



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป กองคลัง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๓๐๑๘

ที่ อว ๐๖๐๔.๗/๑๕๙๖ วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๑ (กันยายน ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน ผ่าน ผู้อำนวยการกองคลัง

ด้วย กองคลัง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งการให้บริการด้านการรับ - เบิกจ่าย เงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ ด้านการจัดทำพัสดุ ด้านการตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อแสดงฐานะการเงินของมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องมีการพัฒนาการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

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.๒๕๖๕ รอบที่ ๑ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๑) เรียน อธิการบดี

เพื่อโปรดทราบ รายงานผล

นายภัทรพล เชื้อชาติกล้า (นายภัทรพล เชื้อชาติกล้า) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

จาก ก๐๖๑๓

เรื่อง 1. อธิกรณ ๒๕๖๕ (เรื่อง) รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๑ (กันยายน ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) จาก ผู้ช่วยอธิการบดี

วิเศษรัตน์

๐๖๖

(นายณภัทร พิศนาคะอุบล)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

๑๕๖๖๖

กองคลัง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) รอบที่ 1 (กันยายน 2564 – มีนาคม 2565)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565**

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสะท้อนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 31 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 = 31)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	7	23
หญิง	24	77
<b>คณะ/สำนัก/หน่วยงาน</b>		
คณะ/หน่วยงาน	13	42
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	18	58
<b>สถานภาพของผู้ใช้บริการ</b>		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	2	7
อาจารย์	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	28	90
บุคลากรสายวิชาการ	1	3
อื่น ๆ	-	-
<b>เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่</b>		
เคย	31	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.0 และสังกัดหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.0

ตารางที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจในระบบ (UBUFMIS)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
<b>1.ด้านคุณภาพและความสามารถของระบบ</b>							
1.1 ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	8 (25.8)	19 (61.3)	3 (9.7)	1 (3.2)	-	4.10	มาก
1.2 ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ	8 (25.8)	18 (58.1)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.06	มาก
1.3 ประสิทธิภาพในการประมวลผล แม่นยำ และถูกต้องสมบูรณ์	5 (16.1)	20 (64.5)	5 (16.1)	-	1 (3.2)	3.90	มาก
1.4 ระบบมีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	7 (22.6)	19 (61.3)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.03	มาก
1.5 ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลในระบบ	6 (19.4)	22 (71.0)	2 (6.5)	1 (3.2)	-	4.06	มาก
1.6 สารสนเทศสามารถนำมาใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพได้	6 (19.4)	22 (71.0)	1 (3.2)	2 (6.5)	-	4.03	มาก
<b>2.ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ</b>							
2.1 สารสนเทศในระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	6 (19.4)	18 (58.1)	6 (19.4)	1 (3.2)	-	3.94	มาก
2.2 ระบบมีการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย	6 (19.4)	20 (64.5)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.00	มาก
2.3 การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล มีความสะดวก ต่อการสืบค้น	6 (19.4)	20 (64.5)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.00	มาก
<b>3.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ/แก้ไขปัญหา</b>							
3.1 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในการให้คำปรึกษาการใช้ระบบ	9 (29.0)	16 (51.6)	4 (12.9)	1 (3.2)	1 (3.2)	4.00	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	10 (32.3)	16 (51.6)	3 (9.7)	2 (6.5)	-	4.10	มาก
3.3 มีคู่มือและคำแนะนำในการใช้บริการอย่างชัดเจน	7 (22.6)	14 (45.2)	8 (25.8)	1 (3.2)	1 (3.2)	3.81	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
3.4 ระยะเวลาการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	5 (16.1)	19 (61.3)	5 (16.1)	2 (6.5)	-	3.87	มาก
3.5 ให้คำแนะนำและบริการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว	8 (25.8)	17 (54.8)	4 (12.9)	2 (6.5)	-	4.00	มาก
3.6 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ	10 (32.3)	17 (54.8)	3 (9.7)	-	1 (3.2)	4.13	มาก
3.7 ความชำนาญในการดูแลระบบ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8 (25.8)	18 (58.1)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.06	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม</b>						<b>4.01</b>	<b>มาก</b>

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01

การวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ของระบบคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ส่วน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ที่หัวข้อ มีคู่มือและคำแนะนำในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
รอบที่ 2 (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)**

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 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 = 31)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	7	23
หญิง	24	77
<b>คณะ/สำนัก/หน่วยงาน</b>		
คณะ/หน่วยงาน	13	42
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	18	58
<b>สถานภาพของผู้ใช้บริการ</b>		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	2	7
อาจารย์	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	28	90
บุคลากรสายวิชาการ	1	3
อื่น ๆ	-	-
<b>เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่</b>		
เคย	31	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.0 และสังกัดอยู่หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.0

ผู้ให้บริการที่เคยเข้าใช้บริการของ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแยกตามส่วนงานที่เคยเข้าใช้บริการ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 งาน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนงานของ กองคลัง ที่ผู้ตอบแบบประเมินเข้าใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	22	71
2.งานการเงินรับ	23	74
3.งานพัสดุ	17	55
4.หน่วยตรวจจ่าย	21	68
5.งานการเงินจ่าย	22	71
6.งานบัญชี	16	52

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการส่วนงาน งานการเงินรับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาคือ งานการเงินจ่าย และงานบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 71 และส่วนงานที่มีผู้ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ งานพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ งานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 52

ตารางที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1		
<b>1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1.1 การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจน มีความคล่องตัว สามารถตรวจสอบได้	4 (12.9)	22 (71.0)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	3.94	มาก
1.2 ท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมทรตรงจ่ายราชการ/สวัสดิการ)	6 (19.4)	21 (67.7)	4 (12.9)	-	-	4.06	มาก
1.3 การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับแล้วรวดเร็ว	5 (16.1)	19 (61.3)	4 (12.9)	1 (3.2)	2 (6.5)	3.77	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.4 ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของ กองคลังและระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่าง ชัดเจน	6 (19.4)	17 (54.8)	5 (16.1)	2 (6.5)	1 (3.2)	3.81	มาก
1.5 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมสามารถติดต่อ ประสานทางโทรศัพท์, E-Mail และ Facebook	6 (19.4)	19 (61.3)	5 (16.1)	-	1 (3.2)	3.94	มาก
<b>2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>							
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	5 (16.1)	19 (61.3)	5 (16.1)	1 (3.2)	1 (3.2)	3.84	มาก
2.2 ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ	4 (12.9)	20 (64.5)	5 (16.1)	1 (3.2)	1 (3.2)	4.04	มาก
2.3 ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	9 (21.0)	25 (58.0)	8 (19.0)	1 (3.0)	-	3.84	มาก
2.4 รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็ม ใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	3 (9.7)	19 (61.3)	7 (22.6)	1 (3.2)	1 (3.2)	3.71	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการ ชี้แจงให้คำปรึกษา	4 (12.9)	19 (61.3)	7 (22.6)	-	1 (3.2)	3.81	มาก
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
3.1 มีที่พักเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	4 (12.9)	21 (67.7)	6 (19.4)	-	-	3.94	มาก
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	5 (16.1)	21 (67.7)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	3.97	มาก
3.3 ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	4 (12.9)	19 (61.3)	7 (22.6)	-	1 (3.2)	3.81	มาก
3.4 ข้อมูลในเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5 (16.1)	16 (51.6)	9 (29.0)	-	1 (3.2)	3.77	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
3.5 จุดให้บริการคำตอบและช่วยเหลือผู้รับบริการ	5 (16.1)	16 (51.6)	7 (22.6)	2 (6.5)	1 (3.2)	3.71	มาก
<b>4.ประโยชน์ที่ท่านได้รับการบริการจากกองคลัง</b>							
4.1 ท่านได้รับการตรงต่อความต้องการ	5 (16.1)	21 (67.7)	4 (12.9)	-	1 (3.2)	3.94	มาก
4.2 ท่านได้รับข้อมูลถูกต้อง	5 (16.1)	21 (67.7)	4 (12.9)	-	1 (3.2)	3.94	มาก
4.3 ท่านได้รับการในเวลาที่เหมาะสม	6 (19.4)	19 (61.3)	5 (16.1)	1 (3.2)	-	3.88	มาก
4.4 คุณภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5 (16.1)	19 (61.3)	6 (19.4)	1 (3.2)	-	3.90	มาก
4.5 คุณภาพของข้อมูลในการให้บริการ	5 (16.1)	19 (61.3)	6 (19.4)	1 (3.2)	-	3.90	มาก
<b>5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>							
5.1 ท่านได้รับการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	4 (12.9)	18 (58.1)	8 (25.8)	1 (3.2)	-	3.81	มาก
5.2 คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	4 (12.9)	18 (58.1)	8 (25.8)	1 (3.2)	-	3.81	มาก
5.3 โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	4 (12.9)	19 (61.3)	7 (22.6)	1 (3.2)	-	3.84	มาก
5.4 ผู้บริการมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	4 (12.9)	23 (74.2)	3 (9.7)	1 (3.2)	-	3.97	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มี บุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจบริการ เอา ใจใส่พยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้	4 (12.9)	20 (64.5)	6 (19.4)	1 (3.2)	-	3.87	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวม</b>						<b>3.87</b>	<b>มาก</b>

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งที่ 1 (รอบเดือนกันยายน 2564 – มีนาคม 2565) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งที่ 1 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87



การวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในการบริการของกองคลัง เรื่องท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมตรงจ่ายราชการ/สวัสดิการ) ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมา คือ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่และ ท่านได้รับการในเวลาที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และจุดบริการคำตอบและช่วยเหลือผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (สำหรับบุคคลภายนอก)  
รอบที่ 1 (กันยายน 2564 – มีนาคม 2565)**

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รอบที่ 1 (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 = 20)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	11	55
หญิง	9	45
<b>สถานภาพของผู้ใช้บริการ</b>		
นักศึกษา	10	50
บริษัท/ห้างร้าน	10	50
<b>เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่</b>		
เคย	20	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการของ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแยกตามส่วนงานที่เคยเข้าใช้บริการ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 งาน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนงานของ กองคลัง ที่ผู้ตอบแบบประเมิน(บุคคลภายนอก)เข้าใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	7	35
2.งานการเงินรับ	17	85
3.งานพัสดุ	9	45
4.หน่วยตรวจจ่าย	1	5
5.งานการเงินจ่าย	4	20
6.งานบัญชี	-	-

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการส่วนงาน งานการเงินรับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมาคือ งานพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 45 และส่วนงานที่มีผู้ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ การเงินจ่าย คิดเป็นร้อยละ 5 ส่วน งานบัญชี ไม่มีผู้ให้บริการ

ตารางที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง (บุคคลภายนอก)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1			
<b>1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1.1 การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจนมีความคล่องตัวสามารถตรวจสอบได้	7 (22.6)	11 (35.5)	2 (6.5)	-	-	4.25	มาก	
1.2 ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลังและระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกชั้นตอนอย่างชัดเจน	8 (25.8)	10 (32.3)	2 (6.5)	-	-	4.30	มาก	
1.3 มีช่องทางบริการที่เหมาะสม สามารถติดต่อประสานงานได้	8 (25.8)	11 (35.5)	1 (3.2)	-	-	4.35	มาก	
<b>2.เจ้าหน้าที่</b>								
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	6 (19.4)	13 (41.9)	1 (3.2)	-	-	4.25	มาก	
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ	10 (32.3)	19 (61.3)	1 (3.2)	-	-	5.00	มากที่สุด	
2.3 ให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8 (25.8)	11 (35.5)	1 (3.2)	-	-	4.35	มาก	
2.4 รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	10 (32.3)	9 (29.0)	1 (3.2)	-	-	4.45	มาก	
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษา	10 (32.3)	9 (29.0)	1 (3.2)	-	-	4.45	มาก	

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
<b>3.ด้านถึงอำนวยความสะดวก</b>							
3.1 มีที่พักเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	6 (19.4)	13 (41.9)	1 (3.2)	-	-	4.25	มาก
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	6 (19.4)	13 (41.9)	1 (3.2)	-	-	4.25	มาก
3.3 ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	6 (19.4)	13 (41.9)	1 (3.2)	-	-	4.25	มาก
3.4 มีช่องทางการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ คู่มือ แนวปฏิบัติ เป็นต้น	7 (22.6)	11 (35.5)	2 (6.5)	-	-	4.25	มาก
3.5 จุดให้บริการคำตอบและช่วยเหลือผู้มารับบริการ	6 (19.4)	13 (41.9)	1 (3.2)	-	-	4.25	มาก
<b>4.คุณภาพการให้บริการ</b>							
4.1 ท่านได้รับบริการตรงต่อความต้องการ	8 (25.8)	16 (51.6)	1 (3.2)	-	-	5.00	มากที่สุด
4.2 ท่านได้รับข้อมูลถูกต้อง	8 (25.8)	11 (35.5)	1 (3.2)	-	-	4.35	มาก
4.3 ท่านได้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม	7 (22.6)	12 (38.7)	1 (3.2)	-	-	4.30	มาก
4.4 คุณภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	9 (29.0)	10 (32.3)	1 (3.2)	-	-	4.40	มาก
4.5 คุณภาพของข้อมูลในการให้บริการ	8 (25.8)	11 (35.5)	1 (3.2)	-	-	4.35	มาก
<b>5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>							
5.1 ท่านได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	6 (19.4)	13 (41.9)	1 (3.2)	-	-	4.25	มาก
5.2 คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	8 (25.8)	11 (35.5)	1 (3.2)	-	-	4.35	มาก
5.3 โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	6 (19.4)	13 (41.9)	1 (3.2)	-	-	4.25	มาก
5.4 ผู้บริการมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	5 (16.1)	14 (45.2)	1 (3.2)	-	-	4.20	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้หน่วยงาน	4 (12.9)	15 (48.4)	1 (3.2)	-	-	4.15	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวม</b>						4.36	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (บุคคลภายนอก) ครั้งที่ 1 (รอบเดือนกันยายน 2564 – มีนาคม 2565) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 1 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29

การวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในการบริการของกองคลัง เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ และ ท่านได้รับบริการตรงต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ประเด็น คือ รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15