

รายงานการวิจัย  
เรื่อง  
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2558

ผศ.ดร.บรรพต วิรุณราช และคณะ  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2558

หัวข้อวิจัย : โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2558

คณะผู้วิจัย

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| 1. ผศ. ดร.บรรพต วิรุณราช | หัวหน้าโครงการ |
| 2. ดร.ภทธี ตรีสัตต       | นักวิจัย       |
| 3. ดร.ทักษญา สง่าโยธิน   | นักวิจัย       |

หน่วยงาน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีที่พิมพ์ พ.ศ. 2558

### บทคัดย่อ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2558จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เกี่ยวกับด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการ

2) เพื่อนำการศึกษาความพึงพอใจตามข้อที่ 1) ไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2558 และนำไปใช้ประโยชน์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย พบว่า

โครงการที่ 1 ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความพึงพอใจศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 5 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 91.59

### โครงการที่ 2 สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความพึงพอใจ สถานีขนส่ง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 3 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 5 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 94.68

### โครงการที่ 3 โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความพึงพอใจ โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 5 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจโครงการ อบรม.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 93.04

#### **โครงการที่ 4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม**

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 3 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 5 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 95.07

**คำสำคัญ :** โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 ได้รับทุนอุดหนุนการทำวิจัยจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตลอดจนเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้การสนับสนุนในการลงสำรวจพื้นที่แจกแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยต้องขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำคัญที่สุดการวิจัยครั้งนี้ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการทั้ง 4 โครงการรวมถึงบรรณสถานศึกษา อันหมายถึงมัสยิด วัด และ โรงเรียน ทุกท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้เป็นอย่างดี คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ตุลาคม 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตการดำเนินงาน .....	3
ระยะเวลาในการดำเนินงาน .....	4
ผู้รับผิดชอบโครงการ .....	4
งบประมาณในการดำเนินงาน.....	5
แผนการดำเนินงานและการส่งมอบ.....	5
เงื่อนไขประกอบการดำเนินการ .....	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ หรือผลสัมฤทธิ์ของโครงการ .....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	9
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
กิจกรรมที่ 1 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี .....	12
กิจกรรมที่ 2 สถานีขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี .....	15
กิจกรรมที่ 3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน .....	16
กิจกรรมที่ 4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม .....	18

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	22
โครงการที่ 1 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.....	23
โครงการที่ 2 สถานีขนส่งผู้โดยสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี .....	37
โครงการที่ 3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน .....	52
โครงการที่ 4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม .....	67
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
โครงการที่ 1 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.....	83
โครงการที่ 2 สถานีขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี .....	88
โครงการที่ 3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน .....	93
โครงการที่ 4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม .....	99
บรรณานุกรม .....	106
ภาคผนวก .....	107
ภาคผนวก ก.....	108
ภาคผนวก ข.....	113
ภาคผนวก ค.....	118
ภาคผนวก ง .....	123

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	23
1-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	23
1-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	24
1-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	24
1-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	25
1-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....	25
1-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ .....	26
1-8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ .....	27
1-9 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	29
1-10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	31
1-11 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ .....	32
1-12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าการให้บริการ .....	33
1-13 สรุปความพึงพอใจศูนย์เครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี .....	35
1-14 ปัญหาในการให้บริการศูนย์เครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี .....	36
1-15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการศูนย์เครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี .....	36
2-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	37
2-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	37
2-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	38
2-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	38
2-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	39
2-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....	39
2-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ .....	40
2-8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ .....	40
2-9 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	42
2-10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	45
2-11 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ .....	47



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
2-12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าการให้บริการ .....	48
2-13 สรุปความพึงพอใจสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี .....	49
2-14 ปัญหาในการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี .....	50
2-15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีขององค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี .....	51
3-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	52
3-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	52
3-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	53
3-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	53
3-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	54
3-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....	54
3-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ .....	55
3-8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ .....	55
3-9 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	58
3-10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	60
3-11 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ .....	62
3-12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าการให้บริการ .....	63
3-13 สรุปความพึงพอใจ โครงการ อบจ. ร่วมใจห่วงใยประชาชน .....	64
3-14 ปัญหาในการให้บริการ โครงการ อบจ. ร่วมใจห่วงใยประชาชน.....	65
3-15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ โครงการ อบจ. ร่วมใจห่วงใยประชาชน .....	66
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	67
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	67
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	68
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	68
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	69
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ .....	70
4-8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ .....	71
4-9 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	72
4-10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	74
4-11 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ .....	76
4-12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าการให้บริการ .....	77
4-13 สรุปความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี .....	79
4-14 ปัญหาในการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี .....	80
4-15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี .....	80
5-1 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4 โครงการ 5 องค์ประกอบ .....	105

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี 2545 และได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัด ให้นำหน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับบริการที่ดี อันจะเห็นได้จากที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆ สร้างความสะดวกรวดเร็ว พร้อมลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับ “การบริการที่ดี” มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด โดยการปฏิรูประบบราชการดังกล่าว มุ่งเน้นไปที่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมีขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนสะดวกรวดเร็วใช้เวลาดำเนินการได้น้อยที่สุด เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง

สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ถือเป็นองค์การปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีภารกิจหน้าที่สำคัญในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ ตามนัยมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พ.ศ.2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2552 ประกอบกับตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องที่จังหวัดชลบุรี โดย “การให้บริการที่ดี” ถือเป็นภารกิจที่สำคัญส่วนหนึ่งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีที่จะต้องทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนัยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กรณีดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบกับคณะกรรมการในราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีซึ่งแต่งตั้งตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเรื่องของการให้บริการที่ปรากฏใน “มิตินความพึงพอใจของผู้รับบริการ” จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติการจ่ายประโยชน์ตอบแทน

แทนอื่น ๆ เป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยใช้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้มาใช้บริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จึงได้กำหนดขอบเขตของงานขึ้นจำนวนทั้งสิ้น 4 ภารกิจ ใน “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” ที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 องค์ประกอบดังนี้

1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านช่องทางในการให้บริการ
5. ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

ทั้งนี้จากจำนวน 4 ภารกิจ อันได้แก่ 1) ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 2) สถานีขนส่งผู้โดยสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 3) โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน และ 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปปฏิบัติพัฒนา ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด ให้ถึงซึ่ง “มิตีความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ 1) ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 2) สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 3) โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน และ 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยมี 5 องค์ประกอบคือ 1) ด้านขั้นตอนกระบวนการ-การให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางในการให้บริการ และ 5) ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

2. เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจตามข้อที่ 1 ไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ เป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2558 และนำไปใช้ประโยชน์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

### ขอบเขตการดำเนินงาน

ดำเนินการศึกษาวิจัยตามขั้นตอนของการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ศึกษา วิจัย ออกแบบและจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
1) ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 2) สถานีขนส่งผู้โดยสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 3) โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน และ 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยทั้ง 4 ภารกิจจะทำการศึกษาใน 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านช่องทางในการให้บริการ
- 5 ความคุ้มค่าในการให้บริการ

2. จัดพิมพ์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สถานีขนส่งผู้โดยสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อใช้ในการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากงานทั้ง 4 ภารกิจดังนี้

3.1. ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่หมู่ 2 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีสถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายเครื่องจักรกล ส่วนพัฒนาโครงการสร้างพื้นฐานสำนักงานช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมตรวจสอบซ่อมบำรุงและวางแผนเกี่ยวกับการใช้ยานพาหนะและเครื่องจักรกล

3.2. สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 23/1 หมู่ 1 ถนนวิบูลย์ธรรมรักษ์ ตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายกิจการขนส่งผู้โดยสาร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารสถานีสถานีขนส่ง การขนส่งผู้โดยสาร การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการใช้สถานีสถานีขนส่ง การจัดทำบัญชีและทะเบียนคุม และการรักษาความสะอาดบริเวณสถานีสถานีขนส่ง

3.3. โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน เป็นโครงการที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน การให้บริการด้านสาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประชาชน ในจังหวัดชลบุรี พร้อมเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

3.4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตั้งอยู่ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีภารกิจหน้าที่ ส่งเสริม การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยจัดสรรงบประมาณไปตามส่วนหน่วยงานราชการ บวรสถานศึกษา หมายถึง มัสยิด วัด โรงเรียน และวัฒนธรรม ให้เกิดความสงบสุขของสังคม สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุขในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

## ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน พ.ศ. 2558

## ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. ผศ.ดร.บรรพต	วิรุณราช	หัวหน้าโครงการ
2. ดร.ภักดิ์	พริสตัด	นักวิจัย
3. ดร.ทักษญา	สง่าโยธิน	นักวิจัย
4. นางสาวสิริกร	กัน โธ	เลขานุการ

## งบประมาณในการดำเนินงาน

ได้รับงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีจำนวน 100,000บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน)

## แผนการดำเนินงานและการส่งมอบ

กำหนดแผนการดำเนินงานและการส่งมอบงานดังนี้

1. จัดส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ประกอบด้วยผลการศึกษาวិจัยความพึงพอใจ การศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะ จากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เกี่ยวกับด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการ จำนวน 1 ชุด ภายใน 120 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา
2. จัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ประกอบด้วยเนื้อหาทั้งหมดในร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อ 1 ที่ผ่านการปรับแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการตรวจการจ้าง จำนวน 12 ชุด พร้อมสำเนา File สกุล \*.doc และ สกุล \*.pdfในรูปแบบ CD-ROM จำนวน 5 แผ่น ภายใน 15 วัน หลังจากคณะกรรมการตรวจการจ้างได้แจ้งผลการตรวจรับงานให้ที่ปรึกษาได้ทราบ

## เงื่อนไขประกอบการดำเนินการ

บรรดาผลงานซึ่งได้จัดทำขึ้นตามแผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน เป็นลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีจะมอบให้แก่ผู้ใดมิได้ หากไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ หรือผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

1. ผลผลิต (Output) รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้อย่างยุติธรรม

2. ผลลัพธ์ (Outcome) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีสามารถพัฒนาคุณภาพในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2558 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีนักคิด นักทฤษฎี และนักวิจัยหลายๆท่าน ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

**วูม (Vroom, 1964)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ สอดคล้องกับ โวลแมน (Wolman, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ นอกจากนั้น กู๊ด (Good, 1973) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

นอกจากนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ ส่วน ชริณี เดชจินดา (2536) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

**ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538)** ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความพึงพอใจของลูกค้ำเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

2. ความพอใจต่อการประสานงานของผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ

นอกเหนือจากนั้น อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวัง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลผลิตขั้นบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตขั้นบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตขั้นบริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willing to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นกับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้อง

คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ทางด้าน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีความรู้สึกยินดี พึงพอใจหรือชื่นชอบของผู้รับบริการ หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ

## 2.แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับการบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

วีรพงษ์ เฉิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ

**วศิน อิงคพัฒนกุล (2555)** ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการและการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อมๆกันไป โดยคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ของตนเอง (Unique)

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมดจะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติดตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

**พรณี ชุติวฒนาธดา (2555)** ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ

ความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

สรุป คุณภาพการให้บริการ คือ ทัศนคติที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ โดยจะมีระดับแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ช่วงเวลาหนึ่ง

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2558 จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ 1)ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 2)สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 3)โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน และ4)กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีองค์ประกอบด้วยกันใน 5 ด้าน ที่เกี่ยวกับ 1) ด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางในการให้บริการ และ 5) ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

2) เพื่อนำการศึกษาความพึงพอใจตามข้อที่ 1) ไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2558 และนำไปใช้ประโยชน์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว คณะที่ปรึกษาโครงการฯ ได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ได้ครอบคลุมถึงกิจกรรมหลักทั้ง 4 กิจกรรม อันมี 5 องค์ประกอบตามวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**กิจกรรมที่ 1** ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านขั้นตอนกระบวนการการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีดังนี้

คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากการลงพื้นที่ในการสำรวจจากประชาชนที่ได้รับบริการจากศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่ตั้งอยู่หมู่ 2 ตำบล

เสมีด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และหน่วยงานที่ขอรับการสนับสนุน ตามแผนปฏิบัติงานของเครื่องจักรกล ส่วนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ดังมีลำดับต่อไปนี้

1. เขตอำเภอพานทอง -อบต.หน้าประคู้-อบต.โคกขี้หนอน -ตต.หนองตำลิ่ง-อบต.บางนาง-อบต.มาบโป่ง
2. เขตอำเภอนันทนิคม -อบต.ไร่หลักทอง-อบต.บ้านช้าง-อบต.นาวังหิน-อบต.หน้าพระธาตุ-อบต.บ้านเข็ด-อบต.โคกเฉพาะ-อบต.หนองเหียง-ตต.หมอนนาง-มูลนิธิสว่างกุศลธรรม
3. เขตอำเภอบ้านบึง -อบต.หนองไผ่แก้ว-ตต.บ้านบึง-อบต.คลองกิ้ว-อบต.หนองบอนแดง
4. เขตอำเภอเกาะจันทร์ -กองบัญชาการช่วยรบที่ 1 -วัดเขาวังแก้ว-เทศบาลเมืองปรกฟ้า
5. เขตอำเภอศรีราชา -อบต.หนองขาม-สวนสัตว์เปิดเขาเขียว-อบต.เขาคันทรง-ถนนสาย36-โค้งดารา-เทศบาลตำบลบางพระ
6. เขตอำเภอบ่อทอง -อบต.เกษตรสุวรรณ-อบต.ธาตุทอง-อบต.บ่อทอง
7. เขตอำเภอหนองใหญ่-อบต.ห้างสูง

### 1.1 วิธีการศึกษา

1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่างๆ ทั้งที่เป็นเอกสาร หนังสือราชการ บทความ รายงานสรุปผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปี สถิติต่างๆ รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้อง และคัดกรองความน่าเชื่อถือของเอกสาร แล้วนำเสนอในรูปแบบของการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Method)

2) การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาจากการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน 2558 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2558

### 1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการที่ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และเลือกพื้นที่สำรวจแบบ โควต้า (Quota Samples) ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกการเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะประชาชนผู้รับบริการนำมาใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ใช้สอบถาม สำนวความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สำหรับสอบถามประชาชนผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 7 ส่วน ด้วยกันคือ (ตามภาคผนวก ก)

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ
- ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ
- ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 1.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะที่ปรึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงได้ลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลค่าทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยนำข้อมูลมาประมวลผล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายลักษณะข้อมูล และเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดำเนินการช่วงระยะเวลา ตั้งแต่ วันที่ 1 กรกฎาคม 2558 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2558

2. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ วันที่ 1 สิงหาคม 2558 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2558



**กิจกรรมที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการ**

คณะที่ปรึกษาจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และคัดเลือกพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ คือ สถานีขนส่งผู้โดยสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 23/1 หมู่ 1 ถนนวิบูลย์ธรรมรักษ์ ตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นพื้นที่เป้าหมาย รวมทั้งการออกแบบเครื่องมือในการสำรวจ การลงพื้นที่สำรวจ การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการทางสถิติ และการจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

### 1.1 วิธีการศึกษา

1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่างๆ ทั้งที่เป็นเอกสาร หนังสือราชการ บทความ รายงานสรุปผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปี สถิติต่างๆ รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้อง และคัดกรองความน่าเชื่อถือของเอกสาร แล้วนำเสนอในรูปแบบของการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Method)

2) การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาจากการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ให้บริการ ตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน 2558 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2558

### 1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ให้บริการที่สถานีขนส่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และเลือกพื้นที่สำรวจแบบโควตา (Quota Samples) ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกการเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะประชาชนผู้บริการนำมาใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้สอบถาม สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถานีขนส่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สำหรับสอบถามประชาชนผู้ใช้บริการ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 7 ส่วน ด้วยกันคือ (ตามภาคผนวก ข)

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ
- ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ
- ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 1.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะที่ปรึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงได้ลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลค่าทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยนำข้อมูลมาประมวลผล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายลักษณะข้อมูล และเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดำเนินการช่วงระยะเวลา ตั้งแต่ วันที่ 1 กรกฎาคม 2558 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2558

2. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถานีขนส่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ วันที่ 1 สิงหาคม 2558 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2558

กิจกรรมที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน ด้านขั้นตอนกระบวนการการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการ

ขณะที่ปริกษาจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และคัดเลือกพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ คือ โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน เป็นโครงการที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เป็นพื้นที่เป้าหมาย รวมทั้งการออกแบบเครื่องมือในการสำรวจ การลงพื้นที่สำรวจ การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการทางสถิติ และการจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

### 1.1 วิธีการศึกษา

1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่างๆ ทั้งที่เป็นเอกสาร หนังสือราชการ บทความ รายงานสรุปผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปี สถิติต่างๆ รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้อง และคัดกรองความน่าเชื่อถือของเอกสาร แล้วนำเสนอในรูปแบบของการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Method)

2) การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาจากการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน 2558 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2558

### 1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการ โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และเลือกพื้นที่สำรวจแบบโควต้า (Quota Samples) ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีหรือออกให้บริการ โดยจำแนกการเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะประชาชนผู้ใช้บริการ นำมาใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้สอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน สำหรับสอบถามประชาชนผู้ใช้บริการ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 7 ส่วน ด้วยกันคือ (ตามภาคผนวก ก)

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ
- ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ
- ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 1.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะที่ปรึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงได้ลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลค่าทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยนำข้อมูลมาประมวลผล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายลักษณะข้อมูล และเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดำเนินการช่วงระยะเวลา ตั้งแต่ วันที่ 1 กรกฎาคม 2558 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2558
2. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ตั้งแต่ วันที่ 1 สิงหาคม 2558 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2558

**กิจกรรมที่ 4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการ**

คณะที่ปรึกษาจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และคัดเลือกพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ คือ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นพื้นที่เป้าหมาย รวมทั้งการออกแบบ

เครื่องมือในการสำรวจ การลงพื้นที่สำรวจ การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการทางสถิติ และการจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

### 1.1 วิธีการศึกษา

1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่างๆ ทั้งที่เป็นเอกสาร หนังสือราชการ บทความ รายงานสรุปผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปี สถิติต่างๆ รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้อง และคัดกรองความน่าเชื่อถือของเอกสาร แล้วนำเสนอในรูปแบบของการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Method)

2) การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาจากการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน 2558 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2558

### 1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และเลือกพื้นที่สำรวจแบบโควต้า (Quota Samples) ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกการเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะประชาชนผู้ใช้บริการ นำมาใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้สอบถาม สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำหรับสอบถามประชาชนผู้ใช้บริการ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 7 ส่วน ด้วยกันคือ (ตามภาคผนวก ง)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

## ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 1.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะที่ปรึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงได้ลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลค่าทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยนำข้อมูลมาประมวลผล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายลักษณะข้อมูล และเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดำเนินการช่วงระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2558 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2558

2. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2558 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2558

### ตารางแผนการดำเนินงาน

ระยะเวลาการดำเนินงาน 120 วัน

กิจกรรม	ช่วงเวลาดำเนินงาน			
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
<b>กิจกรรมที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เครื่องจักรกล</b> -เก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถาม -วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ -จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ -ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์	✓	✓	✓	✓
<b>กิจกรรมที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี</b> -เก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถาม	✓			

<ul style="list-style-type: none"> <li>-วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ</li> <li>-จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ</li> <li>-ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์</li> </ul>		✓	✓	✓
<p><b>กิจกรรมที่ 3 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถาม</li> <li>-วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ</li> <li>-จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ</li> <li>-ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
<p><b>กิจกรรมที่ 4 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถาม</li> <li>-วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ</li> <li>-จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ</li> <li>-ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์</li> </ul>	✓	✓	✓	✓

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 นำเสนอรายละเอียดผลการวิเคราะห์แยกตามโครงการ ดังต่อไปนี้

โครงการที่ 1 ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

โครงการที่ 2 สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

โครงการที่ 3 โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน

โครงการที่ 4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

%	หมายถึง ค่าร้อยละ (Percentage)
n	หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ สามารถแปลความหมายโดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



## โครงการที่ 1 ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	204	51.00
หญิง	196	49.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1-1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	14	3.50
21 – 30 ปี	81	20.25
31 – 40 ปี	125	31.25
41 – 50 ปี	91	22.75
51 – 60 ปี	54	13.50
มากกว่า 60 ปี	35	8.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1-2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 อายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 1-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	7.75
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	27	6.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	71	17.75
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	58	14.50
ปริญญาตรี	153	38.25
สูงกว่าปริญญาตรี	60	15.00
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1-3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 71คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ระดับการศึกษอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	126	31.50
พนักงานองค์กรเอกชน	35	8.75
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	11.00
ธุรกิจส่วนตัว	30	7.50
รับจ้าง	69	17.25
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.00
เกษตรกร	65	16.25
อื่นๆ	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1-4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อาชีพหลัก รับราชการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 พนักงานองค์กรเอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 รับจ้าง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 เกษตรกร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 1-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	146	36.50
สมรส	205	51.25
แยกกันอยู่	21	5.25
หย่าร้าง/หม้าย	28	7.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1-5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ สมรส จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 โสด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 แยกกันอยู่ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001	31	7.75
5,001– 10,000	75	18.75
10,001 – 15,000	121	30.25
15,001 – 20,000	87	21.75
มากกว่า 20,000	86	21.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1-6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 รายได้เฉลี่ย 5,001– 10,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 1-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ก่อน 8.30 – 10.00 น.	167	41.75
10.01 - 12.00 น.	131	32.75
12.01 – 14.00 น.	53	13.25
14.01 – หลัง 16.30 น.	49	12.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1-7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ก่อน 8.30 – 10.00 น. จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 ช่วงเวลา 12.001 – 14.00 น. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และ ช่วงเวลา 14.01 – หลัง 16.30 น. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

### ตารางที่ 1-8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการศูนย์ เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การมา ขอรับบริการ	250 62.50%	135 33.75%	13 3.25%	2 0.50%	-	4.58	0.58	มาก ที่สุด	1
2. ขั้นตอนการให้บริการ มีความ คล่องตัว รวดเร็ว	238 59.5%	142 35.50%	17 4.25%	3 0.75%	-	4.54	0.62	มาก ที่สุด	2
3. มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มา ขอรับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	226 56.5%	144 36.00%	26 6.5%	4 1.00%	-	4.48	0.66	มาก ที่สุด	4
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	218 54.50%	135 33.75%	39 9.75%	8 2.00%	-	4.41	0.75	มาก ที่สุด	7
5. มีป้ายแสดงสถานที่ต่างๆ ด้วยความ ชัดเจน มองเห็น ได้โดยง่าย	233 58.25%	128 32.00%	28 7.00%	11 2.75%	-	4.46	0.75	มาก ที่สุด	6
6. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลาทำการ	236 59.00%	129 32.25%	24 6.00%	11 2.75%	-	4.48	0.73	มาก ที่สุด	5
7. บริการด้วยความถูกต้องและการดูแล ไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	255 63.75%	97 24.25%	41 10.25%	7 1.75%	-	4.50	0.75	มาก ที่สุด	3
8. มีการติดตามผลการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ	162 40.50%	201 50.25%	30 7.50%	7 1.75%	-	4.30	0.68	มาก ที่สุด	10
9. มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	200 50.00%	156 39.00%	34 8.50%	9 2.25%	1 0.25%	4.36	0.75	มาก ที่สุด	8
10. มีสถานที่ที่ติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้ บริการ	183 45.75%	182 45.50%	26 6.50%	8 2.00%	1 0.25%	4.35	0.71	มาก ที่สุด	9
<b>รวม (n=400)</b>	<b>220.10</b> <b>55.03%</b>	<b>144.90</b> <b>36.23%</b>	<b>27.80</b> <b>6.95%</b>	<b>7.00</b> <b>1.75%</b>	<b>0.20</b> <b>0.05%</b>	<b>4.44</b>	<b>0.38</b>	<b>มาก</b> <b>ที่สุด</b>	

จากตารางที่ 1-8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่ารวมเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การมาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 2 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 3 คือ และ บริการด้วยความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 4 คือ มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาขอรับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 5 คือ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 6 คือ มีป้ายแสดงสถานที่ต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็นได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 7 คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 8 คือ มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 9 คือ มีสถานที่ติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 10 คือ มีการติดตามผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### ตารางที่ 1-9 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ ทรียามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ	220 55.0%	162 40.50%	16 4.00%	2 0.50%	-	4.50	0.60	มาก ที่สุด	8
2. เจ้าหน้าที่ สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความ เหมาะสมในการให้บริการ	257 64.25%	122 30.50%	21 5.25%	-	-	4.59	0.60	มาก ที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ มีการเอาใจใส่ และความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	232 58.00%	141 35.25%	25 6.25%	2 0.50%	-	4.51	0.64	มาก ที่สุด	7
4. เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การควบคุมเครื่องจักร	277 69.25%	97 24.25%	22 5.50%	4 1.00%	-	4.62	0.64	มาก ที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการ บริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	274 68.50%	94 23.50%	28 7.00%	4 1.00%	-	4.60	0.66	มาก ที่สุด	3
6. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม กันโดยไม่เลือกปฏิบัติ แม้พื้นที่ห่างไกล	302 75.50%	71 17.75%	23 5.75%	4 1.00%	-	4.68	0.63	มาก ที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ และความ ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	258 64.50%	117 29.25%	23 5.75%	2 0.50%	-	4.58	0.62	มาก ที่สุด	5
8. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้ มาขอรับบริการควร ได้รับอย่างเต็มที่	224 56.00%	148 37.00%	26 6.50%	2 0.50%	-	4.49	0.64	มาก ที่สุด	9
9. เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาหรือรายงานข้อร้องเรียนอย่าง ทันท่วงที	218 54.50%	158 39.50%	20 5.00%	4 1.00%	-	4.48	0.64	มาก ที่สุด	10
10. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการ ให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้ เลิกงาน	244 61.00%	132 33.00%	22 5.50%	2 0.50%	-	4.55	0.62	มาก ที่สุด	6
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>250.60</b> <b>62.65%</b>	<b>124.20</b> <b>31.05%</b>	<b>22.60</b> <b>5.65%</b>	<b>2.60</b> <b>0.65%</b>	<b>-</b>	<b>4.56</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b> <b>ที่สุด</b>	

จากตารางที่ 1-9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ แม้พื้นที่ห่างไกล มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การควบคุมเครื่องจักร มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 7 คือ เจ้าหน้าที่ มีการเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 8 คือ เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กริยามารยาทและบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 9 คือ เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาขอรับบริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 10 คือ เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือรายงานข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วทั้งที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย



#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ตารางที่ 1-10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์ เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การเคลื่อนย้ายเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ มีความปลอดภัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	216 54.00%	152 38.00%	32 8.00%	-	-	4.46	0.64	มากที่สุด	3
2. มีเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการที่มีความทันสมัยและมีคุณภาพ	191 47.75%	170 42.50%	38 9.50%	1 0.25%	-	4.38	0.66	มากที่สุด	6
3. มีเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ เพียง ในการให้บริการในแต่ละพื้นที่	225 56.25%	137 34.25%	38 9.50%	-	-	4.47	0.66	มากที่สุด	2
4. มีการจัดเก็บเครื่องจักรกล อุปกรณ์ต่างๆ ในพื้นที่ปฏิบัติงาน เป็นระเบียบเรียบร้อย	214 53.50%	144 36.00%	42 10.50%	-	-	4.43	0.67	มากที่สุด	4
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์โครงการที่ชัดเจนในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน	192 48.00%	182 45.50%	28 6.50%	-	-	4.42	0.61	มากที่สุด	5
6. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการในพื้นที่ปฏิบัติงาน	238 59.50%	120 30.00%	42 10.50%	-	-	4.49	0.68	มากที่สุด	1
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>212.67</b> <b>53.17%</b>	<b>150.83</b> <b>37.71%</b>	<b>36.33</b> <b>9.08%</b>	<b>0.17</b> <b>0.04%</b>	<b>-</b>	<b>4.44</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 1-10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการในพื้นที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 2 คือ มีเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ เพียง ในการให้บริการในแต่ละพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 3 คือ การเคลื่อนย้ายเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ มีความปลอดภัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 4 คือ มีการจัดเก็บเครื่องจักรกล อุปกรณ์ต่างๆ ในพื้นที่ปฏิบัติงาน เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 5 คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์โครงการที่ชัดเจนในแต่ละพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 6 คือ มีเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ ที่มีความทันสมัยและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

### ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 1-11 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการให้บริการ	210 52.50%	150 37.50%	30 7.5%	10 2.50%	-	4.40	0.74	มากที่สุด	4
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการ ค้นหาข้อมูล	206 51.50%	159 39.75%	29 7.25%	6 1.50%	-	4.41	0.70	มากที่สุด	3
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน	179 44.75%	183 45.75%	30 7.50%	7 1.75%	1 0.25%	4.33	0.71	มากที่สุด	6
4. มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อ ออนไลน์	200 50.00%	161 40.25%	31 7.75%	8 2.00%	-	4.38	0.72	มากที่สุด	5
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	218 54.50%	152 38.00%	22 5.50%	8 2.00%	-	4.45	0.70	มากที่สุด	2
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามา บริการในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	225 56.25%	140 35.00%	28 7.00%	7 1.75%	-	4.46	0.70	มากที่สุด	1
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>206.33.00</b> <b>51.58%</b>	<b>157.50</b> <b>39.38%</b>	<b>28.33</b> <b>7.08%</b>	<b>7.67</b> <b>1.92%</b>	<b>0.17</b> <b>0.04%</b>	<b>4.41</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 1-11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ การให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 2 คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 3 คือ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 4 คือ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 5 คือ มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

## ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

ตารางที่ 1-12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการศูนย์เครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	140	222	35	3	-	4.25	0.64	มากที่สุด	6
2. มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ	276	88	32	3	1	4.59	0.70	มากที่สุด	1
3. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	240	121	35	4	-	4.49	0.70	มากที่สุด	3
4. มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ	253	107	37	3	-	4.53	0.70	มากที่สุด	2
5. มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ	200	169	28	3	-	4.42	0.66	มากที่สุด	4
6. มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทัน่วงที	206	166	20	7	1	4.42	0.70	มากที่สุด	5
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>219.17</b>	<b>145.50</b>	<b>31.17</b>	<b>3.83</b>	<b>0.33</b>	<b>4.46</b>	<b>0.20</b>	<b>มากที่สุด</b>	
	<b>54.79%</b>	<b>36.38%</b>	<b>7.79%</b>	<b>0.96%</b>	<b>0.08%</b>				

จากตารางที่ 1-12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 3 คือ มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 4 คือ มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 5 คือ มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ลำดับที่ 6 คือ มีกฎระเบียบ และมาตรการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ตารางที่ 1-13 สรุปความพึงพอใจศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจ ศูนย์เครื่องจักรกล ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	220.1 55.03%	149.90 36.25%	27.8 6.95%	7.00 1.75%	0.20 0.05%	4.44	0.38	มากที่สุด	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	250.6 62.65%	124.20 31.05%	22.60 5.65%	2.60 0.65%	- -	4.56	0.42	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	212.67 53.17%	150.83 37.71%	36.33 9.08%	0.17 0.04%	- -	4.44	0.36	มากที่สุด	3
4. ด้านช่องทางในการให้บริการ	206.33 51.58%	157.50 39.38%	28.33 7.08%	7.67 1.92%	0.17 0.04%	4.41	0.39	มากที่สุด	5
5. ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ	219.17 54.79%	145.50 36.38%	31.17 7.79%	3.83 0.96%	0.33 0.08%	4.46	0.20	มากที่สุด	2
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>221.77 55.44%</b>	<b>144.59 36.15%</b>	<b>29.25 7.31%</b>	<b>4.25 1.06%</b>	<b>0.14 0.04%</b>	<b>4.45</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 1-13 พบว่าระดับความพึงพอใจศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

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

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

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

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

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

ระดับความพึงพอใจศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 91.59

### ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 1-14 ปัญหาในการให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริการส่วนจังหวัดชลบุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวนเครื่องจักรไม่เพียงพอต่อความต้องการ	14	41.18
2. การปฏิบัติงานไม่ทั่วถึงและมีระยะเวลาน้อย	7	20.59
3. ขาดการวางแผนในการดำเนินงาน	5	14.71
4. การปฏิบัติงานล่าช้า	4	11.76
5. ต้องรอคิวในการให้บริการนาน	2	5.88
6. การเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงานควรแจ้งผู้บริหารในพื้นที่	2	5.88
<b>ผู้แสดงความคิดเห็นของปัญหาทั้งหมด</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1-14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัญหาในการให้บริการ จำนวน 34 คน โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ จำนวนเครื่องจักรไม่เพียงพอต่อความต้องการจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 การปฏิบัติงานไม่ทั่วถึงและมีระยะเวลาน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 และ ขาดการวางแผนในการดำเนินงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 1-15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริการส่วนจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ควรพัฒนาเทคโนโลยี เครื่องจักรให้ทันสมัย	3	37.50
2. ไม่ควรมาปฏิบัติงานใกล้ฤดูฝน	2	25.00
3. ควรปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางวัน กลางวันจรรยาจรติดขัด	2	25.00
4. ควรมีบุคลากรในการทำงานที่เพียงพอ	1	12.50
<b>ผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1-15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ จำนวน 8 คน โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรพัฒนาเทคโนโลยี เครื่องจักรให้ทันสมัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ไม่ควรมาปฏิบัติงานใกล้ฤดูฝน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ ควรปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางวัน กลางวันจรรยาจรติดขัด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

## โครงการที่ 2 สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	177	44.25
หญิง	223	55.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2-1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	58	14.50
21 – 30 ปี	75	18.75
31 – 40 ปี	63	15.75
41 – 50 ปี	74	18.50
51 – 60 ปี	73	18.25
มากกว่า 60 ปี	57	14.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2-2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	71	17.75
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	57	14.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	80	20.00
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	51	12.75
ปริญญาตรี	76	19.00
สูงกว่าปริญญาตรี	58	14.50
อื่นๆ	7	1.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2-3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับศึกษาอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และระดับการศึกษาอื่นๆ ซึ่งพบว่าเป็นผู้ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	60	15.00
พนักงานองค์กรเอกชน	69	17.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72	18.00
ธุรกิจส่วนตัว	46	11.50
รับจ้าง	82	20.50
นักเรียน/นักศึกษา	41	10.25
เกษตรกร	24	6.00
อื่นๆ	6	1.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 2-4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อาชีพหลัก รับราชการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 พนักงานองค์กรเอกชน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 รับจ้าง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 เกษตรกร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	124	31.00
สมรส	141	35.25
แยกกันอยู่	69	17.25
หย่าร้าง/หม้าย	66	16.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2-5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ สมรส จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 โสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 แยกกันอยู่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 และ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001	76	19.00
5,001 – 10,000	94	23.50
10,001 – 15,000	94	23.50
15,001 – 20,000	66	16.50
มากกว่า 20,000	70	17.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2-6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รายได้เฉลี่ย 5,001– 10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ก่อน 8.30 - 10.00 น.	160	40.00
10.01 - 12.00 น.	96	24.00
12.01 - 14.00 น.	74	18.50
14.01 - หลัง 16.30 น.	70	17.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2-7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ก่อน 8.30 – 10.00 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ ช่วงเวลา 14.01 – หลัง 16.30 น. จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 2-8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานีมีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การซื้อตั๋ว	276	91	33	-	-	4.61	0.66	มากที่สุด	6
2. ขั้นตอนการให้บริการในสถานี มีความ คล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด	290	98	12	-	-	4.70	0.52	มากที่สุด	2
3. สถานีมีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับ บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	256	130	14	-	-	4.61	0.56	มากที่สุด	5

ตารางที่ 2-8 (ต่อ)

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	259 64.75%	104 26.00%	37 9.25%	-	-	4.56	0.66	มาก ที่สุด	8
5. สถานีมีป้ายแสดงสถานที่ต่างๆ ด้วยความ ชัดเจน มองเห็นได้โดยง่าย	289 72.25%	76 19.00%	35 8.75%	-	-	4.64	0.64	มาก ที่สุด	4
6. สถานีมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลาทำการ	283 70.75%	110 27.50%	7 1.75%	-	-	4.69	0.50	มาก ที่สุด	3
7. สถานีบริการด้วยความถูกต้องและการดูแล ไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	349 87.25%	26 6.50%	25 6.25%	-	-	4.81	0.53	มาก ที่สุด	1
8. สถานีมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย	197 49.25%	197 49.25%	6 1.50%	-	-	4.48	0.53	มาก ที่สุด	10
9. สถานีมีสถานที่จัดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	245 61.25%	142 35.50%	13 3.25%	-	-	4.58	0.56	มาก ที่สุด	7
10. สถานีมีการจัดร้านค้านเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกให้กับผู้รับบริการ	223 55.75%	170 42.50%	7 1.75%	-	-	4.54	0.53	มาก ที่สุด	9
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>266.70</b> <b>66.68%</b>	<b>114.40</b> <b>28.60%</b>	<b>18.90</b> <b>4.73%</b>	-	-	<b>4.62</b>	<b>0.30</b>	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 2-8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ สถานีบริการด้วยความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 2 คือ ขั้นตอนการให้บริการในสถานี มีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 3 คือ สถานีมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 4 คือ สถานีมีป้ายแสดงสถานที่ต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็นได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 5 คือ สถานีมีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 6 คือ สถานีมีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การซื้อตั๋ว มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 7 คือ สถานีมีสถานที่ติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 8 คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 9 คือ สถานีมีการจัดร้านค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 10 คือ สถานีมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### ตารางที่ 2-9 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่สถานี มีความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ	322 80.50%	60 15.00%	18 4.50%	-	-	4.76	0.52	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่สถานี สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการให้บริการ	297 74.25%	81 20.25%	22 5.50%	-	-	4.69	0.57	มากที่สุด	6

ตารางที่ 2-9 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่สถานี มีการเอาใจใส่ และความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	169	205	26	-	-	4.36	0.60	มากที่สุด	10
4. เจ้าหน้าที่สถานี มีความพร้อมในการ ให้บริการ เช่น การจำหน่ายตั๋ว	287	89	24	-	-	4.66	0.59	มากที่สุด	7
5. เจ้าหน้าที่สถานี มีความรู้ความสามารถใน การบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	334	51	15	-	-	4.80	0.49	มากที่สุด	1
6. เจ้าหน้าที่สถานี มีการให้บริการอย่างเท่า เทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น คนพิการ	328	54	18	-	-	4.78	0.51	มากที่สุด	2
7. เจ้าหน้าที่สถานี มีความน่าเชื่อถือ และ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	211	163	26	-	-	4.46	0.61	มากที่สุด	9
8. เจ้าหน้าที่สถานี มีการให้บริการตามสิทธิที่ ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	306	73	21	-	-	4.71	0.56	มากที่สุด	5
9. เจ้าหน้าที่สถานี มีความรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	218	163	19	-	-	4.50	0.59	มากที่สุด	8
10. เจ้าหน้าที่สถานี มีความเต็มใจในการ ให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้ เลิกงาน	313	68	19	-	-	4.74	0.54	มากที่สุด	4
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>278.50</b>	<b>100.70</b>	<b>20.80</b>	-	-	<b>4.64</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>	
	<b>69.63%</b>	<b>25.18%</b>	<b>5.2%</b>	-	-				

จากตารางที่ 2-9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่สถานี มีความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่สถานี มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น คนพิการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่สถานี มีความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่สถานี มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่สถานี มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่สถานี สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 7 คือ เจ้าหน้าที่สถานี มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การจำหน่ายตั๋ว มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 8 คือ เจ้าหน้าที่สถานี มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 9 คือ เจ้าหน้าที่สถานี มีความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการบางส่วนให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 10 เจ้าหน้าที่สถานี มีการเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการบางส่วนให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ตารางที่ 2-10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานีมีความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ เช่น สัญจรไปมาสะดวก	173 43.25%	212 53.00%	75 3.75%	- -	- -	4.40	0.56	มากที่สุด	7
2. สถานีมีสถานที่จอดรถเพียง และมีความสะดวก ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ	164 41.00%	221 55.25%	15 3.75%	- -	- -	4.37	0.56	มากที่สุด	9
3. สถานีมีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความสะอาด พร้อมห้องน้ำคนพิการ	206 51.50%	169 42.25%	25 6.25%	- -	- -	4.45	0.61	มากที่สุด	3
4. สถานี มีที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม อย่างพอเพียง	199 49.75%	180 45.00%	14 3.50%	7 1.75%	- -	4.43	0.65	มากที่สุด	5
5. สถานีมีเครื่องมือในการให้บริการ ที่มีความทันสมัยและมีคุณภาพ	217 54.25%	159 39.75%	22 5.50%	2 0.50%	- -	4.47	0.65	มากที่สุด	2
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	280 70.00%	102 25.50%	16 4.00%	2 0.50%	- -	4.65	0.58	มากที่สุด	1
7. สถานีมีการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	196 49.00%	185 46.25%	17 4.25%	2 0.50%	- -	4.44	0.60	มากที่สุด	4
8. สถานีมีผู้รับฟังความคิดเห็นไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	170 42.50%	202 50.50%	26 6.50%	2 0.50%	- -	4.35	0.62	มากที่สุด	10
9. สถานีมีการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	188 47.00%	192 48.00%	18 4.50%	2 0.50%	- -	4.42	0.60	มากที่สุด	6
10. สถานีมีบริการรถโดยสารสาธารณะประเภทต่างๆ ให้บริการรับ-ส่ง เช่น รถตู้ก๊วก	189 47.25%	188 47.00%	20 5.00%	1 0.25%	2 0.50%	4.40	0.65	มากที่สุด	8
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>190.20 49.55%</b>	<b>181.00 45.25%</b>	<b>18.80 4.70%</b>	<b>1.80 0.45%</b>	<b>0.20 0.05%</b>	<b>4.44</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 2-10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 2 คือ สถานที่มีเครื่องมือในการให้บริการ ที่มีความทันสมัยและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 3 คือ . สถานที่มีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความสะอาด พร้อมห้องน้ำคนพิการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 4 คือ สถานที่มีการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 5 คือ สถานที่ มีที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม อย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 6 คือ สถานที่มีการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 7 คือ สถานที่มีความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ เช่น สัญจรไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 8 คือ สถานที่มีบริการรถโดยสารสาธารณะประเภทต่างๆ ไว้บริการรับ-ส่ง เช่น รถตุ๊กตุ๊ก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 9 คือ สถานที่มีสถานที่จอดรถพอเพียง และมีความสะดวก ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 10 คือ สถานที่มีผู้รับฟังความคิดเห็น ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อย ให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย



## ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

### ตารางที่ 2-11 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการให้บริการ	205 31.25%	169 42.25%	23 5.75%	3 0.75%	-	4.44	0.64	มากที่สุด	6
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการ ค้นหาข้อมูล	225 56.25%	151 37.75%	24 6.00%	-	-	4.50	0.61	มากที่สุด	3
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน	188 47.00%	199 49.75%	13 3.25%	-	-	4.44	0.56	มากที่สุด	5
4. มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อ ออนไลน์	230 57.50%	153 38.25%	17 4.25%	-	-	4.53	0.58	มากที่สุด	1
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	232 58.00%	144 36.00%	20 5.00%	4 1.00%	-	4.51	0.64	มากที่สุด	2
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามา บริการ	198 49.50%	186 46.50%	14 3.50%	.5 0.50%	-	4.45	0.62	มากที่สุด	4
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>213.00</b> <b>53.25%</b>	<b>167.00</b> <b>41.75%</b>	<b>18.50</b> <b>4.63%</b>	<b>1.17</b> <b>0.29%</b>	<b>0.33</b> <b>0.08%</b>	<b>4.48</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 2-11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 2 คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 3 คือ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 4 คือ มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 5 คือ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 6 คือ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

## ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

### ตารางที่ 2-12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	202	170	28	-	-	4.44	0.62	มากที่สุด	5
2. มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ	214	151	35	-	-	4.45	0.65	มากที่สุด	4
3. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	270	104	24	-	2	4.60	0.65	มากที่สุด	1
4. มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ	219	167	14	-	-	4.51	0.57	มากที่สุด	3
5. มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ	199	168	32	1	-	4.41	0.65	มากที่สุด	6
6. มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันที่	236	144	20	-	-	4.54	0.59	มากที่สุด	2
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>223.33</b>	<b>150.67</b>	<b>25.50</b>	<b>0.17</b>	<b>0.33</b>	<b>4.49</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>	
	<b>55.83%</b>	<b>37.67%</b>	<b>6.38%</b>	<b>0.04%</b>	<b>0.08%</b>				

จากตารางที่ 2-12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 3 คือ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 4 คือ มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 5 คือ มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 2-13 สรุปความพึงพอใจสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	266.70 66.68%	114.40 28.60%	18.90 4.73%	- -	- -	4.62	0.30	มากที่สุด	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	278.50 69.63%	100.70 25.18%	20.80 5.20%	- -	- -	4.64	0.30	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	198.20 49.55%	181.00 45.25%	18.80 4.70%	1.80 0.45%	0.20 0.05%	4.44	0.24	มากที่สุด	5
4. ด้านช่องทางในการให้บริการ	213.00 53.25%	167.00 41.75%	18.50 4.63%	1.17 0.29%	0.33 0.08%	4.48	0.30	มากที่สุด	4
5. ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ	223.33 55.83%	150.67 37.67%	25.50 6.38%	0.17 0.04%	0.33 0.08%	4.49	0.37	มากที่สุด	3
รวม (n = 400)	235.95 58.99%	142.75 35.69%	20.50 5.12%	0.63 0.16%	0.17 0.04%	4.53	0.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2-13 พบว่าระดับความพึงพอใจสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

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

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

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

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

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

ระดับความพึงพอใจสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 94.68

### ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 2-14 ปัญหาในการให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. พนักงานพูดจาไม่สุภาพและการบริการที่ยังไม่ดี	83	35.47
2. ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ	107	45.72
3. รถโดยสารออกไม่ตรงเวลา	7	3.00
4. ขาดระเบียบในการจัดรถโดยสาร	4	1.71
5. สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	5	2.14
6. ความสะอาดในรถโดยสาร	2	0.85
7. พนักงานขับรถเร็วเกินไป	1	0.43
8. พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	4	1.71
9. มีพ่อค้า-แม่ค้า นำสินค้ามาขายบนรถ	2	0.85
10. สถานที่นั่งรอผู้โดยสารมีไม่เพียงพอ	13	5.55
11. มีสุนัขในบริเวณขนส่งมาก	1	0.43
12. รถที่ให้บริการเสียบ่อย	1	0.43
13. บรรยากาศในขนส่งมีอากาศร้อน	1	0.43
14. ช่วงเทศกาลมีรถไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2	0.85
15. จัดบริเวณที่สูบบุหรี่ให้เป็นสัดส่วนไม่ใกล้ที่นั่งรอรถ	1	0.43
<b>ผู้แสดงความคิดเห็นของปัญหาทั้งหมด</b>	<b>234</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2-14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัญหาในการให้บริการ จำนวน 234 คน โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 45.72 พนักงานพูดจาไม่สุภาพ

และการบริการที่ยังไม่ดี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 35.47 และ สถานที่นั่งรอผู้โดยสารมีไม่เพียงพอ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริการส่วนจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพิ่มพนักงานทำความสะอาด	4	22.22
2. จัดอบรมพนักงานในการให้บริการ	7	38.88
3. ควรตกแต่งสถานีให้ทันสมัย	3	16.67
4. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรถโดยสาร	2	11.11
5. ย้ายสถานีขนส่งไปอยู่ในตัวเมือง	1	5.56
6. เพิ่มพนักงานในการให้บริการ	1	5.56
<b>ผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2-15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ จำนวน 18 คน โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ จัดอบรมพนักงานในการให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.88 เพิ่มพนักงานทำความสะอาด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ ควรตกแต่งสถานีให้มีความทันสมัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

### โครงการที่ 3 โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	128	32.00
หญิง	272	68.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3-1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	31	7.75
21 – 30 ปี	80	20.00
31 – 40 ปี	92	23.00
41 – 50 ปี	90	22.50
51 – 60 ปี	67	16.75
มากกว่า 60 ปี	40	10.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3-2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 อายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 และ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	137	34.25
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	64	16.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	108	27.00
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	27	6.75
ปริญญาตรี	48	12.00
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.00
อื่นๆ	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3-3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และระดับการศึกษาอื่นๆ ซึ่งพบว่าเป็นผู้ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	33	8.25
พนักงานองค์กรเอกชน	12	3.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	2.50
ธุรกิจส่วนตัว	80	20.00
รับจ้าง	193	48.25
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.50
เกษตรกร	31	7.75
อื่นๆ	19	4.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3-4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อาชีพหลัก รับราชการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 พนักงานองค์กรเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รับจ้าง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 เกษตรกร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 และ อื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	132	33.00
สมรส	216	54.00
แยกกันอยู่	14	3.50
หย่าร้าง/หม้าย	38	9.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3-5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม สถานภาพสมรส จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 โสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001	104	26.00
5,001– 10,000	129	32.25
10,001 – 15,000	115	28.75
15,001 – 20,000	25	6.25
มากกว่า 20,000	27	6.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 3-6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้เฉลี่ย 5,001– 10,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ก่อน 8.30 – 10.00 น.	320	80.00
10.01 - 12.00 น.	67	16.75
12.01 – 14.00 น.	7	1.75
14.01 – หลัง 16.30 น.	6	1.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3-7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ก่อน 8.30 – 10.00 น. จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และ ช่วงเวลา 14.01 – หลัง 16.30 น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 3-8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีฝั่งแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจ ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในโครงการ	208 52.00%	154 38.50%	38 9.50%	-	-	4.43	0.66	มาก ที่สุด	7
2. ขั้นตอนการให้บริการในโครงการ มีความ คล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด	263 65.75%	116 29.00%	16 4.00%	5 1.25%	-	4.59	0.63	มาก ที่สุด	2
3. มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาขอรับ บริการในโครงการ เป็นไปอย่างเท่าเทียม	216 54.00%	155 38.75%	28 7.00%	1 0.25%	-	4.47	0.64	มาก ที่สุด	6

ตารางที่ 3-8 (ต่อ)

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีฝั่งแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจ ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในโครงการ	208 52.00%	154 38.50%	38 9.50%	-	-	4.43	0.66	มาก ที่สุด	7
2. ขั้นตอนการให้บริการในโครงการ มี ความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด	263 65.75%	116 29.00%	16 4.00%	5 1.25%	-	4.59	0.63	มาก ที่สุด	2
3. มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาขอรับ บริการในโครงการ เป็นไปอย่างเท่าเทียม	216 54.00%	155 38.75%	28 7.00%	1 0.25%	-	4.47	0.64	มาก ที่สุด	6
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	192 48.00%	177 44.25%	29 7.25%	2 0.50%	-	4.40	0.64	มาก ที่สุด	8
5. มีป้ายแสดงสถานที่ตั้งหน่วยงาน ให้บริการต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็น ได้โดยง่าย	175 43.75%	196 49.00%	27 6.75%	2 0.50%	-	4.36	0.63	มาก ที่สุด	9
6. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จนเสร็จสิ้นโครงการ	172 43.00%	195 48.75%	33 8.25%	-	-	4.35	0.63	มาก ที่สุด	9
7. บริการด้วยความถูกต้องและการดูแล ไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	156 39.00%	217 54.25%	26 6.50%	1 0.25%	-	4.32	0.60	มาก ที่สุด	10
8. มีการติดตามผลการให้บริการของ โครงการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน สม่ำเสมอ	256 64.00%	130 32.50%	14 3.50%	-	-	4.61	0.56	มาก ที่สุด	1
9. มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ อย่างทั่วถึงในโครงการ	223 55.75%	163 40.75%	10 2.50%	4 1.00%	-	4.51	0.60	มาก ที่สุด	4
10. มีหน่วยงานติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อได้เปรียบและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้ บริการ	235 58.75%	147 36.75%	14 3.50%	4 1.00%	-	4.53	0.62	มาก ที่สุด	3
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัด โครงการ	229 57.25%	147 36.75%	18 4.50%	6 1.50%	-	4.50	0.66	มาก ที่สุด	5
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>211.36 52.84%</b>	<b>163.36 40.84%</b>	<b>23.00 5.75%</b>	<b>2.27 0.57%</b>	<b>-</b>	<b>4.46</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก ที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3-8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.46) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการติดตามผลการให้บริการของโครงการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน ประชาชนสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร

ลำดับที่ 2 คือ ขั้นตอนการให้บริการในโครงการ มีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 3 คือ มีหน่วยงานติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 4 คือ มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึงในโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 5 คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 6 คือ มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาขอรับบริการในโครงการ เป็นไปอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 7 คือ มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 8 คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 9 คือ มีป้ายแสดงสถานที่ตั้งหน่วยงานให้บริการต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็นได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 10 คือ บริการด้วยความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### ตารางที่ 3-9 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ	229 57.25%	151 37.75%	20 5.00%	-	-	4.52	0.59	มากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่ สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความ เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	232 58.00%	148 37.00%	20 5.00%	-	-	4.53	0.59	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ มีการเอาใจใส่ และความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	255 63.75%	131 32.75%	11 2.75%	3 0.75%	-	4.60	0.58	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การบริการ การให้ความ ช่วยเหลือ	267 66.75%	111 27.75%	22 5.50%	-	-	4.61	0.59	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติหน้าที่และให้คำปรึกษาแก้ปัญหา ต่างๆ	185 46.25%	176 44.00%	39 9.75%	-	-	4.37	0.65	มากที่สุด	7
6. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม กันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	240 60.00%	139 34.75%	17 4.25%	4 1.00%	-	4.54	0.63	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ และมีความ ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	186 46.50%	177 44.25%	34 8.50%	3 0.75%	-	4.37	0.66	มากที่สุด	8
8. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้ มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	207 51.75%	155 38.75%	38 9.50%	-	-	4.42	0.66	มากที่สุด	6
9. เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	175 43.75%	193 48.25%	26 6.50%	6 1.50%	-	4.34	0.67	มากที่สุด	10
10. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการ ให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้ เลิกงาน	188 47.00%	177 44.25%	31 7.75%	4 1.00%	-	4.37	0.67	มากที่สุด	9
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>216.40</b> <b>54.10%</b>	<b>155.80</b> <b>38.95%</b>	<b>25.80</b> <b>6.45%</b>	<b>2.00</b> <b>0.50%</b>	-	<b>4.47</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3-9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การบริการ การให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปาน

ลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ มีการเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 7 คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และให้คำปรึกษาแก่ปัญหาต่างๆ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 8 เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 9 คือ เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 10 คือ เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ตารางที่ 3-10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการ อบรม.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่จัดโครงการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	190 47.50%	171 42.75%	37 9.25%	2 0.50%	-	4.37	0.67	มากที่สุด	8
2. โครงการมีสถานที่จอดรถเพียง และมีความสะดวก ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ	177 44.25%	187 46.75%	25 6.25%	7 1.75%	4 1.00%	4.34	0.75	มากที่สุด	9
3. โครงการมีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความสะอาด เช่น รดสุขาเคลื่อนที่	231 57.75%	141 35.25%	14 3.50%	14 3.50%	-	4.47	0.73	มากที่สุด	3
4. โครงการมีที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม อย่างพอเพียง	236 59.00%	142 35.50%	16 4.00%	6 1.50%	-	4.52	0.65	มากที่สุด	1
5. โครงการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ออกให้บริการ	206 51.50%	180 45.00%	12 3.00%	2 0.50%	-	4.48	0.53	มากที่สุด	2
6. โครงการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ พอเพียงต่อการให้บริการ	180 45.00%	191 47.75%	28 7.00%	1 0.25%	-	4.38	0.63	มากที่สุด	7
7. โครงการ มีการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ	192 48.00%	191 47.75%	14 3.50%	3 0.75%	-	4.43	0.60	มากที่สุด	4
8. โครงการ ให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	188 47.00%	181 45.25%	31 7.75%	-	-	4.39	0.63	มากที่สุด	6
9. โครงการมีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	147 36.75%	221 55.25%	30 7.50%	2 0.50%	-	4.28	0.62	มากที่สุด	10
10. โครงการมีการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะประเภทต่างๆ ไว้บริการรับ-ส่ง	212 53.00%	159 39.75%	10 2.50%	17 4.25%	2 0.50%	4.41	0.78	มากที่สุด	5
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>195.90</b> <b>48.98%</b>	<b>176.40</b> <b>44.10%</b>	<b>21.70</b> <b>5.43%</b>	<b>5.40</b> <b>1.35%</b>	<b>0.60</b> <b>0.15%</b>	<b>4.40</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3-10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการ อบรม.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ โครงการมีที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม อย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 2 โครงการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ออกให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 3 คือ โครงการมีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความสะอาด เช่น รถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 4 คือ โครงการ มีการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 5 คือ โครงการมีการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะประเภทต่างๆ ไว้บริการรับ-ส่ง มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 6 คือ โครงการ ให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 7 คือ โครงการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ พอเพียงต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 8 คือ สถานที่จัดโครงการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 9 คือ โครงการมีสถานที่จอดรถพอเพียง และมีความสะดวก ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 10 คือ โครงการมีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

## ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

### ตารางที่ 3-11 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
โครงการ อบรม.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี									
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการในโครงการ	176 44.00%	188 47.00%	7 1.75%	29 7.25%	- -	4.28	0.82	มากที่สุด	6
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูลในโครงการ	168 42.00%	208 52.00%	16 4.00%	7 1.75%	1 0.25%	4.34	0.66	มากที่สุด	5
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน	179 44.75%	198 49.50%	15 3.75%	7 1.75%	1 0.25%	4.37	0.67	มากที่สุด	4
4. มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์	226 56.50%	141 35.25%	20 5.00%	11 2.75%	2 0.50%	4.45	0.76	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	188 47.00%	181 45.25%	24 6.00%	7 1.75%	- -	4.38	0.68	มากที่สุด	3
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในโครงการ	207 51.75%	173 43.25%	12 3.00%	8 2.00%	- -	4.45	0.65	มากที่สุด	1
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>190.67 47.67%</b>	<b>181.50 45.38%</b>	<b>15.67 3.92%</b>	<b>11.50 2.88%</b>	<b>0.67 0.17%</b>	<b>4.38</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3-11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการ อบรม.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 2 คือ มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 3 มีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด



ลำดับที่ 5 คือ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูลในโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางน้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 6 คือ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการในโครงการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

### ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

#### ตารางที่ 3-12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี									
1. มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	192 48.00%	184 46.00%	22 5.50%	2 0.50%	-	4.42	0.62	มากที่สุด	3
2. มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ	168 42.00%	206 51.50%	20 5.50%	6 1.50%	-	4.34	0.64	มากที่สุด	6
3. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	206 51.50%	160 40.00%	31 7.75%	3 0.75%	-	4.42	0.67	มากที่สุด	4
4. มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ	190 47.50%	180 45.00%	23 5.75%	7 1.75%	-	4.38	0.68	มากที่สุด	5
5. มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ	191 47.75%	185 46.25%	23 5.75%	1 0.25%	-	4.42	0.61	มากที่สุด	2
6. มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันที่	218 54.50%	137 34.25%	42 10.50%	3 0.75%	-	4.43	0.71	มากที่สุด	1
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>194.17 48.54%</b>	<b>175.33 43.83%</b>	<b>26.83 6.71%</b>	<b>3.67 0.92%</b>	<b>-</b>	<b>4.40</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3-12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันทีที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 2 คือ มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 3 คือ มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 4 คือ มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 5 คือ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 6 คือ มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ตารางที่ 3-13 สรุปความพึงพอใจโครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจ โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	211.36 52.84%	163.36 40.84%	23.00 5.75%	2.27 0.57%	-	4.46	0.42	มากที่สุด	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	216.40 54.10%	155.80 38.95%	25.80 6.45%	2.00 0.50%	-	4.47	0.45	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	195.90 48.98%	176.40 44.10%	21.70 5.43%	5.40 1.35%	0.60 0.15%	4.40	0.41	มากที่สุด	3
4. ด้านช่องทางในการให้บริการ	190.67 47.67%	181.50 45.38%	15.67 3.92%	11.50 2.88%	0.67 0.17%	4.38	0.48	มากที่สุด	5
5. ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ	194.17 48.54%	175.33 43.83%	26.83 6.71%	3.67 0.92%	-	4.40	0.44	มากที่สุด	4
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>201.70 50.42%</b>	<b>170.48 42.62%</b>	<b>22.60 5.65%</b>	<b>4.97 1.24%</b>	<b>0.25 0.06%</b>	<b>4.42</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3-13 พบว่าระดับความพึงพอใจโครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

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

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

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

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

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

ระดับความพึงพอใจโครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 93.04

#### ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 3-14 ปัญหาในการให้บริการ โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. การให้บริการยังไม่ครบถ้วน	5	25.00
2. สถานที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ	3	15.00
3. ขาดการประชาสัมพันธ์โครงการ	3	15.00
4. สถานที่จัดงานไม่สะดวก	2	10.00
5. ห้องสุขา มีไม่เพียงพอ	2	10.00
6. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	2	10.00
7. ขาดความเป็นระเบียบในการจัดงาน	1	5.00
8. การดำเนินงานล่าช้า	1	5.00
9. ขาดการบริการรถรับส่งคนที่อยู่ห่างไกลจากที่จัดงาน	1	5.00
<b>ผู้แสดงความคิดเห็นของปัญหาทั้งหมด</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3-14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัญหาในการให้บริการ จำนวน 20 คน โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการยังไม่ครบถ้วน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สถานที่จอดรถไม่สะดวก และไม่

เพียงพอ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และ ขาดการประชาสัมพันธ์โครงการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3-15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ โครงการ อบรม.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ควรมีการฝึกอบรมวิชาชีพให้กับประชาชน	4	40.00
2. ควรมีการบริการประชาชนที่ไม่สามารถมาร่วมงาน ได้ เช่น คนพิการ คนชรา เป็นต้น	3	30.00
3. มีบริการเสริมทำใบขับขี่นอกสถานที่	3	30.00
<b>ผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3-15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ จำนวน 10 คน โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมวิชาชีพให้กับประชาชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ควรมีการบริการประชาชนที่ไม่สามารถมาร่วมงานได้ เช่น คนพิการ คนชรา เป็นต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีบริการเสริมทำใบขับขี่นอกสถานที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

## โครงการที่ 4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	217	54.25
หญิง	183	45.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	6	1.50
21 – 30 ปี	49	12.25
31 – 40 ปี	99	24.75
41 – 50 ปี	109	27.25
51 – 60 ปี	120	30.00
มากกว่า 60 ปี	17	4.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 อายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 อายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	15	3.75
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	14	3.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	42	10.50
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	24	6.00
ปริญญาตรี	194	48.50
สูงกว่าปริญญาตรี	111	27.75
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ระดับศึกษาอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	264	66.00
พนักงานองค์กรเอกชน	26	6.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
ธุรกิจส่วนตัว	44	11.00
รับจ้าง	34	8.50
นักเรียน/นักศึกษา	7	1.75
อื่นๆ	16	4.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อาชีพหลัก รับราชการ จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 พนักงานองค์กรเอกชน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รับจ้าง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และ อื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	131	32.75
สมรส	219	54.75
แยกกันอยู่	23	5.75
หย่าร้าง/หม้าย	27	6.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ โสด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 สมรส จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 แยกกันอยู่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนบุคคลต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001	24	6.00
5,001– 10,000	55	13.75
10,001 – 15,000	44	11.00
15,001 – 20,000	93	23.25
มากกว่า 20,000	184	46.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รายได้เฉลี่ย

5,001– 10,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ก่อน 8.30 – 10.00 น.	160	40.00
10.01 - 12.00 น.	96	24.00
12.01 – 14.00 น.	71	17.75
14.01 – หลัง 16.30 น.	73	18.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ก่อน 8.30 – 10.00 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และ ช่วงเวลา 14.01 – หลัง 16.30 น. จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4-8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานีมีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	227 56.75%	157 39.25%	15 3.75%	1 0.25%	-	4.53	0.58	มากที่สุด	2
2. ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด	207 51.75%	156 39.00%	37 9.25%	-	-	4.43	0.66	มากที่สุด	9
3. มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาขอรับ บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	190 47.50%	176 44.00%	31 7.75%	3 0.75%	-	4.38	0.66	มากที่สุด	10
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	217 54.25%	162 40.50%	20 5.00%	1 0.25%	-	4.49	0.61	มากที่สุด	4



ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. มีป้ายแสดงสถานที่ตั้งหน่วยงาน ให้บริการต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็น ได้โดยง่าย	233 58.25%	145 36.25%	22 5.50%	- -	- -	4.53	0.60	มาก ที่สุด	3
6. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จนเสร็จสิ้นภารกิจ	211 52.75%	154 38.50%	35 8.75%	- -	- -	4.44	0.65	มาก ที่สุด	8
7. บริการด้วยความถูกต้องและการดูแล ไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	266 66.50%	113 28.25%	20 5.00%	1 0.25%	- -	4.61	0.60	มาก ที่สุด	1
8. มีการติดตามผลการให้บริการ เช่น แบบ ประเมินผล	189 47.25%	199 49.75%	11 2.75%	1 0.25%	- -	4.44	0.56	มาก ที่สุด	7
9. มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ อย่างทั่วถึง	206 51.50%	178 44.50%	12 3.00%	4 1.00%	- -	4.47	0.61	มาก ที่สุด	5
10. มีหน่วยงานติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้ บริการ	202 50.50%	184 46.00%	9 2.25%	5 1.25%	- -	4.46	0.61	มาก ที่สุด	6
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>214.80</b> <b>53.70%</b>	<b>162.40</b> <b>40.60%</b>	<b>21.20</b> <b>5.30%</b>	<b>1.60</b> <b>0.40%</b>	<b>-</b> <b>-</b>	<b>4.48</b>	<b>0.38</b>	<b>มาก</b> <b>ที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4-8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ บริการด้วยความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 2 คือ สถานีมีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 3 คือ มีป้ายแสดงสถานที่ตั้งหน่วยงานให้บริการต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็นได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง ลำดับที่ 4 คือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 5 คือ มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 6 คือ มีหน่วยงานติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 7 คือ มีการติดตามผลการให้บริการ เช่น แบบประเมินผล มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 8 คือ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจนเสร็จสิ้นภารกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 9 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ลำดับที่ 10 คือ มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาขอรับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### ตารางที่ 4-9 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พูดยิ้มแย้ม	262	117	19	2	-	4.60	0.61	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่ สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	273	108	17	2	-	4.63	0.59	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ มีการเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	182	180	35	3	-	4.35	0.67	มากที่สุด	10
4. เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การบริการ การให้ความช่วยเหลือ	246	114	38	2	-	4.51	0.69	มากที่สุด	8
5. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	281	99	17	3	-	4.65	0.60	มากที่สุด	1
	70.25%	24.75%	4.25%	0.75%	-				

6. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	271	93	33	3	-	4.58	0.67	มากที่สุด	5
	67.75%	23.25%	8.25%	0.75%	-				
7. เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	210	174	15	1	-	4.48	0.58	มากที่สุด	9
	52.50%	43.50%	3.75%	0.25%	-				
8. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	247	134	18	1	-	4.57	0.59	มากที่สุด	6
	61.75%	33.50%	4.50%	0.25%	-				
9. เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	232	159	7	2	-	4.55	0.56	มากที่สุด	7
	58.00%	39.75%	1.75%	0.50%	-				
10. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	267	117	14	2	-	4.62	0.58	มากที่สุด	3
	66.75%	29.25%	3.50%	0.50%	-				
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>247.10</b>	<b>129.50</b>	<b>21.30</b>	<b>2.10</b>	<b>-</b>	<b>4.55</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	
	<b>61.78%</b>	<b>32.38%</b>	<b>5.32%</b>	<b>0.52%</b>	<b>-</b>				

จากตารางที่ 4-9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 7 คือ เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 8 คือ เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การบริการ การให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 9 คือ เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 10 คือ เจ้าหน้าที่ มีการเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ตารางที่ 4-10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	204	170	22	4	-	4.44	0.65	มากที่สุด	7
	51.00%	42.50%	5.50%	1.00%	-				
2. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีความสะดวก ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ	191	187	10	12	-	4.39	0.69	มากที่สุด	10
	47.75%	46.75%	2.50%	3.00%	-				
3. มีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความสะอาด	188	188	19	5	-	4.40	0.64	มากที่สุด	9
	47.00%	47.00%	4.75%	1.25%	-				
4. มีที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่มอย่างพอเพียง	199	178	14	9	-	4.42	0.67	มากที่สุด	8
	49.75%	44.50%	3.50%	2.25%	-				
5. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ออกให้บริการ	214	163	15	7	1	4.46	0.68	มากที่สุด	5
	53.50%	40.75%	3.75%	1.75%	0.25%				
6. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ พอเพียงต่อการให้บริการ	248	125	22	5	-	4.54	0.66	มากที่สุด	1
	62.00%	31.25%	5.50%	1.25%	-				

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ บ ความ พึง พอใจ	ลำดับ บ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
7. มีการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้ บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ	218 54.50%	168 42.00%	8 2.00%	6 1.50%	- -	4.5 0	0.6 2	มาก ที่สุด	4
8. มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการ ควรได้รับอย่างเต็มที่	188 47.00%	203 50.75%	7 1.75%	2 0.50%	- -	4.4 4	0.5 6	มาก ที่สุด	6
9. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	211 52.75%	180 45.00%	5 1.25%	4 1.00%	- -	4.5 0	0.5 8	มาก ที่สุด	2
10. มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ประเภทต่างๆ ไว้บริการ	215 53.75%	173 43.25%	9 2.25%	2 0.50%	1 0.25%	4.5 0	0.6 0	มาก ที่สุด	3
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>207.60</b>	<b>173.50</b>	<b>13.10</b>	<b>5.60</b>	<b>0.20</b>	<b>4.4</b>	<b>0.3</b>	<b>มาก</b>	
	<b>51.90</b>	<b>43.38</b>	<b>3.28</b>	<b>1.40</b>	<b>0.05</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>ที่สุด</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>				

จากตารางที่ 4-10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.46$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ พอเพียงพอการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.54$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 2 คือ มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.50$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 3 คือ มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่างๆ ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.50$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ มีการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.50$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 5 คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ออกให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 6 คือ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อย

ลำดับที่ 7 คือ มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 8 คือ มีที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม อย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 9 คือ มีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 10 คือ สถานที่จอดรถพอเพียง และมีความสะดวก ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) แต่จะพบว่ายังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

## ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

### ตารางที่ 4-11 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	238 59.50%	144 36.00%	11 2.75%	7 1.75%	-	4.53	0.64	มากที่สุด	3
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	241 60.25%	146 36.50%	11 2.75%	2 0.50%	-	4.57	0.58	มากที่สุด	1
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน	197 49.25%	187 46.75%	14 3.50%	2 0.50%	-	4.45	0.59	มากที่สุด	6
4. มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์	228 57.00%	154 38.50%	14 3.50%	4 1.00%	-	4.52	0.62	มากที่สุด	4
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	245 61.25%	136 34.00%	11 2.75%	8 2.00%	-	4.55	0.65	มากที่สุด	2
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการ	225 56.25%	163 40.75%	4 1.00%	7 1.75%	1 0.25%	4.51	0.64	มากที่สุด	5
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>229.00 57.25%</b>	<b>155.00 38.75%</b>	<b>10.83 2.71%</b>	<b>5.00 1.25%</b>	<b>0.17 0.04%</b>	<b>4.52</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4-11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 2 คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 3 คือ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 4 คือ มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

ลำดับที่ 5 คือ มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 6 คือ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) แต่จะพบว่าจะยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลางและน้อย

## ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

ตารางที่ 4-12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	225	171	3	1	-	4.55	0.53	มากที่สุด	2
2. มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ	161	200	37	2	-	4.30	0.65	มากที่สุด	6
3. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	252	135	11	1	1	4.59	0.59	มากที่สุด	1
4. มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ	196	199	3	2	-	4.47	0.54	มากที่สุด	4
	49.00%	49.75%	0.75%	0.50%	-				

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความพึงพอใจ	ลำดับที่
5. มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ	173 43.25%	193 48.25%	32 8.00%	2 0.50%	-	4.34	0.65	มากที่สุด	5
6. มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งที่	213 53.25%	177 44.25%	8 2.00%	2 0.50%	-	4.50	0.57	มากที่สุด	3
รวม (n = 400)	203.33 50.83%	179.17 44.79%	15.67 3.92%	1.67 0.42%	0.17 0.04%	4.46	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 3 คือ มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 4 คือ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 5 คือ มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย

ลำดับที่ 6 คือ มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) แต่จะพบว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ น้อย



ตารางที่ 4-13 สรุปความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วน  
จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	214.80 53.70%	162.40 40.60%	21.20 5.30%	1.60 0.40%	-	4.48	0.38	มากที่สุด	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	247.10 61.78%	129.50 32.38%	21.30 5.32%	2.10 0.52%	-	4.55	0.39	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	207.60 51.90%	173.50 43.38%	13.10 3.28%	5.60 1.40%	0.20 0.05%	4.46	0.32	มากที่สุด	4
4. ด้านช่องทางในการให้บริการ	229.00 57.25%	155.00 38.75%	10.83 2.71%	5.00 1.25%	0.17 0.04%	4.52	0.37	มากที่สุด	2
5. ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ	203.33 50.83%	179.17 44.79%	15.67 3.92%	1.67 0.42%	0.17 0.04%	4.46	0.36	มากที่สุด	5
<b>รวม (n = 400)</b>	<b>220.37 55.09%</b>	<b>159.90 40.00%</b>	<b>16.42 4.10%</b>	<b>3.20 0.79%</b>	<b>0.11 0.02%</b>	<b>4.49</b>	<b>0.21</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4-13 พบว่าระดับความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด  
( $\bar{X} = 4.49$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

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

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

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

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

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

ระดับความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อย  
ละ 95.07

### ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4-14 ปัญหาในการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดชลบุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จัก	5	41.67
2. สถานที่ให้บริการมีความแออัด	4	33.33
3. การบริการที่ไม่ทั่วถึงในเขตพื้นที่ห่างไกล	2	16.67
4. บางเรื่องต้องรอผู้มีอำนาจตัดสินใจทำให้การบริการล่าช้า	1	8.33
<b>ผู้แสดงความคิดเห็นของปัญหาทั้งหมด</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4-14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัญหาในการให้บริการ จำนวน 12 คน โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จัก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 สถานที่ให้บริการมีความแออัด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ การบริการที่ไม่ทั่วถึงในเขตพื้นที่ห่างไกล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ โดยมีตัวแทนพบประชาชน	4	57.13
2. ควรนำงบประมาณมาใช้ให้คุ้มค่ามากขึ้น	1	14.29
3. ควรมีวิทยากรบรรยายความรู้เพิ่มเติมให้กับนักเรียน	1	14.29
4. ผู้มาติดต่อบางครั้งมาจากที่ไกลๆ ควรจะมีการ ดำเนินการอย่างรวดเร็วและชัดเจน	1	14.29
<b>ผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4-15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ จำนวน 7 คน ดังนี้ ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ โดยมีตัวแทนพบประชาชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.13 ควรนำงบประมาณมาใช้ให้คุ้มค่ามากขึ้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ควรมีวิทยากรบรรยายความรู้เพิ่มเติมให้กับนักเรียน จำนวน

1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และ ผู้มาติดต่อบางครั้งมาจากที่ไกลๆควรมีการดำเนินการอย่างรวดเร็วและชัดเจน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ แยกตาม โครงการ ดังต่อไปนี้

โครงการที่ 1 ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

โครงการที่ 2 สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

โครงการที่ 3 โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน

โครงการที่ 4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

## โครงการที่ 1 ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

### สรุปผลการวิจัย

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 รายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 และช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการอยู่ในช่วง ก่อน 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

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ยังมีผู้รับบริการบางส่วนให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์เครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรจะต้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นให้กับผู้รับบริการที่ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดได้ และในขณะเดียวกัน

สำหรับผู้รับบริการที่ให้ระดับความพึงพอใจ มากและมากที่สุดนั้น ศูนย์เครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีจะต้องรักษาระดับความพึงพอใจในทุกด้านให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 5 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 91.59 จะเห็นได้ว่า ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถให้บริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับที่มากที่สุด และต้องพัฒนาปรับปรุง คุณภาพในการให้บริการทุกด้านให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ **วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543)** ที่กล่าวว่าระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ และสอดคล้องกับ **พรรณี ชูติวัฒนธาดา (2555)** ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

## ข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ และนำผลการศึกษาความพึงพอใจนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 1 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

1. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจนมากขึ้น เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน
2. จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่มีปัญหาในการใช้บริการ
3. มีป้ายแสดงสถานที่ให้มีความชัดเจนให้มากขึ้นกว่าเดิมตัวหนังสือที่แสดงในป้ายต้องไม่เล็กเกินไป อ่านและเข้าใจได้ง่าย
4. มีการติดตามดูแลและให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องด้วยความเต็มใจ
5. มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ในทุกสื่ออย่างทั่วถึง พร้อมกับเปิดใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการการให้บริการต่อไป

### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. มีการสื่อสาร ควบคุม และดูแลเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเต็มใจให้บริการแก่ผู้รับบริการให้พื้นที่ที่ห่างไกลที่ต้องการความช่วยเหลือ
3. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ ความเข้าใจและฝึกทักษะ ให้มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องจักรในการทำงานได้
4. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะในด้านการแก้ไขปัญหา
5. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านคุณภาพการให้บริการ
6. มีระบบควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. จะต้องมีการดำเนินการจัดเตรียมเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ให้พอเพียงในการให้บริการในแต่ละพื้นที่และให้บริการด้วยความรวดเร็ว
2. มีระบบการควบคุมและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในเรื่องระเบียบวินัยในการจัดเก็บเครื่องจักรอุปกรณ์ต่างๆ ในพื้นที่ที่ปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นอันตรายต่อประชาชนในพื้นที่นั้นๆ
3. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความปลอดภัย เป็นระเบียบเรียบร้อยไม่กระทบกับการดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่ที่ให้บริการ

4. มีการตรวจสอบและจัดหาเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการที่มีความทันสมัยและมีคุณภาพเพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย มีคุณภาพ
5. เมื่อมีการปฏิบัติงานในพื้นที่ต้องจัดป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและมีจำนวนป้ายประชาสัมพันธ์ที่มากพอกระจายพื้นที่ที่ให้บริการได้มากที่สุดเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบการทำงานในพื้นที่นั้นๆ เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาจราจรและความไม่สะดวกในการใช้เส้นทางในพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน
6. ต้องมีการดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในพื้นที่ปฏิบัติงานเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาและหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงต่อไป

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 4 ด้านช่องทางในการให้บริการ

1. มีการดำเนินการจัดหน่วยบริการ ลงพื้นที่ตรวจสอบว่าพื้นที่ใดมีความต้องการขอรับบริการหรือไม่อย่างสม่ำเสมอ
2. ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์และจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูลให้กับผู้รับบริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ดีขึ้น
3. ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางในการขอรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. จัดให้มีระบบการขอรับบริการนอกสถานที่ โดยมีหน่วยงานคอยออกพื้นที่สำรวจในการขอรับบริการ
5. จัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน เพราะผู้รับบริการอาจมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติในเวลาทำงานปกติไม่สะดวกที่จะมาขอรับบริการในเวลาปกติได้
6. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการ และการบริการผ่านสื่อออนไลน์ต้องมีระบบที่รวดเร็วและใช้งานได้ง่ายในการขอรับบริการด้วย

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 5 ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

1. มีระบบการตรวจสอบความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และใส่ใจในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ



2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างสม่ำเสมอในงานบริการของศูนย์เครื่องจักรกล
3. สื่อสารให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบความสำคัญต่อปัญหาของผู้รับบริการเพื่อให้การแก้ไขที่รวดเร็ว
4. มีการดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ลงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วและทันทั่วถึง

## โครงการที่ 2 สถานิชนสงผู้โดยสารถการบรหารส่วจังหวัดชลบุรี

### สรูปผลการวิจัย

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 ระดับการศึกษาสูงสุดคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อาชีพหลักได้แก่ รับจ้าง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 สถานภาพ สมรส จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รายได้เฉลี่ย อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และ 10,001-15,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ อยู่ในช่วง ก่อน 8.30- 10.00 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจสถานิชนสงผู้โดยสารถจังหวัดชลบุรี ขององค์การบรหารส่วจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) และมีความพึงพอใจในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน 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

จากผลการศึกษาายังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจการให้บริการสถานิชนสงผู้โดยสารถจังหวัดชลบุรี ขององค์การบรหารส่วจังหวัดชลบุรี ยังมีผู้รับบริการบางส่วนให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนั้น สถานิชนสงผู้โดยสารถจังหวัดชลบุรี ขององค์การบรหารส่วจังหวัดชลบุรี ควรจะต้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเป็นการ

สร้างความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นให้กับผู้รับบริการที่ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุดได้ และในขณะเดียวกันสำหรับผู้รับบริการที่ให้ระดับความพึงพอใจ มากและมากที่สุดนั้น สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีจะต้องรักษาระดับความพึงพอใจในทุกด้านให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจ สถานีขนส่ง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 3 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 5 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 94.68 จะเห็นได้ว่า สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถให้บริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับที่มากที่สุด และต้องพัฒนาปรับปรุง คุณภาพในการให้บริการทุกด้านให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วีรพงษ์ เถлимจิรรัตน์ (2543) ที่กล่าวว่าระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ และสอดคล้องกับ พรณี ชูติวัฒนาดา (2555) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

## ข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ และนำผล

การศึกษาความพึงพอใจนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 1 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

1. พัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการจำนวนมากๆ ในเวลาเดียวกันให้สามารถบริการได้รวดเร็วและถูกต้อง
2. มีการดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดเวรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแม้ในเวลาพักกลางวัน
3. มีการประชาสัมพันธ์เพิ่ม จัดป้ายแสดงตามสถานที่ต่างๆ อย่างชัดเจนและมีจำนวนมากพอที่จะกระจายให้พื้นที่ต่างๆ ได้รับทราบว่ามีการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี
4. มีการดำเนินการให้ความสำคัญกับการจัดลำดับก่อนและหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ
5. มีการดำเนินการจัดสถานที่ติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสามารถให้ผู้มารับบริการสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้
6. มีการดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการให้บริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่เคยมาครั้งแรกซึ่งอาจจะยังสับสนในการให้บริการได้
7. มีการดำเนินการเพิ่มร้านค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องรอรถโดยสาร
8. มีการดำเนินการจัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในทุกๆ สื่อ อย่างทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนรับทราบในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกท่าน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่พิการ หรือผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้
2. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และให้ความรู้ในด้านทักษะการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ

3. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่สถานี สวมใส่เครื่องแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพต่อการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการ
4. มีการดำเนินการจัดเวรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ
5. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่สถานี ให้มีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

1. มีการดำเนินการประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานรถโดยสารสาธารณะ เพื่อคอยรับ-ส่ง ผู้รับบริการที่จะเข้ามาใช้บริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี การเดินทางเข้ามาใช้บริการอาจมีความไม่สะดวกในการเดินทางของประชาชนบางส่วน
2. มีการดำเนินการตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกและสะอาดในสถานีขนส่งผู้โดยสาร
3. มีการดำเนินการจัดทำเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ และจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำด้วย
4. มีการดำเนินการ จัดระเบียบพื้นที่จอดรถให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
5. มีการดำเนินการ ควบคุมและตรวจสอบความสะอาดของห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมในการใช้งาน
6. มีการดำเนินการอำนวยความสะดวกในด้านที่นั่งรอ และบริการจุดน้ำดื่มฟรีที่สะอาดปลอดภัย และพอเพียง
7. มีการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ โดยเฉพาะรถโดยสาร ให้มีความทันสมัย เพื่อการบริการที่รวดเร็ว
8. มีการดำเนินการจัดตู้รับฟังความคิดเห็น ให้ผู้รับบริการเห็น ได้ชัดและสามารถเสนอความคิดเห็นได้

### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 4 ด้านช่องทางในการให้บริการ

1. มีการดำเนินการจัดหาหน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการรถโดยสารสาธารณะ ร้านค้าและร้านอาหาร

2. มีการดำเนินการ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล และมีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำด้วย
3. มีการดำเนินการจัดเวรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการช่วงเวลาพักกลางวัน เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการ
4. มีการดำเนินการประสานงานในการให้บริการนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ เช่น จุดบริการรับผู้โดยสารนอกสถานที่
5. มีการดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาร่วมในการให้บริการ โดยระบบต้องมีความเข้าถึงและใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน
6. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อการเข้าถึงการบริการในทุกระดับของผู้รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 5 ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

1. มีการดำเนินการตรวจสอบการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการบริการที่เข้าถึงผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยและทันต่อการให้บริการผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีการดำเนินการดูแลเอาใจใส่ ให้มีความสำคัญกับการบริการของผู้รับบริการทุกระดับ โดยไม่เลือกปฏิบัติ
4. มีการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ในสถานปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบและมาตรการการให้บริการอย่างเคร่งครัด
5. มีการดำเนินการทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องคุณภาพการให้บริการ และด้านการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

### โครงการที่ 3 โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 และเป็น ชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 92คน คิดเป็นร้อยละ 23 ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ประถมศึกษา 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 อยู่ใน ช่วง ก่อน 8.30- 10.00 น. จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมใน องค์ประกอบ 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

จากผลการศึกษายังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ยังมีผู้รับบริการบางส่วนให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนั้นโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ชลบุรี ควรจะต้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นให้กับผู้รับบริการที่ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดได้ และในขณะเดียวกันสำหรับผู้รับบริการที่ให้ระดับความพึงพอใจ มากและมากที่สุดนั้น โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จะต้องรักษาระดับความพึงพอใจในทุกด้านให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจ โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 5 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจโครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 93.04 จะเห็นได้ว่า โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถให้บริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับที่มากที่สุด และต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทุกด้านให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพึงพอใจ ชอบใจ เกิดทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้



## ข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ และนำผลการศึกษาความพึงพอใจนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 1 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

1. มีการดำเนินการแสดงผังขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย เห็นได้ชัด สำหรับผู้มีปัญหาทางสายตา และจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการให้บริการกับผู้มารับบริการ
2. มีการดำเนินการ จัดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลังของผู้มารับบริการให้มีความเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ
3. มีการดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้กับผู้รับบริการที่ไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ
4. มีการดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมของระยะเวลาการจัด โครงการจากประชาชน ผู้มารับบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการจัด โครงการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง
5. มีการดำเนินการ ติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริการครั้งต่อไป
6. มีการดำเนินการ จัดประชาสัมพันธ์การจัด โครงการ โดยมีป้ายแสดงสถานที่จัดงานก่อนหน้าเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการจัด โครงการ
7. มีการดำเนินการทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. มีการดำเนินการอบรมและเตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่ในด้านเครื่องแต่งกาย และการปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถบริการผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
2. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านคุณภาพการให้บริการ

3. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
4. มีการดำเนินการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีการบริการตามสิทธิที่ผู้รับบริการควรได้รับอย่างเต็มที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ
5. มีการดำเนินการอบรมความพร้อมในการให้บริการ ในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาท ความเต็มใจในการให้บริการและด้านบุคลิกภาพ
6. มีการดำเนินการควบคุมตรวจสอบเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติและให้การบริการอย่างเต็มที่
7. มีการดำเนินการอบรมความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการและการให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์
8. มีการดำเนินการทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ในด้านจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจแม้จะเป็นช่วงเวลาใกล้พักกลางวัน
9. มีการดำเนินการทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและถูกต้องและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

1. มีการดำเนินการ จะต้องอำนวยความสะดวกในที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง และมีบริการน้ำดื่มสะอาดคอยให้บริการต้อนรับผู้มารับบริการ
2. มีการดำเนินการ อำนวยความสะดวกในการจัดรถรับส่งผู้รับบริการที่ไม่สามารถเดินทางมาร่วมงานได้ เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง
3. มีการดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการห้องน้ำและรถสุขาเคลื่อนที่ให้พอเพียงกับผู้รับบริการและรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
4. มีการดำเนินการ ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
5. มีการดำเนินการจัดทำเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
6. มีการดำเนินการประสานงานกับรถสาธารณะประเภทต่างๆ ในการบริการรับ-ส่งผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่ในการจัดงานและไม่เลือกปฏิบัติ
7. มีการดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างพอเพียง และให้บริการอย่างเต็มที่ตามสิทธิที่ผู้รับบริการต้องได้รับ

8. มีการดำเนินการอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถให้มีความพอเพียงและมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการจอดรถ
9. มีการดำเนินการตรวจสอบสถานที่จัดงานให้เป็นระเบียบ ไม่สับสนในการรับบริการ และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกเมื่อเกิดปัญหาในการรับบริการ

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 4 ด้านช่องทางในการให้บริการ

1. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ให้เข้าถึงผู้รับบริการได้มากที่สุด โดยจะต้องง่ายในการเข้าถึงการบริการสื่อออนไลน์ และต้องจัดหาหน่วยบริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้มากที่สุด
2. มีการดำเนินการทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและจัดเวรเจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้รับบริการในช่วงพักกลางวัน
3. มีการดำเนินการติดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูลในโครงการโดยมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และจัดบริการอำนวยความสะดวกนอกสถานที่เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาร่วมโครงการได้
4. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 5 ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

1. มีการดำเนินการเตรียมความพร้อมของเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
2. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ
3. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยฝึกการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
4. มีการดำเนินการโดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการ และสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบถึงกฎ ระเบียบและมาตรการการให้บริการได้อย่างถูกต้อง
5. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบในการบริการที่มีให้และสถานที่ในการจัดโครงการ

6. มีการดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นแนวทางในการจัดโครงการในครั้งต่อไป

## โครงการที่ 4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

### สรุปผลการวิจัย

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 และช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในช่วง 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 อยู่ในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน 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

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ยังมีผู้รับบริการบางส่วนให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนั้น กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรจะต้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นให้กับผู้รับบริการที่ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจในระดับ

มากและมากที่สุดได้ และในขณะเดียวกันสำหรับผู้รับบริการที่ให้ระดับความพึงพอใจ มากและมากที่สุดนั้น กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จะต้องรักษา ระดับความพึงพอใจในทุกด้านให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงระดับความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมใน องค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 2 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 3 คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 4 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ลำดับที่ 5 คือ ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี ภาพรวมในองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด รวมกัน คิดเป็น ร้อยละ 95.07 จะเห็นได้ว่า กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถให้บริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับที่มากที่สุด และต้องพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพในการให้บริการทุกด้านให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **พรรณี ชู ติวัฒนาตา (2555)** ที่กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ดังกล่าว

### ข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ และนำผล

การศึกษาความพึงพอใจนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 1 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

1. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีการบริการด้วยความถูกต้องและดูแลไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น
2. มีการดำเนินการติดตามการให้บริการที่ต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ และถ้ามีปัญหาในการบริการต้องรีบดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน
3. มีการดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว คล่องตัวเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ ได้อย่างทันทั่วถึง
4. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และติดป้ายแสดงสถานที่ตั้งหน่วยงานให้ชัดเจน มองเห็นได้ง่ายเพื่อประโยชน์ในการรับบริการของผู้รับบริการ
5. มีการดำเนินการ จัดการบริการตามลำดับก่อน-หลังของผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติและให้การบริการอย่างเต็มที่
6. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์แผนผังการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเมื่อไม่เข้าใจในกระบวนการขั้นตอน
7. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจสามารถอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง
8. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างทั่วถึง และจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อโต้แย้งที่เป็นประโยชน์และนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีการบริการที่เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. มีการดำเนินการอบรมความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับผู้รับบริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว
3. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความสุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดีและกริยามารยาทที่เหมาะสมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
4. มีการดำเนินการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และการให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาอย่างทันทั่วถึง

5. มีการดำเนินการตรวจสอบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ใดคือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
6. มีการดำเนินการจัดเวรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการในช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการแก่ผู้รับบริการทุกช่วงเวลา
7. มีการดำเนินการปลูกจิตสำนึกในด้านคุณภาพการบริการเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที
8. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักในการบริการ เอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่
9. มีการดำเนินการ โดยทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. มีการดำเนินการจัดสถานที่ในการติดต่อให้เป็นระเบียบ สะดวกต่อการรับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการ
2. มีการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่อยู่ไกล
3. มีการดำเนินการจัดทำเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัยตอบสนองต่อการบริการได้ทันเวลา
4. มีการดำเนินการ จัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจที่รวดเร็วในการบริการ
5. มีการดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลความสะดวกด้านที่จอดรถเพื่อให้มีความพอเพียงและปลอดภัยในการมารับบริการ
6. มีการดำเนินการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอรวมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ
7. มีการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่ในสิทธิที่ผู้รับบริการควรได้รับโดยไม่เลือกปฏิบัติ

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 4 ด้านช่องทางในการให้บริการ

1. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล



2. มีการดำเนินการประสานงานกับหน่วยบริการต่างๆเพื่อเข้ามาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
3. มีการดำเนินการ จัดเวรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน
4. มีการดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถานศึกษา หรือบรรณสถานที่อยู่พื้นที่ห่างไกลและไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
5. มีการดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการเพื่อสร้างความรวดเร็วในการให้บริการกับผู้รับบริการ
6. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ

#### ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 5 ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ

1. มีการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบและมาตรการการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. มีการดำเนินการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการผู้รับบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดี
3. มีการดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งขั้นตอนการให้บริการ และฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ถูกต้องและรวดเร็ว

**สรุปผลการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558 ใน 4 โครงการ ได้แก่ 1) ศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 2) สถานีขนส่งผู้โดยสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 3) โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน และ 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งในแต่ละโครงการจะประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวกับ 1) ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางในการให้บริการ และ 5) ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ ได้ภาพรวมของทั้ง 4 โครงการ ดังนี้

ตารางที่ 5-1 สรุปค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ 4 โครงการ 5 องค์ประกอบ

ความพึงพอใจ	ศูนย์	สถานี	โครงการ	กองการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	เครื่องจักรกล	ขนส่งผู้โดยสาร	อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน	ศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม			
1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	4.44	4.62	4.46	4.48	4.50	มากที่สุด	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	4.64	4.47	4.55	4.56	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	4.44	4.40	4.46	4.43	มากที่สุด	5
4. ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.41	4.48	4.38	4.52	4.44	มากที่สุด	4
5. ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการ	4.45	4.49	4.40	4.46	4.45	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>4.53</b>	<b>4.42</b>	<b>4.49</b>	<b>4.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 5-1 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 ด้านช่องทางในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

อันดับที่ 5 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ในการวิเคราะห์ภาพรวมใน 4 โครงการ ความพึงพอใจในทุกด้านของการให้บริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งภารกิจใน 4 โครงการจะเห็นได้ว่าสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับที่มากที่สุด และองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกด้านของคุณภาพการให้บริการเพื่อสามารถให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## บรรณานุกรม

- ชรีณี เดชจินดา. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาสังแวดล้อม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- พรรณี ชุติวัดธาดา. (2555). *การบริการดีเป็นอย่างไร. เข้าถึงได้จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>.*
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). *รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้. สำนักงานอธิการบดี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.*
- ราชบัณฑิตสถาน. (2542). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร.*
- วสิน อิงคพัฒนากุล. (2555). *คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี. เข้าถึงได้จาก <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism>.*
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). *คุณภาพในการบริการ (Quality in Service). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.*
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัท เพรสแอนด์ ดีไซน์ จำกัด.*
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education. New York: Mc Graw-Hill.*
- Groonroos, C. (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition. Lexington: Lexington books.*
- Wolman, Thomus E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary School. Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall.*
- Vroom, V. (1987). *Management and Motivation. New York: Mc Graw-Hill.*

**ภาคผนวก**

ภาคผนวก

ก

ศูนย์เครื่องจักรกล

**แบบสอบถามความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางในการให้บริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการของ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ
- ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

- 1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
- 2. อายุ ( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 2. 21-30 ปี ( ) 3. 31-40 ปี  
( ) 4. 41-50 ปี ( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี
- 3. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ( ) 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า  
( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ .....
- 4. อาชีพหลัก ( ) 1. รับราชการ ( ) 2. พนักงานองค์กรเอกชน  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
( ) 5. รับจ้าง ( ) 6. นักเรียน/นักศึกษา  
( ) 7. เกษตรกร ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ .....
- 5. สถานภาพสมรส ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. แยกกันอยู่ ( ) 4. หย่าร้าง/หม้าย
- 6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ( ) 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ( ) 2. 5,001- 10,000บาท  
( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท  
( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท
- 7. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)  
( ) 1. 8.30 – 10.00 น. ( ) 2. 10.01 - 12.00 น.  
( ) 3. 12.01 – 14.00 น. ( ) 4. 14.01 – 16.30 น.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การมาขอรับบริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว รวดเร็ว					
3. มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาขอรับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. มีป้ายแสดงสถานที่ต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็นได้โดยง่าย					
6. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
7. บริการด้วยความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
8. มีการติดตามผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
9. มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง					
10. มีสถานที่ติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ					
2. เจ้าหน้าที่ สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ มีการเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การควบคุมเครื่องจักร					
5. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ					
6. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ แม้พื้นที่ห่างไกล					
7. เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
8. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาขอรับบริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
9. เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือรายงานข้อร้องเรียนอย่างทันที่					
10. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					



ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเคลื่อนย้ายเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ มีความปลอดภัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
2. มีเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ ที่มีความทันสมัยและมีคุณภาพ					
3. มีเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆพอเพียง ในการให้บริการในแต่ละพื้นที่					
4. มีการจัดเก็บเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ในพื้นที่ปฏิบัติงาน เป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์โครงการที่ชัดเจน ในแต่ละพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน					
6. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการในพื้นที่ปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล					
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน					
4. มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่					
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
2. มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ					
3. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
4. มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ					
5. มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ					
6. มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันท่วงที					

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการ ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า ศูนย์เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติมหรือ  
ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

**ภาคผนวก**

**ข**

**สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี**

**แบบสอบถามความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการของ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

- |  |   |                                      |                      |
|--|---|--------------------------------------|----------------------|
| 1. เพศ   | ( ) 1. ชาย                                  | ( ) 2. หญิง                          |                      |
| 2. อายุ  | ( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี                        | ( ) 2. 21-30 ปี                      | ( ) 3. 31-40 ปี      |
|  | ( ) 4. 41-50 ปี                             | ( ) 5. 51-60 ปี                      | ( ) 6. มากกว่า 60 ปี |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด                                       | ( ) 1. ประถมศึกษา                           | ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า |                      |
|  | ( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า | ( ) 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า  |                      |
|  | ( ) 5. ปริญญาตรี                            | ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี              |                      |
|  | ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ .....                 |                                      |                      |
| 4. อาชีพหลัก   | ( ) 1. รับราชการ                            | ( ) 2. พนักงานองค์กรเอกชน            |                      |
|  | ( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ                   | ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย    |                      |
|  | ( ) 5. รับจ้าง                              | ( ) 6. นักเรียน/นักศึกษา             |                      |
|  | ( ) 7. เกษตรกร                              | ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ .....          |                      |
| 5. สถานภาพสมรส   | ( ) 1. โสด                                  | ( ) 2. สมรส                          |                      |
|  | ( ) 3. แยกกันอยู่                           | ( ) 4. หย่าร้าง/หม้าย                |                      |
| 6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน                               | ( ) 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท                    | ( ) 2. 5,001– 10,000บาท              |                      |
|  | ( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท                  | ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท           |                      |
|  | ( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท                   |                                      |                      |
|  |   |                                      |                      |
| 7. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ) | ( ) 1. ก่อน 8.30 – 10.00 น.                 | ( ) 2. 10.01 - 12.00 น.              |                      |
|  | ( ) 3. 12.01 – 14.00 น.                     | ( ) 4. 14.01 – หลัง 16.30 น.         |                      |
|  |   |                                      |                      |
|  |   |                                      |                      |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานีมีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การซื้อตั๋ว					
2. ขั้นตอนการให้บริการในสถานี มีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด					
3. สถานีมีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. สถานีมีป้ายแสดงสถานที่ต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็นได้โดยง่าย					
6. สถานีมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
7. สถานีบริการด้วยความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
8. สถานีมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย					
9. สถานีมีสถานที่ติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					
10. สถานีมีการจัดร้านค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่สถานี มีความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ					
2. เจ้าหน้าที่สถานี สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่สถานี มีการเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่สถานี มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การจำหน่ายตั๋ว					
5. เจ้าหน้าที่สถานี มีความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ					
6. เจ้าหน้าที่สถานี มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น คนพิการ					
7. เจ้าหน้าที่สถานี มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
8. เจ้าหน้าที่สถานี มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
9. เจ้าหน้าที่สถานี มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที					
10. เจ้าหน้าที่สถานี มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานีมีความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ เช่น สัญจรไปมาสะดวก					
2. สถานีมีสถานที่จอดรถพอเพียง และมีความสะดวก ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ					
3. สถานีมีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความสะอาด พร้อมห้องน้ำคนพิการ					
4. สถานี มีที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม อย่างพอเพียง					
5. สถานีมีเครื่องมือในการให้บริการ ที่มีความทันสมัยและมีคุณภาพ					
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ					
7. สถานีมีการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการให้บริการ					
8. สถานีมีผู้รับฟังความคิดเห็นไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน					
9. สถานีมีการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ					
10. สถานีมีบริการรถโดยสารสาธารณะประเภทต่างๆ ไว้บริการรับ-ส่ง เช่น รถตุ๊กตุ๊ก					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล					
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน					
4. มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่					
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการ					

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
2. มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ					
3. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
4. มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ					
5. มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ					
6. มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันที่					

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ภาคผนวก

ก

โครงการ อบจ.ร่วมใจห่วงใยประชาชน



**แบบสอบถามความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ อบจ.ชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางในการให้บริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการของ โครงการ อบจ.ชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของ โครงการ อบจ.ชลบุรีร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ
- ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ
- ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ ( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 2. 21-30 ปี ( ) 3. 31-40 ปี  
( ) 4. 41-50 ปี ( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ( ) 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า  
( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ .....
4. อาชีพหลัก ( ) 1. รับราชการ ( ) 2. พนักงานองค์กรเอกชน  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
( ) 5. รับจ้าง ( ) 6. นักเรียน/นักศึกษา  
( ) 7. เกษตรกร ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ .....
5. สถานภาพสมรส ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. แยกกันอยู่ ( ) 4. หย่าร้าง/หม้าย
6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ( ) 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ( ) 2. 5,001- 10,000บาท  
( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท  
( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท
7. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)  
( ) 1. ก่อน 8.30 – 10.00 น. ( ) 2. 10.01 - 12.00 น.  
( ) 3. 12.01 – 14.00 น. ( ) 4. 14.01 – หลัง 16.30 น.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โครงการ อบจ.ชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในโครงการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการในโครงการ มีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด					
3. มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาขอรับบริการในโครงการ เป็นไปอย่างเท่าเทียม					
4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. มีป้ายแสดงสถานที่ตั้งหน่วยงานให้บริการต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็นได้โดยง่าย					
6. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจนเสร็จสิ้นโครงการ					
7. บริการด้วยความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
8. มีการติดตามผลการให้บริการของโครงการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชนสม่ำเสมอ					
9. มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึงในโครงการ					
10. มีหน่วยงานติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดโครงการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการ อบจ.ชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ					
2. เจ้าหน้าที่ สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ มีการเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การบริการ การให้ความช่วยเหลือ					
5. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ					
6. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
8. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
9. เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที					
10. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการ อบจ.ชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่จัดโครงการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. โครงการมีสถานที่จอดรถพอเพียง และมีความสะดวก ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ					
3. โครงการมีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความสะอาด เช่น รถสุขาเคลื่อนที่					
4. โครงการมีที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม อย่างพอเพียง					
5. โครงการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ออกให้บริการ					
6. โครงการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ พอเพียงต่อการให้บริการ					
7. โครงการ มีการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ					
8. โครงการ ให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
9. โครงการมีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ					
10. โครงการมีการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะประเภทต่างๆ ไว้บริการรับ-ส่ง					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ โครงการ อบจ.ชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการใน โครงการ					
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูลในโครงการ					
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน					
4. มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่					
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการใน โครงการ					

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ โครงการ อบจ.ชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
2. มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ					
3. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
4. มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ					
5. มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ					
6. มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันที่					

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการ โครงการ อบจ.ชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า โครงการ อบจ.ชลบุรี ร่วมใจห่วงใยประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

**ภาคผนวก**

**ง**

**กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม**

**แบบสอบถามความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางในการให้บริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการของ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ ( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 2. 21-30 ปี ( ) 3. 31-40 ปี  
( ) 4. 41-50 ปี ( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ( ) 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า  
( ) 5.ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ .....
4. อาชีพหลัก ( ) 1. รับราชการ ( ) 2. พนักงานองค์กรเอกชน  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
( ) 5. รับจ้าง ( ) 6. นักเรียน/นักศึกษา  
( ) 7. เกษตรกร ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ .....
5. สถานภาพสมรส ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. แยกกันอยู่ ( ) 4. หย่าร้าง/หม้าย
6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ( ) 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ( ) 2. 5,001- 10,000บาท  
( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท  
( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท
7. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)  
( ) 1. ก่อน 8.30 – 10.00 น. ( ) 2. 10.01 - 12.00 น.  
( ) 3. 12.01 – 14.00 น. ( ) 4. 14.01 – หลัง 16.30 น.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่แออัด					
3. มีการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มาขอรับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. มีป้ายแสดงสถานที่ตั้งหน่วยงานให้บริการต่างๆ ด้วยความชัดเจน มองเห็นได้โดยง่าย					
6. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจนเสร็จสิ้นภารกิจ					
7. บริการด้วยความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
8. มีการติดตามผลการให้บริการ เช่น แบบประเมินผล					
9. มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง					
10. มีหน่วยงานติดต่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ ทรียามรยาท และบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ					
2. เจ้าหน้าที่ สวมใส่เครื่องแต่งกาย มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ มีการเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การบริการ การให้ความช่วยเหลือ					
5. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ					
6. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
8. เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
9. เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันที่					
10. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. มีสถานที่จอดรถพอเพียง และมีความสะดวก ทั้งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ					
3. มีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความสะอาด					
4. มีที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม อย่างพอเพียง					
5. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ออกให้บริการ					
6. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ พอเพียงต่อการให้บริการ					
7. มีการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ					
8. มีการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
9. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ					
10. มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่างๆ ไว้บริการ					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล					
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน					
4. มีการแจ้งการให้บริการทางสื่อออนไลน์					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่					
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการ					

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีกฎ ระเบียบ และมาตรการการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
2. มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบสม่ำเสมอ					
3. มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
4. มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ					
5. มีความตระหนักต่อประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ					
6. มีความรับผิดชอบต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และรีบแก้ไขอย่างทันที่					



ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี