



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมสังกัดกองการศึกษา ฯ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน  
ที่ นศ.๗๓๔๐๔/๐๗๓ วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗  
ไตรมาสที่ ๒ (มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษา ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองการศึกษา จดบริการพร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ในการนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๕ ราย เพศ ชาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ หญิง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

ช่วง อายุ ๒๑-๒๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔ ช่วงอายุ ๒๖ - ๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ ช่วงอายุ ๓๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๑ ช่วงอายุ ๓๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ ช่วงอายุ ๔๑ - ๔๕ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗ อายุ มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑

ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ อนุปริญญา/ปวส. ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗

อาชีพ รับราชการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ ธุรกิจส่วนตัวจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗ เกษตรกรรม จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ อาชีพค้าขาย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๙

### ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนให้บริการ

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๑.๓ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนมีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๑.๕ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๑.๖ ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

./๑.๗ระยะเวลาออกคอย ...

๑.๗ระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการ (การรอที่จะถึงคิว หรือที่จะเรียกชื่อ เช่น ทำบัตร ๕ นาทีเสร็จ แต่รอที่จะได้ทำ ๑ ชั่วโมง) มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

**๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ**

๒.๑ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๔ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

**๓. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก**

๓.๑ มีช่องทางเลือกให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๓ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๖ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

**๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

๔.๑ ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๔.๓ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๗) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) .....

( นางสาวธัญชนก ชำนาญกิจ )

นักวิชาการศึกษาชำนาญการ

./ผู้อำนวยการ...

ความเห็น ผอ.กองการศึกษา.....*เสถียร*

(ลงชื่อ).....*เสถียร*

(นางสุพารัตน์ สมรูป)  
ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ

ความเห็น ปลัด อบต.....*ปลัด*

(ลงชื่อ).....*ปลัด*

(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ความเห็น นายก อบต.....*นายก*

(ลงชื่อ).....*นายก*

(นายโกศล คงกระพันธ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน