



แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ  
เรื่อง การเบิกค่ารักษาพยาบาล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563  
(1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563)



กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1  
อาคารอำนวยการ ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ ชั้น 4  
ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่  
โทร 053-112333 ต่อ 107 โทรสาร 053112677

## คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเปิดคำรักษาพยาบาลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจในงานบริการตามค่านิยมองค์กรในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบ และการให้บริการผู้มาติดต่องานต่อเนื่องและสม่ำเสมอผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็วโดยยึดหลักการสำคัญของนโยบายวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขตตัวชี้วัดความสำเร็จและมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๑ ในหลักการข้อ ๑ ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) ข้อ ๒.๓ เน้นการให้บริการที่ดี (Service Mind) เนื่องจากงานบริการให้ความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่องานอย่างเท่าเทียมกันและรอบด้านให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อผู้บริหารและส่วนราชการที่มาประสานงานกับองค์กร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ หวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการให้บริการเป็นอย่างดีในอนาคตต่อไป



(นายรัตนภูมิ โนสุ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๑

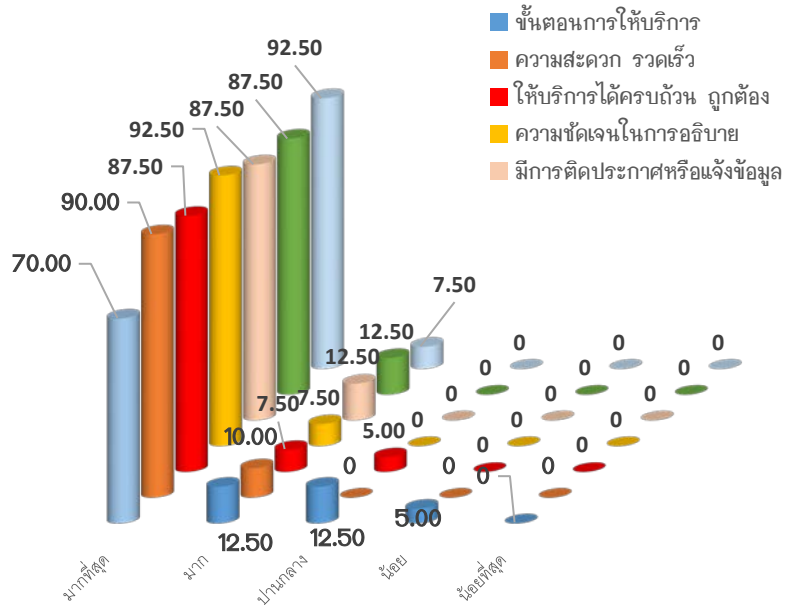
ตุลาคม ๒๕๖๓



# “ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มการเงินและสินทรัพย์”

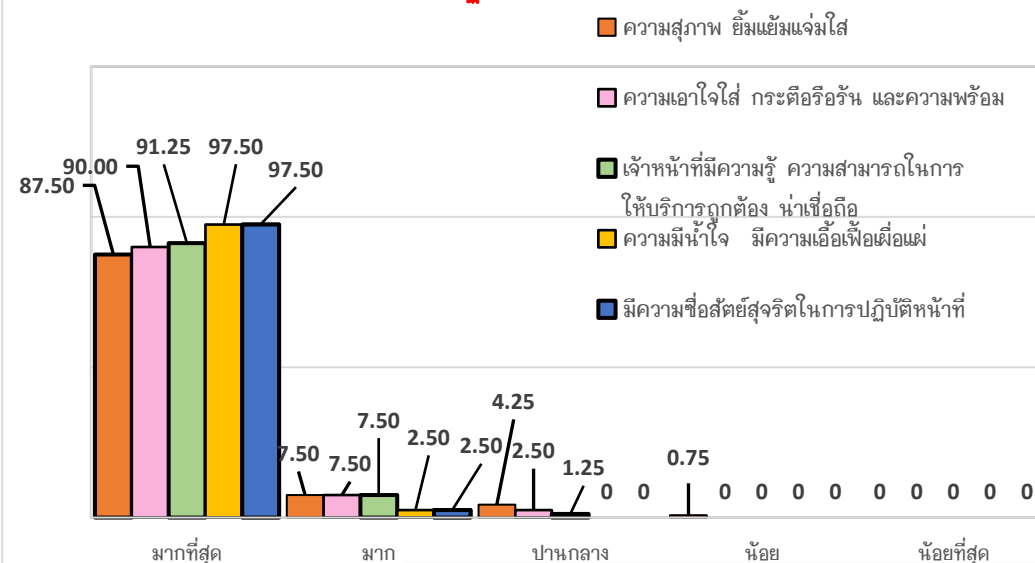
## ความพึงพอใจการให้บริการของเบิกค่ารักษาพยาบาล

### 1. ด้านกระบวนการขั้นตอน



## ความพึงพอใจในการให้บริการของเบิกค่ารักษาพยาบาล

### 2. ด้านการปฏิบัติกรให้บริการ



## ความพึงพอใจในการให้บริการของเบิกค่ารักษาพยาบาล

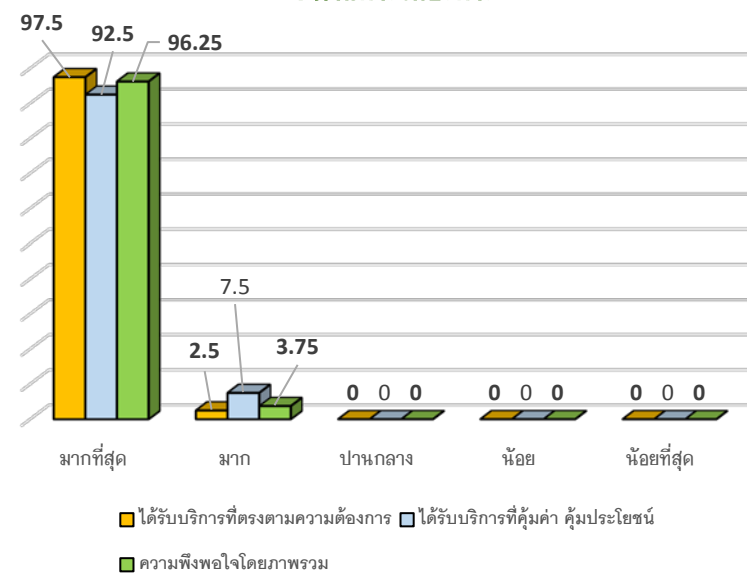
### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ
- มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ
- “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
- การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- “ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ
- ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย



## ความพึงพอใจในการให้บริการของเบิกค่ารักษาพยาบาล

### 4. ด้านการให้บริการ



ภาคผนวก

## แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การเบิกค่ารักษาพยาบาล

กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2562- 30 กันยายน 2563)

### ผลการดำเนินงาน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1200 คน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆในแต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ ๕ ระดับ

โดยผู้รับบริการตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ที่	รายการ	ความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	1200				
1.2.	ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	550	600	50		
1.3	ให้บริการได้ครบถ้วน ถูกต้อง	1200				
1.4	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	600	590	10		
1.5	มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ที่ชัดเจน	1200				
1.6	มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ที่ชัดเจน	1100	100			
1.7	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	800	400			
<b>2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
2.1	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	652	522	26		
2.2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	652	522	26		
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	652	522	26		
2.4	ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	680	482	38		

2.5	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	1200				
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	960	201	39		
3.2	มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	895	255	50		
3.3	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	680	520			
3.4	การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	996	204			
3.5	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	887	263	50		
3.6	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	1052	122	26		
3.7	“ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ	1052	122	26		
3.8	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	1080	120			
<b>4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1200				
4.2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	1200				
4.3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ ของหน่วยงาน	1200				