



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป กองคลัง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๓๐๑๘

ที่ อว ๐๖๐๔.๓/๕๓๗๖

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ (เมษายน ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน ผ่าน ผู้อำนวยการกองคลัง

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

งานบริหารทั่วไป จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี จำนวน ๒ แบบดังนี้

๑. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS)

๒. แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

บัดนี้ งานบริหารทั่วไป กองคลัง ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ว. เวที อรรถพร

วิฑูรย์

(นายภัทรพล เชื้อชาติกล้า)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เพื่อ (โปรดทราบ) ขงพร.๑๑๓๗
ขอ: เสนอ ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ จาก กว.๑๓
ฉบับ: ๑๓๗๖๐๑๔ พ.๑๓๑ ๖๓/๑๕๖๕๕ ขงพร.๑๑๓๗
ร:๑๖ ๕ จากมหาวิทยาลัย:๑๖๖๖ ๖๓/๑๕๖๕๕

๑๓๗๖

ขอเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ขงพร.๑๑๓๗
ขอ: โปรดทราบ ขงพร.๑๑๓๗ ๖๓/๑๕๖๕๕ ขงพร.๑๑๓๗
นร๑๑๓๗ ๖๓/๑๕๖๕๕

๑๓๗๖

๑๓๗๖

๑๓๗๖

(๑๓๗๖) ๑๓๗๖

รักษาการแทนผู้อำนวยการกองคลัง

(นายณกมล พัฒนะศิษุบล)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน

ผู้อำนวยการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
และฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) รอบที่ 2 (เมษายน 2563 – กันยายน 2563)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563**

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสะท้อนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 49 คน โดยมีผลวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในแต่ละประเด็น 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 = 49)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	13	26.5
หญิง	37	75.5
คณะ/สำนัก/หน่วยงาน		
คณะ/หน่วยงาน	14	28.5
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	35	71.5
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	1	2
อาจารย์	1	2
บุคลากรสายสนับสนุน	46	93.9
บุคลากรสายวิชาการ	1	2
อื่น ๆ	-	-
เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่		
เคย	49	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.5 และสังกัดอยู่ในหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.5 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.9

ตารางที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจในระบบ (UBUFMIS)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
ด้านคุณภาพและความสามารถของระบบ							
1. ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	18 (36.7)	22 (44.9)	9 (18.4)	0	0	4.18	มาก
2. ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ	18 (36.7)	23 (46.9)	8 (16.3)	0	0	4.20	มาก
3. ประสิทธิภาพในการประมวลผล แม่นยำ และถูกต้องสมบูรณ์	18 (36.7)	21 (42.9)	10 (20.4)	0	0	4.16	มาก
4. ระบบมีเสถียรภาพ มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ	17 (34.7)	22 (44.9)	10 (20.4)	0	0	4.14	มาก
5. ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลในระบบ	16 (32.7)	25 (51)	8 (16.3)	0	0	4.16	มาก
6. สารสนเทศสามารถนำมาใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพได้	17 (34.7)	22 (44.9)	10 (20.4)	0	0	4.14	มาก
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ							
7. สารสนเทศในระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	12 (24.5)	24 (49)	13 (26.5)	0	0	3.97	มาก
8. ระบบมีการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย	15 (30.6)	24 (49)	10 (20.4)	0	0	4.10	มาก
9. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล มีความสะดวกต่อการสืบค้น	14 (28.6)	24 (49)	10 (20.4)	1 (2)	0	4.0	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ/แก้ไขปัญหา							
10. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในการให้คำปรึกษาการใช้ระบบ	16 (32.7)	22 (44.9)	10 (20.4)	1 (2)	0	4.04	มาก
11. มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	15 (30.6)	23 (46.9)	11 (22.4)	0	0	4.08	มาก
12. มีคู่มือและคำแนะนำในการใช้บริการอย่างชัดเจน	13 (26.5)	18 (36.7)	16 (32.7)	2 (4)	0	3.95	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
13. ระยะเวลาการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	14 (28.6)	19 (38.8)	16 (32.7)	0	0	3.95	มาก
14. ให้คำแนะนำและบริการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว	13 (26.5)	24 (49)	12 (24.5)	0	0	4.02	มาก
15. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ	20 (40.8)	20 (40.8)	8 (16.3)	1 (2)	0	4.16	มาก
16. ความชำนาญในการดูแลระบบ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	15 (30.6)	24 (49)	10 (20.4)	0	0	4.10	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม						4.13	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13

การวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ของระบบ ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ส่วน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ที่หัวข้อ มีคู่มือและคำแนะนำในการให้บริการอย่างชัดเจนและ ระยะเวลาการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
รอบที่ 2 (เมษายน 2563 – กันยายน 2563)**

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 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 = 49)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	13	26.5
หญิง	37	75.5
คณะ/สำนัก/หน่วยงาน		
คณะ/หน่วยงาน	14	28.5
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	35	71.5
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	1	2
อาจารย์	1	2
บุคลากรสายสนับสนุน	46	93.9
บุคลากรสายวิชาการ	1	2
อื่น ๆ	-	-
เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่		
เคย	49	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.5 และสังกัดอยู่ในหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.5 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.9

ผู้ให้บริการที่เคยเข้าใช้บริการของ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแยกตามส่วนงานที่เคยเข้าใช้บริการ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 งาน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนงานของ กองคลัง ที่ผู้ตอบแบบประเมินเข้าใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	27	55.1
2.งานการเงินรับ	36	73.5
3.งานพัสดุ	20	40.8
4.หน่วยตรวจจ่าย	18	36.7
5.งานการเงินจ่าย	22	44.9
6.งานบัญชี	17	34.7

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการส่วนงาน การเงินรับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมา คือ งานบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 55.1 และส่วนงานที่มีผู้ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ งานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 34.7

ตารางที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจน มีความคล่องตัว สามารถตรวจสอบได้	15 (30.6)	26 (53)	8 (16.3)	0	0	4.14	มาก
2. ท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมทรองจ่ายราชการ/สวัสดิการ)	17 (34.7)	23 (46.9)	9 (18.4)	0	0	4.16	มาก
3. การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับแล้วรวดเร็ว	14 (28.6)	22 (44.9)	9 (18.4)	3 (6.1)	1 (2)	3.89	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4. ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลัง และระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน	13 (26.5)	21 (42.9)	15 (30.6)	0	0	3.95	มาก
5. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม สามารถติดต่อประสานทางโทรศัพท์, E-Mail และ Facebook	15 (30.6)	21 (42.9)	12 (24.5)	1 (2)	0	3.97	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
6. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	15 (30.6)	24 (49)	10 (20.4)	0	0	4.10	มาก
7. ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ	17 (34.7)	22 (44.9)	9 (18.4)	1 (2)	0	4.30	มาก
8. ให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	15 (30.6)	25 (51)	8 (16.3)	1 (2)	0	4.10	มาก
9. รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	16 (32.7)	22 (44.9)	10 (20.4)	1 (2)	0	4.08	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีที่พักเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	17 (34.7)	19 (38.8)	12 (24.5)	1 (2)	0	4.06	มาก
11. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	16 (32.7)	20 (40.8)	12 (24.5)	1 (2)	0	4.04	มาก
12. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	14 (28.6)	21 (42.9)	13 (26.5)	1 (2)	0	3.97	มาก
ความเห็นที่มีต่อเว็บไซต์กองคลัง							
13. ข้อมูลในเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	17 (34.7)	19 (38.8)	12 (24.5)	1 (2)	0	4.06	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	
ประโยชน์ที่ท่านได้รับการบริการจากกองคลัง							
14. ท่านได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	14 (28.6)	25 (51)	10 (20.4)	0	0	4.08	มาก
15. คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	13 (26.5)	23 (46.9)	13 (26.5)	0	0	4.0	มาก
16. โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	14 (28.6)	25 (51)	9 (18.4)	1 (1)	0	4.06	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม						4.08	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2 (รอบเดือนเมษายน – กันยายน 2563) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.08

การวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ ท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมทดรองจ่ายราชการ/สวัสดิการ) ค่าเฉลี่ย 4.16

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้า บัญชีผู้รับแล้วรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้เพื่อปรับปรุงการให้บริการดังนี้

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

1. ระบบการโอนเงินที่มีการแจ้งทาง E-Mail ยังไม่สมบูรณ์