

ข้อกำหนดและขอบเขตการดำเนินงาน (Terms Of Reference : TOR)
ในการจ้างสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาท ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นแค่เพียงผู้ต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้า ที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ประชาชนต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากเหตุผลดังกล่าวคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษดังกล่าวจะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ได้ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาที่ขึ้นบัญชีรายชื่อ

สถาบัน...

 สกนธ์ นาค์ วัฒนา ๑๖/๖/๖๐ 

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรี ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ด้วยเหตุผลนี้เององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการจ้างสถาบันที่เป็นกลางที่มีความชำนาญ และประสบการณ์ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

สถาบันผู้ทำการสำรวจจะต้องดำเนินการศึกษาวิจัยตามขั้นตอนของการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๓.๑ ศึกษา วิจัย ออกแบบ และจัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง สำหรับภารกิจด้านการให้บริการ จำนวน ๔ งาน ดังนี้

๑) งานบริการโรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินบ้านค่าย (วัดห้วยกรอง)

๒) งานก่อสร้างและปรับปรุงถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

จำนวน ๔ สายทาง ประกอบด้วย

(๑) รหัสสายทาง อบจ.รย.๐๒๑๕ ถนนสายตอนแยกไปปากน้ำประแสร์ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

(๒) รหัสสายทาง รย.ถ.๑๐๐๓๘ ถนนสายตอนแยกทางหลวงหมายเลข ๓ (สี่แยกกองดิน) - บรรจบทางหลวงหมายเลข ๓๔๐๖ (สำนักสงฆ์เขาวงศ์) อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

(๓) รหัสสายทาง รย.ถ.๑๐๐๕๒ ถนนสายบ้านฉาง - บ้านกงเพชร อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

(๔) รหัสสายทาง อบจ.รย.๐๓๐๑ ถนนสายบ้านห้วยหิน - บ้านคลองโป่ง อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

๓) งานการคัดกรองเด็กป่วยก่อนเข้าอาคารเรียน โรงเรียนอนุบาลนานาชาติตากสินระยอง

๔) งานบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระยอง

โดยในทุกภารกิจจะต้องทำการศึกษา อย่างน้อย ๔ องค์ประกอบของงานการให้บริการ ประกอบด้วย

๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๒ สำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ทั้ง ๔ งาน ตามข้อ ๓.๑

๓.๓ วิเคราะห์และประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ทั้ง ๔ งาน ตามข้อ ๓.๑

๓.๔ ศึกษาปัญหา...

วิรัตน์ อดิศักดิ์ ธีระวรณ

จวิฑ


 ๑) รายงานหลัก...

๑) รายงานหลัก (Main Report) ฉบับภาษาไทย จำนวน ๑๐ เล่ม ประกอบด้วยรายงาน ๕ บท ดังนี้

(๑) บทนำ

(๒) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(๓) ระเบียบวิธีวิจัย

(๔) ผลการศึกษา

(๕) สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

(๖) ภาคผนวก (บรรณานุกรม แบบสอบถาม ภาพประกอบการสำรวจ และรายชื่อคณะสำรวจ)

๒) แผ่นบันทึกข้อมูล DVD ที่บันทึกข้อมูลรายงานฉบับสมบูรณ์ทั้งหมดและข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด จัดทำเป็นรูปแบบ Microsoft Word และ Pdf.file จำนวน ๒ แผ่น

โดยให้จัดส่งรายละเอียด ข้อมูลแบบสำรวจ ตลอดจนการถอดแบบสำรวจให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

๘. การชำระเงิน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง กำหนดให้มีการจ่ายเงินค่าจ้างในการดำเนินงานเป็นงวดเดียว เมื่อสถาบันผู้ทำการสำรวจได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงานที่ได้ตกลงจ้างและระบุในสัญญา พร้อมส่งมอบงานเป็นที่เรียบร้อย และคณะกรรมการได้ตรวจรับงานไว้เป็นการถูกต้องแล้ว

๙. เงื่อนไขประกอบการดำเนินการ

บรรดาผลงานซึ่งสถาบันผู้ทำการสำรวจได้จัดทำขึ้นตามแผนการดำเนินงานและการส่งมอบงานในข้อ ๗ เป็นลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง สถาบันผู้ทำการสำรวจจะมอบให้แก่ผู้ใดมิได้ หากไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน

๑๐.๑ ผลผลิต (Output) รายงานการสำรวจความพึงพอใจที่สามารถนำไปใช้ประกอบการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

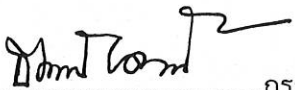
๑๐.๒ ผลลัพธ์ (Outcome) องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองสามารถพัฒนาคุณภาพในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้มากขึ้น

คณะกรรมการกำหนดขอบเขตในการจ้างสถาบันที่เป็นกลาง
ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

(นางสาวไพรัตน์ เพ็ชรมณี)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

ลงชื่อ..........กรรมการ

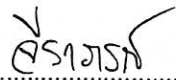
(นางธัญวรัตน์ อัมจักร)

หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษา
ศาสนาและวัฒนธรรม

ลงชื่อ..........กรรมการ

(นางสาวจันทรีภา บุญหล้า)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ลงชื่อ..........กรรมการ

(นางสาวจิราภรณ์ กิมเย็น)

ครู คศ.๒

ลงชื่อ..........กรรมการ

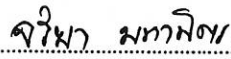
(นายสมพงษ์ บุตรสายน้ำ)

นายช่างโยธาอาวุโส รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายทางหลวงท้องถิ่น

ลงชื่อ..........กรรมการ

(นางสาวอภिरดี โชนิรัตน์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ..........กรรมการ/เลขานุการ

(นางสาวจริยา มหามิตร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ