



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป กองคลัง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๓๐๑๘

ที่ อว ๐๖๐๔.๓/๑๕๒๙ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน ผ่าน ผู้อำนวยการกองคลัง

ด้วย กองคลัง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งการให้บริการด้านการรับ - เบิกจ่าย เงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ ด้านการจัดหาพัสดุ ด้านการตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อแสดงฐานะการเงินของมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องมีการพัฒนาการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ สม่าเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

งานบริหารทั่วไป จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี จำนวน ๓ แบบดังนี้

๑. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS)
๒. แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
๓. แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (สำหรับบุคคลภายนอก)

บัดนี้ งานบริหารทั่วไป กองคลัง ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายภัทรพล เชื้อชาติกล้า)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

๓) เรียบ อธิการบดี

เพื่อรับทราบ ผอ.กองคลัง
ตามที่ พอใจ รอ อภิการบดี และ อ.พรหม
ร.๓๕ ๕๕ จ.ท.๓๓๖๔ ๕๖๖๕

ตาม

ที่รับ ผอ.กองคลัง
และ อ.อภิการบดี

(นายณภัต พัฒนกิจอุบล)
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

จึงเรียนมาเพื่อรับทราบ และเพื่อเสนอต่อ ผอ.กองคลัง
(นายรัชชานนท์ วัฒนศิริ)
รักษาการแทนผู้อำนวยการกองคลัง

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
และฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) รอบที่ 1 (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสะท้อนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 50 คน โดยมีผลวิเคราะห์หาค่าแปรความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	28
หญิง	36	36
คณะ/สำนัก/หน่วยงาน		
คณะ/หน่วยงาน	27	54
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	23	46
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	1	2
อาจารย์	1	2
บุคลากรสายสนับสนุน	46	92
บุคลากรสายวิชาการ	2	4
อื่น ๆ	-	-
เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่		
เคย	50	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.0 และสังกัดคณะ/หน่วยงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.0

ตารางที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจในระบบ (UBUFMIS)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
1.ด้านคุณภาพและความสามารถของระบบ							
1.1 ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	15 (30.0)	24 (48.0)	11 (22.0)	-	-	4.08	มาก
1.2 ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ	17 (34.0)	25 (50.0)	8 (16.0)	-	-	4.18	มาก
1.3 ประสิทธิภาพในการประมวลผล แม่นยำ และถูกต้องสมบูรณ์	16 (32.0)	25 (50.0)	8 (16.0)	1 (2.0)	-	4.12	มาก
1.4 ระบบมีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	17 (34.0)	23 (46.0)	10 (20.0)	-	-	4.14	มาก
1.5 ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลในระบบ	17 (34.0)	25 (50.0)	8 (16.0)	-	-	4.18	มาก
1.6 สารสนเทศสามารถนำมาใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพได้	16 (32.0)	24 (48.0)	8 (16.0)	4 (2.0)	-	4.04	มาก
2.ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ							
2.1 สารสนเทศในระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	15 (30.0)	26 (52.0)	8 (16.0)	-	1 (2.0)	4.08	มาก
2.2 ระบบมีการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย	18 (36.0)	24 (48.0)	8 (16.0)	-	-	4.20	มาก
2.3 การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล มีความสะดวก ต่อการสืบค้น	16 (32.0)	22 (44.0)	11 (22.0)	1 (2.0)	-	4.06	มาก
3.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ/แก้ไขปัญหา							
3.1 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในการให้คำปรึกษาการใช้ระบบ	13 (26.0)	25 (50.0)	10 (20.0)	2 (4.0)	-	3.98	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	15 (30.0)	23 (46.0)	10 (20.0)	2 (4.0)	-	4.02	มาก
3.3 มีคู่มือและคำแนะนำในการใช้บริการอย่างชัดเจน	11 (22.0)	22 (44.0)	16 (32.0)	1 (2.0)	-	3.86	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
3.4 ระยะเวลาการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	15 (30.0)	22 (44.0)	12 (24.0)	1 (2.0)	-	4.02	มาก
3.5 ให้คำแนะนำและบริการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว	14 (28.0)	25 (50.0)	10 (20.0)	1 (2.0)	-	4.04	มาก
3.6 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ	18 (36.0)	24 (48.0)	8 (16.0)	-	-	4.20	มาก
3.7 ความชำนาญในการดูแลระบบ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	17 (34.0)	25 (50.0)	8 (16.0)	-	-	4.18	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวม						4.08	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08

การวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ของระบบคือ ระบบมีการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย และให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ส่วน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ที่หัวข้อ มีคู่มือและคำแนะนำในการใช้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
รอบที่ 1 (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลังและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นบุคลากรผู้ให้บริการของกองคลัง มีผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	28
หญิง	36	36
คณะ/สำนัก/หน่วยงาน		
คณะ/หน่วยงาน	27	54
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	23	46
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	1	2
อาจารย์	1	2
บุคลากรสายสนับสนุน	46	92
บุคลากรสายวิชาการ	2	4
อื่น ๆ	-	-
เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่		
เคย	50	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.0 และสังกัดอยู่คณะ/หน่วยงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.0 ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการของ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแยกตามส่วนงานที่เคยเข้าใช้บริการ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 งาน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนงานของ กองคลัง ที่ผู้ตอบแบบประเมินเข้าใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	30	60
2.งานการเงินรับ	29	58
3.งานพัสดุ	23	46
4.หน่วยตรวจจ่าย	15	30
5.งานการเงินจ่าย	28	56
6.งานบัญชี	22	44

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการส่วนงาน งานบริหารทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ งานการเงินรับ คิดเป็นร้อยละ 58 และส่วนงานที่มีผู้ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยตรวจจ่าย คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ งานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 44

ตารางที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจน มีความคล่องตัว สามารถตรวจสอบได้	15 (30.0)	24 (48.0)	11 (22.0)	-	-	4.08	มาก
1.2 ท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมทรองจ่ายราชการ/สวัสดิการ)	18 (36.0)	24 (48.0)	8 (16.0)	-	-	4.20	มาก
1.3 การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับแล้วรวดเร็ว	15 (30.0)	19 (38.0)	11 (22.0)	5 (10.0)	-	3.88	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.4 ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของ กองคลังและระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่าง ชัดเจน	11 (22.0)	25 (50.0)	12 (24.0)	2 (4.0)	-	3.90	มาก
1.5 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมสามารถติดต่อ ประสานทางโทรศัพท์, E-Mail และ Facebook	12 (24.0)	26 (52.0)	9 (18.0)	3 (6.0)	-	3.94	มาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	12 (24.0)	29 (58.0)	8 (16.0)	-	1 (2.0)	4.02	มาก
2.2 ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ	11 (22.0)	30 (60.0)	8 (16.0)	-	1 (2.0)	4.00	มาก
2.3 ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	11 (22.0)	31 (62.0)	8 (16.0)	-	-	4.06	มาก
2.4 รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็ม ใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	10 (20.0)	30 (60.0)	9 (18.0)	-	1 (2.0)	3.96	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการ ชี้แจงให้คำปรึกษา	11 (22.0)	30 (60.0)	8 (16.0)	-	1 (2.0)	4.00	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 มีที่พักเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	12 (24.0)	24 (48.0)	12 (24.0)	2 (4.0)	-	3.92	มาก
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	12 (24.0)	27 (54.0)	9 (18.0)	2 (4.0)	-	3.98	มาก
3.3 ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	13 (26.0)	26 (52.0)	9 (18.0)	2 (4.0)	-	4.00	มาก
3.4 ข้อมูลในเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	12 (24.0)	26 (52.0)	11 (22.0)	1 (2.0)	-	3.98	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	
3.5 จุดให้บริการคำตอบและช่วยเหลือผู้รับบริการ	13 (26.0)	24 (48.0)	11 (22.0)	2 (4.0)	-	3.96	มาก
4.ประโยชน์ที่ท่านได้รับการบริการจากกองคลัง							
4.1 ท่านได้รับบริการตรงต่อความต้องการ	13 (26.0)	23 (46.0)	14 (28.0)	-	-	3.98	มาก
4.2 ท่านได้รับข้อมูลถูกต้อง	11 (22.0)	29 (58.0)	9 (18.0)	-	-	3.98	มาก
4.3 ท่านได้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม	14 (28.0)	28 (56.0)	8 (16.0)	-	-	4.12	มาก
4.4 คุณภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	13 (26.0)	29 (58.0)	8 (16.0)	-	1 (2.0)	4.12	มาก
4.5 คุณภาพของข้อมูลในการให้บริการ	13 (26.0)	28 (56.0)	9 (18.0)	-	-	4.08	มาก
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							
5.1 ท่านได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	9 (18.0)	28 (56.0)	12 (24.0)	1 (2.0)	-	3.90	มาก
5.2 คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	10 (20.0)	27 (54.0)	12 (24.0)	1 (2.0)	-	3.92	มาก
5.3 โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	10 (20.0)	27 (54.0)	13 (26.0)	-	-	3.94	มาก
5.4 ผู้บริการมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	9 (18.0)	34 (68.0)	8 (16.0)	-	-	4.10	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มี บุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจบริการ เอา ใจใส่พยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้	11 (22.0)	29 (58.0)	10 (20.0)	-	-	4.02	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม						4.00	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 1 (รอบเดือนตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 1 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00

การวิเคราะห์รายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในการบริการของกองคลัง เรื่องท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมทดรองจ่ายราชการ/สวัสดิการ) ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา คือ ท่านได้รับการในเวลาที่เหมาะสม และคุณภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับแล้วรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมา คือ ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลังและระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน และท่านได้รับการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ตามลำดับ ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้เพื่อปรับปรุงการให้บริการดังนี้

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

1. ดึงม
2. ควรมีการรับงานแทนกันได้ เช่น เมื่อโทรสอบถามในงานแต่ผู้ปฏิบัติงานไม่อยู่ ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ต้องรอรับบริการจากเจ้าของงานเท่านั้น
3. แจ้งเวียน mail ยังใช้งานไม่ได้เวลาเงินโอนเข้า
4. การบริการดีเยี่ยม
5. ชื่อข้อมูลผู้รับบริการบางที่ไม่ถูกต้อง แต่ไม่สามารถแก้ไขให้ผู้รับบริการได้ เช่น ใบรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับบุคคลภายนอก)
 รอบที่ 1 (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (บุคคลภายนอก) เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลังและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นบุคลากรผู้ใช้บริการของกองคลัง มีผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 27)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	37
หญิง	17	63
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	20	74
ร้านค้า	6	22
ผู้ประกอบการ	1	4
เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่		
เคย	27	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.0

ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการของ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแยกตามส่วนงานที่เคยเข้าใช้บริการ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 งาน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนงานของ กองคลัง ที่ผู้ตอบแบบประเมิน(บุคคลภายนอก)เข้าใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	6	22.2
2.งานการเงินรับ	22	81.5
3.งานพัสดุ	3	11.1
4.หน่วยตรวจจ่าย	2	7.4
5.งานการเงินจ่าย	7	25.9
6.งานบัญชี	-	-

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการส่วนงาน งานการเงินรับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาคือ งานการเงินจ่าย คิดเป็นร้อยละ 25.9 และส่วนงานที่มีผู้ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยตรวจจ่าย คิดเป็นร้อยละ 7.4 และ งานบัญชี ไม่มีผู้ให้บริการ

ตารางที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง (บุคคลภายนอก)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1		
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจนมีความคล่องตัวสามารถตรวจสอบได้	12 (44.44)	12 (44.44)	3 (11.11)	-	-	4.33	มาก
1.2 ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลังและระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน	14 (51.9)	11 (40.7)	2 (7.4)	-	-	4.44	มาก
1.3 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม สามารถติดต่อประสานงานได้	12 (44.4)	13 (48.1)	2 (7.4)	-	-	4.37	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1			
2.เจ้าหน้าที่								
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	19 (70.4)	8 (29.6)	-	-	-	4.70	มากที่สุด	
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ	19 (70.4)	8 (29.6)	-	-	-	4.70	มากที่สุด	
2.3 ให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	18 (66.7)	9 (33.3)	-	-	-	4.66	มากที่สุด	
2.4 รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	16 (59.3)	11 (40.7)	-	-	-	4.59	มากที่สุด	
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษา	16 (59.3)	11 (40.7)	-	-	-	4.59	มากที่สุด	
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีที่พักเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	16 (59.3)	10 (37.0)	1 (3.70)	-	-	4.55	มากที่สุด	
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	18 (66.7)	7 (25.9)	2 (7.4)	-	-	4.59	มากที่สุด	
3.3 ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	17 (63.0)	7 (25.9)	3 (11.1)	-	-	4.51	มากที่สุด	
3.4 มีช่องทางการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ คู่มือ แนวปฏิบัติ เป็นต้น	17 (63.0)	8 (29.6)	2 (7.4)	-	-	4.55	มากที่สุด	
3.5 จุดให้บริการคำตอบและช่วยเหลือผู้มารับบริการ	17 (63.0)	8 (29.6)	2 (7.4)	-	-	4.55	มากที่สุด	
4.คุณภาพการให้บริการ								
4.1 ท่านได้รับการตรงต่อความต้องการ	17 (63.0)	9 (33.3)	1 (3.70)	-	-	4.59	มากที่สุด	
4.2 ท่านได้รับข้อมูลถูกต้อง	17 (63.0)	9 (33.3)	1 (3.70)	-	-	4.59	มากที่สุด	
4.3 ท่านได้รับการบริการในเวลาที่เหมาะสม	18 (66.7)	8 (29.6)	1 (3.70)	-	-	4.62	มากที่สุด	
4.4 คุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	18 (66.7)	9 (33.3)	-	-	-	4.66	มากที่สุด	
4.5 คุณภาพของข้อมูลในการให้บริการ	16 (59.3)	11 (40.7)	-	-	-	4.59	มากที่สุด	

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							
5.1 ท่านได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	17 (63.0)	10 (37.0)	-	-	-	4.62	มากที่สุด
5.2 คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	15 (55.6)	11 (40.7)	1 (3.70)	-	-	4.51	มากที่สุด
5.3 โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	18 (66.7)	8 (29.6)	1 (3.70)	-	-	4.62	มากที่สุด
5.4 ผู้บริการมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	15 (55.6)	12 (44.4)	-	-	-	4.55	มากที่สุด
5.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มี บุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้ หน่วยงาน	17 (63.0)	10 (37.0)	-	-	-	4.62	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวม						4.57	มากที่สุด

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (บุคคลภายนอก) ครั้งที่ 1 (รอบเดือนตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 1 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยที่ **4.57**

การวิเคราะห์รายข้อ พบว่า **ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด** ในการบริการของกองคลัง เรื่องให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และคุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ **4.66** รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 ประเด็น คือ ท่านได้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ และเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้ โดยมีค่าเฉลี่ย **4.62**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในประเด็น การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจนมีความคล่องตัวสามารถตรวจสอบได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม สามารถติดต่อประสานงานได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 ตามลำดับ