



สำนักงานเทศบาลตำบลนาป่าแขวง  
 รับเลขที่..... 208  
 วันที่ ๑๑ ม.ค. ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๓๕ น.  
 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งาน.....  
 ฝ่ายอำนวยการ งาน.....  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม  
 จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖ /ว ๗๑๙๐

๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาป่าแขวง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบตอบรับเข้าร่วมโครงการ

๒. รายละเอียดข้อกำหนดโครงการวิจัย (Term Of Reference : TOR)

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้กำหนดจัดโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ (อบต./ทต./อบจ.) ในงานที่ให้บริการ

๓. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ (อบต./ทต./อบจ.)

๔. เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการบริการ

ในการนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ จึงขอเชิญชวนหน่วยงานของท่าน เข้าร่วมโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หากหน่วยงานของท่านสนใจ ขอความกรุณาส่งแบบตอบรับที่ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐ หรือที่ e-mail: eliti\_pana@hotmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาป่าแขวง

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลนาป่าแขวง  
 โดยคุณผู้ช่วยนายกเทศมนตรีตำบลนาป่าแขวง  
 นายพิพัฒน์ อดิศักดิ์กุล นายก อบต.นาป่าแขวง  
 ถนนประชาสงเคราะห์ ตำบลนาป่าแขวง  
 อ.เมือง จ.มหาสารคาม

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นรินทร์ ถึงนาค)  
 อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(นายไพวรรณ ลุสมบัติ)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน  
 ปลัดเทศบาล

(อัชชรีพร ทองเลิศ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายประจิม สิทิม)

นายกเทศมนตรีตำบลนาป่าแขวง



หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

๑. ชื่อโครงการ โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนการ ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อย แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของหน่วยงาน แต่อย่างไรก็ตามทุกหน่วยงานย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในหลาย ๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามภารกิจจากบุคลากรทั้งภายใน ภายนอกหน่วยงาน ประชาชนผู้รับบริการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จึงมีความสำคัญและจำเป็นเพื่อที่สะท้อนผลการดำเนินงานในแต่ละปีและสามารถนำผลการประเมิน มาใช้ประกอบการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ทั้งบุคลากรภายใน ภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนที่มารับบริการซึ่งการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย ๔ มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

ดังนั้นเพื่อให้คล้องหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงได้จัดทำโครงการศึกษาวิจัย การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ ๒ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่เคยมารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน ๔ ประเด็นหลักได้แก่ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒)

๓.๒ เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๓.๓ เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

### ๔. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานโดยครอบคลุมกิจการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๒๔ ในครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน ๔ ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑ ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ตามตัวชี้วัดที่ ๒ มิติที่ ๒)

๕.๒ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจและความคิดของประชาชนในพื้นที่ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและ

ตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปประกอบการพิจารณาการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้างประจำ (ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒)

## ๖. วิธีดำเนินงานวิจัยและการประเมินผล

- ๖.๑. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุก ๆ โครงการ
- ๖.๒. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Samplings) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร
- ๖.๓. การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- ๖.๔. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า S.D.
- ๖.๕. รายงานผลการศึกษาค้นคว้าต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ๗. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในครั้งนี้ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล โดยนำเสนอในรูปตารางพร้อมทั้งพรรณนาประกอบ

## ๘. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นับแต่วันทำสัญญา

## ๙. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ๘๐ ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

ผู้ประสานงานโครงการ : รศ.ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ โทรศัพท์ ๐๙๓-๙๘๒๘๙๓๕

e-mail : [eliti\\_pana@hotmail.com](mailto:eliti_pana@hotmail.com)

## ๑๐. สรุปผลโครงการ

จัดทำรูปเล่มรายงานผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่คณะผู้ดำเนินงานได้จัดทำสรุปและวิเคราะห์ผลการศึกษา



(รองศาสตราจารย์นิรุฒ ถึงนาค)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**แบบตอบรับ**  
**โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ตามที่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ยื่นความประสงค์ยื่นข้อเสนอโครงการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ นั้น

ชื่อหน่วยงาน.....  
โทรศัพท์.....โทรสาร.....  
ชื่อผู้ประสานงาน.....โทรศัพท์มือถือ.....

ได้พิจารณาแล้วมีความยินดีให้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี โดยเลือกประเมินการให้บริการ สาธารณะ จำนวน.....ด้าน ซึ่งมีงบประมาณในการดำเนินการครั้งนี้เป็น จำนวน.....บาท โดยขอเบิกค่าใช้จ่ายในครั้งเดียวเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จโดยมีประเด็นในการประเมิน ครอบคลุมภารกิจ ดังนี้

- ๑. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ๒. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ๓. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๔. ด้านรายได้หรือภาษี
- ๕. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๖. ด้านสาธารณสุข
- ๗. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ๘. ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- ๙. ด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ
- ๑๐. ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์
- ๑๑. ด้านอื่น ๆ.....

ลงชื่อ.....  
(.....)  
ตำแหน่ง.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเหตุ ประสานงานโครงการ : รศ.ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ โทรศัพท์ ๐๙๓-๙๘๒๘๙๓๕ โปรดส่งแบบตอบรับ  
กลับมาที่ E - mail : eliti\_pana@hotmail.com