

จำหน่ายเครื่องเบญจรงค์

สรุปผลการติดตามและประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
ศูนย์จำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปี พ.ศ.2555



ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล
กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
โทรศัพท์ / โทรสาร 0 - 3442 - 8786

คำนำ

ศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) และร้านค้าสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ของจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อส่งเสริมการตลาดและการท่องเที่ยว จำหน่ายสินค้า โอท็อปฯ รวมถึงเป็นร้านค้าสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในการให้บริการ อาหารและเครื่องดื่มแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยได้เริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2551 เป็นต้นมา

เอกสารรายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบผล ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการ ณ ศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป สามารถตอบสนองความต้องการที่เป็นไปได้ของทุกฝ่าย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการประเมินผลครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ใช้กลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร และประชาชนทั่วไป

คณะผู้ประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการติดตามและประเมินผลเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์และใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาทบทวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ ตลอดจนเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้ผู้สนใจได้รับทราบ

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการ
กองแผนและงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
สิงหาคม 2555

สรุปผลการติดตามและประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (OTOP) ประจำปี พ.ศ. 2555

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการจัดตั้งศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และร้านค้าสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 1 แห่ง บริเวณด้านหลังสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ของจังหวัดสมุทรสาคร และเป็นร้านค้าสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม แก่หน่วยงานราชการและประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ 2551

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป ตลอดจนบุคลากรภายในสังกัดและภายนอกหน่วยงานที่มาใช้บริการ ซึ่งจากผลการประเมินในภาพรวม ปรากฏว่าผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง พร้อมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน และเพื่อให้การติดตามและประเมินผลเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ในปีนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จึงได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ตลอดจนบุคลากรภายในสังกัดและหน่วยงานภาคเอกชน ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์จำหน่ายสินค้า ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (OTOP) แห่งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์จำหน่ายสินค้า ในด้านต่างๆ ว่าอยู่ในระดับใดบ้างและเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของศูนย์จำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (OTOP) ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ที่มีต่อศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (OTOP)
2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินการของศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (OTOP)
3. ได้ผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดจนปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

3. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนทั่วไป บุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงานที่รับบริการ

4. รูปแบบการดำเนินงาน

1. การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (OTOP)
2. วิเคราะห์ผลจากแบบสำรวจ / สรุปเนื้อหา จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล โดยจัดทำแบบสอบถามผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการมารับบริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

ประเด็นการวัดความพึงพอใจแยกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุดมาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยวัดความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ
- 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) ด้านอาหาร / สินค้า / ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายภายในศูนย์ฯ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2) ได้เรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
- 3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร มีผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของศูนย์จำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (OTOP) ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป
- 4) ได้รับทราบผลการดำเนินงานในภาพรวม สามารถนำผลที่ได้มาตั้งเป้าหมายหรือกำหนด จุดมุ่งหมายในอนาคต

7. วิธีการ / ระยะเวลาดำเนินการ

1. ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย
 - 1) ผู้รับบริการจากบุคลากรภายในหน่วยงาน 2) บุคลากรภายนอกหน่วยงาน 3) ประชาชนทั่วไป
2. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2555
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
4. วิเคราะห์ข้อมูล เช่น การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแสดงผลในรูปแบบตาราง แผนภูมิ หรือกราฟ พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผล

8. หน่วยงานรับผิดชอบ

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ

9. ผลผลิต

รายงานผลการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์จำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (OTOP) ประจำปี 2555

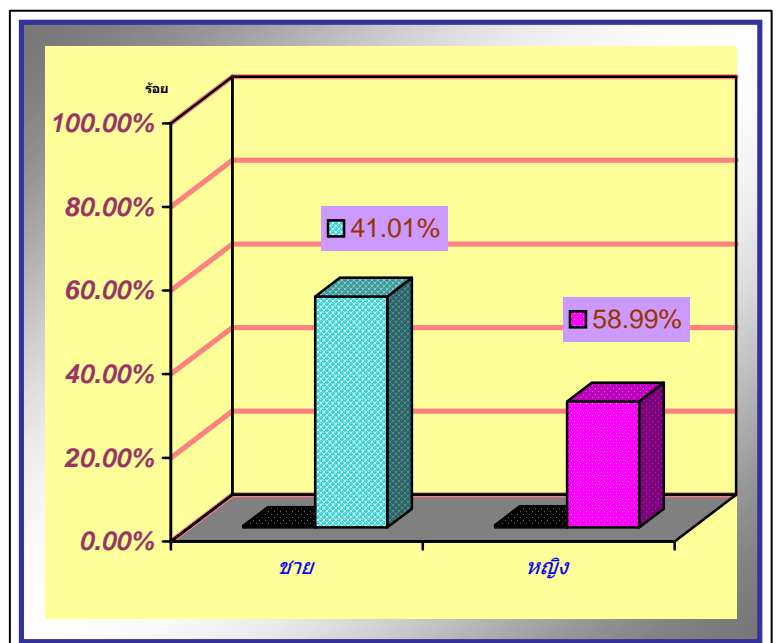
ผลการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี พ.ศ.2555 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เจ้าหน้าที่ ในการแจกแบบสอบถามที่กำหนดไว้ ให้แก่กลุ่มเป้าหมายจำนวน 250 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 203 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.20 ของแบบสอบถามทั้งหมด ในส่วนของคำถามปลายเปิด จัดเก็บข้อมูล ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ ของผู้เข้ารับบริการโดยละเอียด การติดตามและประเมินผลได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่และแผนภูมิเพื่อให้ดูเข้าใจง่าย สามารถแสดงรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

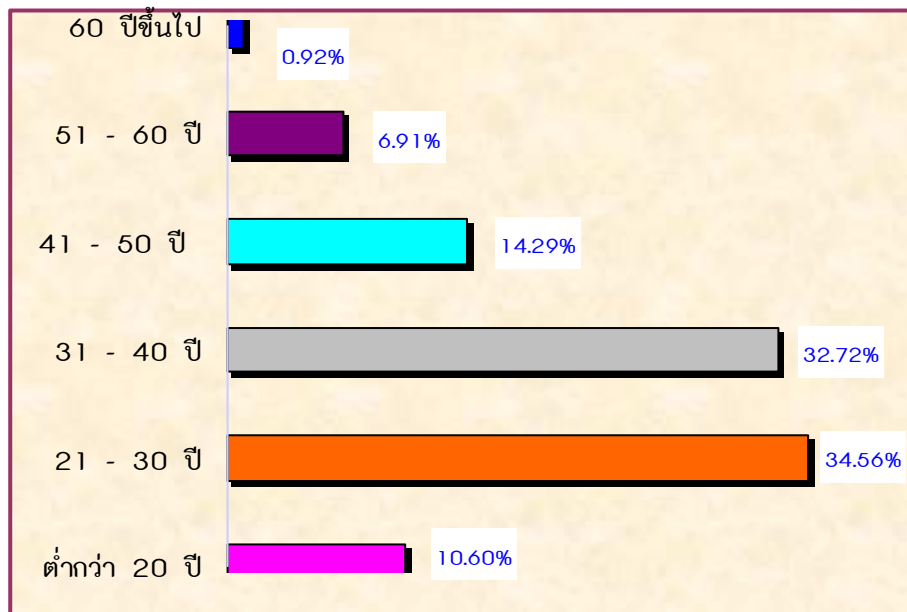
ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	89	41.01
หญิง	128	58.99
รวม	203	100.00



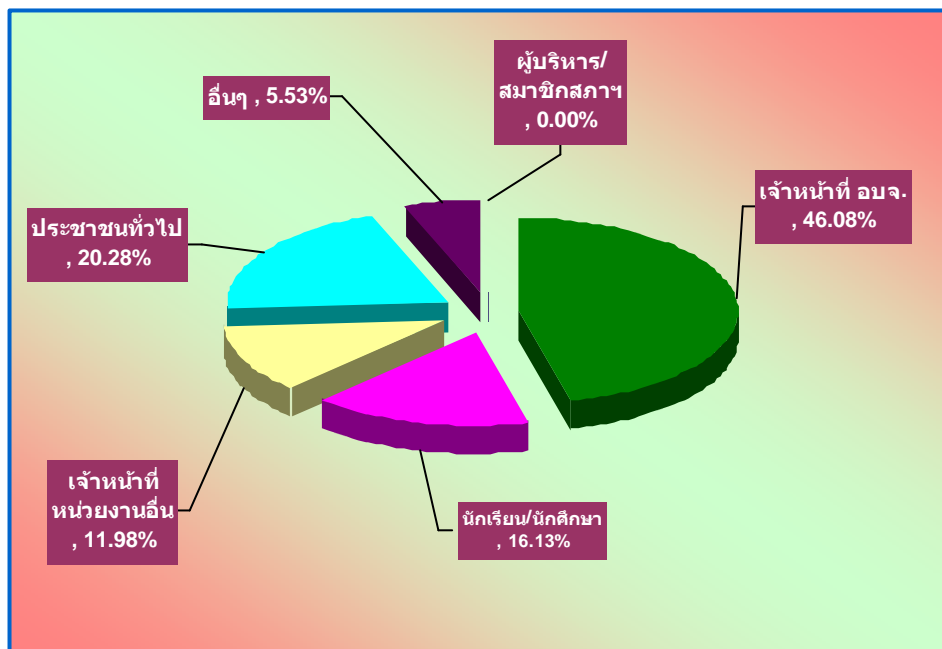
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	23	10.60
21 - 30 ปี	75	34.56
31 - 40 ปี	71	32.72
41 - 50 ปี	31	14.29
51 - 60 ปี	15	6.91
60 ปีขึ้นไป	2	0.92
รวม	203	100.00



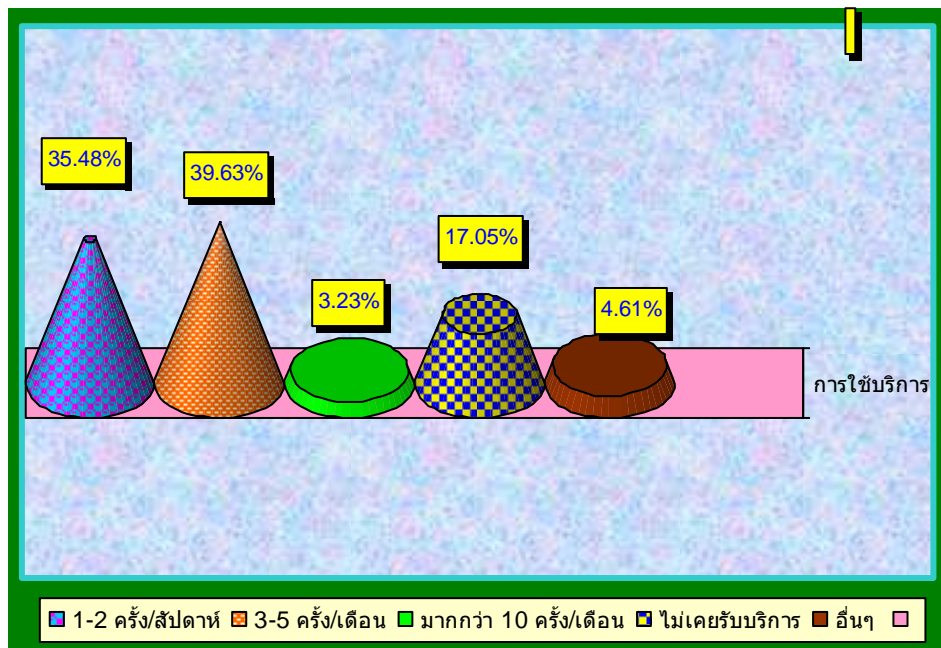
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะผู้ประเมิน

สถานะผู้ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร / สมาชิกสภา อบจ.สค.	-	-
เจ้าหน้าที่ อบจ.สค.	100	46.08
นักเรียน / นักศึกษา	35	16.13
เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น	26	11.98
ประชาชนทั่วไป	44	20.28
อื่นๆ	12	5.53
รวม	203	100.00



ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง / สัปดาห์	77	35.48
3 - 5 ครั้ง / เดือน	86	39.63
มากกว่า 10 ครั้ง / เดือน	7	3.23
ไม่เคยรับบริการ	37	17.05
อื่นๆ	10	4.61
รวม	203	100.00



ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	32 (15.76)	80 (39.41)	70 (34.48)	18 (8.87)	3 (1.48)
1.2 ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	31 (15.27)	86 (42.36)	75 (36.95)	9 (4.43)	2 (0.99)
1.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	38 (18.72)	74 (36.45)	79 (38.92)	9 (4.43)	3 (1.48)
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	35 (17.24)	72 (35.47)	83 (40.89)	10 (4.92)	3 (1.48)
1.5 การแต่งกายและการรักษาความสะอาดของ ผู้ประกอบการ	38 (18.72)	90 (44.33)	65 (32.02)	9 (4.43)	1 (0.50)
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	40 (19.70)	97 (47.79)	58 (28.57)	5 (2.46)	3 (1.48)
2.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	32 (15.76)	76 (37.44)	72 (35.47)	20 (9.85)	3 (1.48)
2.3 ป้ายบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	35 (17.24)	59 (29.06)	74 (36.45)	29 (14.29)	6 (2.96)
2.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	35 (17.24)	80 (39.41)	55 (27.10)	28 (13.79)	5 (2.46)
2.5 มีผู้รับความคิดเห็น หรือมีแบบประเมินการ บริการ	24 (11.82)	64 (31.53)	69 (33.99)	38 (18.72)	8 (3.94)
3. ด้านอาหาร / สินค้า /ผลิตภัณฑ์ ที่จำหน่ายภายในศูนย์ฯ					
3.1 ปริมาณอาหารเหมาะสมกับราคา	22 (10.84)	72 (35.47)	63 (31.03)	21 (10.34)	25 (12.32)
3.2 รสชาติของอาหาร	23 (11.33)	71 (34.98)	76 (37.44)	17 (8.37)	16 (7.88)
3.3 ประเภทของสินค้า OTOP ที่จำหน่ายมีความ หลากหลาย	22 (10.84)	66 (32.51)	67 (33.00)	37 (18.23)	11 (5.42)
3.4 รูปแบบการจัดแสดงสินค้า OTOP ภายใน ศูนย์ฯ มีความเหมาะสมเพียงใด	23 (11.33)	73 (35.96)	60 (29.56)	35 (17.24)	12 (5.91)

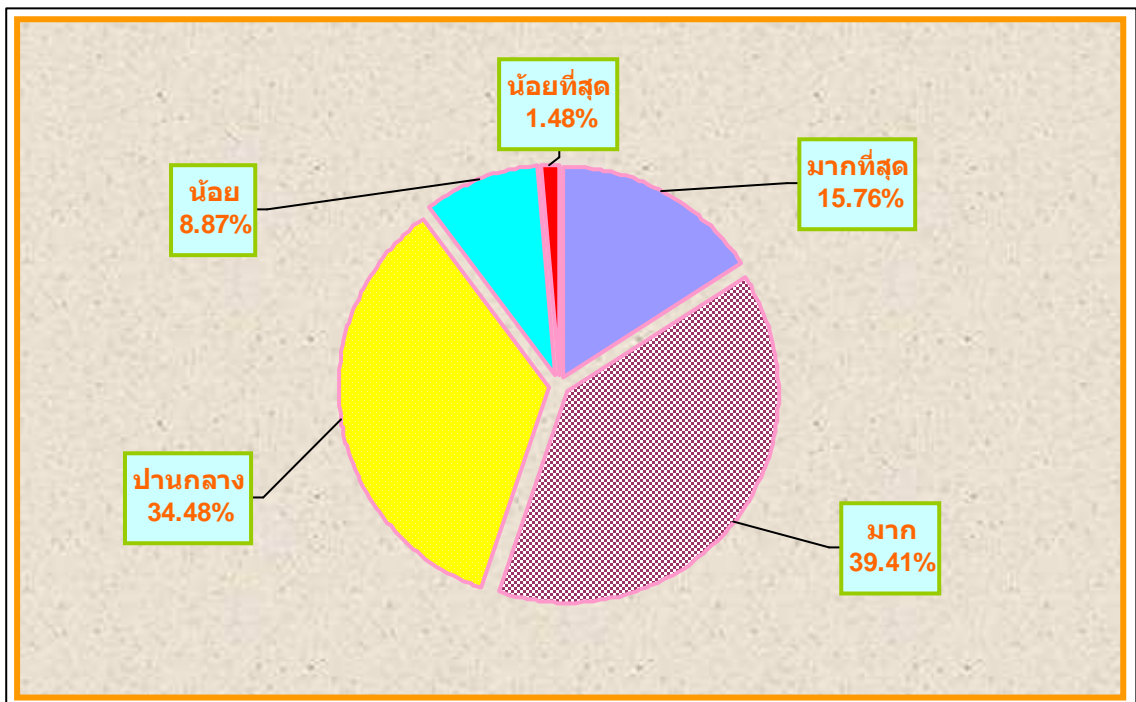
ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)
3.5 ราคาสินค้า OTOP ที่จำหน่ายมีความเหมาะสมเพียงใด	26 (12.81)	61 (30.05)	79 (38.92)	28 (13.79)	9 (4.43)
3.6 สื่อประชาสัมพันธ์ (เอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูล) ที่เป็นประโยชน์ต่อท่านเกี่ยวกับสินค้า OTOP ภายในศูนย์ มีความเหมาะสมเพียงใด	18 (8.87)	63 (31.03)	76 (37.44)	34 (16.75)	12 (5.91)
4. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการมากน้อยเพียงใด	30 (14.78)	83 (40.89)	58 (28.57)	25 (12.31)	7 (3.45)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

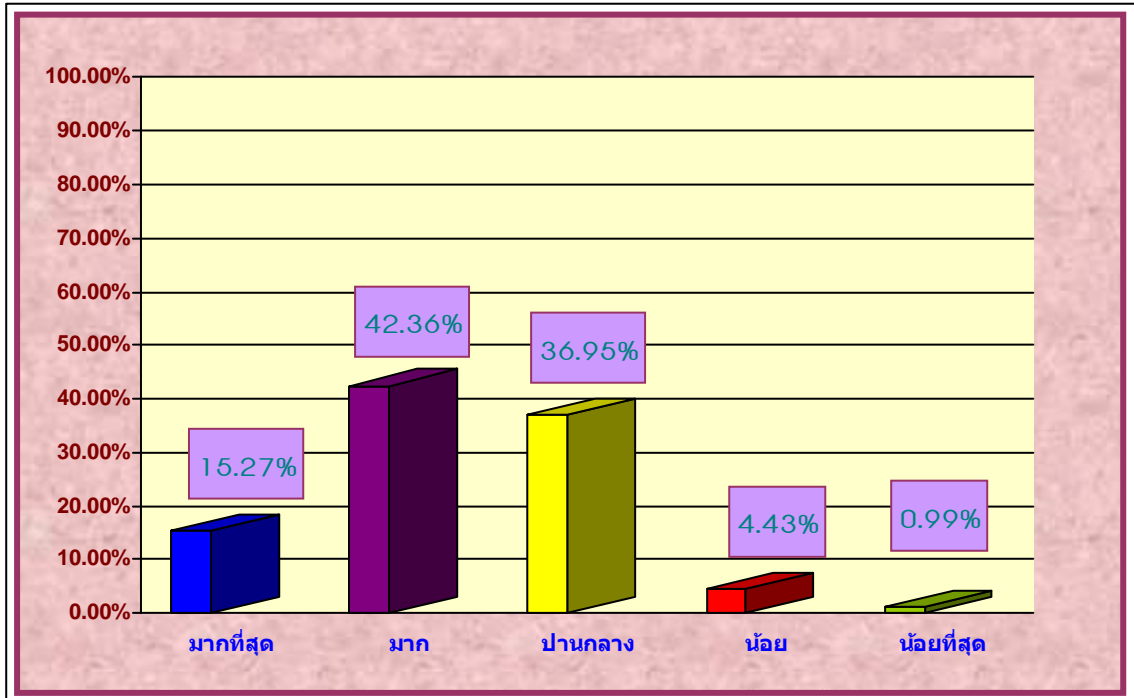
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

1.1 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว



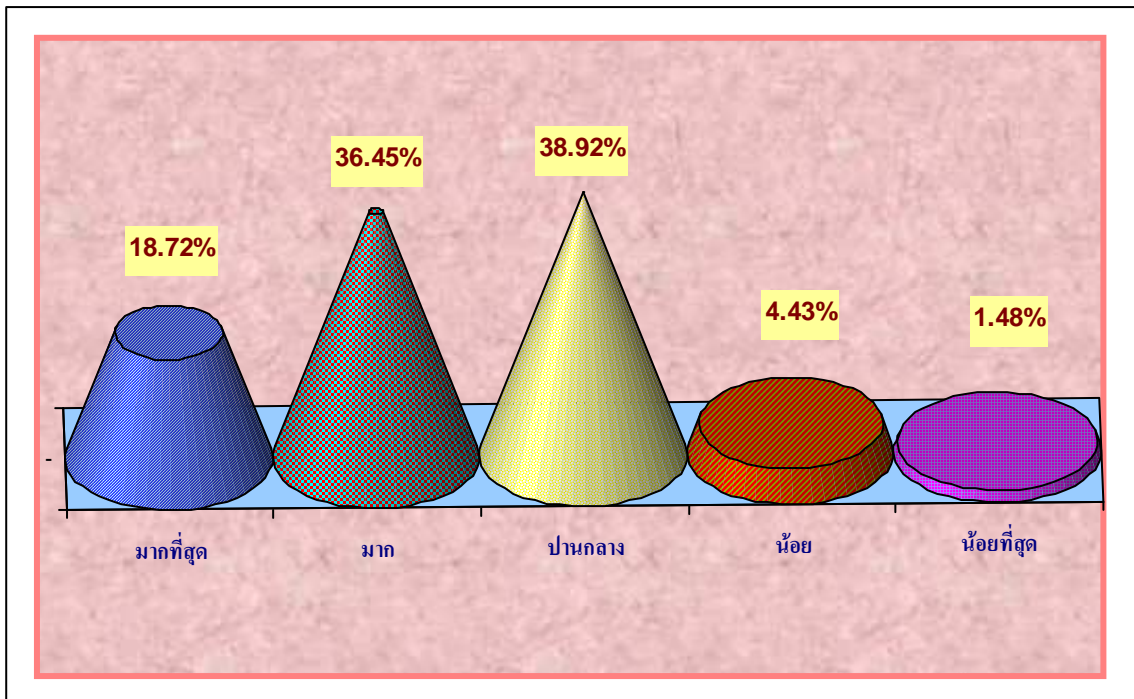
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 39.41

1.2 ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม



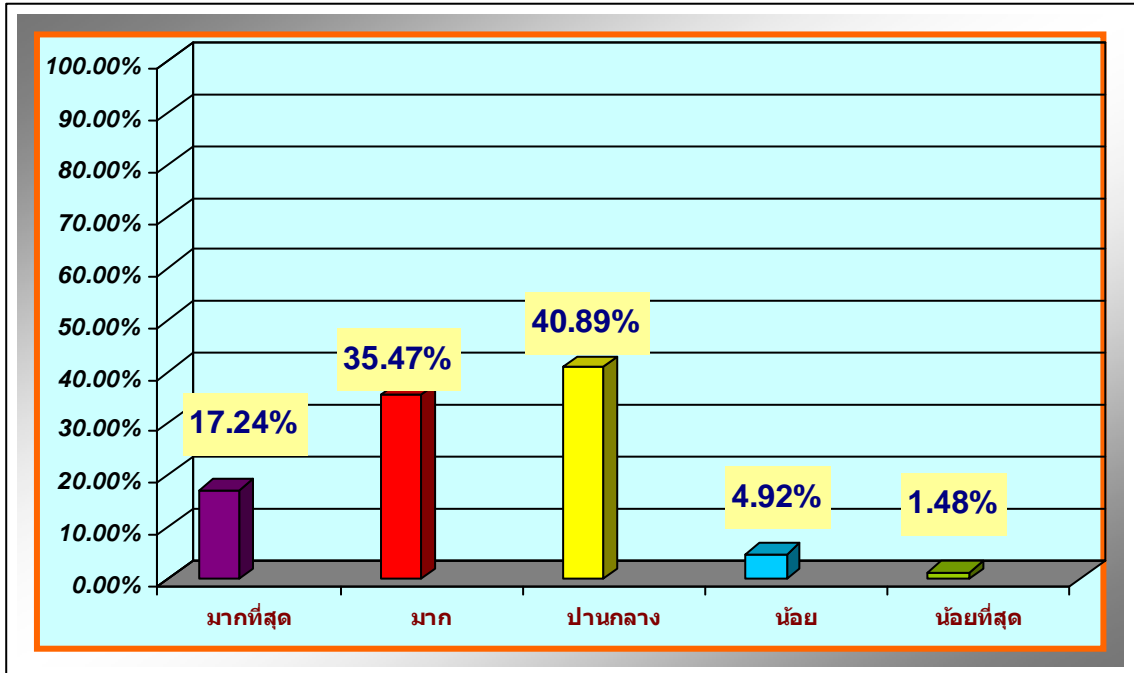
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 42.36

1.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ



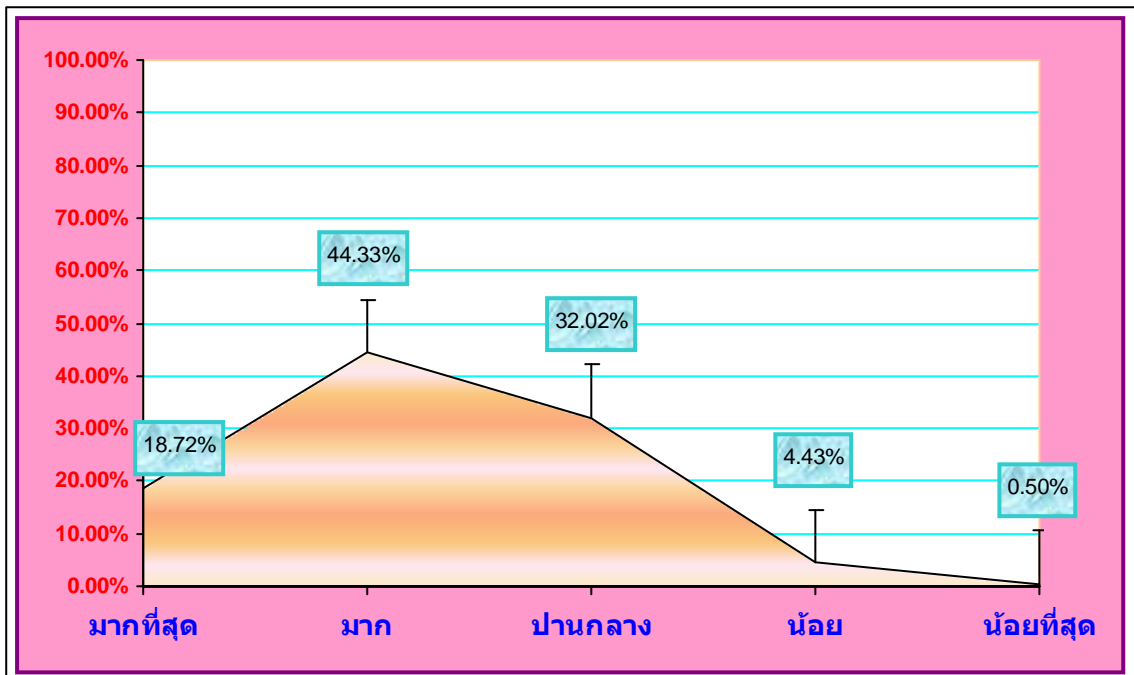
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.92

1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ



จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.89

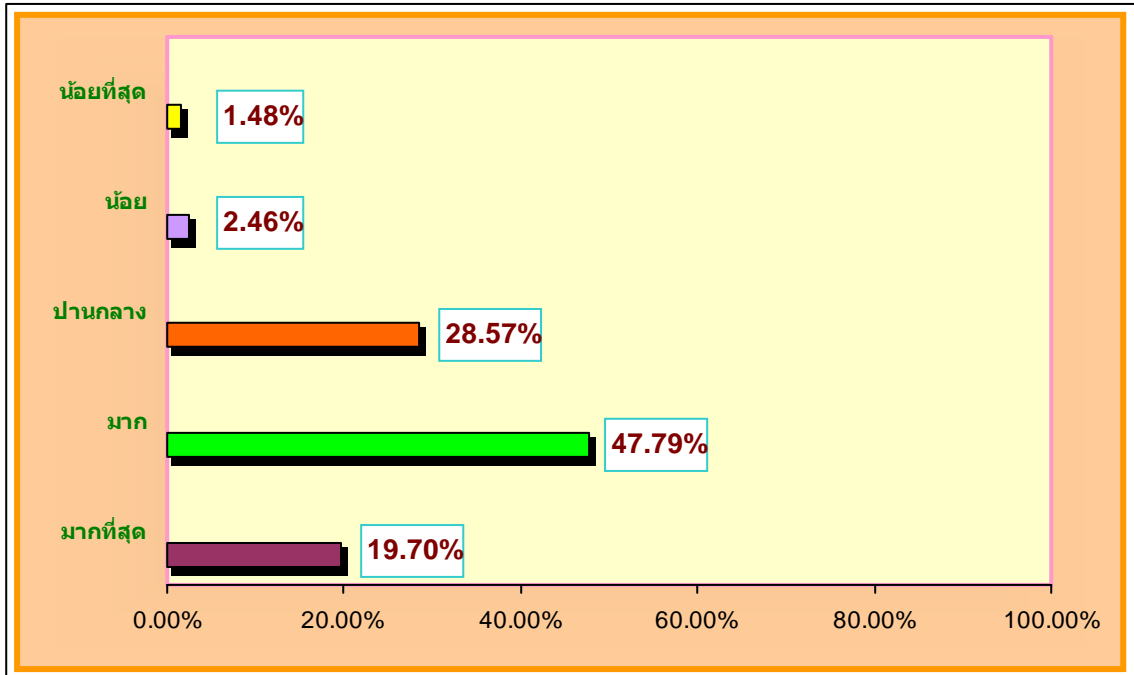
1.5 การแต่งกายและการรักษาความสะอาดของผู้ประกอบการ



จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นการแต่งกายและการรักษาความสะอาดของผู้ประกอบการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 44.33

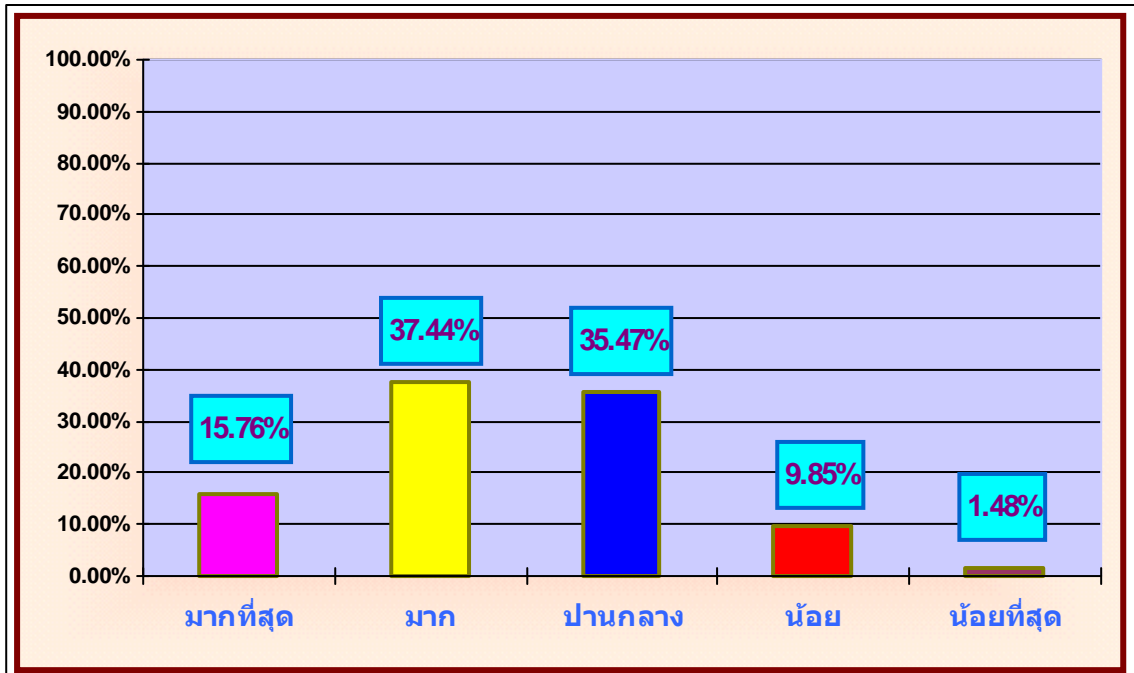
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1 ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



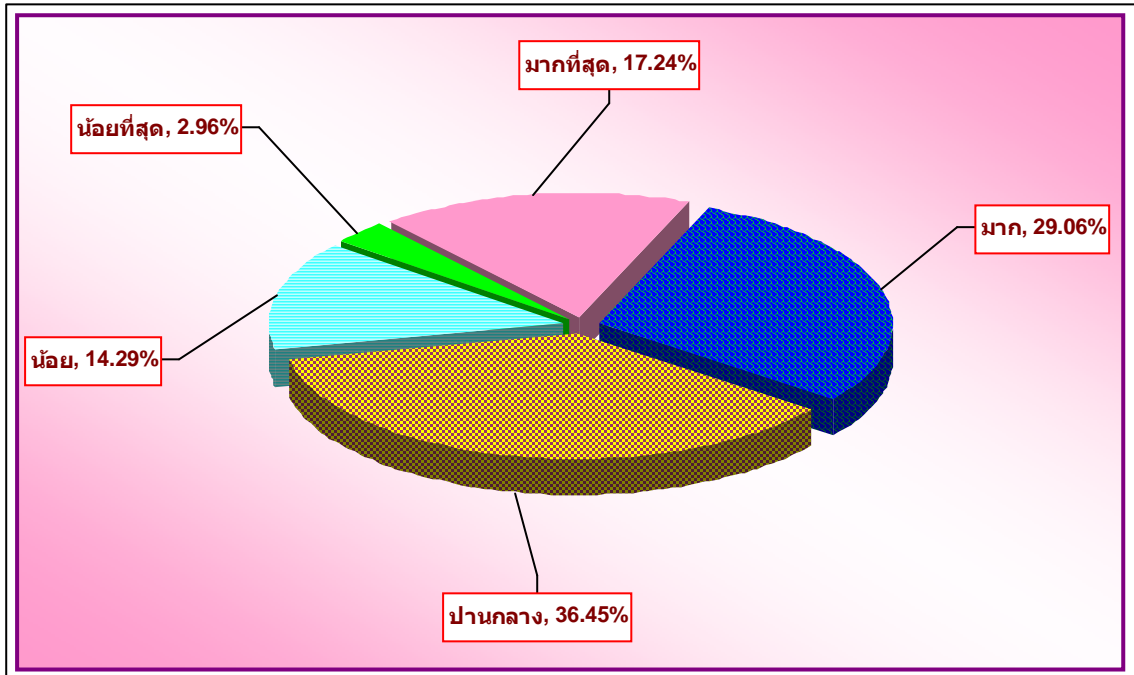
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 47.79

2.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย



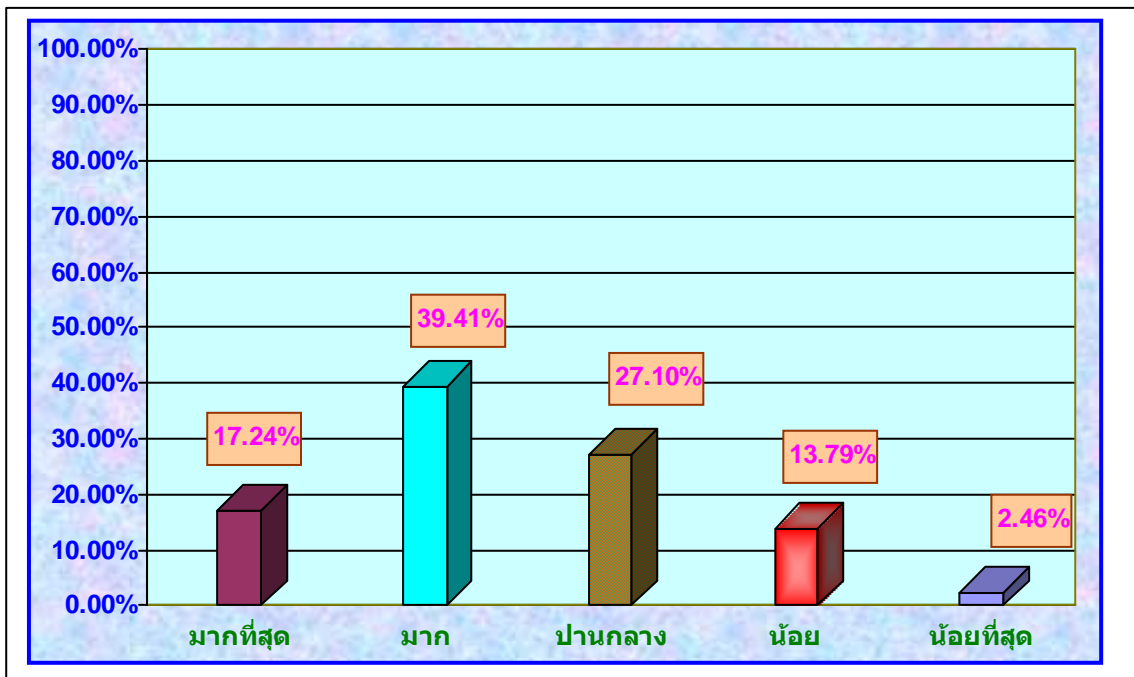
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 37.44

2.3 ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย



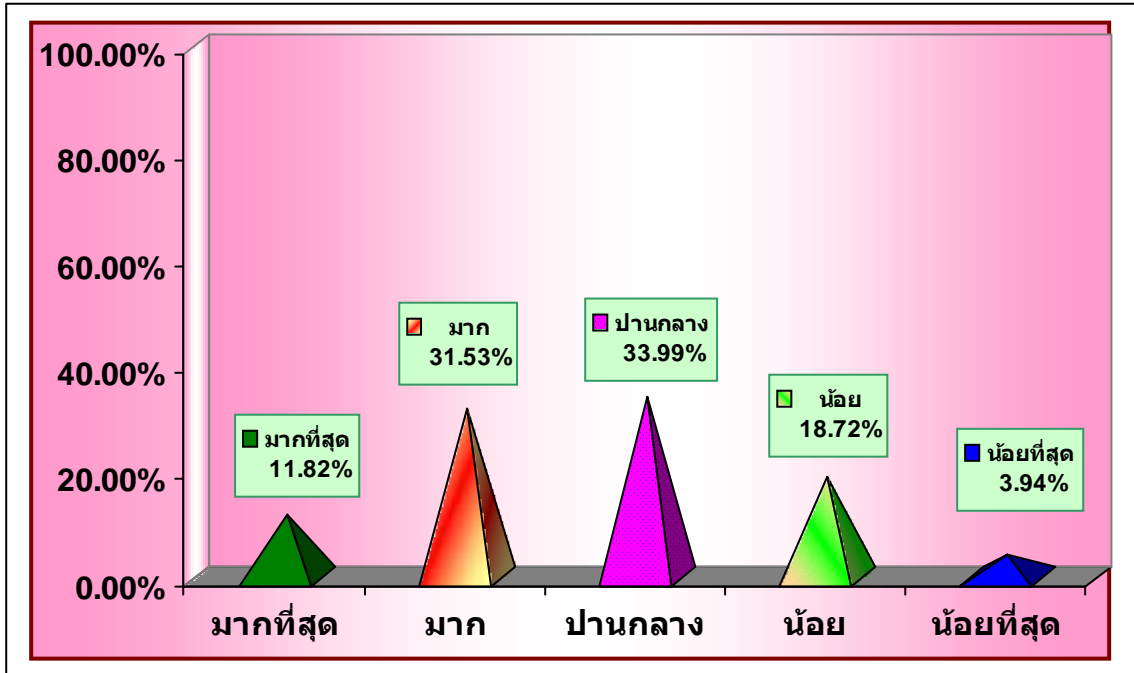
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.45

2.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม



จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 39.41

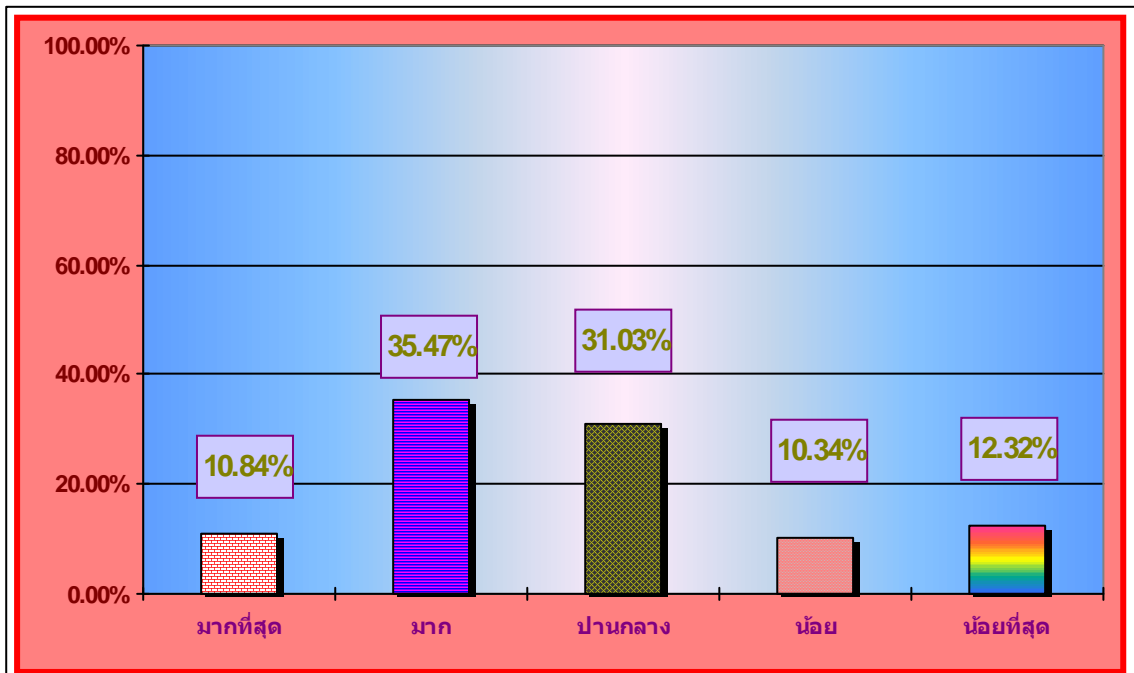
2.5 มีผู้รับความคิดเห็น หรือมีแบบประเมินการบริการ



จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นมีผู้รับความคิดเห็น หรือมีแบบประเมินการบริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.99

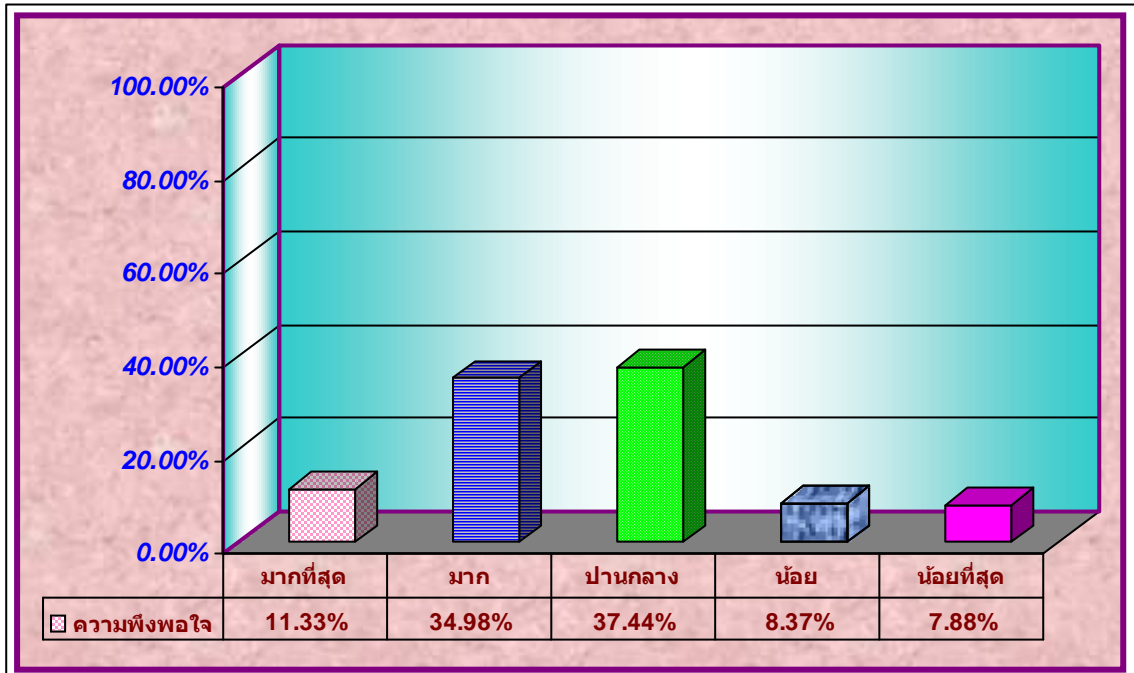
3. ด้านอาหาร / สินค้า / ผลิตภัณฑ์ ที่จำหน่ายภายในศูนย์

3.1 ปริมาณอาหารเหมาะสมกับราคา



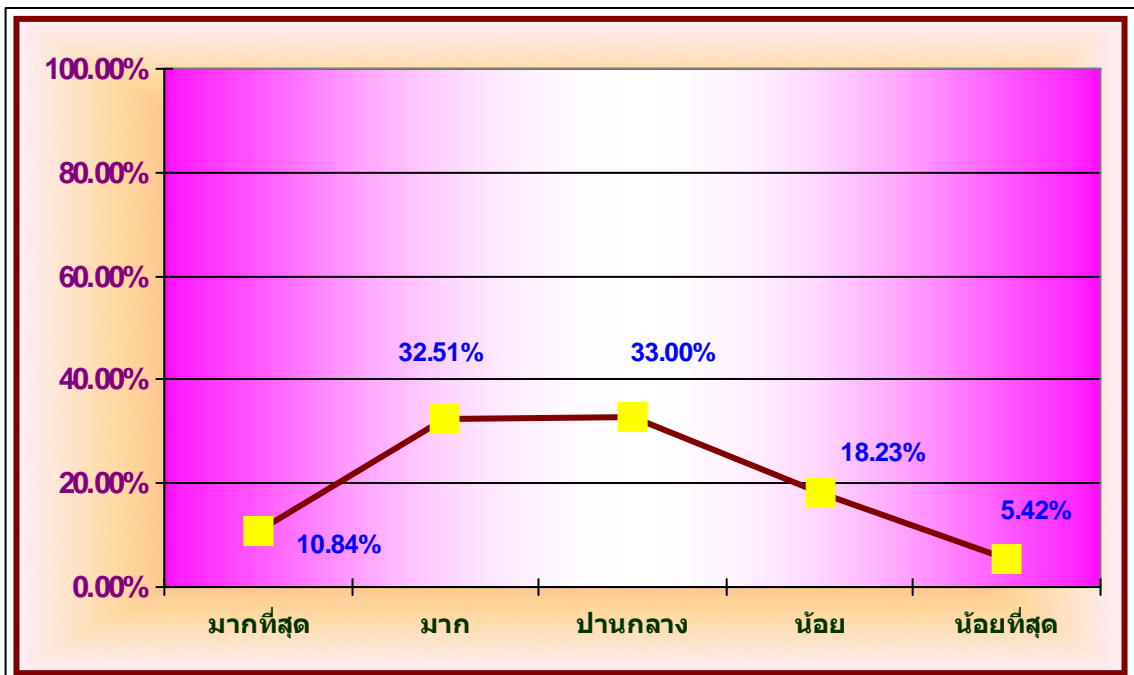
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็น ปริมาณอาหารเหมาะสมกับราคา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 35.47

3.2 รสชาติของอาหาร



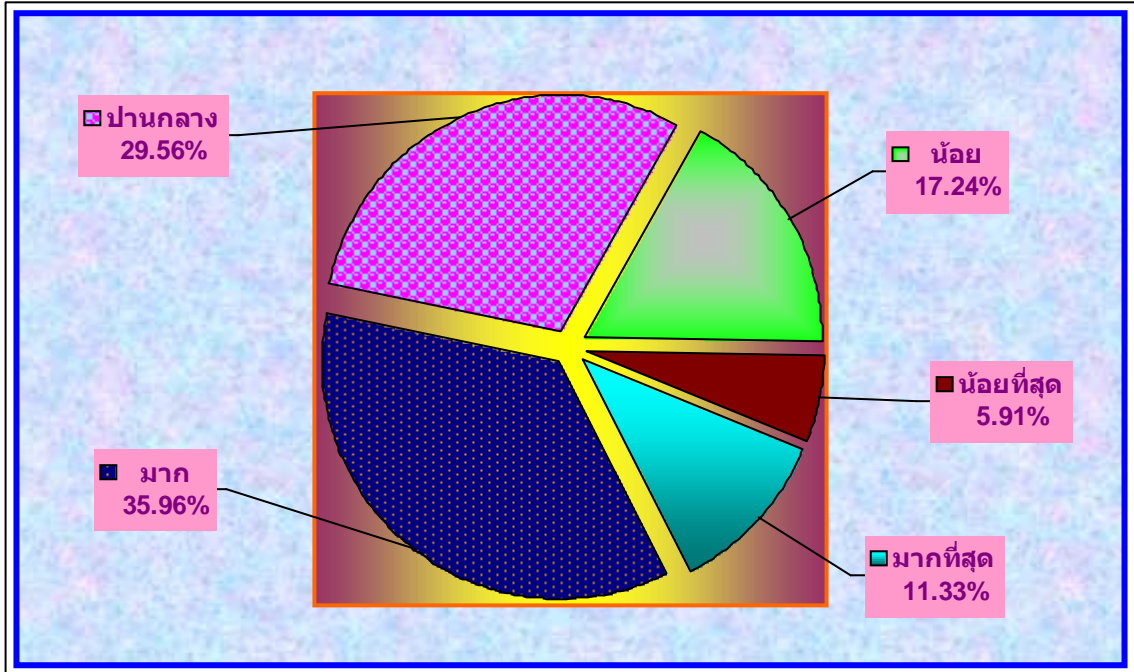
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นรสชาติของอาหาร พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.44

3.3 ประเภทของสินค้า OTOP ที่จำหน่ายภายในศูนย์มีความหลากหลาย



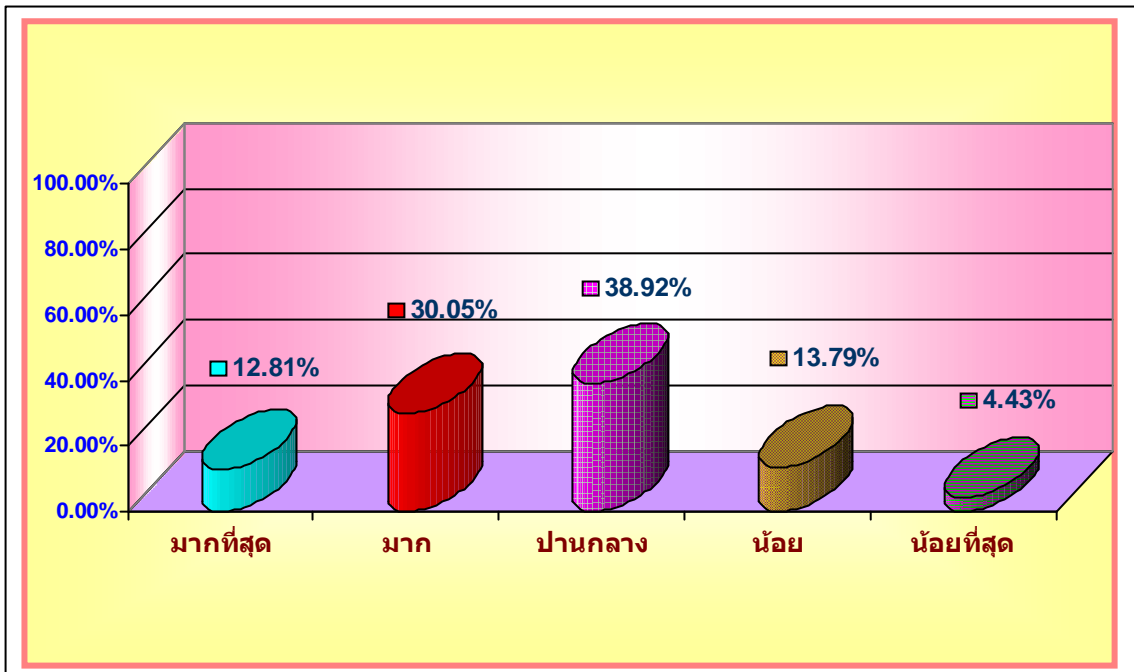
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นประเภทของสินค้า OTOP ที่จำหน่ายภายในศูนย์มีความหลากหลาย พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.00

3.4 รูปแบบการจัดแสดงสินค้า OTOP ภายในศูนย์มีความเหมาะสมเพียงใด



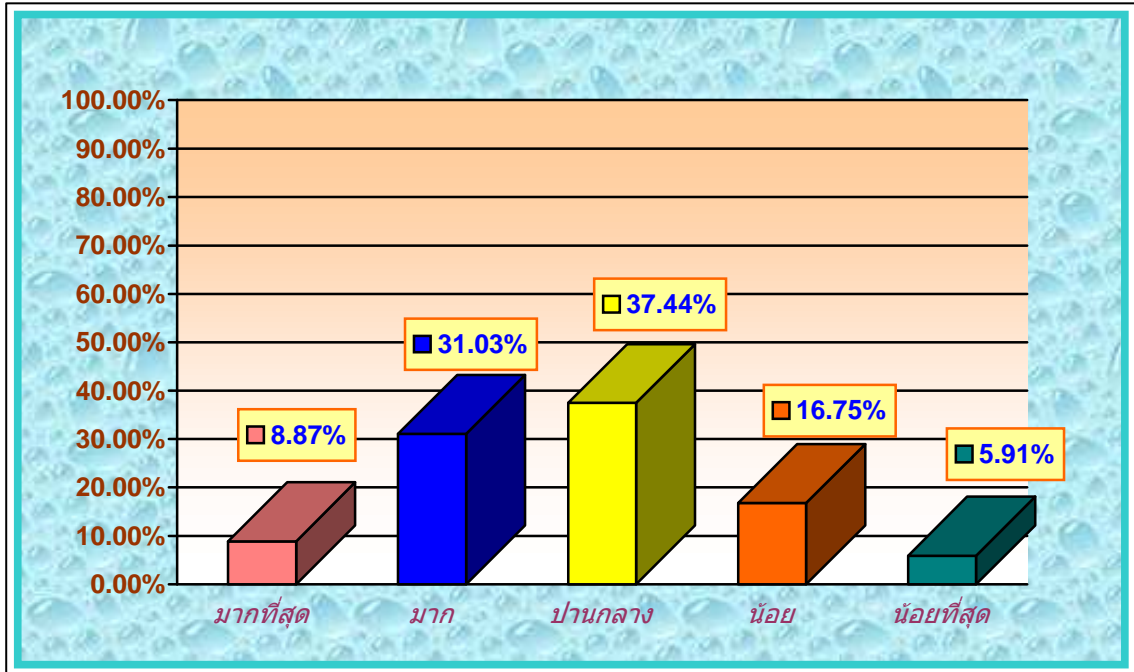
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นรูปแบบการจัดแสดงสินค้า OTOP ภายในศูนย์ฯ มีความเหมาะสมเพียงใด พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 35.96

3.5 ราคาสินค้า OTOP ที่จำหน่ายมีความเหมาะสมเพียงใด



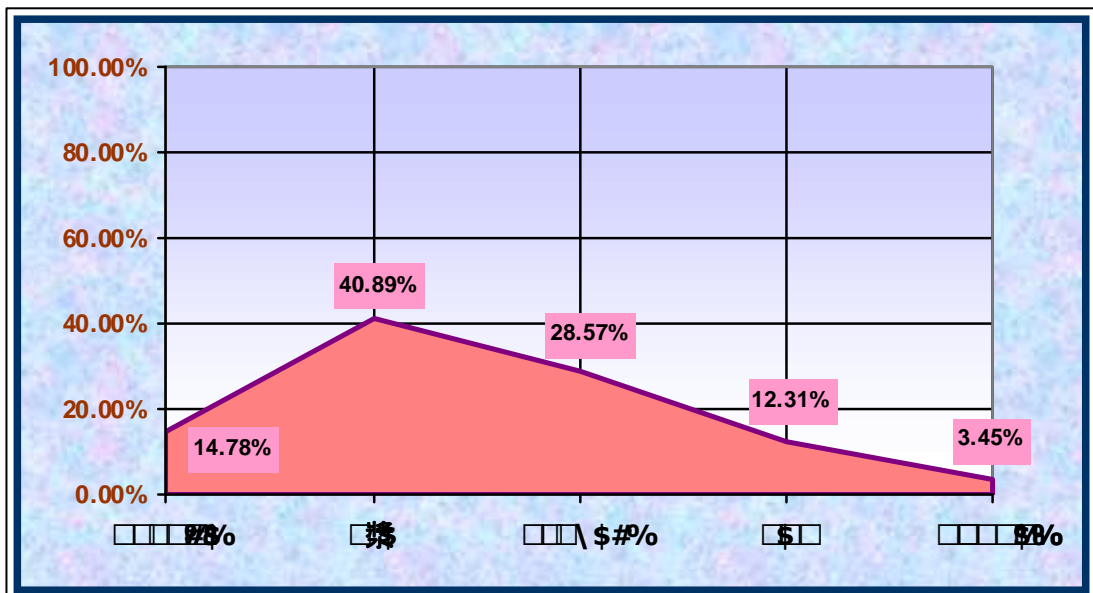
จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นราคาสินค้า OTOP ที่จำหน่ายมีความเหมาะสมเพียงใด พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.92

3.6 สื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อท่านเกี่ยวกับสินค้า OTOP ภายในศูนย์ มีความเหมาะสมเพียงใด



จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อท่านเกี่ยวกับสินค้า OTOP ภายในศูนย์มีความเหมาะสมเพียงใด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.44

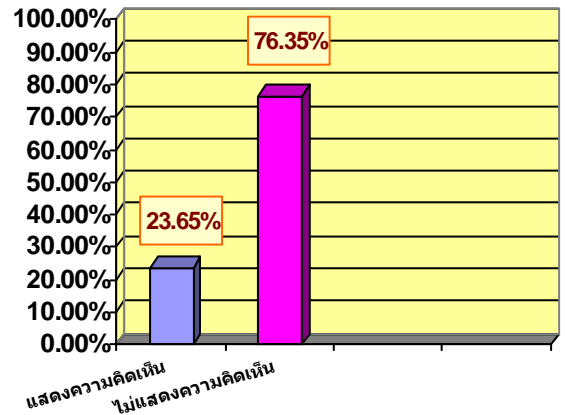
4. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการมากน้อยเพียงใด



จากผลสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นโดยรวมแล้ว พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 40.89

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
แสดงความคิดเห็น	48	23.65
ไม่แสดงความคิดเห็น	155	76.35
รวม	203	100.00



3.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

- 1) สะดวกในการซื้อสินค้าของที่ระลึกและรับประทานอาหารด้วย
- 2) สร้างรายได้ให้ชุมชนในท้องถิ่นจังหวัดสมุทรสาคร
- 3) ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้เป็นที่รู้จัก
- 4) เป็นทางเลือกหนึ่งในการเลือกสถานที่รับประทานอาหารเช้าที่มีคุณภาพ ถูกสุขลักษณะ รวมทั้งมีบริการที่ดี สุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า
- 5) เป็นแหล่งศูนย์รวมสินค้าของจังหวัด เพื่อความสะดวกกับประชาชนในการเลือกซื้อสินค้า โดยที่ไม่ต้องเดินทางให้เสียเวลา
- 6) ทำให้รับทราบว่า มีสินค้าอะไรที่เป็นผลผลิตจากจังหวัดสมุทรสาครบ้าง
- 7) เป็นแหล่งซื้อของฝากสำหรับนักท่องเที่ยว
- 8) ทำให้ อบจ. มีรายได้จากการให้เช่าสถานที่ และบุคลากรของ อบจ. ไม่ต้องไปหาอาหารทานที่ไกลๆ
- 9) สามารถเลือกซื้อสินค้าได้จากผู้ผลิตโดยตรง ราคาเป็นกันเอง

3.2 เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการที่ศูนย์จำหน่ายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

ใช้บริการ เพราะ

- 1) ไม่สะดวกในการไปใช้บริการข้างนอก เช่น เวลาที่ฝนตก
- 2) ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปรับประทานอาหารเช้าข้างนอก
- 3) รับประทานอาหารเช้าและอ่านหนังสือไปด้วย
- 4) มาติดต่องานที่ศาลจังหวัดสมุทรสาคร
- 5) ใกล้สถานที่ทำงาน สะดวกในการเดินทาง
- 6) ใกล้แหล่งชุมชน
- 7) อาหารอร่อย บริการดี และเป็นห้องแอร์
- 8) มาติดต่อราชการ / มารอเพื่อน

- 9) ต้องการมาดีมีกาแพ
- 10) มีสถานที่ให้นั่งรอ
- 11) สะดวก มีเครื่องดื่มและอาหารขาย ไม่ต้องเดินไปไกลมาก
- 12) ใกล้เคียง อบจ. มากที่สุด
- 13) ช่วยสนับสนุนซื้อสินค้าของจังหวัดเราเอง
- 14) สินค้ามีคุณภาพและเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชนจริงๆ
- 15) ได้ใช้ของภายในท้องถิ่น และทำให้ทราบถึงสินค้าภายในท้องถิ่น

ไม่เคยใช้บริการ เพราะ

- 1) สินค้าราคาแพงเกินไป เนื่องจากได้ยื่นประชาชนพูดกัน
- 2) ไม่มีอาหารหลากหลายให้เลือก
- 3) รสชาติอาหารแย่มาก

3.3 ท่านคิดว่า อบจ.สมุทรสาคร ควรปรับปรุง / แก้ไขการดำเนินงานศูนย์จำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ อย่างไรบ้าง

- 1) ราคาอาหารแพงมาก ควรปรับปรุง
- 2) ใช้เวลาในการรออาหารนานเกินไป และการระบายอากาศไม่ดี ทำให้มีกลิ่นอาหารเข้ามารบกวนในขณะนั่งทานอาหาร
- 3) สินค้าโอท็อปมีน้อยเกินไป ไม่มีสินค้าใหม่ๆ ควรจัดให้ดึงดูดและน่าสนใจกว่านี้
- 4) ควรนำสินค้า OTOP ที่มีความหลากหลายทั้งของกิน ของใช้ มารวมไว้ที่ OTOP เพื่อจะได้ดึงดูดให้บุคคลภายนอกที่สนใจได้เข้ามาใช้บริการ
- 5) ควรมีเว็บไซต์ข้อมูลการจำหน่ายสินค้าและบริการเพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนทราบ
- 6) ควรปรับราคาให้ต่ำลงกว่านี้
- 7) ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถให้แก่ผู้มาใช้บริการ
- 8) ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ของจังหวัดว่ามีสินค้าประเภทใดที่น่าสนใจบ้าง
- 9) สถานที่ควรจะกว้างกว่านี้ และให้มีสินค้าเพิ่มมากขึ้น
- 10) ถ้าจะเปิดบริการเป็นร้านอาหารก็ควรจะมีหลากหลายให้เลือกซื้อ เช่น ข้าวราดแกง ก๋วยเตี๋ยว , ขนมหวานทั่วไป และมีราคาแบบตลาดทั่วไป จะได้มีลูกค้าเข้ามาอุดหนุนมากกว่านี้
- 11) ควรขยายสถานที่ให้กว้างขวางมากกว่านี้ และมีสินค้า OTOP แยกเป็นหมวดหมู่
- 12) ควรเปลี่ยนเจ้าของกิจการไปเลย
- 13) ควรทำอาหารให้มีรสชาติน่ารับประทานมากกว่านี้ รสชาติไม่เคยคงที่
- 14) ไปจำหน่ายสินค้าหลายๆ สถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่นบ้าง
- 15) ควรจัดตั้งให้ครบทุกอำเภอ

3.4 ปัญหาอุปสรรค / ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไข

- 1) ควรปรับปรุงเรื่องรสชาติอาหารให้อร่อยมากกว่านี้ ไม่คุ้มค่ากับราคา
- 2) อยากให้มีที่จอดรถของร้านอาหาร
- 3) คัดราคาอาหารผัดบอย ควรปรับปรุงด้วย
- 4) ถ้าไม่มีสถานที่ ก็ควรที่จะยุบที่จอดรถของอัยการแล้วทำเป็นร้านขายของไปเลย ปรับปรุงให้สวยงาม เปิดให้เช่าขายของ OTOP ทหารรายได้เข้า อบจ. ดีกว่า
- 5) ราคาและปริมาณของอาหารควรเหมาะสมสอดคล้องกัน



