

ที่ อว ๐๖๐๕.๓๓/ว ๖๒๕



สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย  
จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๕๐

กม กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด/ นายกเทศมนตรี/ นายองค์การบริหารส่วนตำบล

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการและใบเสนอราคา	จำนวน	๑ ชุด
	๒. ใบแจ้งความประสงค์ให้ดำเนินโครงการฯ	จำนวน	๑ ฉบับ

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 และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดไว้ว่า “มติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการประสานงานจ้างสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรกลาง เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิตีที่ ๒ โดยกำหนดให้ดำเนินการโครงการดังกล่าวเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยให้เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ของปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินเป็นต้นไป

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ ซึ่งพร้อมด้วยคณะทำงานผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย ที่มงานที่มีคุณภาพและประสบการณ์ ได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗ ขึ้น ในการนี้ หากหน่วยงานของท่านมีความประสงค์ให้ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นที่ปรึกษาและดำเนินโครงการดังกล่าว ท่านสามารถส่งใบแจ้งความประสงค์หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ได้ที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนา คุณเยาวลักษณ์ ๐๘ ๑๗๒๙ ๕๗๓๖ (รายละเอียดตั้งเอกสารแนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

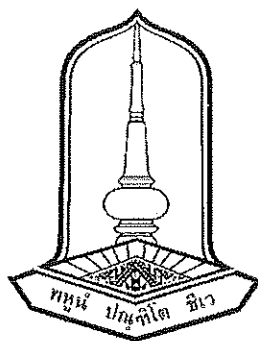
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรยุทธ ชาติชนะยืนยง)  
ผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ฝ่ายวิจัยและพัฒนา

โทรศัพท์ ๐๔๓-๗๕๔-๔๑๐

โทรสาร ๐๔๓-๗๕๔-๔๔๑

ดาวน์โหลดเอกสารโครงการได้ที่ <https://uniquest.msu.ac.th/>



โครงการและใบเสนอราคา  
การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗

ฝ่ายวิจัยและพัฒนา  
สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทรสาร ๐๔๓-๗๕๔๔๑๐-๑, ๐๔๓-๗๕๔๔๑๒

โทร. ๐๔๓-๗๕๔๔๑๑

<https://uniquest.msu.ac.th/>

## การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗

### ๑. ชื่อโครงการ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปี ๒๕๖๗

### ๒. คณะกรรมการอำนวยการ

๒.๑ อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ประธานกรรมการ
๒.๒ รองอธิการบดีฝ่ายการคลังและพัสดุ	รองประธานกรรมการ
๒.๓ รองศาสตราจารย์อรวิชญ์ กุมพล	กรรมการ
๒.๔ นายจิรพันธ์ ภูครองเพชร	กรรมการ
๒.๕ นายรัชดา จุฬารีย์	กรรมการ
๒.๖ นายวัลลภ วรรณปะเถาว์	กรรมการ
๒.๗ นายณรงค์ เหล่าสุวรรณ	กรรมการ
๒.๘ ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ	กรรมการและเลขานุการ

### ๓. คณะทำงานหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๓.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรยุทธ ซาดิซนะยีนยง	ผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ
๓.๒ นางสาวเยาวลักษณ์ แฉมศิริ	หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา
๓.๓ นางสาวสุพัชรา นอใส	นักวิชาการวิจัย
๓.๔ นางสาวนัยนา ไพรวิจารณ์	นักวิชาการวิจัย
๓.๕ นางสาวสิรินทร์ คลังระหัด	นักวิชาการศึกษา
๓.๖ นางสาววิศรา เนาวสาร	เจ้าหน้าที่วิจัย
๓.๗ นางสาวนันท์นิชา วณิชพงษ์ศิริ	เจ้าหน้าที่วิจัย
๓.๘ นางสาวณัตยา ลาดกระโทก	เจ้าหน้าที่วิจัย

### ๔. หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับโดยภายในองค์กรจะประกอบด้วยผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและมีคณะทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและชุมชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามต้องการ ประเด็นที่ควรมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย

๑. การบริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอน
๒. ช่องทางการให้บริการ ที่ทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที
๓. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๔. สิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ามารับบริการของประชาชน
๕. ผลงานการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ที่ปรากฏ เป็นที่พอใจของรับบริการ

ประเด็นเหล่านี้ถือว่าควรจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามความคิดเห็นและ/หรือการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป

รวมถึงนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพการ ด้านการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่งได้ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนและประชาชนที่มารับบริการ

#### ๕. วัตถุประสงค์

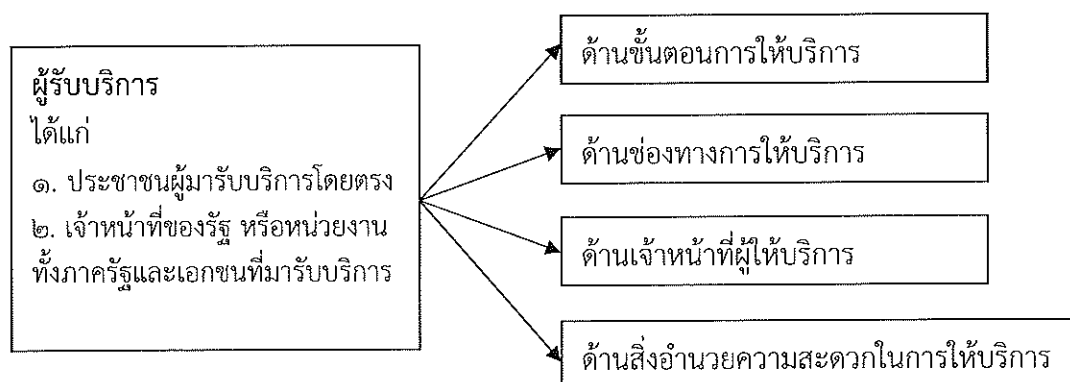
- ๕.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๕.๒ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๕.๓ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการ

#### ๖. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

- ๖.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๖.๒ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- ๖.๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๖.๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
(ตามกรอบ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)



#### ๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินโครงการ

- ๗.๑ ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๗.๒ ทราบผลการประเมินการดำเนินงานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๗.๓ นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

#### ๘. วิธีการดำเนินงานวิจัย และประเมินผล

- ๘.๑ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ
- ๘.๒ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร

- ๘.๓ การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณจากสูตร Taro Yamane หรือร้อยละ ๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- ๘.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการนำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- ๘.๕ รายงานผลการศึกษาค้นคว้าโครงการปกครองส่วนท้องถิ่น

#### ๙. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗

#### ๑๐. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ คิดค่าใช้จ่ายตามจำนวนประชากรของแต่ละองค์กร ดังนี้

๑๐.๑ เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากรไม่เกิน ๓,๕๐๐ คน	คิดค่าใช้จ่าย ๑๕,๐๐๐ บาท
๑๐.๒ เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร ๓,๕๐๑-๔,๙๐๐ คน	คิดค่าใช้จ่าย ๑๘,๐๐๐ บาท
๑๐.๓ เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร ๔,๙๐๑-๖,๙๐๐ คน	คิดค่าใช้จ่าย ๒๐,๐๐๐ บาท
๑๐.๔ เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร ๖,๙๐๑-๗,๙๐๐ คน	คิดค่าใช้จ่าย ๒๓,๐๐๐ บาท
๑๐.๕ เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร ๗,๙๐๑-๘,๙๐๐ คน	คิดค่าใช้จ่าย ๒๕,๐๐๐ บาท
๑๐.๖ เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร ๘,๙๐๑-๑๐,๙๐๐ คน	คิดค่าใช้จ่าย ๓๐,๐๐๐ บาท
๑๐.๗ เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร ๑๐,๙๐๑-๑๒,๙๐๐ คน	คิดค่าใช้จ่าย ๓๕,๐๐๐ บาท
๑๐.๘ เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร ๑๒,๙๐๑-๒๐,๐๐๐ คน	คิดค่าใช้จ่าย ๔๐,๐๐๐ บาท
๑๐.๙ เทศบาล/ อบต. มีจำนวนประชากร ๒๐,๐๐๑ คน ขึ้นไป	คิดค่าใช้จ่าย ๕๐,๐๐๐ บาท
๑๐.๑๐ องค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกแห่ง	คิดค่าใช้จ่าย ๕๐,๐๐๐ บาท

ซึ่งเงินจำนวนดังกล่าว คณะดำเนินงานนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ ดังนี้

๑. ค่าจ้างเหมาในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล (การแจกและเก็บแบบสอบถาม)
๒. ค่าจ้างเหมารถยนต์
๓. ค่าวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมิน
๔. ค่าบริหารจัดการโครงการ

#### ๑๑. สรุปโครงการ

จัดทำรายงานผลการดำเนินการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่คณะดำเนินการวิเคราะห์ โดยเสนอให้มีการแบ่งการเบิกค่าใช้จ่ายเป็น ๑ งวด เมื่อจัดส่งรายงานฉบับสุดท้าย (Final Report) ภายในกำหนดในใบสั่งจ้างหรือบันทึกตกลงจ้าง นับจากวันทำสัญญา จำนวน ๕ เล่ม พร้อมสำเนาไฟล์รายงานฉบับสุดท้าย (CD) จำนวน ๑ ชุด

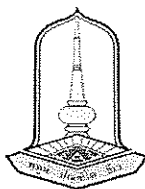


..... ผู้xonอนุมัติโครงการ  
(นางสาวเยาวลักษณ์ แกมศิริ)  
หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา



..... ผู้อนุมัติโครงการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรยุทธ ชาติชนะยืนยง)  
ผู้รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

27 ก.ย. ๖๖



ใบแจ้งความประสงค์ให้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗

โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) และเพื่อการประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากหน่วยงาน อบจ./เทศบาล/อบต.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail : .....

มีความประสงค์ให้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินโครงการการสำรวจและประเมินความ  
พึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗

โดยมีข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้อง คือ

๑. ประชากรในพื้นที่ (ปัจจุบัน) จำนวน .....คน

มีจำนวนหมู่บ้าน/ชุมชน.....หมู่บ้าน/ชุมชน

๒. ทำเครื่องหมาย ( / ) งาน/ ด้าน ที่ต้องการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ๔ งาน

<input type="checkbox"/> งานด้านบริการกฎหมาย	<input type="checkbox"/> งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
<input type="checkbox"/> งานด้านทะเบียน	<input type="checkbox"/> งานด้านรายได้หรือภาษี
<input type="checkbox"/> งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	<input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
<input type="checkbox"/> งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	<input type="checkbox"/> งานด้านสาธารณสุข
<input type="checkbox"/> งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	<input type="checkbox"/> งานด้านการศึกษา

งานด้านอื่นๆ โปรดระบุ.....

ผู้ประสานงาน/รับผิดชอบ ชื่อ - สกุล.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....ผู้ตอบรับ

( )

ตำแหน่ง.....

กรุณาส่งแบบตอบรับที่ หมายเลขโทรสาร ๐๔๓-๗๕๔๔๑๐

และสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทร. ๐๔๓-๗๕๔๔๑๒

คุณเยาวลักษณ์ แฉมศิริ โทรศัพท์ : ๐๘๑-๗๒๙-๕๗๓๖ QR Code Line

E-mail: Yaowaluck.t@msu.ac.th

<https://uniquest.msu.ac.th/>

