



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมสังกัดกองการศึกษาฯ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน
ที่ นศ.๗๓๔๐๔/๐๓ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการศึกษาฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(ไตรมาสที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษาฯ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองการศึกษาฯ จุดบริการพร้อมรายการผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ในการนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ ราย เพศ ชาย จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ หญิง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ อายุไม่เกิน ๑๖-๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ อายุ ๒๑-๒๕ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ช่วงอายุ ๒๖ - ๓๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ช่วงอายุ ๓๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ช่วงอายุ ๓๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ช่วงอายุ ๔๑ - ๔๕ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ช่วงอายุ ๔๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ มัธยมศึกษาตอนต้น ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อนุปริญญา/ปวส. ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

อาชีพ พนักงานบริษัท ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ธุรกิจส่วนตัวจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ เกษตรกรรม จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ อาชีพค้าขาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนให้บริการ

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

๑.๓ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ รองลงมา มีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนมีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

๑.๕ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๑.๖ ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๑.๗ ระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการ (การรอกว่าจะถึงคิว หรือรอกว่าจะเรียกชื่อ เช่น ทำบัตร ๕ นาทีเสร็จ แต่รอกว่าจะได้ทำ ๑ ชั่วโมง) มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ

๒.๑ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖

๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๒.๔ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐

๓. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ มีช่องทางเลือกให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ รองลงมามีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๓.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๓.๓ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๓.๖ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

๔.๑ ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๔.๓ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมามีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

/รายงานสรุป...

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วน
ตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - ธันวาคม ๒๕๖๑)
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ชื่อ).....

(นางสาวธัญชนก ชำนาญกิจ)
นักวิชาการศึกษานำนายการ

ความเห็น ผอ.กองการศึกษาฯ

.....เพื่อทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสุพารัตน์ สมรูป)
ผอ.กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความเห็นปลัด อบต.

.....ทพ

(ลงชื่อ).....

(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ความเห็นนายก อบต.แก้วแสน

.....ทพ

(ลงชื่อ).....

(นายคณิง ชูพงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน