

**ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการกองทุนสงเคราะห์
ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนเอกชนของผู้รับบริการ
กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการกองทุนสงเคราะห์ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนเอกชนของผู้รับบริการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก โดยได้รับคืน ๒๑๓ ฉบับ ปรากฏผลดังตาราง ๑ - ๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตาราง ๑ แสดงความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
๑. ตำแหน่ง		
- ผู้อำนวยการโรงเรียน	๗	๓.๒๙
- ครู	๑๙๕	๙๑.๕๕
- บุคลากรทางการศึกษา	๑๑	๕.๑๖
รวม	๒๑๓	๑๐๐.๐๐
๒. โรงเรียน		
- โรงเรียนอนุบาลวังจันทน์	๘	๓.๗๖
- โรงเรียนอนุบาลเซนต์พอล	๑	๐.๔๗
- โรงเรียนอนุบาลโรจนวิทย์ป้อมเพชร	๗	๓.๒๙
- โรงเรียนอนุบาลประชาราษฎร์	๑	๐.๔๗
- โรงเรียนอิมพีเรียลพิษณุโลก สองภาษา	๐	๐.๐๐
- โรงเรียนเพชรโสภณ พิษณุโลก	๑	๐.๔๗
- โรงเรียนอนุบาลปาริมา พิษณุโลก	๐	๐.๐๐
- โรงเรียนอนุบาลโรจนวิทย์	๓๙	๑๘.๓๑
- โรงเรียนโรจนวิทย์มาลาเปียง	๐	๐.๐๐
- โรงเรียนสินหมีน	๒๘	๑๓.๑๕
- โรงเรียนธีรธาดา พิษณุโลก	๒	๐.๙๔
- โรงเรียนผดุงราษฎร์	๑๑	๕.๑๖
- โรงเรียนเซนต์นิโกลาส	๖๘	๓๑.๙๒
- โรงเรียนธีรบัญชา	๐	๐.๐๐
- โรงเรียนอนุบาลจันทราพระกิตติคุณ	๓	๑.๔๑
- โรงเรียนจันทราพระกิตติคุณ	๑	๐.๔๗
- โรงเรียนศึกษาวิทย์	๖	๒.๘๒
- โรงเรียนญาณเรศวรพัฒนาพิทยาคม	๑๘	๘.๔๕
- โรงเรียนอินทฤทธิพิทยา	๒	๐.๙๔
- โรงเรียนเอ. เจ. เนินมะปราง	๐	๐.๐๐
- โรงเรียนนานาชาตินิเวศมบริดจ์	๑	๐.๔๗

ตาราง ๑ แสดงความถี่และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
๒. โรงเรียน		
- วิทยาลัยอาชีวศึกษาพานิชการพิษณุโลก	๑๖	๗.๕๑
รวม	๓๑๓	๑๐๐.๐๐
๓. ท่านเข้ามาใช้บริการ		
- ค่าการศึกษาบุตร	๖๕	๓๐.๕๒
- ค่ารักษาพยาบาล		
- ค่ารักษาพยาบาล (ใช้ใน)	๖๑	๒๘.๖๔
- ค่ารักษาพยาบาล (ใช้นอก)	๑๔๑	๖๖.๒๐

จากตาราง ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด ๒๑๓ คน ส่วนใหญ่เป็นครู จำนวน ๑๙๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕) และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของโรงเรียนเซนต์นิโกลาส จำนวน ๖๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๒) รองลงมาคือ บุคลากรของโรงเรียนอนุบาลโรจนวิทย์ จำนวน ๓๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๑) และบุคลากรของโรงเรียนสินหมื่น จำนวน ๒๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๕) ตามลำดับ โดยเข้ามาใช้บริการค่ารักษาพยาบาล (ใช้นอก) จำนวน ๑๔๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๐) รองลงมาคือ ค่าการศึกษาบุตร จำนวน ๖๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๒) และค่ารักษาพยาบาล (ใช้ใน) จำนวน ๖๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๔)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ตาราง ๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ที่	ชื่อรายการ	N = ๒๑๓		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๑.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๔.๑๘	๐.๗๒	มาก
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๒๐	๐.๗๓	มาก
๑.๓	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๑๙	๐.๗๔	มาก
	รวม	๔.๑๘	๐.๗๓	มาก
๒. ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๑๗	๐.๗๖	มาก
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๑๕	๐.๗๖	มาก
๒.๓	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๐๘	๐.๗๘	มาก
	รวม	๔.๑๔	๐.๗๕	มาก
๓. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๑๘	๐.๗๒	มาก
๓.๒	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหลายช่องทางการให้บริการ	๔.๑๕	๐.๗๒	มาก
๓.๓	มีความชัดเจนของป้ายและสถานที่ให้บริการ	๔.๑๘	๐.๗๔	มาก
	รวม	๔.๑๗	๐.๗๒	มาก

ตาราง ๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ (ต่อ)

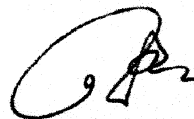
ที่	ชื่อรายการ	N = ๒๐๐		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
๔. ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ				
๔.๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๒๑	๐.๗๓	มาก
๔.๒	ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๒๕	๐.๗๐	มาก
๔.๓	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง/งานที่ขอรับบริการ	๔.๒๒	๐.๗๒	มาก
๔.๔	การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๔.๒๓	๐.๗๑	มาก
	รวม	๔.๒๓	๐.๗๑	มาก
	รวมทั้งสิ้น	๔.๑๙	๐.๗๒	มาก

จากตาราง ๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการกองทุนสงเคราะห์ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนเอกชนของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ได้แก่ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๓$) ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) และด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๗$) ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

- | | |
|---|---------|
| ๑. เจ้าหน้าที่ที่น่ารักใจดี เป็นกันเอง ให้คำปรึกษาที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ให้บริการดีทุกคน อย่างนี้ตลอดไป | ความถี่ |
| ๒. อยากให้มีบริการจ่ายตรง เพื่อจะได้ไม่ต้องสำรองเงิน | ๙ |
| ๓. ขอให้ใช้เวลาในการจ่ายเงินคืนเร็วกว่านี้ | ๘ |
| ๔. การสรรหาคนที่มีความรู้และมีประสบการณ์มาดำเนินการในเรื่องต่างๆ | ๕ |
| | ๑ |

ลงชื่อ

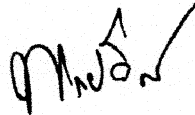


ผู้รายงานผลการวิเคราะห์

(นางสาวดวงดาว แซ่โจ้ว)

ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ

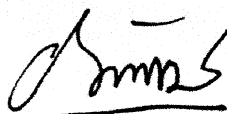


ผู้ตรวจทานรายงานผลการวิเคราะห์

(นางพรวิมล คงนันทิพัฒน์)

รองศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

ลงชื่อ



ผู้รับรองรายงานผลการวิเคราะห์

(นายภัทรวรรณ นิลแก้วบรรวิชัย)

ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก