

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
รอบ 12 เดือน (322 คน)**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 322 คน ดังนี้
 - เพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็น 66.80%
 - เพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็น 33.20%
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามระดับอายุ ดังนี้
 - อายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็น 0.30%
 - อายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็น 14.30%
 - อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็น 30.10%
 - อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็น 25.20%
 - อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็น 30.10%
3. ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามระดับการศึกษา ดังนี้
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็น 1.90%
 - ปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็น 59.00%
 - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็น 39.10%
4. ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกลุ่มงานที่ประเมินความพึงพอใจ ดังนี้
 - กลุ่มอำนวยการ จำนวน 31 คน คิดเป็น 9.60%
 - กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 139 คน คิดเป็น 43.20%
 - กลุ่มนโยบายและแผน จำนวน 11 คน คิดเป็น 3.40%
 - กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผล จำนวน 32 คน คิดเป็น 9.90%
 - กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 31 คน คิดเป็น 9.60%
 - กลุ่มพัฒนาการศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็น 6.50%
 - กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาดฯ จำนวน 15 คน คิดเป็น 4.60%
 - หน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 6 คน คิดเป็น 1.90%
 - ศรสุภาจังหวัดลำปาง จำนวน 36 คน คิดเป็น 11.20%

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้
 - การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 145 คน
 - การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 141 คน
 - ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 139 คน

- ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 149 คน
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 137 คน

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด) จำนวน 164 คน
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด)

จำนวน 143 คน

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด) จำนวน 145 คน
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด) จำนวน 142 คน
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด) จำนวน 29 คน
- เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด) 144 คน

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

- สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด) จำนวน 161 คน
- มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 149 คน
- มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 145 คน
- มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด) จำนวน 139 คน
- เครื่องถ่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 156 คน
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 154 คน

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

- ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด) จำนวน 142 คน
- ได้รับความบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับ 4 (พอใจมาก) จำนวน 140 คน
- มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับ 5 (พอใจมากที่สุด) จำนวน 137 คน

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี จำนวน 294 คน คิดเป็น 91.30% เช่น การให้บริการดีมาก, การให้บริการด้านการอบรมผู้บริหาร, บริการดี, สะดวก รวดเร็ว ตรงประเด็น, ความใส่ใจติดตามในเรื่องที่ไปติดต่อ
- มี จำนวน 29 คน คิดเป็น 8.70% เช่น แจ้งประสานงานแบบกระชั้นชิด, ควรมีการประชุมเรื่องประเมินวิทยฐานะ,

2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่มี จำนวน 297 คน คิดเป็น 92.20% เช่น ใส่ใจดี, ให้บริการด้วยความสุภาพ
- มี จำนวน 25 คน คิดเป็น 7.80% ไม่กระตือรือร้น, ขาดความรู้ความเข้าใจในงาน

3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่มี จำนวน 299 คน คิดเป็น 92.90% เช่น มีความพร้อม, สถานที่กว้างขวาง, สะดวก

- มี จำนวน 23 คน คิดเป็น 7.10% เช่น ควรให้บริการถ่ายเอกสารที่เิ่มมาก 1- 5 แผ่น, ควรมีจุดต่อปลั๊กในห้องประชุมมากกว่านี้

4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- ไม่มี จำนวน 303 คน คิดเป็น 94.10% เช่น บริการด้วยมิตรภาพ, ให้บริการตรงตามความต้องการ
- มี จำนวน 19 คน คิดเป็น 5.90% เช่น หนังสือแจ้งไม่ชัดเจน

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ควรสแกนไฟล์เอกสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อความชัดเจนของเนื้อความ
- ควรมีที่นั่งให้ผู้มาติดต่อ มีบริการน้ำดื่ม
- ควรให้ความสำคัญของการบริการในระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
- ควรให้คำแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารให้ชัดเจน