



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี โทร.๐-๕๖๕๑-๑๒๙๗

ที่ อน ๕๑๐๒๙/-

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

### เรื่องเดิม

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีได้จัดจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ทำการประเมินความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดดังนี้ (เอกสาร ๑)

๑. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี
๒. งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
๓. งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Coronavirus Disease ๒๐๑๙ : COVID-๑๙) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
๔. งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

### ข้อเท็จจริง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจตามหนังสือสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่ อว ๐๖๑๖.๐๒/๗๓๐ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔ (เอกสาร ๒) ซึ่งเป็นบทสรุปผู้บริหาร ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำการพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

๑. ผลการประเมิน...

๑. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๗$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๑ โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๘๔$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ รองลงมาได้แก่ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๙$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๙ และงานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Coronavirus Disease ๒๐๑๙ : COVID-๑๙) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๖$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๔$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๒ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๙๖.๘๔	๙๕.๐๖	๙๕.๖๑	๙๕.๖๗	๙๕.๗๙	๙๕.๗๙
๒. งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๙๖.๖๙	๙๖.๔๑	๙๖.๘๕	๙๖.๙๐	๙๖.๗๖	๙๖.๗๒
๓. งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Coronavirus Disease ๒๐๑๙ : COVID-๑๙) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๙๕.๙๐	๙๔.๖๕	๙๕.๑๕	๙๕.๑๗	๙๕.๑๒	๙๕.๒๐

๔. งานให้บริการ...

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๔. งานให้บริการด้าน เครื่องจักรกลของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๙๔.๘๒	๙๔.๔๔	๙๔.๕๙	๙๔.๔๑	๙๕.๓๕	๙๔.๗๒
รวม	๙๖.๐๖	๙๕.๑๔	๙๕.๕๕	๙๕.๕๔	๙๕.๗๖	๙๕.๖๑

## ๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔, งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และงานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Coronavirus Disease ๒๐๑๙ : COVID-๑๙) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การจัดให้มี...


- ๒.๒.๑ การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
- ๒.๒.๒ การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- 
- ๒.๒.๓ การจัดให้มีป้ายบอกทาง / แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง
- ๒.๒.๔ การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับประชาชน
- ๒.๒.๕ การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร การมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย
- ๒.๒.๖ การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด
- ๒.๒.๗ การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- ๒.๒.๘ การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่างๆ
- ๒.๒.๙ การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป

**ข้อเสนอ**

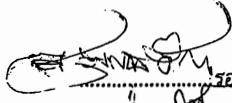
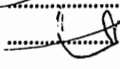

เห็นควรรวบรวมเรื่องไว้ เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นางสาวจินตนา อินมณี)  
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่  
๒๘๓๑๒๔

๓๕-๑ / ๖๔๖  


(นายเมตต์จ นัยปรี)  
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

 รองนายก อบจ. วันที่.....  
 ปลัด อบจ. วันที่.....  
.....รองปลัด อบจ. วันที่.....  
.....ผอ.กจ. วันที่.....  
 หัวหน้าฝ่าย | วันที่ ๒๕ ธ.ค ๒๖  
.....เจ้าหน้าที่ | วันที่.....  
(น.ส.สมรัตน์ พูลสวัสดิ์)