

บทสรุปผู้บริหาร  
เรื่อง  
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2558

ผศ.ดร.บรรพต วิรุณราช และคณะ  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2558

**บทสรุปผู้บริหาร**  
**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**  
**ประจำปีงบประมาณ 2558**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ 1) ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 2) สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 3) โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน และ 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งในทั้ง 4 ภารกิจหลักจะประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวกับ 1) ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางในการให้บริการ และ 5) ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

2. เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจตามข้อที่ 1 ไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2558 และนำไปใช้ประโยชน์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ จากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

**โครงการที่ 1 ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 อาชีพหลักได้แก่ รับราชการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รายได้เฉลี่ย อยู่ในช่วง

10,001-15,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 และช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในช่วงก่อน 8.30- 10.00 น. จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) และมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน ร้อยละ 91.59 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 93.70

ลำดับที่ 2 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 91.17

ลำดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 90.88

ลำดับที่ 4 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 91.25

ลำดับที่ 5 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 90.96

## โครงการที่ 2 สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 และหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ระดับการศึกษาสูงสุดคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อาชีพหลัก ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 สถานภาพ สมรส จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และ 10,001-15,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในช่วงก่อน 8.30- 10.00 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) และมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 94.68 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 94.80

ลำดับที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 95.28

ลำดับที่ 3 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 93.50

ลำดับที่ 4 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 95.00

ลำดับที่ 5 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 94.80

### โครงการที่ 3 โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 และเป็น ชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 92คน คิดเป็นร้อยละ 23 ระดับการศึกษาสูงสุดคือประถมศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 อาชีพหลักได้แก่ การรับจ้าง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รายได้เฉลี่ย อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในช่วง ก่อน 8.30- 10.00 น. จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) และมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน ร้อยละ 93.04 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 93.05

ลำดับที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 93.68

ลำดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 93.08

ลำดับที่ 4 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 92.38

ลำดับที่ 5 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 93.04

#### โครงการที่ 4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 เป็นหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 อาชีพหลัก รับราชการ จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 สมรส จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ อยู่ใน ช่วง ก่อน 8.30-10.00 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) และมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 95.07 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 94.15

ลำดับที่ 2 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 96.00

ลำดับที่ 3 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 94.30

ลำดับที่ 4 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 95.28

ลำดับที่ 5 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) และมีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ร้อยละ 95.07

## สรุปผลการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 ใน 4 โครงการ ได้แก่ 1) ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 2) สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 3) โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน และ 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งในแต่ละโครงการจะประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวกับ 1) ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 5) ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

เมื่อนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบแล้วจะพบได้ว่า ใน 4 โครงการ องค์ประกอบที่มีผู้รับบริการให้ระดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

อันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

อันดับที่ 3 ได้แก่ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

อันดับที่ 4 ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

อันดับที่ 5 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ในการวิเคราะห์ภาพรวมใน 4 โครงการ ความพึงพอใจในทุกด้านของการให้บริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งภารกิจใน 4 โครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จะเห็นได้ว่าสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับที่มากที่สุด และองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกด้านของคุณภาพการให้บริการ เพื่อสามารถให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ

ในการให้บริการ และด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ และนำผลการศึกษาความพึงพอใจนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ควรมีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีการบริการด้วยความถูกต้องและดูแลไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น มีการดำเนินการติดตามการให้บริการที่ต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ และถ้ามีปัญหาในการบริการต้องรีบดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน มีการดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว คล่องตัวเพื่อตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และจัดป้ายแสดงสถานที่ตั้งหน่วยงานให้ชัดเจน มองเห็นได้ง่ายเพื่อประโยชน์ในการรับบริการของผู้มารับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีการบริการที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยอบรมความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับผู้รับบริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความสุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดีและกริยามารยาทที่เหมาะสมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการดำเนินการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และการให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาอย่างทันทั่วทั้งที่มีการดำเนินการจัดเวรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการในช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการแก่ผู้รับบริการทุกช่วงเวลา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีความพร้อมในการให้บริการ และมีความทันสมัย เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการได้ ซึ่งอาจจะต้องมีการจัดทำคู่มือ คำแนะนำ ให้กับผู้มาใช้บริการ โดยข้อมูลข่าวสารต้องทันสมัยไม่ใช่ข้อมูลที่ล้าสมัยไม่เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน และอาจต้องมีการอำนวยความสะดวกโดยการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ

ด้านช่องทางในการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อทุกรูปแบบที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้มากที่สุด มีเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้งานง่ายในการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การทำงานควรมีหน่วยงานบริการนอกพื้นที่สำนักงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่ไม่สามารถเดินทางมารับบริการได้ด้วยตนเอง และมีการลงพื้นที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และในช่วงเวลาพักกลางวัน ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เดินทางมาใช้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันด้วย เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดในระดับมากหรือมากที่สุดได้



ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ ควรมีการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการ แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการ ดำเนินการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการผู้รับบริการเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดี มีการดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งขั้นตอนการให้บริการ และฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ถูกต้องและรวดเร็ว

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา