

ครุฑ

ที่...../.....

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุดรธานี

อ.เมือง จ.อุดรธานี รหัส.....

วันที่.....

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรียน ประธานคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดชัยภูมิ

ตามที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดชัยภูมิ (ก.ท.จ.ชัยภูมิ) เห็นชอบให้ออก
หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงิน
รางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งใน
ประกาศหลักเกณฑ์ดังกล่าว ได้กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการคัดเลือก
และขึ้นบัญชีสถานศึกษาอุดมศึกษาของรัฐ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัด
เพื่อเป็นหน่วยวิจัยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้าน
คุณภาพการให้บริการ รายละเอียดทราบแล้วนั้น

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุดรธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นหน่วยงานที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง มีคุณสมบัติ
ตามหลักเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประการ อีกทั้งมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ
ด้านการวิจัยและประเมินผลเป็นอย่างดี มีความประสงค์เป็นหน่วยงานดำเนินการวิจัยสำรวจความพึง
พอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ จึงขอเสนอรูปแบบรายการ และ
วิธีการตามระเบียบวิธีวิจัย พร้อมค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายละเอียดดัง
แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต หาญธงชัย)

รองอธิการสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุดรธานี

ครุฑ

ที่...../.....

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุตรธานี
อ.เมือง จ.อุตรธานี รหัส.....

วันที่.....

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรียน ประธานคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดชัยภูมิ

ตามที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดชัยภูมิ (ก.อบต.จังหวัดชัยภูมิ) เห็นชอบ
ให้ออกหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะ
เป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ซึ่งในประกาศหลักเกณฑ์ดังกล่าว ได้กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นเป็น
ผู้ดำเนินการคัดเลือก และขึ้นบัญชีสถานศึกษาอุดมศึกษาของรัฐ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในจังหวัด
หรือนอกเขตจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยวิจัยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดทราบแล้วนั้น

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุตรธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นหน่วยงานที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง มีคุณสมบัติ
ตามหลักเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประการ อีกทั้งมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ
ด้านการวิจัยและประเมินผลเป็นอย่างดี มีความประสงค์เป็นหน่วยงานดำเนินการวิจัยสำรวจความพึง
พอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ จึงขอเสนอรูปแบบรายการ และ
วิธีการตามระเบียบวิธีวิจัย พร้อมค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายละเอียด
ดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต หาญธงชัย)
รองอธิการสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุตรธานี

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2560**

1. หลักการและเหตุผล

ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดชัยภูมิ และประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดชัยภูมิ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง พนักงานจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างเทศบาล โดยได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการที่ดี ของปีงบประมาณ 2559 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และมีเงินเหลือจ่ายจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นไว้ไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ขอรับการประเมิน เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมกำหนดวงเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (เงินรางวัล) ประจำปีงบประมาณ 2560 ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น กำหนดเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวนอย่างน้อย 4 งานด้านบริการ จากงานด้านบริการทั้งหมด

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมินไว้ ดังนี้ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุดรธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ทางด้านการวิจัย และประเมินผล มีความยินดีใ้ขอเสนอโครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2560 เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะได้นำผลการวิจัยไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ต่อไป

2. ผู้รับผิดชอบโครงการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุดรธานี

3. วัตถุประสงค์ของโครงการฯ

- 3.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.5 เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ขอบเขตของการสำรวจ

กลุ่มประชากร

ได้แก่ ประชากรที่อาศัยในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการบริการด้านต่างๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ 2560 ทุกคน

กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่ถูกสุ่มจากประชากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการบริการด้านต่างๆ

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านต่างๆ เป็นแบบสำรวจปลายปิด และปลายเปิดในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

5.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 5 ข้อคำถาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

- 6.1 นำข้อมูลที่รวบรวมได้ มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
- 6.2 นำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับคะแนนที่กำหนดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 6.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

7. แผนการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คณะผู้วิจัยได้จัดทำแผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน ดังนี้

ลำดับที่	แผนการดำเนินงาน	กำหนดแล้วเสร็จ
1.	- ดำเนินงานขอเป็นหน่วยวิจัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ	- 1 – 30 มีนาคม 2560
2.	- ประชาสัมพันธ์ โครงการ	- 1 – 30 เมษายน 2560
3.	- ตกลงจ้าง	- ภายในเวลาที่ อปท.กำหนด
4.	- จัดทำเครื่องมือประเมิน	- ภายใน 20 วันหลังตกลงจ้าง
5.	- เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	- ภายใน 45 วัน
6.	- ส่งมอบงาน	- ภายใน 60 วัน หลังตกลงจ้าง

8. งบประมาณ

ในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุดรธานี ได้กำหนดค่าจ้างเหมาในการดำเนินงานไว้ ดังนี้

1. ค่าจ้างเหมาดำเนินการประเมินความพึงพอใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ 4 – 6 งานด้านบริการ เป็นเงิน 20,000 บาท
2. ค่าจ้างเหมาดำเนินการประเมินความพึงพอใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ มากกว่า 6 งานด้านบริการขึ้นไปแต่ไม่เกิน 8 งานด้านบริการ เป็นเงิน 30,000 บาท

เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. ค่าบริหารโครงการ
2. ค่าเบี้ยเลี้ยงและค่าพาหนะในการเดินทาง
3. ค่าจ้างเหมาในการจัดสร้างเครื่องมือและการจัดเก็บข้อมูล
4. ค่าจัดจ้างวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมิน

หมายเหตุ ถัวจ่ายทุกรายการ

9. ผู้เสนอโครงการ

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุดรธานี

(รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต หาญธงชัย)

รองอธิการบดีสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุดรธานี