ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการนำเงินส่งคลัง
ผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)
ของกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

ขอบเขตของการสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา ที่ใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลัง ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๒ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๒ คน ผลการสำรวจ ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๒ คน
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน
คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๙	๗.๓๘
หญิง	๑๑๓	๙๒.๖๒
รวม	๑๒๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวนร้อยละ ๙๒.๖๒ มากกว่าเพศ ชาย ซึ่งมีจำนวนร้อยละ ๗.๓๘

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๙	๔๐.๑๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๑.๓๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕	๒๐.๔๙
๕๑ ปีขึ้นไป	๒๒	๑๘.๐๓
รวม	๑๒๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ เป็นกลุ่มอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวนมากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๑๗ รองลงมาระหว่างอายุ ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๒๑.๓๑

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๗	๑๓.๙๓
ปริญญาตรี	๘๙	๗๒.๙๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖	๑๓.๑๒
รวม	๑๒๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา จำนวนมากที่สุด ได้แก่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๗๒.๙๕ รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๓.๙๓ และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๓.๑๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน

สถานภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการโรงเรียน	๑๕	๑๒.๓๐
ครู	๗๑	๕๘.๒๐
บุคลากรทางการศึกษา	๓๖	๒๙.๕๐
รวม	๑๒๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นครูมากที่สุด ร้อยละ ๕๘.๒๐ รองลงมาได้แก่ บุคลากรทางการศึกษา ร้อยละ ๒๙.๕๐ และผู้อำนวยการโรงเรียน ร้อยละ ๑๒.๓๐ ตามลำดับ

บันทึกข้อความ

กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

ที่ ..... วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการนำเงินส่งคลัง ผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ของกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒ ในส่วนของการนำเงินส่งคลังและฝากคลัง ตามระเบียบฯ ข้อ ๙๙ กำหนดให้นำส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ ได้แจ้ง

ให้โรงเรียนในสังกัดทราบและถือปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดเตรียมเอกสารประกอบในการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งระเบียบฯ ข้อ ๙๙ เป็นส่วนที่โรงเรียนต้องถือปฏิบัติโดยตรง

จากการให้คำแนะนำ พร้อมทั้งคำอธิบาย จึงได้สำรวจความพึงพอใจของทุกโรงเรียนในสังกัด รวม ๑๒๒ โรงเรียน ซึ่งต้องดำเนินการนำส่งเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ทั้งนี้ได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจตามรายงานผลการวิเคราะห์ ที่แนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนิรัชพร เทียนฟัก)
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ชำนาญงาน

ทราบ

(นายสิทธิชัย สารมาศ)
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระดับความพึงพอใจในการรับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online)

ตารางที่ ๒.๑ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระดับความพึงพอใจในการรับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online)

รายการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
๑. ขั้นตอนการให้บริการ การนำเงินส่งคลัง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๔๓	๘๖.๑๖	มากที่สุด	๓
๒. ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ การนำเงินส่งคลัง	๔.๕๕	๘๗.๓๕	มากที่สุด	๒
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ การนำเงินส่งคลัง	๔.๗๕	๘๕.๖๓	มากที่สุด	๑
รวม	๔.๕๗	๘๖.๒๙	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๒.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระดับความพึงพอใจในการรับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online) พบว่า

- ระดับความพึงพอใจในความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ การนำเงินส่งคลัง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ จัดเป็นลำดับที่ ๑
- ระดับความพึงพอใจในความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ การนำเงินส่งคลัง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ จัดเป็นลำดับที่ ๒
- ระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ การนำเงินส่งคลัง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ จัดเป็นลำดับที่ ๓

ตารางที่ ๒.๒ ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
๑. สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	๔.๘๘	๙๗.๕๔	มากที่สุด	๓
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๔.๖๗	๙๓.๔๔	มากที่สุด	๕
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๕	๙๕.๐๘	มากที่สุด	๔
๔. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	๔.๙๖	๙๙.๑๘	มากที่สุด	๒
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด	๑
รวม	๔.๘๕	๙๗.๐๕	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๒.๒ ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อมูลของผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๒ คน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ จากคะแนน เต็ม ๕.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- ระดับความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๕ จัดเป็น ลำดับที่ ๑
- ระดับความพึงพอใจในความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๖ จัดเป็นลำดับที่ ๒
- ระดับความพึงพอใจต่อความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ หรือ การพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๘ จัดเป็นลำดับที่ ๓
- ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ จัดเป็น ลำดับที่ ๔
- ระดับความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ จัดเป็นลำดับที่ ๕

ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาต่อการให้บริการด้านการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลัง ผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ การเข้าใช้บริการโอนเงินเพื่อจ่ายเข้าบัญชีเงินฝากคลัง/เงินงบประมาณ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ ที่ธนาคารกรุงไทย มีความล่าช้า ใช้ระยะเวลามากเกินควร

ผู้รายงาน
(นางนิรัชพร เทียนฟัก)
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ชำนาญงาน

(นาย[illegible] สามาส)
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2