

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2560**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
จำนวน 659 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	228	34.60
บุคคลภายใน	158	23.98
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	272	41.27
ไม่ระบุ	1	0.15
รวม	659	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรภายใน

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	33	20.89
คณะ/สถาบัน/สำนัก	113	71.52
ไม่ระบุ	12	7.59
รวม	158	100

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้รับบริการสำนักงานคลังในแต่ละบริการ (นับซ้ำจากเลือกตอบได้มากกว่า 1 บริการ)

บริการ	จำนวน (คน)		
	นักศึกษา	บุคลากรภายใน	บุคลากรภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน
ชำระเงินให้มหาวิทยาลัย/ติดต่อขอรับใบเสร็จรับเงิน	160	32	23
บริการเบิกจ่ายเงินโดยการโอนเงินเข้าบัญชี	58	94	187
ส่งใบเสร็จรับเงิน/รับหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย	13	52	164
รับ-ส่งเอกสาร (เช่น เรื่องเบิก, ใบยืม, หนังสือทั่วไป)	41	83	22
บริการให้คำปรึกษา/ข้อมูลบริการ (สอบถาม/ติดตามผล)	12	49	11
นำส่งเงินเข้ามหาวิทยาลัย	2	41	1
อื่นๆ	6	6	11
รวม	292	357	419

บริการอื่น ๆ ดังนี้

- โอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณภายในหน่วยงาน
- บริการเบิกจ่ายเงินโดยการรับเช็ค
- ยืมเงินมหาวิทยาลัย
- โอนเงินชำระค่าสินค้า

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลัง

ตารางที่ 4 แสดงผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกสถานภาพในด้านต่าง ๆ

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	4.10	มาก	3.93	มาก	4.27	มาก	4.10	มาก
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	3.94	มาก	3.64	มาก	3.90	มาก	3.98	มาก
3. การติดต่อ/สอบถาม/ติดตามข้อมูลบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ (เคาน์เตอร์สำนักงานคลัง, โทรศัพท์) ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการ	3.94	มาก	3.75	มาก	4.01	มาก	3.90	มาก
รวม	3.90	มาก	3.77	มาก	4.06	มาก	3.94	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ สุภาพและบริการด้วยความเสมอภาค	4.13	มาก	3.78	มาก	4.20	มาก	4.04	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้ครบถ้วน ชัดเจนและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.09	มาก	3.80	มาก	4.17	มาก	4.02	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	4.12	มาก	3.88	มาก	4.16	มาก	4.06	มาก
รวม	4.11	มาก	3.82	มาก	4.18	มาก	4.04	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
ข้อมูล/รายงานทางการเงินถูกต้อง เป็นปัจจุบัน (ระบบบริการสารสนเทศของ มจร.,ระบบบัญชีสามมิติ)	4.17	มาก	3.86	มาก	4.21	มาก	4.08	มาก
ช่องทางการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังมีความหลากหลายและเป็นปัจจุบัน (Website,E-mail:ข่าวจากสำนักงานคลัง,Facebook:Treasury Office)	3.88	มาก	3.73	มาก	3.99	มาก	3.86	มาก
สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.19	มาก	3.79	มาก	4.12	มาก	4.04	มาก
รวม	4.08	มาก	3.79	มาก	4.11	มาก	3.99	มาก
ภาพรวม	4.06	มาก	3.80	มาก	4.11	มาก	3.99	มาก

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปีงบประมาณ 2560 จากผู้ให้บริการในแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับการให้บริการ “มาก” ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 โดยหัวข้อความพึงพอใจที่ผู้รับบริการทุกสถานภาพให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ “การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนเป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 และหัวข้อความพึงพอใจที่ผู้รับบริการทุกสถานภาพให้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ “ช่องทางการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังมีความหลากหลายและเป็นปัจจุบัน (Website,E-mail:ข่าวจากสำนักงานคลัง ,Facebook:Treasury Office)” ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86

ตารางที่ 5 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบเป้าหมายและผล

ปีงบประมาณ	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลัง (ร้อยละ)	
	เป้าหมาย	ผล
2559	80.00	76.80
2560	80.00	79.80

ในปีงบประมาณ 2560 สำนักงานคลังมีการกำหนดเป้าหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ร้อยละ 80 ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับการให้บริการ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 79.80 โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 เมื่อเทียบกับผลสำรวจปีงบประมาณ 2559 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 76.80 โดยใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้สำนักงานคลังจะต้องนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ/ความต้องการต่อบริการของสำนักงานคลัง

กลุ่มนักศึกษา

- ⊕ ได้รับเงินทุนจ้างงาน เงินทุนการศึกษาซ้ำ
- ⊕ ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น ที่เป็นปัญหาใหม่ๆ แก้ไขได้ช้า
- ⊕ อยากให้ทุกหน่วยงานทำงานแบบบูรณาการ เช่น เมื่อเกิดปัญหาขึ้น สามารถส่งปัญหาไปที่ one stop service ที่ hub ได้เลย และพนักงานที่ hub สามารถส่งต่อไปหาหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น สนง.คลัง ได้เลย
- ⊕ อยากให้ไม่มีค่าบริการการโอนเงินเพราะปัจจุบันถ้าโอนเงินภายในธนาคารเดียวกันภายในจังหวัดเดียวกันจะไม่มีค่าโอน ทั้งนี้รวมถึงค่าบริการต่าง ๆ ที่ธนาคารเรียกเก็บไป เช่น การจ่ายเงินค่าทอม เป็นต้น
- ⊕ ควรปรับปรุงจำนวนพนักงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ในช่วงพักกลางวัน ที่มีน้อยกว่าจำนวนผู้ขอใช้บริการ ทำให้จำนวนรอคิวนานมากกว่าปกติ
- ⊕ การควบคุมอารมณ์ของผู้ให้บริการ

กลุ่มบุคลากรภายใน

☺ บริการดีแล้ว

☺ เสนอให้จัดทำคู่มือการเบิกจ่ายในแต่ละงานเช่น การเบิกจ่ายค่าสอนต้องทำอะไรบ้าง และเอกสารที่ประกอบการเบิกจ่ายที่ถูกต้องมีอะไรบ้าง และการเบิกเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับพนักงานที่จะต้องมาทำเบิกจ่ายรุ่นใหม่/พนักงานที่เพิ่งจะเข้ามาทำงานในการเบิกจ่าย เพื่อลดปัญหาการส่งกลับของเอกสารและการเบิกจ่าย

☺ ไม่ค่อยทราบถึงบริการที่มีทั้งหมดของกองคลัง และการเบิกจ่าย เดินเอกสารดำเนินการล่าช้า ขาดความรู้ทางระเบียบการเบิกจ่าย ควรมีข้อแนะนำหรือ guide line ให้ชัดเจน

☺ ควรที่จะให้แต่ละกองทุนทำงานเหมือน ๆ กันค่ะ แต่บางกองทุนก็มีรายละเอียดเยอะเกินไป บางครั้ง คราวก่อนทำได้ คราวนี้ทำไม่ได้ ถัดความเข้มงวดในบางเรื่องที่ไม่ค่อยจำเป็นลงบ้าง การเบิกจ่ายหรือว่าการเคลียร์เรื่องเบิกคงจะเร็วขึ้นมาก

☺ ควรเปลี่ยนระบบใบเสร็จรับเงินแบบเขียน เป็นรูปแบบพิมพ์ออนไลน์ หรือเหมือนหน่วยงานรัฐอื่น มีการเก็บฐานข้อมูลลูกค้า เนื่องจากเวลารับเงินจากหน่วยงานภายนอก ลูกค้าต้องการให้ออกใบเสร็จหลายใบ ไม่สามารถกำหนดราคาให้ออกยอดเดียวได้ เช่น ค่าหน่วยกิต หรือ ค่าปรับหนังสือหอสมุด ยอดเงินที่ระบุลงในใบเสร็จขึ้นกับวัสดุ จำนวน ประเภทการทดสอบ ที่ลูกค้านำมาขอทดสอบ ทำให้การบริการโดยรวมเป็นไปด้วยความล่าช้า และลูกค้าสอบถามเพิ่มเติมว่าเมื่อไหร่จะใช้ระบบออกใบเสร็จในรูปแบบพิมพ์จากคอมพิวเตอร์เหมือนหน่วยงานรัฐอื่นๆ

☺ จุดอ่อนของกองคลังน่าจะเป็นเรื่องการอัปเดตข้อมูลการเงินที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ทำสมดุลบัญชีของทุนยาก และวางแผนการเบิกจ่ายลำบาก

☺ พนักงานควรปรับปรุงการให้บริการ กระบวนการอาจจะชัดเจน แต่เอกสารครบหรือไม่เหมือนจะตามใจพนักงาน

☺ ระเบียบการเงินและการปฏิบัติงานต้องมีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่อประโยชน์มหาวิทยาลัย ประยุกต์ยืดหยุ่น ไม่ใช่กฎเดียวใช้ทุกเรื่อง เองายเข้าใจว่า ทำให้การสร้างงานใหม่ๆ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เจ้าหน้าที่ควรพิจารณากรอบการเบิกจ่าย เพื่อให้เกิดความคล่องตัว เป็นจริงกับโลกปัจจุบัน

☺ การเบิกค่ารักษาพยาบาล รพ.ศิริราชปิยมหาราชการุณ มีความล่าช้ามากผ่านไป 4 เดือนยังไม่ได้รับเงินโอนเข้าบัญชี

☺ จ่ายเงินช้ามาก

กลุ่มบุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน

☺ คุณอุไรพรให้บริการดี

☺ ดียอยู่แล้วครับ

☺ บริการดีมากครับ ประหยัดเวลา สะดวก

☺ ถือว่าโดยรวม ดีมากทีเดียวครับ

☺ ใช้บริการเบิกจ่ายเงินโดยการโอนเข้าบัญชี : ชอบมาก ทุกครั้งที่มีการโอนเงินมีการแจ้งข้อมูลกับทางบริษัท พร้อมกับอำนวยความสะดวกโดยการจัดส่งใบหัก ณ ที่จ่าย แบบไปรษณีย์

☺ อยากให้สามารถตรวจสอบสถานะการเบิกจ่าย (บริษัท/ห้างร้านฯ) ในระบบได้ด้วยตนเอง

☺ ควรใช้บริการพร้อมเพย์ในการโอนเงิน จะช่วยให้ผู้รับเงิน ใช้บัญชีของธนาคารใดก็ได้

☺ สำหรับ อ.พิเศษ เงินค่าสอนนี้ก็อยากจะออกวันไหนก็ออก ออกช้าออกเร็วไม่สำคัญเท่ากับออกตรงเวลา ระบุวันให้ชัดเจน เช่น ก่อนวันสิ้นเดือน3วันทำการ(แบบราชการ) หรือ ทุกวันที่ 15 ของเดือน หากตรงกับวันหยุดก็เลื่อนออกไป(แบบ ม.กรุงเทพ)

☺ กระบวนการขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินช้า เน้นนานมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าช้ามาตั้งแต่ สวท. อยากให้ปรับปรุงกระบวนการในภาพรวม ทุกสำนักบูรณาการร่วมกัน

☺ ลำช้า ไม่มีการแจ้งกลับ ระบบอัตโนมัติช้า ติดต่อเจ้าหน้าที่ก็ช้า เข้าใจได้ว่างานเยอะ แต่ควรแบ่งส่วนคนมาทำเรื่องเบิกจ่ายเงินเฉพาะ

☺ การเบิกจ่ายเงินในโครงการวิจัยมีความล่าช้า ต้องมีการจัดส่งเอกสารให้ใหม่หลายครั้ง ควรปรับปรุงขั้นตอนให้ชัดเจน ปัจจุบันก็ยังเบิกจ่ายเงินไม่ครบถึงแม้โครงการวิจัยที่ทำด้วยจะปิดโครงการและเก็บเงินจากหน่วยงานที่ให้บริการครบถ้วนหมดแล้วก็ตาม

☺ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการให้บริการแก่บุคคลภายนอกทั้งการพูด การใส่ใจที่จะช่วยเหลือให้มากกว่านี้ , การทำการเบิกจ่ายเงินให้กับบริษัทเอกชน ควรจะมีการทำงานที่รวดเร็วมากกว่านี้ ระบบปัจจุบันใช้เวลาเบิกจ่ายนานถึง 2-3 เดือน ไม่ทราบว่าทำไมถึงใช้เวลานานมากขนาดนี้ และทางคลังมีวิธีการที่จะแก้ไขการทำงานล่าช้าอย่างไรบ้าง