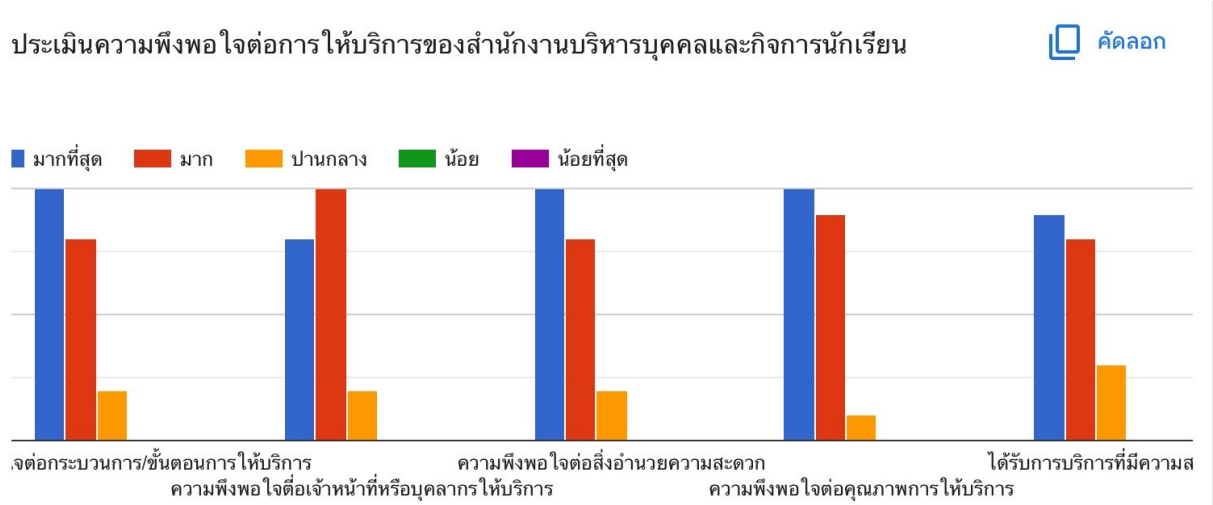
สุโข ปัญญา ปฏิลาโภ :
ความได้ปัญญาเป็นเหตุก่อให้เกิดสุข

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการกลุ่มงานบุคคลและกิจการนักเรียน
โรงเรียนหนองหญ้าไซวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

.....

ตารางแสดงความพึงพอใจการสำรวจความพึงพอใจโรงเรียนหนองหญ้าไซวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565

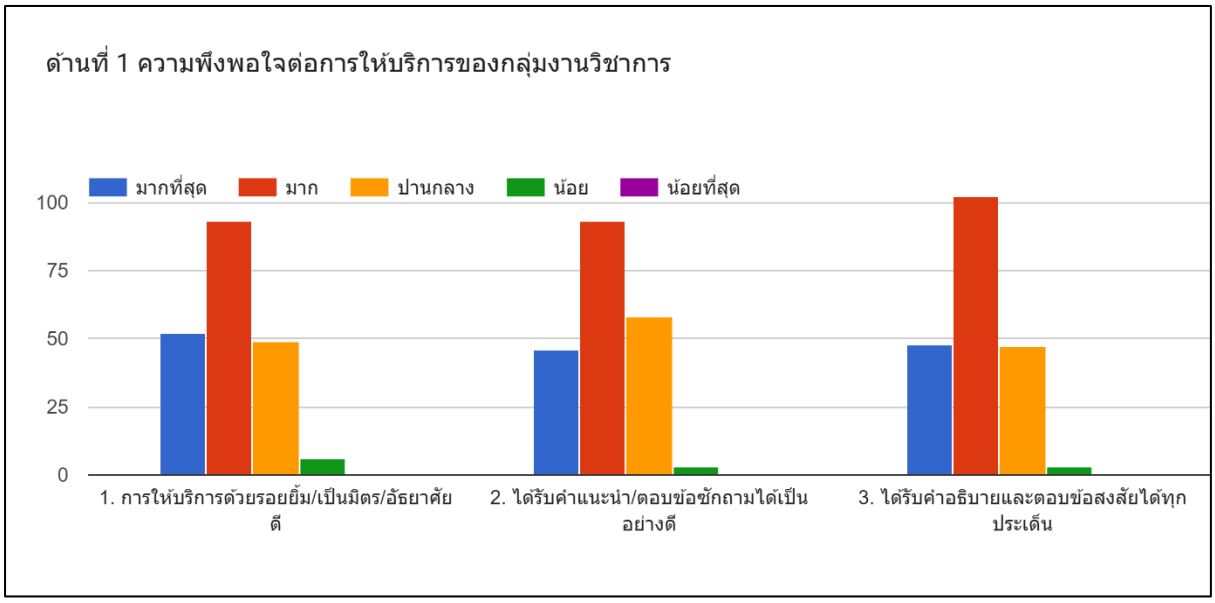
กลุ่มงานบุคคลและกิจการนักเรียนโรงเรียนหนองหญ้าไซวิทยาได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจหลักและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสืบต่อไป

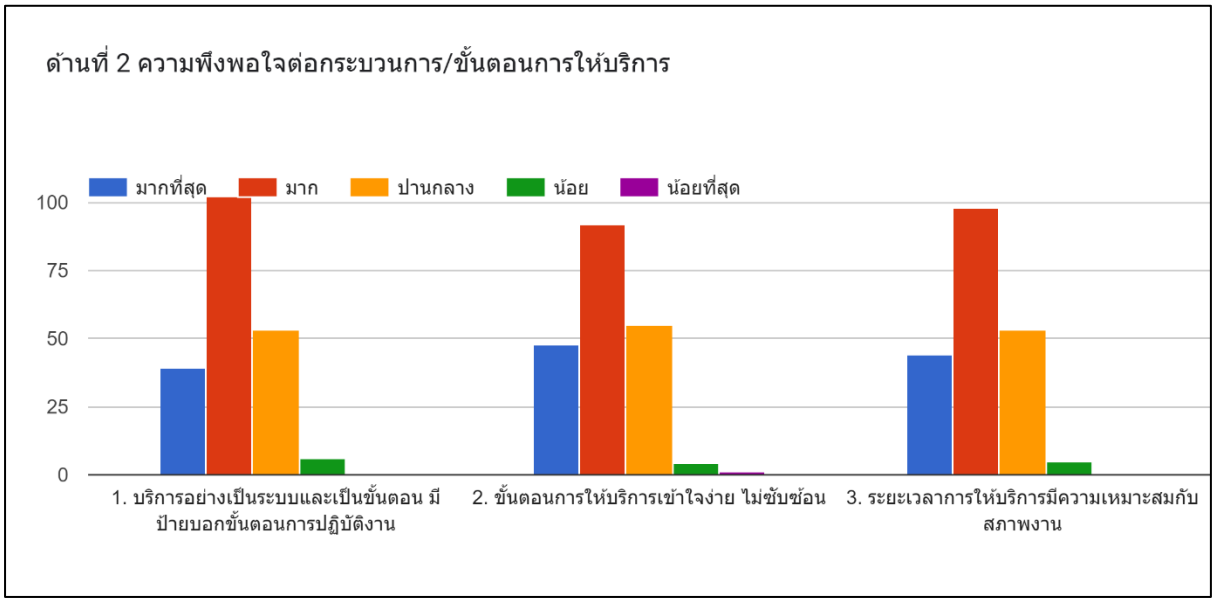


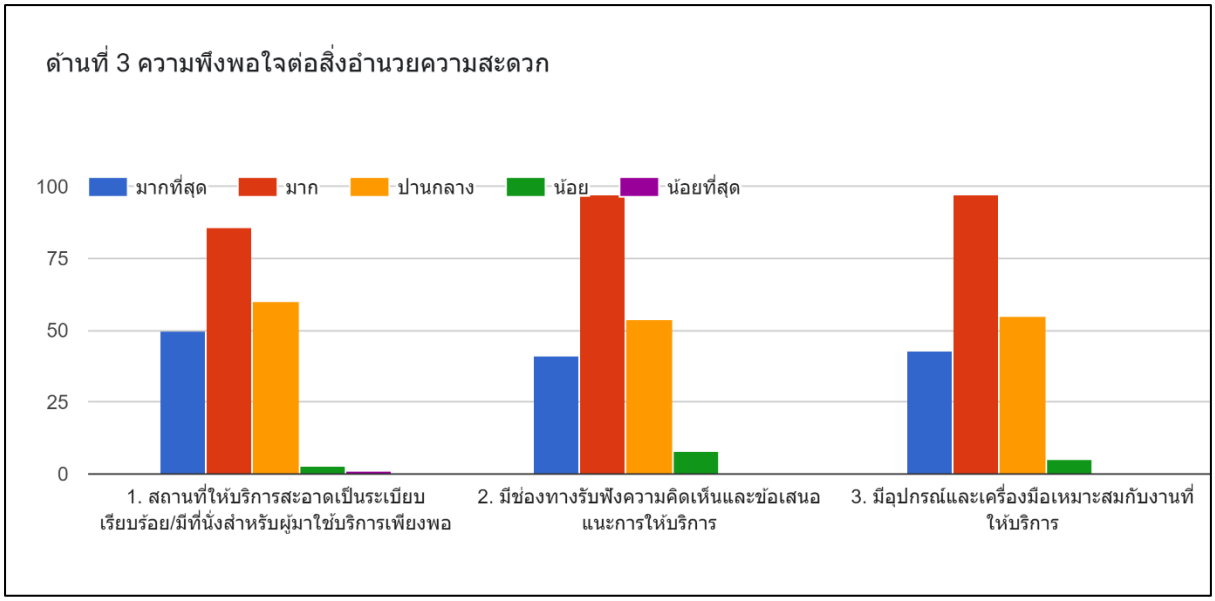
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	80.69	17.34	2	0
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการ	82	18	0	0
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	72	28	0	0
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	71.8	26.2	2	0
ได้รับการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว	86.64	13.37	0	0

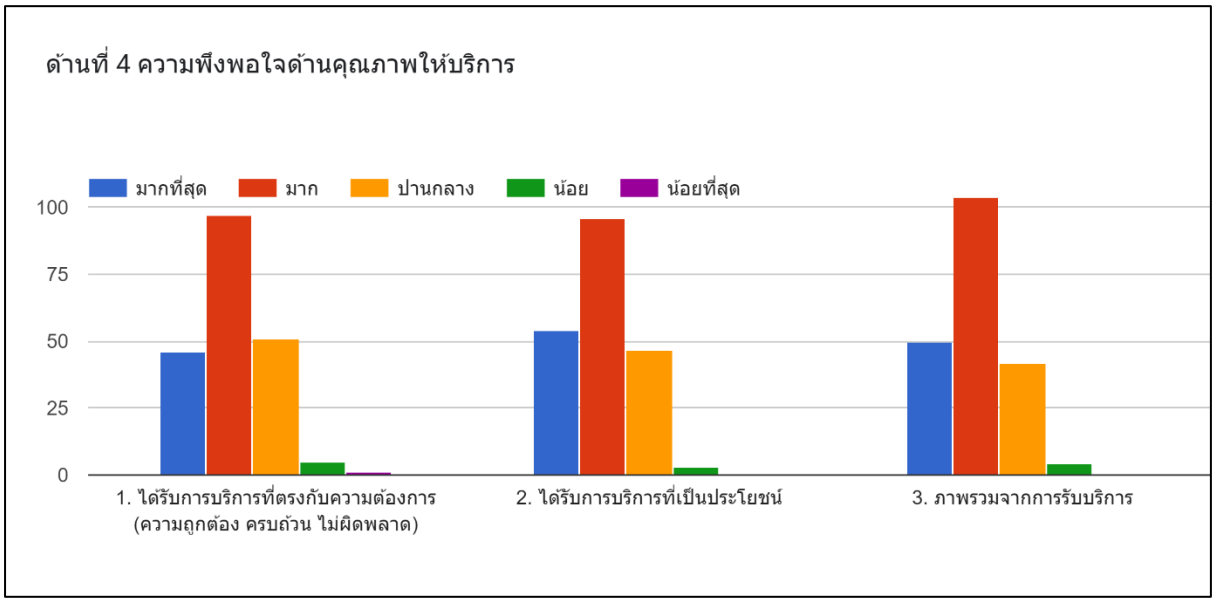
สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการกลุ่มงานวิชาการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1. การให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	3.96	79.10	0.79
2. ได้รับคำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.91	78.20	0.76
3. ได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	3.98	79.50	0.73
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
4. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.87	77.40	0.75
5. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.91	78.20	0.79
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	3.91	78.10	0.76
ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
7. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	3.91	78.10	0.80
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	3.86	77.10	0.78
9. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	3.89	77.80	0.76
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ			
10. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	3.91	78.20	0.79
11. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.01	80.10	0.75
12. ภาพรวมจากการรับบริการ	4.00	80.00	0.73
รวม	**3.92**	**78.48**	**0.77**


ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานวิชาการ
มากที่สุด
มาก
ปานกลาง
น้อย
น้อยที่สุด
100
75
50
25
0
1. การให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี
2. ได้รับคำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
3. ได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น


ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
มากที่สุด
มาก
ปานกลาง
น้อย
น้อยที่สุด
100
75
50
25
0
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน


ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มากที่สุด
มาก
ปานกลาง
น้อย
น้อยที่สุด
100
75
50
25
0
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ


ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ
มากที่สุด
มาก
ปานกลาง
น้อย
น้อยที่สุด
100
75
50
25
0
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)
2. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์
3. ภาพรวมจากการรับบริการ

รายงานผลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการการเบิกจ่ายเงินเคลมประกันอุบัติเหตุ

กลุ่มงานงบประมาณและแผน โรงเรียนหนองหญ้าไซวิทยา

ขอบเขตของการสอบถามความพึงพอใจ แบบสอบถามความพึงพอใจชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความความพึงพอใจของผู้ที่มี ส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร ที่ใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินเคลมประกันอุบัติเหตุ สรุปได้ดังนี้

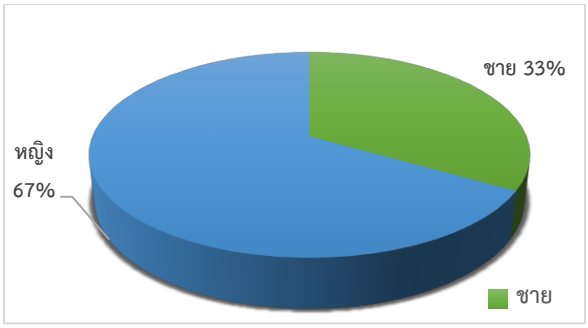
ผลการวิเคราะห์ ช่วงเวลาระหว่างเดือนตุลาคม 2564 - มีนาคม 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	4	33.33
หญิง	8	66.67
รวม	12	100

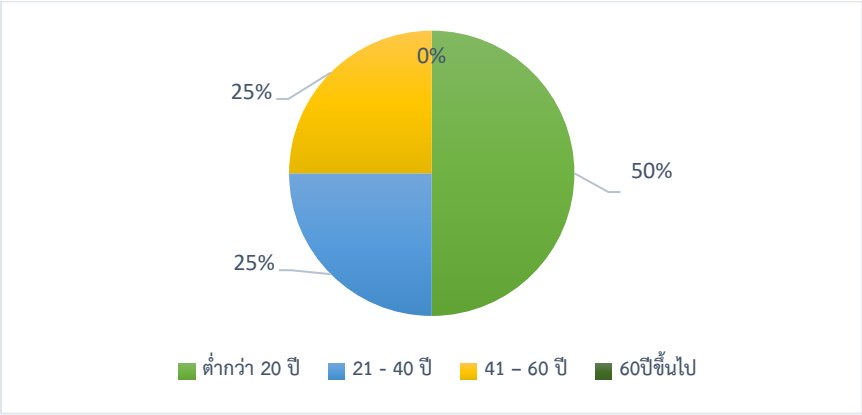
แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	50
21 - 40 ปี	3	25
41 – 60 ปี	3	25
60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	12	100

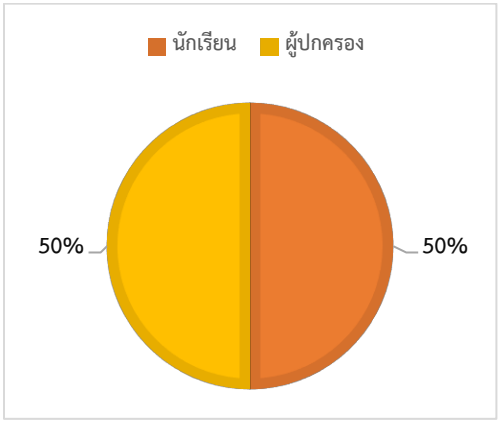
แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ



ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	6	50
ผู้ปกครอง	6	50
รวม	12	100

แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะผู้ใช้บริการ



จากตารางที่ 1.1 – 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศ ชาย เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 21-40 ปี ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด และจำนวนของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามลักษณะผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ปกครองและนักเรียนจำนวนเท่ากัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.78**	**มากที่สุด**	**-**
1.ขั้นตอนการให้บริการการเบิกจ่ายเงินไม่ยุ่งยากซับซ้อน มี ความคล่องตัว	4.75	มาก	3
2.ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน	4.67	มากที่สุด	4
3.การเบิกจ่ายเงินมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.92	มากที่สุด	1
4.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน	4.92	มากที่สุด	1
5.ระยะเวลาในการให้บริการเบิกจ่ายเงินมีความเหมาะสม	4.67	มาก	7
ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	**4.83**	**มากที่สุด**	-
1. สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	4.92	มากที่สุด	1
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.83	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.83	มากที่สุด	2
4.ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.75	มาก	3
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	มากที่สุด	2
รวม	**4.81**	**มากที่สุด**	

จากตาราง2.1 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ลำดับที่ 1 คือ 1. การเบิกจ่ายเงินมีความครบถ้วน ถูกต้อง 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การเบิกจ่ายเงิน 3. สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 อันดับที่ 2 1. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ 2. ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ 3. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และอันดับที่ 3 คือ 1.ขั้นตอนการให้บริการการเบิกจ่ายเงินไม่ยุ่งยากซับซ้อน มี ความคล่องตัว 2. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจ่ายเงินเคลมประกันอุบัติเหตุ

กลุ่มงานงบประมาณและแผน โรงเรียนหนองหญ้าไซวิทยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 – 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป

3. ผู้มารับบริการ ☐ 1) นักเรียน ☐ 2) ผู้ปกครอง ☐ 3) ครู

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการการเบิกจ่ายเงินไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน					
3.การเบิกจ่ายเงินมีความครบถ้วนถูกต้อง					
4.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการเบิก					
5.ระยะเวลาในการให้บริการเบิกจ่ายเงินมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ					
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4.ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

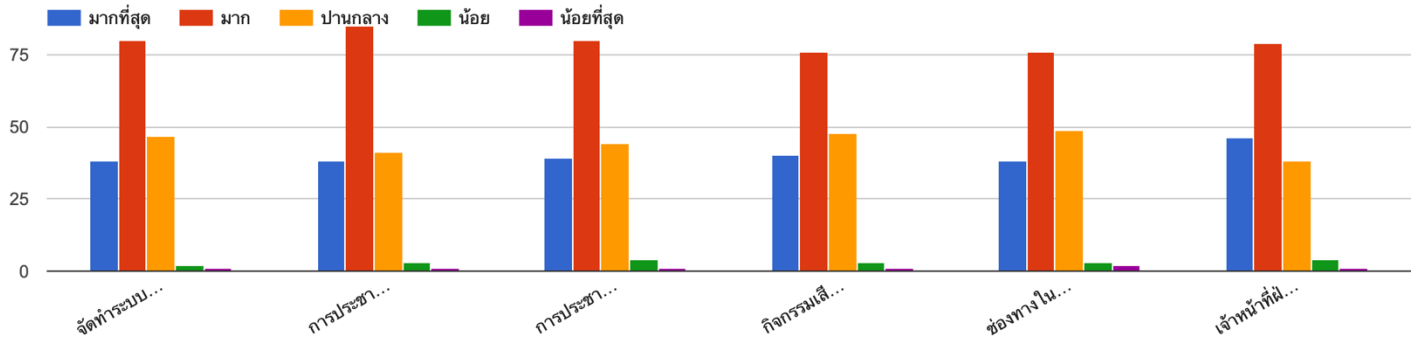
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการประชาสัมพันธ์โรงเรียนหนองหญ้าไซวิทยา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจฝ่ายประชาสัมพันธ์



สรุปผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดังนี้ จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็วอยู่ใน**ระดับมาก** การประชาสัมพนธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่องอยู่ใน**ระดับมาก** การประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการเป็นไปอย่างรวดเร็ว อยู่ใน**ระดับมาก** กิจกรรมเสียงตามสายของฝ่ายประชาสัมพันธ์อยู่ใน**ระดับมาก** ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทางอยู่ใน**ระดับมาก** เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างสุภาพอยู่ใน**ระดับมาก**