



ที่ ศธ ๐๕๓๐.๓๓/๒๑๑๗

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๕๐

๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญจัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายเทศมนตรี/ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการสำรวจความพึงพอใจแบบตอบรับเข้าร่วมโครงการฯ	จำนวน	๑	ฉบับ
	๒. แบบเสนอโครงการและงบประมาณฯ	จำนวน	๑	ชุด

ตามหนังสือสั่งการสำนักงาน ก.จ. ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙/ว ๓๘๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง ประกาศ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และ พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดไว้ว่า มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่ง พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการประสานงานจ้าง สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรกลาง เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ โดยกำหนดให้ดำเนินการโครงการดังกล่าวเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ของ ปีงบประมาณ ที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ ซึ่งพร้อมด้วยทีมคณะทำงานผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัยที่มี คุณภาพ ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๕๙ ขึ้น ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านจัดทำโครงการดังกล่าว(รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้) ทั้งนี้ ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณสุพัตรา นอใส หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม โทร. ๐๙๕ -๖๑๘-๗๘๘๗ และคุณนัยนา ไพโรวิจารณ์ โทร. ๐๘๖ -๘๕๗-๘๓๖๗ โทร ๐-๔๓๗๕-๔๔๑๐-๑๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ยุทพล ทวะชาลี)

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ฝ่ายวิจัยและพัฒนา

คุณสุพัตรา นอใส ๐๙๕ -๖๑๘-๗๘๘๗

คุณนัยนา ไพโรวิจารณ์ ๐๘๖ -๘๕๗-๘๓๖๗

ผู้ประสานงาน



แบบเสนอโครงการและงบประมาณ
โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2560

ฝ่ายวิจัยและพัฒนา
สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
โทรศัพท์/โทรสาร 043-754410, 043-754411
โทร. 043-754442

www.Uniquetmsu.msu.ac.th

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2560

1. ชื่อโครงการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2560

2. คณะกรรมการอำนวยการ

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

3. คณะทำงานหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- | | | |
|----------------------|-------------|-------------------------------|
| 3.1 ดร.ยุทธพล | ทวะชาติ | ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ |
| 3.2 นางสาวเยาวลักษณ์ | แถมศิริ | หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา |
| 3.3 นางสาวสุพัตรา | นอใส | หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม |
| 3.4 นางสาวนัยนา | ไพโรวิจารณ์ | หัวหน้าฝ่ายสำนักงาน |
| 3.5 นางสาวประภาวรรณ | เสนาเพ็ง | นักวิชาการศึกษา |
| 3.6 นางสาวญาดา | สีหนาท | นักวิชาการวิจัย |
| 3.7 นางสาววิศรา | 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/หรือการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป

รวมถึงนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพการ ด้านการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่งได้ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนและประชาชนที่มารับบริการ

5. วัตถุประสงค์

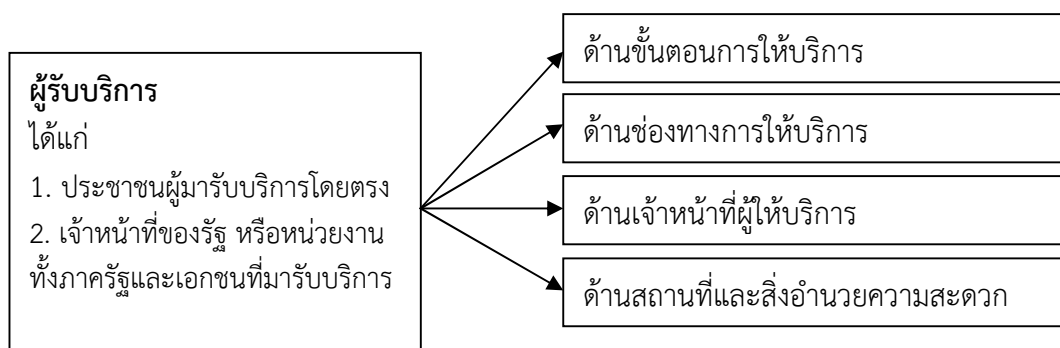
- 5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5.2 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5.3 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการ

6. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

- 6.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 6.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 6.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 6.4 ความพึงพอใจต่อด้านอำนวยความสะดวก

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(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 ซึ่ง คำนวณจากสูตร Taro Yamane หรือร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

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

8.5 รายงานผลการศึกษาคือองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น.

9. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

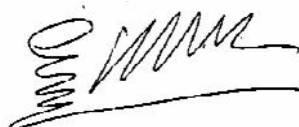
12 เดือน นับแต่วันที่ทำสัญญา

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ คิดค่าใช้จ่ายตามจำนวนประชากรของแต่ละองค์กร ดังนี้
เทศบาล/ อบต. คิดค่าใช้จ่ายแบบเหมาจ่าย 15,000 บาท

11. สรุปโครงการ

จัดทำรายงานผลการดำเนินการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่คณะดำเนินการวิเคราะห์ และสรุปผลเป็นรูปเล่ม จำนวน 5 เล่ม (ปกแข็งสี 1 เล่ม , ปกเคลือบ 4 เล่ม) และสำเนาไฟล์ข้อมูล 1 แผ่น(ซีดี)



ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(ดร.ยุทธพล ทวะชาลี)

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



แบบตอบรับ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปี พ.ศ.2560

เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) และเพื่อการประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ

จากหน่วยงาน (เทศบาล/อบต.).....อำเภอ.....จังหวัด.....

จำนวนประชากร (ปัจจุบัน).....คน

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....

หมายเลขโทรศัพท์ (สำนักงาน).....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....

สนใจให้เสนอโครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ปี พ.ศ. 2560 เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) และเพื่อการประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สนใจให้ดำเนินโครงการวิชาการอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ผู้ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ - สกุล.....

หมายเลขโทรศัพท์.....E-mail :

ลงชื่อ.....ผู้ตอบรับ

()

ตำแหน่ง.....

กรุณาส่งแบบตอบรับที่ หมายเลขโทรสาร 043-754410, 043-754411

และสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 043-7544410-1

คุณสุพัตรา นอใส

โทรศัพท์ : 095-6187887 LINE : ID : bm.tam

E-mail : tomtam.chok27@gmail.com

www.Uniquestmsu.msu.ac.th