



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป กองคลัง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๓๐๑๘

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๓/๑๘๓๐

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบที่ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒)

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน ผ่าน ผู้อำนวยการกองคลัง

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

งานบริหารทั่วไป จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี

บัดนี้ งานบริหารทั่วไป กองคลัง ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ภัทรพล

(นายภัทรพล เชื้อชาติกล้า)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

๑) เรียน อธิการบดี

เพื่อ รวบรวม รายงาน
ผลสรุปประเมินความพึงพอใจ
ขอผู้รับบริการ ต่อคณะผู้บริหาร
กองคลัง

ขอแจ้ง และขอรับแจ้งข้อมูล
กรณีข้อร้องเรียน หรือ ปัญหา
อันเนื่องมาจากการให้บริการ

ธีรชนนท์ แกะมา
(นายธีรชนนท์ แกะมา)
รักษาการแทนผู้อำนวยการกองคลัง

๓๓๖

๓๓๖

(นายณกต พัฒนสิงห์)
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน
บรรณธิการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
รอบที่ 1 (ตุลาคม 2561 – กุมภาพันธ์ 2562)**

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 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 = 66)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	36.4 %
หญิง	42	63.6 %
คณะ/สำนัก/หน่วยงาน		
คณะ/หน่วยงาน	23	34.8 %
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	43	65.2 %
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	2	3 %
อาจารย์	3	4.5 %
บุคลากรสายสนับสนุน	57	87.9 %
บุคลากรสายวิชาการ	1	0.1 %
อื่น ๆ	3	4.5 %
เคยใช้บริการของกองคลัง		
เคย	66	100 %
ไม่เคย		

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.6 และสังกัดหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.2 ส่วนสังกัดคณะ/สำนัก คิดเป็นร้อยละ 34.8 สถานภาพส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.9 รองลงมาเป็น อาจารย์และ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.5 ในส่วนผู้ที่เคยใช้บริการของกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจน มีความคล่องตัว สามารถตรวจสอบได้	14 21.21	39 59.09	13 19.69	0 0	0 0	4.01	มาก
2. ท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมทรอจจ่ายราชการ/สวัสดิการ)	15 22.72	41 39.39	8 12.12	1 1.51	1 1.51	4.03	มาก
3. การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับแล้วรวดเร็ว	12 18.18	26 45.45	23 34.84	2 3.03	3 4.54	3.63	มาก
4. ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลัง และระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน	12 18.18	30 45.45	20 30.3	4 6.06	0 0	3.75	มาก
5. มีช่องทางในการให้บริการที่เหมาะสม สามารถติดต่อประสานทางโทรศัพท์, E-Mail และ Facebook ได้	11 16.66	36 54.54	15 22.72	2 3.03	2 3.03	3.78	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
6. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	9 13.63	34 51.51	21 31.81	0 0	2 3.03	3.72	มาก
7. ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ	10 15.15	34 56.06	17 25.75	1 1.51	1 1.51	3.81	มาก
8. ให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	10 15.15	37 56.06	16 24.24	0 0	3 43.54	3.77	มาก
9. รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	10 15.15	42 63.63	11 16.66	0 0	3 4.54	3.84	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีที่พัก เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	15 22.72	27 40.9	23 34.84	0 0	1 1.51	3.83	มาก
11. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	15 22.72	30 45.45	19 28.78	0 0	2 3.03	3.84	มาก
12. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	14 21.21	27 40.90	23 34.84	0 0	2 3.03	3.77	มาก
ความเห็นที่มีต่อเว็บไซต์กองคลัง							
13. ข้อมูลในเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	11 16.66	31 46.96	23 34.84	1 1.51	0 0	3.78	มาก
ประโยชน์ที่ท่านได้รับการบริการจากกองคลัง							
14. ท่านได้รับการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	9 13.63	37 56.06	18 27.27	2 3.03	0 0	3.34	มาก
15. คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	9 13.63	34 51.51	21 31.81	2 3.03	0 0	3.75	มาก
16. โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	9 13.63	36 54.54	20 30.30	1 1.51	0 0	3.8	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวม						3.59	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 1 (รอบตุลาคม 2561 – กุมภาพันธ์ 2562) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59

การวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในบริการของกองคลังในการบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมตรงจ่ายราชการ/สวัสดิการ) มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมา คือ การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจน มีความคล่องตัว สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย 4.01 และ รับฟังปัญหา/ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็น ท่านได้รับการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 3.34 รองลงมา คือ การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับแล้วรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.63 โดยผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้เพื่อการปรับปรุง ดังนี้

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

1. การตรวจสอบเงินยืม ควรมีใบการตรวจสอบ หน่วยงานภายในกองคลัง เพื่อสอบถามความถูกต้อง ก่อนจัดส่งให้หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อมิให้เสียเวลาในการจัดทำบันทึกชี้แจง
2. เว็บไซต์บุคลากรของกองคลังควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน
3. มีความประทับใจของเจ้าหน้าที่ เคาเตอร์จุดจ่ายเช็ค บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ สุภาพ จิตบริการสูง อยากให้พนักงาน เจ้าหน้าที่กองคลังมีจิตบริการแบบนี้ทุกคน
4. 1.) ชัดเจนถูกต้อง และตรวจสอบได้ แต่มีบางเรื่องที่ทำเกิน
2.) มีบางท่านไม่ได้รับ E-Mail การได้รับเงินเข้าแจ้งเดือน
5. สะดวก รวดเร็ว ดีครับ พนักงานบุคลิกดี