**ขอบเขตและรายละเอียดการจ้างที่ปรึกษา วิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล.......................................อำเภอ................................**

**จังหวัด...................................ประจำปีงบประมาณ 2563**

**1. เหตุผลและความจำเป็น**

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล................................... เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จะต้องดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จึงมีการจัดจ้างให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยงานในการศึกษา วิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชน ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการจากหน่วยงานเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต้องมีการศึกษา วิเคราะห์ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล.................................... เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ สามารถทราบผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดหรือมีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป จึงจำเป็นต้องให้สถาบันภายนอกมาศึกษา วิเคราะห์ และประเมินผล

**2. ขอบเขตของงานที่จ้างที่ปรึกษา**

2.1 ส่วนงานเก็บข้อมูล โดยผู้ว่าจ้างเป็นผู้ดำเนินการ

2.1.1การสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการสุ่มตัวอย่างจากบุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยรับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล.......................

......................................... แบ่งเป็น 4 ด้านการประเมิน ดังนี้

2.2.1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการ

2.2.1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2.2.1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2การจัดส่งข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน อาทิ รูปภาพกิจกรรม จำนวนประชากร ตราสัญลักษณ์หน่วยงาน หรือข้อมูลอื่น เป็นต้น

2.2 ส่วนงานประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการ

2.2.1 การวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจ จำนวน ........ ด้าน ดังนี้

2.2.1.1 งานด้าน ...................................................................

2.2.1.2 งานด้าน.....................................................................

2.2.1.3 งานด้าน.....................................................................

2.2.1.4 งานด้าน.....................................................................

2.2.1.5 งานด้าน.....................................................................

2.2.2 สรุปผลการประเมินจัดทำรายงานการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 3 เล่ม

พร้อมกับซีดี 1 แผ่น

**3. คุณสมบัติของที่ปรึกษาที่จ้าง**

3.1 เป็นหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาของรัฐ

3.2 บุคลากรของสถาบันการศึกษาผู้รับผิดชอบโครงการต้องมีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท

3.3 ไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานของทางราชการและได้เวียนแจ้งชื่อแล้ว

**4. ราคากลางจ้างที่ปรึกษา**

ราคากลาง จำนวนเงิน .............. บาท (................................................) จำนวน ......... ด้าน เป็นราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุด ภายในระยะเวลา 2 ปีงบประมาณ

**5. งบประมาณที่จะจ้างที่ปรึกษา**

งบประมาณตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล............................... เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แผนงาน...................... งาน............................. งบรายจ่ายอื่น ประเภทรายจ่ายอื่น โครงการ.................................................... จำนวนเงิน ..................... บาท (.......................................)

**6. กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานจ้างที่ปรึกษา**

ภายใน ............ วัน หลังจากวันที่ผู้ว่าจ้างส่งข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ตามขอบเขตงาน ข้อ 2.1

**7. วิธีจ้างที่ปรึกษา**

องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล  
เป็นผู้กำหนด

วิธีเฉพาะเจาะจง ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การจัดการจัดซื้อจัดจ้างฯ พ.ศ. 2560 มาตรา 70 (3)(ช) และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างฯ พ.ศ. 2560 ส่วนที่ 2 กระบวนการจ้างที่ปรึกษา ข้อ 104, 105, 108(3) และ 124 และกฎหมายกระทรวงการคลัง เรื่องกำหนดพัสดุที่รัฐต้องส่งเสริมหรือสนับสนุนและกำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ โดยวิธีคัดเลือกและวิธีเฉพาะเจาะจง พ.ศ. 2560 หมวด 4 ข้อ 11 (2) งานจ้างบริการวิชาการและวิจัยของมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่ง

เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการพัฒนาท้องถิ่นและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไป

**8. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ**

การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยใช้เกณฑ์ราคา

(ลงชื่อ) ........................................... ประธานกรรมการ

(..........................................)

ตำแหน่ง......................................................

(ลงชื่อ) ................................................ กรรมการ (ลงชื่อ) ................................................ กรรมการ

(................................................) (................................................)