



สรุปผลการติดตามและประเมินผล  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการสนามกีฬา  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี 2555



ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล  
กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร  
โทรศัพท์ / โทรสาร 0 - 3442 - 8786

# สรุปผลการติดตามและประเมินผล

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการสนามกีฬา

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี 2555

### บทนำ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีภารกิจหลักในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและมีทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับนโยบายแห่งรัฐ

ปีงบประมาณ 2548 การกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา ได้ถ่ายโอนภารกิจการดูแลสนามกีฬาจังหวัดให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 56 จังหวัด 58 สนาม และได้ถ่ายโอนเพิ่มเติมอีก 4 จังหวัด รวมเป็น 60 จังหวัด 62 สนาม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้รับการถ่ายโอนภารกิจความรับผิดชอบการดูแลสนามกีฬาระดับจังหวัดจากการกีฬาแห่งประเทศไทย (ผ่านจังหวัดสมุทรสาคร) เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2548 เป็นต้นมา ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครได้ดำเนินการบริหารจัดการสนามกีฬา โดยยึดหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในด้านการสาธารณสุขและกีฬา โดยส่งเสริมให้เด็กและเยาวชน ประชาชนทั่วไป ได้ออกกำลังกายและเล่นกีฬา เพื่อให้มีสุขภาพดีและสามารถเป็นตัวแทนไปแข่งขันกีฬาประเภทต่างๆ ทั้งในระดับจังหวัด ระดับชาติ จนพัฒนาไปสู่การเป็นนักกีฬาอาชีพ ซึ่งภายหลังจากการได้รับการถ่ายโอนภารกิจฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้อุดหนุนงบประมาณให้กับสมาคมกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้การอุดหนุนกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกาย รวมทั้งทำนุบำรุงลานกีฬา อาคารสนามกีฬา ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรมให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินงาน จัดกิจกรรมพิเศษเกี่ยวกับกีฬา จัดให้มีการประกวด แข่งขัน และกิจกรรมกีฬาวัฒนธรรมของชุมชน

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาและการบริหารสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร สามารถตอบสนองต่อนโยบายการดำเนินงานบริหารจัดการสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จึงดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้

### ➤ โครงสร้างสนามกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร

สนามกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร มีขนาดพื้นที่ 17 ไร่ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ ถนนเอกชัย ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย

1. สนามกีฬา
  - ➔ สนามฟุตบอล
  - ➔ สนามเปตอง
  - ➔ สนามบาสเก็ตบอล และฟุตซอล
2. อาคาร
  - ➔ อัฒจันทร์ จำนวน 2 หลัง

3. อุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย → ชุดบริหารกล้ามเนื้อ 4 สถานี  
→ ชุดบาร์เบลน้ำหนักรวม 80 กก.  
→ ม้าบริหารบาร์เบลลาดเอียง  
→ เครื่องบริหารกล้ามเนื้อหน้าท้อง  
→ เครื่องบริหารกล้ามเนื้อแขนและลำตัว  
→ ม้าบริหารกล้ามเนื้อส่วนหลัง

ฯลฯ

### ➤ การกิจสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้รับการถ่ายโอนภารกิจในการดูแลสนามกีฬาระดับจังหวัดจากการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยเปิดให้บริการสนามกีฬาแก่เยาวชนประชาชน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนภาคเอกชนต่างๆ ภายในจังหวัดสมุทรสาคร โดยอำนวยความสะดวกในการเล่นกีฬาออกกำลังกาย และดูแลความปลอดภัยให้กับผู้มาใช้บริการภายในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และเพื่อให้การใช้สนามกีฬาดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้มีการออกระเบียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ว่าด้วยการใช้สนามกีฬาจังหวัดและอุปกรณ์กีฬาของสนามกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ. 2548 เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2548

### วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาอุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้พัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงสถานที่ให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความ ต้องการและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้บริการ
3. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้ส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

### ขอบเขตการศึกษา

การติดตามและประเมินผลครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในพื้นที่ของสนามกีฬาทั้งส่วนที่อยู่กลางแจ้ง และที่อยู่ในร่ม จำนวน 75 คน

## หน่วยงานรับผิดชอบ

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ

## ผลผลิต

รายงานผลการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

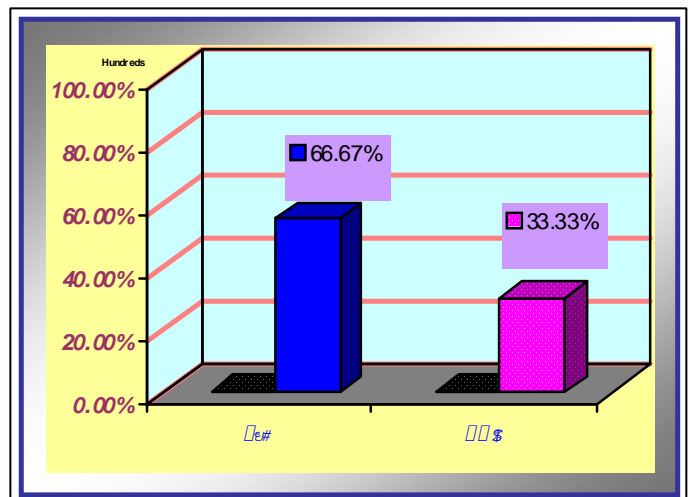
## การนำเสนอ

ใช้การนำเสนอผลการติดตามและประเมินผลในรูปแบบของความถี่ร้อยละในรูปแบบตารางและแผนภูมิเพื่อให้เข้าใจง่าย และในรูปเชิงพรรณนา ผลการติดตามและประเมินผล สามารถแสดงในรูปตารางและแผนภูมิเพื่อให้ดูเข้าใจง่าย ดังนี้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

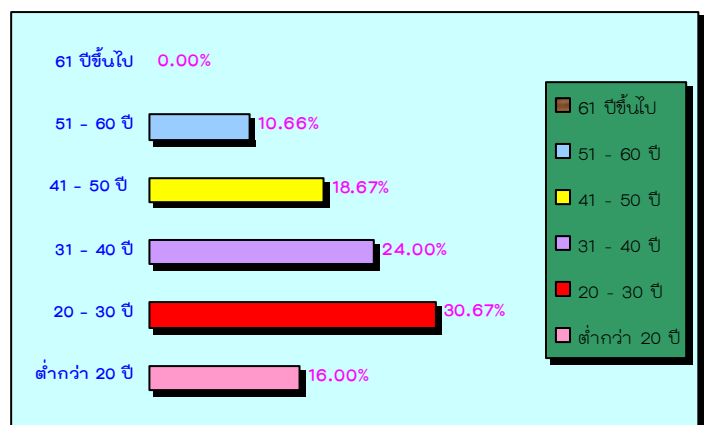
ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	50	66.67
หญิง	25	33.33
รวม	75	100.00



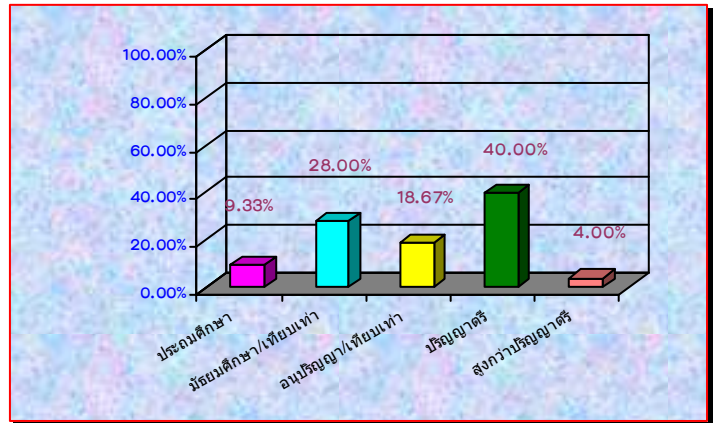
ตารางที่ 2 แสดงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	16.00
20 - 30 ปี	23	30.67
31 - 40 ปี	18	24.00
41 - 50 ปี	14	18.67
51 - 60 ปี	8	10.66
61 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	75	100.00



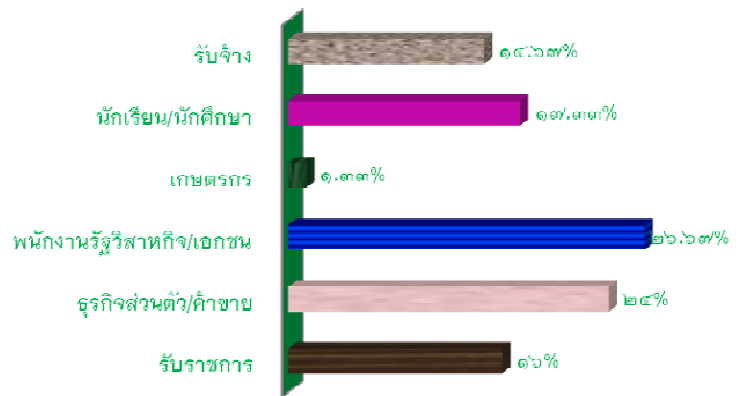
ตารางที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	9.33
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	21	28.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	14	18.67
ปริญญาตรี	30	40.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	4.00
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>



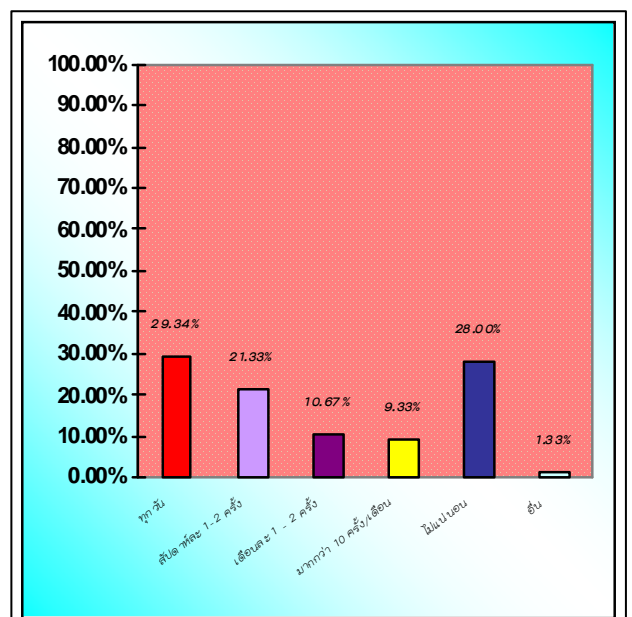
ตารางที่ 4 แสดงอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	12	16.33
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	18	24.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ / เอกชน	20	26.67
เกษตรกร	1	1.33
นักเรียน / นักศึกษา	13	17.33
รับจ้าง	11	14.67
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 5 แสดงความถี่ในการใช้บริการ

ระดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	22	29.34
สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง	16	21.33
เดือนละ 1 - 2 ครั้ง	8	10.67
มากกว่า 10 ครั้ง / เดือน	7	9.33
ไม่แน่นอน	21	28.00
อื่นๆ	1	1.33
<b>รวม</b>	<b>75</b>	<b>100.00</b>

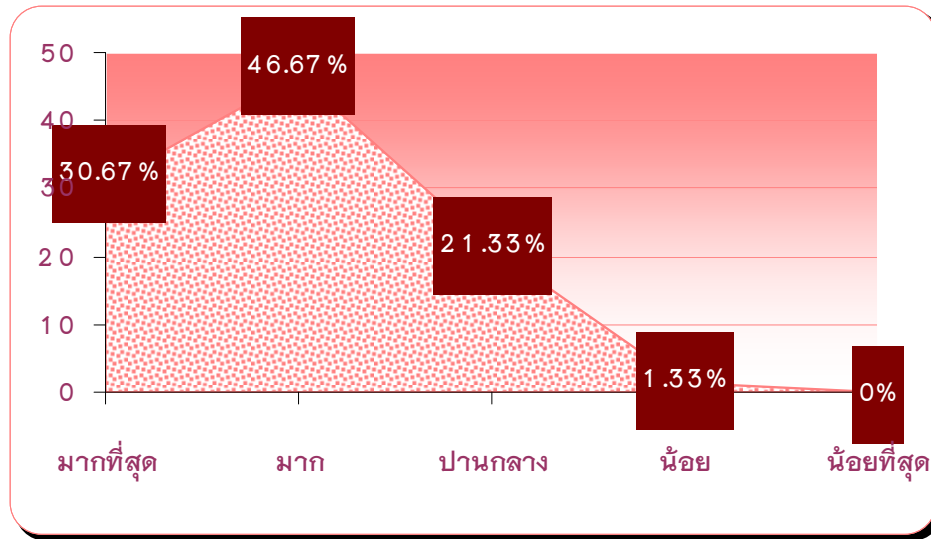


## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

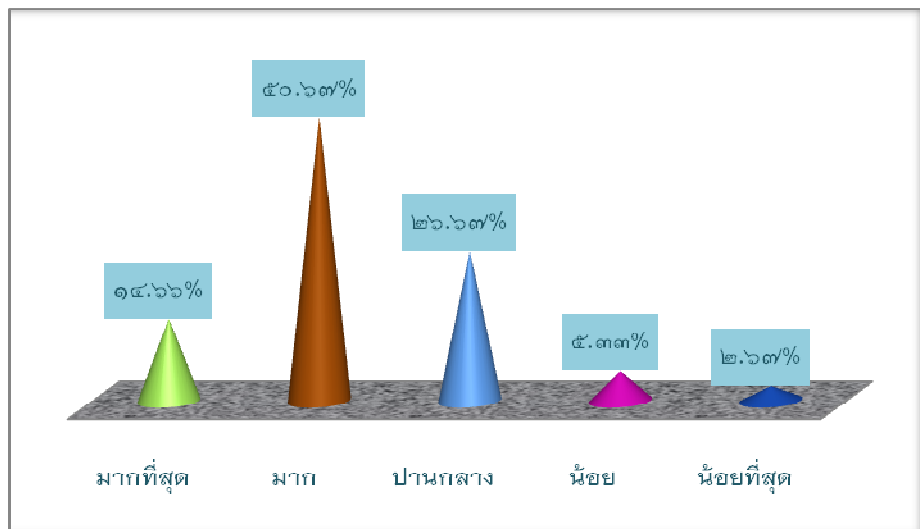
รายการประเมิน	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)
<b>1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	30.67	<b>46.67</b>	21.33	1.33	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	14.66	<b>50.67</b>	26.67	5.33	2.67
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	9.33	<b>42.67</b>	42.66	2.67	2.67
1.4 ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	21.33	<b>48.00</b>	24.00	6.67	-
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	33.33	<b>37.33</b>	22.67	6.67	-
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ / ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36.00	<b>40.00</b>	21.33	2.67	-
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	26.67	<b>42.67</b>	29.33	1.33	-
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	20.00	<b>37.33</b>	34.67	8.00	-
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	20.00	<b>42.67</b>	34.67	2.66	-
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	<b>34.67</b>	30.67	24.00	10.66	-
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	<b>44.00</b>	32.00	20.00	4.00	-
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของสนามกีฬา สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	29.33	<b>41.34</b>	25.33	2.67	1.33
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	9.33	26.67	<b>36.00</b>	21.33	6.67
3.3 ความสะอาด สถานที่ให้บริการโดยรวม	6.67	41.33	<b>40.00</b>	8.00	4.00
3.4 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	2.67	26.66	<b>57.33</b>	6.67	6.67
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	1.33	34.67	<b>44.00</b>	8.00	12.00
3.6 สื่อประชาสัมพันธ์ (เอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูล) ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน มีความเหมาะสมเพียงใด	9.33	18.67	<b>50.67</b>	12.00	9.33
<b>4. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด</b>	<b>10.67</b>	<b>46.67</b>	<b>36.00</b>	<b>5.33</b>	<b>1.33</b>

1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

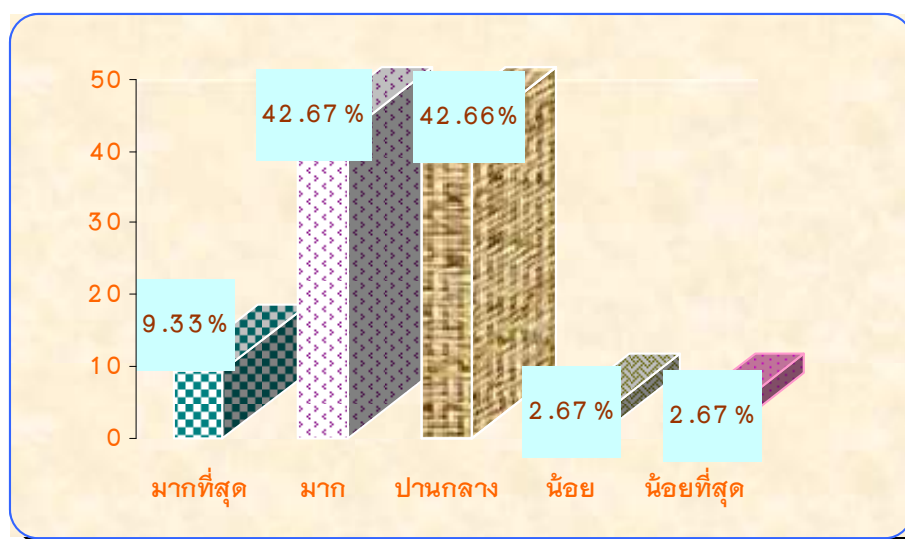
ตารางที่ 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว



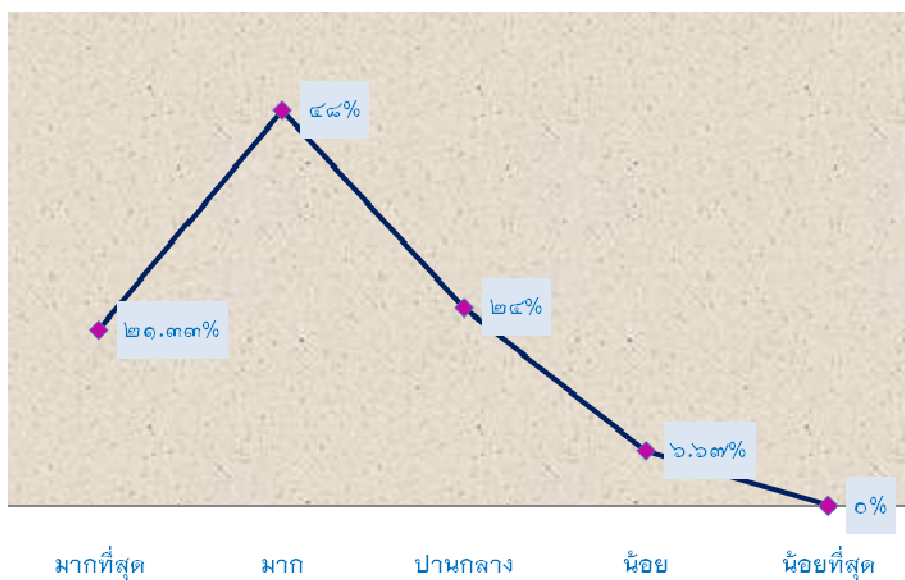
ตารางที่ 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ



ตารางที่ 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ซ้ำแจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

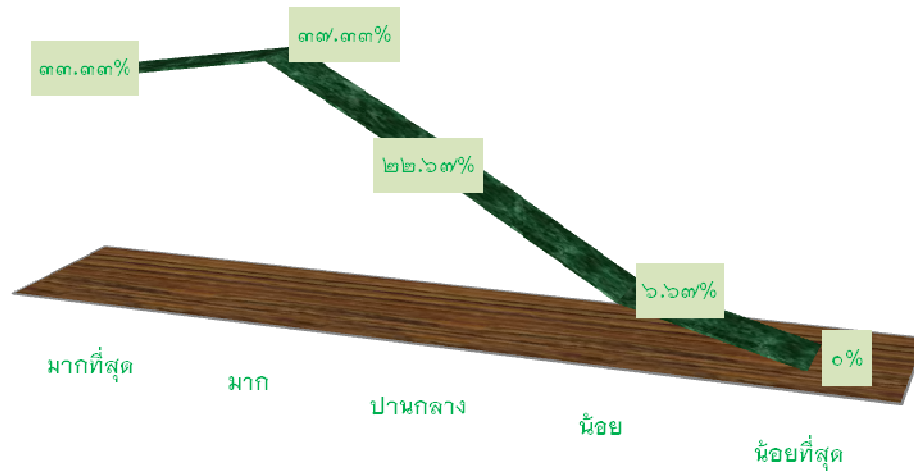


ตารางที่ 1.4 ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



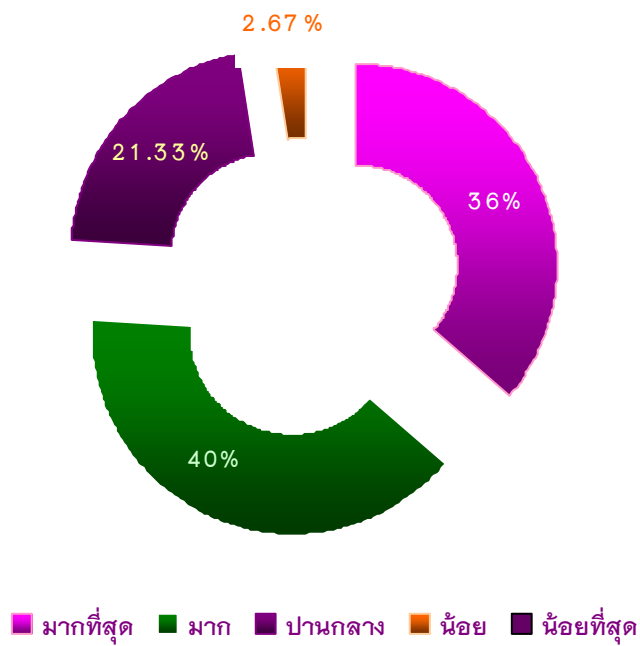


ตารางที่ 1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

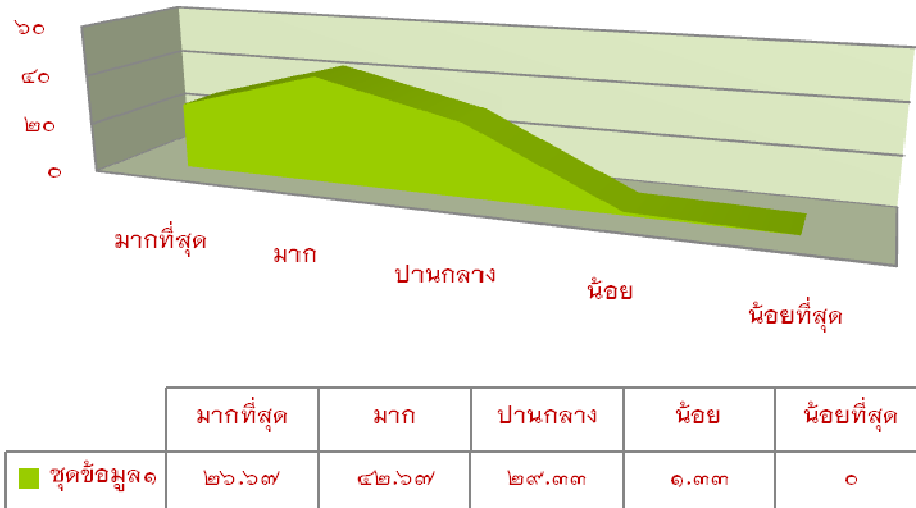


## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ / ผู้ให้บริการ

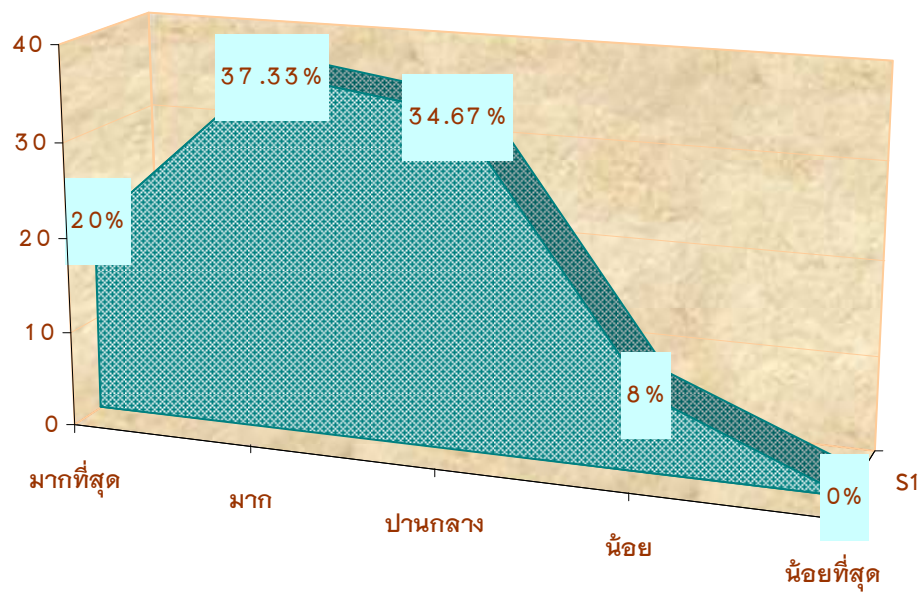
ตารางที่ 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



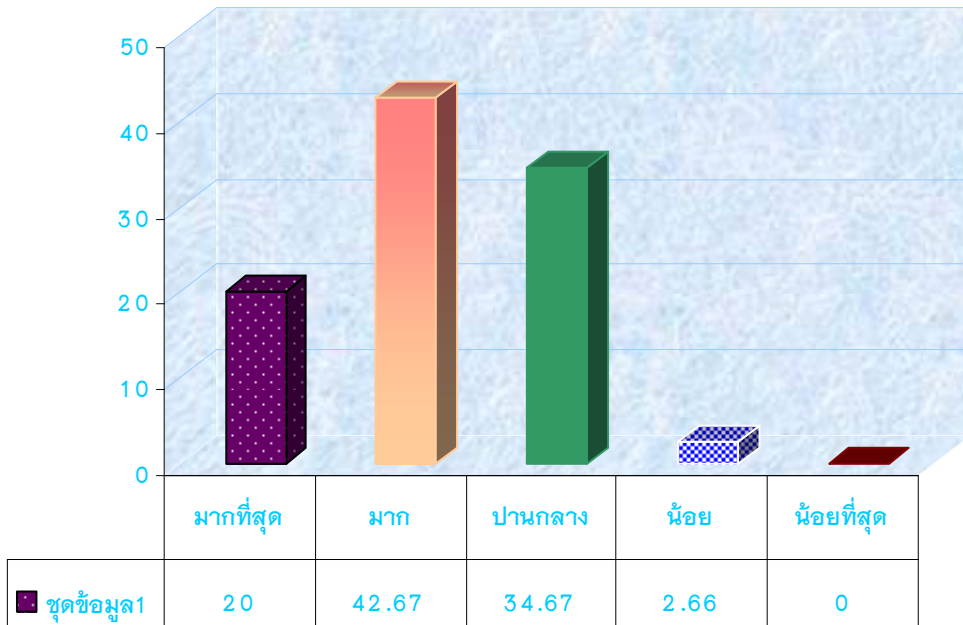
ตารางที่ 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



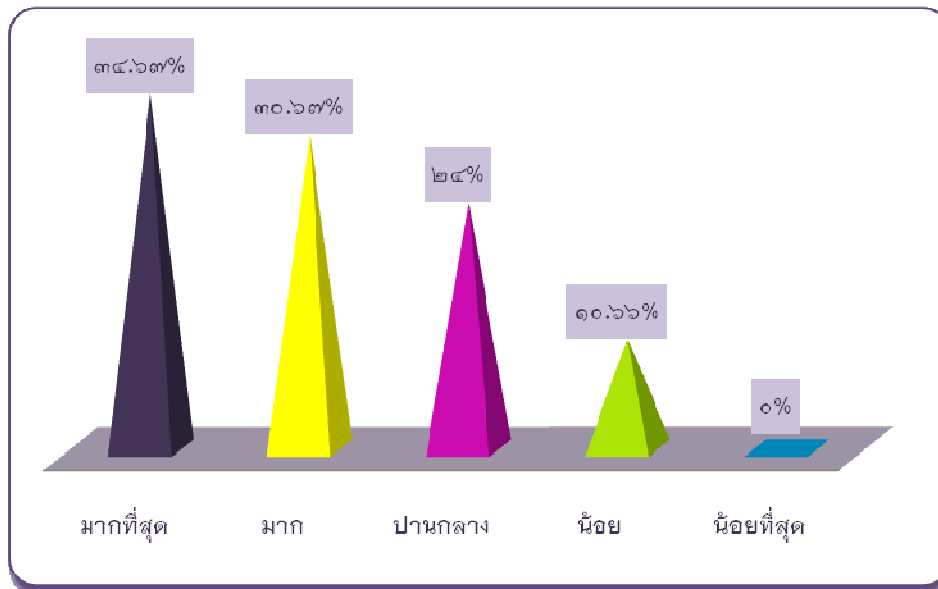
ตารางที่ 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่



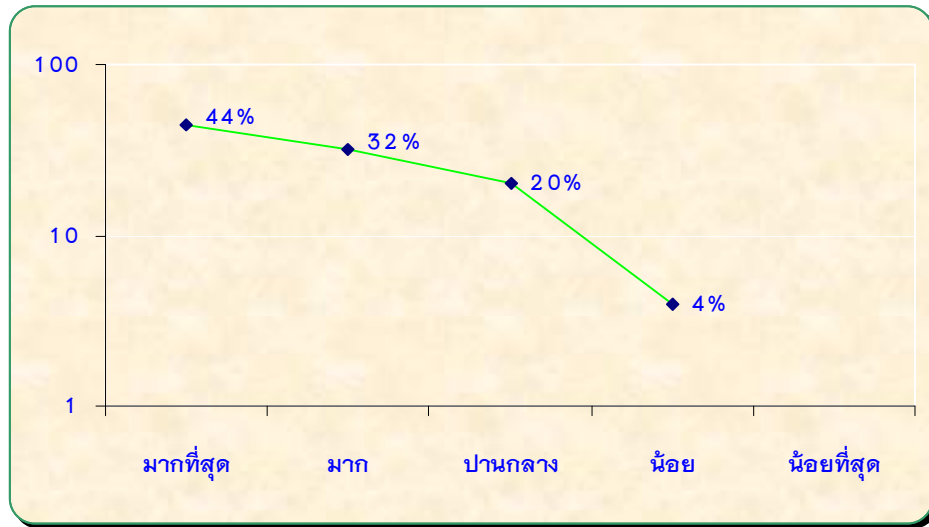
ตารางที่ 2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้



ตารางที่ 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

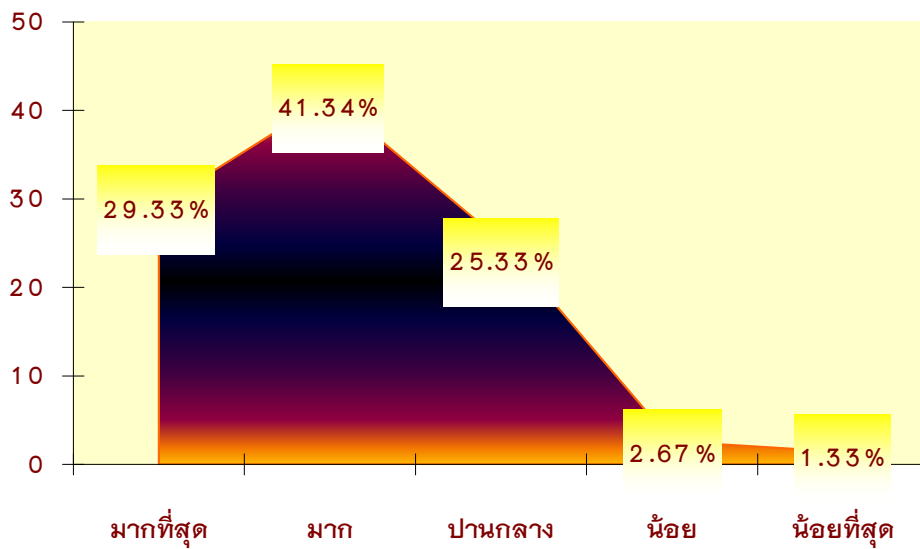


ตารางที่ 2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ

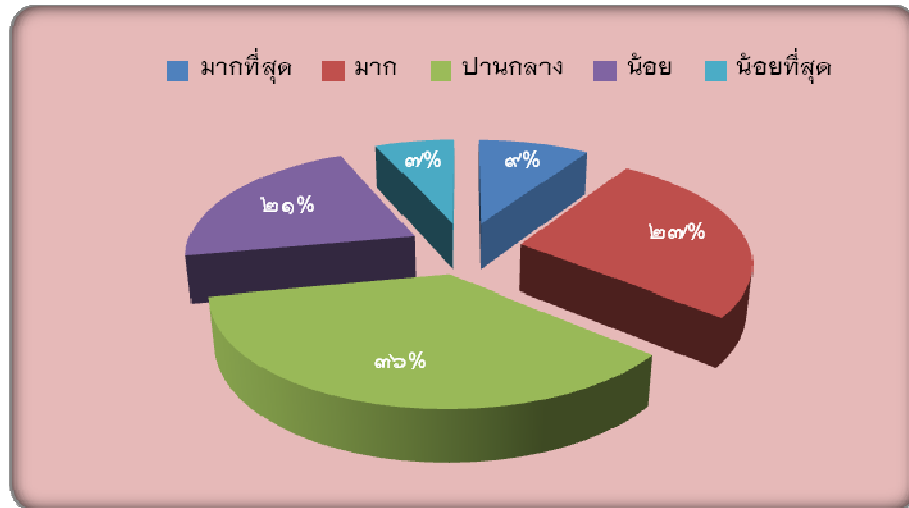


### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

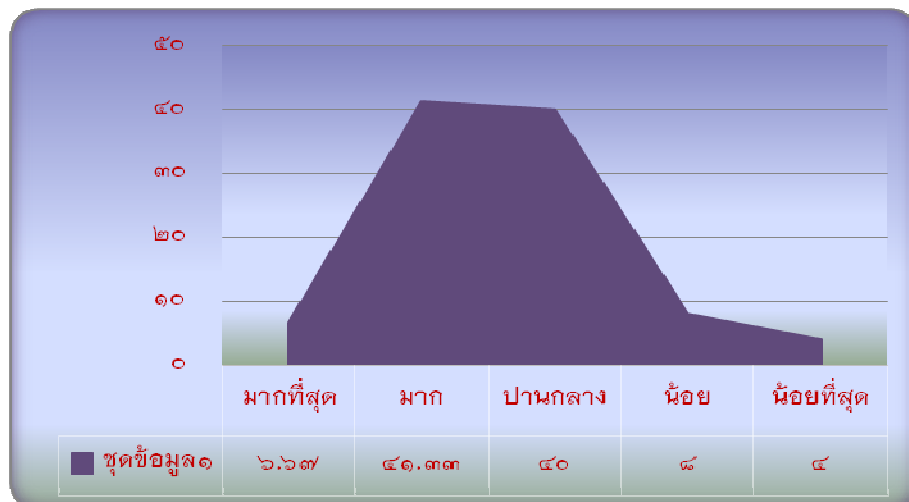
ตารางที่ 3.1 สถานที่ตั้งของสนามกีฬา สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



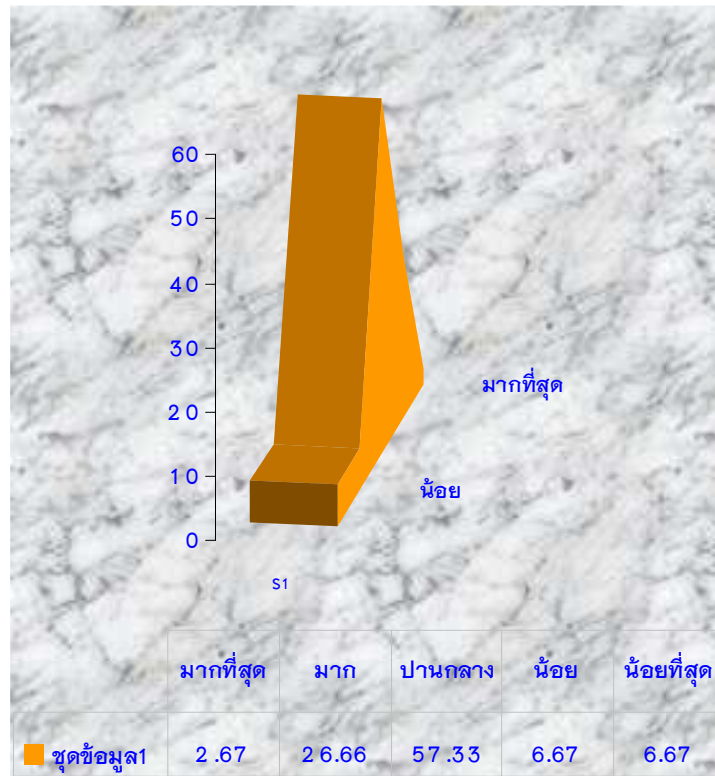
ตารางที่ 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ  
โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ



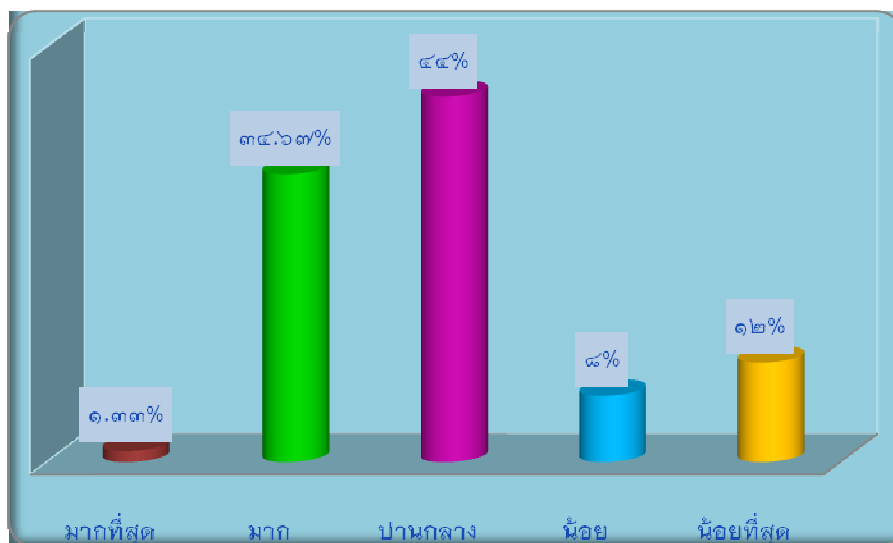
ตารางที่ 3.3 ความสะอาด สถานที่ให้บริหารโดยรวม



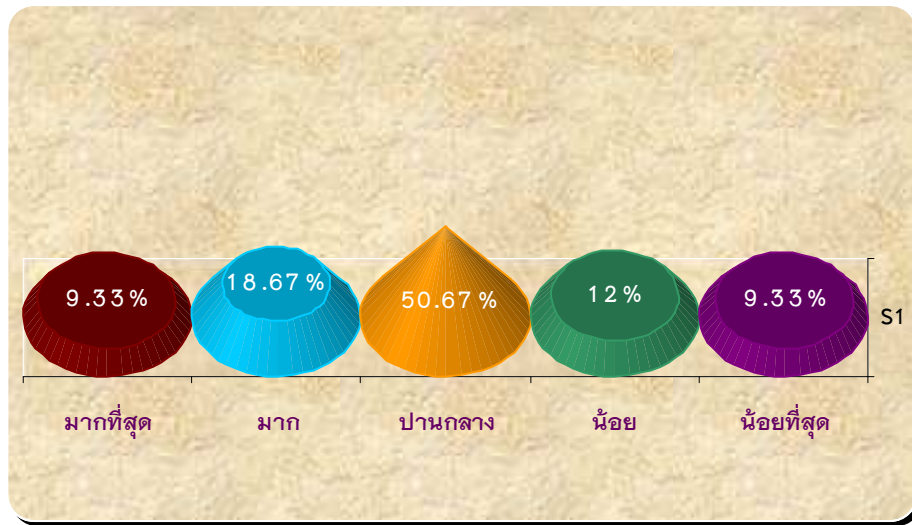
ตารางที่ 3.4 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ



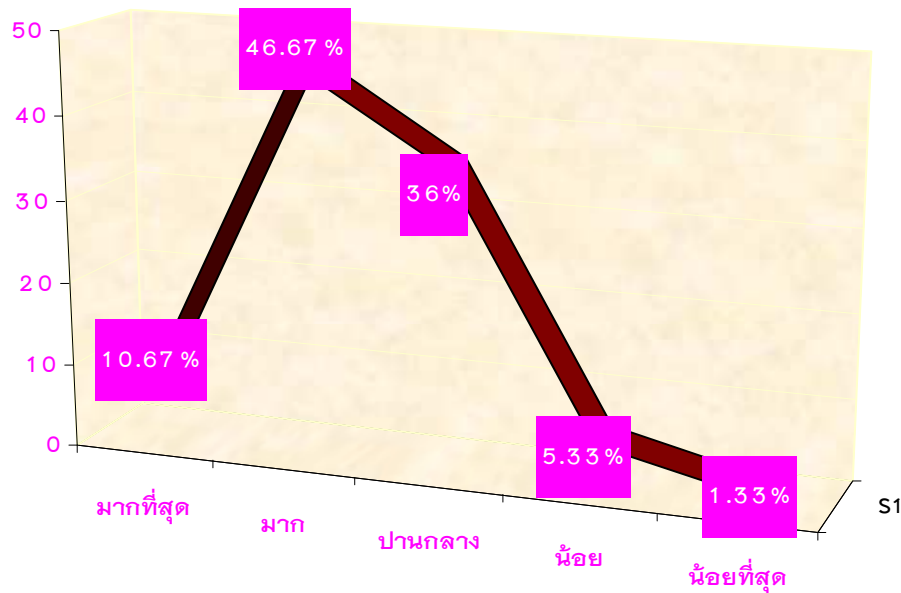
ตารางที่ 3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ



ตารางที่ 3.6 สื่อประชาสัมพันธ์ (เอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูล) ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน มีความเหมาะสมเพียงใด



4. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการมากน้อยเพียงใด



### ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเข้ามาใช้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โปรดอธิบาย

1. มีที่วิ่งออกกำลังกายสะดวก ปลอดภัย สนามสะอาด อากาศดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกดี ลู่วิ่งออกกำลังกายดีมาก
2. สุขภาพดีจากการออกกำลังกาย
3. สามารถใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และยังมีการส่งเสริมการออกกำลังกายสุขภาพที่ดี มีสิ่งให้เลือกบริการที่เหมาะสมทุกอย่าง เช่น สนามวิ่ง แอโรบิคและอื่นๆ
4. ได้ออกกำลังกายโดยไม่ต้องเสียเงินเข้าสนาม และออกกำลังกายอย่างอิสระ
5. มีร่างกายและจิตใจแข็งแรง
6. ได้พบปะผู้คนและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
7. มีสุขภาพที่แข็งแรง
8. เป็นประโยชน์มากของชุมชนในจังหวัด
9. ได้สุขภาพ ได้เพื่อน สนุกสนานไม่เครียด ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
10. ได้ใช้สนามทดสอบความสามารถในการกีฬาของตนเองที่ชอบ
11. ได้พบปะพูดคุยกับเพื่อนที่ชอบออกกำลังกาย
12. ได้ออกกำลังกายได้สะดวกแม้ฝนตก
13. สะดวกในการมาใช้บริการ
14. ได้ออกกำลังกายได้ทุกวัน
15. พบปะเพื่อนฝูงในการมาร่วมกิจกรรม
16. สุขภาพร่างกายที่ดี สุขภาพจิตที่ดี ห่างไกลยาเสพติด

#### 3.2 ท่านคิดว่า อบจ.สมุทรสาคร ควรแก้ไข ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในด้านใดบ้าง โปรดอธิบาย

1. ห้องน้ำ ยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร
2. ควรปรับปรุงห้องน้ำบริการ การจัดระบบให้บริการที่จอดรถ การจัดระบบในการแข่งขันกีฬาให้รอบคอบควรเป็นระบบมากกว่านี้ สนามกรีฑาควรเป็นสนามลาดยางตามมาตรฐานสนามกรีฑา หญ้าในสนามบอลยังไม่อุดมสมบูรณ์พอ ไม่เขียวขจี ไม่เป็นระบบมาตรฐานของสนามฟุตบอล
3. ควรทำสนามให้ได้มาตรฐาน เช่น ลู่วิ่งควรลาดยาง ห้องน้ำควรปรับปรุงให้สะอาด น่าเข้ามากกว่านี้ สแตนท์ควรขัดให้สะอาดและเสริมหลังคาบังแดด พิทเนสควรที่จะจัดห้องให้ดีกว่านี้ ควรมีสระว่ายน้ำด้วย



4. ควรมีอุปกรณ์กลางแจ้งให้มากกว่านี้
5. ปรับปรุงเรื่องการจอดรถ ความสะอาดของสถานที่ สภาพของอุปกรณ์ต่างๆ
6. ห้องน้ำควรปรับปรุงให้มากกว่านี้ และควรทำใหม่ด้วย
7. สร้างอัตรารายใหม่และให้ใหญ่ เพื่อรับจำนวนคนได้มาก
8. สร้างลู่วิ่ง เพื่อเพิ่มมาตรฐานและเป็นจุดดึงดูดให้ประชาชนได้มาวิ่งออกกำลังกายมากยิ่งขึ้น เหมือนจังหวัดราชบุรี
9. หาอุปกรณ์การออกกำลังกายให้หลากหลายเหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย
10. จัดทำห้องพักผ่อนแก่ผู้มาใช้บริการ
12. ลู่วิ่งไม่ควรมียานพาหนะมาวิ่ง เพราะเป็นอันตรายต่อผู้วิ่งออกกำลังกาย

### 3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. คงสนามนี้ไว้เป็นที่ออกกำลังกายตลอดไป ให้เป็นศูนย์กลางการออกกำลังกาย และเล่นกีฬา
2. ควรมีคณะผู้บริหารสนามกีฬา มีผู้สนับสนุนและทะนุบำรุงดูแลสนามให้ทันสมัยเหมือนจังหวัดอื่น
3. ควรมีผู้บริหารมาดูแลบ้าง
4. ควรเปิดห้องน้ำให้ครบตลอดทุกวัน
5. มีห้องน้ำเปลี่ยนเสื้อผ้า แยกระหว่างผู้หญิง / ผู้ชาย
6. เปิดไฟฟ้าเท่าที่จำเป็นสำหรับผู้ออกกำลังกายที่ไม่ใช่แข่งฟุตบอล
7. ทำรั้วกันสนามหญ้าไม่ให้สุนัขเข้ามาถ่ายในสนามหญ้า
8. ปรับปรุงภูมิทัศน์ของสนามกีฬา
9. อยากให้มีกล่องออกความคิดเห็นวันต่อวัน และเอามาปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่สมควรแก้ไข และปรับปรุง
10. ควรปรับปรุงทางเข้าให้สวยงาม และสะดวกต่อการใช้บริการให้ดีขึ้น

\*\*\*\*\*

