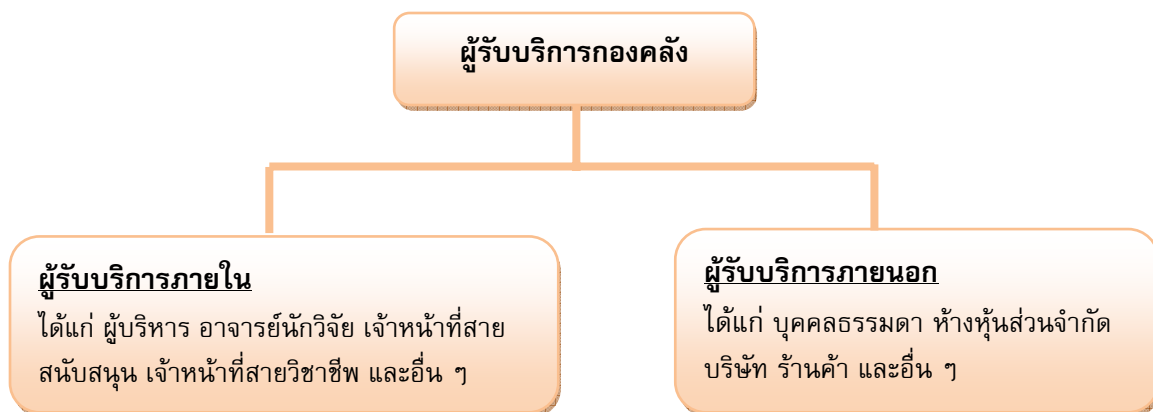


**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองคลัง ภายใน และภายนอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554**

ตามที่กองคลังกำหนดนโยบาย สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ.2554 จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองคลัง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีเป้าหมายความพึงพอใจ ร้อยละ 80 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย ที่คณะกรรมการ กองคลัง ได้กำหนดร่วมกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในปีนี้กองคลังและสำนักคอมพิวเตอร์ มีการพัฒนา/ปรับปรุง บริการต่าง ๆ ที่สามารถลดระยะเวลา/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น

1. การพัฒนาการจ่ายเงิน ด้วยระบบโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงิน (ใบเบิกเงิน/ใบยืม) สามารถโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ของมหาวิทยาลัย และสถาบันการเงินต่าง ๆ
2. ระบบสวัสดิการ/ค่ารักษาพยาบาล สามารถแจ้งผลการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้รับเงินทาง e-mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงินแล้ว
3. การพัฒนาโปรแกรมแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก ดังนี้



(หมายเหตุ : สำหรับบุคคลภายใน สามารถทราบผลการสำรวจความพึงพอใจแบบ Real time)

โดยมีค่าระดับน้ำหนักคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด

** (อ้างอิงจาก : วัฒนา สุนทรชัย 2547 : 72)

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองคลัง (ภายนอกและภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (คิดเป็นร้อยละ)			
ผู้รับบริการกองคลัง	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ภายใน	3.81	มาก	76%
ภายนอก	4.11	มาก	82%
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	3.96	มาก	79%

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายใน) ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 105 คน

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.การให้บริการเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้	3.88	มาก
2.ท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงิน เข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืม/สวัสดิการ)	4.25	มาก
3.การแจ้งการโอนเงินทาง e-mail เมื่อโอนเงิน เข้าบัญชีผู้รับเงินแล้ว(ใบเบิก/เงินยืม) รวดเร็ว	3.95	มาก
4.การขอตั้งรายได้ค้ำรับงานบริการวิชาการ/ โครงการวิจัยฯ ทำให้สามารถดำเนินการ เบิกจ่ายก่อนได้รับเงินอุดหนุนจากแหล่งทุน	3.46	ปานกลาง
5.ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลัง และระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน	3.47	ปานกลาง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
6.ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.88	มาก
7.บริการท่านด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	3.98	มาก
8.เจ้าหน้าที่รอบรู้แม่นยำเรื่องระเบียบ สามารถให้คำแนะนำได้ชัดเจน	3.82	มาก
9.มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญการในหน้าที่	3.92	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
10.การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม , เก้าอี้นั่งพัก , โทรทัศน์ เป็นต้น	3.59	มาก
11.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	3.90	มาก
12.ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	3.69	มาก
ความเห็นที่มีต่อเว็บไซต์กองคลัง		
13.ข้อมูลในเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ประโยชน์	3.74	มาก

ประโยชน์ที่ท่านได้รับการบริการจากกองคลัง		
14.ท่านได้รับการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	3.75	มาก
15.คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	3.91	มาก
16.โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	3.84	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบุคคลภายใน	3.81	มาก
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจ	76%	

จากผลการตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (บุคคลภายใน) ที่มีต่อกองคลัง ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจ โดยรวมพบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกองคลัง ส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76)**

การวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า**ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด** ด้านความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (ใบเบิก/เงินยืม/สวัสดิการ) ค่าเฉลี่ย 4.25 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 3.98 การแจ้งการโอนเงินทาง e-mail เมื่อโอนเงิน เข้าบัญชีผู้รับเงินแล้ว (เรื่องเบิก/เงินยืม) รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.95 เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญการในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.92 คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง ค่าเฉลี่ย 3.91 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.90 เป็นต้น

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในกระบวนการ ขอดังรายได้ค้างรับงานบริการวิชาการ/โครงการวิจัย ซึ่งจะทำให้ดำเนินการ เบิกจ่ายได้ก่อนได้รับเงินจากแหล่งทุน ค่าเฉลี่ย 3.46 การทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลังและระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

จุดเด่นของการให้บริการจากกองคลังที่ผู้รับบริการประทับใจ (ภายใน)	
ด้านการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการด้วยรอยยิ้ม มีความสุภาพ ให้คำตอบทุกคำถาม ▪ มีความยินดีในการให้บริการ ▪ ความเป็นกันเองและเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ ▪ ให้ความช่วยเหลือและให้ความสำคัญต่อบุคลากรในมหาวิทยาลัยเท่าเทียมกัน ▪ บริการรวดเร็ว ฉับไว ▪ มีความชำนาญ รอบคอบ และสามารถตรวจสอบได้ ▪ รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ▪ ให้คำปรึกษาและเสนอแนะวิธีการทำงานโดยอ้างอิงระเบียบ ▪ ให้ข้อมูลและช่วยแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี
ด้านระบบงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ▪ สามารถแจ้งผลการโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงิน ▪ เป็นศูนย์กลางทางการเงิน ▪ มีระบบงานที่ดี (โดยมีวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงิน)
ด้านสถานที่	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่สะอาด มีป้ายแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน

จุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการจากกองคลัง (ภายใน)

กระบวนการและขั้นตอนที่ควรปรับปรุง	แนวทางพัฒนา/ปรับปรุง ของกองคลัง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระยะเวลาในการอนุมัติเพื่อโอนเงินเข้าบัญชี ▪ ขั้นตอน การส่งเรื่องขออนุมัติให้ผู้บริหารลงนาม ไม่ชัดเจน ไม่ทราบว่าอยู่ขั้นตอนใด ▪ งานเอกสารมากมาย ไม่ทราบว่าไปค้างที่ขั้นตอนใด 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองคลังมีโครงการพัฒนาระบบติดตามเอกสารเบิกจ่าย และสามารถตรวจสอบระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องเบิกจ่ายได้ เช่น วันที่เรื่องส่งถึงธุรการ และการเงิน โอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงิน/จ่ายเงิน (มีแผนดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ.2555)
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านใดที่ควรปรับปรุง	แนวทางพัฒนา/ปรับปรุง ของกองคลัง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ▪ ด้านอารมณ์ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ▪ ความรวดเร็ว เพราะมีเจ้าหน้าที่รับเงินคนเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่กองคลังได้ปรับปรุงวิธีการให้คำแนะนำให้ตรงกัน โดยมีการซักซ้อมความเข้าใจภายในกลุ่มงาน ▪ กองคลังมีโครงการพัฒนาระบบการรับเงิน ซึ่งมีการเพิ่มช่องทางในการรับเงินมากขึ้น เช่น การจ่ายเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ผ่านตู้ ATM ผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น และระบบสามารถออกใบเสร็จรับทางคอมพิวเตอร์แทนการเขียนด้วยมือ ทำให้การรับเงินมีความถูกต้องรวดเร็ว เพิ่มความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ (ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่จะพัฒนาระบบ เช่น สำนักคอมพิวเตอร์ ธนาคาร และบริษัทที่จะพัฒนาระบบ)
ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกใดเพิ่มเติม	แนวทางพัฒนา/ปรับปรุง ของกองคลัง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เพิ่มเจ้าหน้าที่รับเงินในช่วงเวลาที่มีคนมานำส่งเงินพร้อมกันหลายคน ▪ จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หน้าเคาน์เตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองคลังมีโครงการพัฒนาระบบการรับเงิน
ต้องการให้เว็บไซต์มีข้อมูลใดเพิ่มเติม	แนวทางพัฒนา/ปรับปรุง ของกองคลัง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ต้องการให้มีระเบียบการเบิกจ่ายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในเว็บไซต์กองคลัง และค้นหาได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ปัจจุบันกองคลังมีการนำระเบียบการเบิกจ่ายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในเว็บไซต์กองคลัง

<ul style="list-style-type: none"> ■ ต้องการให้ใส่ระเบียบที่เป็น ปัจจุบันของ กระทรวงการคลัง ■ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ Download บางแบบฟอร์ม ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงชื่อตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ปัจจุบันกองคลังได้มีลิงค์ของกระทรวง การคลัง ในเว็บไซต์กองคลัง ■ กองคลังได้ดำเนินการแก้ไข แบบฟอร์มที่ยัง เป็นชื่อผู้อำนวยการกองคลังคนเดิม เช่น กค. 15, กค.17, กค.22, กค.23-1 และ กค.33 เรียบร้อยแล้ว
--	--

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ	แนวทางพัฒนา/ปรับปรุง ของกองคลัง
--------------------	---------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละงานประสานงาน กัน ด้วยความร่วมมือ ■ กรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่อยู่ ควรจะมีผู้ที่ สามารถปฏิบัติงานแทนได้ ■ บางขั้นตอนของกองคลังสร้างความยุ่งยาก ในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ■ กองคลังมีการจัดสัมมนาบุคลากรทุกปี และมีการจัดกิจกรรมภายในหน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องทำงานร่วมกัน เช่น โครงการ Big cleaning day คณะทำงาน ตรวจรับพัสดุ เป็นต้น ■ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
--	--

ประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด	แนวทางพัฒนา/ปรับปรุง ของกองคลัง
---	---------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> ■ การขอตั้งรายได้ค้างรับงานบริการวิชาการ/ โครงการวิจัย ที่จะทำให้ดำเนินการ เบิกจ่าย ก่อนได้รับเงินจากแหล่งทุน ■ รับทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลัง และระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> ■ กองคลังได้พัฒนาแบบการขอตั้งรายได้ค้างรับ (กค.34) เพื่อให้ผู้รับบริการกรอกรายละเอียด แทนการจัดทำบันทึกข้อความ และแจ้งผลการ ตั้งรายได้ค้างรับให้ผู้รับบริการทราบทาง e-mail (ดำเนินการแล้วปีงบประมาณ พ.ศ. 2555) ■ กองคลังมีโครงการพัฒนาระบบติดตาม เอกสารเบิกจ่าย และสามารถตรวจสอบ ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องเบิกจ่ายได้ เช่น วันที่เรื่องส่งถึงธุรการ และการเงิน โอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงิน/จ่ายเงิน (มีแผนดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555) ระเบียบเปิดดูได้ที่ เว็บไซต์ ของกองคลัง
--	--

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 196 คน

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. การให้บริการเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้	4.16	มาก
2. ท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงิน เข้าบัญชีเงินฝากบริษัท/ห้างร้าน	4.38	มาก
3. การโอนเงินเข้าบัญชีบริษัท/ห้างร้าน มีความรวดเร็ว	4.13	มาก
4. ข้อมูลแจ้งการโอนเงินทาง e-mail เมื่อโอนเงิน เข้าบัญชีเงินฝากบริษัท/ห้างร้าน มีรายละเอียดครบถ้วน	4.34	มาก
5. ข้อมูลแจ้งการโอนเงินทาง e-mail เมื่อโอนเงิน เข้าบัญชีเงินฝากบริษัท/ห้างร้าน รวดเร็ว	4.11	มาก
6. การจัดส่งเอกสารใบรับรองการหัก ณ ที่จ่าย ให้บริษัท/ห้างร้าน มีความรวดเร็ว	3.82	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
7. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.98	มาก
8. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	4.15	มาก
9. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.06	มาก
ประโยชน์ที่ท่านได้รับการบริการจากกองคลัง		
10. ท่านได้รับการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	3.98	มาก
11. คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	4.07	มาก
12. โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	4.09	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบุคคลภายใน	4.11	มาก
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจ	82%	

จากผลการตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) ที่มีต่อกองคลัง ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจ โดยรวมพบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกองคลัง ส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82)**


การวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า **ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด** ด้านความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากบริษัท/ห้างร้าน ค่าเฉลี่ย 4.38 ข้อมูลแจ้งการโอนเงินทาง e-mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากบริษัท/ห้างร้าน มีรายละเอียดครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.34 การให้บริการเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.16 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.15 เป็นต้น

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการจัดส่งเอกสารใบรับรองการหัก ณ ที่จ่าย ให้บริษัท/ห้างร้าน ค่าเฉลี่ย 3.82

จุดเด่นของการให้บริการจากกองคลังที่ผู้รับบริการประทับใจ (ภายนอก)

<p>ด้านการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเป็นกันเอง ▪ บริการดี รวดเร็ว ให้คำแนะนำได้กระจ่างชัดเจน ▪ แนะนำบริษัทเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องติดต่อกับราชการดี ▪ ให้บริการด้วยความสุภาพ และยินดีตอบคำถามด้วยความเต็มใจ ▪ การโอนเงินทำได้รวดเร็ว ได้รายละเอียดครบถ้วน ▪ การแจ้งรายการโอนเงินและการจัดส่งหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายรวดเร็วทันใจ ▪ ให้บริการในการโอนที่ดี และตอบข้อซักถามได้ดี ▪ ตอบคำถามด้วยน้ำเสียงและอัธยาศัยที่ดีเยี่ยม
<p>ด้านระบบงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การแจ้งอีเมลแจ้งการโอนเงิน หลังจากโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร และการจัดส่งหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ทำงานเป็นระบบรวดเร็ว ▪ มีความสะดวกและสามารถช่วยลดปัญหาการจราจร ดีมาก ▪ ระยะเวลาในการชำระเงินตรงตามกำหนดดี เอกสารส่งครบถ้วนถูกต้อง ▪ มีความทันสมัย ทันกับเทคโนโลยีปัจจุบัน ▪ ได้รับใบรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ครบทุกรายการตามยอดที่โอน ▪ รายละเอียดที่แจ้งครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้ง่าย ▪ ได้รับเงินรวดเร็ว

จุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการจากกองคลัง (ภายนอก)

 ด้านการให้บริการ	
จุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางพัฒนา/ปรับปรุง ของกองคลัง
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เมื่อรับปัญหาไปแล้วต้องดำเนินการแก้ไขทันที ▪ เมื่อแก้ปัญหาเรียบร้อยแล้วต้องโทรกลับชี้แจงเจ้าของปัญหาด้วย ▪ ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการติดตามงาน ▪ ควรโอนเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด ▪ เจ้าหน้าที่ไม่ยอมจ่ายเงินเมื่อครบกำหนดให้รอเข้าระบบโอนเงินซึ่งล่าช้า ▪ มีการโอนเงินเข้าผิดบัญชี ▪ ไม่เคยได้รับอีเมลล์แจ้งการโอนเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองคลังมีโครงการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการตอบกลับการโอนเงิน ถึงผู้รับผิดชอบโดยตรง (แผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555) ▪ กองคลังกำหนดนโยบายการจ่ายเงินถึงผู้รับเงิน ระยะเวลาไม่เกิน 4 วัน นับจากวันที่กองคลังรับเรื่อง ▪ แจ้งผู้บันทึกข้อมูลให้ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนจัดเก็บเข้าระบบ เช่น ชื่อ ที่อยู่

<p>เข้าบัญชีเลย</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐาน ■ น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ในการสนทนาดูแข็งไป 	<p>เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เบอร์ติดต่อ ธนาคาร สาขา เลขที่บัญชี และอีเมล</p>
--	--

ด้านระบบงาน	
จุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางพัฒนา/ปรับปรุง ของกองคลัง
<ul style="list-style-type: none"> ■ การประสานงานภายใน การขอรับเอกสาร ใบหักภาษี ควรรับได้ทุกวัน ไม่ควรจำกัดวันขอรับเอกสาร ■ แจ้งการโอนเงินเข้าบัญชีควรแจ้งก่อนการโอนเงิน หรือวันเดียวกับที่มีการโอนเงินเพราะจะทำให้ตัดหนี้ในระบบเร็วขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ปัจจุบันการติดต่อขอรับเอกสารใบหักภาษี สามารถติดต่อรับได้ทุกวัน แต่การติดต่อขอรับเช็คสามารถรับได้เฉพาะวันอังคารและวันพฤหัสบดี ■ กองคลังทำความเข้าใจกับผู้รับเงิน ในการแจ้งผลการโอนเงินผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ต้องรอการประมวลผลการโอนเงินจากระบบ Krungsri Cash Link (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ซึ่งจะเรียกรายงานการโอนเงินสำเร็จได้หลังเวลา 17.00 น. ของวันที่โอนเงิน จึงจำเป็นต้องแจ้งผลการโอนเงินทาง e-mail ภายในวันที่โอนเงินหลังเวลา 17.00 น. หรือวันทำการถัดไป

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ	แนวทางพัฒนา/ปรับปรุง ของกองคลัง
<ul style="list-style-type: none"> ■ น่าจะมีหน้าติดตามความเคลื่อนไหวของการเบิกจ่าย เหมือนการติดตามสิ่งของ ของ DHL ■ ส่งอีเมลแจ้งผลการโอนเงินแล้ว ควรมีระบบตอบรับกลับเพื่อรับทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ กองคลังกำลังปรับปรุงกระบวนการติดตามเอกสาร ซึ่งปัจจุบันมีโครงการพัฒนาระบบติดตามเอกสารเบิกจ่าย สำหรับบุคคลภายในระบบจะติดตามผลการเบิกจ่ายได้ สำหรับบุคคล/หน่วยงานภายนอกจะศึกษา และปรับใช้เพื่อการพัฒนาในอนาคตต่อไป ■ กองคลังมีโครงการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการตอบกลับการโอนเงิน ถึงผู้รับผิดชอบโดยตรง

วิเคราะห์และจัดทำโดย : นางสาวอรสร ปรัชญพงศ์
นักบริหารการเงิน กองคลัง