

**รายละเอียดการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี**

ด้วย ก.จ.จ.ลพบุรี จะพิจารณาดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี พิจารณาว่าจ้างในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามตัวชี้วัดมิติด้านคุณภาพการให้บริการของตัวชี้วัดที่ ๑ ซึ่งสถาบันการศึกษาต้องเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและสามารถขึ้นบัญชีได้ทั้งของรัฐและเอกชน

โดยหากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาใดมีความประสงค์จะขอขึ้นบัญชีเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้แจ้งความประสงค์ ภายในวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๙ หรือประสานงานได้ที่ฝ่ายสิทธิและสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี หรือโทร. ๐-๓๖๔๑-๑๔๐๖ ,๐-๓๖๔๑-๑๔๐๔ ต่อ ๑๑๗ หรือ ๐๘๕ - ๔๐๔๔๑๔๔

แนวทางการประเมิน

๑. เป้าหมาย ผู้มารับบริการ จำนวน ๔ งานบริการ / กิจกรรม ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ ราย ต่อปี
๒. ระยะเวลาการเก็บข้อมูลการประเมิน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๙ - กันยายน ๒๕๗๐
๓. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ พิจารณาจลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผู้ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ ต้องมีการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจอย่างน้อย ๔ งาน เช่น

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

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบที่จะประเมิน ประกอบด้วย

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

/เอกสาร...

เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามผลข้อมูล เช่น

- ★ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
- ★ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
- ★ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
- ★ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

๔. สูตรการคำนวณ

$$= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

๕. ตัวอย่าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ ๔ งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ ๗๕ ร้อยละ ๕๐ ร้อยละ ๘๐ และร้อยละ ๙๐

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{๒๙๕}{๔} \\ &= ๗๓.๗๕\% \end{aligned}$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = ๕ \text{ คะแนน}$$
