

คณะมนุษยศาสตร์ฯ
รับเลขที่ 100/2565
วันที่ - 2 พ.ค. 2565
เวลา.....



ที่ นบ ๗๓๐๐๑/ มธศ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง
อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

๑๑๑๓๐

๑๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญดำเนินการสำรวจและสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจตามโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ร่างขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองมีความประสงค์ดำเนินการโครงการจ้างที่ปรึกษา
เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และศึกษาความพึงพอใจของลักษณะงานบริการสาธารณะ
จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) งานพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยยังชีพผู้พิการ)
(๒) งานพัฒนารายได้ (การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) (๓) งานควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง)
(๔) งานรักษาความสะอาด (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) (๕) งานส่งเสริมสาธารณสุข (งานป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส
โคโรนา 2019) ซึ่งสถาบันของท่านเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ ในปีงบประมาณ
๒๕๖๔

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางขุนทองจึงขอเชิญสถาบันอุดมศึกษาของท่านเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการศึกษา
ความพึงพอใจตามโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับองค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางขุนทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน คณบดี
เพื่อโปรด
1. ทราบ
2. เห็นชอบ ก้าวไกล ภารกิจต่าง
เพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปริศนา ลักษณะกุลบุตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

๑๗.๓.๖๕

งานอำนวยการ สำนักปลัด
โทร. ๐ ๒๔๓๒ ๖๐๙๑-๔ ต่อ ๒๒
โทรสาร ๐ ๒๔๓๒ ๖๐๙๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@bangkhunkong.go.th

1. ทราบ
2. ปลัด อบต. บางขุนทอง

รองศาสตราจารย์ ดร. วชิรินทร์ อินทพรหม
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ร่างขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) และกำหนดราคากลางตาม
โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชน สังคม และมีภาระหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะต่างๆ ทำให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต และเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่ จึงมีแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจประชาชนสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลที่ดีโดยรวมทั้งหน่วยงานผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

- (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

๒.๒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ในงานบริการสาธารณะ จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่

- (๑) งานพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและเบี่ยงชีพผู้พิการ)
- (๒) งานพัฒนารายได้ (การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)
- (๓) งานควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง)
- (๔) งานรักษาความสะอาด (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)
- (๕) งานส่งเสริมสาธารณสุข (งานป้องกันโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019)

๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

๓. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มประชาชนตัวอย่างที่มารับบริการ ในงานบริการสาธารณะ จำนวน ๕ ด้าน จำนวน ๔๐๐ คน

ลงชื่อ

๙

ประธานกรรมการ

(นางเจนจิรา นามอ่อน)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

วิมลรัตน์

(นางสาววิมลรัตน์ เคารพรัตน์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

กรรมการ ลงชื่อ



(นายสยมพร นุชพะเนียด)
ผู้ช่วยนิติกร

กรรมการ

๔. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

๔.๑ เป็นสถาบันอุดมศึกษา (มหาวิทยาลัย) ที่ ก อบต. มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีรายชื่อไว้ โดยสถาบันอุดมศึกษามีศักยภาพมีความพร้อมและมีความชำนาญในการศึกษาและบริหารจัดการระบบข้อมูล เป็นหน่วยงานกลางที่มาดำเนินการสำรวจ

๔.๒ มีศักยภาพมีความพร้อมและมีความชำนาญในการศึกษาและบริหารจัดการระบบข้อมูล

๕. วิธีการดำเนินโครงการ

๕.๑ นำเสนอผลงานดำเนินการสำรวจวิจัยให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองทราบ เป็นระยะ

๕.๒ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ารับบริการ งานบริการจำนวน ๕ ด้าน

๕.๓ การดำเนินงานเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง จำนวน ๕ งานบริการ

๕.๔ จัดเก็บหรือสอบถามปัญหา อุปสรรคในการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และปัญหาเร่งด่วน ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

๕.๕ ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

๕.๖ วิเคราะห์ สรุปผล และรายงานผลการวิจัยเสนอองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

๖. สมมุติฐานของงานวิจัย

ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

๗. ขอบเขตของงานวิจัย

๗.๑ ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ทั้ง ๖ หมู่ จำนวน ๔๐๐ คน

๗.๒ ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัย ประกอบด้วย

๗.๒.๑ ตัวแปร ได้แก่ ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ที่มาติดต่อราชการตลอดปี

๗.๒.๒ ตัวแปรต้น ได้แก่ งานบริการสาธารณะ จำนวน ๕ ด้าน โดยคัดเลือกจากงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองที่ให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่

(๑) งานพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและเบี่ยงชีพผู้พิการ)

(๒) งานพัฒนารายได้ (การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

(๓) งานควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง)

(๔) งานรักษาความสะอาด (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)

(๕) งานส่งเสริมสาธารณสุข (งานป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019)

ลงชื่อ



ประธานกรรมการ

(นางเจนจิรา นามอ่อน)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ



(นางสาววิมลรัตน์ เคารพรัตน์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

กรรมการ ลงชื่อ



กรรมการ

(นายสุยมพร นุชพะเนียด)
ผู้ช่วยนิติกร

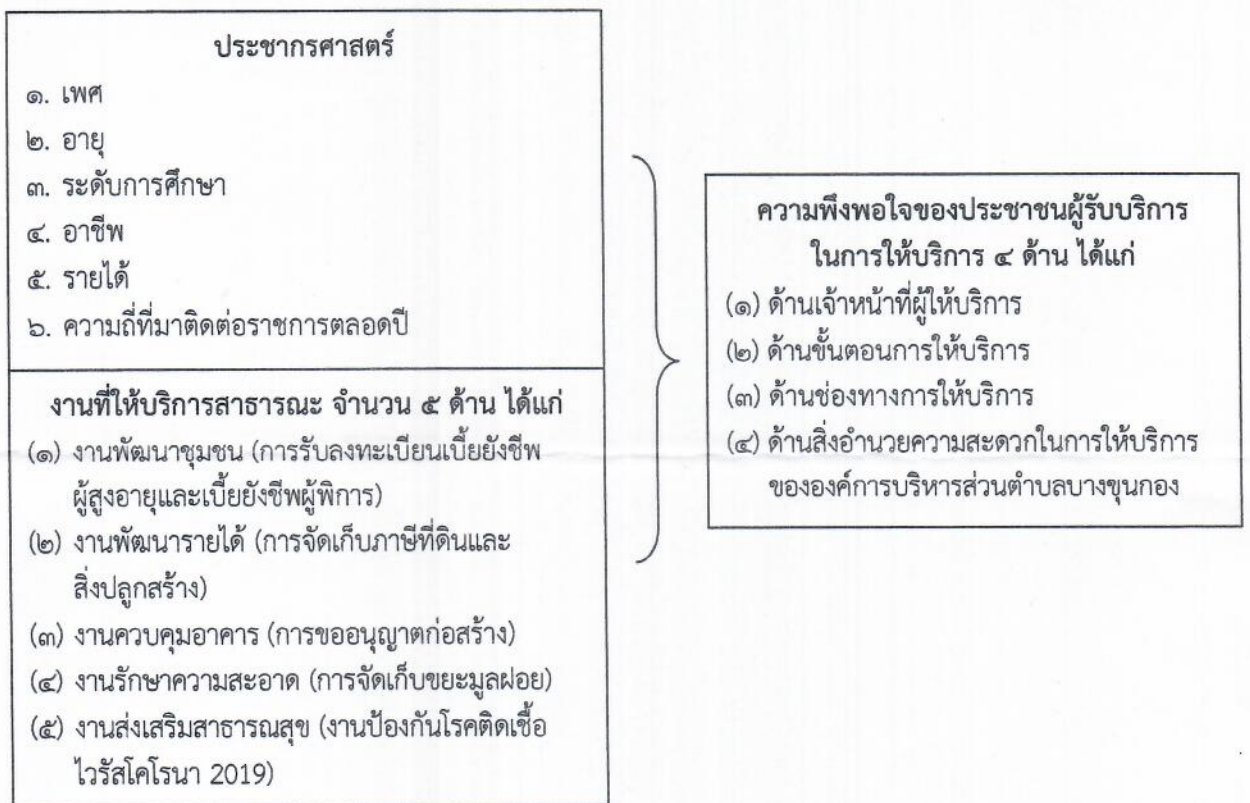
/๗.๒.๓ ตัวแปรตาม ...

๗.๒.๓ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

- (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

๘. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย


เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี



๙. ระยะเวลาดำเนินการ

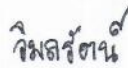
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลงชื่อ


(นางเจนจิรา นามอ่อน)
หัวหน้าสำนักงานปลัด


ประธานกรรมการ

ลงชื่อ


(นางสาววิมลรัตน์ เคารพรัตน์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

กรรมการ

ลงชื่อ


(นายศุภมพร นุชพะเนียด)
ผู้ช่วยนิติกร

กรรมการ

๑๐. งบประมาณดำเนินการ

ตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานปลัด
ด้านบริหารทั่วไป แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป งบดำเนินงาน หมวดค่าใช้สอย ประเภท
รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับ
องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
กับองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งไว้ ๓๐,๐๐๐.๐๐ (สามหมื่นบาทถ้วน) หน้า ๘๙

๑๑. เงื่อนไขการชำระเงิน

จ่ายชำระเงินให้กับผู้รับจ้างเป็นงวดเดียว เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบพัสดุดังกล่าวให้กับ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

๑๒. ราคากลาง

จำนวนเงิน ๒๕,๐๐๐.๐๐ บาท (สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

๑๓. การส่งมอบงาน

ปรึกษาหรือผู้รับจ้าง สรุปผลการดำเนินงาน และจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง เล่มรายงาน
จำนวน ๒ เล่ม และแผ่น CD-ROM file สรุปผล จำนวน ๒ แผ่น

๑๔. ระยะเวลาในการส่งมอบงาน

กำหนดส่งมอบงานจ้าง ภายใน ๑๕๐ วัน นับจากวันลงนามในสัญญา

ลงชื่อ

ประธานกรรมการ

(นางเจนจิรา นามอ่อน)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นางสาววิมลรัตน์ เคารพรัตน์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

กรรมการ ลงชื่อ

กรรมการ

(นายสยมพร นุชพะเนียด)
ผู้ช่วยนิติกร