บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลฝ่ายอำนวยการ งานบริหารงานทั่วไป

ที่ กส ๕๒๒๐๑/๒๕๒ **วันที่** ๑๒ พฤษภาคม 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 ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการร่วม One Stop Service รายละเอียดปรากฏตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางชุลีพร แสนสุข)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....

- เพื่อโปรดทราบ

.....

(นายกิตติพงษ์ ฝ่ายดี)
หัวหน้าฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

/ความเห็น...

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล

.....

.....

(นางวราภรณ์ พรชะตา)

รองปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

เห็นควรจัดเก็บรวบรวมไว้เป็นข้อมูลหลักฐานในการ

ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายภูรินทร์ ภูคงน้ำ)

ปลัดเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรีเมืองกุฉินารายณ์

ดำเนินการ

(นายธนเสฏฐ์ ชัยสงครามธนทัต)

นายกเทศมนตรีเมืองกุฉินารายณ์

แบบแสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการ (one stop service)
เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ข้อชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย √ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพศ ☐ชาย ☐หญิง

อายุ ☐ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐๒๐ – ๔๐ปี

☐๔๑-๖๐ ปี ☐๖๐ ปีขึ้นไป

งานที่ขอรับบริการ .....

.....

๑.การให้บริการของเจ้าหน้าที่

☐ ไม่พึงพอใจ ☐ พึงพอใจ ☐ พึงพอใจมาก

๒.ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

☐ ช้า ☐ ปานกลาง ☐ รวดเร็ว

๓.ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

********** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล **********

บทที่ ๑
บทนำ

หลักการและเหตุผล

การจัดบริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจหลักในการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ งานด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ งานทะเบียนราษฎร์ 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 ได้มีการถ่ายโอนภารกิจการจัดบริการสาธารณเพิ่มขึ้น ทำให้ภารกิจในการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย การจัดให้มีศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดๆเดียว (One Stop Service) ถือเป็นนโยบายของผู้บริหารเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ ที่ได้ตระหนักในภารกิจหน้าที่ในการบริการประชาชน จึงได้จัดทำโครงการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) เพื่อบริการประชาชนทั่วไปและบุคลากรในเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ ให้ก้าวทันในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

๑.เพื่อเตรียมรองรับบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

๒.เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานในการบริการประชาชนและบุคลากรภายในองค์กร

๓.เพื่อลดขั้นตอนในการบริการประชาชน อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๔.เพื่อให้เกิดการบูรณาการงานร่วมกันของแต่ละส่วนราชการภายในเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ๑ – ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น ๑ เดือน

เครื่องมือที่ใช้

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) เป็นเวลา ๑ เดือน โดยแบ่งรายละเอียดการประเมินออกเป็น

๑.กองคลัง	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๒๘๕	คน
๒.กองช่าง	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๒๘	คน
๓.กองสาธารณสุขฯ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๕๐	คน
๔.งานนิติการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๔	คน
๕.งานเทศกิจ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๑	คน
๖.งานป้องกันฯ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๖	คน
๗.กองสวัสดิการฯ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	๓๐	คน

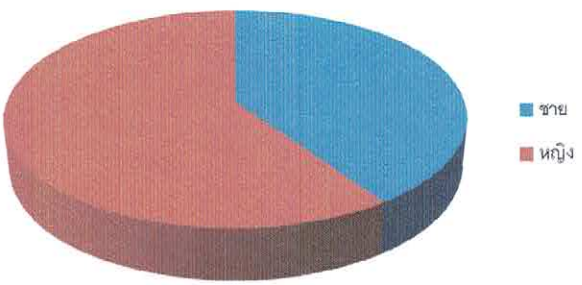
บทที่ ๒
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service)จำนวน ๒๙๖ คน จากผู้มาขอใช้บริการจำนวน ๔๐๔ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศชาย จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๔
เพศหญิง จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๖

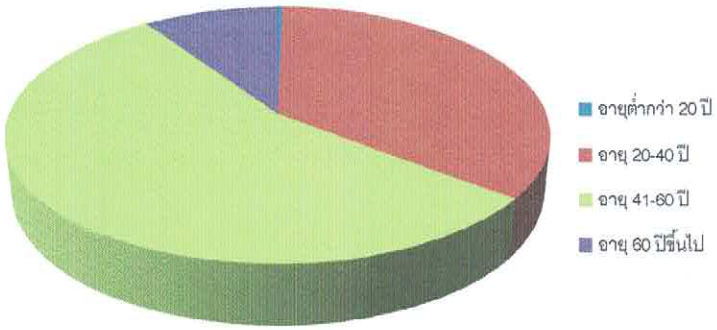
ร้อยละของเพศชาย-เพศหญิง



๑.๒ อายุของตอบแบบสอบถาม

- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๓๔
- อายุ ๒๐-๔๐ ปี	จำนวน	๑๐๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๑๔
- อายุ ๔๑-๖๐ ปี	จำนวน	๑๖๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๐๗
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๔๕

อายุผู้ตอบแบบสอบถาม



บทที่ ๓
ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ การใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วมเทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าร้อยละ (Percent), ค่าเฉลี่ย (Mean)

ใช้ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้น จำนวน ๒๙๖ คน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ เมษายน 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 ๒ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๙๓	มาก
ผลการประเมินโดยเฉลี่ย	**๔.๙๓**	**มาก**

๒.๓ สรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วม(One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

ผลการประเมินพบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗ โดยสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๒

๒. ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๒

๒.๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์

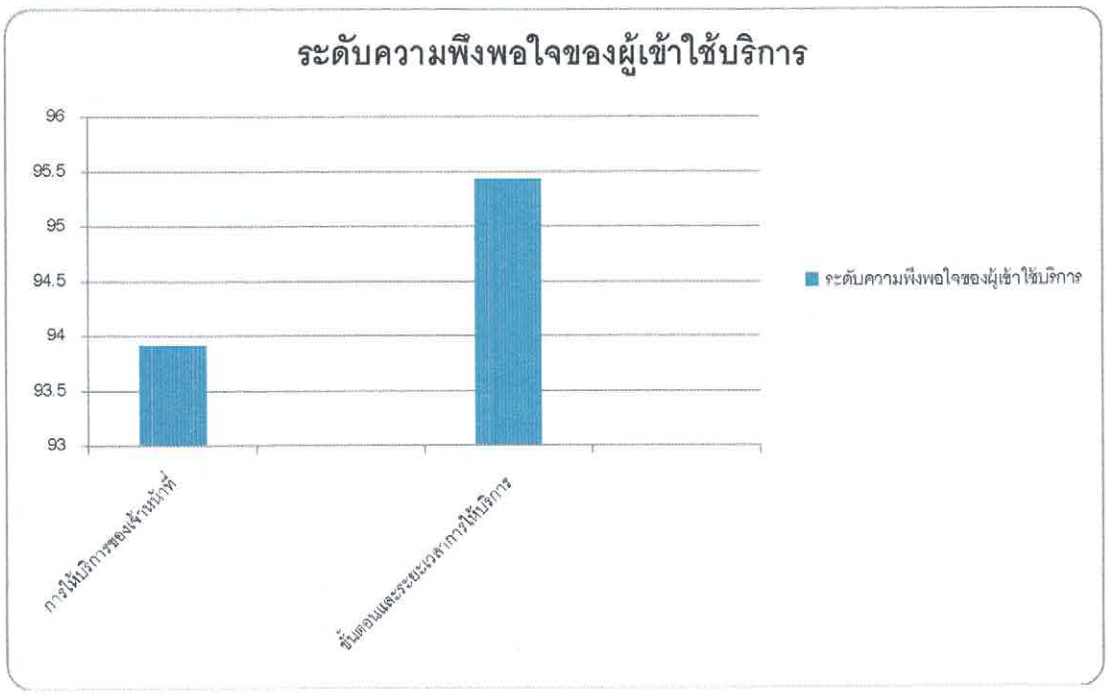
บทที่ ๔

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป

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

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์



อันดับ ๑ - ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองกุฉินารายณ์ มีความเหมาะสมเพียงใด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๒

อันดับ ๒ - ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๒

หมายเหตุ : มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗

๓.๒ อภิปราย

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

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗

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

ภาคผนวก