

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2558**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
จำนวน 635 คน โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การหาค่าเฉลี่ย : โดยมีค่าระดับน้ำหนักคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	148	23.30
บุคคลภายใน	181	28.50
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	306	48.20
รวม	635	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรภายใน

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	30	16.58
คณะ/สถาบัน/สำนัก	138	76.24
ไม่ระบุ	13	7.18
รวม	181	100

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้รับบริการสำนักงานคลังในแต่ละบริการ (นับซ้ำเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า 1 บริการ)

บริการ	จำนวน (คน)		
	นักศึกษา	บุคลากรภายใน	บุคลากรภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน
ชำระเงินให้มหาวิทยาลัย/ติดต่อขอรับใบเสร็จรับเงิน	107	48	27
บริการเบิกจ่ายเงินโดยการโอนเงินเข้าบัญชี	57	120	207
ส่งใบเสร็จรับเงิน/รับหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย	12	50	184
รับ-ส่งเอกสาร (เช่น เรื่องเบิก,ใบยืม,หนังสือทั่วไป)	25	89	15
บริการให้คำปรึกษา/ข้อมูลบริการ (สอบถาม/ติดตามผล)	10	49	12
นำส่งเงินเข้ามหาวิทยาลัย	4	37	2
อื่นๆ	5	3	17
รวม	195	396	464

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4 แสดงผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกสถานภาพในด้านต่างๆ (ตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม)

หัวข้อความพึงพอใจ	นักศึกษา		บุคลากรภายใน		บุคลากรภายนอก /บริษัท ห้าง ร้าน		ผลรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการ ให้บริการ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนเป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้	3.87	มาก	3.98	มาก	4.13	มาก	4.02	มาก
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	3.46	ปานกลาง	3.56	มาก	3.78	มาก	3.64	มาก
3. การติดต่อ/สอบถาม/ติดตามข้อมูลบริการผ่านช่องทางต่างๆ (เคาน์เตอร์ สำนักงานคลัง,โทรศัพท์) ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการ	3.69	มาก	3.70	มาก	3.84	มาก	3.77	มาก
รวม	3.68	มาก	3.75	มาก	3.92	มาก	3.81	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ สุภาพและบริการด้วยความเสมอภาค	3.85	มาก	3.77	มาก	3.99	มาก	3.89	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้ครบถ้วน ชัดเจนและช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	3.78	มาก	3.71	มาก	3.93	มาก	3.83	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	3.77	มาก	3.84	มาก	3.97	มาก	3.89	มาก
รวม	3.80	มาก	3.78	มาก	3.97	มาก	3.84	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. ข้อมูล/รายงานทางการเงินถูกต้อง เป็นปัจจุบัน (ระบบบริการสารสนเทศของ มจร.,ระบบบัญชีสามมิติ)	3.81	มาก	3.86	มาก	4.12	มาก	3.97	มาก
2. ช่องทางการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังมีความ หลากหลายและเป็นปัจจุบัน (Website,E-mail:ข่าวจากสำนักงานคลัง ,Facebook:Treasury Office)	3.62	มาก	3.74	มาก	3.94	มาก	3.80	มาก
3. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก เหมาะสมและเพียงพอ กับการให้บริการ	3.91	มาก	3.77	มาก	3.92	มาก	3.87	มาก
รวม	3.78	มาก	3.79	มาก	4.00	มาก	3.88	มาก
ภาพรวม	3.75	มาก	3.77	มาก	3.96	มาก	3.85	มาก

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2558 จากผู้รับบริการแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับให้บริการ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.85) คิดเป็นร้อยละ 77 ของจำนวนผู้รับบริการ

ตารางที่ 6 แสดงผลความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มงาน (ตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม) เปรียบเทียบผลความพึงพอใจปี 2557

หัวข้อความพึงพอใจ	ปี 2558		ปี 2557 (online)		ปี 2557 (จุดบริการสำนักงานคลัง)	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการให้บริการ
กลุ่มงานบริหารการเงินกิจการทั่วไป						
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.90	มาก	3.73	มาก	3.80	มาก
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	มาก	3.83	มาก		
รวม	3.86	มาก	3.78	มาก	3.80	มาก
กลุ่มงานบริหารการเงินการศึกษ						
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.80	มาก	3.84	มาก	4.54	มาก
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.80	มาก	3.90	มาก		
รวม	3.80	มาก	3.87	มาก	4.54	มาก
กลุ่มงานบริหารเงินวิจัยและบริการวิชาการ						
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.61	มาก	3.80	มาก	4.37	มาก
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.68	มาก	3.87	มาก		
รวม	3.64	มาก	3.83	มาก	4.37	มาก
ภาพรวม	3.77	มาก	3.82	มาก	4.24	มาก

*ปี 2558 และปี 2557 (online) เก็บข้อมูลเฉพาะบุคลากรภายใน

ตารางที่ 7 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมแต่ละกลุ่มงานเทียบเป้าหมายและผล

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มงาน	ร้อยละ			
	ปี 2558		ปี 2557	
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย
1. กลุ่มงานบริหารการเงินกิจการทั่วไป	77.20	75	75.83	75
2. กลุ่มงานบริหารการเงินการศึกษ	76.00	80	84.11	80
3. กลุ่มงานบริหารเงินวิจัยและบริการวิชาการ	72.80	75	82.11	75
ภาพรวม	75.40 %		80.60 %	

สรุปผลความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปีงบประมาณ 2558 พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับการให้บริการ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 75.40 ของจำนวนผู้รับบริการ ซึ่งผลความพึงพอใจผู้รับบริการลดลงร้อยละ 5.20 ของจำนวนผู้รับบริการ เมื่อเทียบกับผลสำรวจปีงบประมาณ 2557 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 80.60 ของจำนวนผู้รับบริการ โดยสามารถวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจแต่ละกลุ่มงานเป็นดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารการเงินกิจการทั่วไปได้รับความพึงพอใจร้อยละ 77.20 ของจำนวนผู้รับบริการ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายคือร้อยละ 75 และสูงกว่าผลเมื่อปีก่อนคือร้อยละ 75.83 โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่ต้องการให้ปรับปรุง เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เป็นต้น
2. กลุ่มงานบริหารการเงินการศึกษาได้รับความพึงพอใจร้อยละ 76.00 ของจำนวนผู้รับบริการ ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายคือร้อยละ 80 และต่ำกว่าผลเมื่อปีก่อนคือ 84.11 โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่ต้องการให้ปรับปรุง เช่น ข้อมูลค่าลงทะเบียนนักศึกษาที่มีเจ้าหน้าที่ที่ทราบข้อมูลเพียงคนเดียว เจ้าหน้าที่คนอื่นๆ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้หรือให้ข้อมูลแตกต่างกัน
3. กลุ่มงานบริหารเงินวิจัยและบริการวิชาการได้รับความพึงพอใจร้อยละ 72.80 ของจำนวนผู้รับบริการ ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายคือร้อยละ 75 และต่ำกว่าผลเมื่อปีก่อนคือ 82.11 โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่ต้องการให้ปรับปรุง เช่น การติดตามสถานะของเอกสารเบิกจ่าย, ขั้นตอนการเบิกจ่ายใช้เวลามากและต้องผ่านหลายส่วนงาน, ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะงานวิจัย เป็นต้น

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ/ความต้องการต่อบริการของสำนักงานคลัง

1. ขอบคุณค่ะที่ให้บริการอย่างดี ☺
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เยี่ยมมากค่ะ ☺
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการอย่างเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการ/ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ จึงอยากให้รักษาคุณภาพการให้บริการที่ดีเช่นนี้ต่อไป ☺
4. ขอชมเชย งานบริหารการเงินกิจการทั่วไป สวัสดิการข้าราชการพยาบาล ทำงานเร็ว ตามกำหนด ☺
5. เยี่ยมครับ ☺
6. เงินโอนเข้าบัญชีในแต่ละเดือน รวดเร็วดีมากครับ เร็วที่สุดในประเทศไทย แล้วครับเคยแค่ติดต่อเรื่อง เงินค่าสอนครั้งเดียว นานมาแล้ว แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ เรื่องอื่นๆไม่ได้ใช้บริการครับ ☺
7. จากที่เคยไปติดต่อกับฝ่ายการเงินการขอใบเสร็จ ขอใบผลการเรียน หรือติดต่อหน่วยงานอธิการ หรืออื่นๆ ได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็วมาก ยิ่งถ้าสามารถส่งใบคำร้องในเว็บไปก่อนแล้ววันรุ่งขึ้นไปรับเอกสาร ได้รับความสะดวกรวดเร็วมาก ถูกต้องมาก ฟี ๆ เจ้าหน้าที่กันเองให้บริการกับน้อง ๆ ดีมาก ☺
8. การให้บริการดีอยู่แล้วค่ะ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำดีมากค่ะ ขอชื่นชม คุณก๊ง, คุณพร,คุณตุ๊กตา ค่ะ ให้คำแนะนำและบริการดีมากค่ะ ☺
9. ที่นี่ทำงานรวดเร็วดีมาก ๆ ค่ะ ☺
10. ข้าพเจ้าเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ไม่เคยเข้าไปใช้บริการโดยตรงกับทางมหาวิทยาลัย แต่ก็ได้มีการติดต่อกันทางโทรศัพท์ การให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในการให้ข้อมูลครับ ☺
11. การโอนเงินเข้าบัญชีร้านค้ารวดเร็ว ☺
12. ทางบริษัทได้รับความประทับใจในความรวดเร็วในการรับเงินค่าสินค้าผ่านการโอนเงินทางธนาคาร ☺
13. ทางบริษัทฯ ต้องขอขอบพระคุณทาง มจร. ที่ได้มีการพัฒนาระบบในการเบิก-จ่าย โอนเงิน และ แจ้งผลการโอน อย่างมีระบบ รวดเร็ว ทำให้ลดขั้นตอนในการทำงาน ลดการใช้เอกสาร ☺
14. เมื่อทางมหาวิทยาลัยมีการโอนเงินให้ จะแจ้งให้ทราบมายังบริษัทฯ ทุกครั้ง ทางบริษัทฯ กราบขอบพระคุณในความกรุณา มา ณ ที่นี้ และความไว้วางใจที่ให้ทางบริษัทฯ ได้รับใช้ท่านเสมอมาขอแสดงความนับถือ (ดวงพร ผู้แทนฝ่ายขาย) ☺
15. ชอบการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ทาง e-mail มีความชัดเจน เป็นขั้นเป็นตอน เข้าใจได้ทันทีไม่ต้องโทรสอบถามอีก และการส่งเอกสารตามเวลา ชัดเจน ☺
16. ลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่มีระบบชัดเจน ประสานงานได้ง่าย ☺

17. ระบบดีมากค่ะ ชำระเงินรวดเร็ว ตรงเวลา มีรายงานแจ้งถูกต้องครบถ้วน สะดวกมากๆค่ะ ☺
18. ให้คะแนน กับ นักบริหารการเงิน ศุภชัย เดชเพชร (เกด) โอนเงินได้รวดเร็วมาก ☺
19. เจ้าหน้าที่ประสานงานและให้คำแนะนำดีมากค่ะ รวมถึงมีความสนใจในคำแนะนำที่บริษัทฯ ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ได้ไปนำเสนอขาย ☺
20. อยากให้มีความชัดเจนในรายละเอียดของบิลเบิกที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมไปถึงเอกสารประกอบการเบิกกิจกรรมนักศึกษา และงานวิจัย ☹
21. เจ้าหน้าที่กองทุน 0600 0704 บางครั้งพูดจาไม่ไพเราะ ใช้น้ำเสียงดัง ดุ ตะคอกผู้รับบริการ ทำให้คนที่รับบริการอายเหมือนโดนประจาน เวลาสอบถามข้อมูลเหมือนไม่อยากจะให้ความร่วมมือในการรับบริการ บางครั้งทำให้เสียสุขภาพจิต ควรจะพูดจาให้ไพเราะและน่าฟังกว่านี้ ☹
22. เรื่องเอกสารแนบใบยืมเงิน เวลาที่ส่งใบยืมเงินทางธุรการสำนักงานคลัง จะบอกว่าให้ถ่ายเอกสารแค่หน้าโครงการหรือใบขออนุมัติเข้าร่วมสัมมนา/อบรมเท่านั้น เนื่องจากเบื่องานพายุกระดาด พอดีเอกสารถึงเจ้าหน้าที่ประจำกองต่างๆ มักจะขอเอกสารเพิ่มเติม เช่นรายละเอียดโครงการเพื่อดูค่าใช้จ่าย/กำหนดการ จึงอยากให้ทางสำนักงานคลังมีความชัดเจนในเรื่องนี้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนว่าควรจะดำเนินการอย่างไร ☹
23. ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ☹
24. บางกองทุนการจ่ายเงินด้วยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชียังช้ามาก บางครั้งใช้ระยะเวลาเกือบ 1 เดือน กว่าจะได้รับเงิน แต่บางกองทุนก็รวดเร็วมาก ขอชมเชย ☹
25. เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์หน้าต่างไม่รับแขก ☹
26. เจ้าหน้าที่ควรมีการบูรณาการในการทำงาน ไม่ควรทำงานแยกเป็นกองๆ สามารถตอบปัญหาเบื้องต้นในแต่ละกองๆ ได้ ☹
27. การให้คำปรึกษา ยังไม่ชัดเจน และเชียวชาญ ยังยึดติดกับระบบงานเดิมๆ ไม่ยืดหยุ่น/ให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ แต่ไม่ผิดระเบียบนะ ☹
28. ขอให้เปลี่ยนมุมมองที่มองหน่วยงาน ในเรื่องการทำงานให้กว้างๆ เพราะหน่วยงานระดับคณะ ส่วนมากต้องทำหลายๆ เรื่อง และแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากๆ ต้องเข้าใจบริบทที่ทำให้เกิดปัญหา (หลักการที่ว่าปัญหาเกิดเพราะทำงาน หากไม่มีปัญหาคือคนที่ไม่ทำงาน) ☹
29. อยากให้ปรับปรุงขั้นตอนการออกใบเสร็จรับเงินของงานบริการวิชาการ หลังจ่ายเงินควรออกใบเสร็จได้ทันที กรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ควรมีผู้รับผิดชอบแทน ไม่ต้องมาใหม่ครั้งหน้า ลูกค้าไม่สะดวก" ☹
30. จำนวนช่องที่ให้บริการไม่มีครุภัณฑ์ให้สอบถาม ☹
31. เข้าไปสอบถามเจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ☹
32. เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ให้สอบถาม ต้องตะโกนถาม ซึ่งเจ้าหน้าที่แต่ละท่านก็ไม่ได้เต็มใจให้บริการ ☹
33. กรณีที่ยืมเงินมหาวิทยาลัยฯ และยังไม่ถึงกำหนด งานยังดำเนินอย่างต่อเนื่อง ยังไม่เสร็จ และยังไม่เลย 30 วัน แต่มีใบทวงจากกองคลัง ทุกครั้ง ทำให้ผู้ยืมต้องเสียประวัติไปด้วย อยากให้ปรับปรุงในเรื่องนี้เป็นการเร่งด่วน ควรตรวจสอบให้รอบคอบ ก่อนที่จะส่งเอกสารทวงเงินยืม ไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง ☹
34. ต้องการให้การยืมเงิน โอนเงินให้กับโครงการต่างๆ อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับโครงการนั้นๆ มากที่สุด บางครั้งยืมเงินจากโครงการที่ต้องการจำนวนน้อย ก็ไม่ให้ยืม ต้องกลับมายืมที่หน่วยงาน ทำให้การยืม-เคลียร์เงินเอกสารลำบากขึ้น เสียเวลา การโอนเงินสัปดาห์ละ 1 ครั้งน้อยเกินไป บางครั้งไม่ทันต้องรับเงินสัปดาห์ถัดไป ทำให้ทำงานไม่ทัน และบางครั้ง ออกเป็นเช็คให้ไปรับ บางทีก็โอนเงินให้ ทำให้สับสน ต้องคอยถามตลอดว่าครั้งนี้โอน หรือต้องไปรับเช็ค ☹

35. ส่งเอกสารไปเรื่องเบิกเงิน วช ทางกองคลังก็หายเงียบ ต้องตามเรื่องเองว่าเอกสารอยู่ตรงไหน ออกจากคณะยัง และพอโทรตามเจ้าหน้าที่บอกไม่ทราบ ไม่ทราบ คิดว่าควรมีการแจ้งกลับทาง e mail กับบุคคลที่เป็นเจ้าของเรื่อง ☹
36. เอกสารที่ส่งไปกองคลังเบิกกองทุน 300 ปรากฏว่าเอกสารไปอยู่ที่โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่อีกท่านหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เป็นผู้ดูแลเรื่องกองทุน 300 ทำให้มีผลกระทบกับผู้ใช้งาน อย่างมาก ☹
37. ค่าปรับแพงไป ☹
38. เคยได้รับเงินทุนจากทางกระทรวงวิทย์ฯ ทางด้านงานบริการทำเรื่องช้ามาก และไม่ติดต่อประสานงานกับทางผู้ที่จ่ายเงินให้ กลับต้องให้นักศึกษาไปติดต่อเอง ทั้งๆที่ทางมหาวิทยาลัยก็หักเปอร์เซ็นต์จากเงินที่ได้ไปด้วยซ้ำ กลับให้บริการที่ไม่พอใจอย่างมากค่ะ ☹
39. ให้อรสาหรณน ขาดความแม่นยำในการให้ข้อมูล บอกปิดเกรงความผิด ให้โทรมาใหม่ตนเองไม่ทราบ ☹
40. เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงตัว และ พัฒนา อย่าให้เป็นเยี่ยงเดิม ☹
41. ที่เคาน์เตอร์มีกลิ่นห้องน้ำ ☹
42. เจ้าหน้าที่ทำหน้าเหินและพูดจาไม่ไพเราะ ☹
43. ดำเนินการช้ามากกว่า 1 เดือนแล้วแต่ยังไม่ได้ส่วนต่างค่าลงทะเบียนคืนเลย ขอความอนุเคราะห์สำนักงานคลังเร่งดำเนินการในส่วนนี้ ☹
44. ต้องการให้กระบวนการเบิกต่างๆ รวดเร็วมากขึ้น ☹
45. ต้องการให้มีงบเบิกจ่ายสำรองล่วงหน้า สำหรับกิจกรรมหรือโครงการนักศึกษา ☹
46. ควรจัดระบบงาน และสถานที่ รวมทั้งการให้บริการให้ได้มาตรฐานเดียวกับธนาคาร ☹
47. การส่งใบหักภาษี ณ.ที่จ่าย ล่าช้า ควรปรับปรุงค่ะ ☹
48. คุณวิภาพรรณ อ่อนประทีน พูดจาใช้อารมณ์มากเกินไป ควรปรับปรุงเป็นอย่างมากค่ะ ☹
49. เจ้าหน้าที่กองคลังชั้น 3 บางท่าน ใส่อารมณ์ในขณะที่ตอบคำถามทางโทรศัพท์ ☹
50. สถานที่จอดรถมีจำกัด ☹
51. ขั้นตอนการทำงาน งบมากๆ โดยเฉพาะเวลาลงทะเบียน ถามเจ้าหน้าที่แต่ละครั้งก็ให้ข้อมูลไม่เหมือนกัน บางครั้งก็ต้องรอเจ้าหน้าที่คนเดียว เพราะคนอื่นไม่ทราบข้อมูล ☹
52. การเบิกจ่ายเงิน กรณีเบิกย้อนหลัง ใช้เวลานานมาก 3 เดือนแล้ว ยังไม่ได้เงินคืนเลยก็มี แถมบางครั้งก็ทำเอกสารตกหล่น ไม่รู้ส่งไปที่ไหน ต้องมาทำเรื่องส่งไปใหม่อีกรอบ เสียเวลามากๆ ☹
53. แผนการเงินเวลาโทรมาแจ้งเจ้าหน้าที่ ให้ปรับเช็ค รบกวณพูดจาให้สุภาพ และแจ้งรายละเอียด สถานที่ เวลา ผู้มาติดต่อการรับเช็คให้ครบถ้วน เพื่อความถูกต้องในการเข้าไปรับเช็ค ☹
54. โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ทุกคนอธยาศัยดี มีส่วนน้อยแค่บางคนที่พูดไม่ดี ใส่อารมณ์บ้างในบางครั้ง ทำให้ไม่อยากติดต่อและเจรจากับบุคคลนั้น (กอง 0600) ☹
55. Too slow in process ☹
56. กรณีที่มหาวิทยาลัยคืนเงินค่าลงทะเบียน ค่าบำรุงการศึกษาที่นักศึกษาปริญญาโทจ่ายเงินมาทางบัญชีของนักศึกษานั้น เกิดจากความผิดพลาดของทางมหาวิทยาลัยที่มีการคิดค่าใช้จ่ายต่างๆเกินความเป็นจริง เป็นสิ่งที่ยอมรับได้ในระดับหนึ่ง แต่สิ่งที่ดูเป็นการเอาเปรียบคือนักศึกษากลับเป็นผู้ที่ต้องรับภาระส่วนมูลค่าธรรมเนียมธนาคารในการคืนเงินของมหาวิทยาลัย แม้จะเป็นเงินไม่มากเมื่อคิดต่อรายบุคคล แต่หากคิดในภาพรวม มหาวิทยาลัยไม่ได้ร่วมรับผิดชอบกับสิ่งที่เกิดขึ้น ขอให้มีการพิจารณาด้วยค่ะ ☹
57. ขั้นตอนการเบิกจ่ายล่าช้ามาก ☹
58. กลุ่มงานบริหารเงินวิจัย มีขั้นตอนเยอะ ต้องผ่านหลายส่วนงาน ใช้เวลานานกว่าจะเบิกได้แต่ละครั้ง ขอเอกสารเพิ่มเติมบ่อยๆ เหมือนมีกฎเกณฑ์เปลี่ยนไปหรือเพิ่มขึ้น ผู้ขอเบิกต้องคอยตามเรื่องเอง บ่อยครั้ง

น่าจะมีระบบออนไลน์ที่สามารถตรวจสอบสถานะของเอกสารให้อาจารย์หรือผู้ขอทราบว่ายู่ที่ส่วนงานไหน (ไม่ใช่เฉพาะเจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงาน) เช่น เอกสารอยู่ที่ภาควิชา คณะ สวทช. กองคลังส่วนไหน และมีปัญหาอะไรเปล่า ☹

59. ส่วนของกลุ่มงานบริหารเงินวิจัยและบริการควรปรับปรุงด้านบุคลากรให้มีความเข้าใจถึงงานวิจัยให้มากกว่านี้ ด้วยงานวิจัยย่อมมีข้อจำกัดบางอย่างขณะทำงานจริง ที่อาจต้องปรับเปลี่ยนได้บ้างในบางกรณีที่สถานะแปรเปลี่ยนไป แต่อย่างไรก็ตามการทำเรื่องเบิกต่างๆ นักวิจัยก็ทำการเบิกจ่ายตามจริง ไม่ได้มีจุดประสงค์ที่จะปกปิดหรือสร้างเรื่องเพื่อเบิกแต่อย่างใด เพราะการกำหนดงบประมาณทุกอย่างได้คำนวณไว้แล้วตั้งแต่ครั้งเสนอโครงการ ไม่จำเป็นต้องมาถามซ้ำๆ เรื่องการเบิกว่ามีการทำจริงหรือไม่ ได้ไปจริงหรือไม่ หรือเดินทางไปอย่างไรจริงไหม เป็นต้น เราได้ทำตามเงื่อนไขในการเบิกจ่ายเสมอ อยากให้มีความเข้าใจ เชื้อใจกัน ให้เกียรติกันบ้าง และมีมารยาทการให้บริการที่มากกว่านี้ด้วย ขอขอบคุณ ☹
60. มีเจ้าหน้าที่เพียง 1 คน (ชื่อ กุ้ง) ในสำนักงานคลังที่ไม่มีใจในการให้บริการ ไม่ตอบคำถาม ไม่ช่วยเหลือ พุดจาไม่สุภาพ หมายเหตุ สำหรับกองทุน 0100 0600 0700 ที่จำเป็นต้องให้คะแนนประเมินต่ำ (1) เฉพาะบางคนที่ให้บริการไม่น่าประทับใจ (ไม่ได้เหมารวมทุกคน) บางครั้งมีความจำเป็นจะต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่คนนี้ วิธีแก้ปัญหาคือ ได้ขอร้องให้เพื่อนร่วมงานช่วยติดต่อแทนให้ ☹
61. ตอนเก็บเงินละเร็ว ไม่จ่ายจะไล่ออกอย่างเดียว แต่พอจ่ายคืนช้ามาก ควรจ่ายให้เร็วเท่าตอนเก็บ ถ้าจ่ายช้าก็ชดเชยดอกเบี้ยด้วย คนรอรับเงินเสียโอกาสไปหลายอย่าง ☹
62. เอกสารหักภาษี ณ ที่จ่ายควรทำให้เสร็จและส่งให้ผู้โดนหักภาษี เมื่อจ่ายเงินหรือโอนเงินในช่วงเวลาเดียวกัน ไม่ใช่จ่ายเงินป็นีกว่าส่งเอกสารหัก ณ ที่จ่ายให้ผู้โดนหัก กลับเป็นปัดไปสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ ทำให้การวางแผนส่งภาษีรายได้ประจำปีต้องล่าช้าจากที่ตั้งใจ เพราะต้องรอเอกสารหัก ณ ที่จ่ายจากมหาวิทยาลัยนี้เพียงแห่งเดียว ☹
63. ตอนแรกมีการแจ้งว่า โอนเงินทางธนาคารกรุงศรี ไม่มีค่าธรรมเนียม พอเอาเข้าจริง หักค่าธรรมเนียม 5 บาททุกครั้ง ตกลงมีธนาคารไรที่ไม่หักค่าธรรมเนียมมั้ยนครับ ☹
64. ควรจะแยกการตอบแบบสอบถามเป็นแต่ละกองทุนไป เพราะการแยกเป็นกลุ่มงานอาจกระทบกับกองทุนที่ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว เช่น กลุ่มงานบริหารเงินวิจัยและบริการวิชาการ กองทุน 0300 เมื่อก่อน โอนเงินได้รวดเร็วมาก พอมาเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ช้ามาก 2 เดือนยังไม่ได้เงินเลย / แต่กองทุน 0400 ปฏิบัติตามขั้นตอนได้ดี ซึ่งอาจส่งผลทำให้การตอบแบบสอบถามไม่ชัดเจน ☹
65. ในระบบการเบิกจ่ายการเงินกับร้านค้า มีขั้นตอนที่ล่าช้ามากคะ เวลาไถ่ถามก็จะโยนกันไปกันมา กว่า จะเบิกจ่ายได้เลยช้าคะ ทำให้ส่งผลต่อความคล่องตัวในธุรกิจคะ ฝากดูแลเรื่องนี้ด้วยนะคะ ☹
66. บริการมีรอยยิ้มเยาะๆ อย่าคิดว่า พวกท่านเป็นเจ้านาย ลูกค้าคือพระเจ้า คิดไว้เสมอ ☹
67. Maintain the good quality and service ☹
68. For All, In your mind everybody who communicate with you is "Customer" ☹
69. ความรวดเร็วและความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ ☹
70. อยากให้มีถาม-ตอบในเว็บไซต์ด้วยคะ ☹