



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษา เทศบาลตำบลทุ่งน้อย โทร. ๐๕๖ - ๙๐๓๔๗๘

ที่ พจ ๕๔๕๐๕ /

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย เรื่อง งานด้านการศึกษา เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหารในระดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางปริศนา คงแป้น)
นักวิชาการศึกษา

(นายพัลลภ มารยาท)
รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นางพัลลภา ไหว้วประสิทธิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นางทองใบ บุญกลิ่น)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่อง งานด้านการศึกษา
เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศชาย	๑๒	คน
เพศหญิง	๓๒	คน

๒. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖	๕	คน
๒๖ ปี - ๔๐ ปี	๑๘	คน
๔๑ ปี - ๕๕ ปี	๑๔	คน
๕๖ ปี - ๖๙ ปี	๑๔	คน
๗๐ ปี - ขึ้นไป	-	คน

๓. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๖	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒	คน
นักเรียน/นักศึกษา	-	คน
รับจ้างทั่วไป	๑๒	คน
แม่บ้าน/พ่อค้า/เกษียณ	๕	คน
เกษตรกร/ประมง	๑๔	คน
ว่างงาน	๒	คน
อื่นๆ	-	คน

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	๔๔	คน
หน่วยงานภาครัฐ	-	คน
หน่วยงานภาคเอกชน	-	คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ
 ๒.๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๖ ๓๖.๓๖ %	๒๘ ๖๓.๖๔ %			
๒.มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๑๕ ๓๔.๑๐ %	๒๙ ๖๕.๙๐ %			
๓.การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และทันเวลา	๑๘ ๔๐.๙๐ %	๒๖ ๕๙.๑๐ %			
๔.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๓๒ ๗๒.๗๓%	๑๒ ๒๗.๒๗%			
๕.มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๒๖ ๕๙.๑๐%	๑๓ ๕๕.๕๖%	๕ ๑๑.๓๕ %		
รวม	๒๑ ๔๗.๗๓%	๒๒ ๕๐.๐๐%	๑ ๒.๗๓ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๓

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การประกาศข่าวหรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	๑๖ ๓๖.๓๖%	๒๘ ๖๓.๖๔%			
๒.มีช่องการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	๒๓ ๕๒.๒๗%	๑๖ ๓๖.๓๖%	๕ ๑๑.๓๗ %		
๓.มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๒๔ ๕๐.๕๐%	๑๘ ๔๐.๙๑%	๒ ๔.๕๕%		
๔.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	๑๐ ๒๒.๗๓%	๒๖ ๕๙.๐๙%	๘ ๑๘.๑๘ %		
รวม	๑๘ ๔๐.๙๐%	๒๒ ๕๐.๐๐%	๔ ๙.๑๐%		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐รองลงมาพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๑๖ ๓๖.๓๖%	๒๘ ๖๓.๖๔%			
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๒ ๒๗.๒๗%	๓๒ ๗๒.๗๓%			
๓.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๙ ๔๓.๑๘%	๒๑ ๔๗.๗๓%	๔ ๙.๐๙ %		
๔.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๑๕ ๓๔.๐๙%	๒๖ ๕๙.๑๐%	๓ ๖.๘๑ %		
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ สามารถตอบคำถามชี้แจง ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๖ ๕๙.๑๐%	๑๑ ๒๕.๐๐%	๗ ๑๕.๙๐ %		
๖.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และหาประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๖ ๕๙.๑๐%	๑๘ ๔๐.๙๐%			
รวม	๑๙ ๔๓.๑๘%	๒๓ ๕๒.๒๘%	๒ ๔.๕๔ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๘ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๘ และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๔

๒.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๓ ๕๒.๒๗%	๒๑ ๔๗.๗๓%	- ๐ %	- ๐ %	- ๐ %
๒.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๑๙ ๔๓.๑๘%	๒๕ ๕๖.๘๒%	- ๐ %	- ๐ %	- ๐ %
๓.สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๑๙ ๔๓.๑๘%	๒๑ ๔๗.๗๓%	๔ ๙.๐๙ %	- ๐ %	- ๐ %
๔.ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๘ ๔๐.๙๐%	๒๑ ๔๗.๗๔%	๕ ๑๑.๓๖ %	- ๐ %	- ๐ %
รวม	๒๐ ๔๕.๔๕%	๒๒ ๕๐.๐๐%	๒ ๔.๕๕ %	- ๐ %	- ๐ %

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๕ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕

๒.๕ ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	๑๖ ๓๖.๓๖%	๒๘ ๖๔.๖๔%			
๒.การดำเนินกิจกรรม โครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	๑๓ ๒๙.๕๓%	๓๑ ๗๐.๔๕%			
๓.มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการทำงานมีความบกพร่อง	๒๑ ๔๗.๗๓%	๒๓ ๕๒.๒๗%			
๔.กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่าต่อประชาชนส่วนรวม	๑๙ ๔๓.๑๘%	๒๕ ๕๖.๘๒%			
รวม	๑๗ ๓๖.๖๔%	๒๗ ๖๑.๓๖%			

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานการศึกษา ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๖ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๔