

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ช่อผกา อำเภอขามัน จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขามัน จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 โครงการ ได้แก่ โครงการ อบต. สัญจรรับฟังความคิดเห็นและให้บริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปี 2561 โครงการแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2561 โครงการป้องกันแก้ไขปัญหาดังครกในวัยรุ่น ประจำปี 2561 และโครงการรณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ประจำปี 2561 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ย 3 - 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ช่อผกา อำเภอขามัน จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขามัน จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงการ อบต. สัญจรรับฟังความคิดเห็นและให้บริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปี 2561 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.00 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 84.40

2.2 โครงการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศประจำปี 2561 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.60 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.63) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.80

2.3 โครงการป้องกันแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศประจำปี 2561 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.80 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.40

2.4 โครงการรณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ประจำปี 2561 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.64) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.20 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 82.20

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. อบต. มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างเพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่อบต. ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ
3. อบต. มีจุด/ช่องทางการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย
4. ผู้รับบริการรับบริการจากอบต.ตรงตามความต้องการ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

ให้บริการ

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อบต. ควรมีสื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน
2. เจ้าหน้าที่อบต. ควรแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางที่เหมาะสมในการ
3. อบต. ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
4. อบต. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 30 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 50 ปี

☐ 4. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 4 โครงการ ดังนี้

1. โครงการ อบต. สัญจรรับฟังความคิดเห็นและให้บริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปี 2561

2. โครงการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศสำหรับเด็กและสตรี ประจำปี 2561

3. โครงการป้องกันแก้ไขปัญหาดังครกในวัยรุ่น ประจำปี 2561

4. โครงการรณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ประจำปี 2561

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

1. โครงการ อบต. สัญจรรับฟังความคิดเห็นและให้บริการประชาชนเคลื่อนที่ ประจำปี 2561

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
21. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
23. ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ					
24. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
25. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					

2. โครงการแก้ไขปัญหาความรุนแรงต่อเด็กและสตรี ประจำปี 2561

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
21. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
23. ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ					
24. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
25. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					

3. โครงการป้องกันแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ประจำปี 2561

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
21. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
23. ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
24. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
25. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					

4. โครงการรณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ประจำปี 2561

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
21. ได้รับการตรงตามความต้องการ					
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
23. ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ					
24. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
25. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่**ไม่**พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

- 1).....
- 2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็น**พึงพอใจ**ในเรื่องใด (โปรดระบุ)

- 1).....
- 2).....

3. ท่านมี**ข้อเสนอแนะ**เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

- 1).....
- 2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่ ๒๔๖๗ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนด
ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงาน
ส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทน
อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ
ท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่
ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้ง
คณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|---|-----------------------------|
| ๑.๑ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น | เป็นกรรมการ |
| ๑.๓ คณบดีคณะครุศาสตร์ | เป็นกรรมการ |
| ๑.๔ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ | เป็นกรรมการ |
| ๑.๕ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | เป็นกรรมการ |
| ๑.๖ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ | เป็นกรรมการ |
| ๑.๗ คณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร | เป็นกรรมการ |
| ๑.๘ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | เป็นกรรมการ |
| ๑.๙ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย | เป็นกรรมการ |
| ๑.๑๐ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | เป็นกรรมการและ
เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย วางแผน เกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการ
๒. เสนอแนะ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาการดำเนินงาน
๓. กำกับติดตามผลการดำเนินงาน

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | |
|---|--------------------|
| ๒.๑ อาจารย์ ดร.เชาวลิต สิมสวย | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมเกียรติ กัลยาณกุล | เป็นกรรมการ |
| ๒.๓ นางกิตติลา วงศ์คำ | เป็นกรรมการ |
| ๒.๔ อาจารย์ศุภณัฐ ช่อชู | เป็นกรรมการ |
| ๒.๕ อาจารย์ ดร.สุเชษฐ์ ชูบุญ | เป็นกรรมการ |
| | ๒.๖ อาจารย์สนธิ... |

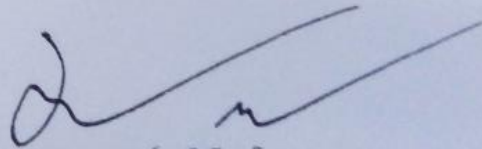
๒.๖ อาจารย์สนธิ พาราษฎร์	เป็นกรรมการ
๒.๗ อาจารย์ผกามาศ มุลวันดี	เป็นกรรมการ
๒.๘ อาจารย์ธีรวัฒน์ สุทธสารเสนีย์	เป็นกรรมการ
๒.๙ อาจารย์ ดร.สรเพชร เพียรจัด	เป็นกรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์แก้วมณี อุทัยมัย	เป็นกรรมการ
๒.๑๑ นางทิพย์รัตน์ บุญมา	เป็นกรรมการ
๒.๑๒ นางธนกร จรุงรักษ์	เป็นกรรมการ
๒.๑๓ นางสาวพัชรียา วิสัยอน	เป็นกรรมการ
๒.๑๔ นางสาวเสาวนิตย์ วิงมูล	เป็นกรรมการ
๒.๑๕ นางสาวนิตยา อุ๋นรัมย์	เป็นกรรมการ
๒.๑๖ อาจารย์อุดมพงษ์ เกศศรีพงษ์ศา	เป็นกรรมการและเลขานุการ
๒.๑๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารินี ม้าแก้ว	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๘ อาจารย์บัญชา นวนสาย	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๙ อาจารย์ณัฐพล วงษ์รัมย์	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์
๒. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูล
๓. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)

รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์