



**ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

กองคลัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ในกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยภารกิจหลัก (Main mission) มีดังนี้

**ด้านการให้บริการ** กองคลังเป็นหน่วยงานให้การสนับสนุนกิจการด้านการเงินการคลัง และกำหนดนโยบายการเงิน การบัญชี รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลและรายงานด้านการเงินของมหาวิทยาลัย โดยมีการให้บริการ ดังนี้

1. บริการด้านการรับเงินทุกประเภท เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา, รายได้ค่าเช่าสถานที่, รับคืนเงินยืมจากลูกหนี้เงินยืม, รับเงินประเภทรายการเบิกเกินส่งคืน, รับเงินโครงการวิจัยและบริการวิชาการ จากแหล่งทุนภายนอก, เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา และเงินบริจาค เป็นต้น
2. บริการด้านเบิกจ่ายเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายจากรัฐบาลและงบประมาณรายจ่ายของมหาวิทยาลัย
3. จัดทำรายงานทางการเงินของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามมาตรฐานและนโยบายการบัญชีภาครัฐ

**ด้านการบริหารจัดการ** มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรกองคลัง ให้มีความรู้ ความสามารถ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

**ด้านการเงินและงบประมาณ** มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้านการเงินและงบประมาณให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับการจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัย โดยให้เกิดความโปร่งใส และตรวจสอบได้

**ด้านการประกันคุณภาพ** มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการประกันคุณภาพ ภายในการทำงานด้านต่าง ๆ ของส่วนงานการคลังและพัสดุเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกองคลัง ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 64 คน โดยแบ่งหัวข้อออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อกองคลัง
- ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกองคลัง

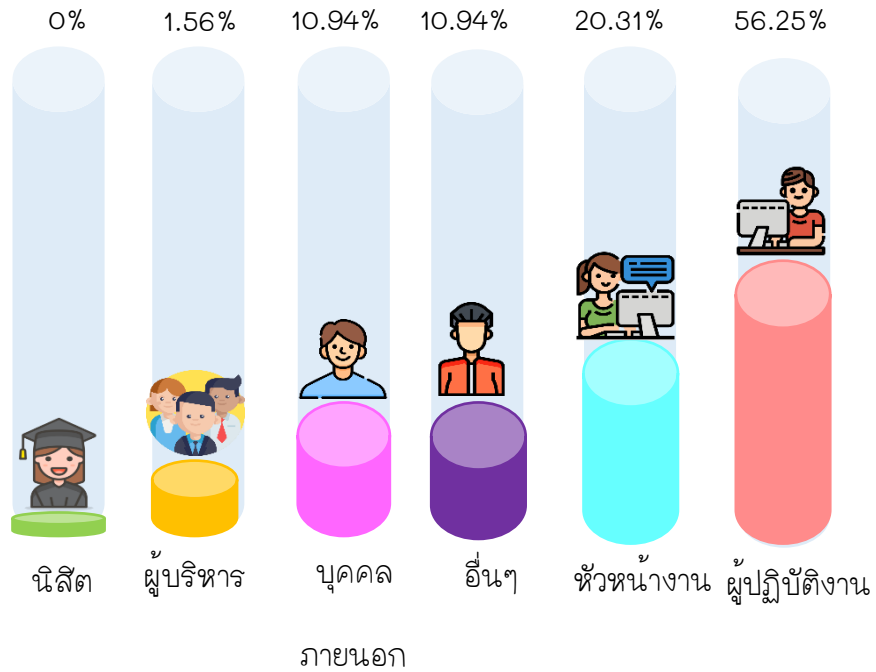
### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	1.56
หัวหน้างาน	13	20.31
ผู้ปฏิบัติงาน	36	56.25
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	7	10.94
นิสิต	0	0.00
อื่นๆ	7	10.94
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>100.00</b>

แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ กองคลัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



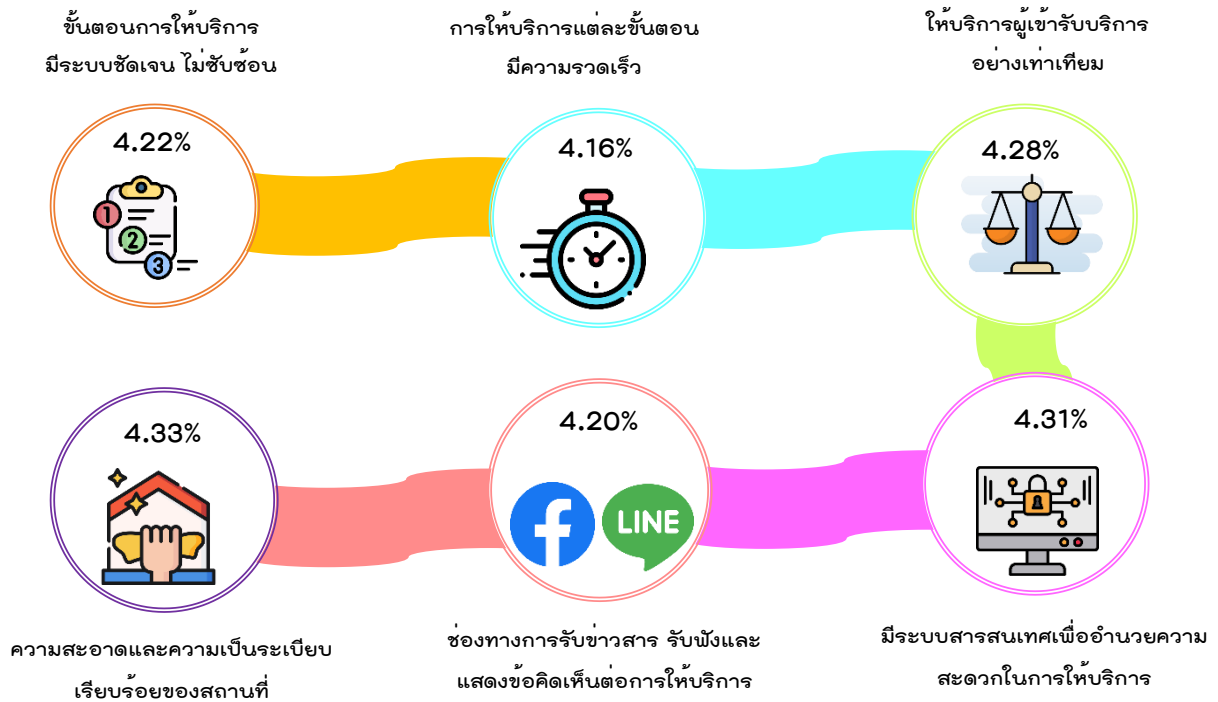
จากตารางและแผนภูมิ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุดเป็นผู้ปฏิบัติงาน ถึง 56.25%

### การประเมินความพึงพอใจต่อองค์กร

ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก                      ระดับ 4 หมายถึง ดี  
ระดับ 3 หมายถึง พอใช้                      ระดับ 2 หมายถึง น้อย  
ระดับ 1 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.22
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	4.16
ให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.28
มีระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.31
มีช่องทางการรับข่าวสาร รับฟังและแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ website Line Facebook	4.20
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.33

### แผนภูมิระดับการประเมินความพึงพอใจต่อองค์กร



จากตารางและแผนภูมิ การประเมินความพึงพอใจต่อองค์กรพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดี”

### การประเมินความพึงพอใจต่องานธุรการและพัฒนาระบบ

ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก

ระดับ 4 หมายถึง ดี

ระดับ 3 หมายถึง พอใช้

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.34
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.31
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.36
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อธิบายคดีดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.36
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.44

### แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่องานธุรการและพัฒนาระบบ



จากตารางและแผนภูมิต่องานธุรการและพัฒนาระบบพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดี”

### การประเมินความพึงพอใจต่องานการเงินรับ

ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก

ระดับ 4 หมายถึง ดี

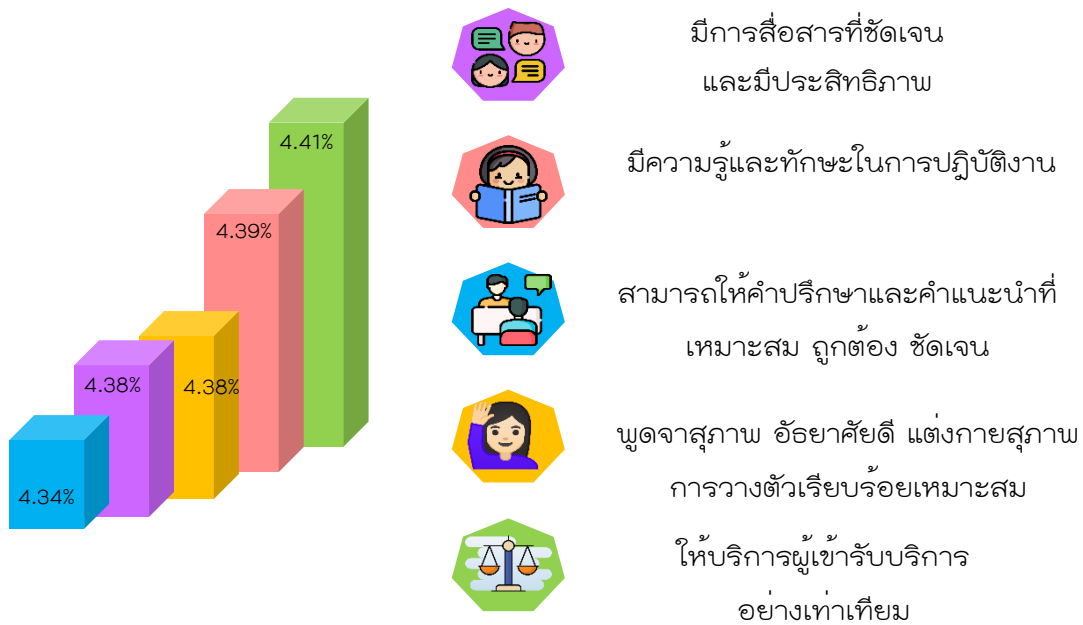
ระดับ 3 หมายถึง พอใช้

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.39
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.38
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.34
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.38
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.41

### แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่องานการเงินรับ



จากตารางและแผนภูมิต่องานการเงินรับพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดี”

### การประเมินความพึงพอใจต่องานบัญชีเจ้าหนี้

ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก

ระดับ 4 หมายถึง ดี

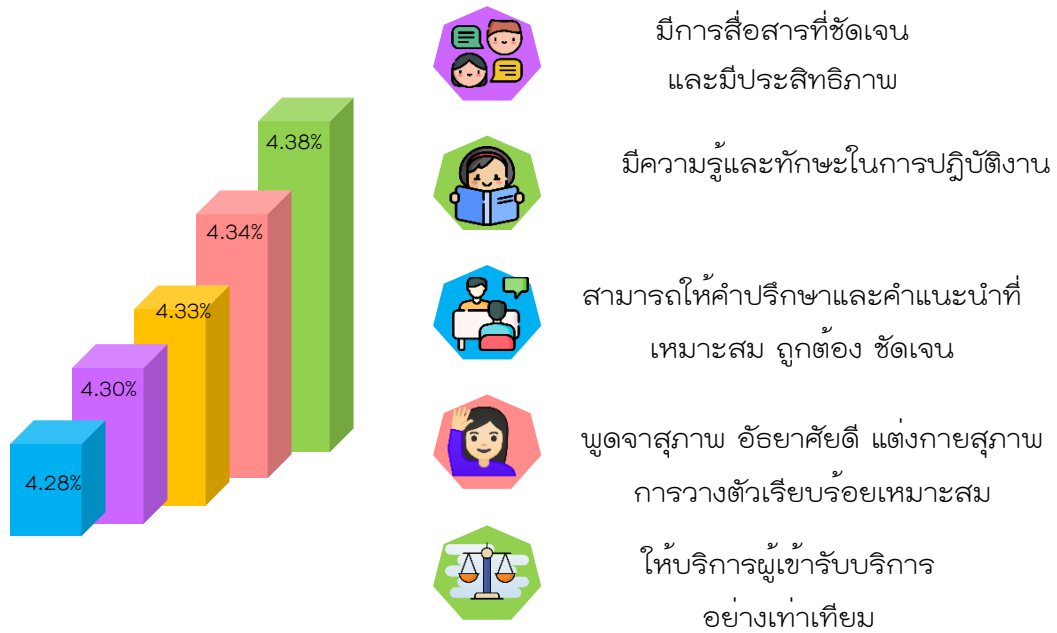
ระดับ 3 หมายถึง พอใช้

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.39
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.38
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.34
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.38
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.41

### แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่องานบัญชีเจ้าหนี้



จากตารางและแผนภูมิต่องานบัญชีเจ้าหนี้พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดี”

การประเมินความพึงพอใจต่อการเงินจ่าย

- ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก
- ระดับ 4 หมายถึง ดี
- ระดับ 3 หมายถึง พอใช้
- ระดับ 2 หมายถึง น้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.39
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.38
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.34
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.38
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.41

แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการเงินจ่าย



จากตารางและแผนภูมิต่อการเงินจ่ายพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดี”



### การประเมินความพึงพอใจต่องานบัญชี

ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก

ระดับ 4 หมายถึง ดี

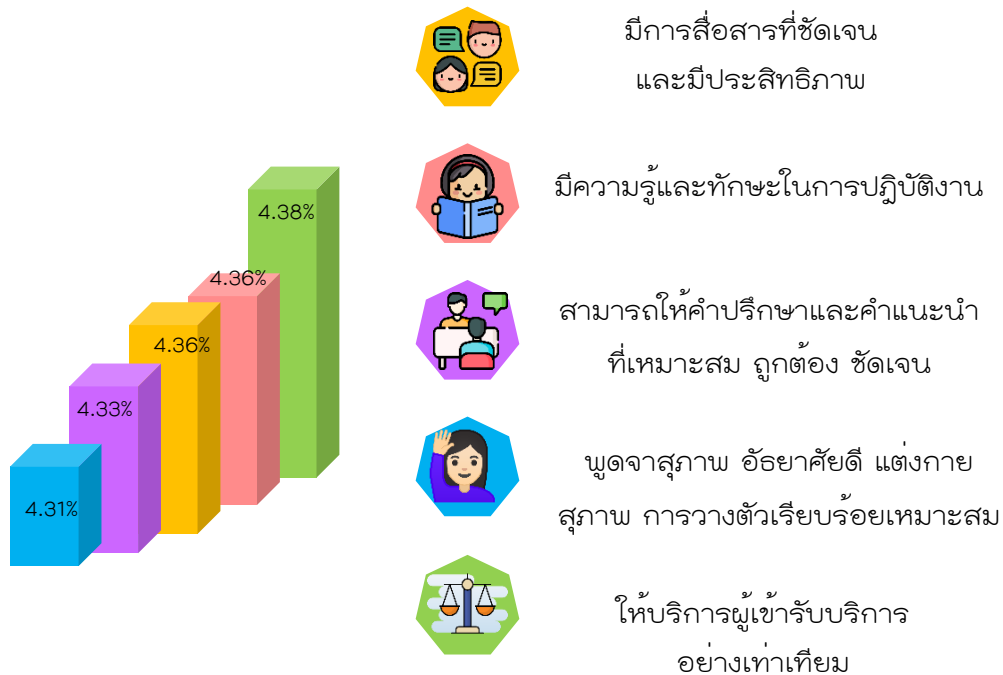
ระดับ 3 หมายถึง พอใช้

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.39
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.38
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.34
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อธิบายคดีดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.38
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.41

### แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่องานบัญชี



จากตารางและแผนภูมิต่องานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดี”

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการ

1. บริการดี
2. ขั้นตอนการตรวจเอกสารเบิกจ่าย (เคลียร์เงิน) เสนอแนะว่ากองคลังควรใช้มาตรฐานการตรวจเอกสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกเหนือจากการอ้างตามระเบียบ ประกาศที่ปฏิบัติชัดเจนอยู่แล้ว แต่การตรวจเอกสารอยากให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทิศทางเดียวกัน ไม่ใช่ขึ้นอยู่กับผู้ตรวจเอกสาร
3. ภาพรวมดี

### แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา

1. กองคลังได้มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเงินการคลัง (KM) และโครงการคลินิกกองคลัง สำคัญเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติงานของกองคลัง