



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงิน

กลุ่มงานบริหารงบประมาณและแผนงาน โรงเรียนหนองหญ้าไซวิทยา

ขอบเขตของการสอบถามความพึงพอใจ แบบสอบถามความพึงพอใจชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มี ส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร ที่ใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่ง จำนวนทั้งสิ้น 500 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 485 คน ผลการสำรวจ ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97 สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 500 คน

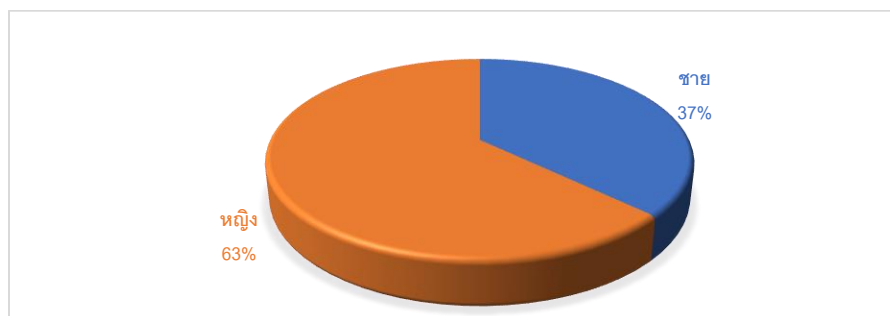
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 485 คน

คิดเป็นร้อยละ 97

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

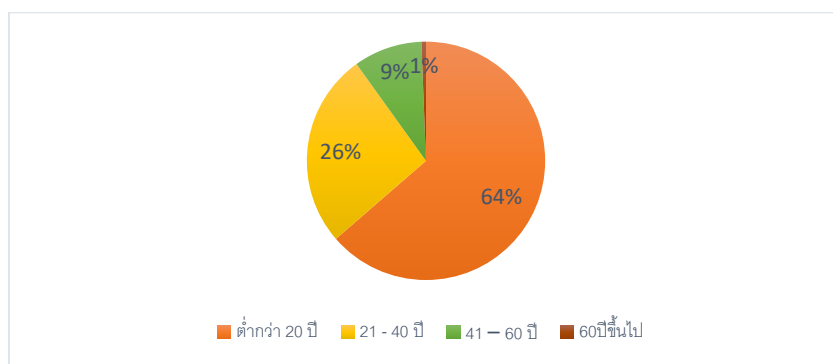
ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	189	37
หญิง	296	63
รวม	485	100



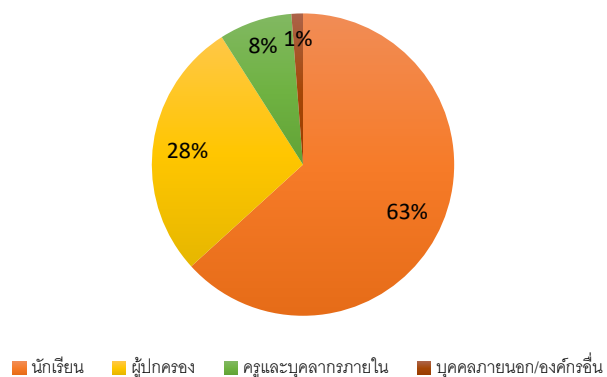
ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	308	64
21 - 40 ปี	128	26
41 - 60 ปี	46	9
60ปีขึ้นไป	3	1
รวม	485	100



ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	308	63
ผู้ปกครอง	135	28
ครูและบุคลากรภายใน	38	8
บุคคลภายนอก/องค์กรอื่น	6	1
รวม	485	100



จากตารางที่ 1.1 – 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด และจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มของนักเรียนมากที่สุด

ตาราง 2.1 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.53	90.57	มากที่สุด	-
1.ขั้นตอนการให้บริการการเบิกจ่ายเงินไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.43	88.54	มาก	8
2.ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน	4.49	89.90	มาก	6
3.การเบิกจ่ายเงินมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.58	91.52	มากที่สุด	3
4.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การเบิกจ่ายเงิน	4.50	89.98	มาก	5
5.ระยะเวลาในการให้บริการเบิกจ่ายเงินมีความเหมาะสม	4.57	91.42	มากที่สุด	4
6.ขั้นตอนการให้บริการการรับเงินและนำเงินส่ง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.48	89.57	มาก	7
7.ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ การรับเงินและการนำเงินส่ง	4.58	91.59	มากที่สุด	2
8.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การรับเงินและการนำเงินส่ง	4.60	92.04	มากที่สุด	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	4.54	90.71	มากที่สุด	-
1. สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	4.60	92.08	มากที่สุด	1
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.51	90.23	มากที่สุด	4
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.52	90.35	มากที่สุด	3

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4.ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.47	89.40	มาก	5
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.57	91.46	มากที่สุด	2
รวม	4.53	90.62	มากที่สุด	

จากตาราง 2.1 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 485 คน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53จากคะแนนเต็ม 5.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 1 คือ(8)ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ การรับเงินและการนำเงินส่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อันดับที่ 2 คือ(7)ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ การรับเงินและการนำเงินส่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และอันดับที่ 3 คือ(3)การเบิกจ่ายเงินมีความครบถ้วน ถูกต้องมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ลำดับที่ 1 คือ (1)สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยค ำ และน้ำเสียงสุภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อันดับที่ 2 คือ(5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และอันดับที่ 3 (3)เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือมีความพึงพอใจ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่ง

กลุ่มงานบริหารงบประมาณและแผนงาน 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  4) บุคคลภายนอก/  
องค์กรอื่นๆ

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการการเบิกจ่ายเงินไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2.ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน					
3.การเบิกจ่ายเงินมีความครบถ้วน ถูกต้อง					
4.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การเบิกจ่ายเงิน					
5.ระยะเวลาในการให้บริการเบิกจ่ายเงินมีความเหมาะสม					
6.ขั้นตอนการให้บริการการรับเงินและนำเงินส่ง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
7.ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ การรับเงินและการนำเงินส่ง					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การรับเงินและการนำเงินส่ง					
ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. สุขภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยค ำ และน้ำเสียงสุภาพ					
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่					
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4.ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....