



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป กองคลัง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๓๐๑๘

ที่ อว ๐๖๐๔.๓/๕๐๒๔

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๒ (เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔)

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน ผ่าน ผู้อำนวยการกองคลัง

ด้วย กองคลัง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งการให้บริการด้านการรับ - เบิกจ่าย เงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ ด้านการจัดหาพัสดุ ด้านการตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อแสดงฐานะการเงินของมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องมีการพัฒนาการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ สม่าเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

งานบริหารทั่วไป จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี จำนวน ๓ แบบดังนี้

๑. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS)

๒. แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓. แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (สำหรับบุคคลภายนอก)

บัดนี้ งานบริหารทั่วไป กองคลัง ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบที่ ๒ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายภัทรพล เชื้อชาติกล้า)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
และฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) รอบที่ 2 (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564**

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสะท้อนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 43 คน โดยมีผลวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 43)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	28
หญิง	31	72
คณะ/สำนัก/หน่วยงาน		
คณะ/หน่วยงาน	22	51
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	21	49
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	3	7
อาจารย์	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	38	88
บุคลากรสายวิชาการ	2	5
อื่น ๆ	-	-
เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่		
เคย	43	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 และสังกัดคณะ/หน่วยงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.0

ตารางที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจในระบบ (UBUFMIS)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
1.ด้านคุณภาพและความสามารถของระบบ							
1.1 ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	10 (23.0)	23 (54.0)	8 (19.0)	1 (3.0)	-	3.90	มาก
1.2 ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ	8 (19.0)	26 (61.0)	7 (16.0)	1 (3.0)	-	3.88	มาก
1.3 ประสิทธิภาพในการประมวลผล แม่นยำ และถูกต้องสมบูรณ์	9 (21.0)	27 (63.0)	6 (14.0)	1 (3.0)	-	4.02	มาก
1.4 ระบบมีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	12 (28.0)	21 (49.0)	8 (19.0)	1 (3.0)	-	3.95	มาก
1.5 ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลในระบบ	9 (21.0)	24 (56.0)	7 (16.0)	1 (3.0)	-	3.81	มาก
1.6 สารสนเทศสามารถนำมาใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพได้	10 (23.0)	24 (56.0)	7 (16.0)	1 (3.0)	-	3.93	มาก
2.ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ							
2.1 สารสนเทศในระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	6 (14.0)	24 (56.0)	11 (26.0)	1 (3.0)	-	3.74	มาก
2.2 ระบบมีการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย	13 (30.0)	20 (47.0)	9 (21.0)	1 (3.0)	-	4.04	มาก
2.3 การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล มีความสะดวก ต่อการสืบค้น	9 (21.0)	21 (49.0)	11 (26.0)	1 (3.0)	-	3.81	มาก
3.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ/แก้ไขปัญหา							
3.1 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในการให้คำปรึกษาการใช้ระบบ	9 (21.0)	24 (56.0)	6 (14.0)	3 (7.0)	-	3.83	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	11 (26.0)	20 (47.0)	9 (21.0)	2 (5.0)	1 (3.0)	3.88	มาก
3.3 มีคู่มือและคำแนะนำในการใช้บริการอย่างชัดเจน	6 (14.0)	24 (56.0)	11 (26.0)	1 (3.0)	-	3.74	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
3.4 ระยะเวลาการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	5 (12.0)	23 (53.0)	12 (28.0)	3 (7.0)	-	3.69	มาก
3.5 ให้คำแนะนำและบริการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว	11 (26.0)	20 (47.0)	9 (21.0)	3 (7.0)	-	3.90	มาก
3.6 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ	12 (28.0)	20 (47.0)	8 (19.0)	2 (5.0)	-	3.90	มาก
3.7 ความชำนาญในการดูแลระบบ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	10 (23.0)	23 (53.0)	7 (16.0)	2 (22.0)	-	3.88	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม						3.86	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86

การวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ของระบบคือ ระบบมีการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ส่วน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ที่หัวข้อระยะเวลาการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
รอบที่ 2 (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)**

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลังและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นบุคลากรผู้ให้บริการของกองคลัง มีผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 43)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	28
หญิง	31	72
คณะ/สำนัก/หน่วยงาน		
คณะ/หน่วยงาน	22	51
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	21	49
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	3	7
อาจารย์	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	38	88
บุคลากรสายวิชาการ	2	5
อื่น ๆ	-	-
เคยใช้บริหารกองคลังหรือไม่		
เคย	43	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 และสังกัดอยู่คณะ/หน่วยงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.0 ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการของ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแยกตามส่วนงานที่เคยเข้าใช้บริการ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 งาน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนงานของ กองคลัง ที่ผู้ตอบแบบประเมินเข้าใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	32	74
2.งานการเงินรับ	29	67
3.งานพัสดุ	26	60
4.หน่วยตรวจจ่าย	19	44
5.งานการเงินจ่าย	31	72
6.งานบัญชี	23	53

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการส่วนงาน งานบริหารทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาคือ งานการเงินจ่าย คิดเป็นร้อยละ 72 และส่วนงานที่มีผู้ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยตรวจจ่าย คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือ งานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 53

ตารางที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1		
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจน มีความคล่องตัว สามารถตรวจสอบได้	9 (21.0)	22 (51.0)	10 (23.0)	1 (3.0)	1 (3.0)	3.86	มาก
1.2 ท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมทรองจ่ายราชการ/สวัสดิการ)	17 (40.0)	20 (47.0)	5 (12.0)	1 (3.0)	-	4.23	มาก
1.3 การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับแล้วรวดเร็ว	7 (16.0)	24 (56.0)	7 (16.0)	1 (3.0)	4 (9.0)		มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.4 ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของ กองคลังและระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่าง ชัดเจน	8 (19.0)	24 (56.0)	9 (21.0)	1 (3.0)	1 (3.0)	3.86	มาก
1.5 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมสามารถติดต่อ ประสานทางโทรศัพท์, E-Mail และ Facebook	7 (16.0)	28 (65.0)	5 (12.0)	2 (5.0)	1 (3.0)	3.88	มาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	12 (28.0)	22 (51.0)	6 (14.0)	3 (7.0)	-	4.00	มาก
2.2 ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ	13 (30.0)	21 (49.0)	7 (16.0)	2 (5.0)	-	4.04	มาก
2.3 ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	9 (21.0)	25 (58.0)	8 (19.0)	1 (3.0)	-	3.97	มาก
2.4 รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็ม ใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	13 (30.0)	22 (51.0)	6 (14.0)	2 (5.0)	-	4.06	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการ ชี้แจงให้คำปรึกษา	12 (28.0)	21 (49.0)	8 (19.0)	2 (5.0)	-	4.00	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 มีที่พักเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	8 (19.0)	21 (49.0)	12 (28.0)	2 (5.0)	-	3.81	มาก
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	11 (26.0)	19 (44.0)	12 (28.0)	1 (3.0)	-	3.93	มาก
3.3 ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	9 (21.0)	19 (44.0)	10 (23.0)	5 (12.0)	-	3.74	มาก
3.4 ข้อมูลในเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	9 (21.0)	20 (47.0)	11 (26.0)	4 (9.0)	-	3.86	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
3.5 จุดให้บริการคำตอบและช่วยเหลือผู้รับบริการ	7 (16.0)	22 (51.0)	9 (21.0)	5 (12.0)	-	3.72	มาก
4.ประโยชน์ที่ท่านได้รับการบริการจากกองคลัง							
4.1 ท่านได้รับการตรงต่อความต้องการ	10 (23.0)	24 (56.0)	6 (14.0)	3 (7.0)	-	3.95	มาก
4.2 ท่านได้รับข้อมูลถูกต้อง	9 (21.0)	26 (60.0)	6 (14.0)	2 (5.0)	-	3.83	มาก
4.3 ท่านได้รับการในเวลาที่เหมาะสม	9 (21.0)	23 (53.0)	8 (19.0)	3 (7.0)	-	3.88	มาก
4.4 คุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	8 (19.0)	26 (60.0)	6 (14.0)	3 (7.0)	-	3.90	มาก
4.5 คุณภาพของข้อมูลในการให้บริการ	9 (21.0)	26 (60.0)	5 (12.0)	3 (7.0)	-	3.95	มาก
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							
5.1 ท่านได้รับการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	8 (19.0)	26 (60.0)	5 (12.0)	4 (9.0)	-	3.88	มาก
5.2 คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	12 (28.0)	21 (49.0)	8 (19.0)	2 (5.0)	-	4.00	มาก
5.3 โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	8 (19.0)	26 (60.0)	6 (14.0)	2 (5.0)	1 (3.0)	3.88	มาก
5.4 ผู้บริการมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	8 (19.0)	29 (67.0)	4 (9.0)	2 (5.0)	-	4.00	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มี บุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจบริการ เอา ใจใส่พยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้	12 (28.0)	22 (51.0)	7 (16.0)	2 (5.0)	-	4.02	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม						3.91	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 2 (รอบเดือนเมษายน 2564 – กันยายน 2564) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 2 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.91

การวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในการบริการของกองคลัง เรื่องท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมตรงจ่ายราชการ/สวัสดิการ) ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมา คือ รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับแล้วรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมา คือ จุดให้บริการคำตอบและช่วยเหลือผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 ตามลำดับ ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้เพื่อปรับปรุงการให้บริการดังนี้

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- 1.บริการได้รวดเร็วและทันสมัย ,บุคลากรมีความชำนาญงาน ,บริการที่ดี ,มีจิตบริการที่ดี
- 2.ควรมีการรับงานแทนกัน กรณีไม่ทราบควรเก็บข้อมูลส่งต่อและให้โทรติดต่อกลับผู้ใช้บริการ
- 3.การแจ้งเตือนการโอนเงินทางE-Mail ไม่มีการแจ้งเตือน
- 4.ควรแยกเป็นแต่ละงาน ในการตอบแบบประเมิน เช่น งานการเงินรับ งานการเงินจ่าย งานพัสดุ งานบริหารทั่วไป งานบัญชี หน่วยตรวจจ่าย

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับบุคคลภายนอก)
รอบที่ 2 (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบที่ 2 (บุคคลภายนอก) เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลังและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นบุคลากรผู้ใช้บริการของกองคลัง มีผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 32)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	11	34
หญิง	21	66
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	26	81
บริษัท/ห้างร้าน	6	19
เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่		
เคย	32	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.0

ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการของ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแยกตามส่วนงานที่เคยเข้าใช้บริการ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 งาน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนงานของ กองคลัง ที่ผู้ตอบแบบประเมิน(บุคคลภายนอก)เข้าใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	4	12.5
2.งานการเงินรับ	25	78.1
3.งานพัสดุ	6	18.8
4.หน่วยตรวจจ่าย	4	12.5
5.งานการเงินจ่าย	12	37.5
6.งานบัญชี	-	-

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการส่วนงาน งานการเงินรับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.1 รองลงมาคือ งานการเงินจ่าย คิดเป็นร้อยละ 37.5 และส่วนงานที่มีผู้ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยตรวจจ่ายและ งานบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วน งานบัญชี ไม่มีผู้ให้บริการ

ตารางที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง (บุคคลภายนอก)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจนมีความคล่องตัวสามารถตรวจสอบได้	8 (25.0)	20 (62.5)	4 (12.5)	-	-	4.12	มาก
1.2 ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลังและระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน	9 (28.1)	22 (68.75)	1 (3.15)	-	-	4.25	มาก
1.3 มีช่องทางในการให้บริการที่เหมาะสม สามารถติดต่อประสานงานได้	10 (31.25)	21 (65.61)	1 (3.15)	-	-	4.28	มาก
2.เจ้าหน้าที่							
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	10 (31.25)	21 (65.61)	1 (3.15)	-	-	4.28	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ	10 (31.25)	20 (62.5)	2 (6.25)	-	-	4.25	มาก
2.3 ให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	12 (37.50)	18 (56.25)	2 (6.25)	-	-	4.25	มาก
2.4 รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	9 (28.1)	22 (68.75)	1 (3.15)	-	-	4.25	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษา	10 (31.25)	21 (65.61)	1 (3.15)	-	-	4.28	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 มีที่พักเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	15 (46.9)	17 (53.1)	-	-	-	4.46	มาก
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	14 (43.75)	18 (56.25)	-	-	-	4.43	มาก
3.3 ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	14 (43.75)	18 (56.25)	-	-	-	4.43	มาก
3.4 มีช่องทางการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ คู่มือ แนวปฏิบัติ เป็นต้น	13 (40.63)	19 (59.37)	-	-	-	4.40	มาก
3.5 จุดให้บริการคำตอบและช่วยเหลือผู้มารับบริการ	15 (46.90)	17 (53.10)	-	-	-	4.46	มาก
4.คุณภาพการให้บริการ							
4.1 ท่านได้รับบริการตรงต่อความต้องการ	12 (37.50)	20 (62.50)	-	-	-	4.37	มาก
4.2 ท่านได้รับข้อมูลถูกต้อง	13 (40.63)	19 (59.37)	-	-	-	4.40	มาก
4.3 ท่านได้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม	14 (43.75)	18 (56.25)	-	-	-	4.43	มาก
4.4 คุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	12 (37.50)	20 (62.50)	-	-	-	4.37	มาก
4.5 คุณภาพของข้อมูลในการให้บริการ	12 (37.50)	20 (62.50)	-	-	-	4.37	มาก
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							
5.1 ท่านได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	7 (21.85)	24 (75.0)	1 (3.15)	-	-	4.18	มาก
5.2 คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	7 (21.85)	25 (78.15)	-	-	-	4.21	มาก
5.3 โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	8 (25.0)	23 (71.85)	1 (3.15)	-	-	4.21	มาก
5.4 ผู้บริการมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	7 (21.85)	25 (78.15)	-	-	-	4.21	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มี บุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้ หน่วยงาน	6 (18.75)	25 (78.15)	1 (3.15)	-	-	4.15	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม						4.30	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (บุคคลภายนอก) ครั้งที่ 2 (รอบเดือนเมษายน 2564 – กันยายน 2564) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 2 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30

การวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในการบริการของกองคลัง เรื่อง มีที่พักเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อและ จุดบริการคำตอบและช่วยเหลือผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ประเด็น คือ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ,ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและ ทำได้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจนมีความคล่องตัวสามารถตรวจสอบได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรี อันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 ตามลำดับ