธีการใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา หรือ α -Coefficient ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์ไม่ต่ำกว่า 0.70 โดยมีผลการทดสอบดังนี้

1) ภารกิจหลัก

Cronbach's Alpha	No. of Items
.794	8

2) ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพ

Cronbach's Alpha	No. of Items
.892	18

3) ความพึงพอใจต่อประสิทธิผล

Cronbach's Alpha	No. of Items
.653	18

4) รวมความพึงพอใจ

Cronbach's Alpha
.773

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) ประจำปี พ.ศ. 2563 นี้ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. ได้มอบหมายให้ทาง ศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) เป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ ขอความกรุณาท่านผู้ให้สัมภาษณ์ตอบแบบสอบถามทุกข้อที่ท่านเคยมีประสบการณ์ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ อพท. ต่อไป

1. พฤติกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7)

1.1 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมาท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) กี่ครั้ง

- ☐ ครั้งแรก ☐ 2 ครั้ง ☐ มากกว่า 2 ครั้ง ☐ ไม่เคย (ยุติการสัมภาษณ์)

1.2 พื้นที่ทำการสำรวจ

- ☐ 1) เทศบาลตำบลอู่ทอง ☐ 2) เทศบาลตำบลท้าวอู่ทอง

1.3 เหตุผลที่ทำให้ท่านเลือกมาท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) ในครั้งนี้ (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1) เป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมของคนไทยและต่างประเทศ
☐ 2) มีธรรมชาติที่สวยงาม
☐ 3) มีประเพณี วัฒนธรรมที่น่าสนใจ
☐ 4) มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายหลากหลาย
☐ 5) มีการจัดงาน/เทศกาล/กิจกรรมที่น่าสนใจ
☐ 6) โฆษณา/ประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจจากสื่อต่าง ๆ
☐ 7) เพื่อน/ครอบครัว ชักชวนมา
☐ 8) อื่น ๆ ระบุ.....

1.4 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) ในครั้งนี้

- ☐ 1) ทักษะศึกษา ☐ 2) พักผ่อน/ท่องเที่ยว ☐ 3) รักษาสุขภาพ/พักผ่อน
☐ 4) เยี่ยมญาติ ☐ 5) ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนา ☐ 6) ศึกษาประวัติศาสตร์
☐ 7) ประชุม/สัมมนา/ดูงาน ☐ 8) อื่นๆ ระบุ.....



1.5 โปรดระบุสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง (อพท.7) ที่ท่านตั้งใจมาเที่ยวในครั้งนี้

- ☐ 1) สวนหินพวงนาค ☐ 2) พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอุทอง ☐ 3) วัดเขาพระศรีสรรเพชญาราม
☐ 4) เจดีย์โบราณ ☐ 5) วัดเขาทำเทียม ☐ 6) บ้านดงเย็นพัฒนา
☐ 7) อื่นๆ ระบุ.....

1.6 ในการมาท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง (อพท.7) ท่านเดินทางในลักษณะใด

- ☐ 1) วางแผนการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง
☐ 2) ติดต่อให้กลุ่มท่องเที่ยวท้องถิ่นจัดการท่องเที่ยวให้
☐ 3) ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว
☐ 4) อื่น ๆ ระบุ.....

1.7 พาหนะที่ท่านใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง (อพท.7) ครั้งนี้

- ☐ 1) รถยนต์ส่วนบุคคล
☐ 2) รถโดยสารสาธารณะ (รถบัสประจำทาง สามล้อ รถราง)
☐ 3) รถยนต์เช่า
☐ 4) รถจักรยานยนต์เช่า
☐ 5) จักรยาน
☐ 6) อื่น ๆ ระบุ.....

1.8 จำนวนผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง (อพท.7) ครั้งนี้ (รวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

จำนวน คน

1.9 การเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง (อพท.7) ครั้งนี้ ท่านมาท่องเที่ยวกับใครบ้าง

- ☐ 1) คนเดียว
☐ 2) คนรัก
☐ 3) ครอบครัว
☐ 4) เพื่อน
☐ 5) อื่นๆ ระบุ



1.10 ท่านชอบแหล่งท่องเที่ยวประเภทใดในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง (อพท.7) (ตอบได้หลายคำตอบ)

- ☐ 1) เชิงธรรมชาติ (เช่น ดอย ภูเขา ต้นไม้)
- ☐ 2) เชิงวัฒนธรรม/ประเพณีและเทศกาล (เช่น ประเพณีกลุ่มชาติพันธุ์)
- ☐ 3) เชิงวิถีชีวิต/ชุมชน (เช่น ชุมชนเมืองเก่า)
- ☐ 4) เชิงสุขภาพ/ความงาม (เช่น สปา นวดแผนโบราณ)
- ☐ 5) เชิงผจญภัย (เช่น เดินป่า ปีนเขา)
- ☐ 6) เชิงประวัติศาสตร์/โบราณสถาน/โบราณวัตถุ
- ☐ 7) เชิงศาสนา/ศาสนสถาน (วัด โบสถ์)
- ☐ 8) อื่น ๆ ระบุ.....

1.11 ท่านมีแผน/ใช้เวลาในการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง (อพท.7) ในครั้งนี้วัน

1.12 ท่านมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง (อพท.7) ในครั้งนี้
ประมาณวันละ บาทต่อคนต่อวัน

2. ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง (อพท.7)

ประเด็นความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ				
			น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	ด้านสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยว (Attractions)						
	1.1	สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงาม มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว					
	1.2	โบราณสถาน/ศาสนสถาน ในแหล่งท่องเที่ยวมีความสมบูรณ์					
	1.3	แหล่งท่องเที่ยวมีสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย					
	1.4	แหล่งท่องเที่ยวมีการรักษาเอกลักษณ์ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของพื้นที่					
	1.5	สถานที่ท่องเที่ยว/กิจกรรมท่องเที่ยว มีรูปแบบสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของพื้นที่ เช่น การท่องเที่ยวโดยชุมชน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น					
2	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Public and Private Amenities)						
	2.1	การเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น สถานที่ท่องเที่ยว คมนาคมขนส่ง ความปลอดภัย และบริการด้านการท่องเที่ยว					
	2.2	แหล่งท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับผู้มีข้อจำกัดทางร่างกายหรือบุคคลทุพพลภาพ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น					
	2.3	แหล่งท่องเที่ยวมีห้องน้ำคอยให้บริการเพียงพอ					
	2.4	แหล่งท่องเที่ยวมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัย/ความอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว					



ประเด็นความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ				
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	2.5	แหล่งท่องเที่ยวมีการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ					
	2.6	คุณภาพน้ำดื่มและน้ำใช้ในแหล่งท่องเที่ยวมีมาตรฐาน					
3	ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว (Image and character)						
	3.1	สถานที่ท่องเที่ยวมีการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องราวของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยสื่อสาร ป้ายสื่อความหมาย เป็นต้น					
	3.2	แหล่งท่องเที่ยวมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลกิจกรรมท่องเที่ยวที่สัมผัสวิถีชีวิตท้องถิ่น กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถมีส่วนร่วมกับคนท้องถิ่น และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น					
	3.3	แหล่งท่องเที่ยวมีการแนะนำการปฏิบัติตัวในสถานที่ท่องเที่ยว เช่น การแต่งตัว และปฏิบัติตัวในวัด เป็นต้น					
	3.4	แหล่งท่องเที่ยวมีข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้กับนักท่องเที่ยว					
	3.5	แหล่งท่องเที่ยวมีการรักษาสภาพของสถานที่ท่องเที่ยวไม่ให้ทรุดโทรม					
4	ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)						
	4.1	เส้นทาง (สภาพของถนน) ที่ใช้ในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ มีความปลอดภัย					
	4.2	การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวมีป้ายบอกทางเป็นระยะ ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
	4.3	ความสะดวกในการเดินทางและความคล่องตัวของการจราจร					
	4.4	แหล่งท่องเที่ยวมีการส่งเสริมให้มีการใช้ระบบขนส่งที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้จักรยาน การใช้รถราง เป็นต้น					
5	ทรัพยากรมนุษย์ในแหล่งท่องเที่ยว (Human Resources)						
	5.1	ผู้คนในพื้นที่ท่องเที่ยวมีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง					
	5.2	แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสะท้อนวิถีชีวิตของผู้คนแบบดั้งเดิม/ชุมชนท้องถิ่น					
	5.3	สถานที่ท่องเที่ยวมีเจ้าหน้าที่คอยดูแล อำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลืออย่างเพียงพอ					
6	ราคา (Price)						
	6.1	ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปในการใช้บริการที่พัก					
	6.2	ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปในอาหารและเครื่องดื่ม					
	6.3	ความคุ้มค่ากับการได้เที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ					
	6.4	ความคุ้มค่ากับการสนองตอบตามความต้องการ					
	6.5	ความคุ้มค่ากับความสุขที่ได้รับจากการท่องเที่ยว					



3. ความไม่พึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง (อพท.7)

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง (อพท.7) หรือไม่

☐ ไม่มี

☐ มี (โปรดระบุ)

ที่	ประเด็นความไม่พึงพอใจ	สาเหตุ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							



4. การเดินทางกลับมาเที่ยวซ้ำ

4.1 หากมีโอกาสจะกลับมาเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง (อพท.7) อีกหรือไม่

กลับมา เพราะ

ไม่กลับมา เพราะ.....

ยังไม่แน่ใจ เพราะ.....

4.2 ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาเที่ยวในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง (อพท.7) หรือไม่

☐ แนะนำ

☐ ไม่แนะนำ เพราะ.....

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและการพัฒนาการดำเนินงานของ อพท.7

5.1 สิ่งที่คุณชอบหรือประทับใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง (อพท.7) (เรื่องอะไร/อย่างไร)

.....

.....

5.2 สิ่งที่คุณควรปรับปรุงหรือความต้องการในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุททอง (อพท.7) เพื่อให้ท่านรู้สึกพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (ด้านใด/อย่างไร)

.....

.....



6. ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

1. เพศ

☐ 1.1 ชาย

☐ 1.2 หญิง

☐ 1.3 ไม่ระบุ

2. อายุ

☐ 2.1 อายุต่ำกว่า 23 ปี

☐ 2.2 อายุระหว่าง 23 – 40 ปี

☐ 2.3 อายุระหว่าง 41 - 55 ปี

☐ 2.4 ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 3.2 ปริญญาตรี

☐ 3.3 ปริญญาโท

☐ 3.4 ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 4.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 4.2 15,001 -30,000 บาท

☐ 4.3 30,001 -45,000 บาท

☐ 4.4 45,001 - 60,000 บาท

☐ 4.5 60,001 - 75,000 บาท

☐ 4.5 75,000 บาท ขึ้นไป

5. ท่านเดินทางมาจากที่ใด

จังหวัด/เมืองประเทศ





การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) ประจำปี 2563 นี้ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. ได้มอบหมายให้ทาง ศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) เป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ ขอความกรุณาท่านผู้ให้สัมภาษณ์ตอบแบบสอบถามทุกข้อที่ท่านเคยมีประสบการณ์ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ อพท. ต่อไป

1. การใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7)

1.1 ท่านเคยมาเข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) หรือไม่

☐ ไม่เคย ☐ เคย ระบุลักษณะของกิจกรรม/โครงการ.....
(ยุติการสัมภาษณ์) ระยะเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการกับ อพท.ปี

1.2 พื้นที่ทำการสำรวจ

☐ 1) ตำบลอู่ทอง ☐ 2) ตำบลท้าวอู่ทอง

1.3 เหตุผลที่ทำให้ท่านเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ของพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) (ตอบได้หลายคำตอบ)

☐ 1) พบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ☐ 2) แสวงหาแนวทางการทำงาน
☐ 3) เพิ่มพูนความรู้ ☐ 4) เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่
☐ 5) เป็นตัวแทนของหน่วยงาน/ชุมชน ☐ 6) นำไปพัฒนาหน่วยงาน/ชุมชนตนเอง
☐ 7) เพื่อขอรับการสนับสนุนช่วยเหลือจาก อพท. ☐ 8) อื่น ๆ ระบุ.....

1.4 ท่านคิดว่าได้รับประโยชน์ใดบ้างจากการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ของ อพท.7 (ตอบได้หลายคำตอบ)

☐ 1) เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ☐ 2) สร้างรายได้และโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น
☐ 3) เกิดการพัฒนาชุมชนและยกระดับคุณภาพชีวิต ☐ 4) อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
☐ 5) อื่น ๆ ระบุ



2. ท่านเห็นว่าสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) ดำเนินงานสอดคล้องตามภารกิจที่กำหนดในแต่ละด้านในระดับใด

ภารกิจหลัก		การดำเนินงานให้สอดคล้องตามภารกิจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.	อพท. ประสานงานหน่วยงานราชการทั้งระดับชาติ ภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน					
2.	อพท. ประสานงานส่วนราชการ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ผังเมือง สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว หรือการรักษา ความสงบเรียบร้อย เพื่อบูรณาการการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					
3.	อพท. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาและรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					
4.	อพท. ส่งเสริมการใช้ศักยภาพของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว					
5.	อพท. ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ในพื้นที่ชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง					
6.	อพท. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น โดยร่วมมือกับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
7.	อพท. ดำเนินการจัดการองค์ความรู้ ตลอดจนการวิจัย เพื่อพัฒนาต้นแบบ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					
8.	อพท. ส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่ที่มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวในด้าน การท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการจ้างงานและยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่แห่งท้องถิ่นให้ดีขึ้น					



3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ อพท. 7

ประเด็นความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ				
			น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน							
1.	มาตรฐานการดำเนินงาน						
	1.1	ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบในการดำเนินงานของ อพท.					
	1.2	ขั้นตอนในการดำเนินงานเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว					
	1.3	ระบบ/วิธีการประสานงานมีความเหมาะสม					
2.	ผลการปฏิบัติงาน						
	2.1	ความสะดวกในการขอรับบริการ/ร่วมกิจกรรม					
	2.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ/ประสานงาน					
	2.3	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน/วิธีการที่กำหนด					
	2.4	การให้บริการด้วยความเสมอภาค					
3.	ข้อมูล/ข่าวสาร						
	3.1	การเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ อพท.					
	3.2	ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ					
	3.3	ความถูกต้องของข้อมูลที่เผยแพร่					
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน						
	4.1	ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เช่น การให้ข้อมูล คำแนะนำ การตอบคำถาม					
	4.2	กิริยามารยาทและความเอาใจใส่ของผู้ปฏิบัติงาน					
	4.3	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
	4.4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
5.	สิ่งอำนวยความสะดวก						
	5.1	สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย					
	5.2	ความเหมาะสมเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับในการดำเนินงาน					
	5.3	ความเหมาะสมและหลากหลายของช่องทางการติดต่อกับ อพท.7					
	5.4	การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกที่มี ความเหมาะสมกับแต่ละกิจกรรม					



ประเด็นความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ				
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน							
1.	การมีระบบการจัดการความยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว						
	1.1	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำและขับเคลื่อนแผนแม่บทการพัฒนาพื้นที่เฉพาะเพื่อการท่องเที่ยว/แผนพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน					
	1.2	แหล่งท่องเที่ยวมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับบุคคลทุพพลภาพ หรือผู้มีข้อจำกัดทางด้านสภาพร่างกาย เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ					
	1.3	แหล่งท่องเที่ยวมีระบบการป้องกันและรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว					
	1.4	แหล่งท่องเที่ยวมีการรับมือวิกฤตการณ์ภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉินในแหล่งท่องเที่ยว อาทิ การรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
2.	การส่งเสริมประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางเศรษฐกิจ						
	2.1	การส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ อพท. มีผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของคนในชุมชนท้องถิ่นให้ดีขึ้น					
	2.2	อพท. ดำเนินการประสานงานให้หน่วยงานภาคีเครือข่ายของเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนความยั่งยืนของชุมชนท้องถิ่น					
	2.3	การส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ อพท.					
	2.4	การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการภาคการท่องเที่ยวสนับสนุนการใช้สินค้าและบริการจากท้องถิ่น					
	2.5	การส่งเสริมให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากการท่องเที่ยว เช่น กลุ่มงานฝีมือ เกษตรกร เป็นต้น					
3.	การส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางวัฒนธรรม						
	3.1	การมีส่วนร่วมของ อพท. ในการรักษาและฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ตลอดจนการปรับปรุงภูมิทัศน์ในแหล่งท่องเที่ยว					
	3.2	การมีส่วนร่วมของ อพท. ในการสนับสนุนให้สถานที่ท่องเที่ยวมีการจัดการนักท่องเที่ยว เช่น คู่มือการปฏิบัติตัวในแหล่งท่องเที่ยว					
	3.3	การอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนานักสื่อความหมายท้องถิ่น					
	3.4	การมีส่วนร่วมของ อพท. ในการจัดทำข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความถูกต้อง					
	3.5	การอนุรักษ์และฟื้นฟูเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ของชุมชน เพื่อนำไปสู่พัฒนาทรัพยากรทางปัญญาของชุมชน					



ประเด็นความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ				
			น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
4.	การส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางด้านสิ่งแวดล้อม						
	4.1	การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาและรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					
	4.2	การส่งเสริมให้สถานประกอบการภาคการท่องเที่ยวได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มาตรฐาน Green Hotel					
	4.3	การส่งเสริมให้ใช้ยานพาหนะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในการท่องเที่ยว					
	4.4	การส่งเสริมให้เกิดองค์ความรู้ในการจัดการขยะ เช่น การคัดแยกขยะ					



4. ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีความไม่พึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง (อพท.7) หรือไม่

☐ ไม่มี ☐ มี (โปรดระบุ)

ที่	ประเด็นความไม่พึงพอใจ	สาเหตุ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							



5. ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5.1 หากท่านสามารถขอรับบริการหรือกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ เช่นเดียวกันกับขอรับบริการหรือประสานงานกับ อพท.7 ท่านยังยืนยันที่จะใช้บริการ อพท.7 ต่อไป%

5.2 หากท่านรู้จักผู้ที่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับ อพท.7 โอกาสที่ท่านจะแนะนำให้มาใช้บริการ อพท.7%

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและการพัฒนาการดำเนินงานของ อพท.7

6.1 สิ่งที่คุณชอบหรือประทับใจในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) (เรื่องอะไร/อย่างไร)

.....

.....

6.2 สิ่งที่คุณควรปรับปรุงหรือความต้องการในการให้บริการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง (อพท.7) เพื่อให้ท่านรู้สึกพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (ด้านใด/อย่างไร)

.....

.....

6.3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....



7. ความคิดเห็นของท่านต่อการปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานพื้นที่พิเศษเมืองโบราณ
อู่ทอง (อพท.7)

ประเด็น		ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ด้านการให้บริการท่องเที่ยว						
	1.1	ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในพื้นที่ท่องเที่ยวเพิ่มเติม เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ป้อมยาม ป้ายบอกข้อมูล ม้านั่งพักผ่อน ถังขยะ และห้องน้ำสาธารณะ				
	1.2	ประชาสัมพันธ์องค์กรและข่าวสารการจัดกิจกรรม เช่น เชิญสื่อมวลชน มาร่วมงานและทำข่าวการเปิดกิจกรรมสำคัญ ๆ ของ อพท.7				
2. ด้านการดำเนินงานและการประสานงาน						
	2.1	เพิ่มการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกให้มากขึ้น โดยจัดประชุมชี้ให้เห็นประโยชน์ร่วมกัน				
	2.2	อัปเดตข้อมูลข่าวสารขององค์กรและการจัดกิจกรรมบน หน้าเว็บไซต์หลักของ อพท.7 อย่างสม่ำเสมอ				
	2.3	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook				
3. ด้านบริหารจัดการ						
	3.1	ขยายเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว				
4. ด้านเศรษฐกิจ						
	4.1	จัดกิจกรรมภายในพื้นที่เพื่อขยายตลาดการท่องเที่ยว				
5. ด้านสังคม						
	5.1	ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งศูนย์กลางการเรียนรู้ของชุมชน				
6. ด้านสิ่งแวดล้อม						
	6.1	ส่งเสริมการจัดอบรมให้ความรู้หรือมีเจ้าหน้าที่เข้าไปให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม/การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ให้แก่ชุมชน ภาครัฐ และภาคเอกชน อย่างต่อเนื่อง				
7. ด้านโครงการ/กิจกรรม						
	7.1	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมโครงการร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชนผู้ประกอบการในพื้นที่				



8. ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

8.1 เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

☐ 3) ไม่ระบุ

8.2 อายุ

☐ 1) อายุต่ำกว่า 23 ปี

☐ 2) อายุระหว่าง 23 – 40 ปี

☐ 3) อายุระหว่าง 41 - 55 ปี

☐ 4) ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป

8.3 ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) ปริญญาโท

☐ 4) ปริญญาเอก

8.4 ตำแหน่งงาน

ผู้นำชุมชน/ชุมชน/ชาวบ้าน	กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานภาคเอกชน	กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐ
☐ 1) ผู้นำชุมชน/หัวหน้าชุมชน (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน)	☐ 1) ผู้บริหารหน่วยงาน	☐ 1) ผู้บริหารหน่วยงาน
☐ 2) ประชาชนทั่วไป	☐ 2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	☐ 2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน/บริษัทที่สัมภาษณ์.....

