

ผลการประเมินความพึงพอใจ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
ปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ
กองแผนและงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
โทรศัพท์ 0 7351 7964 ต่อ 1990
โทรสาร 0 7351 7964

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std.Deviation)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ในการแปลผลของเบส (Best.1970:190) โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา(ปีงบประมาณ พ.ศ.2563)
๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓๓

ตามที่ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีภารกิจ ในด้านการดูแลสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสนามกีฬาดังกล่าวได้รับการถ่ายโอนจากการ กีฬาแห่งประเทศไทย สนามกีฬานั้นนอกจากใช้ในการจัดการแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงานแล้ว ยังได้ให้บริการกับ หน่วยงานภายนอกองค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไป เข้ามาใช้บริการสนามเพื่อการจัดการแข่งขันกีฬาและ จัดกิจกรรมต่างๆ โดยทางกองการศึกษา ได้จัดทำผังและขั้นตอนการขอรับบริการไว้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวก ในการมาใช้บริการแก่หน่วยงาน องค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไป ดังนั้น เพื่อให้สามารถทราบผล การดำเนินงานด้านการให้บริการสนามกีฬา กองการศึกษาฯ จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจด้านการบริการ สนามกีฬา ให้ผู้มาใช้บริการดังกล่าวตอบแบบสอบถามหลังการเข้ามาใช้บริการ สามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ จำนวนทั้งสิ้น 117 ราย ผลการประเมินความพึงพอใจปรากฏ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 วิเคราะห์รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา

รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ	117	100.00
ชาย	87	74.40
หญิง	30	25.60
2.อายุ	117	100.00
ต่ำกว่า 12 ปี	25	21.40
12 - 19 ปี	6	5.10
20 - 30 ปี	62	53.00
31 - 40 ปี	17	14.50
41 - 50 ปี	7	6.00
51 - 60 ปี	-	-
60 ปีขึ้นไป	-	-
3. ระดับการศึกษา	117	100.00
ประถมศึกษา	23	19.70
มัธยมศึกษา	44	37.60
ปริญญาตรี	44	37.60
สูงกว่าปริญญาตรี	6	5.10
4. อาชีพ	117	100.00
รับราชการ	18	15.40
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	4	3.40
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	14	12.00
รับจ้าง	28	23.90
นักเรียน นักศึกษา	53	45.30
เกษตรกร	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้
เพศ ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 เพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็น
ร้อยละ 25.60 รวม ร้อยละ 100.00

อายุ ประกอบด้วย ต่ำกว่า 12 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 อายุ 12-19 ปี จำนวน 6 คน
คิดเป็นร้อยละ 5.10 อายุ 20-30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 อายุ 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็น
ร้อยละ 14.50 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รวม ร้อยละ 100

การศึกษา ประกอบด้วย ประถมศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 มัธยมศึกษา
จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 ปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 และสูงกว่าปริญญาตรี
จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 รวม ร้อยละ 100

อาชีพ ประกอบด้วย รับราชการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน
4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รับจ้าง จำนวน 28 คน
คิดเป็นร้อยละ 23.90 และนักเรียน นักศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รวม ร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการ
สนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยรวม

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา	n = 117		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.50	มาก
2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.71	0.65	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.72	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.45	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.16	0.41	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการ
ให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาคือด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.21$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการ
สนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา	n = 117		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1.เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	4.61	0.50	มากที่สุด
2.บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่การบริการ	4.60	0.54	มากที่สุด
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	4.11	0.83	มาก
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.78	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.27	0.50	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ1.เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมาคือข้อ2.บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่การบริการ ($\bar{X} = 4.60$) ข้อ3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.11$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการ
สนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

โครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา	n = 117		
	\bar{X}	SD	ระดับ
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.35	0.83	ปานกลาง
6.มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.75	0.75	มาก
7.มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.04	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.71	0.65	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ7.มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือข้อ6.มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.75$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการ สโมสรกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โครงการพัฒนาการให้บริการสโมสรกีฬากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	n = 117		
	\bar{X}	SD	ระดับ
8.มีห้องน้ำ ห้องสุขา เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	4.35	0.72	มาก
9.มีไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอ และเหมาะสม	4.07	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.21	0.72	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสโมสรกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ8.มีห้องน้ำ ห้องสุขา เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ9.มีไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอ และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาการให้บริการ สโมสรกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ด้านคุณภาพการให้บริการ

โครงการพัฒนาการให้บริการสโมสรกีฬากลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	n = 117		
	\bar{X}	SD	ระดับ
10.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.54	0.54	มากที่สุด
11.ได้บริการที่เป็นประโยชน์	4.36	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.45	0.56	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการพัฒนาการให้บริการสโมสรกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ10.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.54$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ11.ได้บริการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดสำหรับบริการผู้ใช้สโมสรกีฬา
- 2.ควรปรับปรุงห้องน้ำภายในห้องพักผ่อนกีฬา
- 3.ควรติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตฟรีเพื่อให้ผู้มาใช้สโมสรกีฬาได้ใช้
- 4.ควรนำระบบ smart มาใช้ในบริหารสโมสรกีฬา

นางสุทิมาศ จิตต์มัน
หัวหน้าฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ
ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนตามโครงการพัฒนาการให้บริการสนามกีฬาากลาง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ข้า้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

□ □ □

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1. เพศ ชาย หญิง
- 2. อายุ ต่ำกว่า 12 ปี 12 - 19 ปี
 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี
 มากกว่า 60 ปี
- 3. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 4. อาชีพ รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ
 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
 นักเรียน นักศึกษา เกษตรกร อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านบริการสนามกีฬา

ข้า้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

กิจกรรมการประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
☺ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	/				
บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ		/			
ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ		/			
สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม			/		
📖 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย			/		
มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน		/			
มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน		/			
☺ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
มีห้องน้ำ ห้องสุขา เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	/				
มีไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอ และเหมาะสม	/				
★ ด้านคุณภาพการให้บริการ					
ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ		/			
ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	/				

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

