



ที่ ศธ ๐๕๓๐.๓๓/ว ๑๒๓๒

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๕๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง การจัดทำโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ ปี ๒๕๖๐

เรียน นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. แบบตอบรับจัดทำโครงการฯ	จำนวน	๑ ฉบับ
	๒. แบบเสนอโครงการและงบประมาณ	จำนวน	๑ ชุด

ตามหนังสือสั่งการสำนักงาน ก.จ. ส่วนที่ ๓๓๖๓/ว ๓๘๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง ประกาศ ก.จ. , ก.ท. และ ก. อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดไว้ว่า “มติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการ ประสานงานจ้างสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรกลาง เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิตินี้ ๒ โดยกำหนดให้ดำเนินการโครงการดังกล่าวเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ ซึ่งพร้อมด้วยทีมคณะทำงานผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัยที่มี คุณภาพ ได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๐ ขึ้น ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านจัดทำโครงการดังกล่าว (รายละเอียดดังเอกสารแนบมา พร้อมนี้) ทั้งนี้ ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ได้ที่ คุณเยาวลักษณ์ แกมศิริ หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา โทร.๐๘๑-๗๒๙-๕๗๓๖ , คุณวริศรา เนาวสาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัย โทร. ๐๘๓-๕๘๙-๘๗๕๔ โทรสาร ๐-๔๓๗๕-๔๔๔๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ยุทธิพล ทวะชาลี)

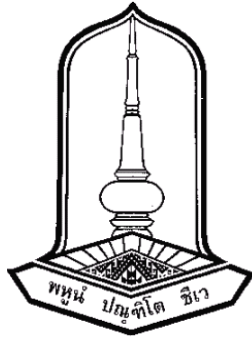
ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ฝ่ายวิจัยและพัฒนา

คุณเยาวลักษณ์ แกมศิริ ๐-๘๑๗๒๙-๕๗๓๖

คุณวริศรา เนาวสาร ๐-๘๓๕๘๙-๘๗๕๔

โทร. ๐๔๓ ๗๕๔ ๔๔๒ โทรสาร ๐๔๓ ๗๕๔ ๔๔๑



แบบเสนอโครงการและงบประมาณ
โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2560

ฝ่ายวิจัยและพัฒนา
สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
โทรสาร 043-754410-1, 043-754442
โทร. 043-754441
www.Uniquetmsu.msu.ac.th

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2560

1. ชื่อโครงการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2560

2. คณะกรรมการอำนวยการ

- 2.1 อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 2.2 รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาบุคลากรและกิจการสภามหาวิทยาลัย
- 2.3 รองผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม
- 2.4 นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม

3. คณะทำงานหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- | | | |
|----------------------|-------------|-------------------------------|
| 3.1 ดร.ยุทธพล | ทวะชาลี | ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ |
| 3.2 นางสาวเยาวลักษณ์ | แถมศิริ | หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา |
| 3.3 นางสาวสุพัตรา | นอใส | นักวิชาการวิจัย |
| 3.4 นางสาวนัยนา | ไพโรวิจารณ์ | นักวิชาการวิจัย |
| 3.5 นางสาวญาดา | สีหนาท | นักวิชาการวิจัย |
| 3.6 นางสาวประภาวรรณ | เสนาเพ็ง | นักวิชาการศึกษา |
| 3.7 นางสาววันเพ็ญ | วรรณชูเพลา | นักวิชาการศึกษา |
| 3.8 นางสาววิศิธา | เนาวสาร | เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัย |

4. หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับ โดยภายในองค์กรจะประกอบด้วยผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและมีคณะทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและชุมชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามต้องการ ประเด็นที่ควรมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

1. การบริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอน
2. ช่องทางการให้บริการ ที่ทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที
3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ามารับบริการของประชาชน
5. ผลงานการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ที่ปรากฏ เป็นที่พอใจของรับบริการ

ประเด็นเหล่านี้ถือว่าควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามความคิดเห็นและ/หรือการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป

รวมถึงนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพการ ด้านการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่งได้ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนและประชาชนที่มารับบริการ

5. วัตถุประสงค์

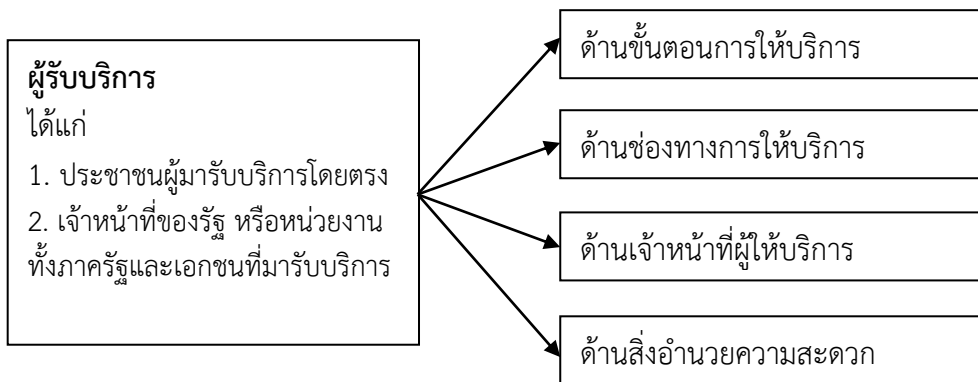
- 5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5.2 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5.3 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการ

6. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

- 6.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 6.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 6.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 6.4 ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(ตามกรอบ กรณส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)



7. ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินโครงการ

- 7.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 7.2 ทราบผลการประเมินการดำเนินงานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 7.3 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

8. วิธีการดำเนินงานวิจัย และประเมินผล

- 8.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ
- 8.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร

8.3 การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณจากสูตร Taro Yamane หรือร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการนำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

8.5 รายงานผลการศึกษาคู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

9. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

12 เดือน วัน นับแต่วันที่ทำสัญญา

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ คิดค่าใช้จ่ายตามจำนวนประชากรของแต่ละองค์กร ดังนี้

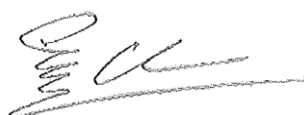
10.1 เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากรไม่เกิน	3,500	คน	คิดค่าใช้จ่าย	15,000 บาท
10.2 เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร	3,501-4,900	คน	คิดค่าใช้จ่าย	18,000 บาท
10.3 เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร	4,901-6,900	คน	คิดค่าใช้จ่าย	20,000 บาท
10.4 เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร	6,901-7,900	คน	คิดค่าใช้จ่าย	23,000 บาท
10.5 เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร	7,901-8,900	คน	คิดค่าใช้จ่าย	25,000 บาท
10.6 เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร	8,901-10,900	คน	คิดค่าใช้จ่าย	30,000 บาท
10.7 เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร	10,901-12,900	คน	คิดค่าใช้จ่าย	35,000 บาท
10.8 เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร	12,901-20,000	คน	คิดค่าใช้จ่าย	40,000 บาท
10.9 เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร	20,001	คน ขึ้นไป	คิดค่าใช้จ่าย	50,000 บาท

ซึ่งเงินจำนวนดังกล่าว คณะดำเนินงานนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ ดังนี้

1. ค่าจ้างเหมาในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล (แจกและเก็บแบบสอบถาม)
2. ค่าจ้างเหมารถยนต์
3. ค่าวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมิน
4. ค่าบริหารโครงการ

11. สรุปโครงการ

จัดทำรายงานผลการดำเนินการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่คณะดำเนินการวิเคราะห์ โดยเสนอให้มีการแบ่งการเบิกค่าใช้จ่ายเป็น 1 งวด เมื่อจัดส่งรายงานฉบับสุดท้าย (Final Report) ภายใน 12 เดือน นับจากวันทำสัญญา จำนวน 5 เล่ม พร้อมสำเนาไฟล์รายงานฉบับสุดท้าย (CD) จำนวน 1 ชุด



(ดร.ยุทธพล ทวะชาลี)

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้อนุมัติโครงการ