



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษาฯ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่ นศ.๗๓๔๐๔/ ๒๓๖ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของกองการศึกษาฯ จุดบริการพร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ในการนี้ กองการศึกษาฯขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๐๐ ราย เพศ ชาย จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ หญิง จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ อายุไม่เกิน ๓๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ อายุ ๓๑ ปี ถึง ๔๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ อายุ ๔๑ ปี ถึง ๕๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐

ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ ปริญญาตรี จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

อาชีพ ข้าราชการ ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ อาชีพพนักงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ อาชีพลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน ๑๓คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ อาชีพอื่น ๆ ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสรุปความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการ ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๘ และความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๘ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘ และมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๘

๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๘

๓. ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๖ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑๔

๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๓ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗

๕. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๖. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑

./๗ให้บริการด้วยความเสมอภาค...

๗. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕

๘. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๑ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙

๙. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑

๑๐. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔

๑๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม ในการเดินทางมารับบริการมีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๗ รองลงมา มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๓๐ และมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓

๑๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘ และมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๘

๑๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๑ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙

๑๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อรับบริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๘ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒

๑๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๒ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘

๑๖. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑

๑๗. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๖ รองลงมา มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๒

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสุภารัตน์ สมรูป)

ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ

ความเห็นปลัด อบต.

- ทว

(ลงชื่อ).....

(นางแฉล้ม ศิลปวิสุทธิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

(ลงชื่อ).....

(นายคณิง ขูพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

การสรุปสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองการศึกษาฯและวัฒนธรรม
จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๐๐ ราย

๑. เพศ

๑. ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
เพศชาย	๑๙	๑๙.๐๐
เพศหญิง	๘๑	๘๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒. อายุ

๑.๒ อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๓๑	๓๑.๐๐
๓๑ ปี ถึง ๔๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
๔๑ ปี ถึง ๕๐ ปี	๒๔	๒๔.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๑๓	๑๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖๓	๖๓
ปริญญาตรี	๓๗	๓๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๔. อาชีพ

๑.๔ อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๔	๔.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	๒๐	๒๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๑๓.๐๐
รับจ้าง	๓๒	๓๒.๐๐
อื่นๆ (โปรดระบุ)	๒๔	๒๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๕๔	๓๘	๘	๐	๐
ร้อยละ	๕๔.๐๐	๓๘.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	๖๐	๓๒	๘	๐	๐
ร้อยละ	๖๐.๐๐	๓๒.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๖๖	๒๐	๑๔	๐	๐
ร้อยละ	๖๖.๐๐	๒๐.๐๐	๑๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๗๓	๒๗	๐	๐	๐
ร้อยละ	๗๓.๐๐	๒๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	๘๘	๑๒	๐	๐	๐
ร้อยละ	๘๘.๐๐	๑๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๘๙	๑๑	๐	๐	๐
ร้อยละ	๘๙.๐๐	๑๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๗. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕	๕	๐	๐	๐
ร้อยละ	๙๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๘๑	๑๙	๐	๐	๐
ร้อยละ	๘๑.๐๐	๑๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๙. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๘๙	๑๐	๑	๐	๐
ร้อยละ	๘๙.๐๐	๑๐.๐๐	๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙๖	๔	๐	๐	๐
ร้อยละ	๙๖.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๖๗	๓๐	๓	๐	๐
ร้อยละ	๖๗.๐๐	๓๐.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	๗๘	๒๒	๐	๐	๐
ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๑	๑๙	๐	๐	๐
ร้อยละ	๘๑.๐๐	๑๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น	๖๘	๓๒	๐	๐	๐

ระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อรับบริการ					
ร้อยละ	๖๘.๐๐	๓๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๘๒	๑๘	๐	๐	๐
ร้อยละ	๘๒.๐๐	๑๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๖. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความ ต้องการ	๘๙	๑๐	๑	๐	๐
ร้อยละ	๘๙.๐๐	๑๐.๐๐	๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๗. ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	๘๖	๑๒	๒	๐	๐
ร้อยละ	๘๖.๐๐	๑๒.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจโดยรวม	๗๘.๙๔	๑๘.๘๘	๒.๑๘	๐.๐๐	๐.๐๐