



ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กองคลัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ในกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 2 ด้าน แบ่งเป็นด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีหัวข้อการประเมิน 5 หัวข้อ ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหัวข้อการประเมิน 4 หัวข้อ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกองคลัง ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 69 คน โดยแบ่งหัวข้อออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

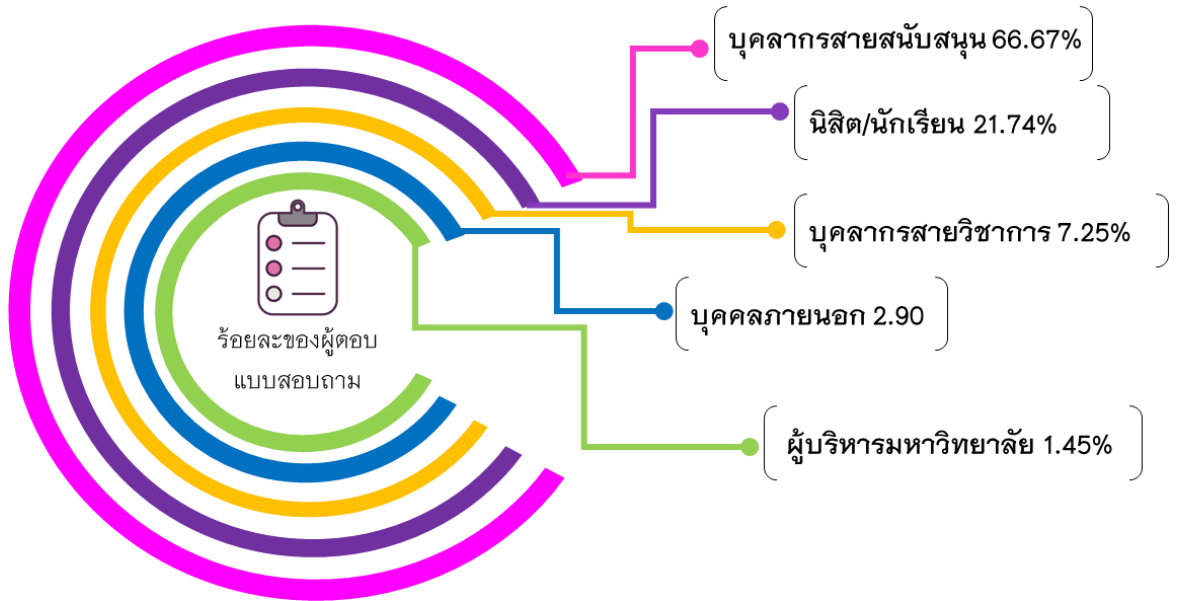
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	1	1.45
บุคลากรสายสนับสนุน	46	66.67
บุคลากรสายวิชาการ	5	7.25
นิสิต/นักเรียน	15	21.74
บุคคลภายนอก	2	2.90
รวม	69	100.00

แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ กองคลัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



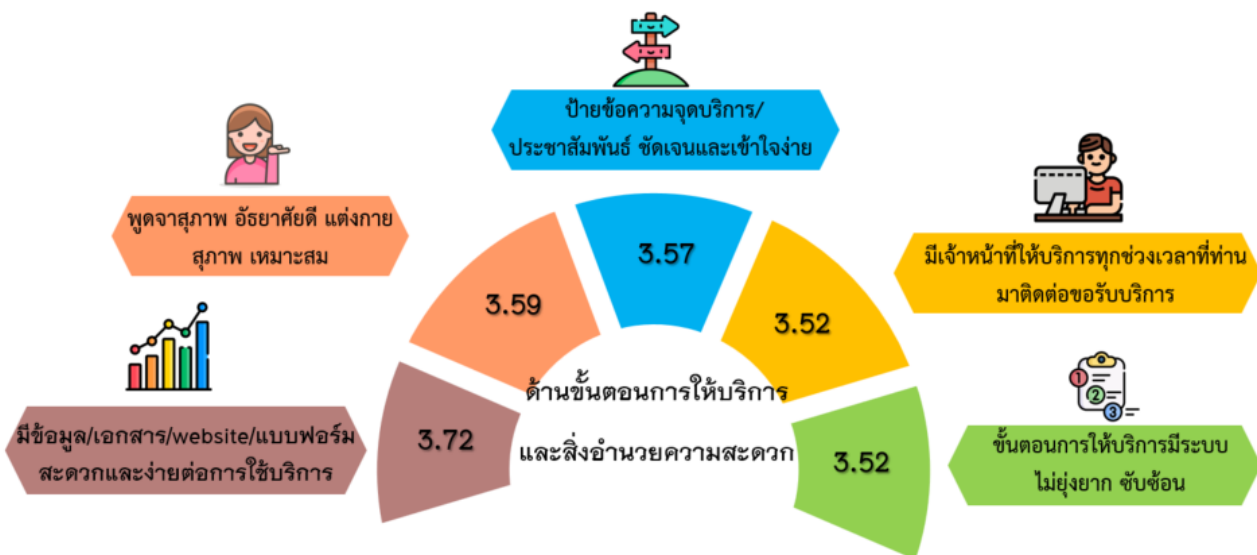
จากตารางและแผนภูมิ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุดเป็นบุคลากรสายสนับสนุนถึง 66.67 %
หรือเป็นจำนวน 44 คน

ตารางค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก ระดับ 4 หมายถึง ดี ระดับ 3 หมายถึง พอใช้ ระดับ 2 หมายถึง ปรับปรุง ระดับ 1 หมายถึง ควรปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	3.72
พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.59
ป้ายข้อความจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.57
มีเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ	3.52
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.52

แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก



จากตารางและแผนภูมิ ด้านขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้

ตารางค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก ระดับ 4 หมายถึง ดี ระดับ 3 หมายถึง พอใช้
ระดับ 2 หมายถึง ปรับปรุง ระดับ 1 หมายถึง ควรปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
มีจุดนั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.52
การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.45
รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	3.42
ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.39

แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



จากตารางและแผนภูมิ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใช้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการ

1. การคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาใช้เวลานาน
2. ควรมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีตัวอย่างเอกสารการเบิกเงินแนบกับแบบฟอร์มว่ามีเอกสารอะไรบ้าง และควรแจ้งแนวปฏิบัติใหม่ทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษร
3. ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
4. ควรมีจิตบริการ
5. เจ้าหน้าที่กองคลังทุกคน พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความเท่าเทียมกัน มีความเสมอต้นเสมอปลายดี
6. ให้คำแนะนำดีมาก พัฒนาการทำงานเบิกจ่ายให้เร็วขึ้น
7. ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ความเป็นกันเองและให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในด้านการเงินการคลังเป็นอย่างดี

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา

1. การเบิกเงินคืนค่าธรรมเนียมการศึกษา กองคลังจะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเบิกจ่ายเพื่อทบทวนการเบิกจ่ายให้ดียิ่งขึ้น
2. กองคลังได้มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเงินการคลัง (KM) และโครงการคลินิกกองคลังสัญจรเพื่อชักชวนความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติงานของกองคลัง
3. กองคลังจะนำข้อเสนอแนะเรื่องการให้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรและปลูกจิตสำนึกในด้านการให้บริการให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน