

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2561**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
จำนวน 335 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 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	184	40.70
บุคลากรภายใน	179	39.60
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	89	19.70
รวม	452	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรภายใน

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	28	15.64
คณะ/สถาบัน/สำนัก/หน่วยงานในกำกับ	138	77.10
ไม่ระบุ	13	7.26
รวม	179	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลัง
ตารางที่ 3 แสดงผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกสถานภาพในด้านต่าง ๆ

หัวข้อความพึงพอใจ	นักศึกษา		บุคลากรภายใน		บุคคลภายนอก /บริษัท ห้าง ร้าน		ผลรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านงานบริการ								
1. บริการโอนเงิน (โอนเงินให้คู่ค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร ฯ)	3.43	ปานกลาง	3.85	มาก	3.96	มาก	3.71	มาก
2. บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ ฯ)	3.74	มาก	3.68	มาก	4.17	มาก	3.78	มาก
3. บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ฯ)	3.79	มาก	3.78	มาก	3.87	มาก	3.80	มาก
4. บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญายืมเงิน, หนังสือทั่วไป ฯ)	3.45	ปานกลาง	3.59	มาก	3.82	มาก	3.57	มาก
5. บริการติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับคำปรึกษางานบริการต่าง ๆ	3.60	มาก	3.80	มาก	3.78	มาก	3.71	มาก
รวม	3.60	มาก	3.74	มาก	3.92	มาก	3.72	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน เป็นระบบและตรวจสอบได้	3.59	มาก	3.67	มาก	3.89	มาก	3.68	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตามเวลาที่กำหนด	3.48	ปานกลาง	3.56	มาก	3.70	มาก	3.55	มาก
3. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.77	มาก	3.74	มาก	3.92	มาก	3.78	มาก
รวม	3.61	มาก	3.66	มาก	3.84	มาก	3.67	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ								
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.79	มาก	3.75	มาก	3.99	มาก	3.81	มาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	3.74	มาก	3.74	มาก	3.97	มาก	3.78	มาก
3. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้ครบถ้วนชัดเจน และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	3.85	มาก	3.81	มาก	3.94	มาก	3.85	มาก
รวม	3.80	มาก	3.77	มาก	3.97	มาก	3.81	มาก
ด้านข้อมูลสารสนเทศ								
1. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามความต้องการ	3.73	มาก	3.76	มาก	3.88	มาก	3.77	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ (Website, E-mail:ข่าวจากสำนักงานคลัง, Facebook :Treasury Office)	3.39	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.77	มาก	3.50	มาก
รวม	3.56	มาก	3.62	มาก	3.82	มาก	3.63	มาก
ภาพรวม	3.64	มาก	3.71	มาก	3.90	มาก	3.72	มาก

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปีงบประมาณ 2561 จากผู้ให้บริการแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 อยู่ในระดับ “มาก” โดยหัวข้อความพึงพอใจที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ “มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้ครบถ้วน ชัดเจนและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม” ซึ่งเป็นหัวข้อความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.85 และหัวข้อความพึงพอใจที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยสุดคือ “มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ (Website, E-mail: ข่าวจากสำนักงานคลัง, Facebook:Treasury Office) ชัดเจน ตรงตามความต้องการ” ซึ่งเป็นหัวข้อความพึงพอใจด้านข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.50

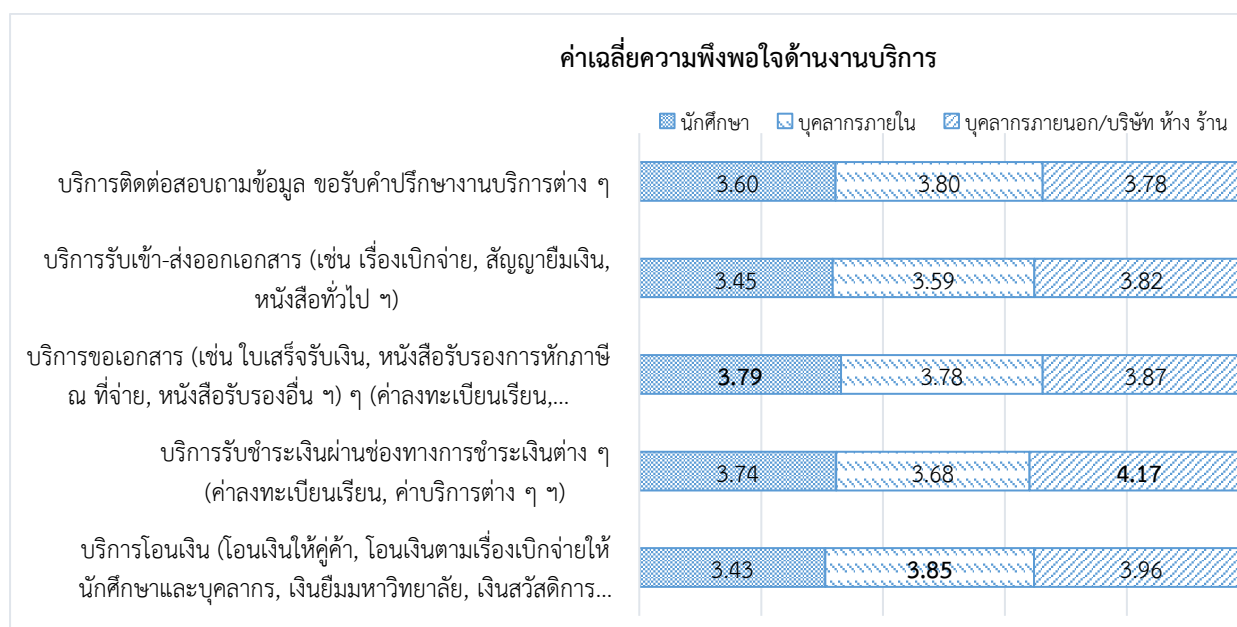
ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละสถานภาพในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

ด้านงานบริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านงานบริการของผู้รับบริการสถานภาพนักศึกษา หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ บริการขอเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.79 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยสุดคือ บริการโอนเงิน ค่าเฉลี่ย 3.43 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านงานบริการของผู้รับบริการสถานภาพบุคลากรภายใน หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ บริการโอนเงิน ค่าเฉลี่ย 3.85 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยสุดคือ บริการรับ-ส่งเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.59 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านงานบริการของผู้รับบริการสถานภาพบุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.17 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยสุดคือ บริการติดต่อสอบถามข้อมูลฯ ค่าเฉลี่ย 3.78 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1)



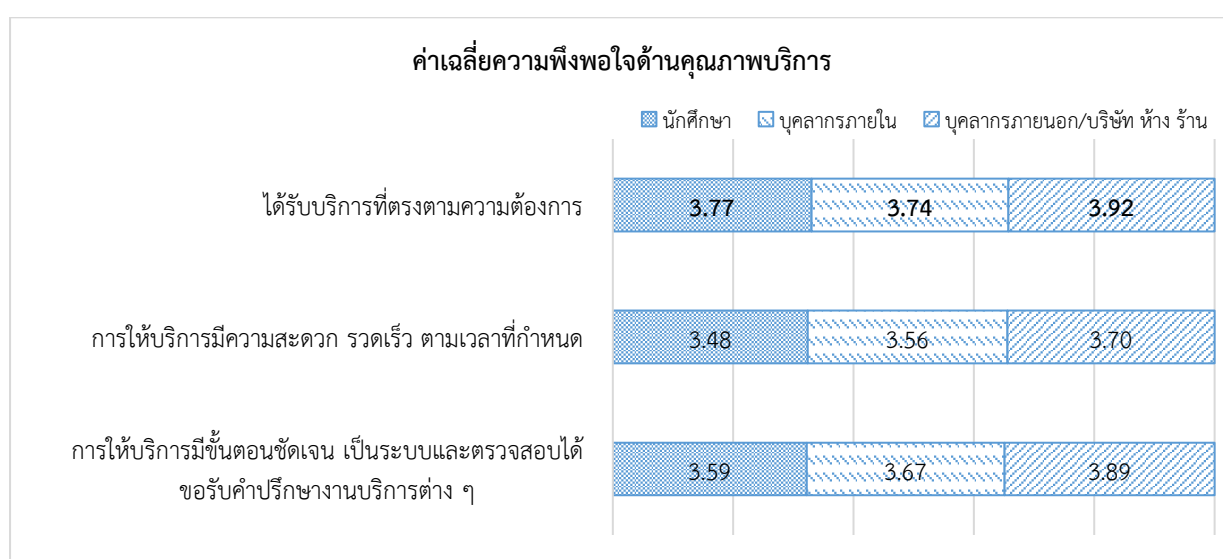
แผนภูมิที่ 1

ด้านคุณภาพบริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการของผู้รับบริการสถานภาพนักศึกษา หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.77 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.48 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการของผู้รับบริการสถานภาพบุคลากรภายใน หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.74 และบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.56 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการของผู้รับบริการสถานภาพบุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.92 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.70 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2)



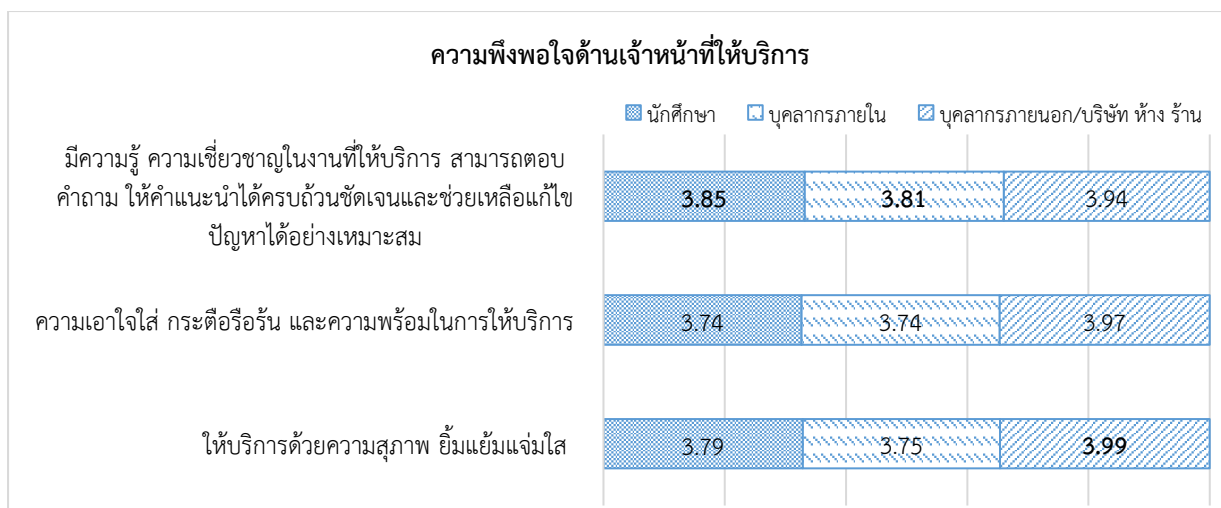
แผนภูมิที่ 2

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการของผู้รับบริการสถานภาพนักศึกษา หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย 3.85 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.74 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการของผู้รับบริการสถานภาพบุคลากรภายใน หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย 3.81 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.74 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการของผู้รับบริการสถานภาพบุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ย 3.99 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย 3.94 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3)



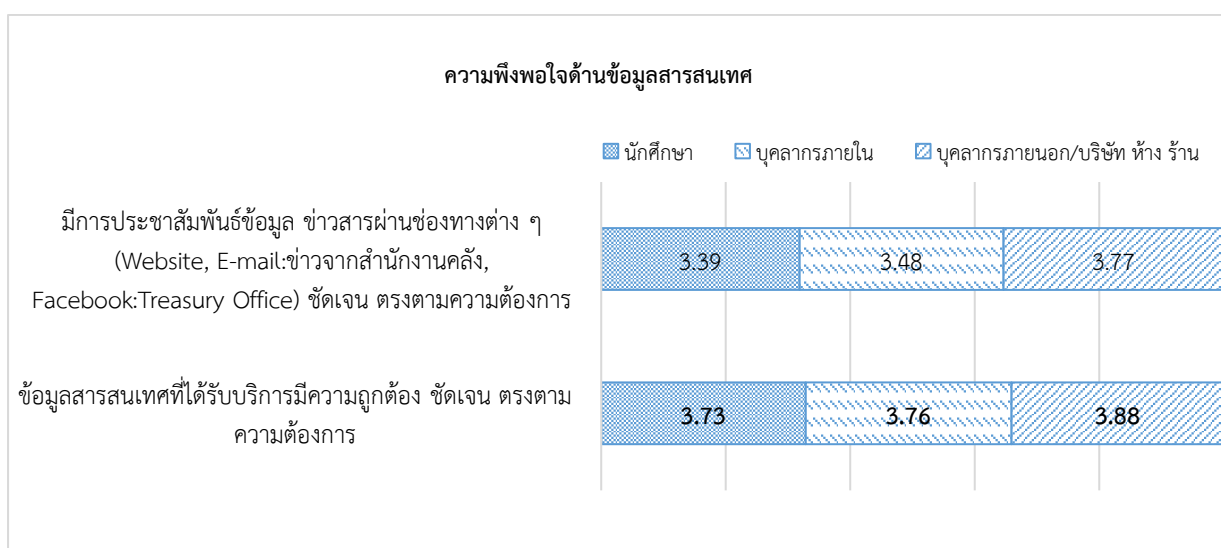
แผนภูมิที่ 3

ด้านข้อมูลสารสนเทศ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการสถานภาพนักศึกษา หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ฯ ค่าเฉลี่ย 3.73 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ฯ ค่าเฉลี่ย 3.39 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการสถานภาพบุคลากรภายใน หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ฯ ค่าเฉลี่ย 3.76 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ฯ ค่าเฉลี่ย 3.48 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการสถานภาพบุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน หัวข้อความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ฯ ค่าเฉลี่ย 3.88 และหัวข้อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ฯ ค่าเฉลี่ย 3.77 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4)



แผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบแผนและผล

ปีงบประมาณ	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลัง (ร้อยละ)	
	แผน	ผล
2560	80.00	79.80
2561	80.00	74.40

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ/ความต้องการต่อบริการของสำนักงานคลัง

😊 จุดเด่นการให้บริการ

1. โดยภาพรวมได้รับบริการและคำแนะนำจากบุคลากรสำนักงานคลังด้วยดีเสมอมา ขอให้รักษา/พัฒนาบุคลากรและบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป
2. รักษามาตรฐานที่ดี ๆ อย่างนั้นะคะ
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ ช่วยแก้ปัญหาและให้คำปรึกษาได้ดี
4. รู้สึกประทับใจที่มีการส่งข้อมูลด้านการโอนเงินเข้าบัญชีของนักศึกษาผ่านทาง E-mail ซึ่งช่วยให้ง่ายต่อการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องได้

☹ สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุงในการให้บริการ

1. ระเบียบการเบิกจ่ายบางอย่าง ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
2. พบความสับสนเกี่ยวกับเอกสารประกอบการเบิกจ่ายในแต่ละกรณีบ่อยครั้งมาก โดยเจ้าหน้าที่แต่ละท่านมักจะให้คำตอบไม่ตรงกัน ทำให้ต้องแก้ไขกลับไปกลับมา สุดท้ายกลับให้ผู้ส่งเบิกทำบันทึกข้อความเรื่องทำเบิกล่าช้า >> ข้อเสนอแนะ ช่วยสละเวลาในการทำ flowchart หรือคู่มือที่เข้าใจง่าย แล้วแจกให้แต่ละหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน แล้วทำความเข้าใจให้ตรงกันทุกคน
3. ต้องการความร่วมมือให้การเบิกจ่ายสำเร็จลุล่วงด้วยดี ไม่เพียงแต่เป็นผู้ตรวจสอบอย่างเดียว
4. ในกรณีสำรองจ่ายล่วงหน้าแล้วทำการเบิกเงิน มีการหักค่าใช้จ่ายรายการโอนทุกครั้ง เป็นไปได้ไหมที่จะทำให้ไม่ต้องมีส่วนนี้ เนื่องจากผู้สำรองจ่ายไม่ได้ได้เงินจากส่วนนี้ และยังต้องเสียเงินไปโดยใช้เหตุ
5. การให้บริการไม่ดี คำมัดจำหอพักได้รับคืนไม่ครบ
6. การเบิกโอนเงินทำได้ช้ามาก ค้างจ่ายเกินเครดิตหลายเดือน
7. ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วและความยืดหยุ่นในการให้บริการ ช่วยแบ่งเบาภาระของอาจารย์และนักวิจัยซึ่งหลายครั้งการเบิกจ่ายกลับกลายเป็นการเพิ่มภาระให้แก่อาจารย์และนักวิจัย ทั้งนี้รวมถึงหน่วยงานด้านการเงินในระดับสถาบัน คณะ และภาควิชาด้วย
8. การเบิกจ่ายช้ามากครับ บางรายการส่งเอกสารหลายเดือนแล้ว ยังไม่ได้เงินโอนกลับเลย ทำให้สภาพคล่องการใช้เงินแต่ละโครงการ เป็นไปได้ไม่ดี เพราะต้องรอเงินหมุนเวียนกลับมานานมาก

9. เคยพบการติดต่อประสานงานที่ล่าช้า (ติดต่อเรื่องการจ่ายเงินให้กับบริษัทผู้ขายสินค้าเจ้าใหม่)
เนื่องจากผู้ให้บริการโดยตรงไม่มาแล้วมีคนรับสารแต่ไม่ส่งต่อให้ผู้ให้บริการโดยตรง เมื่อเกิดล่าช้าต้องมาติดตามเองแล้วจึงพบปัญหา>>ข้อเสนอแนะ ต้องปรับปรุงที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทุกท่าน
10. พนักงานเรียนเบิกทุนกระทรวงวิทยได้เงินล่าช้ามาก ควรปรับปรุงอย่างมาก และไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าตอนนี้ถึงขั้นตอนไหน และในระบบลงทะเบียน ถ้าเป็นนักเรียนทุนระบบจะขึ้นว่าจ่ายแล้วโดยทุน แต่ยังมีกรคิดค่าปรับจ่ายล่าช้า
11. การใช้บริการในการเบิกค่าใช้จ่ายหลายครั้งได้รับเงินโอนเข้าบัญชีล่าช้ามากใช้เวลาเป็นเดือนนับตั้งวันที่ส่งเอกสาร แต่ในทางกลับกันเมื่อเอกสารมีการตีกลับมาให้แก้ไข ระยะเวลาระหว่างวันที่ในใบเสร็จรับเงินจนถึงวันที่ส่งคืนเอกสารยังไม่ถึง 1 เดือน เจ้าหน้าที่บอกว่าให้ทำบันทึกล่าช้า ซึ่งต้องผ่านการลงนามอีกหลายขั้นตอนทำให้ได้รับเงินโอนล่าช้ามาก ๆ
12. การจ่ายเงินให้กับบุคคลภายนอกล่าช้ามาก
13. เบิกจ่ายเงินค่าผู้ช่วยสอนล่าช้ามาก บางเดือนกว่าจะได้เงินต้องรอไปอีกเกือบ 2 เดือน
14. กระบวนการทำงานและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การเบิกจ่ายแต่ละครั้ง (ภาคการศึกษา) ไม่เหมือนเดิม พอสอบถามทำไมครั้งก่อนเบิกได้ ครึ่งนี้ตอบกั้นครั้งก่อน ซึ่งไม่เหมือนเดิมเราเข้าใจ แต่เราต้องการมาตรฐาน ไม่ใช่ครั้งนี้ทำเหมือนเดิมไปได้ แต่พออีกครั้งทำไปให้เปลี่ยนอีก ดูไม่มีความเป็นมาตรฐานและ Professional เราไม่ยอมปฏิบัติตามคำชี้แจง เพราะมันหามาตรฐานหรือจุดยืนไม่เจอ ด้านเจ้าหน้าที่น้ำเสียงค่อนข้างดุด บางครั้งมีคำพูดไม่เหมาะสม
15. เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบและกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของการเบิกจ่าย และทำเรื่องสัญญาขั้มเงินให้มากขึ้น
16. เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อด้วยมักลื้มส่งหลักฐานการเงินเข้าสู่ระบบคลัง ทำให้ได้รับคำตอบแทนช้ากว่าที่ควรจะเป็น
17. พนักงานบางคน ชอบทำสีหน้า ไม่พอใจ เมินเฉยแทบทุกครั้งที่ใช้บริการ ควรปรับปรุงอย่างมากหรือเปลี่ยนท่านอื่นมาแทน
18. อยากจะให้อัปเดตข่าวสารไวๆคะ และบางครั้งสอบถามข้อมูลไปทาง Email แล้วไม่มีเจ้าหน้าที่ตอบเลย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. การโอนเงินสวัสดิการน่าจะแจ้งทางอีเมลด้วย
2. อยากให้มีการย้ายการออกใบเสร็จเป็นของ HUB ที่เดียว
3. น่าจะมีการปรับปรุงการส่งเอกสารระหว่าง สรบ. และสำนักงานคลังให้มีความสะดวกและ รวดเร็วขึ้น เพื่อแก้ปัญหาการโอนเงินล่าช้าและทำบันทึกเบิกจ่ายล่าช้า
4. น่าจะมีบริการที่สามารถติดตามเอกสารได้ว่าเอกสารอยู่ขั้นตอนไหนของการส่งเบิก
5. อยากให้มีการจัดอบรมเรื่องแบบฟอร์มการทำชุดเบิกต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานเข้าใจตรงกัน เพื่อลดปัญหาการทำแบบฟอร์มผิดพลาด
6. อบรมและวิธีการจัดการเรื่องการเบิกจ่ายพัสดุ และเรื่องการแทงจำหน่าย

7. อยากให้มีคู่มือหรือเอกสารเพื่ออธิบายหลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ในการเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างละเอียด รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อลดเวลาในการตีกลับ ของเอกสาร และติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ซึ่งบางครั้งได้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและไม่เหมือนกันในการเบิกจ่ายแต่ละครั้งทำให้สับสน
8. ให้ความรู้เพิ่มเติม กรณีมีการออกประกาศ ทางการเงิน การคลัง โดยการตั้งคำถาม-คำตอบที่ถามบ่อย FAQ
9. เอกสารที่ใช้ในการเบิกต้องมีการถ่ายเอกสารสลิปเพิ่มเติม เข้าใจว่าเกรงว่าจะลบเลือน แต่ก็คิดว่าเป็นการสิ้นเปลืองกระดาษ จะมีวิธีปรับเปลี่ยนตรงนี้อย่างไรดี
10. เพิ่มตู้ ATM ให้กระจายทั่วมหาวิทยาลัย
11. อยากให้มีการแจ้งข้อมูลเมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชีว่าเป็นค่าอะไร จำนวนเท่าไร โอนเงินเข้าบัญชีเมื่อไหร่