



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่ ๑๙๒ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ได้รับมอบหมายให้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

|   |                     |
|---|---------------------|
| ๑.๑ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์               | ประธานกรรมการ       |
| ๑.๒ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น | กรรมการ             |
| ๑.๓ คณบดีคณะครุศาสตร์                                 | กรรมการ             |
| ๑.๔ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์                 | กรรมการ             |
| ๑.๕ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ                            | กรรมการ             |
| ๑.๖ คณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร                         | กรรมการ             |
| ๑.๗ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม                       | กรรมการ             |
| ๑.๘ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์                              | กรรมการ             |
| ๑.๙ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์                               | กรรมการ             |
| ๑.๑๐ คณบดีคณะบัณฑิตวิทยาลัย                           | กรรมการ             |
| ๑.๑๑ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา                   | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการอำนวยการมีหน้าที่ ดังนี้

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

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

|                                    |              |               |
|------------------------------------|--------------|---------------|
| ๒.๑ อาจารย์ ดร.เชาวลิต             | สิมสวย       | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ อาจารย์บัญชา                   | นวนสาย       | กรรมการ       |
| ๒.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จารินี   | ม้าแก้ว      | กรรมการ       |
| ๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมพงษ์ | เกศศรีพงษ์ศา | กรรมการ       |

๒.๖ อาจารย์ณัฐพล.../

-๒-

|                                     |                 |                     |
|-------------------------------------|-----------------|---------------------|
| ๒.๕ อาจารย์ณัฐพล                    | วงษ์รัมย์       | กรรมการ             |
| ๒.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด   | สอนสุภาพ        | กรรมการ             |
| ๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สราวุธ    | แก้วศรี         | กรรมการ             |
| ๒.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัช     | กิตติธนาจรุจน์  | กรรมการ             |
| ๒.๙ อาจารย์ ดร.สุธีศักดิ์           | ผอดสูงเนิน      | กรรมการ             |
| ๒.๑๐ อาจารย์นงนุช                   | หอมเนียม        | กรรมการ             |
| ๒.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลกันยา | ศรีสุข          | กรรมการ             |
| ๒.๑๒ อาจารย์วิษระ                   | วชิรภัทรกุล     | กรรมการ             |
| ๒.๑๓ นางธนภร                        | จรรยาภิรักษ์    | กรรมการและเลขานุการ |
| ๒.๑๔ นายมานะ                        | สลูปพล          | ผู้ช่วยเลขานุการ    |
| ๒.๑๕ นายณัฐวุฒิ                     | โชคสุทธิสวัสดิ์ | ผู้ช่วยเลขานุการ    |
| ๒.๑๖ นางสาวพัชรียา                  | รัตนพันธ์ศักดิ์ | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

ให้คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ดังนี้

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

สั่ง ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔



(รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา)

รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานช่วยเหลือสาธารณภัย งานจัดเก็บภาษีป้าย งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ และงานรับแจ้งและซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พบว่า

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.33$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.70 สามารถสรุปได้ตามภารกิจดังนี้

**2.1 งานช่วยเหลือสาธารณภัย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานช่วยเหลือสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.27$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.37$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.32$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.49$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 87.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.27$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

**2.2 งานจัดเก็บภาษีป้าย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานจัดเก็บภาษีป้าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55, S.D. = 0.33$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.31$ ) ร้อยละความ

พึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 และด้านช่องทางการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

**2.3 งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

**2.4 งานรับแจ้งและซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานรับแจ้งและซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานช่วยเหลือสาธารณภัย 2) งานจัดเก็บภาษีป้าย 3) งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ และ 4) งานรับแจ้งและซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

| ด้านการบริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|-------------------|------------------|
| 1. งานช่วยเหลือสาธารณภัย                                   | 4.48      | 0.27 | 89.60             | มาก              |
| 2. งานจัดเก็บภาษีป้าย                                      | 4.55      | 0.33 | 91.00             | มากที่สุด        |
| 3. งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ | 4.60      | 0.57 | 92.00             | มากที่สุด        |
| 4. งานรับแจ้งและซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ                           | 4.51      | 0.40 | 90.20             | มากที่สุด        |
| โดยรวม   | 4.54      | 0.33 | 90.70             | มากที่สุด        |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.70 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3 งาน และอยู่ในระดับมาก 1 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 งานจัดเก็บภาษีป้าย ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.40) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 งานรับแจ้งและซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และ งานช่วยเหลือสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60

1. งานช่วยเหลือสาธารณภัย ประกอบไปด้วยงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานช่วยเหลือสาธารณภัย โดยภาพรวม

| ด้านการบริการ                  | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------|-----------|------|-------------------|------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.38      | 0.32 | 87.60             | มาก              |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.36      | 0.49 | 87.20             | มาก              |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.31      | 0.27 | 86.20             | มาก              |