



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลฝ่ายอำนวยการ งานบริหารงานทั่วไป

ที่ กส ๕๒๒๐๑/ ๑๘

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม One Stop Service

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองกุฉินารายณ์

ตามที่เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ ได้จัดโครงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เพื่อเตรียมรองรับบริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จจุดเดียว เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐาน ในการบริการประชาชนและจุดบริการภายในองค์กร เพื่อลดขั้นตอนในการบริการประชาชน อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดการบูรณาการงานร่วมกันของแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาล ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ ในรูปแบบตามแบบแสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการ ซึ่งสำรวจโดยกองราชการต่างๆ มีรายงานประเมินความพึงพอใจ โดยให้เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา ตลอดจนเป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ถูกต้องและทันสมัย มีการนำผลวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในการวางแผน การพัฒนา การปรับปรุงการบริหารงาน

สำนักปลัดเทศบาล ได้รวบรวมข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วม One Stop Service ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการร่วม One Stop Service รายละเอียดปรากฏตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางชุลีพร แสนสุข)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

พ.จ.ท.

(สุรสิทธิ์ หาญรักษ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

/ความเห็น...

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล

พร้อม

(นางวราภรณ์ พรชตะดา)

รองปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

-เพื่อไปติดภาพ  
-และรวบรวมไว้ในแฟ้ม/สถิติ/อัครวิ

(นายภูรินทร์ ภูคกงั่ว)

ปลัดเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรีเมืองกุฉินารายณ์

พร้อม

พร้อม

(นายธนเสฏฐ์ ชัยสงครามธนทัต)

นายกเทศมนตรีเมืองกุฉินารายณ์

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

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

เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ได้เห็นถึงความสำคัญในการจัดให้มีบริการประชาชน ประกอบกับในปัจจุบันภารกิจหน้าที่ในด้านบริการมีปริมาณที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมถึงพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ.๒๕๔๙ ได้มีการถ่ายโอนภารกิจการจัดบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น ทำให้ภารกิจในการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย การจัดให้มีศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดๆเดียว (One Stop Service) ถือเป็นนโยบายของผู้บริหารเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ ที่ได้ตระหนักในภารกิจหน้าที่ในการบริการประชาชน จึงได้จัดทำโครงการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) เพื่อบริการประชาชนทั่วไป และบุคลากรในเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ ให้ก้าวทันในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน

#### วัตถุประสงค์

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

#### ด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น ๑ เดือน

#### เครื่องมือที่ใช้

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) เป็นเวลา ๑ เดือน โดยแบ่งรายละเอียดการประเมินออกเป็น

|                 |                     |        |
|-----------------|---------------------|--------|
| ๑.กองคลัง       | จำนวนผู้มาใช้บริการ | ๓๘๐ คน |
| ๒.กองช่าง       | จำนวนผู้มาใช้บริการ | ๒๒ คน  |
| ๓.กองสาธารณสุขฯ | จำนวนผู้มาใช้บริการ | ๕๐ คน  |
| ๔.งานนิติการ    | จำนวนผู้มาใช้บริการ | ๓ คน   |
| ๕.งานเทคนิค     | จำนวนผู้มาใช้บริการ | ๕ คน   |
| ๖.งานป้องกันฯ   | จำนวนผู้มาใช้บริการ | ๖ คน   |
| ๗.กองสวัสดิการฯ | จำนวนผู้มาใช้บริการ | ๔๐ คน  |

## บทที่ ๒

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

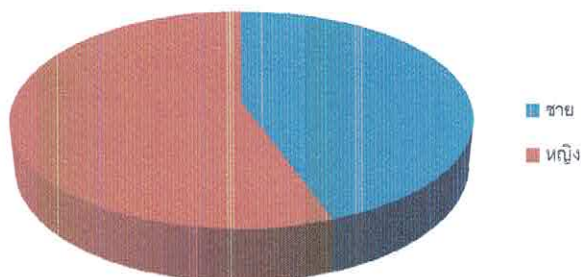
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)  
เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service)จำนวน ๓๗๓ คน  
จากผู้มาขอใช้บริการจำนวน ๕๐๖ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศชาย จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕  
เพศหญิง จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕

#### ร้อยละของเพศชาย-เพศหญิง

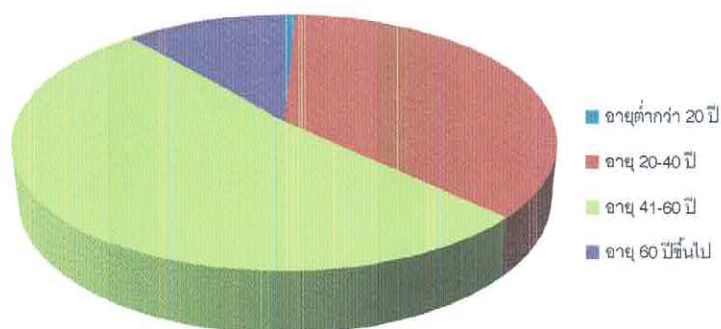


#### ๑.๒ อายุของตอบแบบสอบถาม

- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘  
- อายุ ๒๐-๔๐ ปี จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒  
- อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๔  
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๖



### อายุผู้ตอบแบบสอบถาม



### บทที่ ๓

ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
การใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)  
เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

#### ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วมเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าร้อยละ (Percent), ค่าเฉลี่ย (Mean)

ใช้ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้น จำนวน ๓๓๓ คน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) 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 | ๔.๙๑      | มาก              |
| ผลการประเมินโดยเฉลี่ย          | ๔.๙๑      | มาก              |

## ๒.๓ สรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ผลการประเมินพบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๗ โดยสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓
๒. ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ  
อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔

## ๒.๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

## บทที่ ๔

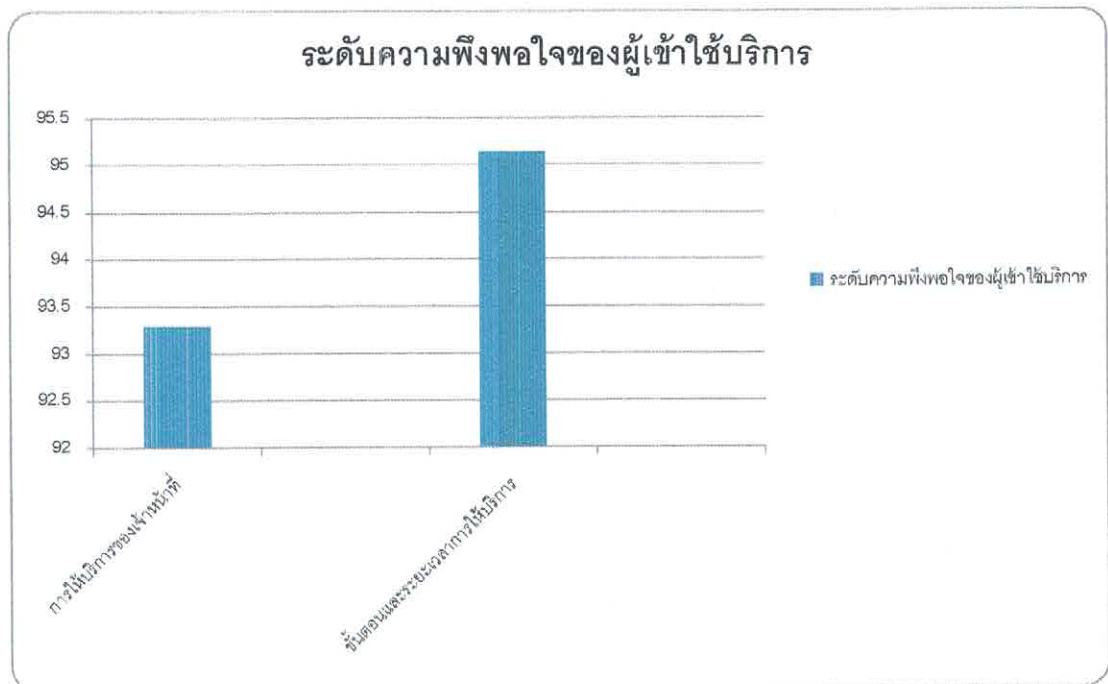
### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๓.๑ สรุป

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

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)

เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์



อันดับ ๑ - ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ มีความเหมาะสมเพียงใด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓

อันดับ ๒ - ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔

หมายเหตุ : มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๗

### ๓.๒ อภิปราย

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

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๗

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



# ภาคผนวก

แบบแสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการ (one stop service)

เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ข้อชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ 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 \*\*\*\*\*