



ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
ศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562)

ศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี

คำนำ

ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการบริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์กีฬาและนันทนาการ ด้านการให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่ ตามภารกิจของหน่วยงาน

ศูนย์กีฬาและนันทนาการ เป็นหน่วยงาน ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจกรรมกีฬาทั้งปวงของมหาวิทยาลัยทั้งในด้านวิชาการ และ กิจกรรมการกีฬา โดยมีหน้าที่จัดให้มีการเรียนการสอนวิชาพลศึกษา โครงการและงานด้านส่งเสริมกีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อสุขภาพ จัดการแข่งขันกีฬาภายใน กีฬาภายนอก และกีฬาสมัครเล่น ของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมกีฬา เพื่อความเป็นเลิศ รับผิดชอบบริการและสวัสดิการกีฬา ดำเนินการสรรหาและคัดเลือกนักศึกษาเข้ารับทุนกีฬา ฝึกอบรมสัมมนาทักษะ ทางกีฬา ทดสอบสมรรถภาพทางกายแก่นักศึกษาทุนกีฬา บุคลากรของมหาวิทยาลัย ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ สนาม อาคาร สถานที่เกี่ยวกับ การกีฬาเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการเรียนการสอนของนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชน ทั่วไป

ขอขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาและนันทนาการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาางานของศูนย์กีฬาและนันทนาการครั้งต่อไป

ศูนย์กีฬาและนันทนาการ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
- ความเป็นมา	4
- วัตถุประสงค์	4
- วิสัยทัศน์	5
- พันธกิจ	5
- โครงสร้างหน่วยงาน	5
บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน	
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	6
- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	6
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	7
- การวิเคราะห์ข้อมูล	7
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	8
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ	10
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	12

ภาคผนวก

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562)

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ศูนย์กีฬาและนันทนาการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562) โดยจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ ในด้านการให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่

ในการประเมินผลครั้งนี้ ศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ ต่อไป

สำหรับการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบการประเมินไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่ ที่ครอบคลุมการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี ในด้านการให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่
2. เพื่อนำข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาวางแผนการดำเนินงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและเป็นที่น่าพอใจ

วิสัยทัศน์

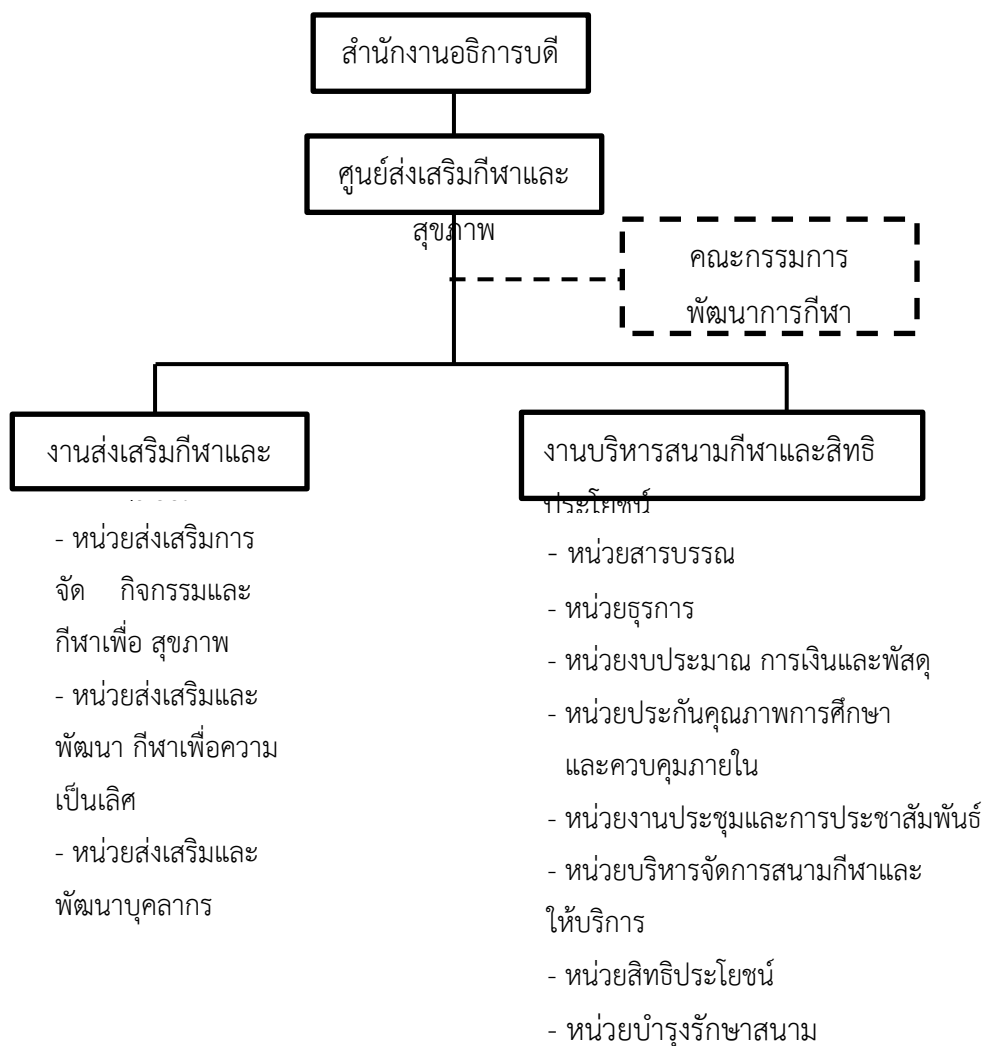
เป็นศูนย์ส่งเสริมสนับสนุนพัฒนากิจกรรมกีฬา และให้บริการด้านกีฬาสำหรับนักศึกษา บุคลากร และประชาชนในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมสุขภาพและมุ่งพัฒนากีฬาไปสู่ความเป็นเลิศ

พันธกิจ

1. สร้างความตระหนักในเรื่องของการดูแลสุขภาพ
2. ส่งเสริมสุขภาพของนักศึกษาและบุคลากรเพื่อการป้องกันและแก้ไข
3. พัฒนากิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายให้มีความหลากหลาย

4. จัดให้มีอุปกรณ์สำหรับการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายอย่างหลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ
5. พัฒนางานด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
6. จัดหาบุคคลที่มีความสามารถด้านกีฬาเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย
7. ส่งเสริมให้นักกีฬาที่มีความสามารถเข้าแข่งขันในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

โครงสร้างหน่วยงาน



บทที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ศูนย์กีฬานันทนาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สังกัด ประเภทการออกกำลังกายที่ใช้บริการเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อศูนย์กีฬานันทนาการโดยจำแนก 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่ เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สำหรับสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬานันทนาการ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

พึงพอใจในระดับมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

พึงพอใจในระดับมาก ให้คะแนน 4 คะแนน

พึงพอใจในระดับปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

พึงพอใจในระดับน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการ ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562) กำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 0.5 ดังตารางต่อไปนี้

ที่	สังกัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	นักเรียน - นักศึกษา	600	450
2	บุคลากรภายใน	300	180
3	บุคคลภายนอก	200	130
	รวม	1100	760

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามให้ผู้มาใช้บริการ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 กรกฎาคม 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาและนันทนาการ ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562) จำแนก 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่ โดยดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	464	61.05
หญิง	296	38.95
รวม	760	100.00

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 760 คน เป็นเพศชาย จำนวน 464 คน คิดเป็นร้อยละ 61.05 และเพศหญิง จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 38.95

ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
- นักเรียน - นักศึกษา	450	59.21
- บุคลากรภายใน	180	23.68
- บุคคลภายนอก	130	17.11
รวม	760	100

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 760 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึน้อยที่สุด ดังนี้ ลำดับที่หนึ่งนักเรียน - นักศึกษา จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 59.21 รองลงมา คือ บุคลากรภายใน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68 และบุคคลภายนอก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ตารางที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาและนันทนาการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านเวลา	4.17	0.50	มาก
1.1 ระยะเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	0.51	มาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	0.69	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.33	มาก
2.1 ความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งศูนย์ออกกำลังกาย	4.42	0.49	มาก
2.2 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.96	0.67	มาก
2.3 ความเหมาะสมของอัตราค่าสมาชิก	4.01	0.54	มาก
2.4 ความเหมาะสมของอัตราค่าใช้บริการเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ	4.22	0.43	มาก
2.5 ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	3.93	0.62	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	0.52	มาก
3.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาใช้บริการ	4.32	0.48	มาก
3.2 ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.06	0.64	มาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.26	0.61	มาก
4.1 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.26	0.61	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.54	มาก
5.1 ศูนย์ออกกำลังกายมีกิจกรรมที่หลากหลายให้เลือก	3.92	0.44	มาก
5.2 ปริมาณของอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความเพียงพอ	4.04	0.20	มาก
5.3 อุปกรณ์การออกกำลังกายมีคุณภาพและทันสมัย	4.04	0.45	มาก
5.4 สถานที่ออกกำลังกายมีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.15	0.36	มาก
5.5 มีห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	4.04	0.54	มาก
5.6 สถานที่ออกกำลังกายมีจำนวนเพียงพอตามจำนวนของผู้ที่มาใช้บริการ	3.89	0.44	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.14	มาก

จากตารางที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

- 1. ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16
- 2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งศูนย์ออกกำลังกาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของอัตราค่าใช้บริการเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ความเหมาะสมของอัตราค่าสมาชิก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ
- 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
- 4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก หัวข้อมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26
- 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ออกกำลังกายมีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ปริมาณของอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความเพียงพอ อุปกรณ์การออกกำลังกายมีคุณภาพและทันสมัย มีห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ศูนย์ออกกำลังกายมีกิจกรรมที่หลากหลายให้เลือก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ สถานที่ออกกำลังกายมีจำนวนเพียงพอตามจำนวนของผู้ที่ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

-ภาคผนวก-

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
ศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. สังกัด 1) นักเรียน - นักศึกษา 2) บุคลากรภายใน 3) บุคคลภายนอก 4) อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านเวลา					
1.1 ระยะเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม					
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งศูนย์ออกกำลังกาย					
2.2 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.3 ความเหมาะสมของอัตราค่าสมาชิก					
2.4 ความเหมาะสมของอัตราค่าใช้บริการเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ					
2.5 ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการ					
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาใช้บริการ					
3.2 ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
4.ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
4.1 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					
5.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 ศูนย์ออกกำลังกายมีกิจกรรมที่หลากหลายให้เลือก					
5.2 ปริมาณของอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความเพียงพอ					
5.3 อุปกรณ์การออกกำลังกายมีคุณภาพและทันสมัย					
5.4 สถานที่ออกกำลังกายมีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและเหมาะสม					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.5 มีห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					
5.6 สถานที่ออกกำลังกายมีจำนวนเพียงพอตามจำนวนของผู้ที่มาใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
ศูนย์กีฬาและนันทนาการ