



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.พะเนา องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง นครราชสีมา

ที่ นม ๙๒๙๐๑ / วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

## เรื่องเดิม

ตามที่จังหวัดนครราชสีมาแนะนำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหมวด ๕ และหมวด ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีแนวทางในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มเติมในหมวด ๓ หมวด ๔ หมวด ๖ และหมวด ๘ ซึ่งสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประจำทุกปี นั้น

## ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้การสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยต้อง ๔ งาน เช่น

- (๑) งานด้านบริการกฎหมาย
- (๒) งานด้านทะเบียน
- (๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (๖) งานด้านการศึกษา
- (๗) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (๘) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (๑๐) งานด้านสาธารณสุข
- (๑๑) งานด้านอื่น ๆ

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย

- (๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนาได้ตราข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ปรากฏในแผนงานบริหารทั่วไป ค่าใช้สอย หน้า ๖๕ ประเภทรายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ เพื่อจ่ายเป็นค่าจ้างเหมาบริการ เช่น ค่าจ้างที่ปรึกษา ค่าจ้างองค์กรหรือสถาบันที่เป็นกลาง เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จำนวน ๒๐,๐๐๐.-บาท

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ดำเนินการตรวจสอบรายชื่อสถาบันการศึกษา ตามมติ ก.อบต.จ.นม.แล้ว พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา คัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าใช้จ่ายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นเงินจำนวน ๒๐,๐๐๐.-บาท

### ข้อกฎหมาย

๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการซึ่งเป็นการปฏิบัติราชการแนวใหม่ที่มีความสำคัญในการสร้างความรับผิดชอบของผู้บริหารเพื่อที่จะกำกับการปฏิบัติราชการให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรางวัลที่กำหนดเป็นประโยชน์ตอบแทนอื่น

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๓ มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการดำเนินการดังนี้

(๑) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า

(๒) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น

๓. ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘

“ซึ่งในการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม) ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลางดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดดังกล่าว”

๔. ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๕๘

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผล ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
๒. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
๓. วิทยาลัยนครราชสีมา
๔. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
๕. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
๖. มหาวิทยาลัยมหิดล
๗. มหาวิทยาลัยบูรพา
๘. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
๙. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๐. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

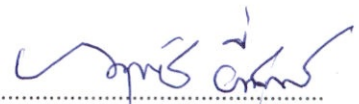
#### ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นควรดำเนินการดังนี้

๑. ประสานสถาบันการศึกษาที่ได้รับการขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามประกาศ ก.อบต.จ.นม. ดังกล่าวข้างต้น เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ต่อไป

๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางภานี ยี่หลั่นสุวรรณ)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด



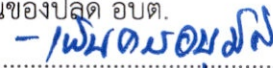
(ลงชื่อ)



(นายเปี่ยมศักดิ์ แก่นจันทร์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.



(ลงชื่อ)



(นายพรชัย อิมหาญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายก อบต.



(ลงชื่อ)

(นางสาวพัฒนันรี กุลรัตนพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา



## แผนการดำเนินงาน

### การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ระยะเวลา	แผนการดำเนินงาน	หมายเหตุ
ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	ส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ภายใน ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งแบบตอบรับพร้อมเลือกงาน จำนวน ๔ งาน	เกิน ๔ งานคิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม
มีนาคม ๒๕๖๗ ถึง พฤษภาคม ๒๕๖๗	บันทึกตกลงจ้าง เริ่ม ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ สามารถดาวโหลดได้จาก <a href="https://rdi2.nrru.ac.th">https://rdi2.nrru.ac.th</a> ตามแบบฟอร์มของหน่วยงาน	หากมีการเปลี่ยนแปลงแจ้ง ๐๘๖-๓๑๖-๔๐๘๘ (กอล์ฟ)
มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึง กรกฎาคม ๒๕๖๗	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ให้สถาบันวิจัยฯสำรวจ ความพึงพอใจ ส่งไฟล์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของหน่วยงาน ทาง e- mail : <a href="mailto:vijaikorat@yahoo.co.th">vijaikorat@yahoo.co.th</a>	
มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึง กรกฎาคม ๒๕๖๗	ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	อาจมีการเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับข้อตกลงการจ้าง
สิงหาคม ๒๕๖๗	ส่งมอบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมารับเล่มรายงานด้วยตนเอง)	
ภายใน ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชำระค่าจ้างสำรวจความพึงพอใจ ฯ ณ สถาบันวิจัยและพัฒนา อาคารเฉลิมพระเกียรติ (ตึก ๙) ชั้น ๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	

หากมีข้อสงสัยหรือขอทราบรายละเอียดต่างๆ สามารถติดต่อสอบถาม ได้ดังนี้

- |                                |              |   |
|--------------------------------|--------------|---|
| ๑. คุณวรรณษา แสนลำ             | ๐๙๑-๘๒๘-๑๗๖๔ | ผู้ประสานงานภาพรวม                        |
| ๒. คุณกฤษฎา พลายนีนไวย (กอล์ฟ) | ๐๘๖-๓๑๖-๔๐๘๘ | ประสานเรื่องเอกสารประกอบการจัดซื้อจัดจ้าง |
| ๓. คุณวิศวมาศ ภักดีกุล         | ๐๔๔-๒๗๒-๙๔๑  | ประสานการรับเล่มรายงานฯ                   |

“ขอขอบคุณที่ไว้วางใจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ด้วยดีเสมอมา”