



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลฝ่ายอำนวยการ งานบริหารงานทั่วไป

ที่ กส ๕๒๒๐๑/ ๒๐

วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม One Stop Service

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองกุฉินารายณ์

ตามที่เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ ได้จัดโครงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เพื่อเตรียมรองรับบริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จจุดเดียว เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐาน ในการบริการประชาชน และ จุดบริการภายในองค์กร เพื่อลดขั้นตอนในการบริการประชาชน อำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดการบูรณาการงานร่วมกันของแต่ละส่วนราชการภายใน เทศบาล ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ ในรูปแบบตามแบบแสดงความคิดเห็นต่อ การใช้บริการ ซึ่งสำรวจโดยกองราชการต่างๆ มีรายงานประเมินความพึงพอใจ โดยให้เสนอผู้บริหารเพื่อ พิจารณา ตลอดจน เป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ถูกต้องและทันสมัย มีการนำ ผลวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในการวางแผน การพัฒนา การปรับปรุงการบริหารงาน

สำนักปลัดเทศบาล ได้รวบรวมข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วม One Stop Service ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจผลความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการร่วม One Stop Service รายละเอียดปรากฏตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางชุลีพร แสนสุข)

นักจัดการงานทั่วไป

-เพื่อไปด ททท

(นางสุรชญา อัยวรรณ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

นายกเทศมนตรีเมืองกุฉินารายณ์

(นายธนเสฏฐ์ ชัยสงครามรัตน)

นายกเทศมนตรีเมืองกุฉินารายณ์

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การจัดบริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจหลักในการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ งานด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ งานทะเบียนราษฎร การบริการข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการบริการในด้านต่างๆของแต่ละส่วนราชการภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นภาระหน้าที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อบริการประชาชนในพื้นที่ รวมถึงบุคลากรภายในเทศบาลเมืองภูผินารายณ์ สร้างความรู้ความเข้าใจ ประชาชนที่ได้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จากนโยบายในทุกยุคทุกสมัย มีการดำเนินนโยบายในการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว(One Stop Service) ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาขั้นตอนในการปฏิบัติงานในการบริการประชาชนด้านต่างๆ ซึ่งมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งได้ดำเนินนโยบายในการจัดให้มีการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

เทศบาลเมืองภูผินารายณ์ได้เห็นถึงความสำคัญในการจัดให้มีบริการประชาชน ประกอบกับในปัจจุบันภารกิจหน้าที่ในด้านบริการมีปริมาณที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมถึงพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ.๒๕๔๙ ได้มีการถ่ายโอนภารกิจการจัดบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น ทำให้ภารกิจในการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย การจัดให้มีศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ถือเป็นนโยบายของผู้บริหารเทศบาลเมืองภูผินารายณ์ ที่ได้ตระหนักในภารกิจหน้าที่ในการบริการประชาชน จึงได้จัดทำโครงการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) เพื่อบริการประชาชนทั่วไปและบุคลากรในเทศบาลเมืองภูผินารายณ์ ให้ก้าวหน้าในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

- ๑.เพื่อเตรียมรองรับบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองภูผินารายณ์
- ๒.เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานในการบริการประชาชนและบุคลากรภายในองค์กร
- ๓.เพื่อลดขั้นตอนในการบริการประชาชน อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ๔.เพื่อให้เกิดการบูรณาการงานร่วมกันของแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลเมืองภูผินารายณ์

ด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น ๑ เดือน

เครื่องมือที่ใช้

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) เป็นเวลา ๑ เดือน โดยแบ่งรายละเอียดการประเมินออกเป็น

๑.กองคลัง	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๕๘๕ คน
๒.กองช่าง	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๑๒ คน
๓.กองสาธารณสุขฯ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๒๐ คน
๔.งานนิติการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๔ คน
๕.งานเทศกิจ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๔ คน
๖.งานป้องกันฯ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๕ คน
๗.กองสวัสดิการฯ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๓๘ คน

บทที่ ๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

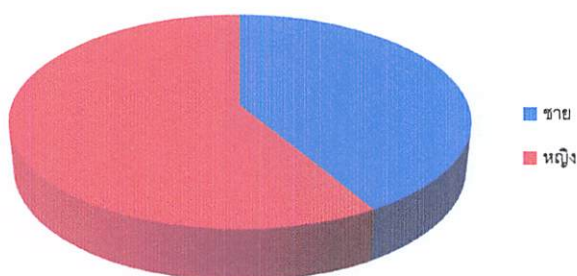
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)
เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service)จำนวน ๔๒๑ คน
จากผู้มาขอใช้บริการจำนวน ๖๖๘ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศชาย	จำนวน	๑๗๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๗
เพศหญิง	จำนวน	๒๔๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๓

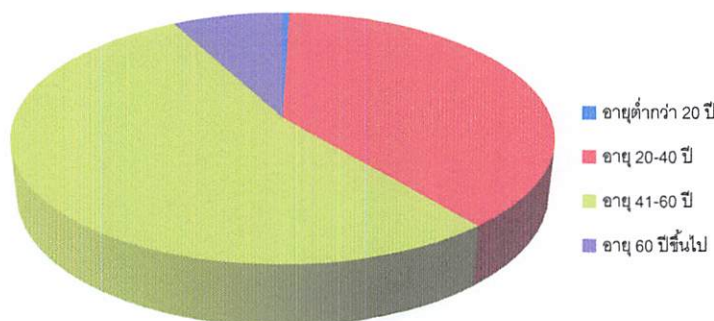
ร้อยละของเพศชาย-เพศหญิง



๑.๒ อายุของตอบแบบสอบถาม

- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๘
- อายุ ๒๐-๔๐ ปี	จำนวน	๑๖๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๔
- อายุ ๔๑-๖๐ ปี	จำนวน	๒๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๓
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๓๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๕

อายุผู้ตอบแบบสอบถาม



บทที่ ๓

ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ การใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วมเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าร้อยละ (Percent), ค่าเฉลี่ย (Mean)

ใช้ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้น จำนวน ๔๒๑ คน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗) จำนวน ๑ เดือนโดยเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจมีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

๓.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
๐.๐๐ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

๒.๑ ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ มีความเหมาะสมเพียงใด

ผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ มีความเหมาะสมเพียงใด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๗	มาก
ผลการประเมินโดยเฉลี่ย	๔.๘๗	มาก

๒.๒ ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๙๔	มาก
ผลการประเมินโดยเฉลี่ย	๔.๙๔	มาก

๒.๓ สรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) เทศบาลเมืองภูผินารายณ์

ผลการประเมินพบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองภูผินารายณ์มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ โดยสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองภูผินารายณ์ มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๕
๒. ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๕

๒.๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองภูผินารายณ์

บทที่ ๔

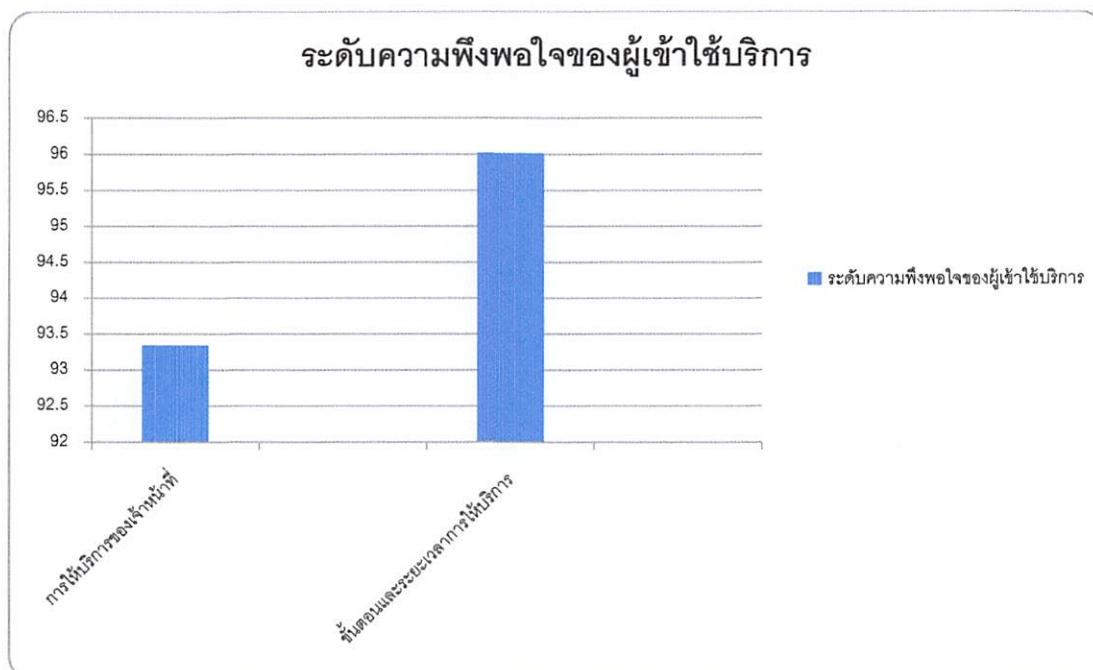
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองภูผินารายณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองภูผินารายณ์ ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)

เทศบาลเมืองภูผินารายณ์



อันดับ ๑ - ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองภูผินารายณ์ มีความเหมาะสมเพียงใด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๕

อันดับ ๒ - ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๕

หมายเหตุ : มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕

๓.๒ อภิปราย

จากผลการประเมิน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองภูผินารายณ์มีศักยภาพสูงในการบริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เป็นอย่างดีเยี่ยม และเท่าเทียมเสมอภาค

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕

โดยสรุป ศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองภูผินารายณ์มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการในด้านต่างๆ และสามารถเป็นต้นแบบศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ได้อย่างดีเยี่ยม

ภาคผนวก

แบบแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ (one stop service)

เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | |
|------|--|--------------------------------------|
| เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐ - ๔๐ ปี |
| | ☐ ๔๑-๖๐ ปี | ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป |

งานที่ขอรับบริการ

.....

๑.การให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ☐ ไม่พึงพอใจ ☐ พึงพอใจ ☐ พึงพอใจมาก

๒.ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

- ☐ ช้า ☐ ปานกลาง ☐ รวดเร็ว

๓.ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล *****