

ร่างขอบเขตของงาน (Term Of Reference : TOR)

จ้างที่ปรึกษาโครงการพัฒนาวิชาการ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองซาก”

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

๑. ความเป็นมา

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข ด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดให้ภาครัฐต้องมีการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดินโดยวิธีต่างๆ ประกอบกับกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรภาครัฐและเอกชนที่จะต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันการให้บริการของภาครัฐยังไม่ได้มาตรฐาน การบังคับใช้กฎหมายยังขาดประสิทธิภาพ อีกทั้งกระบวนการที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐยังไม่เปิดกว้างเพียงพอ

เทศบาลตำบลหนองซากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบราชการในด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการ การวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน การปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรมและค่านิยม รวมถึงการเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างสะดวก

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับว่าในการปรับปรุงการให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนต้องอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ ที่สำคัญคือ สามารถลดขั้นตอนความยุ่งยากต่างๆ ลงได้

ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองซาก จึงมีความจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานและการบริการของพนักงาน ลูกจ้าง โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ เป็นเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่น ให้มีความขยัน พากเพียรพยายาม มีความกระตือรือร้นในการทำงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองซาก

๒.๒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองซาก

๓. คุณสมบัติผู้ประสงค์จะเสนอราคา

๓.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องมีประสบการณ์ในการประเมินผล โดยเฉพาะในหน่วยงานรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ หรือสถาบันการศึกษา ที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จอย่างน้อย ๑ แห่ง

๓.๒ มีทรัพยากรบุคคลในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล และมีอุปกรณ์ประกอบการทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๓.๓ ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นที่เป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

๓.๔ ผู้เสนอราคาต้องไม่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น และต้องไม่เป็นผู้มีประโยชน์ร่วมระหว่างผู้เสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่าง

๓.๕ ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

๔.ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองซาก มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

๔.๑ ประชากร/กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชน องค์กรหน่วยงาน หรือองค์กรเครือข่าย ที่มาใช้บริการและ หรือเข้าร่วมกิจกรรมตามภารกิจของเทศบาลตำบลหนองซาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๔.๒ การสุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ ไม่น้อยกว่า ๓๐๐ ตัวอย่าง โดยครอบคลุมทุกภารกิจหลัก และครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองซากทุกภาคส่วน ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม และประชาชนทั่วไป

๔.๓ วิธีการจัดเก็บข้อมูล

การเลือกวิธีการในรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลจะกำหนดตามลักษณะของฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการและคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ โดยผู้ว่าจ้างสามารถกำหนดแนวทาง/รูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลได้ตามความเหมาะสมให้แก่ผู้รับจ้างได้

๔.๔ ขอบเขตการศึกษา

๔.๔.๑ ออกแบบและจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง วิธีการสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๔.๔.๒ สอบถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ การติดต่อประสานงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน การได้รับความรู้และประโยชน์ที่ได้รับ บทบาทหน้าที่ และความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองซาก และอาจมีประเด็นอื่นเพิ่มเติมตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๔.๔.๓ วิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ - พฤศจิกายน ๒๕๖๗

๖. ระยะเวลาดำเนินการและส่งมอบงาน

กำหนดส่งมอบงานภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในใบสั่งจ้าง

๗. วงเงินในการจัดจ้าง

ตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ หน่วยงานสำนักปลัดเทศบาล แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป งบรายจ่ายอื่น หมวดรายจ่ายอื่น ประเภทรายจ่ายอื่น (เพื่อเป็นค่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย ประเมินผล หรือ พัฒนาระบบต่างๆ ซึ่งมีใช้เพื่อการจัดหา หรือปรับปรุงครุภัณฑ์ ที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง) งบประมาณที่ตั้งไว้ ๓๐,๐๐๐.- บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) มีงบประมาณคงเหลือ ๓๐,๐๐๐.- บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) ใช้งบประมาณในครั้งนี้ จำนวน ๓๐,๐๐๐.- บาท (สามหมื่นบาทถ้วน)

๘. เงื่อนไขการชำระเงิน

จ่ายชำระเงินให้กับผู้รับจ้างเป็นงวดเดียว เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานให้กับเทศบาลตำบลหนองขากระบถ้วน ถูกต้องตามสัญญาเรียบร้อยแล้ว

๙. ราคาากลาง

จำนวน ๓๐,๐๐๐.- บาท (สามหมื่นบาทถ้วน)

๑๐. หลักเกณฑ์การคัดเลือกข้อเสนอ

ใช้เกณฑ์การพิจารณาถึงประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐ และวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ โดยคำนึงถึงเกณฑ์ราคา

ผู้สนใจสามารถเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับร่างขอบเขตของงานนี้ ได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองขากระบถ้วน หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๔๘-๕๕๗๖-๘ และทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองขากระบถ้วน nongchaklocal.go.th

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(นางศุภรา พุทธจรรยา)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นายรัชชยุทธ รอดสัมฤทธิ์)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(นางสาวณัฐริยา สายอุปราช)