

รายงานสรุปการติดตามและประเมินผล

ความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556



จัดทำโดย

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ
กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

โทรศัพท์ / โทรสาร 0 - 3442 - 8786

คำนำ

เอกสารเล่มนี้ เป็นเอกสารรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งจัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตลอดจนรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ใช้บริการ คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการติดตามและประเมินผลเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้พัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงสถานที่ให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการ กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ประเมินผลจะได้นำเสนอผู้บริหาร ส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ว่ามีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์มากน้อยเพียงใด อีกทั้งเป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและนำไปสู่การบริหารจัดการงานบริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น ตลอดจนเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้ผู้สนใจได้รับทราบ

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการ
กองแผนและงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
กันยายน 2556

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

บทนำ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีภารกิจหลักในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและมีทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับนโยบายแห่งรัฐ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 การกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ถ่ายโอนภารกิจการดูแลสนามกีฬาจังหวัดให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 56 จังหวัด 58 สนาม และได้ถ่ายโอนเพิ่มเติมอีก 4 จังหวัด รวมเป็น 60 จังหวัด 62 สนาม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้รับการถ่ายโอนภารกิจความรับผิดชอบการดูแลสนามกีฬาระดับจังหวัดจากการกีฬาแห่งประเทศไทย (ผ่านจังหวัดสมุทรสาคร) เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2548 เป็นต้นมา ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครได้ดำเนินการบริหารจัดการสนามกีฬาโดยยึดหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในด้านการสาธารณสุขและกีฬา โดยส่งเสริมให้เด็กและเยาวชน ประชาชนทั่วไป ได้ออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อให้มีสุขภาพดีและสามารถเป็นตัวแทนไปแข่งขันกีฬาประเภทต่างๆ ทั้งในระดับจังหวัด ระดับชาติ จนพัฒนาไปสู่การเป็นนักกีฬาอาชีพ ซึ่งภายหลังจากได้รับการถ่ายโอนภารกิจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้อุดหนุนงบประมาณให้กับสมาคมกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้การอุดหนุนกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกาย รวมทั้งทำนุบำรุงลานกีฬา อาคารสนามกีฬา ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรมให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินงาน จัดกิจกรรมพิเศษ เกี่ยวกับกีฬา จัดให้มีการประกวด แข่งขัน และกิจกรรมกีฬาวัฒนธรรมของชุมชน

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาและการบริหารสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครสามารถตอบสนองต่อนโยบายการดำเนินงานบริหารจัดการสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จึงดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้

➤ โครงสร้างสนามกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร

สนามกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร มีขนาดพื้นที่ 17 ไร่ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ ถนนเอกชัย ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย

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

3. อุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย
- ➔ ชุดบริหารกล้ามเนื้อ 4 สถานี
 - ➔ ชุดบาร์เบลน้ำหนักรวม 80 กก.
 - ➔ ม้าบริหารบาร์เบลลาดเอียง
 - ➔ เครื่องบริหารกล้ามเนื้อหน้าท้อง
 - ➔ เครื่องบริหารกล้ามเนื้อแขนและลำตัว
 - ➔ ม้าบริหารกล้ามเนื้อส่วนหลัง
- ฯลฯ

➤ การกิจสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้รับการถ่ายโอนภารกิจในการดูแลสนามกีฬา ระดับจังหวัดจากการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยเปิดให้บริการสนามกีฬาแก่เยาวชน ประชาชน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนภาคเอกชนต่างๆ ภายในจังหวัดสมุทรสาคร โดยอำนวยความสะดวกในการเล่นกีฬาออกกำลังกาย และดูแลความปลอดภัยให้กับผู้มาใช้บริการภายในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และเพื่อให้การใช้สนามกีฬาดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้มีการออกระเบียบองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ว่าด้วยการใช้สนามกีฬาจังหวัดและอุปกรณ์กีฬาของสนามกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ. 2548 เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2548

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
3. เพื่อนำผลที่ได้จากประเมินผล ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

เป้าหมายผลผลิต

การติดตามและประเมินผลครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.2556

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ในครั้งนี้ เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการสนามกีฬา ทั้งส่วนที่อยู่กลางแจ้ง และสนามกีฬาที่อยู่ในร่ม กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 106 คน

เครื่องมือในการติดตามประเมินผลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
2. รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะ
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร มีผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
4. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ให้ส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

หน่วยงานรับผิดชอบการติดตามและประเมินผล

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ

ผลผลิต

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

การนำเสนอ

ใช้การนำเสนอผลการติดตามและประเมินผลในรูปแบบของความถี่ร้อยละในรูปแบบตารางและแผนภูมิเพื่อให้เข้าใจง่าย และในรูปเชิงพรรณนา ผลการติดตามและประเมินผล สามารถแสดงในรูปตารางและแผนภูมิเพื่อให้ดูเข้าใจง่าย ดังนี้

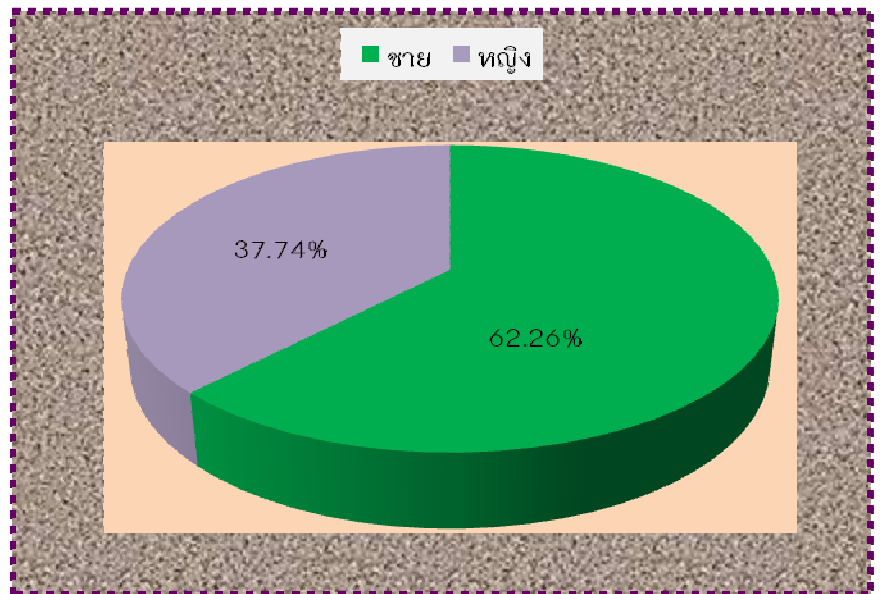
สรุปผลการติดตามและประเมินผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 106 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.26 เป็น เพศชาย ในขณะที่เพศหญิง มีจำนวนร้อยละ 37.74

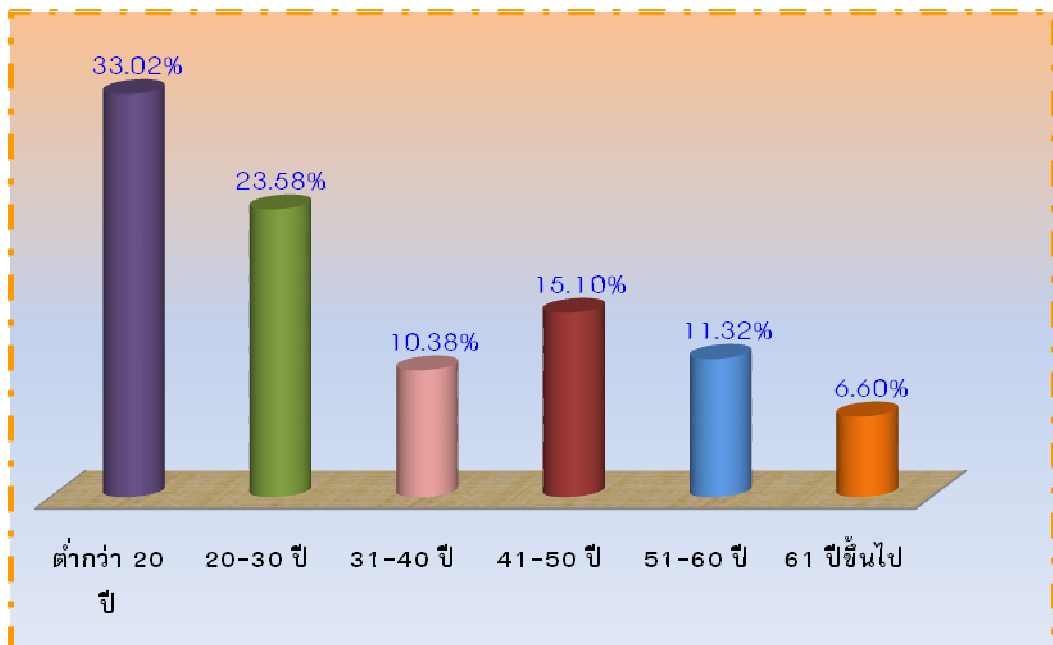
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	66	62.26
หญิง	40	37.74
รวม	106	100.00



ตารางที่ 2 ช่วงอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 106 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.02 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.58 ตามลำดับ

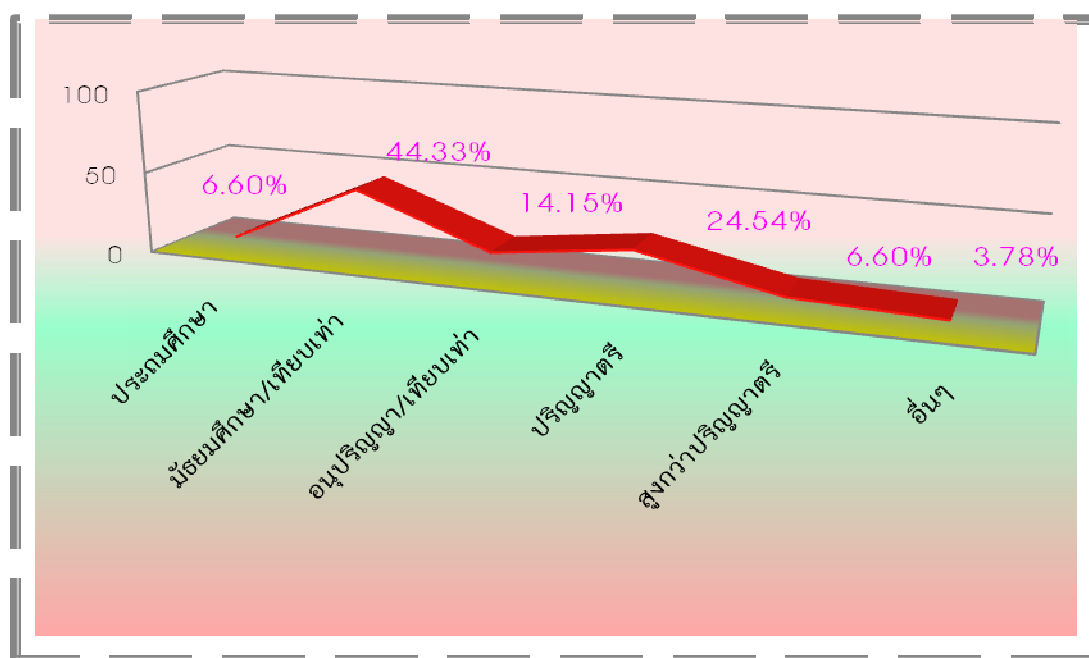
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	35	33.02
20 - 30 ปี	25	23.58
31 - 40 ปี	11	10.38
41 - 50 ปี	16	15.10
51 - 60 ปี	12	11.32
61 ปีขึ้นไป	7	6.60
รวม	106	100.00



ตารางที่ 3 การศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 106 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.33 มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษา/เทียบเท่า รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.54 ตามลำดับ

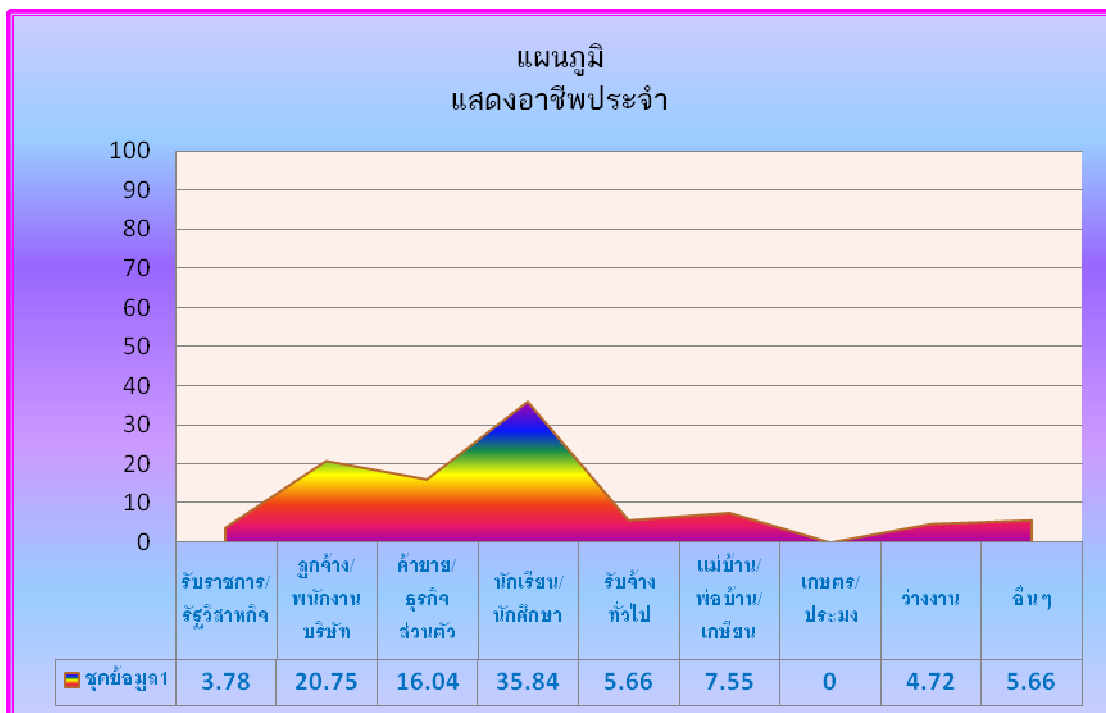
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	6.60
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	47	44.33
อนุปริญญา/เทียบเท่า	15	14.15
ปริญญาตรี	26	24.54
สูงกว่าปริญญาตรี	7	6.60
อื่นๆ	4	3.78
รวม	106	100.00



ตารางที่ 4 อาชีพประจำ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 106 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.84 เป็นนักเรียน / นักศึกษา รองลงมาประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.75 และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.04 ตามลำดับ

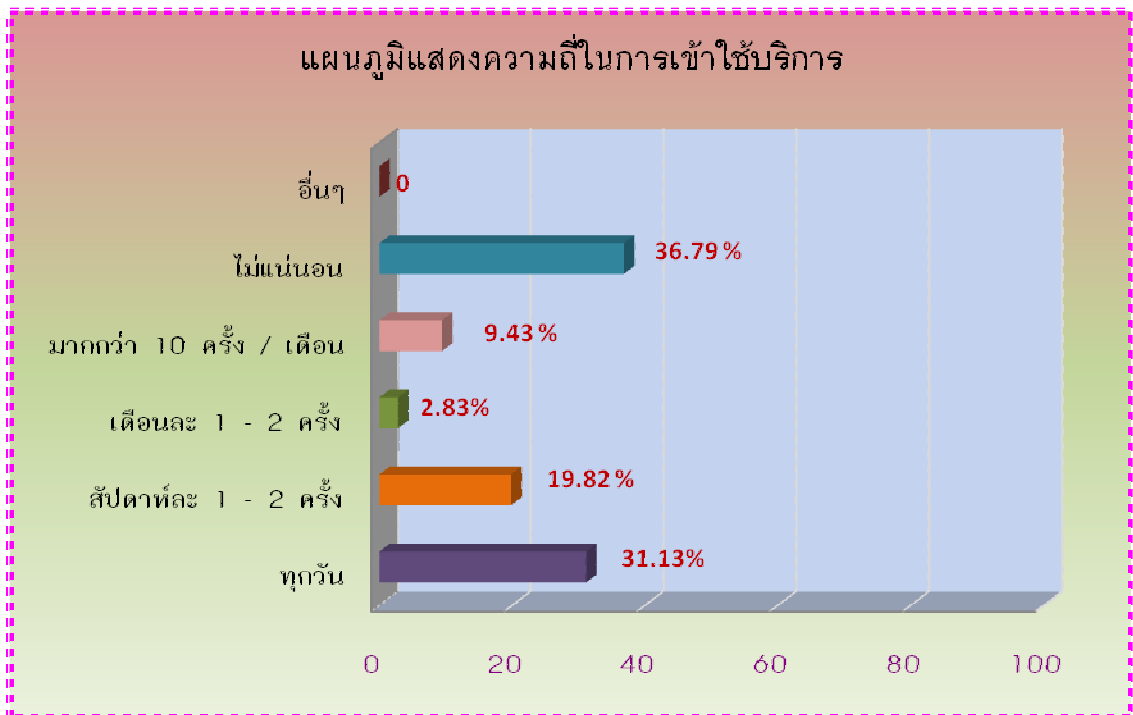
อาชีพประจำ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	3.78
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	20.75
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	17	16.04
นักเรียน/นักศึกษา	38	35.84
รับจ้างทั่วไป	6	5.66
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	7.55
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	5	4.72
อื่นๆ	6	5.66
รวม	106	100.00



ตารางที่ 5 แสดงความถี่ในการเข้าใช้บริการสนามกีฬา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 106 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.79 เข้ามาใช้บริการ ไม่แน่นอน รองลงมาเข้ามาใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 31.13 และเข้ามาใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.82 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	33	31.13
สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง	21	19.82
เดือนละ 1 - 2 ครั้ง	3	2.83
มากกว่า 10 ครั้ง / เดือน	10	9.43
ไม่แน่นอน	39	36.79
อื่นๆ	0	0
รวม	106	100.00

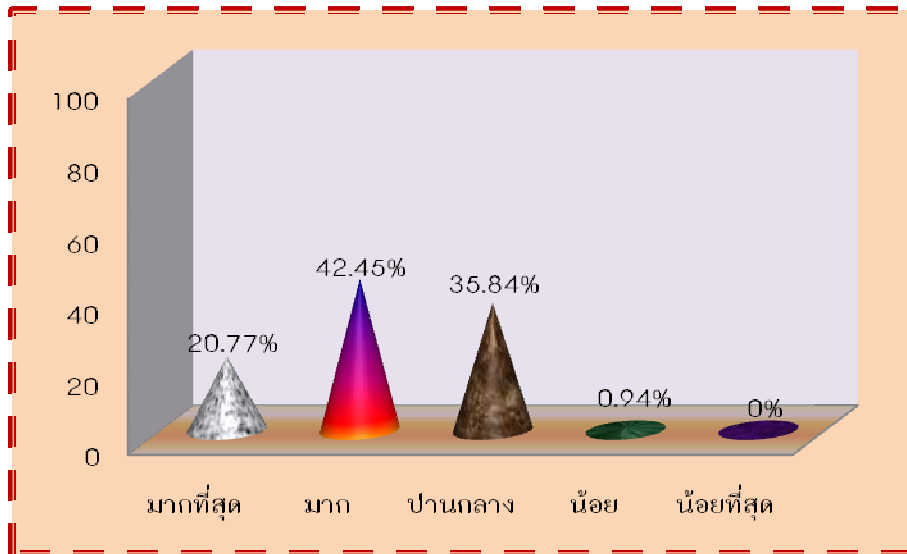


ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ / ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	20.77	42.45	35.84	0.94	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	16.98	41.50	40.58	0.94	-
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	10.38	40.58	47.16	0.94	0.94
1.4 ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	18.86	46.24	34.90	-	-
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	24.52	47.18	28.30	-	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	18.86	61.32	19.82	-	-
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	13.20	56.62	30.18	-	-
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	12.26	52.84	34.90	-	-
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	7.54	52.84	39.62	-	-
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	12.26	50.95	36.79	-	-
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	15.09	54.73	29.24	0.94	-
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ของสนามกีฬา สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	22.64	45.28	24.54	7.54	-
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	0.94	7.54	33.98	45.28	12.26
3.3 ความสะอาด สถานที่ให้บริการโดยรวม	-	6.60	63.22	28.30	1.88
3.4 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	-	4.71	48.11	40.58	6.60
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	-	5.66	50.00	39.63	4.71
3.6 สื่อประชาสัมพันธ์ (เอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูล) ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน มีความเหมาะสมเพียงใด	-	2.83	41.52	45.28	10.37
4. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการมากน้อยเพียงใด	-	13.20	50.94	33.01	2.85

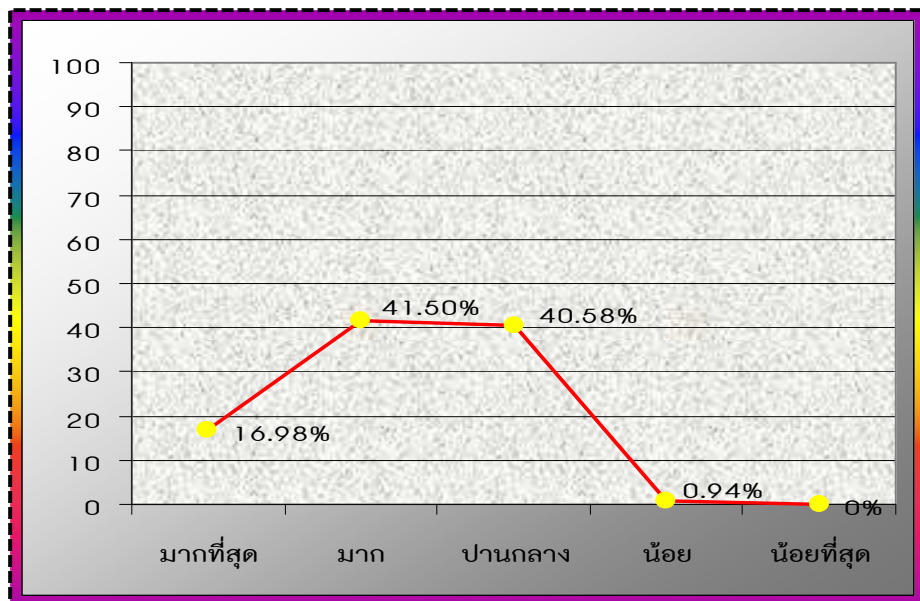
☺ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว



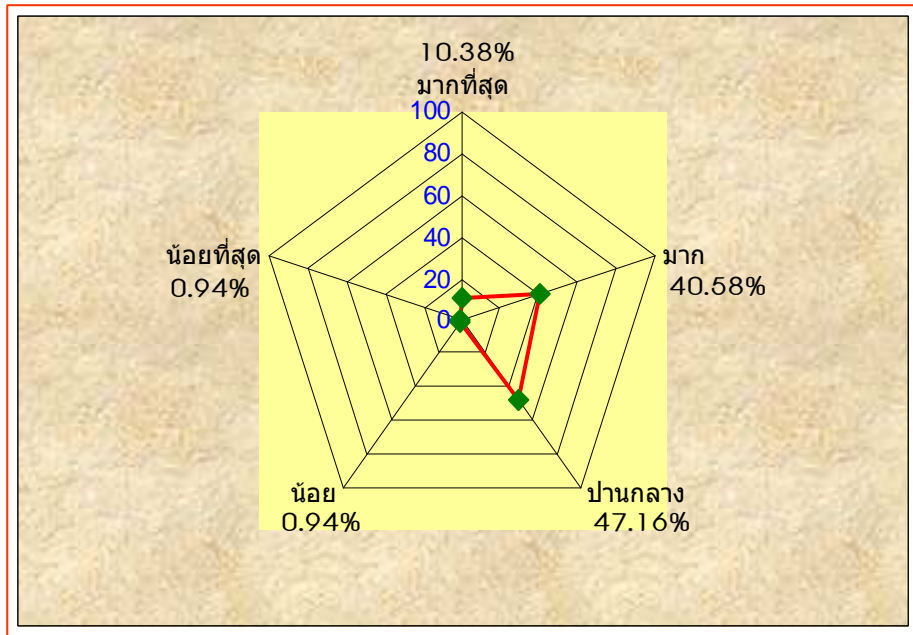
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 42.45

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ



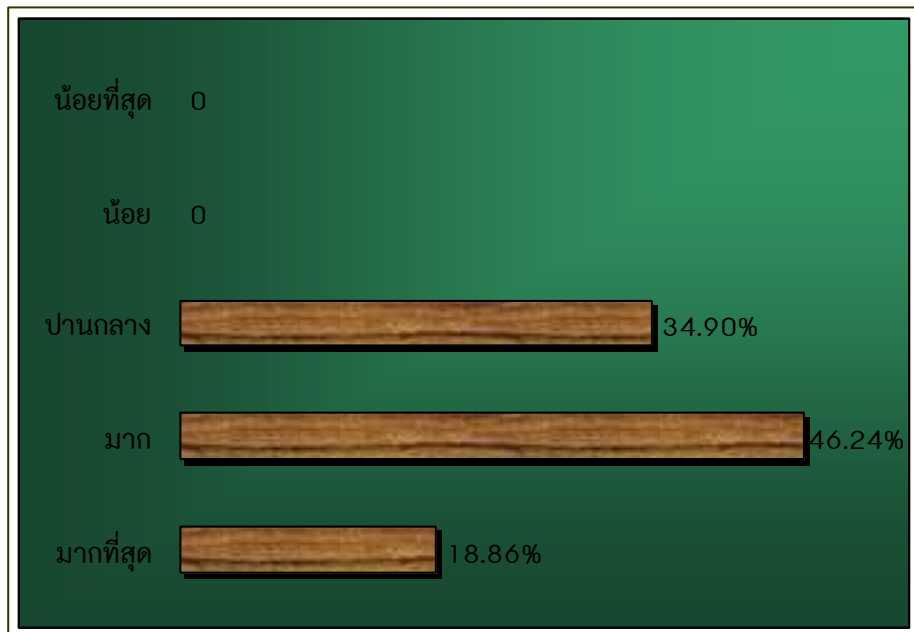
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 41.50 %

3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ



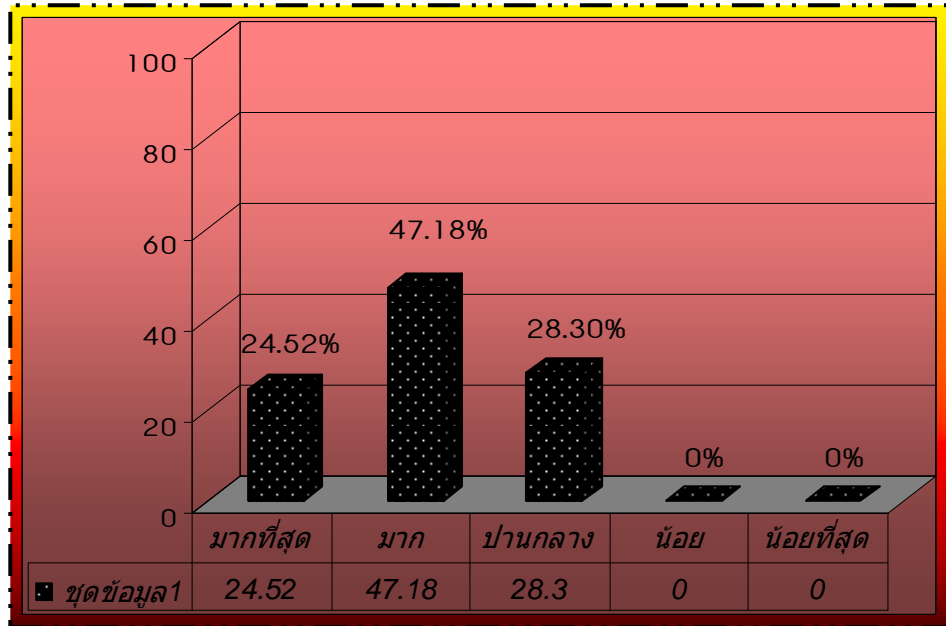
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.16 %

4. ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 46.24 %

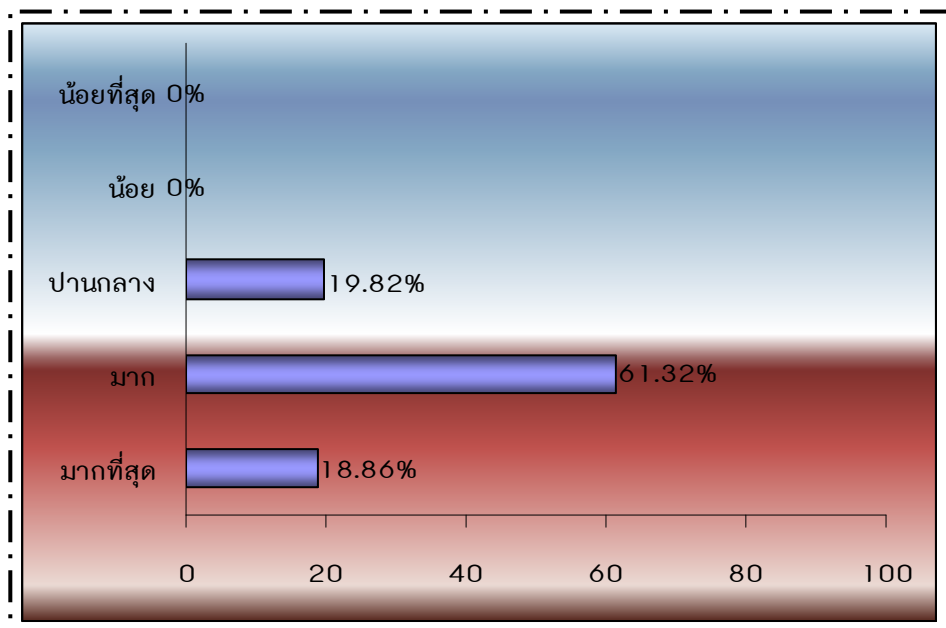
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 47.18 %

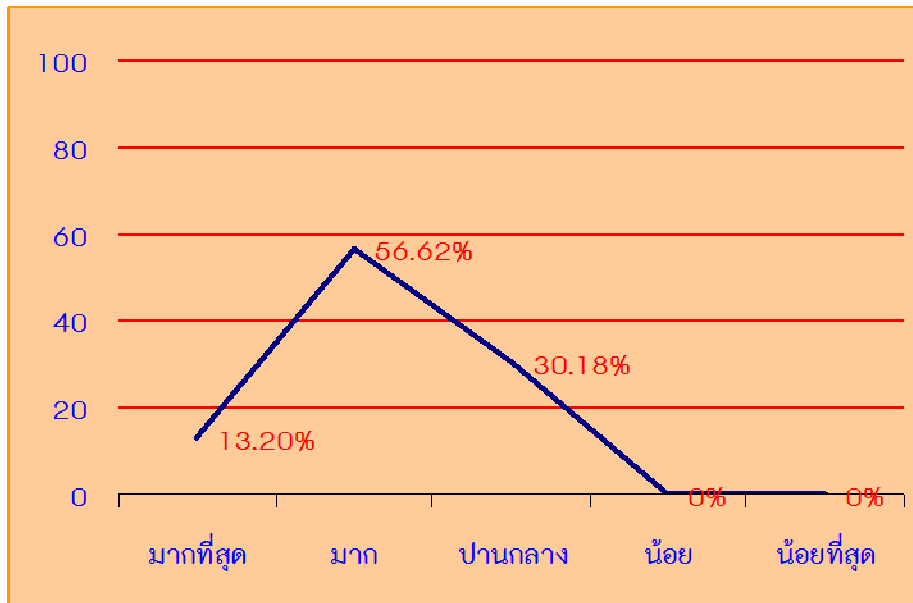
☺ ด้านเจ้าหน้าที่ / ผู้ให้บริการ

6. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



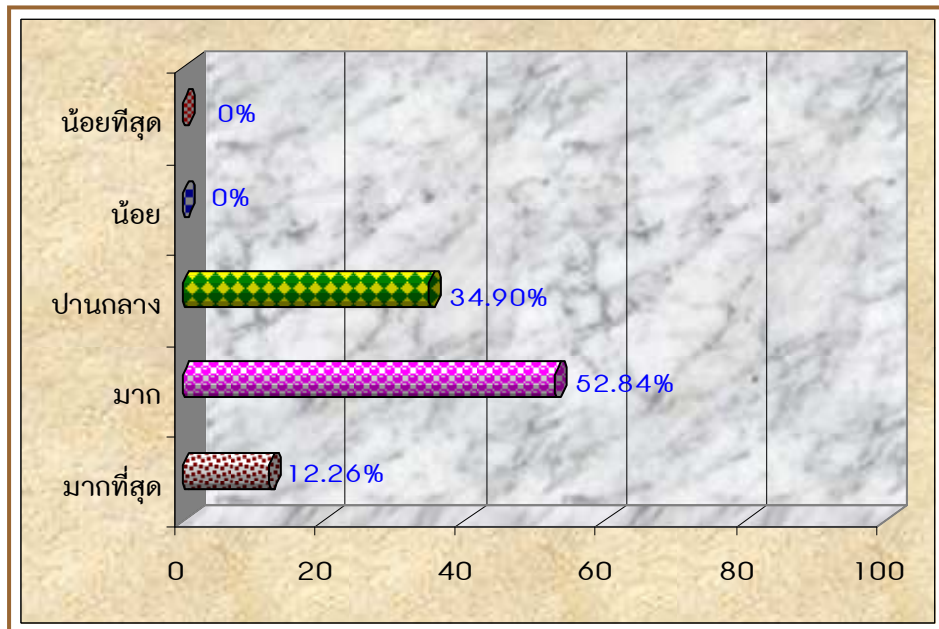
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 61.32 %

7. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



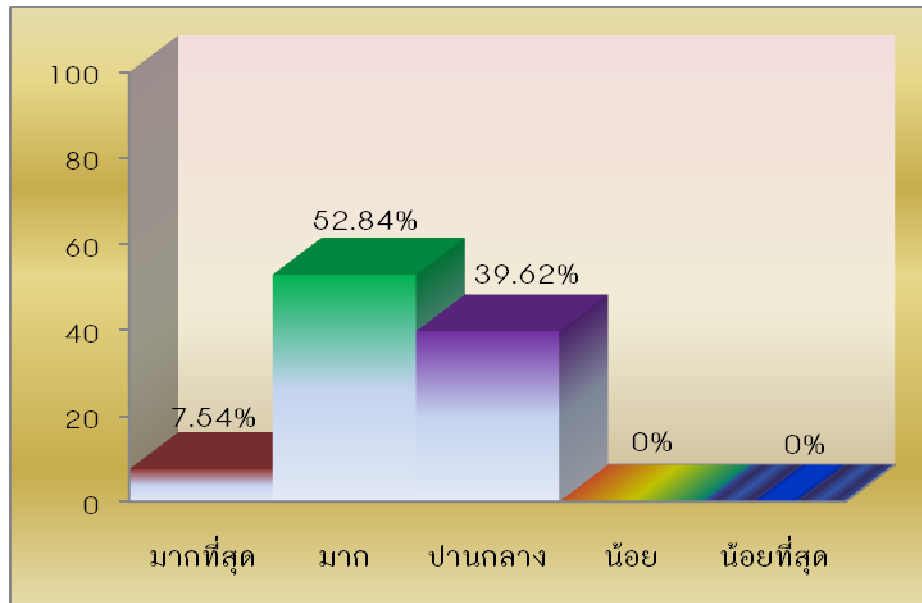
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **56.62 %**

8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่



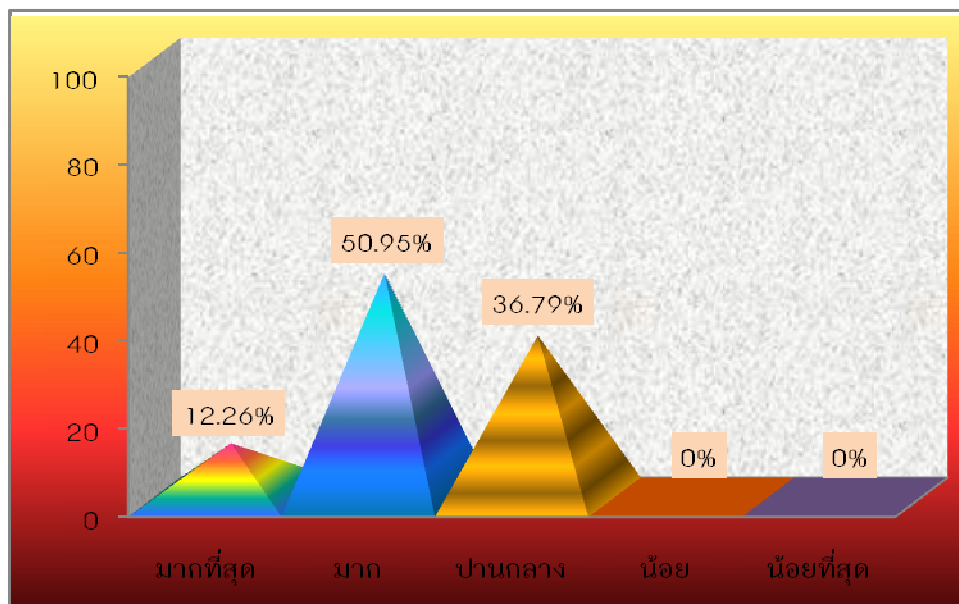
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **52.84 %**

9. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้



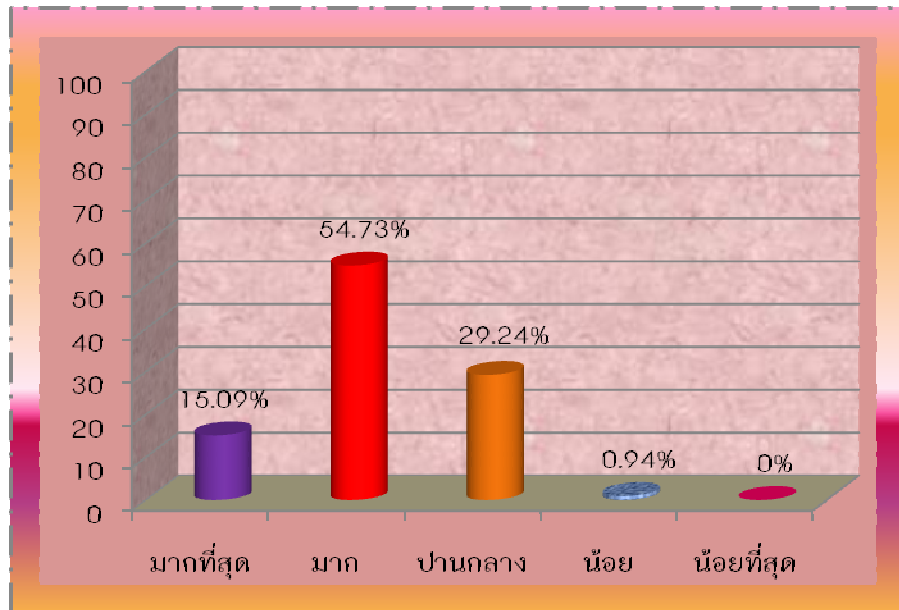
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 52.84 %

10. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ จัดอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 50.95 %

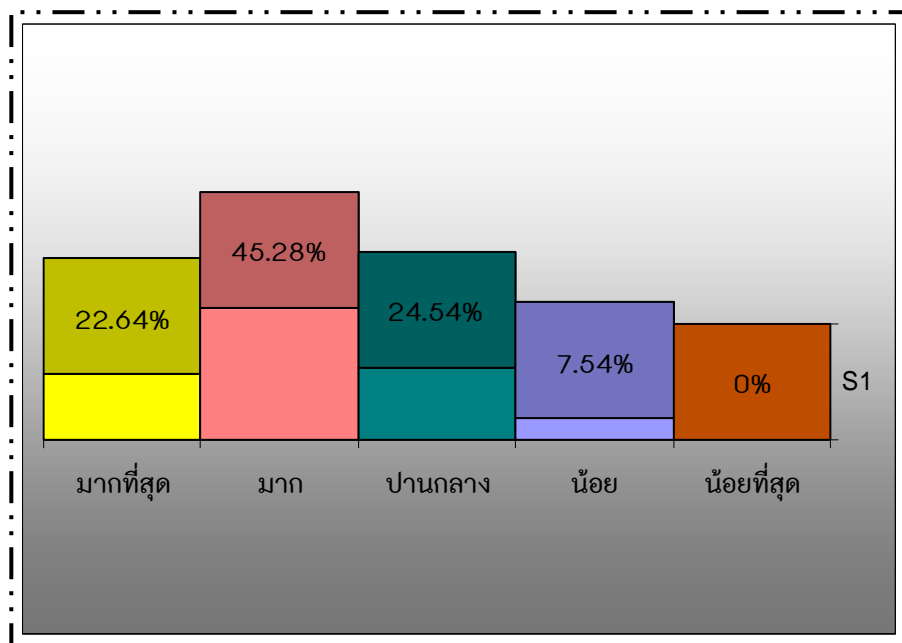
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ จัดอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 54.73 %

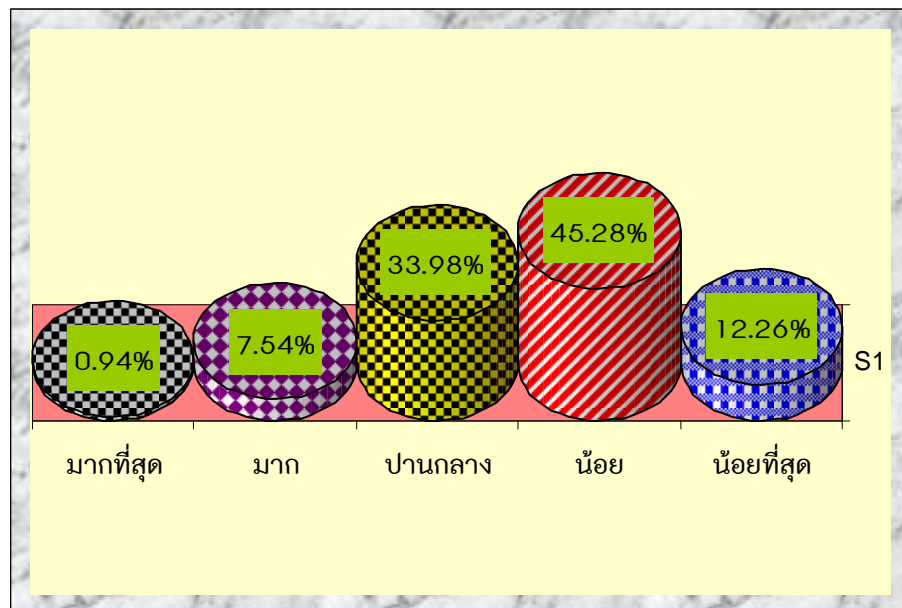
☺ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

12. สถานที่ตั้งของสนามกีฬา สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



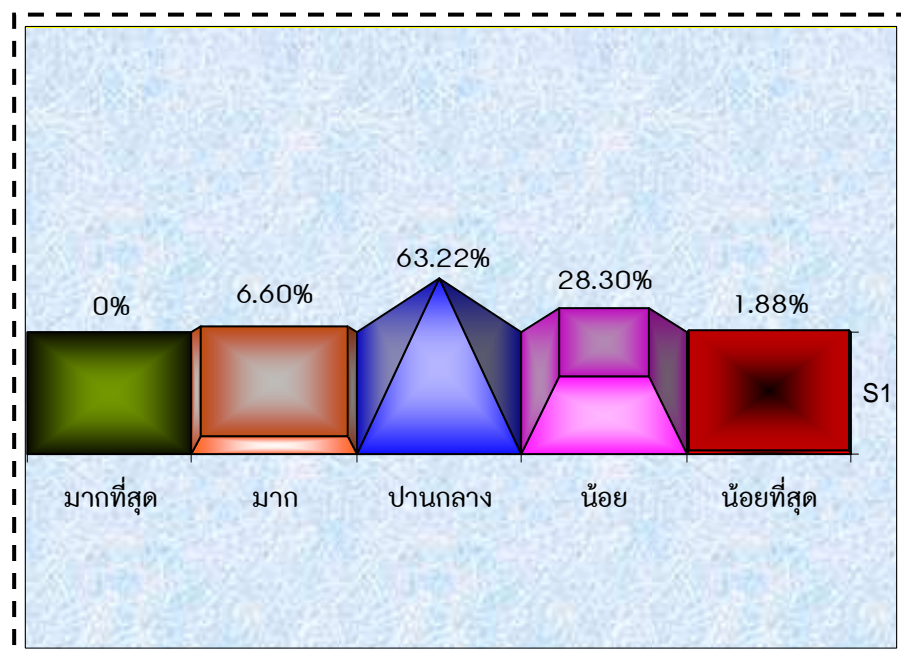
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ต่อสถานที่ตั้งของสนามกีฬาสะดวกในการเดินทางมารับบริการ จัดอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 45.28 %

13. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ



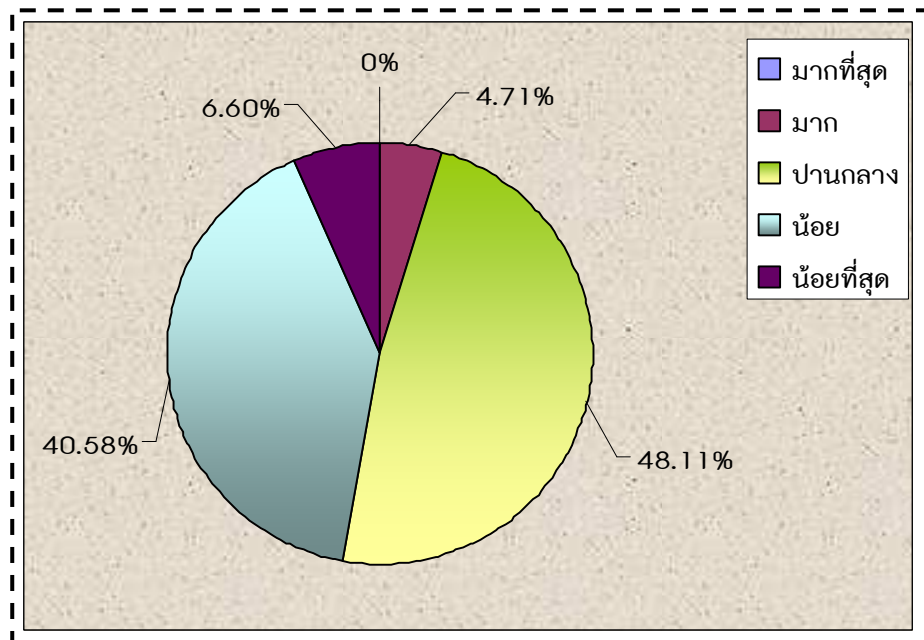
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก จัดอยู่ในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 45.28 %

14. ความสะอาด สถานที่ให้บริการโดยรวม



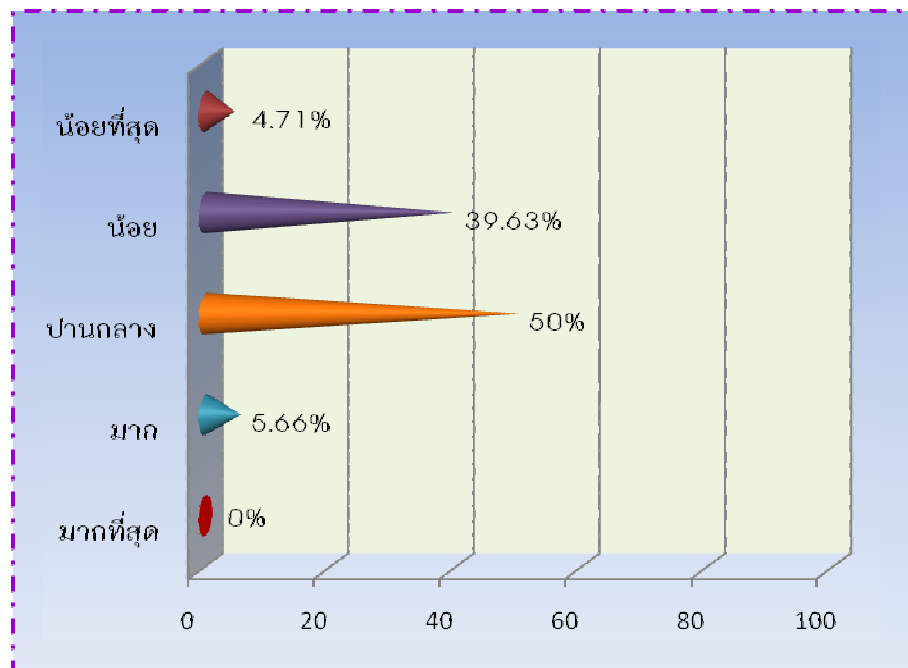
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ความสะอาดสถานที่ให้บริการโดยรวม จัดอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.22 %

15. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ



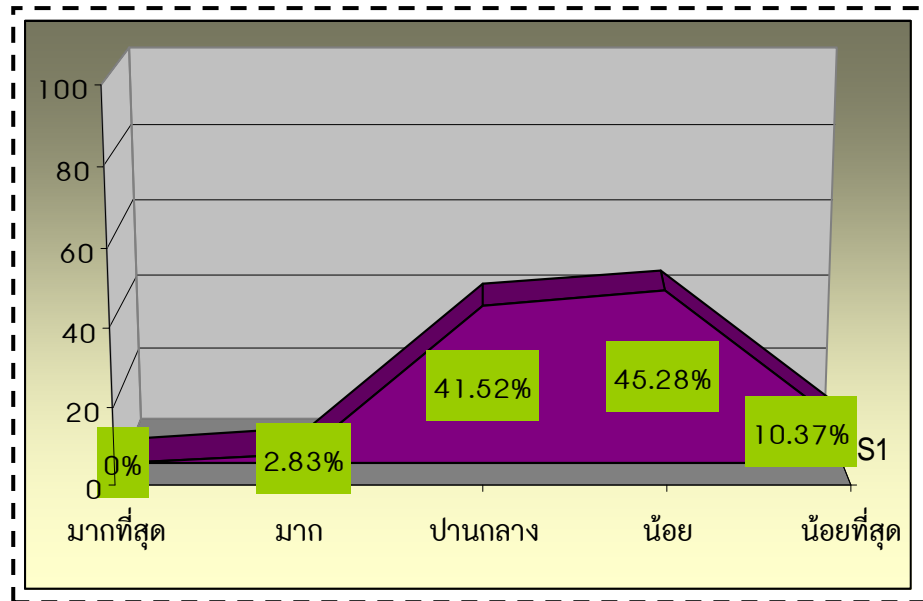
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ จัดอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.11 %

16. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ



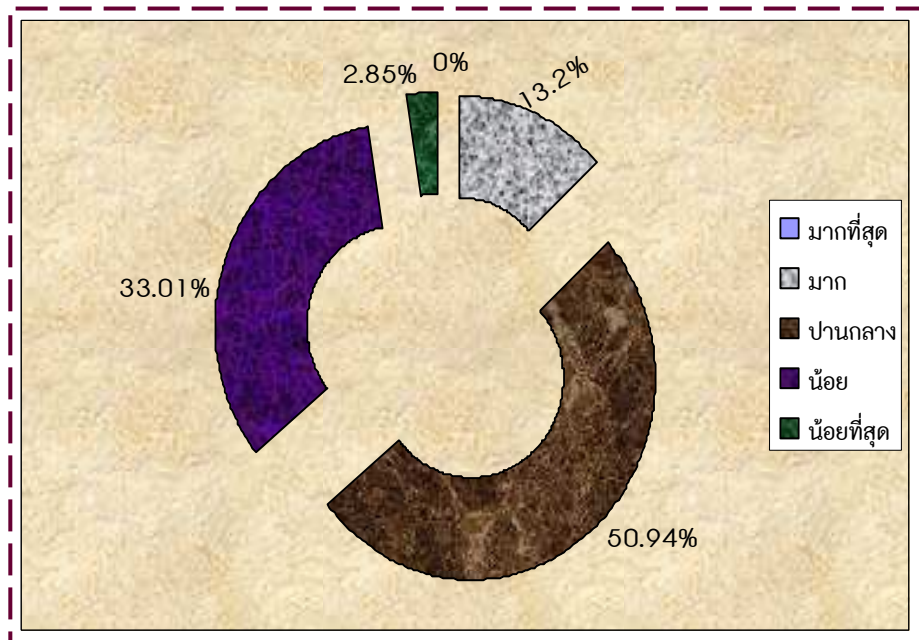
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น กับคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.00 %

17. สื่อประชาสัมพันธ์ (เอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูล) ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน มีความเหมาะสมเพียงใด



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น สื่อประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 45.28 %

18.โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการมากน้อยเพียงใด



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น ภาพรวมต่อการมาใช้บริการ ณ สนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จัดอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.94 %

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเข้ามาใช้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
 - ทำให้มีสุขภาพร่างกายที่ดี และแข็งแรง
- ท่านคิดว่า อบจ.สมุทรสาคร ควรแก้ไข ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในด้านใดบ้าง
 - เรื่องห้องน้ำและเครื่องออกกำลังกาย
 - เครื่องออกกำลังกายมีน้อยไป
 - ควรเพิ่มที่จอดรถ

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556

สรุปผล ➔ จากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จากการติดตามและประเมินผล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 106 คน ที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับ **มาก** สรุปได้ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจประเด็น มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 47.18
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจประเด็น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 61.32
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจ ประเด็นสถานที่ตั้งของสนามกีฬา สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28
4. โดยสรุปภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับ **ปานกลาง** จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94

ภาพกิจกรรม
งานให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

