



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลทุ่งน้อย

โทร. ๐๕๖-๕๐๓-๔๗๘

ที่ พจ ๕๔๕๐๕/-

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย เรื่อง งานด้านการศึกษา เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหาร ในระดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางปริศนา คงแป้น)

นักวิชาการศึกษา

(นายเสน่ห์ คุ่มคุณ)

รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นางพัลลา โห้วประสิทธิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นายดิเรก ศักดิ์ดี)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่อง งานด้านการศึกษา

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๙. เพศ

เพศชาย	๑๕	คน
เพศหญิง	๑๙	คน

๑๐.อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖	๕	คน
๒๖ ปี - ๔๐ ปี	๒๐	คน
๔๑ ปี - ๕๕ ปี	๙	คน
๕๖ ปี - ๖๙ ปี	-	คน
๗๐ ปี ขึ้นไป	-	คน

๑๑.อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๔	คน
นักเรียน/นักศึกษา	-	คน
รับจ้างทั่วไป	๒๐	คน
แม่บ้าน/พ่อค้า/เกษียณ	-	คน
เกษตรกร/ประมง	๑๐	คน
ว่างงาน	-	คน
อื่น ๆ	-	คน

๑๒.กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	๓๔	คน
หน่วยงานภาครัฐ	-	คน
หน่วยงานภาคเอกชน	-	คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๘ ๒๓.๕๓ %	๒๖ ๗๖.๔๗ %			
๒. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๘ ๒๓.๕๓ %	๒๖ ๗๖.๔๗ %			
๓. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๑๕ ๔๔.๑๒ %	๑๙ ๕๕.๘๘ %			
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๒๗ ๗๙.๔๑ %	๓ ๘.๕๙ %	๔ ๑๑.๗๖ %		
๕. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๒๑ ๖๑.๗๖ %	๑๐ ๒๙.๔๑ %	๓ ๘.๘๓ %		
รวม	๑๕ ๔๔.๑๒ %	๑๗ ๕๐.๐๐ %	๒ ๕.๘๘ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๒ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	๑๐ ๒๙.๔๑ %	๒๔ ๗๐.๕๙ %			
๒. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	๑๕ ๔๔.๑๒ %	๑๕ ๔๔.๑๒ %	๔ ๑๑.๗๖ %		

๓. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๑๗ ๕๐.๐๐ %	๑๕ ๔๔.๑๘ %	๒ ๕.๘๘ %		
๔.มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	๕ ๑๔.๗๑ %	๒๔ ๗๓.๕๓ %	๔ ๑๑.๗๖ %		
รวม	๑๒ ๓๕.๓๐ %	๒๐ ๕๘.๘๒ %	๒ ๕.๘๘ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ รองลงมาพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๘ ๒๓.๓๓ %	๒๖ ๗๖.๖๖ %			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๕ ๑๔.๗๐ %	๒๙ ๘๕.๓๐ %			
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๖ ๔๗.๐๖ %	๑๖ ๔๗.๐๖ %	๒ ๕.๘๘ %		
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๑๐ ๒๙.๔๑ %	๒๒ ๖๔.๗๑ %	๒ ๕.๘๘ %		
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๒ ๖๔.๗๑ %	๖ ๑๗.๖๕ %	๖ ๑๗.๖๕ %		
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๐ ๕๘.๘๒ %	๑๔ ๔๑.๑๘ %			
รวม	๑๓ ๓๘.๒๔ %	๑๙ ๕๕.๘๘ %	๒ ๕.๘๘ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๘ รองลงมาพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๔ และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

๒.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๕ ๔๔.๑๒ %	๑๙ ๕๕.๘๘ %			
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๑๔ ๔๑.๑๘ %	๒๐ ๕๘.๘๒ %			
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๑๗ ๕๐.๐๐ %	๑๕ ๔๔.๑๒ %	๒ ๕.๘๘ %		
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๑๘ ๕๒.๙๔ %	๑๒ ๓๕.๓๐ %	๔ ๑๑.๗๖ %		
รวม	๑๖ ๔๗.๐๖ %	๑๗ ๕๐.๐๐ %	๑ ๒.๙๔ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔

๒.๕ ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	๑๐ ๒๙.๔๑ %	๒๔ ๗๐.๕๙ %			
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	๑๒ ๓๕.๒๙ %	๒๒ ๖๔.๗๑ %			
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	๑๘ ๕๒.๙๔ %	๑๖ ๔๗.๐๖ %			
๔. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม	๑๘ ๕๒.๙๔ %	๑๖ ๔๗.๐๖ %			
รวม	๑๔ ๔๑.๑๘ %	๒๐ ๕๘.๘๒ %			

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ รองลงมาพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๘

สรุปผลความพึงพอใจ เรื่องการศึกษา ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๐ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๘ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๒ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๘