



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ศึกษาโดย คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” ซึ่งเป็นการประเมินผลการดำเนินงานโครงการงานบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 4 ภารกิจ/ งานบริการ ดังนี้

- 1) งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี
- 2) งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม
- 3) งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
- 4) งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่ คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

สารบัญ	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(8)
บทสรุปผู้บริหาร	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดความพึงพอใจ	6
แนวคิดการให้บริการ	9
แนวคิดการบริการประชาชน	10
แนวคิดการบริการสาธารณะ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	17
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวคิดการวิจัย	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
วิธีการศึกษา	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	47
วิธีการสร้างเครื่องมือ	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	52
ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	64
ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	76
ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิม พระเกียรติ ร.๙)	85
ตอนที่ 5 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	94
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
สรุปผลการวิจัย	96
อภิปรายผลการวิจัย	104
ข้อเสนอแนะ	106
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	119
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	120
ภาคผนวก ข. Frequency Table	137
ภาคผนวก ค. ภาพกิจกรรม	142

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงข้อมูลประเภทสินค้าเกษตรในจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562	24
2.2 แสดงปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562	25
2.3 แสดงข้อมูลการปศุสัตว์	26
2.4 แสดงข้อมูลอุตสาหกรรม	27
2.5 สถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานระดับสากลและระดับประเทศ	28
2.6 แสดงข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2562 - 2563	28
2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา	29
2.8 โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	30
2.9 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาล	30
2.10 ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติคดีอาญา	31
2.11 ข้อมูลสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์	31
2.12 แสดงข้อมูลการประปา	31
2.13 แสดงสถิติการประปาจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2563 (เดือนมกราคม – กรกฎาคม)	32
2.14 โครงการด้านพลังงานทดแทน ปี 2562	33
2.15 โครงการอนุรักษ์พลังงาน ปี 2562	33
2.16 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	40
3.1 แสดงจำนวนอัตราตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ	47
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ	52
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามอายุ	53
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	54
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่	56
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	57
4.7	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อขั้นตอนการให้บริการ	58
4.8	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อช่องทางการให้บริการ	59
4.9	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.10	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	61
4.11	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	62
4.12	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	63
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามเพศ	64
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามอายุ	65
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	66
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามอาชีพ	67
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่	68
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อขั้นตอนการให้บริการ	70
4.20	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อช่องทางการให้บริการ	71
4.21	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72
4.22	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	73
4.23	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ด้านงานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	74
4.24	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	75
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ	76
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามอายุ	77
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	78
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ	79
4.29	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อขั้นตอนการให้บริการ	80
4.30	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อช่องทางการให้บริการ	81
4.31	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82
4.32	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.33	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	84
4.34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) โดยจำแนกตามเพศ	85
4.35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) โดยจำแนกตามอายุ	86
4.36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	87
4.37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) โดยจำแนกตามอาชีพ	88
4.38	แสดงระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อขั้นตอนการให้บริการ	89
4.39	แสดงระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อช่องทางการให้บริการ	90
4.40	แสดงระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91
4.41	แสดงระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	92
4.42	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)	93
4.43	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	94

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนที่ท้องเที่ยวจังหวัดชลบุรี	22
2.2 การเปลี่ยนแปลงของจำนวนเรือประมงที่เข้าท่า และปริมาณสัตว์น้ำในแต่ละเดือน	25
2.3 การใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม	32
2.4 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า รายสาขา	33
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานการวิจัย	42
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	52
4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	53
4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	54
4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	55
4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่	56
4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	57
4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	64
4.8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	65
4.9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	66
4.10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	67
4.11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่	68
4.12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	69
4.13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	76
4.14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	77
4.15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	78
4.16 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	79
4.17 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	85

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
4.18	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	86
4.19	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	87
4.20	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	88
5.1	ผลการประเมินตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน	91
5.2	แนวทางการจัดทำนโยบายแต่ระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	106

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนน ที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนน เต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับ บริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.03 แยกตามงานบริการได้ ดังนี้ 1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ ชลบุรี ร้อยละ 96.12 2. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ร้อยละ 96.50 3. งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ร้อยละ 96.12 4. งานโครงการลานออกกำลังกาย กลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิม พระเกียรติ ร.๙) ร้อยละ 96.11

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่าง ๆ 4 งานบริการ คือ 1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี 2. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม 3. งานศูนย์เครื่องจักรกลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และ 4. งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ และได้นำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อจัดทำผลสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แต่ละงานบริการ

การให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี					
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.04	4.80	0.70	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางทางการให้บริการ	95.73	4.79	0.73	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.04	4.80	0.70	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.19	4.81	0.70	มากที่สุด	10
5. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	96.57	4.83	0.69	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	10
โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม					
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.73	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.03	4.80	0.71	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.26	4.81	0.69	มากที่สุด	10

การให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
5. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	96.06	4.80	0.71	มากที่สุด	10
การให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี					
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.40	4.82	0.69	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.89	4.79	0.73	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	10
โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)					
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.89	4.79	0.71	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.33	4.82	0.70	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.41	4.82	0.71	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	10

จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) สำหรับงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ 1 ได้แก่ งานบริการที่ 1 โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) อันดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) อันดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และอันดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการงานทั้ง 4 งาน ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน ระดับความพึงพอใจ

ต่อภารกิจงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ด้านงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.57 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมาด้านความมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกับการดูแลของโรงเรียนมีความเหมาะสม และความรู้ความสามารถของบุตรหลานของท่านที่ได้รับจากโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.71) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) คือ ครู/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการเรียนการสอน และครูมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญในการสอน จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ เข้าถึงและเข้าใจเด็ก ทำให้บุตรหลานได้รับความรู้ ความสุขจากการมาเรียน 2) โรงเรียนมีนโยบาย และความพร้อมในการตั้งรับต่อสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ได้อย่างน่าพอใจ 3) การจัดการเรียนการสอน และผลการประเมินคุณภาพประกันการศึกษาอยู่ในระดับดีมาก ส่งผลให้นักเรียนสามารถสอบแข่งขันเพื่อศึกษาต่อในโรงเรียนมัธยมประจำจังหวัดได้จำนวนมาก 4) คุณครูให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ปกครอง และเน้นการให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน และ 5) ส่งเสริมให้นักเรียนกล้าคิด กล้าแสดงออกในทางที่ถูกต้อง สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ 1) การจัดประเภทการแต่งกายตามเทศกาลมีความหลากหลาย ทำให้ผู้ปกครองจัดหาให้บุตรหลานได้ไม่ทันตามความต้องการ 2) สนามเด็กเล่น ห้องน้ำ และที่จอดรถไม่เพียงพอ 3) ควรสร้างทางเดินเชื่อมระหว่างตึกเพื่อช่วยกันแดดและกันฝน 4) ควรคัดเลือกบริษัทประกันอุบัติเหตุให้เหมาะสม และ 5) การจราจรติดขัดช่วงเวลาเข้าเรียน – เลิกเรียน และควรเพิ่มมาตรการความปลอดภัยในการรับ-ส่งนักเรียน

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน ระดับความพึงพอใจต่อภารกิจงานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกับการดูแลของโรงเรียนมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมาด้านครู/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการเรียนการสอน และความรู้ความสามารถของบุตรหลานของท่านที่ได้รับจากโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.72) คือ ครูมีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในการสอน จุดเด่นหรือข้อดี

ของงานบริการ คือ คุณครูใจดี มีความเป็นมิตร และบุคลากรของโรงเรียนมีความเอาใจใส่ และดูแลนักเรียนทุกคนเป็นอย่างดี สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ 1) นักเรียนบางคนบ้านอยู่ไกลจากโรงเรียนทำให้มาโรงเรียนสาย 2) จำนวนเครื่องเล่นไม่เพียงพอ

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) รองลงมาได้แก่ ต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และน้อยที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี คือ สำนักการช่างสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ ปัญหาเครื่องจักรกลบางชนิดใช้งานได้ไม่เต็มที่

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.33 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) รองลงมา ต่อขั้นตอนการให้บริการ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) และช่องทางการให้บริการ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) ($\bar{X} = 4.79$) (1) จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ ที่จอดรถภายในโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) มีจำนวนเพียงพอ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ 1) ระยะทางระหว่างห้องน้ำกับลานออกกำลังกายค่อนข้างไกล เพราะเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มาออกกำลังกายบริเวณด้านหลัง เช่น สนามบาสเกตบอล ลู่วิ่งรอบ ๆ สนามกีฬา ซึ่งปัจจุบันห้องน้ำเปิดให้บริการเฉพาะด้านหน้าเท่านั้น

และสกปรกมาก บางห้องน้ำไม่ไหล อ่างล้างหน้าและก๊อกน้ำมีสภาพชำรุด 2) สุนัขจรจัดถ่ายมูลทิ้งไว้ ทำให้สกปรกและส่งกลิ่นเหม็น

2) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ ของผู้เข้ารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม ได้ดังตาราง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
งานบริการที่ 1 โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ ชลบุรี	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	96.06	4.80	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 โครงการลานออกกำลังกาย กลางแจ้ง(สวนสาธารณะเฉลิม พระเกียรติ ร.๙)	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.81$) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ($\bar{X} = 4.81$) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ($\bar{X} = 4.81$) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.12 ร้อยละ 96.06 ร้อยละ 96.12 และร้อยละ 96.11

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{384.41}{4} \\
 &= 96.10 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรนำผลประเมินดังกล่าวข้างต้นมาดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาตามนโยบายแต่ละระดับ ดังนี้

1) นโยบายระดับองค์การ (Corporate Level Policy) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน จึงควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาการให้บริการ หรือพัฒนาของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจะเห็นได้ว่าในประเด็นเรื่องช่องทางการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมต่ำกว่าด้านอื่น แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม จึงแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้บริหารสามารถกำหนดนโยบายการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ อาทิ การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือแจ้งปัญหาข้อขัดข้องในการใช้บริการผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น โดยนโยบายดังกล่าวควรจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี ภายใต้การกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาการพัฒนาในแต่ละกิจกรรมย่อยที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดตามและประเมินผล และถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง ดังผลการวิจัยของ Landells and Albrecht (2017) ที่พบว่า พนักงานมีแนวโน้มจะปฏิบัติตามนโยบายขององค์การหากพนักงานได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการรับรู้นโยบายทั้งทางด้านบวกและด้านลบขององค์การอย่างสม่ำเสมอ และผลการวิจัยของ Kianto, Vanhala and Heilmann (2016) ที่พบว่า การรับรู้นโยบายขององค์การ และการมีความเชื่อมั่นในนโยบายดังกล่าวว่าเป็นสิ่งที่ดีส่งผลให้พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าได้ทำงานในองค์การที่ดี มีความพึงพอใจในงาน จึงมีแนวโน้มที่จะแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติมากกว่าพนักงานที่เห็นต่าง

2) นโยบายระดับธุรกิจ (Business Level Policy) หน่วยงานภายในต้องมีเป้าหมายในการพัฒนาร่วมกันกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อาทิ การจัดตั้งทีมประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร โดยอาจเป็นทีมข้ามสายงาน (Cross – Functional Team) ที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภายใต้การมีทักษะและความเชี่ยวชาญอันจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของชลธิชา ทิพย์ประทุม (2562) ที่พบว่า พนักงานที่รับรู้ว่ามีทักษะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อองค์การมีแนวโน้มที่จะเต็มใจช่วยเหลืองานขององค์การอย่างเต็มที่ มากกว่าพนักงานที่มีแต่ทักษะแต่ไม่ได้รับการยอมรับจากองค์การ

3) นโยบายระดับหน้าที่ (Functional Level Policy) เพื่อให้การดำเนินนโยบายตามข้อเสนอเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานทุกคนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน อาทิ หากได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในทีมประชาสัมพันธ์ และติดต่อสื่อสารที่จัดตั้งขึ้น ต้องเข้าใจว่าตนเองมีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ที่ต้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้น ทักษะในการกลั่นกรองข้อมูลจึงเป็นสิ่งจำเป็น รวมถึงมีหน้าที่มีการจัดการข้อมูล ขอร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เสนอต่อผู้บริหารพิจารณาเพื่อพิจารณาแก้ไขและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว เป็นต้น โดยผู้บริหารควรมอบหมายให้พนักงานจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อแสดงให้เห็นทิศทางการพัฒนาตนเองที่เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อประชาชน ดังผลการวิจัยของ Dhurupa, Surujlala and Kabongo (2016) ที่พบว่าพนักงานจะปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กร ตลอดจนมีความตั้งใจในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป ก็ต่อเมื่อพนักงานมีหัวหน้างานที่ดี มอบโอกาสการเจริญก้าวหน้า และสัมผัสได้ว่าโอกาสนั้นช่วยส่งเสริมให้ตนเองและองค์การพัฒนามากขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิรูประบบการบริหารราชการให้เป็นไปตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยมีกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือ การประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ออนไลน์. 2548)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 ซึ่งมีสาระที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด (3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (5) แบ่งสรรเงิน ซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล (7) คຸ້ມครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และ (9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็น อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

นอกจากนั้น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองที่ครอบคลุมทุก ๆ ด้านในงานบริการสาธารณะ เช่น การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การส่งเสริมการกีฬาจารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานทุกคนจึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ประชาชน ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี รวมทั้งต้องมีการประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการดำเนินงานบริการสาธารณะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภทงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ

- 1) งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี
- 2) งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม
- 3) งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
- 4) งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

2. ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้

2.1 โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ตั้งแต่ระดับอนุบาล 1 – ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 2,826 ราย โดยเทียบเคียงจากสัดส่วนนักเรียนต่อผู้ปกครอง 1:1 (ข้อมูลจำนวนนักเรียน ณ ปีการศึกษา 2563)

2.2 โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ตั้งแต่ระดับอนุบาล 1 – ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1,219 ราย โดยเทียบเคียงจากสัดส่วนนักเรียนต่อผู้ปกครอง 1:1 (ข้อมูลจำนวนนักเรียน ณ ปีการศึกษา 2563)

2.3 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นจำนวนที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

2.4 โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ซึ่งเป็นจำนวนที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

3. ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในจังหวัดชลบุรี แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี หมายถึง โรงเรียนที่เปิดการสอนตั้งแต่ระดับชั้นเตรียมอนุบาลถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม หมายถึง โรงเรียนที่เปิดการสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี หมายถึง งานที่ให้บริการเกี่ยวกับเครื่องจักรกล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สำนักการช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) หมายถึง งานที่ให้บริการเกี่ยวกับเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง ณ บริเวณสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ
3. ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีตรงตามความต้องการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดการบริการประชาชน
- 2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของ ความพึงพอใจ เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมาย ดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่าการที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 122) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการได้รับผลตอบแทนนั้น คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Kotler (2003 : 444) ได้อธิบายความหมายของ ความพึงพอใจในการทำงาน ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงความผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือ

บริการต่ำกว่า ความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจ และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ อาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตน พึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตาม ความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการ ในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง

สาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 160) กล่าวว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมา ซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและ สิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะยิ่ง สร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้ คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัท โดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และ มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี หนายความ วิศวกร หรือ สถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อ เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อ แบบปากต่อปากด้วยความชื่นชม จะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก ๆ เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการลูกค้าระยะยาว มีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้ มากกว่า เพราะสิ่งดี ๆ ในอดีตจะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่ และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการ ของเราแล้วจะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ ๆ ของคู่แข่งของเราน้อย

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหา กลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับ บริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็น ที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ทำให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจน ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไป องค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึง และจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขัน เพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. 2548)

2.2 แนวคิดการให้บริการ

ความหมายของการบริการ การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจญกร (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ
3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003 : 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้อง

สมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกในการให้บริการ

2.3 แนวคิดการบริการประชาชน

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการ มีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐ ไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่ม มากขึ้น ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่า เทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ การบริการไว้ ดังนี้

ปรีทรรศ ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ การให้บริการประชาชน ยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และ สัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และ รอยยิ้ม อันเป็นผลให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมาย ของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิด คุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลา ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และประการ สำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ 1) การแต่งกาย 2) การพูดจาและการใช้ น้ำเสียง 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก 4) วิธีการ/ ขั้นตอนการให้บริการ (กรมการปกครอง. 2547)

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่าง ๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากร อย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการ สภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มา รับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากมาย อาทิเช่น สร้างผล ประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อ

กับองค์การมีความพึงพอใจมาก ๆ ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. 2559)

1. ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมาย และมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

- 1.1 รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด
- 1.2 รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง
- 1.3 รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน
- 1.4 รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ
- 1.5 รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2. หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1 หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2 หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยรวม

ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคา ค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการ ต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการ ไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่ รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ โดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภทและต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบ ในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลาย ๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลัง ๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชน เพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

3.1 บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำ อันได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม

รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

- 3.1.1 บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
- 3.1.2 บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
- 3.1.3 บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
- 3.1.4 บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ
- 3.1.5 บริการสาธารณะทางด้านสังคม
- 3.1.6 บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
- 3.1.7 บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

3.2 บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 3.2.1 บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
- 3.2.2 บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม
- 3.2.3 บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา และวัฒนธรรม
- 3.2.4 บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

3.3 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชน สามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

3.3.1 การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจประชาชน ผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่าเป็นนิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de former) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่จะฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

3.3.2 การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชน ซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

4. ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความสุขของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตยให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมและสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริหารสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

4.1 การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารสาธารณะ

4.1.1 ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

4.1.2 การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

4.1.3 การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

4.1.4 การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถ

บริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

4.2 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวิธีการ ดังนี้

4.2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

4.2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

4.2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

4.2.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

4.2.5 การจัดทำบริการสาธารณะ โดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (ออนไลน์. 2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญ ซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่า มีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใด

จะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรที่จะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่า ภารกิจนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นอกจากนั้น ในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคตโครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่เป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้น ในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือ

หน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่า จะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงาน ร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้น ในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้อง พิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการ ส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบ บริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลาง เคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของการบริหาร หรือเป็น มาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่า ท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของ มาตรฐานนั้นอย่างไร

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็น เรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิ หลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

เอนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้ให้นิยามการปกครอง ท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจ การปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึงการที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้าน ความเจริญจำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมาก เกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อ

ความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม. 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

William V. Holloway (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม. 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม. 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้

โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ คือ การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ มีอำนาจที่อิสระต่อกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกของประเทศไทย หรือริมฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทย ประมาณเส้นรุ้งที่ 12 องศา 30 ลิปดา – 13 องศา 43 ลิปดาเหนือ และเส้นแวงที่ 100 องศา 45 ลิปดา – 101 องศา 45 ลิปดาตะวันออก ระยะทางจากกรุงเทพมหานครตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (ถนนสายบางนา – ตราด) รวมระยะทางประมาณ 81 กิโลเมตร นอกจากนี้ยังมีเส้นทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 หรือ MOTORWAY (กรุงเทพฯ – ชลบุรี) ระยะทาง 79 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาในการเดินทางประมาณ 45 นาที

จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ทั้งสิ้น 2,726,875 ไร่ (4,363 ตารางกิโลเมตร) คิดเป็นร้อยละ 0.85 ของพื้นที่ประเทศไทย (พื้นที่ของประเทศไทยประมาณ 320,696,875 ไร่ หรือ 513,115 ตารางกิโลเมตร)

ทิศเหนือ	ติดกับอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ทิศใต้	ติดกับอำเภอบ้านฉาง และอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
ทิศตะวันออก	ติดกับอำเภอสนมชัยเขต และอำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา
ทิศตะวันตก	ติดฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทย

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดชลบุรีมีการผสมผสานกันมากถึง 5 แบบ ทั้งที่ราบลูกคลื่นและเนินเขา ที่ราบชายฝั่งทะเล ที่ราบลุ่มแม่น้ำบางปะกง พื้นที่สูงชันและภูเขา รวมถึงเกาะน้อยใหญ่อีกมากมาย

ที่ราบลูกคลื่นและเนินเขาของจังหวัดชลบุรี พบได้ทางด้านตะวันออกของจังหวัดในเขตอำเภอบ้านบึง พนัสนิยม หนองใหญ่ ศรีราชา บางละมุง สัตหีบ และบ่อทอง พื้นที่นี้มีลักษณะสูง ๆ ต่ำ ๆ คล้ายลูกกระพรวน ปัจจุบันพื้นที่ส่วนใหญ่ถูกใช้ไปในการปลูกมันสำปะหลัง สำหรับที่ราบชายฝั่งทะเล พบตั้งแต่ปากแม่น้ำบางปะกงถึงอำเภอสัตหีบ เป็นที่ราบแคบ ๆ ชายฝั่งทะเล มีภูเขาลูกเล็ก ๆ สลับเป็นบางตอน ถัดมาคือ พื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำบางปะกง มีลำน้ำคลองหลวงยาว 130 กิโลเมตร ต้นน้ำอยู่ที่อำเภอบ่อทองและอำเภอบ้านบึง ผ่านพนัสนิคมไปบรรจบเป็นคลองพานทอง ไหลลงสู่แม่น้ำบางปะกง โดยดินตะกอนอันอุดมสมบูรณ์จากการพัดพาของแม่น้ำบางปะกงนี้เองได้ก่อให้เกิดที่ราบลุ่มเหมาะสมต่อการเกษตรกรรม ส่วนพื้นที่สูงชันและภูเขาเนิน อยู่ตอนกลางและด้านตะวันออกของจังหวัด ตั้งแต่อำเภอเมืองชลบุรี บ้านบึง ศรีราชา หนองใหญ่ และบ่อทอง ที่อำเภอศรีราชานั้นเป็นต้นน้ำของอ่างเก็บน้ำบางพระ แหล่งน้ำอุปโภคบริโภคหลักแห่งหนึ่งของชลบุรี

จังหวัดชลบุรีมีชายฝั่งทะเลยาวถึง 160 กิโลเมตร เว้าแหว่งคดโค้งสวยงาม เกิดเป็นหน้าผาหิน หาดทรายทอดยาว ป่าชายเลน ฯลฯ ซึ่งอ่าวหลายแหล่งสามารถพัฒนาไปเป็นท่าจอดเรือ กำบังคลื่นลมได้เป็นอย่างดี อาทิ ท่าจอดเรือรบที่อำเภอสัตหีบ เป็นต้น สำหรับเกาะสำคัญ ๆ มีอยู่ไม่น้อยกว่า 46 เกาะ เช่น เกาะสีชัง เกาะคางคาว เกาะรีน เกาะไผ่ เกาะลอย เกาะล้าน เกาะครก เกาะสาก เกาะขาม เกาะแสมสาร เกาะคราม ที่อยู่ในเขตทหารเรือของอำเภอสัตหีบ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์และอนุบาลเต่าทะเลที่หายากและใกล้สูญพันธุ์ของไทย เป็นต้น โดยเกาะเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นปราการธรรมชาติ ช่วยป้องกันคลื่นลม ทำให้ชลบุรีไม่ค่อยมีคลื่นขนาดใหญ่ ต่างจากจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด ซึ่งมักมีคลื่นใหญ่กว่า ด้วยเหตุนี้เองชายฝั่งของชลบุรี จึงเต็มไปด้วยท่าเรือประมง และเหมาะแก่การสร้างท่าจอดเรือพาณิชย์ขนาดใหญ่ อาทิ ท่าเรือแหลมฉบัง เป็นต้น

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดชลบุรีอยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุมที่พัดเวียนประจำฤดูกาล 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดปกคลุมในช่วงฤดูหนาว ตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งจะนำความเย็นมาสู่จังหวัด และคลื่นลมปานกลางกับมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดปกคลุมในช่วงฤดูฝนประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ทำให้ฝนตกชุกและคลื่นแรง

ลักษณะภูมิอากาศของจังหวัดชลบุรีโดยทั่วไป ฤดูร้อนไม่ร้อนจัด ฤดูหนาวอากาศไม่แห้งแล้งมาก มีฝนตกชุกสลับกับแห้งแล้ง บริเวณใกล้ภูเขาจะมีฝนตกมากกว่าบริเวณใกล้ชายทะเล ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุมเมืองร้อน แบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ

1. ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย และบริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่มีคุณสมบัติเย็นและแห้ง แผ่ลงมาปกคลุมประเทศไทยในช่วงนี้ แต่เนื่องจากจังหวัดชลบุรีอยู่ในละติจูดที่

ค่อนข้างต่ำ ไกลจากศูนย์กลางของบริเวณความกดอากาศสูง ทำให้อากาศหนาวเย็นที่แผ่ลงมาได้คลายความเย็นลงไป ประกอบกับจังหวัดชลบุรีมีชายฝั่งทะเล ทำให้อากาศไม่หนาวเย็นมากนัก

2. ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือสิ้นสุดลง คือ ประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ฤดูนี้จะมีลมฝ่ายใต้และลมตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุม โดยมีกำลังค่อนข้างแรงและสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม ในฤดูร้อนจังหวัดชลบุรีจะมีอากาศไม่ร้อนมากนัก เนื่องจากมีลมทะเลช่วยบรรเทาความร้อน แต่จะมีคลื่นลมค่อนข้างแรงในช่วงบ่ายและเย็น

3. ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่มรสุมตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุมประเทศไทย ซึ่งจะนำความชื้นจากทะเลอันดามันพัดผ่านอ่าวไทยเข้าสู่ภาคตะวันออก ในระยะเริ่มต้นของมรสุมจะปรากฏมีฝนฟ้าคะนอง ในเดือนมิถุนายน ฝนจะลดลงและเป็นช่วงฝนทิ้งช่วง เดือนที่มีฝนตกชุก คือ เดือนสิงหาคม กันยายน และ ตุลาคม โดยปริมาณฝนจะลดลงอย่างชัดเจน อีกครั้งประมาณเดือนพฤศจิกายน แสดงให้เห็นว่าฤดูฝนได้สิ้นสุดลง

1.4 เขตการปกครอง

จังหวัดชลบุรี แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 11 อำเภอ 92 ตำบล 687 หมู่บ้าน การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครแหลมฉบัง และเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 35 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 50 แห่ง และมีรูปแบบการปกครองพิเศษ 1 แห่ง คือ เมืองพัทยา แยกจากการปกครองของอำเภอบางละมุง เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ซึ่งมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว

อำเภอทั้ง 11 ของจังหวัดชลบุรี ได้แก่ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอพนัสนิคม อำเภอบ้านบึง อำเภอพานทอง อำเภอศรีราชา อำเภอบางละมุง อำเภอสัตหีบ อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบ่อทอง อำเภอเกาะสีชัง และอำเภอเกาะจันทร์

ตามข้อมูลจำนวนประชากรของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 จังหวัดชลบุรี มีประชากร 1,509,125 คน คิดเป็นอันดับที่ 10 ของประเทศ โดยแบ่งเป็นประชากรเพศชาย 696,038 คน และประชากรเพศหญิง 725,387 คน มีความหนาแน่นประชากรเฉลี่ย 345.89 คนต่อตารางกิโลเมตร ซึ่งมากเป็นอันดับที่ 10 ของประเทศ อำเภอที่มีจำนวนประชากรมากที่สุด และมีความหนาแน่นมากที่สุด คือ อำเภอเมืองชลบุรี มีประชากรอาศัยอยู่ 330,156 คน มีความหนาแน่น 1,442.98 คนต่อตารางกิโลเมตร ในขณะที่อำเภอที่มีประชากรน้อยที่สุด คือ อำเภอเกาะสีชัง มีประชากรอาศัยอยู่ 4,580 คน ส่วนอำเภอที่ประชากรเบาบางที่สุด คือ อำเภอหนองใหญ่ ซึ่งมีความหนาแน่นประชากรเฉลี่ย 59.44 คนต่อตารางกิโลเมตร

2. ระบบบริการพื้นฐาน

2.1 การคมนาคมขนส่ง

ชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีเส้นทางคมนาคมดีที่สุดในจังหวัดหนึ่งของประเทศ โดยมีระบบการคมนาคมขนส่งทั่วถึงและสะดวกในทุกด้าน ทั้งการขนส่งทางบก ทางเรือ และทางอากาศ รวมทั้งมีการขนส่งทางท่อ สำหรับสินค้าเหลว ได้แก่ น้ำมันและสารเคมี การคมนาคมและขนส่งของจังหวัดชลบุรีในปัจจุบันอาศัยทางบกเป็นหลัก นอกจากนั้นยังมีการขนส่งทางเรือและทางอากาศ ซึ่งสามารถพัฒนาศักยภาพให้เพิ่มขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

2.1.1 การขนส่งทางอากาศ

จังหวัดชลบุรีมีสนามบิน 2 แห่ง คือ สนามฝึกบินบางพระ และสนามบินอู่ตะเภา โดยสนามบินฝึกบินบางพระ ตั้งอยู่ในอำเภอสัตหิรา เป็นสนามบินซ้อมสำหรับเครื่องบินลำเล็ก จึงไม่ได้เปิดให้บริการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ทั่วไป

2.1.2 การขนส่งทางน้ำ

เนื่องจากจังหวัดชลบุรีมีสภาพภูมิศาสตร์เอื้ออำนวยต่อการขนส่งทางทะเล กล่าวคือ ด้านตะวันตกของจังหวัดเป็นชายฝั่งที่มีแนวยาวระยะทางหลายร้อยกิโลเมตร โดยหลายแห่งเป็นชายหาดที่งดงามและบางแห่งเหมาะจะเป็นท่าจอดเรือ ส่งผลให้ชายฝั่งทะเลของจังหวัดมีท่าเทียบเรือประมงและท่าเทียบเรือสินค้า ทั้งที่เป็นท่าเทียบเรือของเอกชน และท่าเทียบเรือพาณิชย์สำหรับขนส่งสินค้าไปต่างประเทศ รวมถึงการขนส่งสินค้าเลียบตามชายฝั่งทะเลตะวันออกเข้าสู่ท่าเรือกรุงเทพฯ

2.1.3 การขนส่งทางรถไฟ

การขนส่งทางรถไฟของจังหวัดชลบุรีอาศัยเส้นทางรถไฟสายตะวันออก โดยเริ่มต้นจากกรุงเทพฯ - ฉะเชิงเทรา - อำเภอสัตหิรา เมื่อรัฐบาลมีโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก การรถไฟแห่งประเทศไทยจึงดำเนินการก่อสร้างทางรถไฟสายนี้ขึ้น เพื่อรองรับการขนส่งสินค้าจากท่าเรือน้ำลึกสัตหีบ ท่าเรือน้ำลึกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และท่าเรือน้ำลึกนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

2.1.4 การขนส่งทางรถยนต์

การขนส่งทางรถยนต์ เป็นระบบการคมนาคมสำคัญที่สุดของจังหวัดชลบุรี และมีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบัน โครงข่ายนี้อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง โดยจังหวัดชลบุรีมีถนนที่สร้างเสร็จแล้วเป็นระยะทาง 745,497 กิโลเมตร เป็นทางหลวงแผ่นดินรวมระยะทาง 745,497 กิโลเมตร และระยะทางต่อ 2 ช่องจราจร คิดเป็นระยะทาง 1,191,408 กิโลเมตร

ระยะทางจากอำเภอเมืองชลบุรี ไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดชลบุรี

- | | |
|-------------|------------------------|
| 1. พนัสนิคม | ระยะทาง 26.28 กิโลเมตร |
| 2. บ้านบึง | ระยะทาง 10.03 กิโลเมตร |

3. พานทอง	ระยะทาง 23.48 กิโลเมตร
4. ศรีราชา	ระยะทาง 23.98 กิโลเมตร
5. บางละมุง	ระยะทาง 47.25 กิโลเมตร
6. สัตหีบ	ระยะทาง 85.85 กิโลเมตร
7. หนองใหญ่	ระยะทาง 53.45 กิโลเมตร
8. ปอทอง	ระยะทาง 59.16 กิโลเมตร
9. เกาะสีชัง	ระยะทาง 24.05 กิโลเมตร
10. เกาะจันทร์	ระยะทาง 49.65 กิโลเมตร

ระยะทางจากจังหวัดชลบุรี ไปยังจังหวัดใกล้เคียง

1. ฉะเชิงเทรา	ระยะทาง 43.00 กิโลเมตร
2. สมุทรปราการ	ระยะทาง 64.00 กิโลเมตร
3. ระยอง	ระยะทาง 98.00 กิโลเมตร
4. จันทบุรี	ระยะทาง 164.00 กิโลเมตร
5. ตราด	ระยะทาง 234.00 กิโลเมตร

3. ระบบเศรษฐกิจ

3.1 ประเภทสินค้าเกษตรในจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลประเภทสินค้าเกษตรในจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562

สินค้าเกษตร	เนื้อที่ เพาะปลูก (ไร่)	เนื้อที่เก็บ เกี่ยว(ไร่)	ผลผลิต(ตัน)	ผลผลิตต่อเนื้อที่ เพาะปลูก (กก./ไร่)	ผลผลิตต่อเนื้อ ที่เก็บเกี่ยว (กก./ไร่)
ปาล์มน้ำมัน		105,708	311,204		2,944
มะพร้าว		47,971	64,425		1,343
ยางพารา		204,924	43,649		213
ข้าวนาปี	67,287	65,349	33,137	492	507
ข้าวนาปรัง	39,363	39,090	26,462	672	677
ลำไย		384	395		1,029
มังคุด		594	284		478
ทุเรียน		216	156		722
เงาะ		32	22		688
ลองกอง		31	13		419

ที่มา : (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเกษตรจังหวัดชลบุรี. ออนไลน์. 2563)

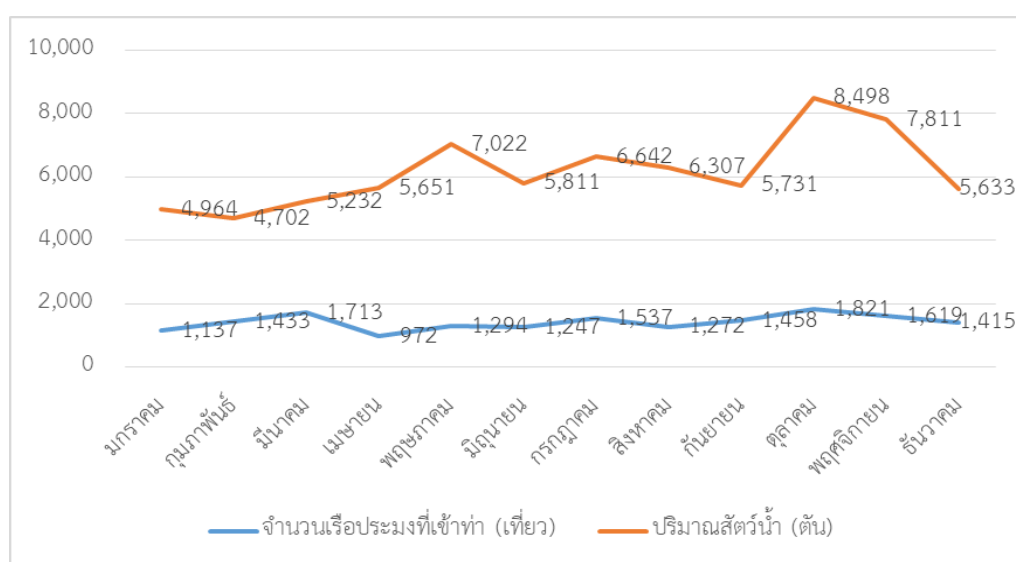
3.2 ปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562

ตารางที่ 2.2 แสดงปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562

เดือน	จำนวนเรือประมงที่เข้าทำ (เที่ยว)	ปริมาณสัตว์น้ำ (ตัน)
มกราคม	1,137	4,964
กุมภาพันธ์	1,433	4,702
มีนาคม	1,713	5,232
เมษายน	972	5,651
พฤษภาคม	1,294	7,022
มิถุนายน	1,247	5,811
กรกฎาคม	1,537	6,642
สิงหาคม	1,272	6,307
กันยายน	1,458	5,731
ตุลาคม	1,821	8,498
พฤศจิกายน	1,619	7,811
ธันวาคม	1,415	5,633
รวม	16,918	74,004

ที่มา : (กรมประมง. ออนไลน์. 2563)

จากตารางสามารถแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของจำนวนเรือประมงที่เข้าทำ และปริมาณสัตว์น้ำในแต่ละเดือน ดังกราฟด้านล่าง



ภาพที่ 2.2 การเปลี่ยนแปลงของจำนวนเรือประมงที่เข้าทำ และปริมาณสัตว์น้ำในแต่ละเดือน

ที่มา : คณะผู้วิจัย

3.3 ข้อมูลด้านปศุสัตว์ จำแนกเป็นรายอำเภอ พ.ศ. 2559

การเลี้ยงโค มีทั้งโคเนื้อ และโคนม อำเภอที่เลี้ยงมากที่สุด คือ อำเภอบางละมุง รองลงมา คือ อำเภอพนัสนิคม

การเลี้ยงสุกร จังหวัดชลบุรีเป็นแหล่งเลี้ยงสุกรที่สำคัญจังหวัดหนึ่ง มีผู้นิยมเลี้ยงกันมาก และเลี้ยงเป็นธุรกิจการค้า ส่วนใหญ่เป็นฟาร์มขนาดใหญ่และขนาดกลาง เพราะนอกจากเลี้ยงเพื่อการบริโภคภายในจังหวัดแล้ว ร้อยละ 80 ยังส่งไปจำหน่ายในตลาดกรุงเทพมหานคร

การเลี้ยงไก่เนื้อ ส่วนใหญ่จะเลี้ยงแบบประกันราคามากกว่าเลี้ยงแบบอิสระ เนื่องจากมีตลาดรองรับที่แน่นอน แต่ราคาประกันจะต่ำกว่าราคาตลาดประมาณกิโลกรัมละ 3 – 4 บาท การเลี้ยงแบบนี้ เกษตรกรจะต้องปลูกโรงเรือนและจัดหาอุปกรณ์การเลี้ยงเอง บริษัทจะจัดหาลูกไก่ อาหาร ยา และแนะนำด้านวิชาการแก่เกษตรกร เมื่อไก่โตได้ขนาด บริษัทจะมาจับไก่เอง แล้วหักต้นทุนที่บริษัทจัดหามาให้ ที่เหลือเป็นรายได้ของเกษตรกร

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลการปศุสัตว์

อำเภอ	โค	กระบือ	สุกร	แพะ	แกะ	ห่าน	ไก่	เป็ด
เมืองชลบุรี	234	671	1,538	52	-	4	17,654	37
พนัสนิคม	1,893	1,295	171,753	43	23	73	904,295	85,629
บ้านบึง	1,492	1,193	202,085	-	-	22	13,157,228	57,499
พานทอง	910	438	42,175	-	115	-	1,052,488	99,600
ศรีราชา	148	13	11,800	167	-	-	292,003	5
บางละมุง	4,849	90	1,380	1,728	407	127	1,221,381	3,934
สัตหีบ	1,662	137	348	41	63	-	31,857	161
หนองใหญ่	1,137	46	30,738	41	13	-	6,674,741	80,000
บ่อทอง	248	272	119,996	717	368	2	12,167,091	18,165
เกาะสีชัง	-	-	36	262	-	-	1,513	-
เกาะจันทร์	673	340	10,465	232	37	6	2,145,365	1,873
รวมทั้งสิ้น	13,246	4,495	592,314	3,283	1,026	234	26,665,616	346,906

ที่มา : (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ออนไลน์. 2563)

3.4 ข้อมูลด้านอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่ตั้งอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ของประเทศ ได้แก่ อุตสาหกรรมกลั่นน้ำมัน ขึ้นส่วนยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์เป็นศูนย์กลางทางค้า การลงทุน และธุรกิจบริการ รวมทั้งมีที่พักโรงแรมขนาดใหญ่ เหมาะแก่การจัดประชุมสัมมนาและให้บริการนักท่องเที่ยว มีท่าเรือขนาดใหญ่ที่สำคัญ คือ ท่าเรือแหลมฉบัง ทำให้มีโอกาสเป็นศูนย์กลาง

คมนาคม เพื่อการนำเข้าและส่งออกทางทะเลที่สำคัญ รวมทั้งเส้นทางเชื่อมโยงการขนส่งไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ มีสภาพภูมิศาสตร์ที่เหมาะสมและปลอดภัย เช่น ไม่อยู่ในเขตแผ่นดินไหวรุนแรง การเกิดคลื่นสึนามิ รวมทั้งไม่มีอุทกภัยและดินถล่มรุนแรง

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลอุตสาหกรรม

อำเภอ	จำนวนสถานประกอบการอุตสาหกรรม	จำนวนเงินทุน (ล้านบาท)	จำนวนคนงาน (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
เมืองชลบุรี	655	31,013.50	15,926	10,571	26,497
พนัสนิคม	331	15,797.00	8,214	6,291	14,505
บ้านบึง	692	81,156.80	24,162	18,105	42,267
พานทอง	246	10,428.70	5,692	4,762	10,454
ศรีราชา	703	226,030.80	29,201	28,234	57,435
บางละมุง	263	27,853.90	5,105	4,732	9,837
สัตหีบ	81	4,260.40	1,728	534	2,262
หนองใหญ่	77	14,249.50	4,599	6,689	11,288
บ่อทอง	82	4,794.90	2,247	1,807	4,054
เกาะสีชัง	3	452.20	32	-	32
เกาะจันทร์	55	3,725.20	2,081	1,180	3,261
รวมทั้งสิ้น	3,188	419,762.80	98,987	82,905	181,892

ที่มา : (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ออนไลน์. 2561)

โดยจากจำนวนสถานประกอบการอุตสาหกรรมดังตารางข้างต้น จังหวัดชลบุรีมีจำนวนสถานประกอบการอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานระดับสากลและระดับประเทศดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.5 สถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานระดับสากลและระดับประเทศ

มาตรฐาน	จำนวนโรงงานที่ได้รับการรับรอง (ราย)
จำนวนโรงงาน	1,292
ระบบจัดการคุณภาพ (ISO 14001)	13
ระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 50001)	-
ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001)	2
อุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry)	
ระยะที่ 3	136
ระยะที่ 4	6
ระยะที่ 5	0
โรงงานอุตสาหกรรมเชิงนิเทศ (Eco Factory)	1

ที่มา : (ศูนย์พัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเทศ. ออนไลน์. 2563)

3.5 สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2562 – 2563

ตารางที่ 2.6 แสดงข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2562 – 2563

รายการ	ปี/การเปลี่ยนแปลง	คน/ล้านบาท
อัตราการเข้าพัก	2563	23.14
	2562	74.21
	การเปลี่ยนแปลง (+/-)	-51.07
จำนวนผู้เข้าพัก (คน)	2563	371,657
	2562	1,100,855
	%การเปลี่ยนแปลง	-66.24
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนทั้งหมด (คน)	2563	460,470
	2562	1,287,916
	%การเปลี่ยนแปลง	-64.25
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนคนไทย (คน)	2563	447,880
	2562	558,973
	%การเปลี่ยนแปลง	- 19.87

	2563	12,590
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ (คน)	2562	728,943
	%การเปลี่ยนแปลง	- 98.27
	2563	2,120.04
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือน (ล้านบาท)	2562	13,661.2
	%การเปลี่ยนแปลง	- 84.48
	2563	1,956.04
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนคนไทย (ล้านบาท)	2562	3,151.90
	%การเปลี่ยนแปลง	-37.94
	2563	164.00
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ (ล้านบาท)	2562	10,509.29
	%การเปลี่ยนแปลง	-98.44

ที่มา : (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ออนไลน์. 2563).

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา โรงเรียน จำแนกตามสังกัด เป็นรายอำเภอ ปีการศึกษา 2563

ตารางที่ 2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา

อำเภอ	สังกัด				รวม
	สำนักงาน ศกค. การศึกษา ขั้นพื้นฐาน	สำนักบริหารงาน ศกค. ส่งเสริมการศึกษาเอกชน	กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น	อื่น ๆ	
เมืองชลบุรี	45	34	10	2	91
พนัสนิคม	51	3	6	1	61
บ้านบึง	38	9	5	-	52
พานทอง	25	2	1	-	28
ศรีราชา	40	18	7	2	67
บางละมุง	34	23	2	-	59
สัตหีบ	17	11	1	-	29
หนองใหญ่	13	1	1	-	15
บ่อทอง	27	2	4	-	33
เกาะสีชัง	1	-	1	-	2
เกาะจันทร์	17	2	-	-	19
รวมทั้งสิ้น	308	105	38	5	456

ที่มา : (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ออนไลน์. 2561)

ตารางที่ 2.8 โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ที่	สถานศึกษา	ระดับชั้นเปิดสอน	จำนวนนักเรียน	จำนวนห้องเรียน	หมายเหตุ
1	อนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	อ.1 – ป.6	2,700	68	
2	วัดเขาเชิงเทียนเทพาราม	อ.1 – ม.3	497	12	
3	ท่าข้ามพิทยาคม	อ.1 – ม.6	1,181	35	
4	หัวถนนวิทยา	ม.1 – ม.6	799	24	
5	วัดยุคลราษฎร์สามัคคี	อ.1 – ป.6	113	8	
6	ชุมชนวัดหนองค้อ	อ.1 – ม.6	2,167	51	
7	พลุดาหวงวิทยา	ม.1 – ม.6	1,408	34	
8	บ้านเขาชก ฯ	อ.1 – ม.3	558	19	
9	บ้านหนองใหญ่ ฯ	อ.1 – ม.3	430	15	
10	บ้านคลองมือไทร ฯ	อ.1 – ม.3	707	19	
11	สวนป่าเขาชะอางค์	อ.1 – ม.6	1,015	38	
รวมทั้งสิ้น			11,575	323	

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียนในสังกัด กองการศึกษา ฯ อบจ. ชลบุรี ณ วันที่ 24 พฤศจิกายน 2560

4.2 สาธารณสุข

ตารางที่ 2.9 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาล

อำเภอ	รพ.รัฐบาล	รพ.เอกชน	รพ.สต.	คลินิก
เมืองชลบุรี	4	5	17	314
พนัสนิคม	1	-	21	38
บ้านบึง	1	-	14	36
พานทอง	1	-	10	27
ศรีราชา	2	6	12	229
บางละมุง	2	3	14	299
สัตหีบ	1	-	6	44
หนองใหญ่	1	-	9	-
บ่อทอง	1	-	13	2
เกาะสีชัง	1	-	-	-
เกาะจันทร์	1	-	4	5
รวมทั้งสิ้น	16	14	120	994

4.3 อาชญากรรม สถิติคดีอาญาที่น่าสนใจ จำแนกตามประเภทความผิด พ.ศ. 2559

ตารางที่ 2.10 ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติคดีอาญา

ประเภทความผิด	รับแจ้ง (ราย)	จับกุม (ราย)
คดีเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ	676	510
คดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน	2,469	1,490
ฐานความผิดพิเศษ	230	188
คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	20,287	23,622

ที่มา : (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ออนไลน์. 2561)

4.4 ยาเสพติด รายงานข้อมูลสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์ (คดี พ.ร.บ. ยาเสพติด) เขต 2

ตารางที่ 2.11 ข้อมูลสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์

เรือนจำ	นักโทษเด็ดขาด		ผู้ต้องขัง		ผู้ต้องกักขัง		รวม	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
รจ.ก.ชลบุรี	3,358	-	-	-	5	-	3,363	-
รจ.พ.ชลบุรี	-	-	1,308	-	-	-	1,308	-
รจ.พ.พัทยา	1,963	328	516	101	2	1	2,481	430
ทส.ญ.ชลบุรี	-	604	-	141	-	1	-	746

ที่มา : (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ออนไลน์. 2561)

5. ด้านสาธารณสุข

5.1 การประปา

5.1.1 ที่ทำการประปาของการประปาสวนภูมิภาค เขต 1 ในจังหวัดชลบุรี มีอยู่ 6

แห่ง

ตารางที่ 2.12 แสดงข้อมูลการประปา

สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ	กำลังผลิต ที่ใช้งาน	ปริมาณน้ำผลิต	ปริมาณน้ำ ผลิตจ่าย	ปริมาณน้ำ จำหน่าย
	(ราย)	(ลบ.ม./วัน)	(ลบ.ม./เดือน)	(ลบ.ม./เดือน)	(ลบ.ม./เดือน)
ชลบุรี (ชั้นพิเศษ)	124,142	120,000	4,390,322	4,368,809	3,321,060
พัทยา (ชั้นพิเศษ)	91,916	240,480	5,477,397	5,394,099	4,234,830
พนัสนิคม	36,672	39,120	1,252,972	1,161,335	973,804
บ้านบึง	24,508	23,280	885,506	671,108	591,907
ศรีราชา	45,910	81,000	1,642,916	1,603,686	1,288,999
แหลมฉบัง	53,151	49,420	2,166,720	1,915,749	1,662,051

ที่มา : (การประปาสวนภูมิภาค. ออนไลน์. 2563)

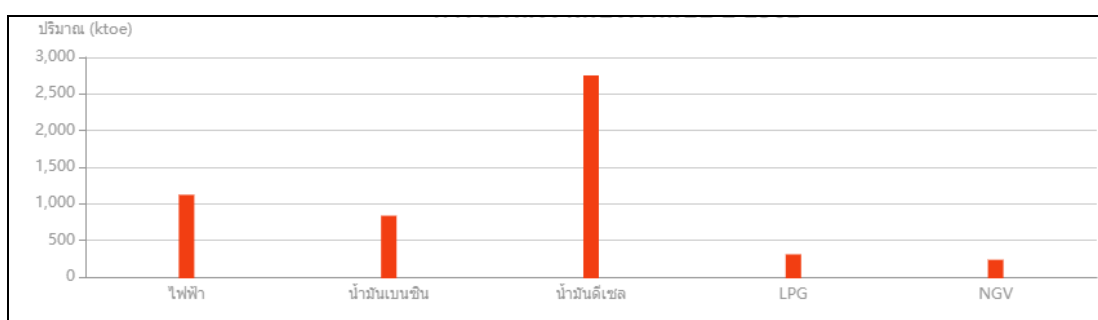
5.1.2 สถิติการประปาจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2563

ตารางที่ 2.13 แสดงสถิติการประปาจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2563 (เดือนมกราคม – กรกฎาคม)

เดือน	จำนวนผู้ใช้น้ำ (คน)	กำลังผลิต ที่ใช้งาน (ลบ.ม./วัน)	ปริมาณน้ำผลิต (ลบ.ม.)	ปริมาณน้ำ ผลิตจ่าย (ลบ.ม.)	ปริมาณน้ำ จำหน่าย (ลบ.ม.)
กรกฎาคม	412,503	22,952	17,284,713	15,774,357	11,552,281
มิถุนายน	411,222	22,656	16,245,424	14,969,464	11,742,819
พฤษภาคม	409,643	21,546	17,350,164	15,836,384	12,137,889
เมษายน	408,534	22,986	16,845,902	16,056,900	13,259,037
มีนาคม	406,945	23,577	17,997,018	16,870,328	12,794,237
กุมภาพันธ์	405,398	24,881	17,489,059	16,852,548	13,391,892
มกราคม	403,721	25,277	18,519,957	17,959,200	13,696,494

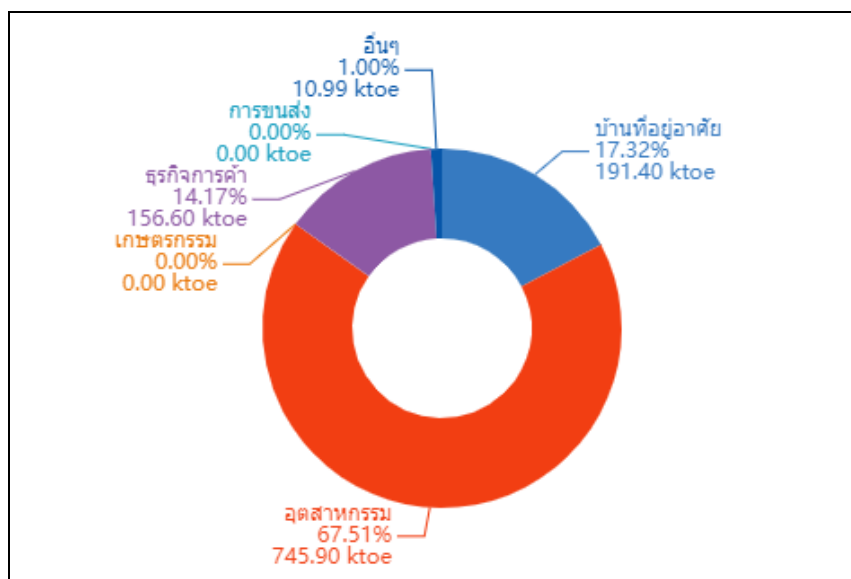
ที่มา : (การประปาส่วนภูมิภาค. ออนไลน์. 2563)

5.2 การใช้พลังงานเชิงพาณิชย์ของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562



ภาพที่ 2.3 การใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม

ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2563)



ภาพที่ 2.4 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า รายสาขา

ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2563)

ตารางที่ 2.14 โครงการด้านพลังงานทดแทน ปี 2562

โครงการด้านพลังงานทดแทน	จำนวนโครงการ	ปริมาณการใช้พลังงาน (toe/ปี)
โครงการเชื้อเพลิงชีวมวลทดแทน	3	0.9879746236
การใช้ก๊าซหุงต้ม (LPG)		
โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	4	170.438405454
โครงการผลิตก๊าซชีวภาพ	2	2.3394815574
โครงการอบแห้งพลังงานแสงอาทิตย์	2	2.4511173185
รวม	11	176.2169789535

ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2563)

ตารางที่ 2.15 โครงการอนุรักษ์พลังงาน ปี 2562

โครงการอนุรักษ์พลังงาน	จำนวนโครงการ	ปริมาณการใช้พลังงาน (toe/ปี)
โครงการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า	1	0.1491336048
โครงการลดการใช้พลังงานก๊าซหุงต้ม	2	0.0428056056
รวม	3	0.1919392104

ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2563)

นโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรหลักในการประสานความร่วมมือภาคีทุกภาคส่วน สู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวครบวงจร ที่ได้มาตรฐานสากล และพัฒนาเศรษฐกิจ การศึกษา กีฬา สุขภาพ สิ่งแวดล้อม แบบบูรณาการโดยท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญเพื่อขับเคลื่อนสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน”

พันธกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาในภาพรวมไว้ ดังนี้

1. เสริมสร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
2. ส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน
3. ส่งเสริมการจัดการศึกษา การให้บริการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง
4. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน
5. สนับสนุนช่วยเหลือให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน แก้ปัญหาสังคม ยาเสพติดและโรคเอดส์
6. เสริมสร้างความร่วมมือในการกำจัดขยะมูลฝอยแบบบูรณาการ และการจัดระบบบำบัดน้ำเสีย
7. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรม รวมทั้งช่องทางในการขยายตัวทางการค้า การท่องเที่ยวและกีฬา

กลยุทธ์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมไว้ ดังนี้

1. ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดชลบุรีให้มีการขยายตัวอย่างเพียงพอต่อการสร้างงานและสร้างรายได้ รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่ายชุมชนให้เกิดการเชื่อมโยงพัฒนาชนบทและเมืองอย่างยั่งยืน สามารถพึ่งตนเองได้
2. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างคุณค่าที่ดีในสังคมไทยบนพื้นฐานของการอนุรักษ์ วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของความเป็นไทย สามารถสร้างคนให้เป็นคนดี คนเก่ง ถึงพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม และมีระเบียบวินัย
3. เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของคนทุกคนให้มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์แข็งแรง มีกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างระบบคุ้มครองความมั่นคงทางสังคม รวมทั้งให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
4. เพื่อพัฒนาการศึกษาของเยาวชนในจังหวัดชลบุรีให้ก้าวหน้า ทันสมัย เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน

5. เพื่อสนับสนุนการใช้ประโยชน์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพื่อให้คนและธรรมชาติอยู่ด้วยกันอย่างสมดุลและยั่งยืน

6. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นบุคลากรยุคใหม่ สามารถนำพาองค์กรไปสู่องค์กรยุคใหม่ และสามารถบริหารจัดการองค์กรด้วยระบบการบริหารสมัยใหม่ได้เป็นอย่างดี

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2559 – 2564)

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬา
 - 1.1 พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรีให้ได้มาตรฐานสากล
 - 1.2 พัฒนาการให้บริการการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสากลสำหรับเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในประเทศและนานาชาติ
 - 1.3 ส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีวัฒนธรรมของท้องถิ่น
 - 1.4 สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาสู่ระดับนานาชาติ
 - 1.5 ส่งเสริมพัฒนากีฬาสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำไปสู่กีฬาเพื่อการอาชีพได้
 - 1.6 ส่งเสริมพัฒนากีฬาและสนามกีฬาสำหรับรองรับกีฬาขั้นพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายคมนาคมขนส่ง
 - 2.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายคมนาคมขนส่ง
 - 2.2 พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค
 - 2.3 พัฒนาระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง
 - 2.4 พัฒนาระบบทางระบายน้ำ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
 - 3.1 ส่งเสริมพัฒนาสถาบันการเกษตรให้เข้มแข็งยั่งยืน
 - 3.2 ส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานสากล
 - 3.3 เสริมสร้างภูมิปัญญาท้องถิ่นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับเป็นแหล่งการเรียนรู้และการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน
 - 3.4 ส่งเสริมและเพิ่มโอกาสการมีงานทำและมีรายได้เพิ่ม

3.5 ส่งเสริมคุณภาพสินค้า ผลิตภัณฑ์ และความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นสู่ภูมิภาคและระดับสากล

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพชีวิต

4.1 พัฒนาอาคารสถานที่สำหรับการจัดการศึกษา

4.2 พัฒนาวັสดุ ครุภัณฑ์ทางการศึกษา

4.3 พัฒนาระบบการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

4.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรต่าง ๆ ในการอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปะ วัฒนธรรม

ประเพณีและศาสนา

4.5 ส่งเสริมการจัดการศึกษา การให้บริการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงเท่าเทียมและมีคุณภาพ

4.6 ขยายและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้สู่ชุมชนและท้องถิ่น

4.7 สนับสนุนและพัฒนาสถานพยาบาล

4.8 สนับสนุนและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่จำเป็น

4.9 พัฒนาระบบการให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนให้ทั่วถึง

4.10 การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

5. ยุทธศาสตร์การจัดการสิ่งแวดล้อม

5.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

5.2 พัฒนาและวางระบบชุมชนเมืองและชนบท

5.3 พัฒนาพื้นที่สีเขียวสำหรับเป็นปอดของประชาชนให้ยั่งยืน

5.4 สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการร่วมกันกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ยุทธศาสตร์การบริการจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

6.1 เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเพื่อการพึ่งพาตนเองทางสังคมตามระบอบประชาธิปไตย

6.2 ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ ความเข้าใจ มีจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมทางการเมือง

6.3 ส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ

6.4 ส่งเสริมการบริหารเชิงรุก โดยเน้นการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

6.5 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐไปสู่องค์กรยุคใหม่

6.6 ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนางานด้านการบริการ

6.7 พัฒนาศักยภาพบุคลากร และระบบข้อมูลเพื่อการทำงานสู่มีอาชีพภายใต้
องค์กรแห่งการเรียนรู้

7. ยุทธศาสตร์การป้องกันปราบปรามและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด การรักษาความปลอดภัย
ในชีวิตและทรัพย์สิน

7.1 รณรงค์สร้างจิตสำนึกให้สถาบันครอบครัวเข้มแข็ง เสริมสร้างความอบอุ่นให้
ครอบครัว

7.2 รณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงโทษและพิษภัยของยาเสพติด ถึงวิธีการบำบัด
รักษา

7.3 พัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้เข้มแข็ง โดยผู้นำท้องถิ่นให้ความสำคัญ
ในการป้องกัน

7.4 ส่งเสริมการพัฒนารูปแบบการป้องกันปราบปรามแก้ไขปัญหายาเสพติดในเชิง
รุกและบูรณาการให้ทั่วถึง และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

7.5 ส่งเสริมสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่น ในการให้บริการต่อ
ประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน
ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่า
ร้อยละ มีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ
มากที่สุด ใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ
ประชาชน” “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” และ “การเกิดประโยชน์สุขของ
ประชาชน” 2) ความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้
บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ
ความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมาก และหากเทียบกับค่า
ร้อยละ มีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุด

ใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชน เขตอำเภอท่าชนะ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม และด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/ สถานที่ ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และด้านผลจากการให้บริการ ตามลำดับ

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก

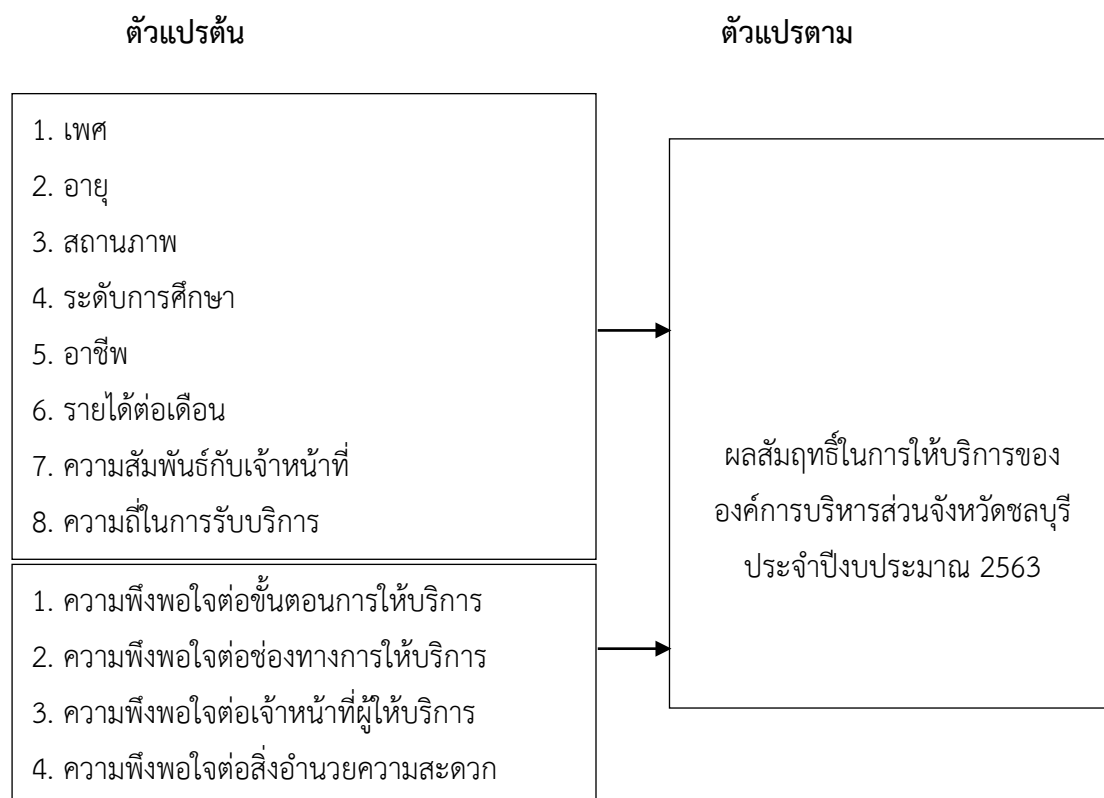
ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่า ร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2.16 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง					
	ล้านนา	สุกัญญา	ชนะดา	สมบัติ	รัฐกิจ	ปิยะ
ต่อขั้นตอนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓		
ต่อช่องทางการให้บริการ		✓				
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓		
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		✓	✓	✓		
ต่อคุณภาพการให้บริการ	✓			✓	✓	
ต่อการจัดระเบียบ					✓	✓
ต่อศิลปวัฒนธรรม					✓	✓
ต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิต					✓	
ต่อการบริหารจัดการ					✓	✓
ต่อโครงสร้างพื้นฐาน					✓	✓

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้

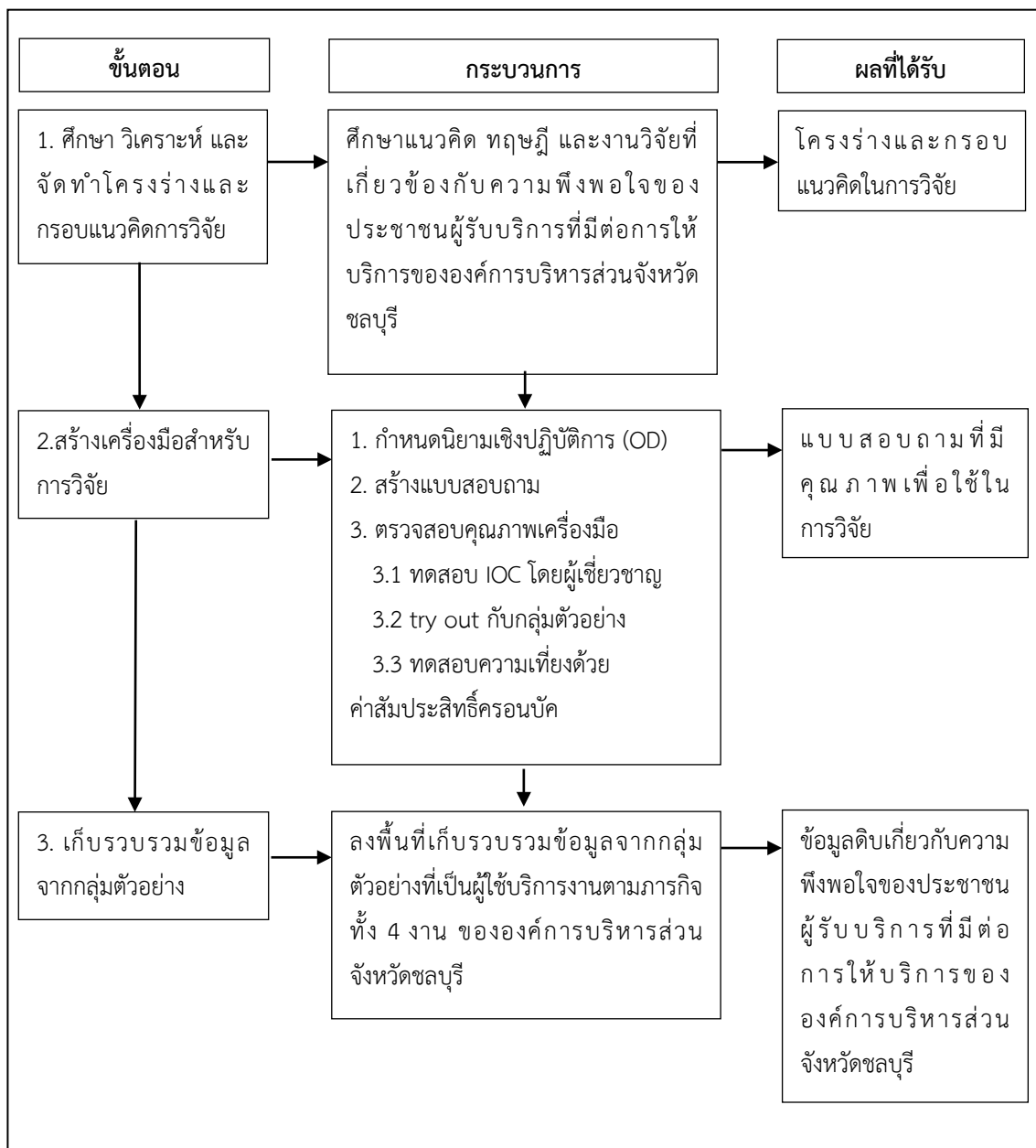


ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

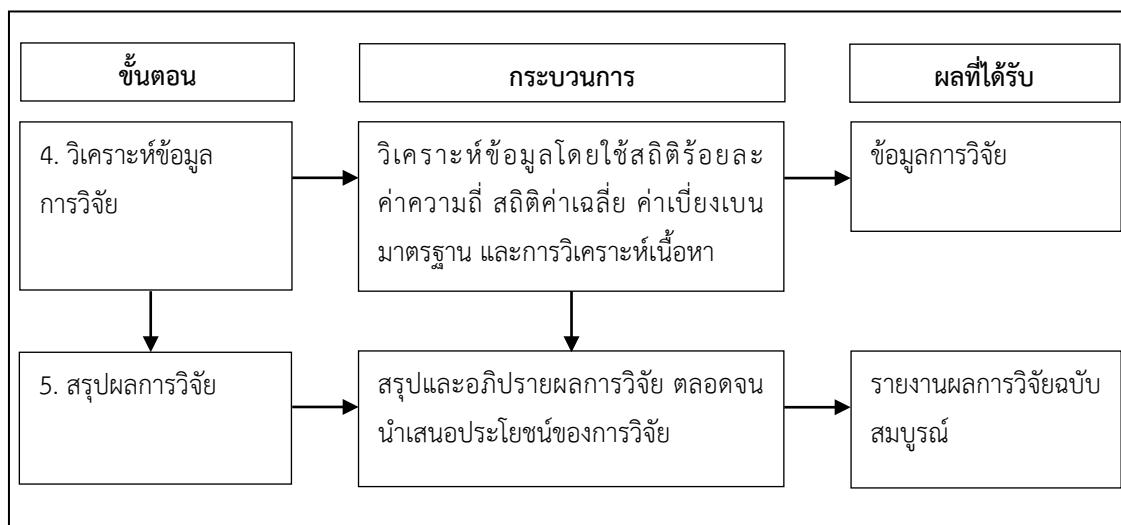
บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้



(ต่อ)



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การวิจัยศึกษา (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดในการแสดงข้อคิดเห็น

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี แยกตามภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามานะ (Yamane, T. 1967) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร
 e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)
 ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการ
 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของคอคแรน (Cochran. 1977) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10
 มีค่า $Z = 1.65$
 e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)
 ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.10 ภายใต้
 ความเชื่อมั่น 90%

งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียน
 โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ตั้งแต่ระดับอนุบาล 1 – ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 2,826 ราย
 โดยเทียบเคียงจากสัดส่วนนักเรียนต่อผู้ปกครอง 1:1 (ข้อมูลจำนวนนักเรียน ณ ปีการศึกษา 2561)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{array}{llll} \text{สูตร} & n & = & \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\ & & & \frac{2,826}{(1 + (2,826 * 0.05^2))} \\ \text{แทนค่า} & n & = & 353 \\ & n & \approx & 353 \end{array}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร
 e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะ
 กำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี อย่างน้อยจำนวน 353 ชุด
 จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 353 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ
 100%

งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคมตั้งแต่ระดับอนุบาล 1 – ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1,219 ราย โดยเทียบเคียงจากสัดส่วนนักเรียนต่อผู้ปกครอง 1:1 (ข้อมูลจำนวนนักเรียน ณ ปีการศึกษา 2563)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1,219}{(1 + (1,219 * 0.05^2))} \\ n &= 301 \\ n &\approx 300 \end{aligned}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างงานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม อย่างน้อยจำนวน 300 ชุด จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 297 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 99%

งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นจำนวนที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{Z^2}{(4e^2)} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1.65^2}{(4 * 0.05^2)} \\ n &= 272.25 \\ n &\approx 272 \end{aligned}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10

มีค่า $Z = 1.65$

e คือ ระบบความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.10 ภายใต้ความเชื่อมั่น 90%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างงานงานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างน้อยจำนวน 272 ชุด โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 150 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 55% ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี เพราะมีอัตราการตอบกลับมากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป

งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ซึ่งเป็นจำนวนที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

สูตร	n	=	$\frac{Z^2}{(4e^2)}$
แทนค่า	n	=	$\frac{1.65^2}{(4 * 0.05^2)}$
	n	=	272.25
	n	$\approx$	400

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10

มีค่า $Z = 1.65$

e คือ ระบบความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.10 ภายใต้ความเชื่อมั่น 90%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างงานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) อย่างน้อยจำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 400 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100% เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก จึงเป็นประโยชน์ต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมานประชากร

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ สามารถสรุปอัตราการตอบกลับดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนอัตราตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	กลุ่มตัวอย่าง	อัตรา ตอบกลับ
1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	353	100%
2. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	297	99%
3. งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	150	55%
4. งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)	400	100%
รวม	1,200	-

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และความถี่ในการรับบริการ

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตามภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กำหนด 4 ภารกิจ

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.4 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด

3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว คำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ซึ่งพบว่าทุกข้อมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 จึงถือว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และมีความเหมาะสมสำหรับนำไปสอบถามได้ คณะผู้วิจัยจึงได้และปรับแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดสอบความเชื่อมั่น

4. การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือจากการทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้ที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์แอลฟามากกว่า 0.75 ขึ้นไป จึงถือว่ายอมรับและสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจริงได้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน พ.ศ. 2563 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนเพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคล รวมถึงเอกสาร เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และความถี่ในการรับบริการ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

3. หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

4. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะทำการแปลค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 1,200 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็น แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ดังนี้ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี จำนวน 353 คน 2) ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม จำนวน 297 คน 3) ระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 150 คน 4) ระดับความพึงพอใจต่องานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) จำนวน 400 คน ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทํารวจได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี
2. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม
3. งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
4. งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

ตอนที่ 5 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

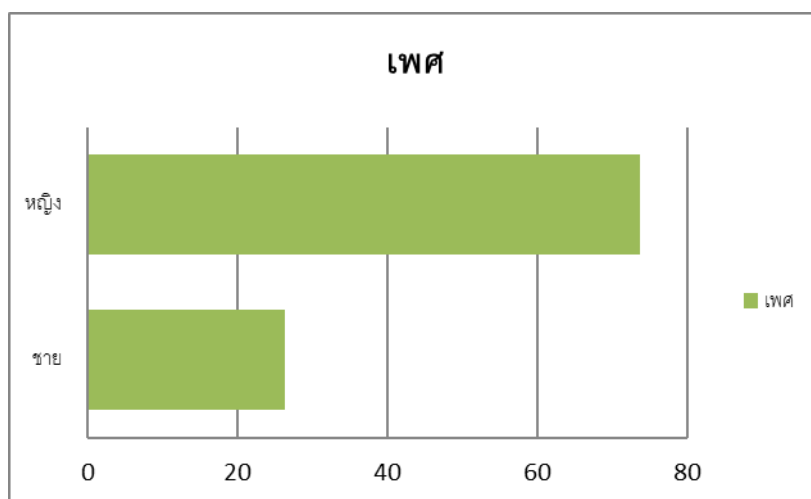
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	93	26.35
หญิง	260	73.65
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 73.65 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.35



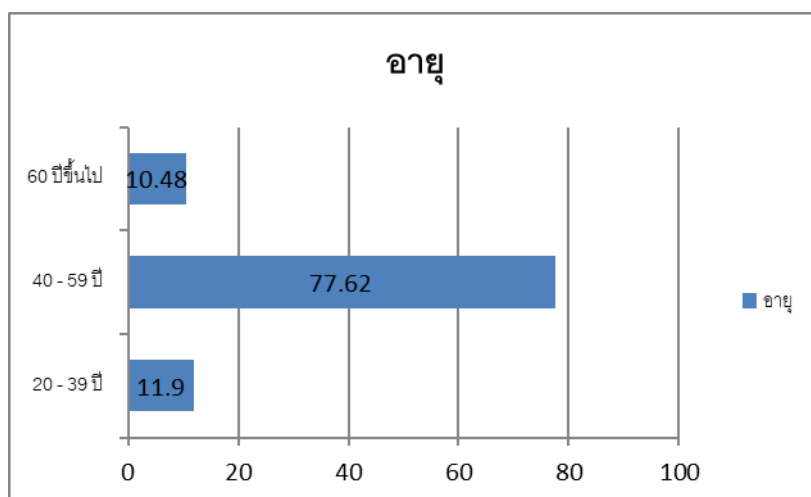
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 39 ปี	42	11.90
40 - 59 ปี	274	77.62
60 ปีขึ้นไป	37	10.48
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 77.62 รองลงมาคืออายุ 20-39 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90



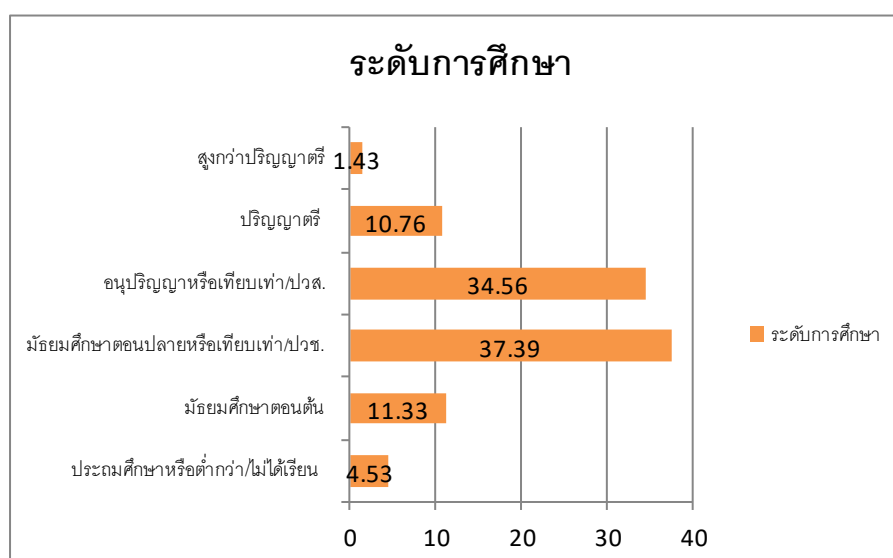
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	16	4.53
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	11.33
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	132	37.39
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	122	34.56
ปริญญาตรี	38	10.76
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.43
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.39 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.56



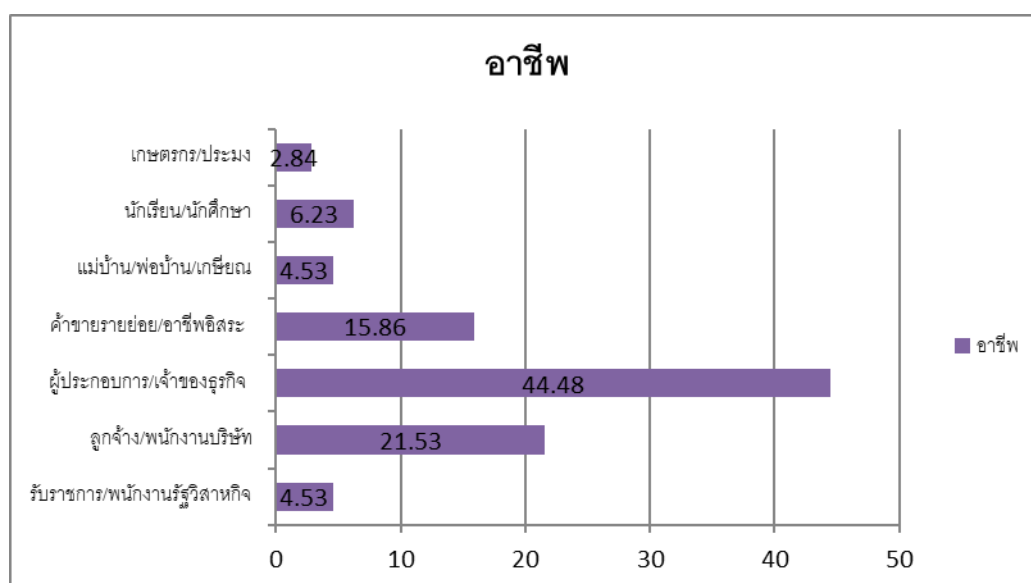
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	4.53
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	76	21.53
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	157	44.48
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	56	15.86
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.53
เกษตรกร/ประมง	22	6.23
อื่นๆ	10	2.84
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 44.48 รองลงมาคือผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.53



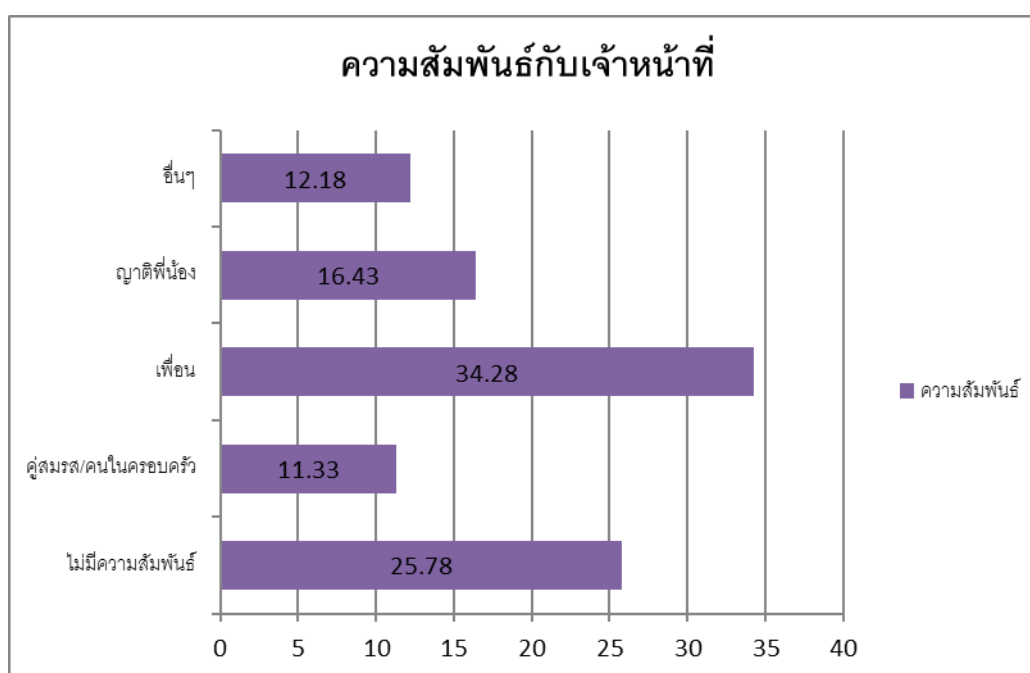
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีความสัมพันธ์	91	25.78
คู่สมรส/คนในครอบครัว	40	11.33
เพื่อน	121	34.28
ญาติพี่น้อง	58	16.43
อื่นๆ	43	12.18
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ คือ เพื่อน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.28 รองลงมาคือไม่มีความสัมพันธ์ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.78



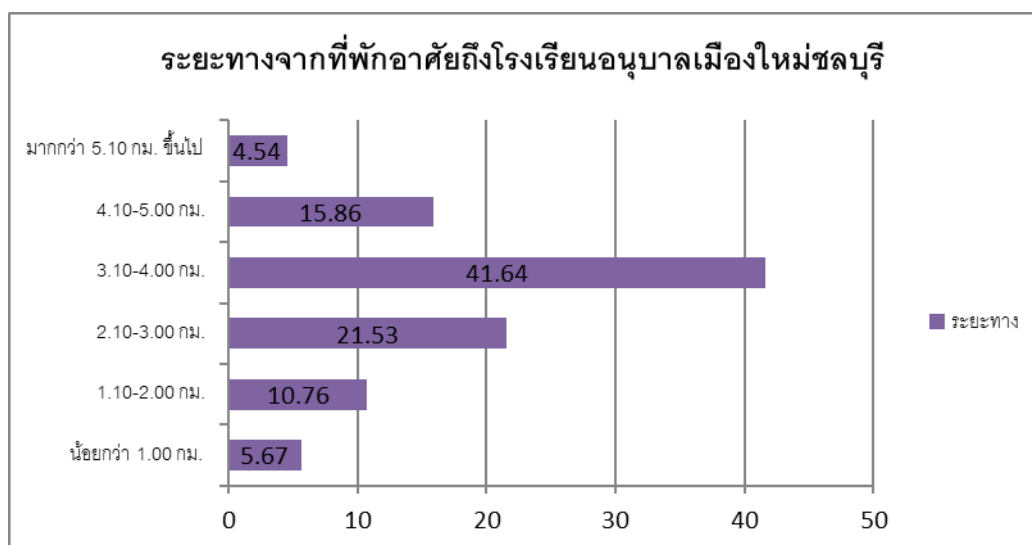
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โดยจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1.00 กม.	20	5.67
1.10 – 2.00 กม.	38	10.76
2.10-3.00 กม.	76	21.53
3.10 – 4.00 กม.	147	41.64
4.10-5.00 กม.	56	15.86
มากกว่า 5.10 กม. ขึ้นไป	16	4.54
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ส่วนใหญ่มีระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี 3.10-4.00 กม. จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.64 รองลงมาคือ 2.10-3.00 กม. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.53



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

1.7 ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.08	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	3
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เอกสารใบประกาศ	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	4
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.80	4.79	0.75	มากที่สุด	2
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	5
2.5 มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.73	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.04	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	6
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบและสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.19	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.19 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
5. ต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี					
5.1 ครู/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการเรียนการสอน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
5.2 ครูมีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในการสอน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความเหมาะสม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
5.4 ความมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกับการดูแลของโรงเรียนมีความเหมาะสม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
5.5 ความรู้ความสามารถของบุตรหลานของท่านที่ได้รับจากโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.57	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ต่องานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.57 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.12 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อภารกิจงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.08	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.73	4.79	0.73	มากที่สุด	5
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.04	4.80	0.70	มากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.19	4.81	0.70	มากที่สุด	2
5. ต่อภารกิจงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	96.57	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อภารกิจงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ภารกิจงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.57 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

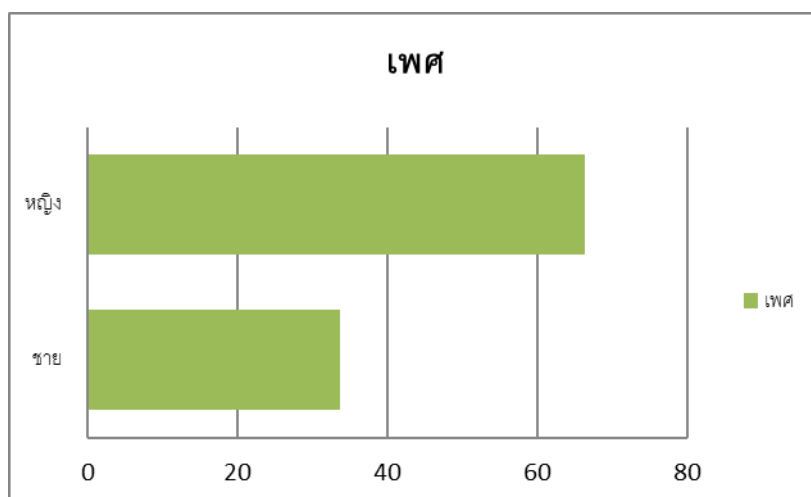
ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	100	33.67
หญิง	197	66.33
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 66.33 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.67



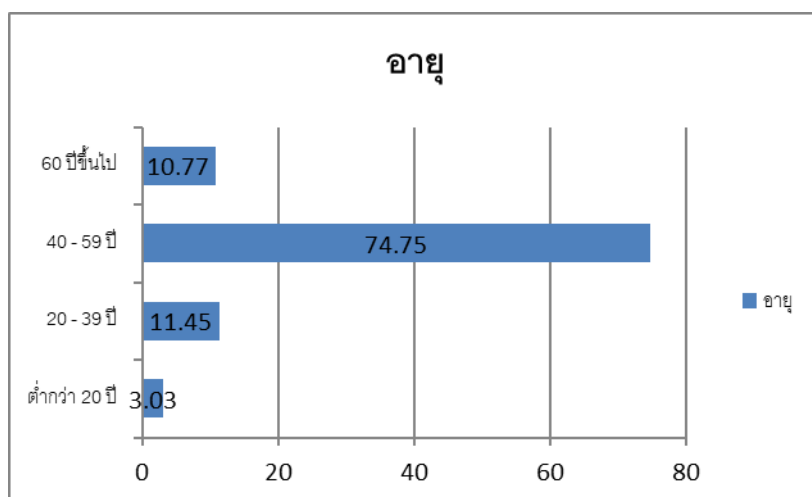
ภาพที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	3.03
20 - 39 ปี	34	11.45
40 - 59 ปี	222	74.75
60 ปีขึ้นไป	32	10.77
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 74.75 รองลงมา คืออายุระหว่าง 20-39 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45



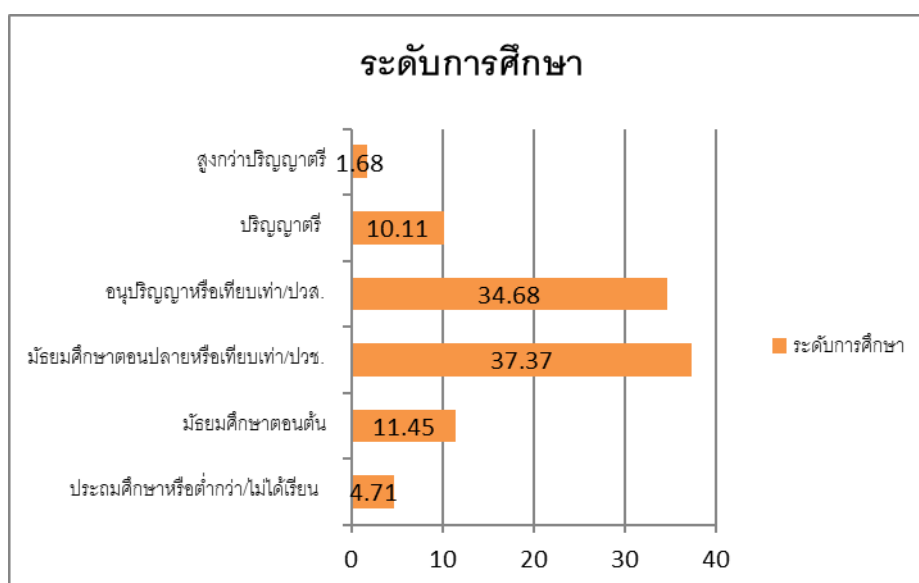
ภาพที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	14	4.71
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	11.45
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	111	37.37
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	103	34.68
ปริญญาตรี	30	10.11
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.68
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.37 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.68



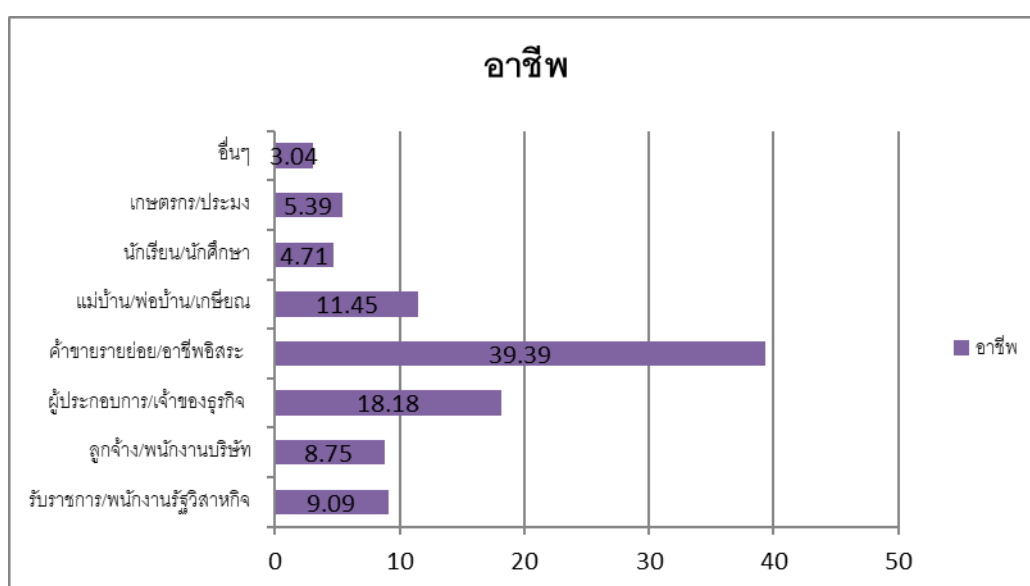
ภาพที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

2.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	9.09
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	8.75
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	54	18.18
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	117	39.39
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	34	11.45
นักเรียน/นักศึกษา	14	4.71
เกษตรกร/ประมง	16	5.39
อื่นๆ	9	3.04
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 รองลงมาคือผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18



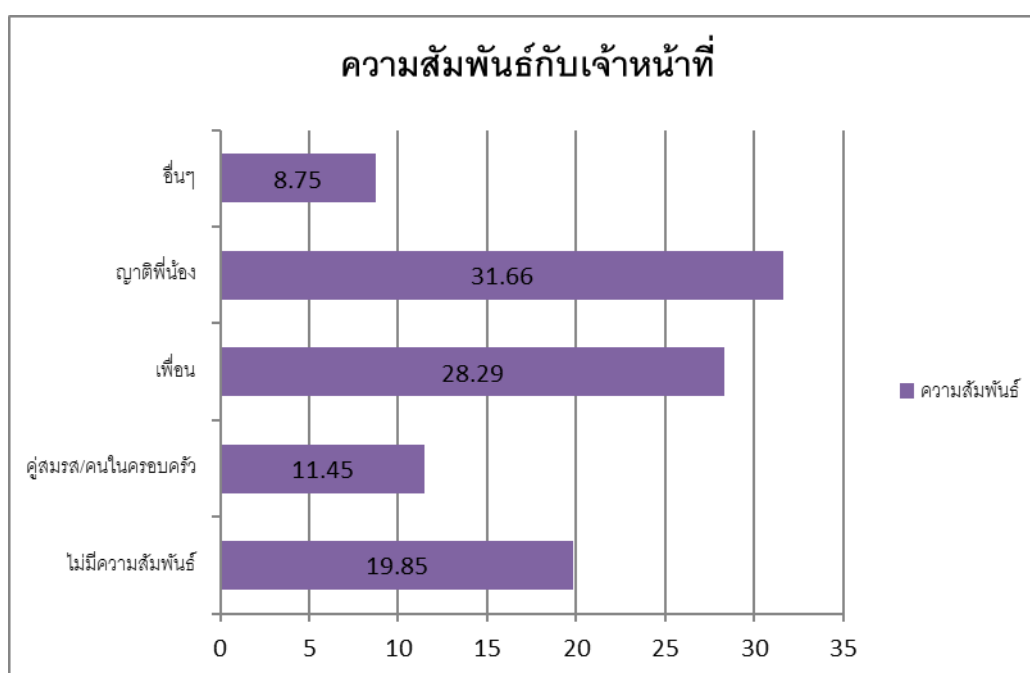
ภาพที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

2.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีความสัมพันธ์	59	19.85
คู่สมรส/คนในครอบครัว	34	11.45
เพื่อน	84	28.29
ญาติพี่น้อง	94	31.66
อื่นๆ	26	8.75
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ คือ ญาติพี่น้อง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.66 รองลงมาคือเพื่อน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29



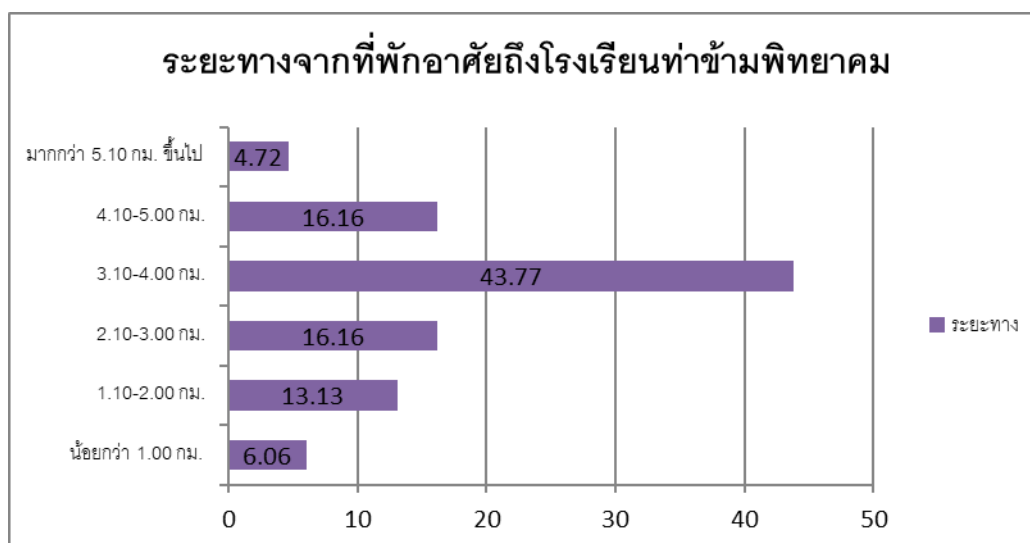
ภาพที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

2.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม โดยจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

ระยะทางจากที่พักอาศัย ถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1.00 กม.	18	6.06
1.10 – 2.00 กม.	39	13.13
2.10-3.00 กม.	48	16.16
3.10 – 4.00 กม.	130	43.77
4.10-5.00 กม.	48	16.16
มากกว่า 5.10 กม. ขึ้นไป	14	4.72
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ส่วนใหญ่มีระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม 3.10-4.00 กม. จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.77 รองลงมาคือ 2.10-3.00 กม. และ 4.10-5.00 กม. จำนวนกลุ่มตัวอย่างละ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.16



ภาพที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

2.7 ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	5
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เอกสารใบประกาศ	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	4
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.71	มากที่สุด	1
2.5 มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.31	4.77	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	6
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	2
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.03	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.20	4.76	0.68	มากที่สุด	7
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	6
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.26	4.81	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
5. ต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม					
5.1 ครู/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการเรียนการสอน	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
5.2 ครูมีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในการสอน	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความเหมาะสม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
5.4 ความมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกับการดูแลของโรงเรียนมีความเหมาะสม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
5.5 ความรู้ความสามารถของบุตรหลานของท่านที่ได้รับจากโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกับการดูแลของโรงเรียนมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.24 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อภารกิจงานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.73	มากที่สุด	5
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.03	4.80	0.71	มากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.26	4.81	0.69	มากที่สุด	2
5. ต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.06	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็น ประเด็น พบว่า ภารกิจงานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

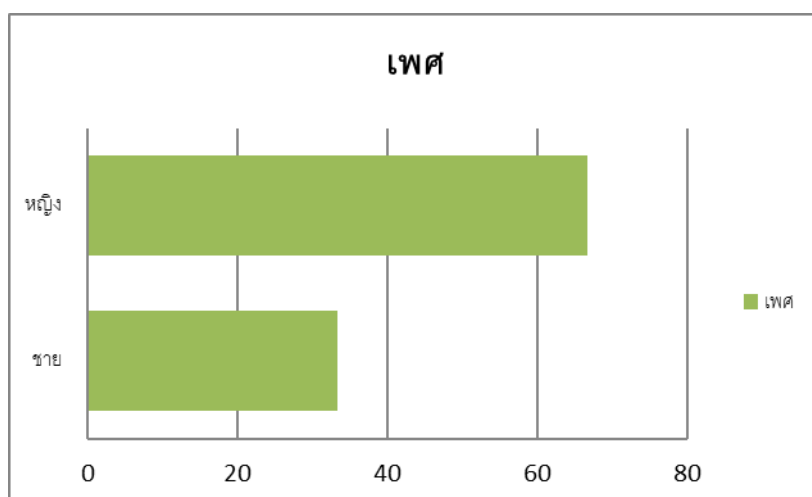
ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	50	33.33
หญิง	100	66.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33



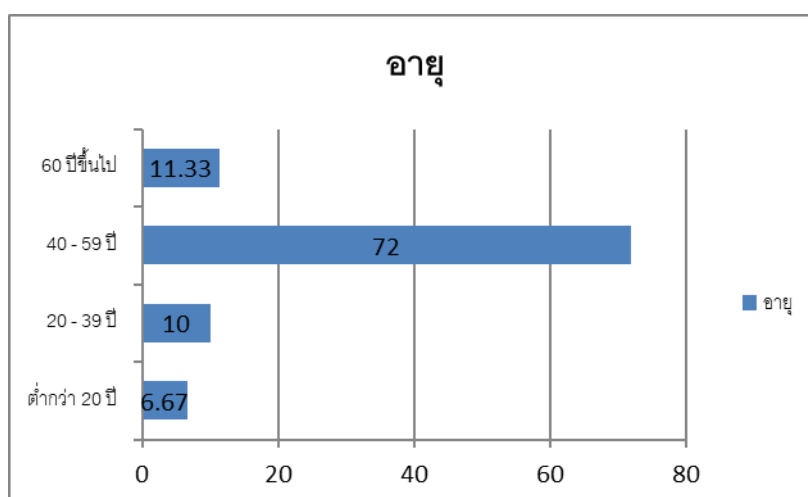
ภาพที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

3.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	10	6.67
20 - 39 ปี	15	10.00
40 - 59 ปี	108	72.00
60 ปีขึ้นไป	17	11.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33



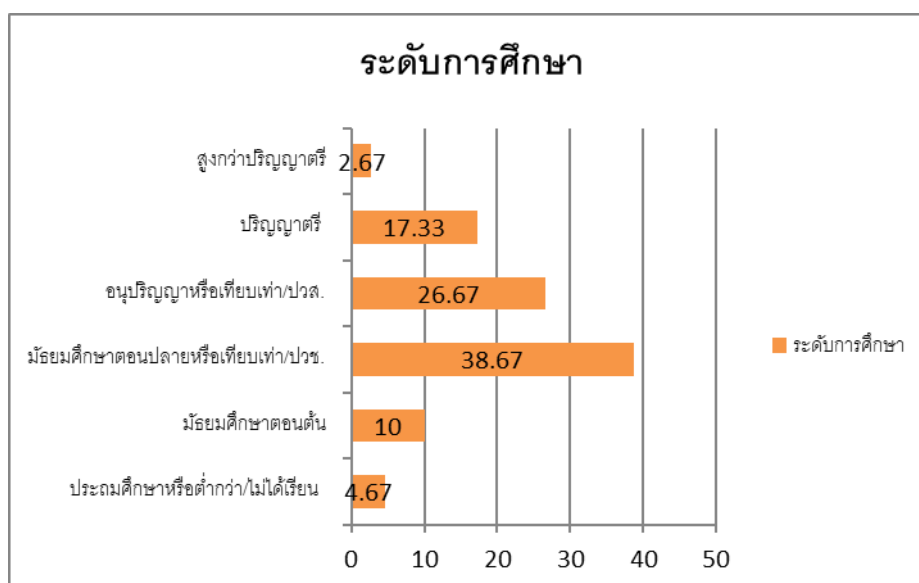
ภาพที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

3.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	7	4.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	10.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	58	38.67
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	40	26.67
ปริญญาตรี	26	17.33
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67



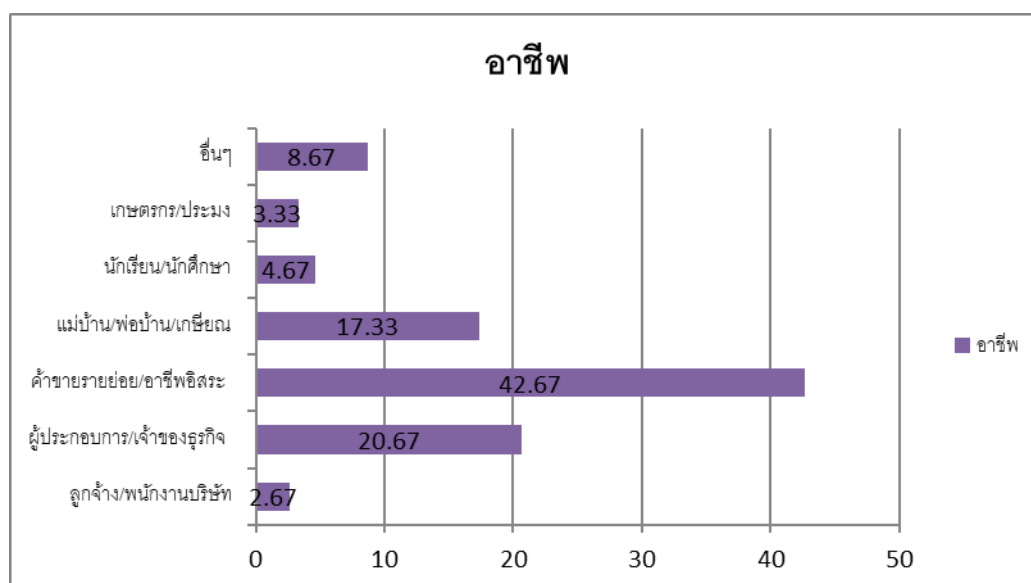
ภาพที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

3.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	2.67
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	31	20.67
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	64	42.67
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	26	17.33
นักเรียน/นักศึกษา	7	4.67
เกษตรกร/ประมง	5	3.33
อื่นๆ	13	8.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 รองลงมาคือผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67



ภาพที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

3.5 ระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.4 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.40	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.30 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
ต่อช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านภารกิจ กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัด ชลบุรี ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
2.2 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	2
2.3 มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
2.4 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัด
ชลบุรี ต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$,
S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านภารกิจกองทุนฟื้นฟู
สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.31 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.80	4.79	0.77	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.60	4.83	0.70	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	4
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.89	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	6
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.33 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.40	4.82	0.69	มากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.89	4.79	0.73	มากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

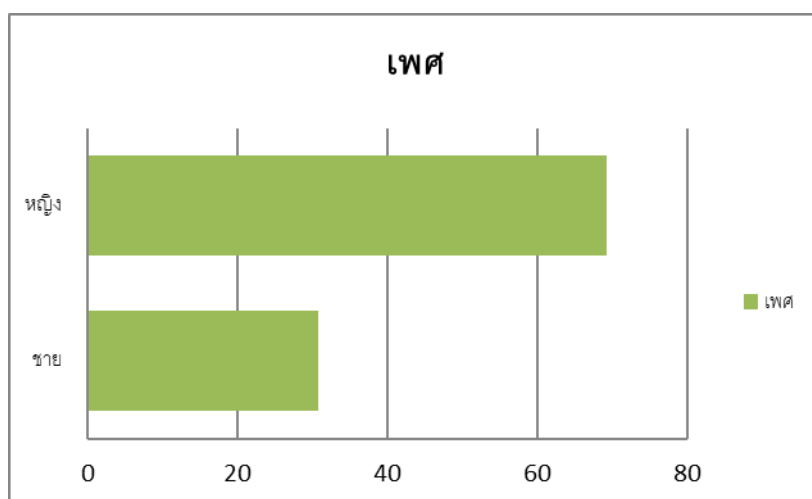
ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	123	30.75
หญิง	277	69.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75



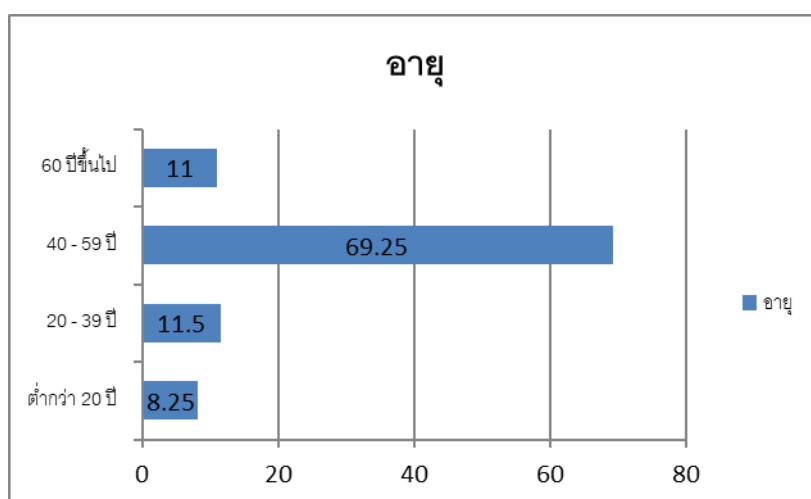
ภาพที่ 4.32 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	33	8.25
20 - 39 ปี	46	11.50
40 - 59 ปี	277	69.25
60 ปีขึ้นไป	44	11.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-39 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50



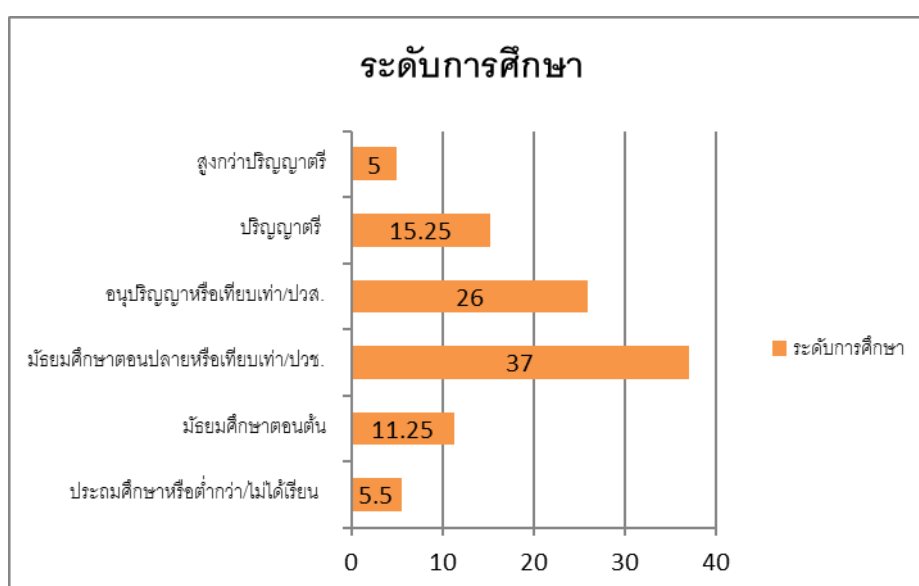
ภาพที่ 4.33 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	22	5.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	11.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	148	37.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	104	26.00
ปริญญาตรี	61	15.25
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00



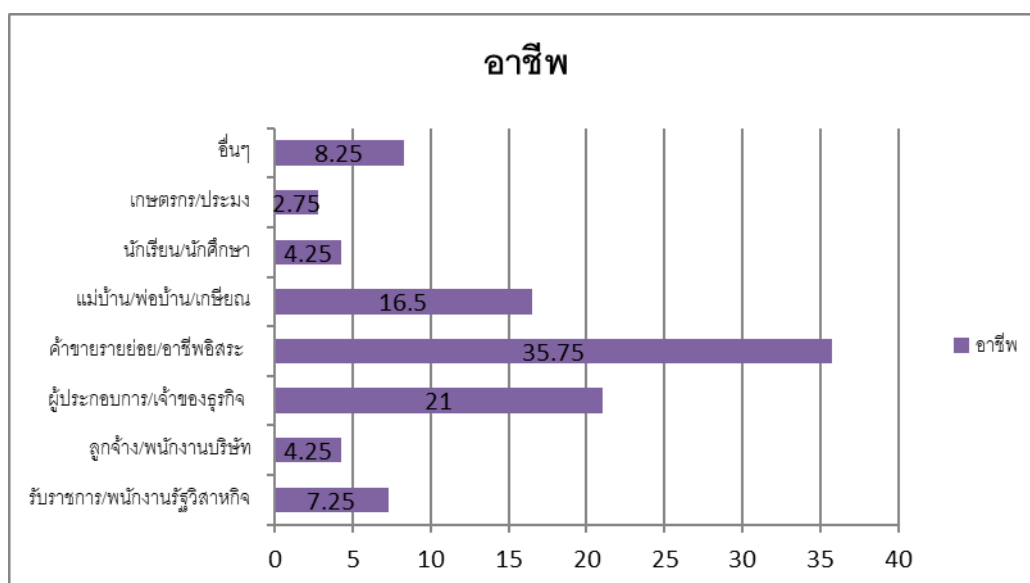
ภาพที่ 4.34 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	17	4.25
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	84	21.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	143	35.75
แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	66	16.50
นักเรียน/นักศึกษา	17	4.25
เกษตรกร/ประมง	11	2.75
อื่นๆ	33	8.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาคือผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00



ภาพที่ 4.35 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

4.5 ระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

ตารางที่ 4.38 แสดงระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	5
1.5 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.05	4.80	0.74	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.89	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.39 แสดงระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง(สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เอกสารใบประกาศ	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	4
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	5
2.4 โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม	96.00	4.80	0.74	มากที่สุด	2
2.5 มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.40 แสดงระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.40	4.82	0.73	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.33	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.33 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.41 แสดงระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	7
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.60	4.83	0.73	มากที่สุด	3
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.41	4.82	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.42 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.89	4.79	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.33	4.82	0.70	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.41	4.82	0.71	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71)

ตอนที่ 5 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4.43 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	96.06	4.80	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.12 ร้อยละ 96.06 ร้อยละ 96.12 และร้อยละ 96.11

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{384.41}{4} \\
 &= 96.10 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยคณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ 1) งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี 2) งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม 3) งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และ 4) งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ซึ่งสามารถนำเสนอได้ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

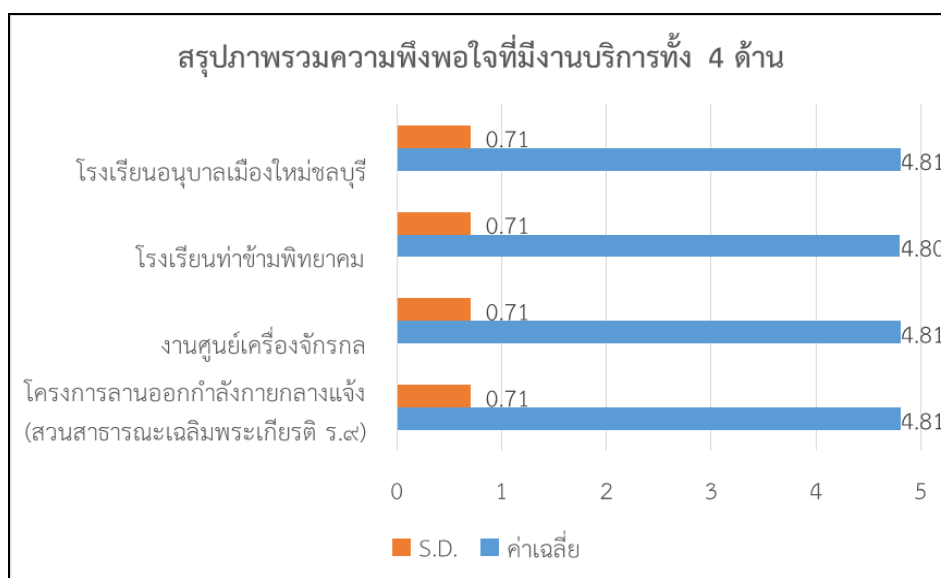
จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สรุปได้ดังต่อไปนี้

การให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี					
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.08	4.80	0.70	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.73	4.79	0.73	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.04	4.80	0.70	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.19	4.81	0.70	มากที่สุด	10
5. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	96.57	4.83	0.69	มากที่สุด	10
สรุป	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	10

การให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม					
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.73	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.03	4.80	0.71	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.26	4.81	0.69	มากที่สุด	10
5. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	10
สรุป	96.06	4.80	0.71	มากที่สุด	10
งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี					
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.40	4.82	0.69	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.89	4.79	0.73	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	10
สรุป	96.12	4.81	0.71	มากที่สุด	10
โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)					
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.89	4.79	0.71	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.33	4.82	0.70	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.41	4.82	0.71	มากที่สุด	10
สรุป	96.11	4.81	0.71	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	10

จากผลการประเมินตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) สำหรับงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ 1 ได้แก่ งานบริการโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ

งานบริการโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) แสดงได้ดังกราฟด้านล่าง



ภาพที่ 5.1 ผลการประเมินตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน

เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการทั้ง 4 ประเด็นการบริการ ในภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี และงานบริการโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ด้านงานโรงเรียนของทั้ง 2 แห่ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 96.57 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) ส่วนงานบริการโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ต่อด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) โดยสามารถสรุปผลการประเมินของแต่ละงานบริการตามรายละเอียด ดังนี้

1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.75 มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.25 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 35.75 ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 45.50 มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี 3.10-4.00 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 43.00 เมื่อพิจารณาจากภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.57 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) โดยรายละเอียดความพึงพอใจในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1.1 ต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.73)

1.2 ต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.75) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ร้อยละ 95.10 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72)

1.3 ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ตลอดจนเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากัน ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69)

1.4 ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ตลอดจน “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) ส่วนประเด็นที่ได้รับความ

พึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.50 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71)

1.5 งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงเรียนของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความเหมาะสม ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และความมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกับการดูแลของโรงเรียนมีความเหมาะสม ตลอดจนความรู้ ความสามารถของบุคลากรของท่านที่ได้รับจากโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ครู/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการเรียนการสอน และครูมีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

2. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.33 มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.75 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 37.37 ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 39.39 มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ คือญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 31.66 และระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม 3.10-4.00 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 43.77 เมื่อพิจารณาจากภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อภารกิจการงานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) โดยรายละเอียดความพึงพอใจในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

2.1 ต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.73)

2.2 ต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และมีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก

ร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เอกสารใบประกาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72)

2.3 ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

2.4 ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.68)

2.5 งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงเรียนของโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกับการดูแลของโรงเรียนมีความเหมาะสม ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และครู/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการเรียนการสอน ตลอดจนความรู้ ความสามารถของบุตรหลานของท่านที่ได้รับจากโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือครู มีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในการสอน ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.72)

3. งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.00 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 38.67 ประกอบอาชีพค้าขาย

รายย่อย/ อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 42.67 เมื่อพิจารณาจากภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) โดยรายละเอียดความพึงพอใจในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

3.1 ต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของงานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตลอดจนระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 95.05 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72))

3.2 ต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของงานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านภารกิจงานศูนย์เครื่องจักรกล ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก ร้อยละ 95.95 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

3.3 ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของงานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.95 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 95.50 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71)

3.4 ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของงานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การจัดสถานที่และ

อุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ “ความพึงพอใจ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.74)

3.5 ต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) รองลงมา ได้แก่ ต่อช่องทางในการให้บริการ ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) และส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

4. โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.27 มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.82 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 36.26 ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 34.56 เมื่อพิจารณาจากภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) โดยรายละเอียดความพึงพอใจในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

4.1 ต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ตลอดจนมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 95.10 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72)

4.2 ต่อช่องทางในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการของโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) และโครงการ

ลานออกกำลังกายกลางแจ้ง(สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.74) ส่วนประเด็นที่ได้ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ร้อยละ 95.10 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72)

4.3 ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.50 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71)

4.4 ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.75)

4.5 ต่องานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.41 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.33 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) และช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

(2563) ที่พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการศาลาประชาคม โรงละครองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช ประจำปีเดือนมิถุนายน 2563 ในด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยด้านสถานที่ประชาชนพึงพอใจในด้านความสะอาดมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระบบไฟแสงสว่าง และด้านระบบเครื่องเสียง ตามลำดับ ส่วนด้านการให้บริการ ประชาชนพึงพอใจด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม พร้อมให้บริการแก่ผู้มาติดต่อมากที่สุด รองลงมา คือ มีการแสดงแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการขอใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้มาติดต่อ และมีช่องทางการติดต่อขอให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ตามลำดับ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ผู้มาขอใช้สถานที่ มากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทักษะการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคควบคุมระบบอุปกรณ์ไฟฟ้า และเครื่องเสียงปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และบริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2562) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านผู้ใช้บริการ ด้านงานบริการด้านการศึกษา ด้านงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านงานบริการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพังงา และด้านงานบริการด้านสนามกีฬา ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงาควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การรวมศูนย์การให้บริการ (One Stop Service) ลดการเป็นทางการในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการใช้บริการได้ง่ายขึ้น ลดการใช้เอกสารกระดาษในบางงาน เพื่อความประหยัดและรวดเร็ว เป็นต้น ส่วนด้านช่องทางการให้บริการควรมีการทบทวนหรือปรับปรุงช่องทางการให้บริการของงานต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น นอกจากนี้ ควรพัฒนาบุคลากรงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะตั้งงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรมีความรู้ ความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น และการตกแต่งภูมิทัศน์อยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรและผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการและใช้บริการมากขึ้น ตลอดจนผลการวิจัยของ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในด้านงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ด้านงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และด้านงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งเพียงพอต่อประชาชนผู้ขอรับบริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและมีการให้บริการที่เป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท ในส่วนของเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน การเดินทางมาขอรับบริการ

สะดวก มีการติดตามผลการดำเนินการให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาขอรับบริการ และโครงการที่ให้ บริการสร้างประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมาก

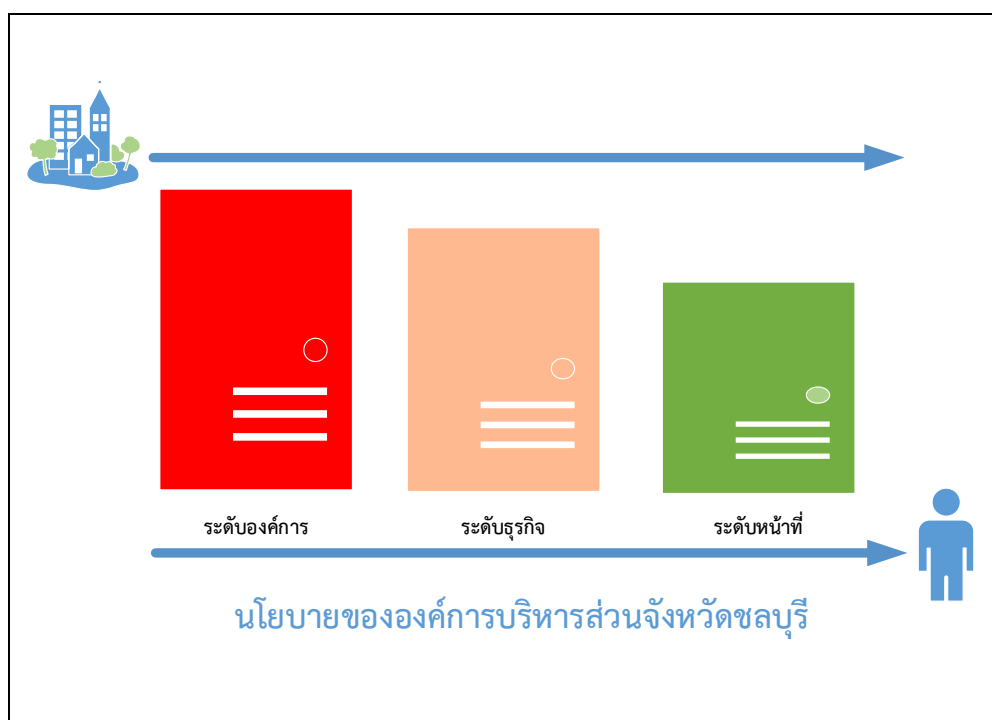
นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยในต่างประเทศของ Bente (2014) ที่พบว่า ประชาชนมีรับรู้ถึงคุณภาพการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย โดยรวมอยู่ระดับ มากที่สุด จำแนกออกเป็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่คดโกง หรือเอาเปรียบประชาชน เป็นต้น ด้านความน่าเชื่อถือ อาทิ การให้ข้อมูลที่โปร่งใส และประชาชน สามารถตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้ เป็นต้น ด้านการตอบสนอง อาทิ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ต่อข้อเรียกร้อง และความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากองค์การส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ด้าน การสร้างความมั่นใจ อาทิ การทำให้ประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การส่วนท้องถิ่นว่า สามารถ เป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชนได้ และด้านการเอาใจใส่ อาทิ การติดตามและไถ่ถามประชาชนทั้งก่อน ขณะ และหลังจากได้รับบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ตลอดจนการประเมินผลการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม และผลการวิจัยของ Titu and Vlad (2014) ที่พบว่า การลดขั้นตอนการทำงาน หรือเวลาที่ใช้ในการตอบสนองด้วยวิธีการต่าง ๆ มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยอาจปรับรูปแบบการให้บริการแบบเดิม มาเป็นแบบรวมศูนย์ การให้บริการ (One Stop Service) เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การให้บริการแบบนี้ช่วยลด ระยะเวลาทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้วย

จากผลการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าการลดขั้นตอนการให้บริการให้อยู่ใน รูปแบบ One Stop Service เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มา รับบริการได้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากโลกในยุคปัจจุบันที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ทำให้เกิดความสะดวก ในการให้บริการในหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น ประชาชนจึงคาดหวังจะให้หน่วยงานรัฐ ซึ่งมีหน้าที่หลัก ในการดูแลประชาชน หาแนวทางการปรับลดเวลาในการให้บริการลง โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ทำงานทดแทนกำลังคนในบางงาน ซึ่งอาจต้องดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป และอาจต้องใช้ งบประมาณลงทุนจำนวนมาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

เพื่อให้การเสนอแนะระดับนโยบาย สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม คณะผู้วิจัยของนำเสนอตามแนวทางการจัดทำนโยบายแต่ละระดับ (Wheelen and Hunger. 2008) ที่เหมาะสมกับบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ดังนี้



ภาพที่ 5.2 แนวทางการจัดทำนโยบายแต่ละระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

จากภาพ คณะผู้วิจัยขอเสนอนโยบาย 3 ระดับ ที่มีความเชื่อมโยงระหว่างกัน ประกอบด้วย นโยบายระดับองค์กร (Corporate Level) นโยบายระดับธุรกิจ (Business Level) และนโยบายระดับหน้าที่ (Functional Level) ดังต่อไปนี้

1) นโยบายระดับองค์กร (Corporate Level Policy)

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน จึงควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้แก้ ปัญหาการให้บริการ หรือพัฒนางานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจะเห็นได้ว่า ในประเด็นเรื่องช่องทางการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมต่ำกว่าด้านอื่น แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม จึงแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้บริหารสามารถกำหนด นโยบายการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ อาทิ การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการใช้บริการผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น โดยนโยบายดังกล่าว ควรจัดทำเป็นแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี ภายใต้การกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาการพัฒนา ในแต่ละกิจกรรมย่อยที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดตามและประเมินผล และถ่ายทอดไปยัง

ผู้เกี่ยวข้อง ดังผลการวิจัยของ Landells and Albrecht (2017) ที่พบว่าพนักงานมีแนวโน้มจะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร หากพนักงานได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการรับรู้ นโยบายทั้งทางด้านบวกและด้านลบขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และผลการวิจัยของ Kianto, Vanhala and Heilmann (2016) ที่พบว่าการรับรู้ นโยบายขององค์กร และการมีความเชื่อมั่น ในนโยบายดังกล่าวว่าเป็นสิ่งที่ดี ส่งผลให้พนักงานมีความเชื่อมั่นว่า ได้ทำงานในองค์กรที่ดี มีความพึงพอใจในงาน จึงมีแนวโน้มที่จะแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติมากกว่าพนักงานที่เห็นต่าง

2) นโยบายระดับธุรกิจ (Business Level Policy)

เป้าหมายในการกำหนดนโยบายระดับธุรกิจ คือ ให้องค์กรสามารถนำนโยบายระดับองค์กรมาปฏิบัติได้ ดังนั้น หน่วยงานภายในต้องมี เป้าหมายในการพัฒนาร่วมกันกับองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อาทิ การจัดตั้งทีมประชาสัมพันธ์ และติดต่อสื่อสาร โดยอาจเป็นทีมข้ามสายงาน (Cross – Functional Team) ที่มาจากหน่วยงาน ต่าง ๆ ภายในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภายใต้การมีทักษะและความเชี่ยวชาญ อันจะนำไปสู่ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลธิชา ทิพย์ประทุม (2562) ที่พบว่า พนักงานที่รับรู้ว่ามีทักษะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อ องค์กร มีแนวโน้มที่จะเต็มใจช่วยเหลืองานขององค์กรอย่างเต็มที่ มากกว่าพนักงานที่มีแต่ทักษะ แต่ไม่ได้รับการยอมรับจากองค์กร

3) นโยบายระดับหน้าที่ (Functional Level Policy)

เพื่อให้การดำเนินนโยบายตามข้อเสนอเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานทุกคน ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน อาทิ หากได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติงานในทีมประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารที่จัดตั้งขึ้น ต้องเข้าใจว่าตนเองมีหน้าที่ ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ที่ต้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้น ทักษะในการกลั่นกรองข้อมูลจึงเป็นสิ่งจำเป็น รวมถึงมีหน้าที่การจัดการข้อมูล ข้อร้องเรียน หรือ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เสนอต่อผู้บริหารพิจารณา เพื่อพิจารณาแก้ไขและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน อย่างรวดเร็ว เป็นต้น โดยผู้บริหารควรมอบหมายให้พนักงานจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อแสดงให้เห็นทิศทางการพัฒนาตนเองที่เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อประชาชน ดังผลการวิจัยของ Dhurupa, Surujlala and Kabongo (2016) ที่พบว่าพนักงานจะปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กร ตลอดจนมีความตั้งใจในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป ก็ต่อเมื่อพนักงานมีหัวหน้างานที่ดี มอบ โอกาสการเจริญก้าวหน้า และสัมผัสได้ว่าโอกาสนั้นช่วยส่งเสริมให้ตนเองและองค์กรพัฒนามากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ (แยกรายด้าน)

1) ต่อขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินการให้บริการทั้ง 4 งานขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีทิศทางที่สอดคล้องกัน โดยส่วนใหญ่ผู้มารับบริการพึงพอใจด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมากที่สุด แต่ยังพึงพอใจระดับน้อยกว่าในด้านความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

จากผลการประเมินต่อขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนเกี่ยวกับจุดที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรพัฒนาอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การปรับปรุงผังประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการพร้อมระยะเวลา ซึ่งอาจทำเป็นป้าย Infographic ที่สวยงามและเข้าใจง่าย และทบทวนระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภทที่อาจล่าช้าเกินกว่าความจำเป็น ซึ่งในประเด็นนี้ต้องพิจารณารอบด้านว่า สาเหตุมาจากฝั่งผู้ให้หรือผู้รับบริการ เพราะหากเป็นฝั่งผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ อาทิ หากภาระงานมากเกินไป อาจพิจารณาเพิ่มอัตรากำลัง หรือกระจายงานไปยังส่วนอื่นร่วมด้วย เป็นต้น แต่หากเป็นฝั่งผู้รับบริการอาจต้องแก้ปัญหาเป็นรายกรณีไป

2) ต่อช่องทางการให้บริการ จากการประเมินการให้บริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีทิศทางที่สอดคล้องกัน โดยส่วนใหญ่ผู้มารับบริการพึงพอใจด้านการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง แต่ยังพึงพอใจระดับน้อยกว่าในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เอกสาร ใบประกาศ และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

จากผลการประเมินในต่อช่องทางการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนเกี่ยวกับจุดที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรพัฒนาอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ได้แนะนำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีจัดตั้งทีมประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารในเชิงรุก โดยมีหน้าที่หลักตามที่กล่าวไปแล้ว และมีหน้าที่ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในสายตาประชาชน ผ่านการตีแผ่ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ เพื่อแก้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น

3) ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินการให้บริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีทิศทางที่สอดคล้องกัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน

ถูกต้องน่าเชื่อถือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยภัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม แต่ยังพึงพอใจระดับน้อยกว่าในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

จากผลการประเมินในต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนเกี่ยวกับจุด ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรพัฒนาอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติ ราชการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยมุ่งเน้นไปที่ การทำให้ดูเป็นตัวอย่าง เนื่องจากการทำให้ดูเป็นตัวอย่าง คือ การสอนที่ดีที่สุด และต้องมีความเด็ดขาดในการจัดการกับผู้กระทำผิดต่อหน้าที่ อาทิ ทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เป็นต้น เพื่อลด ข้อครหาและสร้างบรรทัดฐานที่น่าเชื่อถือเป็นธรรม ในประเด็นนี้ผู้บริหารอาจมีการเพิ่มเกณฑ์ การประเมินธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการร่วมด้วย เพื่อให้พนักงานตระหนักรู้และปฏิบัติในสิ่งที่ ถูกต้อง ครรลองและระเบียบของหน่วยงาน ดังผลการวิจัยของ ชลธิชา ทิพย์ประทุม (2562) ที่เสนอให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมกำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านความโปร่งใส ได้แก่ การเปิดโอกาสให้สามารถร้องเรียนและให้คำแนะนำได้อย่างเปิดเผย และมีการตอบข้อซักถามอย่าง ตรงไปตรงมา ตลอดจนสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนได้ไม่ต่ำกว่า 90% จากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ทั้งหมด 2) ด้านความพร้อมรับผิด ได้แก่ การมีกฎเกณฑ์ และมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบ สำหรับความผิดพลาด มีการเปิดเผยข้อมูลอันไม่สุจริตและวิธีแสดงความรับผิดชอบ และดำเนินงาน โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% ตลอดจนรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความผิดพลาดได้ 100% 3) ด้าน ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมีมาตรการป้องกันการทุจริต มีการให้รางวัลกับ ผู้พบเห็น และมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทวงถามเมื่อสงสัย ตลอดจนมีผลการดำเนินงาน ที่ปลอดทุจริต 100% 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ได้แก่ มีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการ ต่อต้านการทุจริต และมีการสร้างมาตรการป้องกันและตรวจสอบการทุจริต ตลอดจนมีการให้ รางวัลหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างสุจริต ปีละ 1 หน่วยงาน 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ได้แก่ มีการมอบหมายงานและโอกาสก้าวหน้าตามความสามารถ มีการประเมินผลงานเป็นแบบ 360 องศา เป็นรายไตรมาส และกำหนดให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการปฐมนิเทศตามคู่มือ มหาวิทยาลัย ภายใน 15 วัน ตลอดจนต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 80% และ 6) ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน ได้แก่ มีการแทรกวาระเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตเข้าไปในทุกครั้งที่มีการประชุม และมีการวัดผลจากใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท ตลอดจนมีการสุ่มตรวจสอบความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมาย โดยต้องมีความเข้าใจไม่ต่ำกว่า 80%

4) ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการประเมินการให้บริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีทิศทางที่สอดคล้องกัน คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ แต่ยังพึงพอใจระดับน้อยกว่าในด้านความเพียงพอ คุณภาพ ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม

จากผลการประเมินในต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนเกี่ยวกับจุดที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรพัฒนาอย่างเร่งด่วน ได้แก่ 1) ระบบการตรวจสอบคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอาจมอบหมายทีมช่างเทคนิคที่มีหน้าที่ในการติดตามและประเมินผลคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการเป็นรายไตรมาส เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนได้มากที่สุด ประกอบกับจัดสรรงบประมาณเพื่อซ่อมบำรุง หรือวางแผนการจัดซื้อเพิ่มเติมเมื่อถึงระยะเวลาอันควร เพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่เสื่อมคุณภาพ และ 2) การจัดทีมตรวจตราของพื้นที่ให้บริการ ในกรณีนี้ต้องไม่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นการมอบหมายภาระงานเพิ่มเติม แต่ต้องมุ่งเน้นไปที่ความร่วมมือของพนักงานทุกคนในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีว่า หากพบความสกปรกในพื้นที่บริการที่ส่งผลทำให้ภาพลักษณ์เสียหายและใช้บริการไม่ได้ ให้แจ้งข่าวสารมาที่พนักงานทำความสะอาดได้โดยตรงแบบ Real-Time ผ่านช่องทางออนไลน์

5.3.3 ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ (แยกรายงาน)

1) งานบริการของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ	
1) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ เข้าถึงและเข้าใจเด็ก ทำให้บุตรหลานได้รับความรู้ ความสุขจากการมาเรียน 2) โรงเรียนมีนโยบาย และความพร้อมในการตั้งรับต่อสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ได้อย่างน่าพอใจ 3) การจัดการเรียนการสอน และผลการประเมินคุณภาพประกันการศึกษาอยู่ในระดับดีมาก ส่งผลให้นักเรียนสามารถสอบแข่งขันเพื่อศึกษาต่อในโรงเรียนมัธยมประจำจังหวัดได้จำนวนมาก 4) คุณครูให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ปกครอง และเน้นการให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน 5) ส่งเสริมให้นักเรียนกล้าคิด และกล้าแสดงออกในทางที่ถูกต้อง	
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ	แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ
1) การจัดประเภทการแต่งกายตามเทศกาล มีความหลากหลาย เช่น ชุดไทย ชุดท้องถิ่น ทำให้ผู้ปกครองจัดหาให้บุตรหลานได้ไม่ทันตามความต้องการ 2) สนามเด็กเล่น ห้องน้ำและที่จอดรถไม่เพียงพอ 3) ควรสร้างทางเดินเชื่อมระหว่างตึกเพื่อช่วยกันแดดและกันฝน 4) ควรคัดเลือกบริษัทประกันอุบัติเหตุให้เหมาะสม 5) การจราจรติดขัดช่วงเวลาเข้าเรียน-เลิกเรียน และควรเพิ่มมาตรการความปลอดภัยในการรับ-ส่งนักเรียน	1) ควรบูรณาการการจัดการเรียนรู้และจัดกิจกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย 2) ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานปรับปรุงพัฒนาโรงเรียนให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมที่ดี 3) ควรลงพื้นที่เพื่อจัดการปัญหาการจราจร โดยการขอความร่วมมือกับสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี ในการเข้ามาอำนวยความสะดวกในเวลาเข้าเรียนและเลิกเรียน

2) งานบริการของโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ	
1) คุณครูใจดี มีความเป็นมิตร 2) บุคลากรของโรงเรียนมีความเอาใจใส่ และดูแลนักเรียนทุกคนเป็นอย่างดี	
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ	แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ
1) นักเรียนบางคนบ้านอยู่ไกลจากโรงเรียน ทำให้มาโรงเรียนสาย 2) เครื่องเล่นไม่เพียงพอ	1) ควรมีบริการรถโรงเรียนเพื่อรับ-ส่ง นักเรียนที่บ้านไกล 2) ควรจัดสรรงบประมาณในการหาซื้อ เครื่องเล่นให้เพียงพอ และซ่อมแซมเครื่องเล่นที่ชำรุดให้เรียบร้อย

3) งานบริการของศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ	
1) สามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี	
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ	แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ
1) เครื่องจักรกลบางชนิดใช้งานได้ไม่เต็มที่	1) มอบหมายให้หน่วยงานช่างวางแผนและบริหารจัดการเครื่องจักรกลทุกประเภท โดยซ่อมบำรุงตามระยะเวลาและซ่อมแซม เพื่อเพิ่มสมรรถนะการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) งานบริการของโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ	
1) ที่จอดรถภายในโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) มีจำนวนเพียงพอ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ	แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ
1) ระยะทางระหว่างห้องน้ำกับลานออกกำลังกายค่อนข้างไกล เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มาออกกำลังกายบริเวณด้านหลัง เช่น สนามบาสเกตบอล ลู่วิ่งรอบๆ สนามกีฬา ซึ่งในปัจจุบันห้องน้ำเปิดให้ใช้บริการเฉพาะด้านหน้าเท่านั้น และสกปรกมาก ห้องน้ำบางห้องน้ำไม่ไหล อ่างล้างหน้าและก๊อกน้ำมีสภาพชำรุด 2) สุนัขจรจัดถ่ายมูลทิ้งไว้ทำให้สกปรกและส่งกลิ่นเหม็น	1) ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำ เช่น การเปิดห้องน้ำเพิ่ม การทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ รวมทั้งการซ่อมแซมสุขภัณฑ์ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ 2) ควรทำความสะอาดสนามเป็นประจำ หรือปิดทางเข้า-ออก เพื่อไม่ให้สุนัขเข้าไปถ่ายมูลได้

5.3.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการเปรียบเทียบผลการศึกษากับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ย้อนหลัง 3 ปี เพื่อให้เห็นถึงแนวโน้มและทิศทางการพัฒนา อันจะนำไปสู่การจัดการแผนกลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหาในระยะยาวอย่างเป็นรูปธรรม

2) ควรมีการศึกษาเชิงลึกกับผู้มาใช้บริการเป็นรายบุคคล โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหา อันจะนำไปสู่ข้อสรุปเชิงทฤษฎีสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างแท้จริง

3) ควรเพิ่มกระบวนการวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อคำถามที่เหมาะสมกับบริบทงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อาทิ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อสกัดข้อคำถามที่มีความเฉพาะเจาะจงกับประเด็นที่ต้องการศึกษา อันจะนำไปสู่ความเที่ยงตรงและความสามารถในการอนุมานประชากรทั้งหมดได้

4) ควรใช้เครื่องมือการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) โดยให้นักวิจัยเข้าไปใช้บริการร่วมกับประชาชนที่มารับบริการ โดยอาจใช้การแฝงตัวเพื่อให้มีความกลมกลืนกับกลุ่มคนท้องถิ่น ผ่านการใช้กลยุทธ์การตะล่อมถาม เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่แท้จริง พร้อมทั้งเข้าใจความรู้สึกนึกคิด และมุมมองที่ประชาชนต้องการสะท้อนให้เกิดการพัฒนา

5) ควรหยิบยกภารกิจบริการที่ต้องการแก้ปัญหาหรือพัฒนาอย่างเร่งด่วนมา 1 กรณี และทำการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยการจำแนกกลุ่มทดลอง (Experimental Group) และกลุ่มควบคุม (Control Group) เพื่อให้ทราบได้อย่างชัดเจนว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการจัดกระทำ (Treatment) นั้นจะมีผลลัพธ์ที่แตกต่างจากกลุ่มควบคุมหรือไม่ กล่าวคือ ตัวแปรต่าง ๆ ที่กลุ่มทดลองได้รับ เช่น ห้องน้ำที่สะอาดขึ้น หรือเครื่องเล่นที่ได้รับการบูรณะซ่อมแซมให้ใช้งานได้ ตลอดจนการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ใหม่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2547). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตราชดิเนนกรมการปกครอง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- _____. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- กรมประมง. (2563). **ปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562**. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2563 จาก <https://www4.fisheries.go.th/local/index.php/main>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). **สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2562 – 2563**. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2563 จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=592
- กระทรวงพลังงาน. (2563). **การใช้พลังงานเชิงพาณิชย์ของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562**. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2563 จาก <https://data.energy.go.th/factsheet>
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2563). **สถิติการประปาจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2563**. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2563 จาก <https://www.pwa.co.th/province/branch/5530211>
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลธิชา ทิพย์ประทุม. (2561). **การพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงค์สุจริตของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**. วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 10(4), 10-12.
- _____. (2562). **โมเดลสมการโครงสร้างของความเหนื่อยหน่ายในงานและรางวัลภายในที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน: หลักฐานเชิงประจักษ์ของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร**. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 17(1), 105-117.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ปริทรรศ ศิลปะกิจ. (2541). **พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.**
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. **ว.วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**, 11(2), 215 - 227.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2562). **รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.** คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, หน้า 1-70.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.**
เชียงราย : ประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560.** คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, หน้า 1-84.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). **ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**, 17, 151 - 164.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศูนย์พัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ. (2563). **สถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานระดับสากลและระดับประเทศ.** สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2563 จาก <http://ecocenter.diw.go.th/index.php/eco-center>
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.** สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2562 จาก <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550.** สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2561 จาก www.cgd.go.th/Library/knowledge/knowledge.htm.

- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเกษตรจังหวัดชลบุรี. (2563). **ข้อมูลการเกษตรจังหวัดชลบุรี**. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2563 จาก <http://oaezone.oae.go.th/view/15/index/TH-TH>
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). **บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2562 จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (2561). **แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (2561 – 2564)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2561 จาก www.Chonburi.nso.go.th
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2563). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศาลาประชาคม โรงละครองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีเดือนมิถุนายน 2563**. นครศรีธรรมราช : องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช, หน้า 1-2.
- อำนวย บุญรัตน์ไผตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 6, 25 - 37.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ (Service Psychology)**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). **เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Bente, F. M. (2014). Ethnicity and Citizen Satisfaction: A Study on Local Public Administration. **Procedia Economics and Finance**, 15, 1324 – 1330.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed.). New York : John Wiley and Sons Inc.
- Dhurupa, Manilall., Surujlala, Jhalukpreya. and Kabongo, Danny. M. (2016). Finding Synergic Relationships in Teamwork, Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Case Study of a Construction Organization in a Developing Country. **Procedia-Economics and Finance**, 35, 485-492.
- Kianto, Aino., Vanhala, Mika. and Heilmann, Pia. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. **Journal of Knowledge Management**, 20, (4), 621-636.

- Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. New Jersey : Pearson Education.
- Landells, Erin. M. and Albrecht, Simon. L. (2017). Positive Politics, Negative Politics, and Engagement: Psychological Safety, Meaningfulness, and Availability as “Black Box” Explanatory Mechanisms. **Emerald Publishing Limited**, 15, 33-49.
- Titu, A. M. and Vlad, A. L. (2014). Quality Indicators in Reference to the Evaluation of the Quality Management of Services in Local Public Administration. **Procedia Economics and Finance**, 16, 131 – 140.
- Wheelen, T. L. and Hunger, J. D. (2008). **Strategic Management and Business Policy**. (11th ed.). NJ. : Upper Saddle River.
- Yamane. (1967). **Taro Statistic : An Introductory Analysis**. New York : Harper & row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
(ภารกิจโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี) ประจำปีงบประมาณ 2563

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแบบสอบถามนี้ได้พัฒนามาจากแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 39 ปี
() 3. 40 - 59 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ () 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ () 6. นักเรียน/นักศึกษา
() 7. เกษตรกร/ประมง () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

- () 1. ไม่มีความสัมพันธ์ () 2. คู่สมรส/คนในครอบครัว
() 3. เพื่อน () 4.ญาติพี่น้อง
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

- () 1.น้อยกว่า 1.00 กม. () 2. 1.10 – 2.00 กม.
() 3. 2.10-3.00 กม. () 4. 3.10 – 4.00 กม.
() 5. 4.10-5.00 กม. () 6.มากกว่า 5.10 กม. ขึ้นไป

7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในระดับใด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เอกสารใบประกาศ					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี					
5.1 ครู/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการเรียนการสอน					
5.2 ครูมีความรู้ ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในการสอน					
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความเหมาะสม					
5.4 ความมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกับการดูแลของโรงเรียนมีความเหมาะสม					
5.5 ความรู้ ความสามารถของบุตรหลานของท่านที่ได้รับจากโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี					

8. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากภารกิจโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

- () 1. สามารถจัดทำเป็นแหล่งเรียนรู้พัฒนา และสร้างภูมิปัญญาท้องถิ่น
- () 2. ส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับเยาวชนภายในพื้นที่และบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง
- () 3. เป็นการส่งเสริมบทบาทของสถานศึกษาที่มีต่อด้านภาษา วัฒนธรรมและประเพณีไทย
- () 4. ผลิตรายเรียนระดับปฐมวัย/ประถมศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของชาติอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ
- () 5. ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม เพื่อการเรียนการสอนและงานวิจัยเสริมสร้างพัฒนาผู้เรียน
- () 6. พัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้โดยบูรณาการสาระความรู้ด้านต่าง ๆ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงงาม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- () 7. ส่งเสริมให้มีเครือข่ายผู้ปกครอง องค์กร และชุมชน เพื่อร่วมกันพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- () 8. ส่งเสริมการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เน้นการมีส่วนร่วมและการประกันคุณภาพการศึกษา
- () 9. ส่งเสริมให้ครูเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้มีคุณธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

10. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรีต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
(ภารกิจโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม) ประจำปีงบประมาณ 2563

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแบบสอบถามนี้ได้พัฒนามาจากแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 39 ปี
() 3. 40 - 59 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ () 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ () 6. นักเรียน/นักศึกษา
() 7. เกษตรกร/ประมง () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

- () 1. ไม่มีความสัมพันธ์ () 2. คู่สมรส/คนในครอบครัว
() 3. เพื่อน () 4.ญาติพี่น้อง
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

- () 1.น้อยกว่า 1.00 กม. () 2. 1.10 – 2.00 กม.
() 3. 2.10-3.00 กม. () 4. 3.10 – 4.00 กม.
() 5. 4.10-5.00 กม. () 6.มากกว่า 5.10 กม. ขึ้นไป

7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในระดับใด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เอกสารใบประกาศ					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5. งานโรงเรียนทำข้ามพิทยาคม					
5.1 ครู/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการเรียนการสอน					
5.2 ครูมีความรู้ ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในการสอน					
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความเหมาะสม					
5.4 ความมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกับการดูแลของโรงเรียนมีความเหมาะสม					
5.5 ความรู้ ความสามารถของบุตรหลานของท่านที่ได้รับจากโรงเรียนทำข้ามพิทยาคม					

8. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากภารกิจโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

- () 1. สามารถจัดทำเป็นแหล่งเรียนรู้พัฒนา และสร้างภูมิปัญญาท้องถิ่น
- () 2. ส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับเยาวชนภายในพื้นที่และบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง
- () 3. เป็นการส่งเสริมบทบาทของสถานศึกษาที่มีต่อด้านภาษา วัฒนธรรมและประเพณีไทย
- () 4. ผลิตผู้เรียนระดับปฐมวัย/ประถมศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของชาติอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ
- () 5. ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม เพื่อการเรียนการสอนและงานวิจัยเสริมสร้างพัฒนาผู้เรียน
- () 6. พัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้โดยบูรณาการสาระความรู้ด้านต่าง ๆ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงาม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- () 7. ส่งเสริมให้มีเครือข่ายผู้ปกครอง องค์กร และชุมชน เพื่อร่วมกันพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- () 8. ส่งเสริมการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เน้นการมีส่วนร่วมและการประกันคุณภาพการศึกษา
- () 9. ส่งเสริมให้ครูเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้มีคุณธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

10. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคมต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
“ภารกิจศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี”
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแบบสอบถามนี้ได้พัฒนามาจากแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 39 ปี
() 3. 40 - 59 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ () 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ () 6. นักเรียน/นักศึกษา
() 7. เกษตรกร/ประมง () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในระดับใด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
1.4 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านภารกิจศูนย์เครื่องจักรกล ผ่านช่อง ทางการสื่อสารต่าง ๆ					
2.2 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.3 มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.4 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ มีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ					

6. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

- () 1. ทำให้ท่านได้รับเครื่องจักรกลในการใช้งานครบถ้วน
- () 2. ทำให้งานในความรับผิดชอบของท่านสำเร็จลุล่วง
- () 3. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานเครื่องจักรกล
- () 4. มีการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องจักรกลสม่ำเสมอ
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

8. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
“โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)”
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแบบสอบถามนี้ได้พัฒนามาจากแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 39 ปี
() 3. 40 - 59 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ () 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ () 6. นักเรียน/นักศึกษา
() 7. เกษตรกร/ประมง () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในระดับใด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เอกสาร ใบประกาศ					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง(สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม					
2.5 มีการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

6. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

- () 1. ทำให้ร่างกายสดชื่น ลดความเครียด
- () 2. ชะลอความเสื่อมของร่างกาย
- () 3. สุขภาพร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
- () 4. ประหยัดค่าใช้จ่าย
- () 5. เสริมสร้างภูมิคุ้มกัน ลดความเสี่ยงของโรคไม่ติดต่อ เช่น โรคอ้วน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ
- () 6. อื่นๆ

7. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

8. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ภาคผนวก ข.
Frequency Table

ข้อมูลของภารกิจงานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ข้อมูลของภารกิจงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

ข้อมูลของภารกิจงานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

ข้อมูลของภารกิจงานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง
(สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)

ภาคผนวก ค.

ภาพกิจกรรม

1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี







2. งานโรงเรียนทำข้ามพืชมงคล





3. งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี







4. งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง
(สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙)







Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	93	26.3	26.3	26.3
	หญิง	260	73.7	73.7	100.0
	Total	353	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 39 ปี	42	11.9	11.9	11.9
	40 - 59 ปี	274	77.6	77.6	89.5
	60 ปีขึ้นไป	37	10.5	10.5	100.0
	Total	353	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	16	4.5	4.5	4.5
	มัธยมศึกษาตอนต้น	40	11.3	11.3	15.9
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	132	37.4	37.4	53.3
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	122	34.6	34.6	87.8
	ปริญญาตรี	38	10.8	10.8	98.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.4	1.4	100.0
	Total	353	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	4.5	4.5	4.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของ	76	21.5	21.5	26.1
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	157	44.5	44.5	70.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	56	15.9	15.9	86.4
	นักเรียน/นักศึกษา	16	4.5	4.5	90.9

เกษตรกร/ ประมง	22	6.2	6.2	97.2
อื่นๆ	10	2.8	2.8	100.0
Total	353	100.0	100.0	

ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่มี ความสัมพันธ์	91	25.8	25.8	25.8
คู่สมรส/คน ในครอบครัว	40	11.3	11.3	37.1
เพื่อน	121	34.3	34.3	71.4
ญาติพี่น้อง	58	16.4	16.4	87.8
อื่นๆ	43	12.2	12.2	100.0
Total	353	100.0	100.0	

ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 1.00	20	5.7	5.7	5.7
1.10 – 2.00 กม.	38	10.8	10.8	16.4
2.10-3.00 กม.	76	21.5	21.5	38.0
3.10 – 4.00 กม.	147	41.6	41.6	79.6
4.10-5.00 กม.	56	15.9	15.9	95.5
มากกว่า 5.10 กม. ขึ้นไป	16	4.5	4.5	100.0
Total	353	100.0	100.0	

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	100	33.7	33.7	33.7
	หญิง	197	66.3	66.3	100.0
	Total	297	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	9	3.0	3.0	3.0
	20 - 39 ปี	34	11.4	11.4	14.5
	40 - 59 ปี	222	74.7	74.7	89.2
	60 ปีขึ้นไป	32	10.8	10.8	100.0
	Total	297	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	14	4.7	4.7	4.7
	มัธยมศึกษาตอนต้น	34	11.4	11.4	16.2
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	111	37.4	37.4	53.5
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	103	34.7	34.7	88.2
	ปริญญาตรี	30	10.1	10.1	98.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.7	1.7	100.0
	Total	297	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	9.1	9.1	9.1
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	8.8	8.8	17.8
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของ	54	18.2	18.2	36.0
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	117	39.4	39.4	75.4

แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	34	11.4	11.4	86.9
นักเรียน/ นักศึกษา	14	4.7	4.7	91.6
เกษตรกร/ ประมง	16	5.4	5.4	97.0
อื่นๆ	9	3.0	3.0	100.0
Total	297	100.0	100.0	

ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่มี ความสัมพันธ์	59	19.9	19.9	19.9
คู่สมรส/คน ในครอบครัว	34	11.4	11.4	31.3
เพื่อน	84	28.3	28.3	59.6
ญาติพี่น้อง	94	31.6	31.6	91.2
อื่นๆ	26	8.8	8.8	100.0
Total	297	100.0	100.0	

ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 1.00	18	6.1	6.1	6.1
1.10 – 2.00 กม.	39	13.1	13.1	19.2
2.10-3.00 กม.	48	16.2	16.2	35.4
3.10 – 4.00 กม.	130	43.8	43.8	79.1
4.10-5.00 กม.	48	16.2	16.2	95.3
มากกว่า 5.10 กม. ขึ้นไป	14	4.7	4.7	100.0
Total	297	100.0	100.0	

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	50	33.3	33.3	33.3
	หญิง	100	66.7	66.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	10	6.7	6.7	6.7
	20 - 39 ปี	15	10.0	10.0	16.7
	40 - 59 ปี	108	72.0	72.0	88.7
	60 ปีขึ้นไป	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	7	4.7	4.7	4.7
	มัธยมศึกษาตอนต้น	15	10.0	10.0	14.7
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรืออนุปริญญา	58	38.7	38.7	53.3
	หรือเทียบเท่า/ปริญญาตรี	40	26.7	26.7	80.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	17.3	17.3	97.3
	Total	4	2.7	2.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ลูกจ้าง/พนักงาน	4	2.7	2.7	2.7
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของ	31	20.7	20.7	23.3
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	64	42.7	42.7	66.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	26	17.3	17.3	83.3
	นักเรียน/นักศึกษา	7	4.7	4.7	88.0
	เกษตรกร/ประมง	5	3.3	3.3	91.3

อื่นๆ	13	8.7	8.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	123	30.8	30.8	30.8
	หญิง	277	69.3	69.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	33	8.3	8.3	8.3
	20 - 39 ปี	46	11.5	11.5	19.8
	40 - 59 ปี	277	69.3	69.3	89.0
	60 ปีขึ้นไป	44	11.0	11.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	22	5.5	5.5	5.5
	มัธยมศึกษาตอนต้น	45	11.3	11.3	16.8
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	148	37.0	37.0	53.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	104	26.0	26.0	79.8
	ปริญญาตรี	61	15.3	15.3	95.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.0	5.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.3	7.3	7.3
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	17	4.3	4.3	11.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของ	84	21.0	21.0	32.5
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	143	35.8	35.8	68.3

แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	66	16.5	16.5	84.8
นักเรียน/ นักศึกษา	17	4.3	4.3	89.0
เกษตรกร/ ประมง	11	2.8	2.8	91.8
อื่นๆ	33	8.3	8.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

คณะที่ปรึกษาและคณะผู้วิจัย

คณะที่ปรึกษา

- | | | |
|-----------------------------|-------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี | ไชยศุภรากุล | อธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. ศาสตราจารย์ ดร.พรณี | บัวเล็ก | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำนาจ | สวัสดิ์นะที | คณบดีคณะวิทยาศาสตร์
รักษาราชการแทนคณบดี
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |

คณะผู้วิจัย

- | | | |
|--|--------------------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาจารย์ ประจวบเหมาะ | หัวหน้า
โครงการ | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. อาจารย์ ดร.ชลธิชา | ทิพย์ประทุม | นักวิจัย
อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. อาจารย์ ดร.โอปอ | กลีบสกุล | นักวิจัย
อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 4. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ | กระแสรินทร์ | นักวิจัย
อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 5. อาจารย์ไกล่รุ่ง | กระแสรินทร์ | นักวิจัย
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยปทุมธานี
นักศึกษาปริญญาเอก
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ |
| 6. นายวิมล | มิระสิงห์ | ผู้ช่วย
นักวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 7. นางสาวรุจรินทร์ | จิตต์แก้ว | ผู้ช่วย
นักวิจัย
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |