

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการสำนักงานคลัง
ประจำปีงบประมาณ 2557**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 101 คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ 2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย : โดยมีค่าระดับน้ำหนักคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้ ******(อ้างอิงจาก : วัฒนา สุนทรชัย 2547 : 72)

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	33	32.67
บุคคลภายใน	27	26.73
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	41	40.60
รวม	101	100.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินกิจการทั่วไป

หัวข้อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการให้บริการ
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	3.71	มาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.81	มาก
ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพเป็นกันเอง	3.90	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.90	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.90	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	3.42	ปานกลาง
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.90	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	3.87	มาก
ภาพรวม	3.80	มาก

ตารางที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินการศึกษา

หัวข้อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการให้บริการ
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.49	มาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.57	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพเป็นกันเอง	4.65	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.43	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	4.43	มาก
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.46	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.62	มากที่สุด
ภาพรวม	4.54	มากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานบริหารเงินวิจัยและบริการวิชาการ

หัวข้อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการให้บริการ
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.33	มาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.30	มาก
ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพเป็นกันเอง	4.39	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.42	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	4.15	มาก
ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.45	มาก
ภาพรวม	4.37	มาก

ตารางที่ 5 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มงาน

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มงาน	ร้อยละ	
	ผล	เป้าหมาย (ปี 2557)
1. กลุ่มงานบริหารการเงินกิจการทั่วไป	76.05	75
2. กลุ่มงานบริหารการเงินการศึกษา	90.81	80
3. กลุ่มงานบริหารเงินวิจัยและบริการวิชาการ	87.42	75

จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการสำนักงานคลัง ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจโดยรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ "มาก" (ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.76)

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จุดเด่นการให้บริการ

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็วเป็นกันเองและมีความสุภาพ
2. บริการโอนเงินเข้าบัญชีมีความรวดเร็ว และมีการแจ้งผลในแต่ละขั้นตอน
3. มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ ง่ายต่อการสืบค้นและตรวจสอบ
4. สำนักงานคลังมีการพัฒนาระบบงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น บริการโอนเงินเข้าบัญชี
5. มีการยอมรับและพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงการทำงาน
6. องค์กรมีผู้เชี่ยวชาญทางการเงิน บัญชีและพัสดุ ที่สามารถให้บริการด้านการให้คำปรึกษาที่ดี

จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

1. ควรมีการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ตลอดเวลา
2. ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการใช้กระดาษ และลดเวลาในการทำงาน
3. การตอบคำถามและการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. ต้องการให้มีการสรุปประเด็นระหว่างหน่วยงานกับกองคลังที่มีความเข้าใจไม่ตรงกันเพื่อถือเป็นแนวปฏิบัติ
5. การใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ (ระบบจัดซื้อ) มีความล่าช้ามาก
6. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านระเบียบ การเงิน บัญชี ยังมีการสื่อสารที่น้อยเกินไป
7. ข้อมูลในระบบ KISS ไม่เป็นปัจจุบัน
8. อยากให้มีการตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียดก่อนการส่งหนังสือ/เอกสารเพื่อติดตามหนี้ (เงินยืม)
9. ควรมีการประกาศข้อตกลงการในการดำเนินการเสนอเรื่องพิจารณากรณีต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนการทำงานได้
10. การส่งคืนเอกสารผิดหน่วยงาน ควรมีการตรวจสอบเอกสารต้นทางที่จะส่งคืนให้ละเอียดก่อนส่ง
11. e-mail แจ้งการโอนเงินมีการส่งซ้ำซ้อนหรือบางเรื่องไม่ได้รับ

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ/ความต้องการต่อบริการของสำนักงานคลัง

1. สำนักงานคลังมีระบบการทำงานที่ดี
2. ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประทับใจ
3. ควรมีการปรับปรุงมารยาทในการให้บริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์
4. การส่งเอกสารระหว่างพื้นที่การศึกษามีความเสี่ยงต่อการสูญหายและทำให้การส่งเอกสารล่าช้า
5. ควรลดเอกสารในการเบิกจ่ายบางอย่างที่ไม่จำเป็น เช่น บันทึกข้อความ
6. ควรมีการปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันเพื่อความเข้าใจในการทำงานที่ตรงกัน
7. ต้องการให้มีระบบการติดตามความคืบหน้าของงานให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบเมื่อเกิดปัญหากับผู้รับบริการ
8. สถานที่ในการให้บริการคับแคบ ไม่เป็นระเบียบเนื่องจากมีเอกสารจำนวนมาก
9. จัดอบรม สัมมนา ให้แก่บุคลากร มจร.อย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร