

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานการศึกษา  
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔**

สำนักงานการศึกษา ได้จัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นบุคลากรของสถานศึกษาในสังกัด  
สำนักงานการศึกษา จำนวน ๑๐๐ ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน ๙๘ ชุด

**ด้านข้อมูลส่วนบุคคล**

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๑
๒. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๓
๓. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๗
๔. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓

**ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานการศึกษา**

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยแยกเป็นกิจกรรมและภารกิจดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					รวม
	กระบวนการ และขั้นตอน การให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	
๑. งานธุรการ	๘๓.๐๖	๗๗.๙๖	๗๐.๘๒	๗๐.๘๒	๘๐.๐๐	๗๖.๕๓
๒. งานด้านการเงินและงบประมาณ	๘๒.๐๔	๗๓.๘๘	๗๒.๘๖	๗๔.๙๐	๘๕.๑๐	๗๗.๗๖
๓. งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาและ แผนการศึกษา	๗๗.๙๖	๗๒.๘๖	๗๒.๘๖	๖๖.๗๙	๖๘.๗๘	๗๑.๘๕
๔. งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม	๗๖.๙๔	๗๔.๙๐	๗๑.๘๔	๖๘.๗๘	๗๘.๘๙	๗๔.๒๗
๕. งานกีฬาและนันทนาการ	๗๔.๙๐	๗๓.๘๘	๖๕.๗๑	๗๒.๘๖	๗๗.๙๖	๗๓.๐๖
๖. งานการศึกษานอกระบบ	๘๑.๐๒	๗๕.๙๒	๗๗.๙๖	๗๓.๘๘	๗๕.๙๒	๗๖.๙๔
๗. งานโรงเรียน	๗๕.๙๒	๗๔.๙๐	๗๑.๘๔	๗๖.๙๔	๗๓.๘๘	๗๔.๗๐
๘. งานวิชาการ	๗๑.๘๔	๗๗.๙๖	๗๓.๘๘	๗๖.๙๔	๗๖.๘๔	๗๕.๔๙
๙. งานส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตร	๗๓.๘๘	๗๖.๙๔	๗๒.๘๖	๖๙.๘๐	๗๕.๙๒	๗๓.๘๘
<b>รวม</b>	<b>๗๗.๕๐</b>	<b>๗๕.๔๗</b>	<b>๗๒.๒๙</b>	<b>๗๒.๔๑</b>	<b>๗๗.๐๓</b>	<b>๗๔.๙๔</b>

**ข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจ**

๑. การจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ
๒. การจัดส่งหนังสือขอให้มียะห่างก่อนการกำหนดส่ง
๓. ติดตามหนังสือที่ส่งให้เป็นปัจจุบัน

## ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักการศึกษา เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักการศึกษา เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

**๑. งานธุรการ** มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ และสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักการศึกษาอาจปฏิบัติ ดังนี้

- ๑.๑ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้รับการฝึกอบรม ส่งเสริมความรู้ด้านงานธุรการ
- ๑.๒ จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ

**๒. งานด้านการเงินและงบประมาณ** มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักการศึกษาอาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้รับการฝึกอบรม ส่งเสริมความรู้ด้านการเงินและงบประมาณ

**๓. งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาและแผนการศึกษา** มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักการศึกษาอาจปฏิบัติ ดังนี้

- ๓.๑ จัดให้มีสถานที่ หรือโต๊ะ บริการสถานที่ในการให้คำปรึกษาเรื่องการจัดทำแผน

**๔. งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม** มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักการศึกษาอาจปฏิบัติ ดังนี้

๔.๑ จัดให้มีสถานที่ หรือโต๊ะ บริการสถานที่ในการให้คำปรึกษาเรื่องงานประเพณีศิลปวัฒนธรรม

- ๔.๒ จัดหาสถานที่กิจกรรมที่มีความเหมาะสมกับกิจกรรม

**๕. งานกีฬาและนันทนาการ** มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักการศึกษาอาจปฏิบัติ ดังนี้

๕.๑ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้รับการฝึกอบรม ส่งเสริมความรู้ด้านกีฬาและนันทนาการ

**๖. งานการศึกษานอกระบบ** มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักการศึกษาอาจปฏิบัติ ดังนี้

- ๖.๑ จัดให้มีสถานที่ หรือโต๊ะ บริการสถานที่ในการให้คำปรึกษาเรื่องงานการศึกษานอกระบบ

**๗. งานโรงเรียน** มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย  
ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักการศึกษาอาจปฏิบัติ ดังนี้

๕.๑ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในการให้บริการ

๕.๒ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้รับการฝึกอบรม ส่งเสริมความรู้ด้านงานโรงเรียน

**๘. งานวิชาการ** มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ  
เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักการศึกษาอาจปฏิบัติ ดังนี้

๘.๑ จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ

๘.๒ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทางกลุ่มไลน์

**๙. งานส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตร** มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย  
ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักการศึกษาอาจปฏิบัติ ดังนี้

๙.๑ จัดให้มีสถานที่ หรือโต๊ะ บริการสถานที่ในการให้คำปรึกษาเรื่องงานส่งเสริมและ  
พัฒนาหลักสูตร