

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2559**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
จำนวน 552 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	141	25.50
บุคคลภายใน	183	33.20
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	228	41.30
รวม	552	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรภายใน

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	39	21.31
คณะ/สถาบัน/สำนัก	140	76.50
ไม่ระบุ	4	2.19
รวม	183	100

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้รับบริการสำนักงานคลังในแต่ละบริการ (นับซ้ำเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า 1 บริการ)

บริการ	จำนวน (คน)		
	นักศึกษา	บุคลากรภายใน	บุคลากรภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน
ชำระเงินให้มหาวิทยาลัย/ติดต่อขอรับใบเสร็จรับเงิน	106	46	19
บริการเบิกจ่ายเงินโดยการโอนเงินเข้าบัญชี	55	115	149
ส่งใบเสร็จรับเงิน/รับหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย	15	68	131
รับ-ส่งเอกสาร (เช่น เรื่องเบิก, ใบยืม, หนังสือทั่วไป)	25	102	13
บริการให้คำปรึกษา/ข้อมูลบริการ (สอบถาม/ติดตามผล)	16	62	12
นำส่งเงินเข้ามหาวิทยาลัย	4	38	2
อื่นๆ	3	7	10
รวม	224	438	336

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	3.97	มาก	3.95	มาก	4.13	มาก	4.03	มาก
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	3.42	ปานกลาง	3.60	มาก	3.70	มาก	3.60	มาก
3. การติดต่อ/สอบถาม/ติดตามข้อมูลบริการผ่านช่องทางต่างๆ (เคาน์เตอร์ สำนักงานคลัง,โทรศัพท์) ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการ	3.70	มาก	3.77	มาก	3.81	มาก	3.77	มาก
รวม	3.70	มาก	3.77	มาก	3.88	มาก	3.80	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ สุภาพและบริการด้วยความเสมอภาค	3.96	มาก	3.76	มาก	3.99	มาก	3.90	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้ครบถ้วน ชัดเจนและช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	3.91	มาก	3.76	มาก	3.95	มาก	3.87	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	3.95	มาก	3.80	มาก	3.96	มาก	3.90	มาก
รวม	3.94	มาก	3.77	มาก	3.97	มาก	3.89	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. ข้อมูล/รายงานทางการเงินถูกต้อง เป็นปัจจุบัน (ระบบบริการสารสนเทศของ มจร.,ระบบบัญชีสามมิติ)	3.85	มาก	3.71	มาก	4.01	มาก	3.87	มาก
2. ช่องทางการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังมีความ หลากหลายและเป็นปัจจุบัน (Website,E-mail:ข่าวจากสำนักงานคลัง ,Facebook:Treasury Office)	3.58	มาก	3.65	มาก	3.91	มาก	3.73	มาก
3. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก เหมาะสมและเพียงพอ กับการให้บริการ	3.95	มาก	3.72	มาก	4.04	มาก	3.90	มาก
รวม	3.79	มาก	3.69	มาก	3.99	มาก	3.83	มาก
ภาพรวม	3.81	มาก	3.75	มาก	3.94	มาก	3.84	มาก

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2559 จากผู้รับบริการแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับให้บริการ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.84) คิดเป็นร้อยละ 76.80 โดยหัวข้อความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ

1. การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนเป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.03
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ สุภาพและบริการด้วยความเสมอภาค, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ, สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก เหมาะสมและเพียงพอกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.90
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้ครบถ้วน ชัดเจนและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม, ข้อมูล/รายงานทางการเงินถูกต้อง เป็นปัจจุบัน (ระบบบริการสารสนเทศของ มจร.,ระบบบัญชีสามมิติ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.87

และหัวข้อความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรกคือ

1. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.60
2. ช่องทางการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังมีความหลากหลายและเป็นปัจจุบัน (Website,E-mail:ข่าวจากสำนักงานคลัง,Facebook:Treasury Office) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.73
3. การติดต่อ/สอบถาม/ติดตามข้อมูลบริการผ่านช่องทางต่างๆ (เคาน์เตอร์สำนักงานคลัง,โทรศัพท์) ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.77

ตารางที่ 5 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบเป้าหมายและผล

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละ กลุ่มงาน	ร้อยละ					
	ปี 2557		ปี 2558		ปี 2559	
	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล
1. กลุ่มงานบริหารการเงินกิจการทั่วไป	75.00	75.83	75.00	77.20	-	-
2. กลุ่มงานบริหารการเงินการศึกษา	80.00	84.11	80.00	76.00	-	-
3. กลุ่มงานบริหารเงินวิจัยและบริการวิชาการ	75.00	82.11	75.00	72.80	-	-
ภาพรวม	80.60 %		80.60 %		80.00	76.80

ในปีงบประมาณ 2559 สำนักงานคลังมีการกำหนดเป้าหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ร้อยละ 80 โดยเปลี่ยนแปลงจากเป้าหมายเดิมที่กำหนดเป้าหมายความพึงพอใจแยกตามกลุ่มงานเป็นเป้าหมายความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลัง ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับการให้บริการ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 76.80 ซึ่งผลความพึงพอใจผู้รับบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.40 เมื่อเทียบกับผลสำรวจปีงบประมาณ 2558 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 75.40 แต่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้จะต้องนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ/ความต้องการต่อบริการของสำนักงานคลัง

กลุ่มนักศึกษา

1. ดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีช้ามาก ตรวจสอบเอกสารเยอะแถมยังซ้ำอีก คนร้อนเงินนะครับ
2. การบริการมีความล่าช้ามาก อยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้ครับ ขอขอบคุณครับ
3. เจ้าหน้าที่ไม่ชอบคุณเวลาก่อนจ่ายเงินค่าเทอม และไม่อยู่ประจำ. เสียเวลาในการรอพอสมควร
4. Sinfo ล่มอยู่บ่อยครั้งรวมทั้งระบบลงทะเบียนที่เปิดไม่ตรงตามกำหนดช้าบ้างเร็วบ้าง ทำให้คนที่ไม่มีเวลาหรือต้องทำงานพิเศษไปด้วยเสียเวลาในส่วนนี้อยู่เสมอ ควรแก้ไขปรับปรุงในส่วนนี้ก่อนครับ
5. ขั้นตอนและข้อจำกัดในการเบิกจ่ายมีเยอะจนส่งผลกระทบต่อผู้ทำงาน เช่นการจ่ายค่าตอบแทนผู้เข้าร่วมประชุม ผ่านการโอนเงินเข้าบัญชี ที่ใช้เวลานานมาก ทำให้ในการขอความร่วมมือจากผู้เข้าร่วมประชุมในครั้งต่อไป อาจทำได้ยากขึ้น
6. เวลาทำเรื่องเบิกเงิน ระยะเวลาในการรอเงินคืนหรือมอบเงิน ช้าเกินไปมาก
7. ต้องการอยากจะให้มีการแจ้งกำหนดการโอนเงินเข้าบัญชีที่ชัดเจน เพราะที่ผ่านมากระผมทราบแค่ว่าจะมีเงินโอนเงินเข้ามาในบัญชีทุกๆสิ้นเดือน แต่บางครั้งก็ผิมนัดกลายเป็น 2 เดือนก็มีครับ จึงเรียนมาเพื่อขอให้ปรับปรุงครับ ขอขอบคุณมากครับ
8. น่าจะมี infographic (ที่ค้นหาได้ง่าย ดูผ่านเว็บหรือแอปบนสมาร์โฟน)สำหรับการทำสัญญาต่างๆกับทางมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถติดตามผลลัพธ์ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น
9. อยากให้มีการชำระด้วยบัตรเครดิต

กลุ่มบุคลากรภายใน

1. การตอบคำถาม ชัดเจน มีคำแนะนำที่ดีให้
2. ส่วนใหญ่ OK บางคนยังไม่ปรับวิธีการสื่อสารปีก่อนยังงั้นๆก็ยังมี (ไม่คิดว่าหน่วยงานเป็นลูกค้า) ทำงานแบบหุ่นยนต์ที่ถูกตั้งโปรแกรม ต้องการให้คนสนใจ.คลังทำงานแบบคิดว่าทุกคนที่ติดต่อด้วยเป็นลูกค้า ยึดหลัก"ใจเขาใจเรา" หมายถึงให้คิดว่าถ้าเราเป็นคนมาติดต่อคลังเราอยากได้อะไร
3. เจ้าหน้าที่กองคลังของมหาวิทยาลัยพุทธจาดิ ไม่กระแทกใส่ ไม่พูดลั่นรัวจนฟังไม่ทัน
4. ระเบียบกองคลังกับการเงินระดับหน่วยงาน เยอะมากจนไม่อยากทำงาน ขั้นตอนยุ่งยากจนวาย เกิดประโยชน์ต่อวิธีการทางการเงินและคลัง แต่ทำงานยาก ไม่คล่องตัว เรื่องเดียวทำบันทึกข้อความสองสามฉบับ
5. ระบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารใบเสร็จ ไม่ชัดเจน มีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องแก้ไขเอกสารบ่อยครั้ง
6. การทำงานของสำนักงานคลังควรยืดหยุ่นมากกว่าการตีกรอบหรือบริหารตัวหนังสือ
7. เกิดความล่าช้าในการเคลียร์บิลในระดับภาควิชา นับตั้งแต่ส่งใบเสร็จไปใช้เวลาประมาณ 1 เดือนต้องสำรองเงินส่วนตัวเป็นจำนวนมากและใช้เวลานาน
8. การเบิกจ่ายเงินควรมีความยืดหยุ่นกว่านี้ งานติดขัด ล่าช้า กับการที่เข้มงวดเรื่องบางเรื่องที่ทำอนุโลมได้ก็น่าจะอนุโลม เช่น ใบเสร็จเขียนจำนวนเงินรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วเป็นยอดเงิน 5000.00 บาท แต่เจ้าหน้าที่การเงินคิดทวนตัวเลขได้ 5000.01 บาท จึงต้องไปเปลี่ยนใบเสร็จใหม่ ทั้งที่จ่ายเงินจริง 5000.00 บาท ขอเบิกเงินคืนเพียง 5000.00 บาท อยากให้มีช่องทาง ขออนุโลมหรือทำเรื่องชี้แจงแทนการขอเปลี่ยนใบเสร็จจากร้านค้า เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอเปลี่ยนใบเสร็จมีมูลค่าสูงกว่าจำนวนเงินที่ผิดพลาดมาก ต้องจ่ายค่าไปรษณีย์ส่งใบเสร็จเก่าไป ส่งใบเสร็จใหม่มา ค่าโทรศัพท์หลายครั้งเพื่อติดตามเรื่อง ร้านค้ามี

ค่าใช้จ่ายในการออกใบเสร็จใหม่จึงไม่ค่อยยินดีที่จะออกใบเสร็จใหม่ให้ทั้งที่ก็รู้ว่าเป็นความผิดของร้านค้า จึงล่าช้าต้องตามหลายครั้ง

9. บางกองทุนยังโอนเงินภายในมหาวิทยาลัยยังช้าอยู่ค่ะ และบางกองทุนก็ต้องการเอกสารเยอะแยะ ซึ่งบางรายการระบุรายละเอียดอยู่แล้ว ก็ยังต้องการเอกสารอย่างอื่นเพิ่มเติมอยู่ บางครั้งทำให้เอกสารล่าช้าออกไปอีก
10. การชำระเงินให้มหาวิทยาลัย ค่าทดสอบ ได้ใบเสร็จช้า เจ้าหน้าที่หุ่ยดบ้อย ประชุมบ่อย
11. การโอนเงินเข้าบัญชี โดยเฉพาะเงินเดือนของพนักงาน หรือ ผู้ช่วยสอนช้ามาก ทำให้ผู้รับเงินวางแผนการใช้เงินลำบาก
12. ในขณะที่เป็นนักศึกษาได้ทำเรื่องเบิกเงินเรื่องการเดินทางไปงานประชุมวิชาการที่ต่างประเทศผ่านสำนักงานกิจการต่างประเทศ เรื่องการได้รับเงินล่าช้ามาก โดยส่งเรื่องไปแล้ว 6 เดือนในขณะที่ยังเป็นนักศึกษาและสำรองเงินตัวเองออกไปก่อน และขณะนี้ก็ยังไม่ได้รับเงิน
13. การตอบคำถาม การตรวจเอกสาร หรือให้ข้อมูลของบุคลากรแต่ละกองทุน ไม่เหมือนกัน ทำให้ไม่แน่ใจว่าต้องฟังใครแน่
14. ให้คำปรึกษาได้ไม่ชัดเจน
15. การพูดจา หรือการมีมนุษยสัมพันธ์ บางกองทุน เช่น 0600 ไม่สุภาพ และส่งเสียงดังบางครั้ง
16. นักบริหารการเงินบางส่วน ยังขาดความชัดเจนและความแม่นยำในระเบียบเกี่ยวกับการเบิกจ่าย และบ่อยครั้งมักจะยึดตาม"ความรู้สึกส่วนตัว" และมักจะนำ"วิธีปฏิบัติในอดีต" มาใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหาหรือดำเนินการเรื่องเบิกจ่าย โดยขาดการพิจารณาที่มีหลักเกณฑ์ และขาดการพิจารณาที่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของมหาวิทยาลัย จากรายละเอียดข้างต้นส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการเคลียร์เอกสารเบิกจ่าย
17. ควรเพิ่มเติมระบบตรวจสอบการนำส่งหนังสือหรือการขอเสนอผู้บริหารว่าอยู่ขั้นตอนไหนแล้วเป็นออนไลน์
18. ให้จัดอบรมสำหรับผู้ที่ต้องดำเนินการเรื่องเบิกจ่ายเงินและต้องใช้ระบบบัญชีสามมิติ จะได้มีความเข้าใจถูกต้องและตรงกับกับเจ้าหน้าที่ของ สนง.คลัง
19. ต้องการให้ทางผู้โอนคืน ระบุเลข หพ.เลขที่บันทึกข้อความให้หน่วยงานที่กองคลังได้โอนเงินให้ด้วยค่ะ เพื่อตรวจสอบว่า เป็นของหน่วยงาน สาขาไหนค่ะ
20. การแจ้งข่าวสารน่าจะระบุกลุ่มคน ที่ได้รับข้อมูลน้อย บางเรื่องไม่ได้เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่การเงินเลย

กลุ่มบุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน

1. บริการดีมากอยู่แล้วครับ
2. พนักงานน่ารัก กระตือรือร้น ในการหาเอกสารทางด้านบัญชีให้ค่ะ
3. การให้บริการของทางมหาวิทยาลัยอยู่ในขั้นดีมาก มีขั้นตอน เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ แต่ขออนุญาตขอคิดเห็นเพิ่มเติมคือ เมื่อมีหน่วยงาน บริษัท ห้างร้านอื่นๆ ต้องเข้าร่วมทำธุรกรรมหรือได้ทำสัญญาให้บริการแก่ทางมหาวิทยาลัย ทางบุคลากรควรมีการแจ้งระเบียบขั้นตอนต่างๆ ของทางมหาวิทยาลัย เพื่อให้ความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น ตรงกันเพื่อความสะดวกประสิทธิภาพอันสูงสุด
4. Maintain good service
5. ผมโดนหักเงิน ณ ที่จ่ายไว้ แต่กลับไม่ได้เอกสารมาให้ครับ ซึ่งทวงแล้วก็ยังไม่ได้ เงินก็ออกช้าด้วย

6. พนักงานการคลังควรใช้ถ้อยคำที่เป็นมิตรมากกว่านี้(เสียงกระแทกใส่ พุดจาหัววนๆ น้ำเสียงแบบไม่พอใจ (พนักงานชื่อเล่น คุณก๊วง ไม่ทราบชื่อจริงค่ะโทรไปสอบถามช่วงกลางเดือนกรกฎาคมค่ะ) ติดต่อกับที่นี้มาหลายปีแล้วแต่ไม่เคยเจอพนักงานทำพฤติกรรมแบบนี้ใส่ พนักงานคนก่อนๆน่ารักทุกท่าน
7. รอเงินเบิกนานมาก หลุดวันศุกร์ต้องรออีกสัปดาห์ นานเกินไป
8. สมควรลดการอนุมัติเรื่องทำจ่ายจากหลายๆคนหลายๆแผนก เป็นทีเดียวน เราจะได้ไม่มีปัญหาในการตามการชำระหนี้
9. ปัจจุบันบริษัทได้รับหนังสือรับรองภาษี หัก ณ ที่จ่ายล่าช้า ต้องทำการติดตามอยู่เสมอ
10. ได้รับเงินช้ากว่าที่กำหนดไว้
11. ได้รับเงินช้ามาก ใช้เวลามากกว่า 6 เดือน

ข้อเสนอแนะด้านระบบงาน

■ ข้อดี

1. มีขั้นตอน เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้

■ ข้อเสีย/เสนอแนะ

1. เมื่อหน่วยงาน บริษัท ห้างร้านอื่น มีการทำธุรกรรม/สัญญาให้บริการกับทางมหาวิทยาลัย ควรมีการแจ้งระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ของทางมหาวิทยาลัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น
2. การทำงานควรมีความยืดหยุ่นมากกว่าการติดกรอบหรือบริหารด้วยหนังสือ เรื่องที่พออนุมโนได้ควรจะอนุมโน
3. ระเบียบเยอะมาก ขั้นตอนยุ่งยาก ทำงานไม่คล่องตัว
4. ขั้นตอนปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องแก้ไขเอกสารบ่อย
5. สมควรลดขั้นตอนการอนุมัติการเบิกจ่ายเป็นทีเดียว
6. บางกองทุนขอเอกสารเพิ่มเติมมาก ซึ่งบางอย่างมีรายละเอียดอยู่แล้ว
7. ไม่ได้รับหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย/ได้รับล่าช้า
8. อยากให้มีการแจ้งกำหนดการโอนเงินเข้าบัญชีที่ชัดเจน
9. ควรมีระบบตรวจสอบการส่งหนังสือหรือการขอเสนอผู้บริหารว่าอยู่ในขั้นตอนไหนแบบออนไลน์
10. อยากให้มีการระบุกลุ่มคนในการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร (บางเรื่องไม่เกี่ยวข้องก็ได้รับข้อมูลด้วย)
11. เกิดความล่าช้าในการเคลียร์บิลในระดับภาควิชา ตั้งแต่ส่งใบเสร็จรับเงินใช้เวลาประมาณ 1 เดือน ต้องสำรองเงินส่วนตัวเป็นจำนวนมาก
12. การโอนเงินเข้าบัญชีใช้ระยะเวลานาน
13. บางกองทุนยังโอนเงิน (ภายใน) ช้า
14. รอบของการโอนเงินเข้าบัญชี (ธนาคาร) นานเกินไป

ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

■ ข้อดี

1. ให้บริการดีมาก
2. พนักงานน่ารัก กระตือรือร้นในการให้บริการ
3. บริการรวดเร็ว ประทับใจ

■ ข้อเสีย/เสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ที่กองทุน 600 ไม่สุภาพ ส่งเสียงดังบางครั้ง
2. เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำเคาน์เตอร์ให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ไม่ขอบคุณเวลาชำระเงิน (ค่าเทอม)

ข้อเสนอแนะด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่

■ ข้อดี

1. ตอบคำถามชัดเจน ให้คำแนะนำที่ดี

■ ข้อเสีย/เสนอแนะ

1. ให้คำปรึกษาไม่ชัดเจน
2. การตอบคำถาม ตรวจสอบเอกสารหรือให้ข้อมูลของบุคลากรแต่ละกองทุนไม่เหมือนกัน
3. เจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความชัดเจน ความแม่นยำในระเบียบ มักใช้วิธีปฏิบัติในอดีตตัดสินใจแก้ปัญหาโดยขาดการพิจารณาที่มีหลักเกณฑ์ที่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของมหาวิทยาลัย
4. จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลัง

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. อยากให้มี infographic (ผ่านเว็บหรือแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน) สำหรับการทำสัญญาต่างๆ กับทางมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถติดตามผลได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น
2. อยากให้มีการแจ้งระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ของมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานบริษัท ห้างร้านที่ต้องทำธุรกรรมสัญญากับทางมหาวิทยาลัยเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนและตรงกัน
3. อยากให้มีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต