

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2563**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
จำนวน 222 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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	18	8.10
นักศึกษา	15	6.75
บุคลากรภายใน	77	34.70
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	112	50.45
รวม	222	100.00

ตารางที่ 2 หน่วยงาน/คณะที่สังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)
สำนักงานอธิการบดี	24
คณะ/สถาบัน/สำนัก/หน่วยงานในกำกับ	74
ไม่ระบุ	12
รวม	110

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปีงบประมาณ 2563 จากผู้ให้บริการแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 อยู่ในระดับ “มาก” ตามตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีหัวข้อความพึงพอใจหลักดังนี้

■ ความพึงพอใจภาพรวมของงานบริการสำนักงานคลังมีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือบริการโอนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.17 และบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือบริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.68 โดยมีข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของแต่ละงานบริการจากผู้ตอบแบบสำรวจ ตามตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของงานบริการ โดยสรุปประเด็นหลักดังนี้

- ระยะเวลาการเบิกจ่ายที่รวดเร็วขึ้น เป็นไปตามที่กำหนด
- การแจ้งผลการโอนเงินที่รวดเร็ว
- มาตรฐานของการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย
- Service Mind
- ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ Tracking เอกสาร, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย เป็นต้น

■ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.19 โดยหัวข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่คือ “ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่” ค่าเฉลี่ย 4.32 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.02 โดยหัวข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยสุดในด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคือ “ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม” ค่าเฉลี่ย 3.96

ตารางที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบแผนและผลปีงบประมาณ 2562-2563

ปีงบประมาณ	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลัง (ร้อยละ)	
	แผน	ผล
2562	80.00	75.00
2563	80.00	80.20

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อความพึงพอใจ	อาจารย์		นักศึกษา		บุคลากรภายใน		บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน		ผลรวม	
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.บริการโอนเงิน (โอนเงินให้คู่ค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงิน ยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร)	3.72	มาก	3.93	มาก	3.88	มาก	4.47	มาก	4.17	มาก
2.บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ)	3.11	ปานกลาง	4.13	มาก	3.39	ปานกลาง	3.98	มาก	3.72	มาก
3.บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ๆ)	3.72	มาก	3.87	มาก	3.42	ปานกลาง	4.20	มาก	3.86	มาก
4.บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญายืมเงิน, หนังสือทั่วไป ๆ)	3.28	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.58	มาก	3.86	มาก	3.68	มาก
รวม	3.46	ปานกลาง	3.83	มาก	3.57	มาก	4.13	มาก	3.86	มาก
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	3.44	ปานกลาง	3.53	มาก	3.78	มาก	4.22	มาก	3.96	มาก
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้	3.89	มาก	3.53	มาก	3.83	มาก	4.40	มาก	4.10	มาก
3.ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่าง ๆ	3.44	ปานกลาง	3.60	มาก	3.62	มาก	4.37	มาก	3.98	มาก
รวม	3.59	มาก	3.56	มาก	3.74	มาก	4.33	มาก	4.02	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
1.ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	3.89	มาก	3.53	มาก	3.90	มาก	4.43	มาก	4.14	มาก
2.ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ	3.83	มาก	3.60	มาก	3.94	มาก	4.33	มาก	4.10	มาก
3.ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	4.22	มาก	3.93	มาก	4.19	มาก	4.47	มาก	4.32	มาก
รวม	3.98	มาก	3.69	มาก	4.01	มาก	4.41	มาก	4.19	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.00	มาก	3.80	มาก	3.84	มาก	4.33	มาก	4.10	มาก
2.การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ	3.50	มาก	3.73	มาก	3.66	มาก	4.30	มาก	3.98	มาก
3.ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ (Website, e-mail, Facebook)	3.50	มาก	3.47	ปานกลาง	3.75	มาก	4.34	มาก	4.01	มาก
รวม	3.67	มาก	3.67	มาก	3.75	มาก	4.32	มาก	4.03	มาก
ภาพรวม	3.66	มาก	3.70	มาก	3.75	มาก	4.29	มาก	4.01	มาก

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของงานบริการ

1.บริการโอนเงิน (โอนเงินให้ลูกค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	- ควรใช้เวลาในการโอนเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้รวดเร็วกว่านี้ - ควรลดระยะเวลาดำเนินการให้สั้นลง - ควรโอนให้ตรงวัน พร้อมใบเสร็จ - คาดหวังว่ามีการอธิบายให้เข้าใจ ปัญหาความล่าช้า - อยากให้สำนักงานคลังดำเนินการด้วย service mind คิดเสมอว่าต้องช่วยส่งเสริม สนับสนุนงานต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความสะดวก ไม่เพิ่มหน้าที่ที่ไม่จำเป็นหรือความยากให้แก่ผู้ปฏิบัติงานสอน หรือวิจัย ไม่ทำตัวเป็นผู้ตรวจสอบการใช้จ่ายเกินความเหมาะสม จนกลายเป็นอุปสรรคในการทำงาน ช่วยเหลือด้านเอกสารให้ได้มากที่สุด อาทิ การร่างบันทึกข้อความต่าง ๆ ไม่ควรเป็นหน้าที่ของอาจารย์ นักวิจัยเท่านั้น ควรช่วยดำเนินการด้วย ปัจจุบันการเงินดูเหมือนเป็นคน "รับ ตรวจสอบ ส่ง" เอกสาร ซึ่งไม่ได้แสดงให้เห็น service mind ใด ๆ
นักศึกษา	ขอเสนอให้ออกวันที่ที่ชัดเจนว่าเงินจะเข้าเช่นทุนเพชรพระจอมเกล้าที่นักศึกษาสำรองจ่ายไป(กู้ยืมมาจ่าย)นักศึกษาไม่ทราบกำหนดการว่าเงินที่เบิกจะเข้าวันไหนทำให้บริหารจัดการค่อนข้างยาก
บุคลากรภายใน	- กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการได้ดียิ่งขึ้น - แจ้งเงินโอนค่าสวัสดิการผ่าน sms หรือ email ค่ะ (ปัจจุบันต้องเข้ามาเช็คใน my profile เอง) - กรณีการโอนเงินให้กับคู่ค้าควรจัดทำเป็นแนวปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์หากไม่สามารถติดต่อคู่ค้าได้ หรือกรณีคู่ค้าปิดกิจการจะดำเนินการอย่างไรต่อไป - การเบิกจ่ายไม่ได้ซ้ำ เพียงแต่มาตรฐานการตรวจ/ต้องการเอกสาร/form เอกสารไม่มี ยกตัวอย่างเดือนนี้ ให้แก่เอกสารอีกเดือนให้แก่อีกแบบ เมื่อถามเหตุผลและยกตัวอย่าง ให้เหตุผลไม่สมเหตุสมผล เช่น นั้นปึงบที่แล้ว เพิ่งมาทำ ก่อนนี้อีกคนทำ ซึ่งหามาตรฐานไม่ได้ เป็นต้น - ขอให้มีการใส่รายละเอียดการโอนเพิ่มเติม เช่น รายการที่โอน หน่วยงาน เนื่องจากการโอนบางรายการเป็นเงินสำรองจ่ายซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินงาน - ค่อนข้างช้า หลังจากส่งเรื่องยืมเงินไปสำนักงานคลัง ใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 2 อาทิตย์ถึงจะได้รับเงิน ซึ่งทำให้การดำเนินโครงการไม่ค่อยสะดวก - น่าจะมีการดำเนินการที่เร็วขึ้น การทำงานซ้ำซ้อน กฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงตลอด โดยที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบ - ไม่ยากให้จำกัดวันในการโอนไปยังธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ควรดำเนินการโอนให้บริษัทคู่ค้าในทุก ๆ วันทำการ - ระยะเวลาในการทำเรื่องยืมเงินไม่นานมากถือว่าดีแล้ว แต่การทำเรื่องเบิกจ่ายหลังจากทำกิจกรรมต่าง ๆ เสร็จแล้วใช้เวลานานเกินไปมาก บางครั้งนานกว่า 2 เดือนกว่าการเบิกจ่ายจะเรียบร้อย - รับทราบผลการโอนเงินทั้งต้นทางและปลายทาง - หลังจากที่ส่งเรื่องเบิก หรือ เงินยืม มาที่สำนักงานคลังแล้ว น่าจะมีระบบให้ เจ้าของเรื่องสามารถตรวจสอบสถานะของเรื่องได้เอง ไม่ต้องทราบถามที่หน่วยงานต้นเรื่องแล้ว - โอนเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม - การเบิกค่ารักษาพยาบาลมีการร้องขอหนังสือจัดตั้งสถานพยาบาล ซึ่งคลินิกที่เปิดมานานและไม่ได้อยู่นาน ม. เขาไม่เข้าใจในกระบวนการหรือไม่ ทำให้รู้สึกไม่อยากให้เบิก ทั้งที่ คุณสามารถโทรไปตรวจสอบได้ หรือต่อให้ได้ใบจัดตั้งมา ขั้นตอนต่อไปการตรวจสอบคืออะไร
บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	- ดีมาอยู่แล้วค่ะ - สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา - เป็นการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วดีค่ะ - E-mail ที่แจ้งโอนเงิน ควรมีข้อแจ้งกำหนดวันส่งใบหักภาษี ณ ที่จ่าย 1% ให้ทราบด้วย

	■ โอนเงินเข้าแล้วรอรับ Email แจ้งโอน 3 วัน หากติดเสาร์-อาทิตย์ถึงจะได้ ■ โอนแล้วกรุณาแจ้งทาง email ด้วยค่ะ ■ อยากให้มีเอกสารเอกสารระเบียบวาทะการโอนเงิน แนบ กับ ใบสั่งซื้อ มาให้supplier เพื่อจะปฏิบัติได้ถูกต้อง ■ ได้รับการโอนชำระค่าบริการนานมากและหลายขั้นตอน และเกินตัวชำระ 30 วันตามที่ตกลงกันได้
--	--

2.บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	-
นักศึกษา	-
บุคลากรภายใน	■ สะดวก ■ กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ■ การรับชำระเงินมีช่องทางหลากหลายสร้างความสะดวกให้แก่ผู้โอนเงิน แต่ติดปัญหาด้านการเช็คยอดเงินเข้า ซึ่งในบางครั้งหน่วยงานจำเป็นต้องเช็คยอดเงินโอนเข้าก่อนที่จะออกใบเสร็จ แต่ไม่สามารถเช็คได้แบบ Real Time ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอย
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	■ รวดเร็วและถูกต้องดีมากครับ ■ ดีแล้ว ■ ดียิ่งแล้วครับ

3.บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ๆ)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	■ ถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย
นักศึกษา	-
บุคลากรภายใน	■ กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ■ การจัดส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ■ การสืบค้นข้อมูลเพื่อดำเนินการ น่าจะมีการปรับปรุงให้สามารถใช้คำสำคัญช่วยสืบค้นได้ เพราะ ไม่มีความเชี่ยวชาญในขั้นตอนการดำเนินการ ■ เบื้องต้นเมื่อคล้งออกใบหักภาษี ณ ที่จ่ายแล้ว ควรส่งสำเนาไปยังอีเมลของบริษัทผู้ค้าเลย
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	■ OK เลยครับ ■ ดี ■ ทำงานมืออาชีพมากค่ะ ■ ส่งเป็นรายเดือนที่มีชื่อขายอัตโนมัติ ■ บางครั้งไม่ได้รับเอกสารการแจ้งชำระทางอีเมล และหัก ณ ที่จ่ายทางไปรษณีย์ ■ ใบหักภาษี ณ ที่จ่ายอยากให้มีการจัดส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์มาทางอีเมลเลยหลังจากการแจ้งโอนเพื่อป้องกันการตกหล่นของเอกสารได้ ■ E-mail ที่แจ้งโอนเงิน ควรมีข้อแจ้งกำหนดวันส่งใบหักภาษี ณ ที่จ่าย 1% ให้ทราบด้วย ■ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย น่าจะเป็น แบบ E-Tax ■ หากส่งมาเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์จะสะดวก ■ ให้ทางบริษัทสามารถเข้าไป download จากหน้าเว็บของมหาวิทยาลัยได้เลย ไม่ต้องส่งเป็นทางจดหมายค่ะ

4.บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญาเงิน, หนังสือทั่วไป ฯ)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	- การเงินมีหน้าที่ รับเอกสาร ตรวจสอบเอกสาร และส่งออกเอกสาร เพียงเท่านั้น ไม่ได้แสดงให้เห็น service mind ไต ะ - เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
นักศึกษา	-
บุคลากรภายใน	- กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการได้ดียิ่งขึ้น - การ Tracking เอกสารเมื่อรับเข้าสำนักงานคลังทำได้แบบรวดเร็วดี - ช่วงปลายงบประมาณ เอกสารเบิกจ่ายตรวจสอบค่อนข้างล่าช้า ทำให้เงินออกล่าช้าตามไปด้วย - เนื่องจากไม่เชี่ยวชาญในการดำเนินการ น่าจะมีการสนับสนุนช่วยการสืบค้นข้อมูล และการค้นหาข้อมูล - ในอนาคตหากจะต้องนำระบบ informa เข้ามาช่วยใช้งานในระบบการส่งเบิกจ่าย เกิดความยากกับระบบการทำงานมากมาย ขอให้ช่วยพิจารณาการนำมาใช้ใหม่ด้วย - อยากให้ระบบตอบรับเลขรับคลังสามารถตรวจสอบสถานะของเอกสารได้เลย - เอกสารตกค้างบ่อย
บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	- OK อยู่แล้วครับ - ดี - เป็นระบบดีมาก - แบบปัจจุบันเรียบร้อยดี - ต้องการให้ส่งหนังสือหักภาษี ให้กับบริษัท ทันทีที่โอนเงินให้ - ติดต่อสื่อสารและทำเรื่องยาก และการดำเนินการค่อนข้างช้ามาก ต้องตามตลอดไม่มีระบบที่ชัดเจน - ควรให้สามารถส่งเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ การต้องส่งไปรษณีย์ทุกครั้งก็เก็บเงินทำให้ไม่สะดวกและมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมโดยไม่จำเป็น

ตอนที่ 4 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ

ตารางที่ 6 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ

ผู้รับบริการ	สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ
อาจารย์	- ระเบียบที่ควรหย่อนหยุ่นต่อการเบิกจ่าย เพื่องานที่เป็นพันธกิจขององค์กรเชิงสร้างสรรค์ (ที่ไม่เคยอยู่ในระเบียบมาก่อน) - ลดขั้นตอน และความยุ่งยากลง น่าจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานต้องทำงานในกระบวนการที่ดีขึ้นหรือนวัตกรรมใหม่ได้มากยิ่งขึ้น ที่น่าจะดีกว่าการติดก้ำกึ่งในการทำงานใหม่ๆ จากความยุ่งยากของกระบวนการทางการเงินการคลัง ไม่ได้จะติดก้ำกึ่งใจพอง.การคลังนะครับ/นะค่ะ แต่แค่ชวนคิดครับ/ค่ะ Love-Love - การทำงานและสร้างกฎ ระเบียบ ต่าง ๆ ขึ้นมามากมาย ควรประเมินว่าผู้กระทำความผิดเป็นคนกลุ่มใหญ่หรือไม่ เนื่องจากการกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อคนทำงานเป็นจำนวนมาก รวมทั้งควรให้เหตุผลของการกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ - จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจเหตุความจำเป็นของการสร้างระเบียบ ต่าง ๆ และปฏิบัติตามด้วยความเข้าใจ การบริหารการเงินแบบไม่มีความไว้วางใจกัน ก่อให้เกิดการตรวจสอบ การต้องลงนามโดยอาจารย์ผู้ใหญ่ในทุกเรื่อง การต้องยื่นเอกสารมากมายเกินความเหมาะสม ไม่ยืดหยุ่น และส่งผลกระทบต่อการทำงานหลัก เช่น งานสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการ เป็นต้น ควรเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน โดยหากระบบต้องดำเนินการเข้มข้นเช่นที่ผ่านมาจริง ๆ ฝ่ายการเงินของหน่วยงานหรือสำนักงานคลังต้องเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ไม่ควรปล่อยให้ตกเป็นภาระของอาจารย์ นักวิจัยฝ่ายเดียว โดยที่ผ่านมา ฝ่ายการเงินทำหน้าที่ รับ ตรวจสอบ ส่ง เท่านั้น ตัวอย่างเช่น การขอเบิกค่าตรวจภาษา manuscript ยังต้องทำบันทึกข้อความขออนุญาตต่ออาจารย์ผู้ใหญ่ ผอ.หน่วยงาน ฯลฯ ทั้งที่ขอบริการ ผู้ปฏิบัติงานก็เป็นหัวหน้า

	โครงการ และการตีพิมพ์ผลงานวิจัยมหาวิทยาลัยก็ส่งเสริม แต่ถ้าหากต้องดำเนินการจริง ๆ ฝ่ายการเงิน การคลังควรเข้ามาช่วย ไม่ใช่ให้ อ.ทำทุกอย่าง ทุกครั้ง ■ ควรมีมาตรฐานในการตรวจหลักฐานและแบบฟอร์มการเบิกจ่าย หลายครั้งที่ส่งไปแล้วต้องกลับมาแก้ไข ซึ่งประเด็นที่ต้องแก้ไขขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ที่ทำการตรวจสอบเอกสาร (ทั้งที่ส่งไปแบบคร่าวที่แล้วที่ไม่มีปัญหาอะไร) และควรปรับปรุงแบบฟอร์มให้เข้ากับสถานการณ์เช่น การประชุม/สัมมนา online ที่มีค่าลงทะเบียน ควรมีแบบฟอร์มใหม่ หรือเพิ่มรายการในแบบฟอร์มเดิมให้ครอบคลุม ■ จำเป็นต้องเพิ่ม Service mind ในการทำงาน, มาตรฐาน/หลักเกณฑ์การดำเนินงานต้องที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน, การลดขั้นตอนและจำนวนเอกสารที่ใช้ในการเบิกจ่ายหรือเรื่องอื่น ๆ, กำหนด Flow และ SLA ในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน, การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้เพื่อรองรับ Digital transformation อย่างเต็มรูปแบบ รวมทั้งรองรับสภาวะการณ์ฉุกเฉินเช่น สถานการณ์โควิด (ไม่ใช่ระบบ informa)
นักศึกษา	■ ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ชัดเจนว่าสำนักงานคลังอยู่ตึกไหนขึ้นอย่างไรก็จะดีมากครับ แล้วก็เก้าอี้ที่นั่งรอไม่ค่อยดีแล้วเปลี่ยนก็ดีขึ้นครับ ■ อยากให้แก้ไขเรื่องการเบิกจ่ายค่ะ ไม่เคยตรงเวลาตามที่บอกในอีเมลเลย
บุคลากรภายใน	■ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก และรวดเร็ว ■ หลักเกณฑ์การเบิกจ่าย มีการชี้แจงเอกสารประกอบ ผู้อนุมัติ ที่ชัดเจนและถูกต้อง เป็นหลักเกณฑ์เดียวกันและต้องเข้าใจตรงกันทุกหน่วยงาน/ทุกคน เนื่องจาก บางครั้งโครงการประเภทเดียวกัน แต่โครงการ1 เบิกจ่ายได้ แต่โครงการ2 เบิกจ่ายไม่ได้ ซึ่งทำเอกสารเหมือนกัน แต่โดนตีกลับมาให้ทำเอกสารอื่นเพิ่มเติม หรือ ให้ผู้บริหารระดับสูงขึ้นเพื่ออนุมัติเพิ่มเติม ต้องแก้ไขและดำเนินการเพิ่มเติม ทำให้การเบิกจ่ายล่าช้า และต้องติดต่อ ทำให้เกิดข้อขัดแย้งกัน ■ ปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ด้านการเงินให้ทันสมัยเนื่องจาก ราคาที่กำหนด ปัจจุบันแทบไม่สามารถหาของ สินค้า บริการต่าง ๆ ในราคานั้นได้ ■ การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด หรือ เกณฑ์ใด ๆ ควรเพิ่มสะดวก และซัพพอร์ตหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย เช่น การไม่ให้ถ่ายบัตรประชาชน แต่ไม่มีเครื่องอ่านบัตรให้ หรือ หลักการทำงานที่ชัดเจนให้กับหน่วยงาน จึงทำให้หน่วยงานต้องดำเนินการแบบเดิม เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา ■ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำเรื่องเบิกจ่าย อยากให้กระชับและเร็วกว่านี้ ให้ทั้งกระบวนการตั้งแต่ส่งเอกสารไปจนอนุมัติและโอนเงินคืนจบภายใน 1 เดือน (ณ ปัจจุบันใช้เวลาอย่างต่ำ 2 เดือนกว่าจะได้เงินคืน มองว่านานเกินไป) ■ ถ้าเป็นไปได้อยากให้ลองทำระบบให้เป็น paperless จะได้หรือไม่ เพราะตอนนี้การจะเบิกแต่ละครั้งต้องสิ้นเปลืองกระดาษเป็นจำนวนมาก ■ การทำเรื่องเบิกจ่ายที่ทางอาจารย์/นักวิจัยได้ส่งเอกสารภายใน 1 เดือนหลังเกิดการใช้จ่ายแล้ว แต่พอส่งเอกสารไปแล้วมีการล่าช้าในขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้กว่ากองคลังจะดำเนินการได้เลย 1 เดือนแล้ว จุดนี้มองว่าเป็นความรับผิดชอบของกระบวนการเบิกจ่ายและกองคลัง ไม่ใช่ฝั่งอาจารย์/นักวิจัย ไม่ควรต้องส่งเรื่องมาให้ทางอาจารย์/นักวิจัยทำบันทึกข้อความขอเบิกจ่ายล่าช้าอีก ■ การสืบค้นข้อมูลเพื่อหาให้สามารถหาข้อมูลก่อนเข้าติดต่อ น่าจะมีการขยายให้สามารถสืบค้นได้กว้างมากขึ้น เพราะปัจจุบัน มักปรากฏ ข้อความ "ไม่พบข้อมูล" 2 น่าจะมีระบบการติดตามทั้งกระบวนการได้ตั้งแต่เริ่มส่งเอกสาร ■ ควรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเรียกเอกสารประกอบการเบิกในแต่ละเรื่อง ไม่ใช่ขึ้นกับเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในแต่ละครั้ง เช่น การเบิกในประเภทกิจกรรมเดียวกัน แต่ เจ้าหน้าที่บางคนเรียกเก็บเอกสารเพิ่มจากเดิมเป็นต้น ■ การส่งเรื่องกลับเพื่อแก้ไข/ เพิ่มเอกสาร เจ้าหน้าที่คลังควรแจ้งมาให้ครบในคราวเดียวกัน มิใช่แจ้งหลายๆ ครั้ง ซึ่งเสียเวลาในการส่งเรื่องกลับไปมา ■ อยากให้มีฝั่งบุคลากรบอกว่าทำหน้าที่อะไรบ้าง เวลาติดต่องานจะได้ติดต่อถูก ในเว็บไซต์มีบอกแค่ตำแหน่งและกองทุน ■ ใน1กองทุน ทำโครงการคล้ายกันแต่คนละช่วง เอกสารประกอบเคยแนบแบบนี้แล้วผ่าน พอทำโครงการแบบเดิมอีกรอบกลับขอเอกสารแนบเพิ่ม อยากให้แต่ละกองทุนแจ้งมาเลยว่าต้องการเอกสารประกอบอะไรบ้างทำเป็นคู่มือมาก็ได้ ■ Service mind

	■ การเบิกจ่ายต่าง ๆ อยากให้สำนักงานคลังมีเอกสารชี้แจงบุคลากรชัดเจน เป็นขั้นตอน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน เนื่องจากปัจจุบันยังพบว่าการเรียกเก็บเอกสารประกอบการส่งเบิกแต่ละหน่วยงานทำไม่เหมือนกัน และบุคลากรไม่ทราบแน่ชัดว่า มจร. ต้องการเอกสารใดแน่เพื่อประกอบการเบิกจ่าย ■ การปฏิบัติงานในด้านการเงินมีขั้นตอน และกระบวนการตรวจสอบที่รอบคอบ ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญ ระยะเวลาเพื่อความถูกต้องและโปร่งใส อาจทำให้การดำเนินการล่าช้าไปบ้าง หรือมีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ร่วมกันไปทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและบุคลากร ซึ่งได้รับการบริการเป็นอย่างดีเสมอมา เป็นกำลังใจให้ค่ะ ■ ควร update เบอร์โทรเจ้าหน้าที่ ให้เป็นปัจจุบันทาง website ■ ควรมีข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญในเว็บไซต์ให้ครบถ้วนและหาง่าย ■ ความรวดเร็ว ขั้นตอน เอกสาร มากเกินไป ■ ในช่วงสถานการณ์โควิด หรือเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ อยากให้ชี้แจงขั้นตอนการส่งเบิกเอกสารต่าง ๆ ให้กับบุคลากรโดยทั่วไปทราบด้วย ■ เพิ่มจุดบริการ และหรือเพิ่มปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มเป็นPlatformใหม่ๆ ลดขั้นตอนการติดต่อส่วนบุคคล ■ มีเจ้าหน้าที่บริการน้อย ■ ระยะเวลาการเบิกจ่ายใบเสร็จ ควรให้มีความรวดเร็วกว่านี้ ■ เรื่องการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และการโอนเงินไปยังธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ควรดำเนินการได้ในทุกวันที่ทำการ ■ ควรจัดซักซ้อมความเข้าใจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ มาแชร์ให้บุคลากรที่ทำเรื่องเบิกจ่ายเงินรับทราบ เพื่อจะได้ถือปฏิบัติไปแนวทางเดียวกัน ■ ให้กำลังใจค่า ^^ ขอให้พัฒนาการทำงานต่อไปนะคะ ■ ให้มีประชาสัมพันธ์เรื่องราวหรือขั้นตอนการทำงานหรือขั้นตอนการบริการที่ทุกคนเข้าถึงได้ ■ อยากให้แจ้งยอดค่าไฟฟ้าไปยังหน่วยงานบ้าง มีแต่ยอดประมาณการ เกือบปีแล้วไม่เคยทราบยอดเลย ■ อยากให้ทุกกองทุนมีแนวทางการตรวจเรื่องเบิกจ่ายไปในแนวทางเดียวกัน
บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	■ OK อยู่แล้วครับ ■ ดิอยู่แล้วค่ะ ■ ไม่มีข้อปรับปรุงค่ะ แต่ขอให้คงความสะดวกรวดเร็วในงานบริการต่าง ๆ ไว้ค่ะ ■ การลงนามในสัญญาหรือใบสั่งซื้อ/ส่งจ้าง ควรจะใช้ลายเซ็นทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ค่ะ ■ ควรมีระเบียบชี้แนะแนวทางขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจนกว่านี้ การทำเบิกจ่ายที่นี้เป็นการทำเรื่องที่ใช้เวลาอย่างมาก และไม่มีวันที่ชัดเจนในการชำระต้องตามเรื่องตลอด ควรปรับปรุง ■ งบประมาณมีผลต่อการสั่งซื้อและชำระเงินของหน่วยงานต่อบริษัท ฯ ห้างร้าน ■ แจ้งเบอร์ติดต่อ ที่สามารถติดต่อได้ ■ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ ควรส่งสรุปรายการเสียภาษีให้เลย โดยไม่ต้องร้องขอ (ทั้งบุคคลภายนอกและภายใน) ■ ส่งใบหักภาษี ทาง E-mail ให้ หรือให้โหลดจากระบบ แทนการโทรสอบถามแล้วต้องเข้าไปรับด้วยตนเอง ■ เอกสารหัก ณ ที่จ่ายจัดส่งให้ล่าช้า