



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ศึกษาโดย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562” เป็นการประเมินผลการดำเนินโครงการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 4 โครงการ/งานบริการ ดังนี้

- 1) โรงเรียนวัดยุคลราษฎร์สามัคคี
- 2) กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี
- 3) โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน
- 4) เครื่องออกกำลังกายในร่ม (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.9)

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่างๆ 4 งานบริการ คือ 1) โรงเรียนวัดยุคคราษฎร์สามัคคี 2) กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี 3) โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน 4) เครื่องออกกำลังกายในร่ม (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.9) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ และได้นำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยได้ผลสรุปซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1)ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี แต่ละงานบริการ

การให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
โรงเรียนวัดยุคคราษฎร์สามัคคี					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.04	4.80	0.81	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.72	4.79	0.85	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.08	4.80	0.82	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.98	4.80	0.80	มากที่สุด	10
5. งานโรงเรียนวัดยุคคราษฎร์สามัคคี	95.85	4.79	0.82	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	95.93	4.80	0.82	มากที่สุด	10
กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.08	4.80	0.77	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.94	4.80	0.77	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.54	4.83	0.75	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.40	4.82	0.75	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	96.24	4.81	0.76	มากที่สุด	10

การให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
โครงการองค์การส่วนจังหวัดชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.80	4.79	0.82	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.68	4.78	0.85	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.79	4.79	0.82	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.81	มากที่สุด	10
5. งานโครงการองค์การส่วนจังหวัดชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน	96.30	4.82	0.81	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	95.91	4.80	0.83	มากที่สุด	10
เครื่องออกกำลังกายในร่ม (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.9)					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.18	4.81	0.84	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.85	4.79	0.84	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.19	4.81	0.82	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.86	4.79	0.82	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	96.02	4.80	0.83	มากที่สุด	10

จากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการต่างๆ ของทุกงาน ภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน สำหรับงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ 1 ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ งานเครื่องออกกำลังกายในร่ม (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.9) งานโรงเรียนวัดยุคลราษฎร์สามัคคี และงานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมใจห่วงใยประชาชน ซึ่งทั้ง 3 งาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อดำเนินการวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการงานทั้ง 4 งานบริการ พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานโรงเรียนวัดยุคลราษฎร์สามัคคี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการของงานโรงเรียนวัดยุคลราษฎร์สามัคคี ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป ดังนี้ 1) ควรสนับสนุนให้โรงเรียนมีการจัดรถรับส่งนักเรียน เพื่อให้นักเรียนในพื้นที่เดินทางมาเรียนสะดวกและผู้ปกครองประหยัดค่าใช้จ่าย 2) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอสำหรับให้บริการนักเรียน และดูแลด้านความ

สะอาดและสุขอนามัยในส่วนของน้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องเรียน สนามเด็กเล่น 3) ควรจัดสถานที่จอดรถให้เป็นระบบและมีระเบียบมากขึ้น 4) ควรมีการจัดการประชุมเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงโรงเรียน และ 5) ควรซ่อมบำรุงรักษาและเพิ่มจำนวนเครื่องเล่นให้เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน การบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะในการพัฒนาครั้งต่อไปควรมีการปรับปรุง ดังนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงความรู้ ความเข้าใจและประโยชน์ของการเข้าร่วมกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานโครงการองค์การส่วนจังหวัดชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน การบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานโครงการองค์การส่วนจังหวัดชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะในการพัฒนาครั้งต่อไป ดังนี้ 1) อยากให้เพิ่มจำนวนครั้งของการจัดโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมใจห่วงใยประชาชนมากกว่านี้ 2) ควรมีบริการอื่นๆ เสริม เช่น แจกเครื่องอุปโภคบริโภคให้กับผู้ที่มาร่วมงานทุกคนอย่างทั่วถึง 3) ควรสนับสนุนให้ชาวบ้านหรือวิสาหกิจชุมชนสามารถนำผลิตภัณฑ์ไปวางจำหน่ายในบริเวณสถานที่จัดกิจกรรมเพื่อเป็นรายได้เสริม 4) ควรจัดโครงการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยมีโอกาสเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้มากขึ้น เช่น โครงการศูนย์พัฒนาศักยภาพและสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น 5) เวลาในการจัดงานควรกระชับมากกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ผู้บริหารกล่าวเปิดงานใช้เวลานานเกินไป และ 6) ควรปรับปรุงเครื่องขยายเสียงให้มีประสิทธิภาพเนื่องจากมีผู้ร่วมงานจำนวนมาก และบางโครงการจัดบริเวณสถานที่กลางแจ้ง ทำให้ผู้ร่วมงานรับฟังการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานเครื่องออกกำลังกายในร่ม (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.9) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม มีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน การบริการที่พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาครั้งต่อไป ดังนี้ 1) จำนวนเครื่องออกกำลังกายมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะช่วงวันเสาร์ตั้งแต่เวลา 15.00 - 19.00 น. จะมีผู้มาออกกำลังกายเป็นจำนวนมาก ต้องการให้ทาง อบจ. เพิ่มเครื่องออกกำลังกาย 2) ควรมีการเพิ่มวันและเวลาในการ

ให้บริการ ดังนี้ 2.1) ขยายเวลาการให้บริการจากเดิมซึ่งปิดดำเนินการเวลา 19.00 น. เป็นปิดดำเนินการเวลา 21.00 น. 2.2) เพิ่มเวลาให้บริการโดยเปิดบริการในวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ 3) ควรจัดให้มีเทรนเนอร์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพเพื่อแนะนำและมาดูแลการออกกำลังกายที่ถูกวิธี

2) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ ของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม ได้ดังตาราง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	ความพึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X} (S.D.)		
งานบริการที่ 1 งานโรงเรียนวัดยุคค ราษฎร์สามัคคี	95.93	4.80 0.82	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อ สุขภาพจังหวัดชลบุรี	96.24	4.81 0.76	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 3 งานโครงการองค์การ บริหารส่วนจังหวัดร่วมใจ ห่วงใยประชาชน	95.91	4.80 0.83	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 4 งานเครื่องออกกำลังกาย ในร่ม (สวนสาธารณะ เฉลิมพระเกียรติ ร.9)	96.02	4.80 0.83	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.03	4.80 0.81	มากที่สุด	

จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.81) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 2 งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.24 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.76) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานเครื่องออกกำลังกายในร่ม (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.9) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.83) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานโรงเรียนวัดยุคคราษฎร์สามัคคี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.93 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.82) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 3

งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมใจห่วงใยประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.91 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.83)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานโรงเรียนวัดยุคลราษฎร์สามัคคี งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมใจห่วงใยประชาชน และงานเครื่องออกกำลังกายในร่ม (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.9) โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่า ได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.93 ร้อยละ 96.24 ร้อยละ 95.91 และร้อยละ 96.02

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384.10}{4} \\ &= 96.03 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

จากผลการประเมินและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรนำผลประเมินดังกล่าวข้างต้นมาพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย

1. เชิงนโยบายจะต้องมีการปรับวิธีคิด กระบวนการ และวิธีการใหม่ในการกำหนดกรอบในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ และคำนึงถึงความเหมาะสมกับพื้นที่ การจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน และการนำแผนไปสู่การปฏิบัติจะต้องให้ทุกฝ่ายเข้าใจบทบาทของตนเอง ได้รับความร่วมมือจากทุกส่วน เป็นแผนที่เกิดจากความต้องการของพื้นที่อย่างแท้จริง รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านในการดำเนินงานทั้งเชิงรุก และเชิงรับ
2. ในด้านการดำเนินงานควรพัฒนางานด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน ควรปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ของโครงการและก่อสร้างต่างๆ
3. การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างทั่วถึง รวมถึงสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนการวางแผนจัดกิจกรรม รวมทั้งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรพัฒนาบุคลากรที่จะให้บริการให้มีความรู้ ความเข้าใจและลงพื้นที่พบปะกับประชาชน รวมถึงการให้คำแนะนำ คำปรึกษาในด้านต่างๆ เพื่อความชัดเจน และสามารถพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ