

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กันยายน 2560

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการ 5 งาน ได้แก่

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า และทางลาดสำหรับผู้พิการ ในเขตเทศบาล (กองช่าง) 2) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) 3) ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 4) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) และ 5) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานให้บริการของแต่ละงาน

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ร้อยละ 91.92 เมื่อพิจารณาแต่ละงานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า และทางลาดสำหรับผู้พิการ ในเขตเทศบาล (กองช่าง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 91.12 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 94.27 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 92.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 91.76 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

คิดเป็นร้อยละ 92.87 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.53 ตามลำดับ

3. ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 92.52 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า งานบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.06 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 93.13 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

4. ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 92.51 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 91.27 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.93 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 92.07 ตามลำดับ

5. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 91.73 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 93.47 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่อง ถังขยะ มีไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะในแต่ละวัน ทางเดินที่ระบายน้ำส่งกลิ่นเหม็น สัญญาณไฟจราจร มักเสียบ่อย และบริเวณสี่แยกสัญญาณไฟจราจรบางแห่งมีต้นไม้บังสัญญาณ ภูมิทัศน์บริเวณทางเท้า มีป้ายโฆษณามากเกินไป และบดบังวิสัยทัศน์ในการสัญจรไปมา

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี การออกพบปะกับประชาชนมีความเป็นกันเอง สถานที่บริการมีความสะอาด การจัดเก็บขยะมูลฝอย การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตรงเวลา การแจ้งข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ประชาชน
มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในเรื่อง การติดตั้งป้ายโฆษณาต่างๆ ตามทางแยก ริมถนน
บริเวณทางโค้ง หรือตามเสาไฟฟ้าสาธารณะ ไม่ควรให้บดบังวิสัยทัศน์ในการสัญจรไปมา ปรับปรุง
ร่องระบายน้ำให้สะอาด จัดหาถังขยะมาไว้ตามชุมชนเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อปริมาณขยะ
ในแต่ละวัน ปรับปรุงซ่อมแซมสัญญาณไฟจราจรที่เสียให้ใช้งานได้ดี ส่งเสริมการรักษา
สภาพแวดล้อมภายในชุมชนให้สะอาดและสวยงาม

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2560 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่องานให้บริการของแต่ละงาน สำเร็จลงได้ด้วย ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่เทศบาล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2560

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	16
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
งานวิจัยต่างประเทศ.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ.....	37
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผล.....	58
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	70
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	79

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์.....	31
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม.....	38
4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า และทางลาดสำหรับผู้พิการ ในเขตเทศบาล (กองช่าง).....	40
5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา).....	43
6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านการสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม).....	47
7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการด้านการบริการสังคม และสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม).....	50
8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการการจัดการด้าน สิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย (กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม).....	54

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2560 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจ ของการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า และทางลาดสำหรับผู้พิการ ในเขตเทศบาล (กองช่าง) 2) ด้านการศึกษา : คุณภาพ การจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) 3) ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 4) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) และ 5) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบ การประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานให้บริการของแต่ละงาน สามารถ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.92 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 5 งานสามารถ สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า และทางลาด สำหรับผู้พิการ ในเขตเทศบาล (กองช่าง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 91.12 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 94.27 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 92.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 91.76 เมื่อ พิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

คิดเป็นร้อยละ 92.87 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.53 ตามลำดับ

3. ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 92.52 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า งานบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.06 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 93.13 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

4. ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 92.51 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 91.27 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.93 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 92.07 ตามลำดับ

5. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 91.73 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 93.47 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่อง ถังขยะ มีไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะในแต่ละวัน ทางเดินที่ระบายน้ำส่งกลิ่นเหม็น สัญญาณไฟจราจร มักเสียบ่อย และบริเวณสี่แยกสัญญาณไฟจราจรบางแห่งมีต้นไม้บังสัญญาณ ภูมิทัศน์บริเวณทางเท้า มีป้ายโฆษณามากเกินไป และบดบังวิสัยทัศน์ในการสัญจรไปมา

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี การออกพบปะกับประชาชนมีความเป็นกันเอง สถานที่บริการมีความสะอาด การจัดเก็บขยะมูลฝอย การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตรงเวลา การแจ้งข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ประชาชน มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในเรื่อง การติดตั้งป้ายโฆษณาต่างๆ ตามทางแยก ริมถนน บริเวณทางโค้ง หรือตามเสาไฟฟ้าสาธารณะ ไม่ควรให้บดบังวิสัยทัศน์ในการสัญจรไปมา ปรับปรุง ร่องระบายน้ำให้สะอาด จัดหาถังขยะมาไว้ตามชุมชนเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อปริมาณขยะ ในแต่ละวัน ปรับปรุงซ่อมแซมสัญญาณไฟจราจรที่เสียให้ใช้งานได้ดี ส่งเสริมการรักษา สภาพแวดล้อมภายในชุมชนให้สะอาดและสวยงาม

อภิปรายผล

ผลการสำรวจทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.92 ทั้งนี้เพราะว่า งานบริการถือว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์สุขของประชาชน ดังนั้น ควรมีการสำรวจความเข้าใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษา ถนน ทางเท้า และทางลาดสำหรับผู้พิการ ในเขตเทศบาล (กองช่าง) ด้านการศึกษา : คุณภาพ การจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) และ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) อย่างต่อเนื่อง เพื่อได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงในการให้บริการ ด้านต่าง ๆ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ผลการศึกษานำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ดังที่ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร พัฒนกิจ (2548 : 172) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษา ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการ ที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้ และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้านของงานบริการ มีดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า และทางลาด สำหรับผู้พิการ ในเขตเทศบาล (กongsang) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 91.12 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 94.27 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 92.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร สอดคล้องกับแนวคิดของ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 172) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวัง ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2557 : 53 - 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.33) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553 : 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะคุระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตันควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม และควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม

ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 91.76 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.87 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.53 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนาคต สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 172) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการ นั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌ์ทปภา สุริยะ (2552 : 36 - 37) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเภา อำเภอนองบุญมาก จังหวัด นครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า งานด้านบริหารการศึกษางานพัฒนาการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานธุรการ ฯลฯ (ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) ผู้รับบริการพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณี เขาวนีสุขุม (2559 : 129) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงระดับคะแนนจากสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 92.52 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า งานบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.06 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 93.13 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า งานบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่เจ็บป่วยก่อนกลับบ้าน มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการ

ให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารงานบริการด้านสาธารณสุข ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ สมิต สัชฌกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา แก้วมี (2553 : 52) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการด้านงานสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ * ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ
(กองสวัสดิการสังคม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 92.51 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 91.27 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.93 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 92.07 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอภัยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดังที่ จรัสสุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550 : 14 - 15) กล่าวว่าความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการที่มีคุณภาพ จะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559 : 57 - 61) ได้ศึกษาการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ) ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็น

ร้อยละ 97.02 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.54 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.01 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.23 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.32

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 91.73 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 93.47 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และมีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548 : 172) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ (2551 : 50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2551 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากมีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.40

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการวางแผนปรับปรุงขั้นตอนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
2. ควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่บุคลากร ให้กำลังใจและยกย่องให้เกียรติบัตรชื่นชมผลงาน สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน
3. ควรพัฒนาแต่ละงานอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาให้ทันสมัยโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร (Informational Technology and Communication) ในการพัฒนา
งาน
4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
3. ควรศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของบุคลากรในสังกัดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงานและนำไปพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.

5.ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. เกษตรกรรม/ประมง

2. รับจ้างทั่วไป

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

5. พนักงานบริษัท

6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,001 - 10,000 บาท

3. 10,001 - 15,000 บาท

4. 15,001 - 20,000 บาท

5. 20,001 - 25,000 บาท

6. 25,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านไปรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ มีดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการศึกษา 3) ด้านการสาธารณสุข 4) ด้านการบริการสังคม และสวัสดิการ และ 5) ด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ในแต่ละงานบริการมี 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานให้บริการของแต่ละงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และแสดงความคิดเห็นลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความจริงมากที่สุด ในแต่ละข้อเพียงช่องเดียว (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า และทางลาดสำหรับผู้พิการ ในเขตเทศบาล (กองช่าง)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. งานบริการปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า และทางลาดสำหรับผู้พิการในเขตเทศบาล					
1. ทางเดินเรียบ พื้นผิวไม่ลื่น					
2. ทางเดินมีความกว้างสำหรับเดินและเพียงพอแก่รถเข็น					
3. มีราวจับบริเวณทางเดินที่มีทางลาดชัน					
4. บริเวณที่เป็นทางแยกหรือทางเลี้ยวให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส					
5. ท่อระบายน้ำหรือรางระบายน้ำมีฝาปิดสนิท					

2. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. งานบริการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล					
1. การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารด้านการศึกษาให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. การมอบทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีหรือยากจน					
3. จัดหาสื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้กับผู้สอน และนักเรียนอย่างเพียงพอ					
4. การพัฒนาและบริการแหล่งเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการศึกษาให้กับนักเรียนอย่างเหมาะสม					
5. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน					

3. ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. งานบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข					
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารงานบริการด้านสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง					
2. ได้รับการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ซักประวัติการเจ็บป่วยและตรวจร่างกายของท่านอย่างละเอียด					
4. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและทางเลือกของการรักษา					
5. ท่านได้รับคำแนะนำในการใช้ยาและการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่ท่านเจ็บป่วยก่อนกลับบ้าน					

4. ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ					
1. การประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. หน่วยงานมีการสำรวจผู้สูงอายุและผู้พิการอยู่เสมอ					
3. เบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุและผู้พิการได้รับมีความเหมาะสม					
4. การได้รับเบี้ยยังชีพทำให้ผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. มีการติดตามเอาใจใส่หลังการรับบริการอยู่เสมอ					

5. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi					
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการ					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
5. งานบริการรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย					
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับปัญหาขยะและรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ					
2. การบริการเก็บขยะมูลฝอยมีความครอบคลุมในพื้นที่					
3. รถขยะของเทศบาลสามารถจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ					
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น สภาพรถบรรทุกขยะ ถังขยะ เป็นต้น					
5. ค่าธรรมเนียมในการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์มีความเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

① ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3).....

② ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3).....

③ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3).....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ที่ ๒๗๐๖ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนด
ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงาน
ส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทน
อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ
ท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่
ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้ง
คณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑.๑ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ประธานกรรมการ
๑.๒ คณบดีคณะครุศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๓ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๔ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	เป็นกรรมการ
๑.๕ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	เป็นกรรมการ
๑.๖ คณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร	เป็นกรรมการ
๑.๗ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	เป็นกรรมการ
๑.๘ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	เป็นกรรมการ
๑.๙ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	เป็นกรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน...

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์ ดร.ชาวลิต สิมสวย	ประธานกรรมการ
๒.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมเกียรติ กัลยพฤกษ์	เป็นกรรมการ
๒.๓ รองศาสตราจารย์ณัฐปรกรณ์ จันทะปิตตา	เป็นกรรมการ
๒.๔ อาจารย์ธงชัย สีสถกณ	เป็นกรรมการ
๒.๕ อาจารย์ ดร.ประทวน วันนิจ	เป็นกรรมการ
๒.๖ นางกิตติสา วงศ์คำ	เป็นกรรมการ
๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ครุปรกรณ์ ละเอียดอ่อน	เป็นกรรมการ
๒.๘ อาจารย์ชมพู อีสริยาวัฒน์	เป็นกรรมการ
๒.๙ อาจารย์คณางค์ ช่อชู	เป็นกรรมการ
๒.๑๐ อาจารย์ ดร.สุขสรรค์ ชูบุญ	เป็นกรรมการ
๒.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระชัย ยศโสธร	เป็นกรรมการ
๒.๑๒ อาจารย์สนธิ พาราษฎร์	เป็นกรรมการ
๒.๑๓ อาจารย์ผกามาศ มุลวันดี	เป็นกรรมการ
๒.๑๔ อาจารย์ธัญรัศม์ ยุทธสารเสนีย์	เป็นกรรมการ
๒.๑๕ อาจารย์ธิดารัตน์ คิมกระโทก	เป็นกรรมการ
๒.๑๖ อาจารย์ ดร.สรรเพชร เพียรจัด	เป็นกรรมการ
๒.๑๗ อาจารย์ฤทัยภัทร ให่ศิริกุล	เป็นกรรมการ
๒.๑๘ อาจารย์เลอสันต์ ฤทธิพันธ์	เป็นกรรมการ
๒.๑๙ อาจารย์จินตนา วิชรโพธิกร	เป็นกรรมการ
๒.๒๐ อาจารย์ปัญจมาพร ผลเกิด	เป็นกรรมการ
๒.๒๑ อาจารย์ ดร.เทพพร โลมาภิรักษ์	เป็นกรรมการ
๒.๒๒ อาจารย์ตรีสวีน วงษ์ปรเมศร์	เป็นกรรมการ
๒.๒๓ อาจารย์กนกเกล้า แก้วกล้า	เป็นกรรมการ
๒.๒๔ อาจารย์แก้วมณี อุทธิรัมย์	เป็นกรรมการ
๒.๒๕ นางชนกร จรุงรักษ์	เป็นกรรมการ
๒.๒๖ นางสาวพัชรียา วิสายอน	เป็นกรรมการ
๒.๒๗ นางสาวเสาวนิตย์ วิงมูล	เป็นกรรมการ
๒.๒๘ นางสาวนิตยา อุ๋นรัมย์	เป็นกรรมการ
๒.๒๙ อาจารย์อดัมพงษ์ เกศศรีพงษ์ศา	เป็นกรรมการและเลขานุการ
๒.๓๐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารินี ม้าแก้ว	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒.๓๑ อาจารย์บัญชา...

๒.๓๑ อาจารย์บัญชา นวนสาย

เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒.๓๒ อาจารย์ณัฐพล วงษ์รัมย์

เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

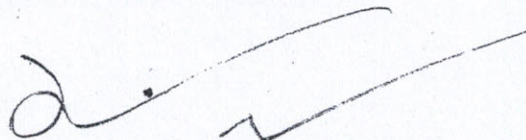
๑. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์

๒. กำหนดกรอบงาน รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูล

๓. รายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)

รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์