



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี โทร.๐-๕๖๕๑-๑๒๙๗
ที่ ๕๑๐๒๙/- วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีได้จัดจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ทำการประเมินความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดดังนี้ (เอกสาร ๑)

(๑) ความพึงพอใจของประชาชนตามโครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืชในแม่น้ำสะแกกรังและคลองสาขาในเขตจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(๒) ความพึงพอใจของประชาชนด้านการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-๑๙) กรณีการขอรับวัคซีน Moderna ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

(๓) ความพึงพอใจงานบริการรับชำระภาษี/ค่าธรรมเนียม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

(๔) ความพึงพอใจงานให้บริการใช้สนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ข้อเท็จจริง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจตามหนังสือสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่ อว ๐๖๑๖.๐๒/๓๓๖ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕ (เอกสาร ๒) ซึ่งเป็นบทสรุปผู้บริหาร ดังนี้

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

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

๑. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๔$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๑ โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจต่องานให้บริการใช้สนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๘$) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๑ รองลงมาได้แก่ งานด้านการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-๑๙) กรณีการขอรับวัคซีน Moderna ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๖$) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๕ และงานบริการรับชำระภาษี/ ค่าธรรมเนียม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๒ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืชในแม่น้ำสะแกกรัง และคลองสาขาในเขตจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๘$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๗ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑. โครงการกำจัด ผักตบชวาและวัชพืช ในแม่น้ำสะแกกรัง และ คลองสาขาในเขตจังหวัด อุทัยธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๙๕.๕๙	๙๕.๕๙	๙๕.๘๑	๙๕.๑๑	๙๕.๗๔	๙๕.๕๗
๒. งานด้านการป้องกัน และควบคุมการแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา (COVID-๑๙) กรณีการขอรับวัคซีน Moderna ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี	๙๗.๒๖	๙๗.๒๖	๙๗.๒๕	๙๗.๒๕	๙๗.๒๓	๙๗.๒๔
๓. งานบริการรับชำระ ภาษี/ค่าธรรมเนียม ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดอุทัยธานี	๙๖.๔๑	๙๖.๓๗	๙๖.๗๖	๙๖.๓๙	๙๗.๑๕	๙๖.๖๒
๔. งานให้บริการใช้สนาม กีฬาขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอุทัยธานี	๙๗.๑๗	๙๗.๔๓	๙๗.๔๑	๙๗.๒๖	๙๗.๗๙	๙๗.๔๑
รวม	๙๖.๖๐	๙๖.๖๖	๙๖.๘๑	๙๖.๕๐	๙๖.๙๘	๙๖.๗๑

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่างานด้านการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-๑๙) กรณีการขอรับวัคซีน Moderna ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี, งานให้บริการใช้สนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

- ๒.๑.๑ พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน
- ๒.๑.๒ พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน
- ๒.๑.๓ ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ
- ๒.๑.๔ ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ
- ๒.๑.๕ การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืชในแม่น้ำสะแกกรัง และคลองสาขาในเขตจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

- ๒.๒.๑ การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
- ๒.๒.๒ การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- ๒.๒.๓ การจัดให้มีป้ายบอกทาง / แผ่นผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชี้ห้อง
- ๒.๒.๔ การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับประชาชน
- ๒.๒.๕ การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร การมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่หิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย
- ๒.๒.๖ การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด
- ๒.๒.๗ การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- ๒.๒.๘ การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่าง ๆ
- ๒.๒.๙ การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป

๒.๓ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานบริการรับชำระภาษี/ค่าธรรมเนียม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๓.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องร้องทุกข์

๒.๓.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

ข้อเสนอ

เห็นควรรวบรวมเรื่องไว้ เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ




(นางสาวจินตนา อินมณี)
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
12 ต.ค. ๖๕

~ ๗๕-๖
- ๖๖



(นายเผด็จ นุ้ยปรี)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี


.....รองนายก อบจ. วันที่.....
.....ปลัด อบจ. วันที่.....
.....รองปลัด อบจ. วันที่ 12.๑๐.๖๕
.....ผอ.กจ. วันที่.....
.....หัวหน้าฝ่าย วันที่ 12.๑๐.๖๕
.....เจ้าหน้าที่ วันที่.....
(น.ส.สมรัตน์ พูลสวัสดิ์)