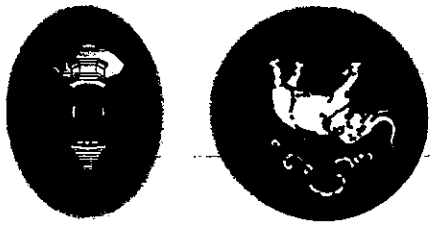


ប្រតិបត្តិការ

ប្រតិបត្តិការនៃស្ថាប័នស្រាវជ្រាវ និងសិក្សាស្រាវជ្រាវ កម្ពុជា

គណៈកម្មាធិការជាតិស្រាវជ្រាវ និងសិក្សាស្រាវជ្រាវ កម្ពុជា
ស្ថាប័នស្រាវជ្រាវ និងសិក្សាស្រាវជ្រាវ កម្ពុជា

ស្ថាប័នស្រាវជ្រាវ និងសិក្សាស្រាវជ្រាវ កម្ពុជា



ณ กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. ๒๕๖๑

(๒๕๖๑) ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๖๕๑ พ.ศ. ๒๕๖๑



ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์
 องค์การสุขภาพสัตว์แห่งชาติ
 อ่างทอง

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรของส่วนท้องถิ่น
 ประจำปี 2562 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลเบื้องต้น | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|--------------------------|-------|------------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 59 | 59.00 |
| หญิง | 41 | 41.00 |
| 2. อายุ | | |
| 18-30 ปี | 2 | 2.00 |
| 31-40 ปี | 7 | 7.00 |
| 41-50 ปี | 14 | 14.00 |
| 51-60 ปี | 21 | 21.00 |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 56 | 56.00 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 37 | 37.00 |
| มัธยมศึกษา | 9 | 9.00 |
| อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | 5 | 5.00 |
| ปริญญาตรี | 5 | 5.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0.00 |
| ไม่ได้เรียน | 44 | 44.00 |

| ชื่อแหล่งเงินทุน | จำนวน | ร้อยละ (%) |
|--|-------|------------|
| 4. อาชีพ | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 5 | 5.00 |
| ฝึกจ้าง/พนักงานบริษัท | 5 | 5.00 |
| ฝึกจ้าง/พนักงานของรัฐ | 0 | 0.00 |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ | 20 | 20.00 |
| รับจ้างทั่วไป | 11 | 11.00 |
| เจ้าของกิจการ | 3 | 3.00 |
| เกษตรกร | 24 | 24.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 0 | 0.00 |
| ไม่ใส่ประกอบอาชีพ | 32 | 32.00 |
| 5. จำนวนครัวเรือนที่ประกอบอาชีพบริการ (ต่อปี) | | |
| 1 ครัวเรือน | 88 | 88.00 |
| 2 - 3 ครัวเรือน | 7 | 7.00 |
| 4 - 5 ครัวเรือน | 1 | 1.00 |
| มากกว่า 5 ครัวเรือน | 4 | 4.00 |
| 6. งานที่ประเมิน | | |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 46 | 46.00 |
| งานด้านโสตฯ การขออภัยญาติผู้ก่อเหตุร้าย | 22 | 22.00 |
| งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 18 | 18.00 |
| งานด้านการศึกษา | 14 | 14.00 |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.00 อายุน้อยกว่า 60 ปี ร้อยละ 56.00 ไม่ได้รับ ร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพไม่ใส่ประกอบอาชีพ ร้อยละ 32.00 และมาใช้บริการการปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 1 ครัวเรือนต่อปี

| งาน/กิจกรรม/โครงการ | | คะแนน | SD | คะแนน | SD | คะแนน | SD | คะแนน | SD | คะแนน | SD | คะแนน | SD |
|---------------------|----------------------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|
| งาน/กิจกรรม/โครงการ | ขั้นตอนการให้บริการ | 91.21 | 9.20 | 90.43 | 9.74 | 93.33 | 8.50 | 95.95 | 6.75 | 93.23 | 8.38 | 91.04 | 7.99 |
| | ช่องทางการให้บริการ | 92.23 | 7.64 | 94.46 | 6.34 | 93.47 | 7.30 | 93.50 | 7.93 | 92.13 | 8.00 | 88.65 | 9.12 |
| | เจ้าหน้าที่ให้บริการ | 92.23 | 7.64 | 94.46 | 6.34 | 93.47 | 7.30 | 93.50 | 7.93 | 92.13 | 8.00 | 91.04 | 7.99 |
| | สื่ออำนวยความสะดวก | 92.04 | 6.99 | 94.46 | 6.34 | 93.47 | 7.30 | 93.50 | 7.93 | 92.13 | 8.00 | 88.65 | 9.12 |
| รวม | | 92.04 | 6.99 | 94.46 | 6.34 | 93.47 | 7.30 | 93.50 | 7.93 | 92.13 | 8.00 | 88.65 | 9.12 |
| งาน/กิจกรรม/โครงการ | | 91.04 | 7.99 | 90.80 | 8.88 | 92.50 | 8.20 | 93.88 | 8.23 | 92.35 | 8.32 | 91.04 | 7.99 |
| งาน/กิจกรรม/โครงการ | | 92.04 | 6.99 | 94.46 | 6.34 | 93.47 | 7.30 | 93.50 | 7.93 | 92.13 | 8.00 | 88.65 | 9.12 |
| งาน/กิจกรรม/โครงการ | | 92.04 | 6.99 | 94.46 | 6.34 | 93.47 | 7.30 | 93.50 | 7.93 | 92.13 | 8.00 | 88.65 | 9.12 |
| งาน/กิจกรรม/โครงการ | | 92.04 | 6.99 | 94.46 | 6.34 | 93.47 | 7.30 | 93.50 | 7.93 | 92.13 | 8.00 | 88.65 | 9.12 |

ตาราง 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อหน่วยงานราชการ

| ความพึงพอใจ | คะแนน | ผู้ตอบแบบสอบถาม |
|-------------|-------|-----------------|
| มากที่สุด | 92.86 | 9 |
| มาก | | |
| ปานกลาง | | |
| น้อย | | |
| น้อยที่สุด | | |

ตาราง 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อหน่วยงานราชการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อหน่วยงานราชการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของพื้นที่โครงการ
มากที่สุด 92.40 รองลงมาได้แก่ การจัดสถานที่ก่อน-หลัง ในการให้บริการ 92.00 และความสะดวกที่ให้บริการ
บริการแล้ว 91.60 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน |
|--|-----------|--------------------------|
| 1. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของพื้นที่โครงการ | 92.40 | 7.54 |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ | 89.90 | 8.35 |
| 3. การจัดสถานที่ก่อน-หลัง ในการให้บริการ | 92.00 | 9.10 |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ | 89.20 | 9.18 |
| 5. มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค | 90.50 | 9.14 |
| 6. ความสะดวกที่ให้บริการแล้ว | 91.60 | 8.61 |
| 7. การจัดผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม | 90.20 | 8.76 |

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนหนึ่งถึงผู้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้
 ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังประเมินในรายละเอียดของข้อบกพร่อง
 ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรของส่วนหนึ่งถึงผู้นำ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในรูปแบบรถตู้ (One Stop Service) มากที่สุด 94.00 รองลงมาได้แก่ การจัดทำแผนที่เดินเท้า การจัดทำแผนที่เดินเท้า การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ เป็นต้น 90.70 และผลการจัดอันดับของหน่วยงานราชการ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/หน่วยงานราชการ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/หน่วยงานราชการ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น 90.50 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | ค่าเฉลี่ย | จำนวนประชาชน |
|---|-----------|--------------|
| 1. การจัดทำแผนที่เดินเท้า การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในรูปแบบรถตู้ ณ จุดเดียว | 94.00 | 6.96 |
| 2. การจัดทำแผนที่เดินเท้า การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ | 90.00 | 8.65 |
| 3. การจัดทำแผนที่เดินเท้า การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | 90.50 | 8.57 |
| 4. การจัดทำแผนที่เดินเท้า การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ | 90.40 | 9.63 |
| 5. การจัดทำแผนที่เดินเท้า การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ นอกจกที่จัดอันดับด้วยตนเอง | 90.30 | 10.29 |
| 6. การจัดทำแผนที่เดินเท้า การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ | 90.70 | 8.79 |
| 7. การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะของหน่วยงานราชการ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | 90.50 | 9.47 |
| 8. การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะของหน่วยงานราชการ | 90.40 | 9.09 |

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
มากที่สุด 95.20 รองลงมาได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ 95.10 และการค้นหาข้อมูลตามที
ผู้ขอรับบริการร้อยละ 94.90 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

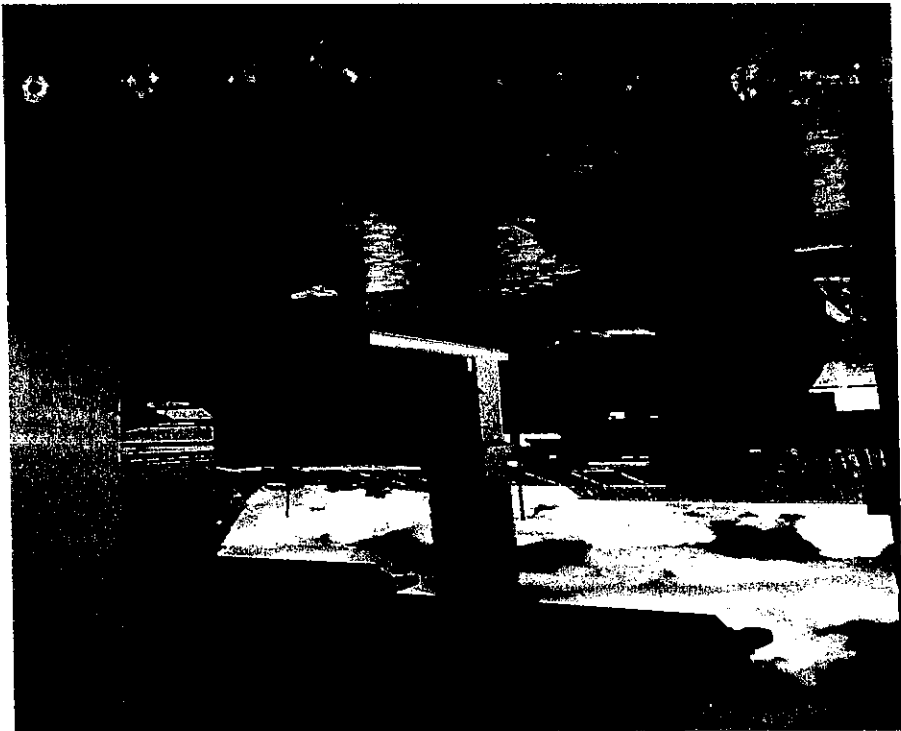
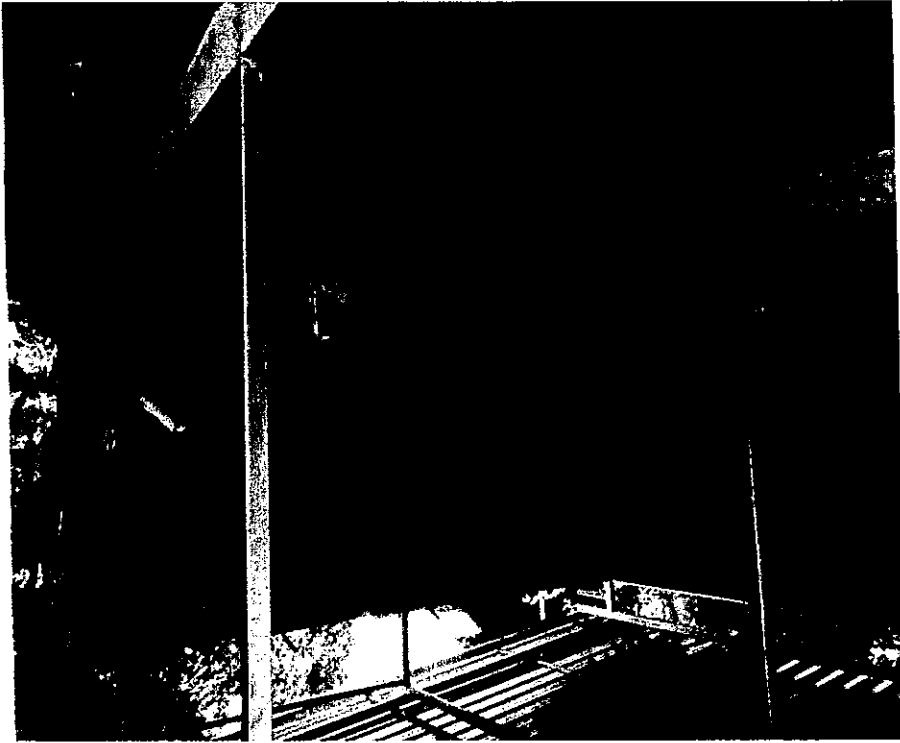
| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | มาตรฐาน | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) |
|--|-----------|---------|-------------------------|
| | | | |
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 93.50 | 7.96 | |
| 2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อประชาชนมาขอรับบริการ | 90.80 | 8.37 | |
| 3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามถึงประชาชน | 93.20 | 8.15 | |
| 4. ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ | 90.60 | 9.08 | |
| 5. ความสามารถในการค้นหาและนำบริการของเจ้าหน้าที่ | 93.40 | 8.79 | |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ | 92.20 | 8.71 | |
| 7. การใช้จ่ายหรือค่าตอบแทนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 92.60 | 8.36 | |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ | 94.10 | 7.40 | |
| 9. การค้นหาข้อมูลตามผู้ขอรับบริการร้อยละ | 94.90 | 6.28 | |
| 10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 94.40 | 7.15 | |
| 11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 95.10 | 6.59 | |
| 12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 95.20 | 7.03 | |

ความปลอดภัย 95.40 ตามลำดับ

ที่ ๙๖.70 รองลงมาได้แก่ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ 95.70 และระบบการบริการ
 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจุดให้บริการอินเทอร์เน็ต/คอมพิวเตอร์/แท็บเล็ต/มือถือ มาก

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

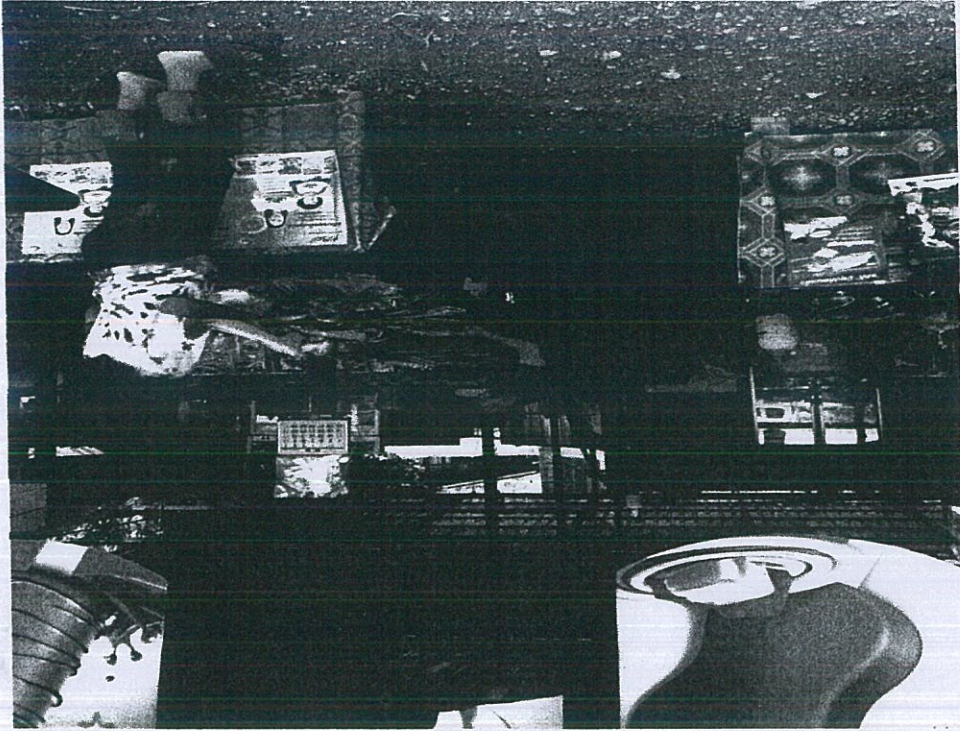
| ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด | ค่าเฉลี่ย | ความพึงพอใจ (100 คะแนน) | |
|--|-----------|-------------------------|---------|
| | | ส่วนประกอบ | มาตรฐาน |
| 1. ความกว้างขวางของพื้นที่ให้บริการ | 95.10 | 6.59 | 7.61 |
| 2. การดูแลสิ่งแวดล้อมและความสะอาดให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | 93.70 | 7.72 | 7.02 |
| 3. การตัดป่าแยแสดงจุดให้บริการต่างๆ | 95.20 | 8.45 | 7.28 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ | 94.50 | 6.73 | 6.71 |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ | 94.50 | 6.59 | 6.71 |
| 6. การจุดให้บริการและเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 94.30 | 8.53 | 7.18 |
| 7. ระบบการบริการความปลอดภัย | 95.40 | 7.26 | 7.45 |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ | 95.70 | 7.26 | 7.45 |
| 9. การจุดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้ใช้บริการ | 95.20 | 7.26 | 7.45 |
| 10. ความสะอาดและจำนวนที่นั่งให้บริการ | 93.30 | 7.26 | 7.45 |
| 11. การจุดให้บริการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ | 95.10 | 7.26 | 7.45 |
| 12. การจุดให้บริการอินเทอร์เน็ต/แท็บเล็ต/มือถือ | 96.70 | 7.26 | 7.45 |
| 13. การจุดให้บริการสำหรับผู้พิการ | 94.90 | 7.26 | 7.45 |



គន្លងកន្លាចយូរអង្វែង

ខ្សែកោងកោងខ្លា ខ្សែកោងកោងខ្លា ខ្សែកោងកោងខ្លា ខ្សែកោងកោងខ្លា : អង្គការស្រុក

ខ្សែកោងកោងខ្លា ខ្សែកោងកោងខ្លា ខ្សែកោងកោងខ្លា ខ្សែកោងកោងខ្លា ខ្សែកោងកោងខ្លា



គន្លឹះគន្លឹះ២៤៧៧

ប្រើប្រាស់ទៅលើ ឬប្រើប្រាស់អោយបានល្អបំផុតនៃប្រព័ន្ធនេះ : ក្នុងករណី
 ចាំបាច់ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ

- 1. งานด้านบริการวิชาการ
- 2. งานด้านพัฒนาระบบ
- 3. งานด้านนโยบาย การขออนุญาตเปิดหลักสูตร
- 4. งานด้านส่งเสริมและดูแลนักศึกษา
- 5. งานด้านความสัมพันธ์ในสหวิทยาเขต
- 6. งานด้านบริหาร
- 7. งานด้านพัฒนาระบบและสวัสดิการสังคม
- 8. งานด้านบริหารของสหวิทยาเขต
- 9. งานด้านพัฒนาระบบ
- 10. งานด้านบริหาร

6. ส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบติดต่อขอใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด

- 1. 1 ครั้ง
- 2. 2-3 ครั้ง
- 3. 4-5 ครั้ง
- 4. มากกว่า 5 ครั้ง

(โดยประมาณ)

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใดบ้าง

- 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 2. อุตสาหกรรม/พาณิชย์
- 3. อุตสาหกรรม/พาณิชย์
- 4. อุตสาหกรรม/พาณิชย์
- 5. รัฐวิสาหกิจ
- 6. เจ้าของกิจการ
- 7. เกษตรกร
- 8. ผู้เกษียณ/นักศึกษา
- 9. ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. อาชีพ

- 1. ประถมศึกษา
- 2. มัธยมศึกษา
- 3. อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
- 4. ปริญญาตรี
- 5. สูงกว่าปริญญาตรี
- 6. ไม่ได้เรียน

3. ระดับการศึกษา

- 1. 18 - 30 ปี
- 2. 31 - 40 ปี
- 3. 41 - 50 ปี
- 4. 51 - 60 ปี
- 5. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

2. อายุ

- 1. ชาย
- 2. หญิง

1. เพศ

คำชี้แจง
แบบสำรวจนี้มุ่งสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยต่อการดำเนินงาน
ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความพึงพอใจต่อไป



แบบสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



ชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ..... นายเอชเอชเอช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ / ความต้องการอื่น ๆ

| | | | | | | | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | | | | | 40. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้บริการ |
| | | | | | | | | | | 39. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้บริการ/คู่มือ/คู่มือ/คู่มือ |
| | | | | | | | | | | 38. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้บริการ/คู่มือ/คู่มือ/คู่มือ |
| | | | | | | | | | | 37. ความสะอาดและจำนวนเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ |
| | | | | | | | | | | 36. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้บริการ |
| | | | | | | | | | | 35. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ |
| | | | | | | | | | | 34. ระบบการบริการที่รวดเร็วและปลอดภัย |
| | | | | | | | | | | 33. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้บริการ/คู่มือ/คู่มือ/คู่มือ |
| | | | | | | | | | | 32. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ |
| | | | | | | | | | | 31. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับบริการแก่ผู้ให้บริการต่าง ๆ |
| | | | | | | | | | | 30. การติดตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ |
| | | | | | | | | | | 29. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ |
| | | | | | | | | | | 28. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ |
| ความพึงพอใจ | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | 27. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |
| | | | | | | | | | | 26. ความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ |
| | | | | | | | | | | 25. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ |
| | | | | | | | | | | 24. การค้นหาข้อมูลตามผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องขอ |

()

()