

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

คำถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

คำชี้แจง

คำถามชุดนี้เป็นคำถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบคำถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

- คำถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 26 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบคำถาม จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 20 ข้อ
ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบคำถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบคำถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- เพศ ชาย หญิง
- สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่
- อายุ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 30 ปี
 อายุ 31-40 ปี อายุ 41 - 50 ปี
 อายุ 51-60 ปี อายุ 61 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ ว่างาน เกษตรกร
 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่งานภาครัฐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน
 แม่บ้าน พ่อบ้าน นักเรียน นักศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565
คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านงานโครงการบริหารจัดการ
 ขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ
 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
4. ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ					
5. ค่าบริการในการจัดเก็บขยะ					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว					
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีจัดเก็บขยะมูลฝอย มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. รถขนขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ					
2. ถังขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน					
3. การแยกประเภทของถังขยะมูลฝอย					
4. จุดตั้งถังขยะมูลฝอย อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง					
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว)

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ (ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)					
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					
4. เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการ/งานที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว					
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ					
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสูชาน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง)

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ (ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)					
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ					
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว					
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ					
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน
คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน (ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)					
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าร่วมโครงการ ได้อย่างเท่าเทียมกัน					
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมโครงการ					
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ					
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					
4. เอกสารประชาสัมพันธ์เอกสารประชาสัมพันธ์งานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว					
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย					
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. ความเรียบร้อยในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่					
2. วิทยากรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับเนื้อหาที่ฝึกอบรม					
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการมีจำนวนเพียงพอ					
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประกอบอาชีพ					
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ					
4. สถานที่ดำเนินโครงการสะดวกแก่การเดินทาง					
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่องานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
และเทศบาลตำบล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชฎาภรณ์ สีสวมภู
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปรด. ดุษฎีบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษา
2. อาจารย์ ดร.ตรงกมล สนามเขต
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ดุษฎีบัณฑิตสาขาการบริหารงานพัฒนาสังคม
คณะพัฒนาสังคม
3. คุณต่อพงษ์ ทับทิมโต
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ภาคผนวก ค

**โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่ประสานความร่วมมือ กับ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งได้ดำเนินงานตามภารกิจและปณิธานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มาตรา 7 “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยา เพื่อส่งเสริม และสร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน โดยมุ่งเน้นส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ประสงค์ ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่ สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทย ฐานะครู” ในท้องถิ่นมาอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พันธกิจสัมพันธ์กับการพัฒนาท้องถิ่น มีเป้าประสงค์ คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการบริหารงาน การบริการของหน่วยงานระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค ต่อการพัฒนาประชาชนในประเทศ

อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จัดทำกลยุทธ์เพื่อพัฒนา กิจกรรมและดำเนินการงานต่างๆ โดยใช้เทคนิคและแนวทางการวิจัยและพันธกิจสัมพันธ์ร่วมกันกับหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแพร่ ศึกษา สภาพและปัญหา ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารจัดการองค์กร และการให้บริการแก่ภาคประชาชน ภาคสังคม ภาคเอกชน และภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยที่เหมาะสมในการ ตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานองค์กรส่วนปกครองท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแพร่ ให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนดนั้น ต้องมีระบบและกลไกในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุง ประสิทธิภาพ ของการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้นระบบและกลไกการกำกับตรวจสอบมาตรฐาน การดำเนินงาน จึงได้จัดทำกรวิจัยภายใต้ “โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕” โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็น หลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วย ๖ ประการ ได้แก่ ๑) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกา ต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจ และถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ๒) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดี / ให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิก

ให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย ๓) หลักความโปร่งใสคือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ๔) หลักการความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน ๕) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างเต็มมุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตนและพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ ๖) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ดังนั้น การประสานความร่วมมือในการจัดทำโครงการวิจัยฯ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการบริการ และใช้ผลของการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ในการบริหารจัดการ และวางแผนแก้ไขจุดอ่อน เสริมพลังจุดแข็ง เพื่อให้การบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์จึงได้ประสานงานร่วมกับกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อจัดทำโครงการและดำเนินการตามข้อตกลงข้างต้น

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. กิจกรรมและรายละเอียด

- ๓.๑ ประมาณการงบประมาณและค่าใช้จ่าย
- ๓.๒ เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติต่อมหาวิทยาลัย
- ๓.๓ ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ
- ๓.๔ เตรียมการดำเนินงาน
- ๓.๕ ดำเนินการตามกำหนดการ

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – พฤศจิกายน ๒๕๖๕

๕. สถานที่ดำเนินการ

- ๕.๑ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ๕.๒ พื้นที่การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

/๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ...

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

๗. งบประมาณ

งบประมาณค่าใช้จ่ายแห่งละ ๑๒,๐๐๐ บาท ต่อการประเมิน ๑-๓ งาน/โครงการ กรณีถ้าต้องการประเมินเพิ่มงาน/โครงการ ละ ๒,๐๐๐ บาท

๘. ผู้เข้าร่วมโครงการ

๘.๑ ผู้เข้ารับการประเมินความพึงพอใจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

๘.๒ คณะกรรมการที่ปรึกษาโครงการ

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวีย์	สัตยาภรณ์	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๓. นายปริญญา	บัววังโป่ง	กรรมการ
๔. นางสาวชมพูนุช	วิงวิเศษ	กรรมการ
๕. นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๘.๓ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจผลงาน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชภูมิ	สีชมภู	ประธานกรรมการ
๒. นายต่อพงษ์	ทับทิมโต	กรรมการ
๓. อาจารย์ ดร.ตรงกมล	สนามเขต	กรรมการและเลขานุการ

๘.๔ คณะกรรมการดำเนินการโครงการ

๑. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์สถิต	วงศ์แสนศรี	กรรมการ
๓. นางสาวธนธรณ์	ศรีเจริญ	กรรมการ
๔. ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา	มาลูน	กรรมการ
๕. นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ้ย	กรรมการ
๖. นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๘.๕ คณะกรรมการสนับสนุนการดำเนินงาน

๑. นายศุภสิน	ดีมี	ประธานกรรมการ
๒. นางปราณี	ไชยแก้ว	กรรมการ
๓. นายวีระชัย	สอนแก้ว	กรรมการ
๔. นางสาวปวันรัตน์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๕. นายสมหมาย	เชื้อกุล	กรรมการ
๖. นายอุดมศักดิ์	สอนแก้ว	กรรมการ
๗. นายเทวรินทร์	กันหา	กรรมการ
๘. นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ้ย	กรรมการและเลขานุการ

/๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ...

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถนำผลประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้

ผู้นำเสนอโครงการ.....

(ดร.ศุภสิน ตีมี)

หัวหน้าสำนักงานศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

...๒๘.../...เม.ย.../...๒๕๖๕....

ผู้เห็นชอบโครงการ.....

(อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ อ่อนจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

...๒๘.../...เม.ย.../...๒๕๖๕....

ผู้อนุมัติโครงการ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวณี สัตยาภรณ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

...๒๘.../...เม.ย.../...๒๕๖๕....

กำหนดการดำเนินงาน
โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่ประสานความร่วมมือ กับ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑ กันยายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔	จัดทำโครงการ
๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕	ประสานงานโครงการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕	ลงนามสัญญาข้อตกลง
๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕	เก็บรวบรวมข้อมูล
๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕	วิเคราะห์ข้อมูล
๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	สรุปและเขียนรายงานผล
๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	ส่งรายงานการดำเนินงานฉบับสมบูรณ์



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ที่ ๑๓๒๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้จัดทำโครงการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงาน การดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓
(๑) (๒) และ ๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
ดังต่อไปนี้

๑. กรรมการบริหารโครงการวิจัย มีหน้าที่ กำหนดกรอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์
วิทยบริการจังหวัดแพร่ ออกแบบการดำเนินงานการประเมินงานฯ ตลอดจนตรวจประเมินรายงานฉบับสมบูรณ์
และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวิณี	สัตยาภรณ์	ประธานกรรมการ
๑.๒ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๑.๓ นายปริญญา	บัววังโป่ง	กรรมการ
๑.๔ นางสาวชมพูนุท	วังวิเศษ	กรรมการ
๑.๕ นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบผลงาน มีหน้าที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการ
จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย

๒.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชภูมิ	สีชมพู	ประธานกรรมการ
๒.๒ นายต่อพงศ์	ทับทิมโต	กรรมการ
๒.๓ อาจารย์ ดร.ตรงมกล	สนามเขต	กรรมการและเลขานุการ

/๓.คณะนักวิจัย....

๓. คณะนักวิจัย มีหน้าที่ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ตามกรอบของคณะกรรมการบริหารโครงการวิจัย โดยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การจัดทำรายงานและรายงานฉบับสมบูรณ์ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

๓.๑ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	ประธานกรรมการ
๓.๒ อาจารย์สถิต	วงศ์แสนศรี	กรรมการ
๓.๓ นางสาวธนธรณ์	ศรีเจริญ	กรรมการ
๓.๔ ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา	มาลูน	กรรมการ
๓.๕ นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ๋ย	กรรมการ
๓.๖ นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๔. ผู้ปฏิบัติงานประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงาน มีหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวก สนับสนุนนักวิจัยในการดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมโครงการฯ การดำเนินงานด้านธุรการและการเงิน การจัดส่งรูปเล่มรายงานและงานที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการบริหารโครงการวิจัย ประกอบด้วย

๔.๑ นายศุภสิน	ดีมี	ประธานกรรมการ
๔.๒ นายปรานี	ไชยแก้ว	กรรมการ
๔.๓ นายวีรชัย	สอนแก้ว	กรรมการ
๔.๔ นายสมหมาย	เชื้อกุล	กรรมการ
๔.๕ นายอุดมศักดิ์	สอนแก้ว	กรรมการ
๔.๖ นายเทวรินทร์	กันหา	กรรมการ
๔.๗ นางสาวปวันรัตน์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๔.๘ นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ๋ย	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ บังเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี สัตยาภรณ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

