



รายงานสรุปผลสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ข้อที่ 017

แสดงผลสำรวจความพึงพอใจ  
การให้บริการของหน่วยงาน

# รายงานสรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์

กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) โดยให้ผู้รับบํานาญที่มาใช้บริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยดำเนินการประเมินดังนี้

## ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบํานาญที่มาใช้บริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อสรุป จำนวน ๕๐ ราย

## ๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

## ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์

## ๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยใช้ ค่าร้อยละ

## ๕. ผลการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้



NEXT

# สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## ตอนที่ ๑ และ ตอนที่ ๒

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ราย

เพศ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)
ชาย	๑๘	๓๖.๐๐
หญิง	๓๒	๖๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)
๑๘-๒๙ ปี	๒	๔.๐๐
๓๐-๓๙ ปี	๐	๐.๐๐
๔๐-๔๙ ปี	๓	๖.๐๐
๕๐-๕๙ ปี	๑	๒.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๔	๘๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๔๑	๘๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๑๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)
ผู้รับบำนาญ	๔๖	๙๒.๐๐
ทายาทผู้รับบำนาญ	๔	๘.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)
ขอรับเงินบำเหน็จดำรงชีพ	๓๒	๖๔.๐๐
ขอรับเงินบำเหน็จตกทอด	๖	๑๒.๐๐
ขอหนังสือรับรองสิทธิกู้เงินบำเหน็จค่าประกัน	๑๒	๒๔.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐



# สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## ตอนที่ ๓

ประเด็น	คิดเป็นร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๖.๔๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๖.๘๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๙.๒๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๘.๔๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๖.๐๐
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๘.๐๐
๗. มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๙๙.๒๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๙๘.๐๐
สรุปร้อยละ	๙๗.๗๕



# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มาใช้บริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป โดยเป็นผู้รับบำนาญ และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ จำนวน ๕๐ คน ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นทั้ง ๘ รายการ พบว่า

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐
- ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐
- ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ ระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐
- ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐
- ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐
- ด้านขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐
- ด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐
- ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕

## ๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควร จัดให้มีการประชุมชี้แจง ให้ความรู้ เมื่อมีข้อระเบียบ และขั้นตอนต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทาง และเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒



# ภาคผนวก



# แบบสอบถาม



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

อายุ ( ) ๑๘-๒๙ ปี ( ) ๓๐-๓๙ ปี ( ) ๔๐-๔๙ ปี ( ) ๕๐-๕๙ ปี ( ) ๖๐ ปีขึ้นไป

การศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

( ) ผู้รับบำนาญ ( ) ทายาทผู้รับบำนาญ ( ) อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

( ) ขอรับเงินบำเหน็จดำรงชีพ ( ) ขอรับเงินบำเหน็จตกทอด

( ) ขอหนังสือรับรองสิทธิกู้เงินบำเหน็จค่าประกัน ( ) อื่นๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ได้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดส่งอำนาจความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

## ตัวอย่าง แบบสอบถาม



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศ  ชาย  หญิง

อายุ  ๑๘-๒๙ ปี  ๓๐-๓๙ ปี  ๔๐-๔๙ ปี  ๕๐-๕๙ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป

การศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

**ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผู้รับบำนาญ  ทายาทผู้รับบำนาญ  อื่นๆ

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

ขอรับเงินบำนาญดำรงชีพ  ขอรับเงินบำนาญตกทอด

ขอหนังสือรับรองสิทธิเงินบำนาญค่าประกัน  อื่นๆ

**ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒**

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	✓				
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	✓				
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	✓				
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	✓				
๕. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย		✓			
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	✓				
๗. มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
๘. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ		✓			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



การให้บริการข้อมูล  
แก่ผู้มาติดต่อ

