



|                        |
|------------------------|
| มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา |
| รับที่ ๗๗๘             |
| วันที่ 26 ส.ค. 2566    |
| เวลา ๑๖.๐๗             |

ที่ สข ๕๒๐๐๒.๓/ว ๙๘

สำนักงานเทศบาลนครสงขลา  
ถนนราชดำเนิน สข ๙๐๐๐๐

๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญชวนเสนอราคาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสงขลา

เรียน **อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา**

สิ่งที่ส่งมาด้วย ขอบเขตงานจ้างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยเทศบาลนครสงขลา มีความประสงค์จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสงขลา กำหนด

ในการนี้ ขอเชิญชวนมหาวิทยาลัยสงขลาและรายละเอียดเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสงขลา ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย และหากท่านมีความประสงค์ดำเนินการ โปรดแจ้งความจำนงพร้อมเสนอราคาต่อเทศบาลนครสงขลา ภายในวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๖ เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชากร บัวหอม)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครสงขลา

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

งานวิจัยและประเมินผล

โทร. ๐๗๔-๓๑๑๐๑๕ ต่อ ๑๒๔

ผู้ประสานงาน : นางมฤติดา จันทสงค์ ๐๘ ๔๒๑๒ ๓๙๓๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: kaimook\_๒๕๒๗\_๕๕๕@hotmail.com

“ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”

## ขอบเขตงานจ้าง

### การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้รับมอบหมายจากนายกเทศมนตรีนครสงขลาให้ดำเนินการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ตามหลักเกณฑ์ประกาศ ก.ท.จ. สงขลา เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานของเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่ได้คัดเลือกและขึ้นบัญชีไว้ เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด มิติคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ โดยให้สถาบันการศึกษาที่รับจ้างต้องดำเนินการออกแบบประเมินและสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนที่มาติดต่องานหรือขอรับบริการอย่างน้อย ๔ กระบวนงานตามที่กำหนด โดยให้มีระยะเวลาสำรวจความพึงพอใจทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งเทศบาลนครสงขลาได้ยื่นความประสงค์ไว้

ดังนั้น งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จึงได้ดำเนินการจัดทำขอบเขตงานจ้าง เพื่อดำเนินการจ้างสถาบันการศึกษาของรัฐประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

#### ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ)

#### ๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดดังนี้

๑. ต้องเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และอยู่ในบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

๒. คณะผู้สำรวจต้องไม่น้อยกว่า ๕ คน ซึ่งต้องมีบุคคลที่จบการศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๑ คน หรือปริญญาโท จำนวน ๒ คน ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะดำเนินการสำรวจร่วมเป็นคณะผู้สำรวจด้วย

๓. สํารวจความพึงพอใจตามภารกิจของเทศบาล จำนวน ๖ งาน และมีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของเทศบาล จำนวน ๖ งาน

๑. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
๒. ศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา
๓. งานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
  - ศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ
  - ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (กองสวัสดิการสังคม)

๕. งานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง)

๖. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

กรอบการประเมิน ๔ ด้าน

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนซึ่งเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการหรือติดต่อราชการกับเทศบาลในงานนั้นๆ

๕. กระบวนการสำรวจความพึงพอใจจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง

๖. ผลการศึกษาให้จัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน ๓ เล่ม และบันทึกผลการศึกษาเป็นไฟล์ PDF โดยมีองค์ประกอบอย่างน้อย ๕ บท ดังนี้

๑. บทนำ
๒. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๓. ระเบียบ วิธีการวิจัย
๔. ผลการศึกษา
๕. สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ
๖. ภาคผนวก (บรรณานุกรม แบบสอบถาม และรายชื่อคณะผู้สำรวจ)

๗. ผลการศึกษาจะต้องมีข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข หรือพัฒนางานในแต่ละด้านที่ทำการสำรวจอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อให้เทศบาลสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๕. งบประมาณ...

๕. งบประมาณ

แบบสำรวจ จำนวน ๔๐๐ ชุด ชุดละไม่เกิน ๕๐ บาท เบิกจ่ายจากเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานวางแผนสถิติและวิชาการ งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ จำนวนเงิน ๒๐,๐๐๐ บาท

๖. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก


ใช้เกณฑ์ราคา

๗. การส่งมอบ

ผู้ส่งมอบต้องส่งมอบงาน ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. ผลการศึกษาให้จัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน ๓ เล่ม

๒. แผ่นบันทึกข้อมูล (CD) บันทึกผลการศึกษาเป็นไฟล์ PDF จำนวน ๑ ชุด เพื่อนำมาเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์เทศบาลนครสงขลา



(นางมูธิตา จันทวงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ  
เจ้าหน้าที่จัดทำรายละเอียดขอบเขตงานจ้างฯ