

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564**

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 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	35	12.00
นักศึกษา	50	17.20
บุคลากรภายใน	39	13.40
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	167	57.40
รวม	291	100.00

ตารางที่ 2 พื้นที่การศึกษา

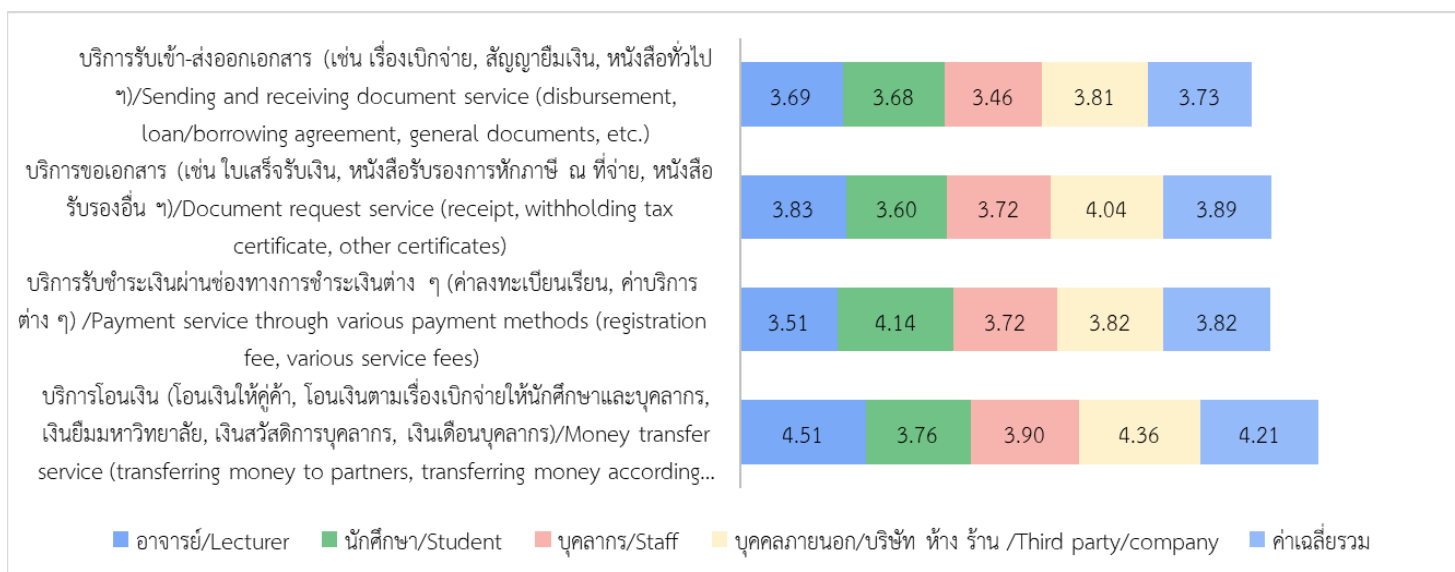
พื้นที่การศึกษา	จำนวน (คน)
มจร.บางมด	84
มจร.บางขุนเทียน	23
มจร.ราชบุรี	3
ศูนย์บริการทางการศึกษาในเมือง อาคารเคเอกซ์	4
ไม่ระบุ	10
รวม	124

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปีงบประมาณ 2564 จากผู้ใช้บริการแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83 อยู่ในระดับ “มาก” ตามตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีหัวข้อความพึงพอใจหลักดังนี้

■ ความพึงพอใจภาพรวมของงานบริการสำนักงานคลังมีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือบริการโอนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.21 และบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือบริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.73 โดยมีข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของแต่ละงานบริการจากผู้ตอบแบบสำรวจ ตามตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของงานบริการ โดยสรุปประเด็นหลักดังนี้

- ระยะเวลาการเบิกจ่ายที่รวดเร็วขึ้น เป็นไปตามที่กำหนด
- การแจ้งผลการโอนเงินที่รวดเร็ว และข้อมูลครบถ้วน
- การตรวจสอบสถานะการเบิกจ่ายเงินที่สะดวก
- การตรวจสอบเอกสาร หลักฐานการเบิกจ่ายที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ฟรีค่าธรรมเนียมการโอนเงิน
- ระบบการติดตามเอกสาร หลักฐานรับเข้า-ส่งออกเพื่อให้สามารถตรวจสอบ ติดตามสถานะของเอกสารได้เพื่อป้องกันการตกหล่นของเอกสาร
- การพิมพ์เอกสารจากระบบได้ด้วยตนเอง
- ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ในช่วงสถานการณ์โควิด 19
- บริการรับฝากเช็คเข้าบัญชีเมื่อหน่วยงานมีการนำส่งเงินด้วยเช็ค



■ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.32 โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่และความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็วเหมาะสม

ด้านสิ่งแวดล้อมสังคม	ความชัดเจนและความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ (Website, e-mail, Facebook)/Clarity and worthiness of information in various channels (Website, e-mail, Facebook)	4.31	3.76	3.95	4.16	4.08
	การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ/Use of information systems in service and operation	4.40	4.18	3.82	4.22	4.18
	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ/The suitability of the office	4.89	4.68	4.54	4.71	4.70
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่/Honesty and fairness in performing duties	4.66	4.34	4.26	4.41	4.41
	ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ/Expertise and knowledge to clarify, provide advice and service	4.43	4.12	4.03	4.30	4.25
	ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ/Politeness and service willingness	4.63	4.06	4.10	4.38	4.32
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่างๆ/Appropriateness of documents/evidence used in various services	4.46	4.08	3.85	4.23	4.18
	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้/The service steps are convenient, clear, systematic, transparent and verifiable	4.60	4.02	4.05	4.26	4.23
	ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม/The service is fast and appropriate	4.37	3.62	3.79	4.10	4.01
■ อาจารย์/Lecturer ■ นักศึกษา/Student ■ บุคลากร/Staff ■ บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน /Third party/company ■ ค่าเฉลี่ยรวม						

ตารางที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบแผนและผลปีงบประมาณ 2563-2564

ปีงบประมาณ	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลัง (ร้อยละ)	
	แผน	ผล
2563	80.00	80.20
2564	80.00	83.00

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 (โอนเงินให้ลูกค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร)	4.51	มากที่สุด	3.76	มาก	3.90	มาก	4.36	มาก	4.21	มาก
2.บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ)	3.51	มาก	4.14	มาก	3.72	มาก	3.82	มาก	3.82	มาก
3.บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ๆ)	3.83	มาก	3.60	มาก	3.72	มาก	4.04	มาก	3.89	มาก
4.บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญายืมเงิน, หนังสือทั่วไป ๆ)	3.69	มาก	3.68	มาก	3.46	ปานกลาง	3.81	มาก	3.73	มาก
รวม	3.89	มาก	3.80	มาก	3.70	มาก	4.01	มาก	3.91	มาก
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	4.37	มาก	3.62	มาก	3.79	มาก	4.10	มาก	4.01	มาก
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้	4.60	มากที่สุด	4.02	มาก	4.05	มาก	4.26	มาก	4.23	มาก
3.ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่าง ๆ	4.46	มาก	4.08	มาก	3.85	มาก	4.23	มาก	4.18	มาก
รวม	4.48	มาก	3.91	มาก	3.90	มาก	4.20	มาก	4.14	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
1.ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.63	มากที่สุด	4.06	มาก	4.10	มาก	4.38	มาก	4.32	มาก
2.ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ	4.43	มาก	4.12	มาก	4.03	มาก	4.30	มาก	4.25	มาก
3.ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	4.66	มากที่สุด	4.34	มาก	4.26	มาก	4.41	มาก	4.41	มาก
รวม	4.57	มากที่สุด	4.17	มาก	4.13	มาก	4.36	มาก	4.32	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.89	มากที่สุด	4.68	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด
2.การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ	4.40	มาก	4.18	มาก	3.82	มาก	4.22	มาก	4.18	มาก
3.ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ (Website, e-mail, Facebook)	4.31	มาก	3.76	มาก	3.95	มาก	4.16	มาก	4.08	มาก
รวม	4.53	มากที่สุด	4.21	มาก	4.10	มาก	4.36	มาก	4.32	มาก
ภาพรวม	4.37	มาก	4.02	มาก	3.96	มาก	4.23	มาก	4.15	มาก

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของงานบริการ

1.บริการโอนเงิน (โอนเงินให้คู่ค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	- มีการแจ้งล่วงหน้าถึงวันที่เงินจะเข้าอย่างชัดเจน + แจ้งเมื่อเงินเข้าอย่างทันท่วงที (ที่ได้รับตีเลยไปมาก) - อยากให้ระบบเอกสารและการจ่ายเงินเร็วกว่านี้ - มีความล่าช้ามากครับ
นักศึกษา	- แจ้งวันเวลาหรือโอนเงิน ให้เป็นเวลาชัดเจนและแน่นอน - จัดอบรมวิธีให้นักศึกษาที่เกี่ยวข้อง หรือมีใบโบชัวร์ขั้นตอนวิธีการให้นักศึกษาอ่าน - การเงินทำระบบซ้ำมาก การเบิกจ่ายต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถนำเงินมาใช้ได้ตามโครงการ ต้องมีการสำรองจ่ายไปก่อนตลอด - บางครั้งจะไม่ได้อีเมล - สถานการณ์ covid ทำเรื่องการโอนเงินช้ากว่าปกติมากค่ะ - ลดค่าธรรมเนียมการโอน - ควรจัดการดำเนินการให้รวดเร็วกว่านี้ และการโอนเงินไม่ควรหักค่าโอนเงิน จากยอดเงินที่โอนมา - ในอีเมลยืนยันการโอนเงิน อยากให้เพิ่มรายละเอียดว่าเงินที่ได้รับนั้นมาจากโครงการอะไร - เบิกเงินช้ามากครับ - Your service is good for us. - The current channel of money transfer is efficient and satisfactory. - Sometimes there was a delay of salary for long time, it would be very nice if this can be solved. - The reimbursement need take a long time. Student don't have enough money to survive if always delay
บุคลากรภายใน	- ดีแล้วค่ะ - ดีแล้วนะ - ดีค่ะ เข้าตรงดี - อยากให้แจ้งวันที่และเวลาที่เงินโอนจะเข้าบัญชี เพื่อจะได้แจ้งคู่ค้า/นักศึกษา ที่มาสอบถาม หรือมีกำหนดระยะเวลาว่าเงินเข้าภายในกี่วันหลังจากที่เจ้าหน้าที่ส่งเอกสารให้สำนักงานคลัง - ส่วนตัวคิดว่าดีอยู่แล้ว แต่มีบ้างเป็นบางกองทุนที่ล่าช้าซึ่งคาดว่าปริมาณการโอนค่อนข้างจะมาก - ควรโอนได้ทุกวัน อย่างช้าไม่ควรเกิน 3 วันทำการ หรือต้องรอโอนทุกวันศุกร์ - ติดตามสถานการณ์ดำเนินงานยาก - ไม่ควรให้รอโอนทุก ๆ วันศุกร์ บางครั้งส่งใบเบิกหลังวันจันทร์หรือวันอังคาร ต้องไปรับเงินโอนเข้าศุกร์ถัดไปเลย ทำให้เกิดความไม่สะดวกและผู้เบิกต้องคอยชี้แจงกับผู้รับเงินกรณีต้องรอโอนเงินอาทิตย์ถัดไป - less complicated procedure, less hard copy (more digital), punctuality
บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	- บริการรวดเร็ว และ แจ้งผลการชำระเร็ว และจัดส่งเอกสารเร็ว ค่ะ - ดีครับ - เงินออกเร็ว ข้อมูลครบ ดีอยู่แล้ว - ที่ทำอยู่ดีอยู่แล้วค่ะ - มีความพึงพอใจ ยังไม่มีอะไรต้องแก้ไข - รักษาคูณภาพงานให้ดีตลอดไป - อยากได้ความชัดเจน ในการติดตามหรือสอบถามว่าเราจะไปติดตามได้ที่หน่วยงานใด - ช่วงสถานการณ์โควิด 19 การบริการล่าช้าครับ

	▪ กรุณาแจ้งทุกครั้งเมื่อมีการโอนเงิน ▪ เอกสารการจ่ายเงินที่ควรส่งให้ครบทุกครั้งที่ยื่นเงินค้ำ นี้บางครั้งก็ส่งให้ บางครั้งก็ไม่ส่งให้ ไม่มีมาตรฐาน ▪ การประสานงานเวลาทำโอนจ่าย อยากให้แจ้ง Mail เพื่อให้ทราบ จะได้ทำการ ออกเอกสารเพื่อไปรับใบภาษี ณ ที่จ่ายได้ ▪ ควรมีการแจ้งวันเวลาที่จะมีการโอนเงินให้ทราบ ▪ ควรมีการกำหนดวันและรอบในการจ่ายเงินใบวางบิลที่ชัดเจน เช่น ภายใน 30/60 วัน นับจากวันที่ใบวางบิล หรือวันรับเอกสาร เป็นต้น และมีการสื่อสารล่วงหน้ากรณีเอกสารไม่ครบถ้วนหรือกำหนดวันจ่ายเงิน
--	--

2.บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	-
นักศึกษา	▪ ดีครับมีหลากหลายวิธีในการชำระเงิน
บุคลากรภายใน	▪ ดีแล้วค่ะ ▪ อยากให้มีบริการรับฝากเช็คไปเข้าบัญชีด้วย ▪ การนำส่งใบเสร็จที่คลังไม่ควรค้างไว้ที่คลัง น่าจะหาวิธีการเซ็นรับหรือตรวจสอบให้เลย แล้วส่งมอบเล่มกลับ ณ เวลานั้นเลย จะได้ไม่ต้องมาติดต่อรับหลายรอบ อีกอย่างใบเสร็จต้องออกให้ลูกค้าทุกวัน
บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	▪ สะดวก ▪ ดีมาก

3.บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ๆ)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	-
นักศึกษา	-
บุคลากรภายใน	▪ ดีแล้วค่ะ ▪ ดี ▪ ควรมีช่องทางการขอเอกสาร เช่น หนังสือรับรองการหักภาษีสำหรับบุคลากรที่ไม่สามารถใช้ระบบ My Portal ได้ ▪ อยากให้กระบวนการง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ▪ the procedure should be digitalized so it can be accessed from anywhere.
บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	▪ ได้รับเอกสารจัดส่งทาง ปณ. ทุกครั้งไม่มีตกหล่น ▪ ดี ▪ ถ้าหากมีหัก ณ ที่จ่ายควรจัดส่งให้ภายในเดือนที่โอนเงินหรือ ไม่ควรเกิน 15 วัน ถัดจากเดือนโอนเงินค่ะ ▪ ควรมีการจัดส่งเอกสารทางรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นข้อมูลกรณีเอกสารตัวจริงหายระหว่างการจัดส่งไปรษณีย์ ทั้งนี้ เอกสารตัวจริงหาย และไม่สามารถติดต่อประสานงานเพื่อขอเอกสารจากเจ้าหน้าที่ได้ ▪ ควรจัดส่งเอกสารให้ครบตั้งแต่แรก เพราะเมื่อเอกสารที่ส่งให้ผู้รับเงินไม่ครบ ก็ต้องมารอกหนังสือขอเอกสารใหม่ เสียเวลา มากๆ หรือถ้าทำเอกสารกระดาษยาก ควรเปลี่ยนระบบมาเป็น electronic แทน ▪ ควรให้พรินท์ได้จากระบบ หรือส่งจดหมายให้ลูกค้าได้เลย ไม่ต้องให้เข้าไปรับค่ะ ▪ ส่งเอกสารค่อนข้างช้าค่ะ ▪ การติดต่อเป็นไปด้วยความยากลำบาก ▪ อยากให้ทำการติดตามว่าได้เอกสารครบถ้วนหรือไม่ เพื่อการติดตามขอหัก ณ ที่จ่ายในลำดับถัดไป

4.บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญาเงิน, หนังสือทั่วไป ฯ)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	-
นักศึกษา	-
บุคลากรภายใน	- เรื่องเบิกจ่าย อีเมลแจ้งเลขรับคลังได้ไม่ค่อยครบ ต้องโทรสอบถามเพิ่ม - ควรมีระบบการติดตามเอกสารที่ดีกว่านี้เนื่องจากมีเอกสารตกหล่นสูญหายหลายครั้ง
บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	- ดี - ให้เป็นแบบนี้ตลอดไปค่ะ - ถ้าเป็นไปได้เอกสาร(ต้นฉบับ)ต่างๆ ควรแสกนแล้วส่งทางอีเมลได้ค่ะ - ถ้าสามารถส่ง sms แจ้งเตือนสถานะการรับ-ส่งเอกสารได้ ทางโทรศัพท์มือถือก็จะขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ตอนที่ 4 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ

ตารางที่ 6 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ

ผู้รับบริการ	สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ
อาจารย์	การเบิกจ่ายมีความล่าช้า. ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนได้. และความล่าช้าขึ้นกับสองส่วน น่าจะมีการทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันระหว่างหน่วยงาน และสำนักงานคลัง
นักศึกษา	- ดำเนินการทางด้านการเบิกจ่ายให้เร็วกว่านี้อีกนิดค่ะ - มีแค่ เรื่องการโอนเงินครับ ไม่ต้องหักเงินได้มัยครับ - The services rendered are sufficient. - The modified system of reimbursement should be faster than last time.
บุคลากรภายใน	- โดยส่วนตัวการบริการของสำนักงานคลังทุกคนให้บริการเป็นอย่างดีมาก คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันตลอด - ยิ้มแย้มแจ่มใส โอนไว ปรึกษาดี - ควรมีแนวทางในการตรวจสอบเอกสารเรื่องเบิกไปในทางเดียวกัน ไม่เช่นนั้นคนทำเอกสารเบิกจะสับสนในการทำเรื่องเบิก - การขอเอกสารทางออนไลน์ที่ครอบคลุมสำหรับบุคลากรทุกคนและระบบการติดตามเอกสาร - อยากให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังมีแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปแนวทางเดียวกันทั้งหมด เช่น ระบบเงินยืมออนไลน์ เมื่อต้องมีการแก้ไขเอกสารเงินยืม กองหนึ่งให้แก้ไขเอกสารแล้วส่งตัวจริงไป แต่อีกกองให้สร้างเอกสารใหม่ เป็นต้น - การทำเอกสารเบิกเงินโครงการที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้รับเงิน มีความซับซ้อนและมีระเบียบที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น เพดานค่าอาหารที่ไม่สมจริง ค่าตอบแทนบางอย่างที่ให้ไม่ได้ เพราะไม่ตรงตามเงื่อนไขของมหาวิทยาลัย วันที่ที่ระบุในเอกสาร การขออนุมัติรายจ่ายยิบย่อย ฯลฯ ซึ่งในการทำโครงการมีรายละเอียดแตกต่างกันไป ทำให้ผู้จัดทำโครงการใช้เวลาเยอะมากในการจัดเตรียมเอกสาร ทำให้เวลาที่ควรทุ่มเทให้กับสาระสำคัญของโครงการพร่องลงไปด้วย รู้สึกว่าเปลืองพลังงานสมอง ใช้เวลาเยอะมาก และไม่ได้ส่งผลต่อการบริหารโครงการ เพราะการเคลียร์เอกสารควรเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมากกว่าที่รู้กฎระเบียบของ มจร.
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	- ถือว่ารวดเร็วกว่ามหาวิทยาลัยอื่นมาก การติดต่อประสานงานง่าย การแจ้งอีเมลเรื่องการโอนเงินคชตรงต่อเวลา โดยรวมแล้วถือว่าดีมาก ๆ ค่ะ - ดีอยู่แล้วค่ะ - ความต่อเนื่องของการประสานงานในเรื่องเดียวกันทุกคนในแผนกที่เกี่ยวข้องควรจะให้คำตอบผู้ที่สอบถามทางหน่วยงานได้ค่ะ - การจัดส่งเอกสารกลับไปยังสง คลัง อยากให้มีจุดรับเอกสารสำหรับขนส่งเอกสาร เพราะบางครั้งไม่สามารถติดต่อผู้รับได้ - ให้ติดต่อได้ง่ายขึ้น อาจมีไลน์ ส่วนกลางก็ได้ในการประสานงาน - อยากให้การติดต่อเป็นไปได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น - ระบบการจัดส่งเอกสารการจ่ายเงิน ควรจะมีระบบที่ดีกว่านี้ อยากให้ปรับปรุงเรื่องนี้มากๆ ค่ะ - ขอให้แจ้งล่วงหน้าเรื่องการโอนจ่าย หรือแจ้งขั้นตอนการเบิกจ่ายเป็นระยะ - การให้รายละเอียดชัดเจนมากขึ้น มีการ follow up การเขียนอีเมลล์แจ้งขั้นตอน หรือเมื่อมีความคืบหน้า - ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการให้ลูกค้า