



ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

กองคลัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ในกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 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

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลัง ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 114 คน โดยแบ่งหัวข้อออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อกองคลัง

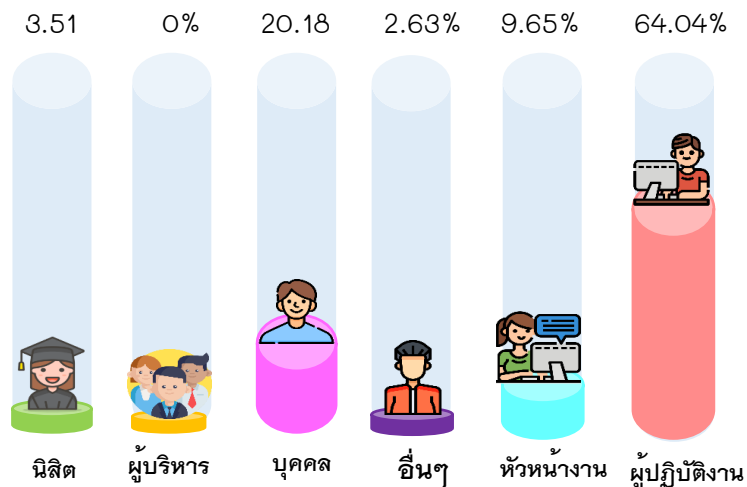
ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกองคลัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	0	0
หัวหน้างาน	11	9.65
ผู้ปฏิบัติงาน	73	64.04
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	23	20.18
นิสิต	4	3.51
อื่นๆ	3	2.63
รวม	114	100.00

แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



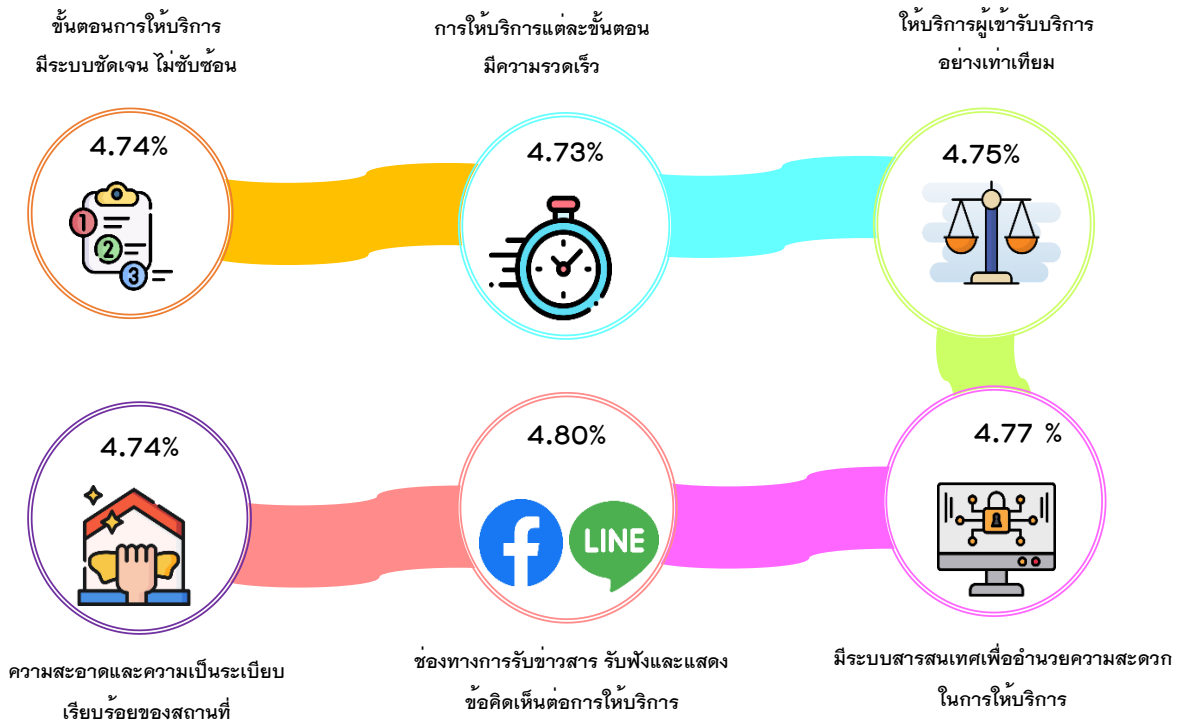
จากตารางและแผนภูมิ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุดเป็นผู้ปฏิบัติงาน ถึง 64.04%

การประเมินความพึงพอใจต่อกองคลัง จำนวน 114 คน

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ดี
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย
ระดับ 1.00-1.49 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.74
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	4.73
ให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.75
มีระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.74
มีช่องทางการรับข่าวสาร รับฟังและแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ website Line Facebook	4.80
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.77

แผนภูมิระดับการประเมินความพึงพอใจต่อกองคลัง



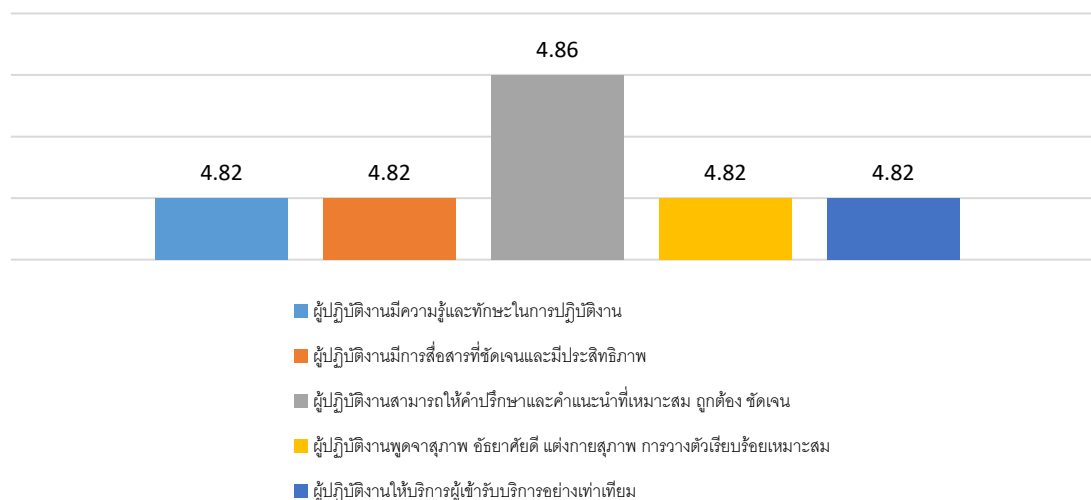
จากตารางและแผนภูมิ การประเมินความพึงพอใจต่อกองคลังพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดีมาก”

การประเมินความพึงพอใจต่องานธุรการและพัฒนาระบบ

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ดี
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พอใช้ ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย
ระดับ 1.00-1.49 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.82
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.82
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.86
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.82
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.82

แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่องานธุรการและพัฒนาระบบ



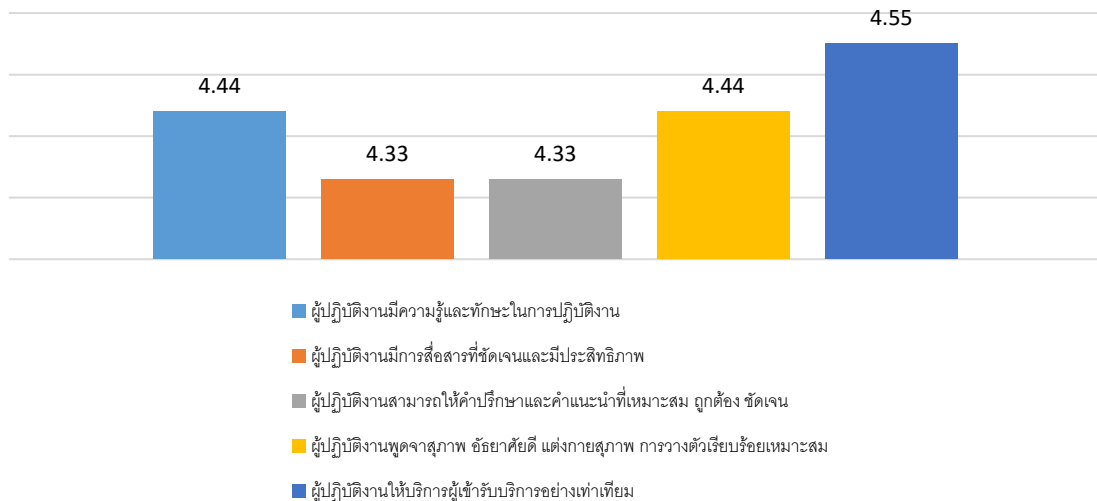
จากตารางและแผนภูมิต่องานธุรการและพัฒนาระบบพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดีมาก”

การประเมินความพึงพอใจต่องานการเงินรับ

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ดี
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พอใช้ ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย
ระดับ 1.00-1.49 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.44
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.33
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.33
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.44
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.55

แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่องานการเงินรับ



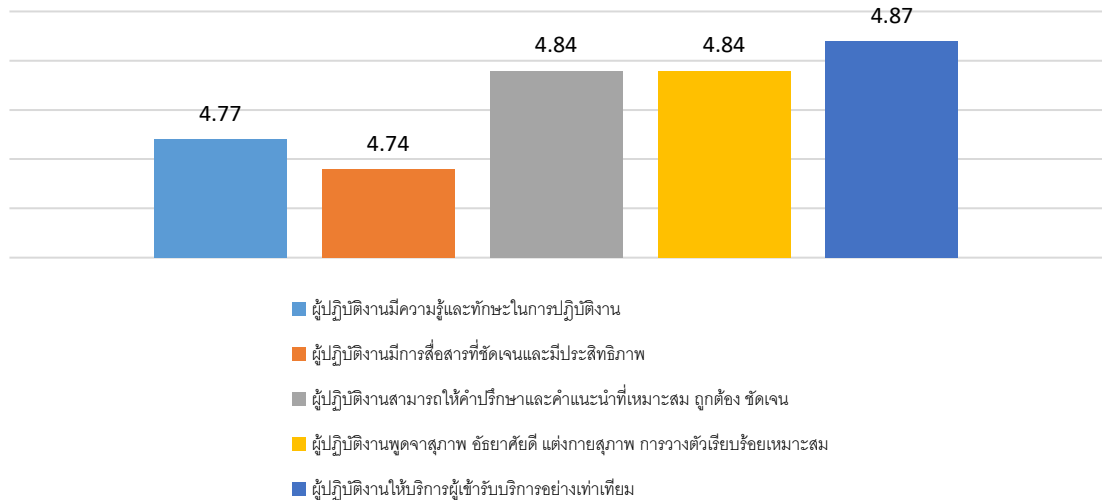
จากตารางและแผนภูมิต่องานการเงินรับพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดี”

การประเมินความพึงพอใจต่องานบัญชีเจ้าหน้าที่

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ดี
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย
ระดับ 1.00-1.49 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.77
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.74
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.84
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.84
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.87

แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่องานบัญชีเจ้าหน้าที่



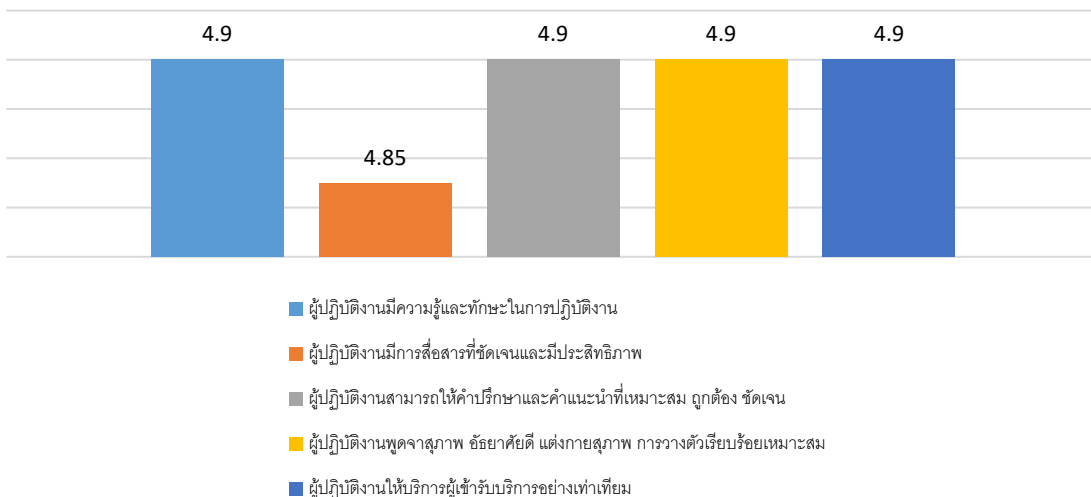
จากตารางและแผนภูมิต่องานบัญชีเจ้าหน้าที่พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดีมาก”

การประเมินความพึงพอใจต่องานการเงินจ่าย

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ดี
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พอใช้
ระดับ 1.00-1.49 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.90
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.85
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.90
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.90
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.90

แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่องานการเงินจ่าย



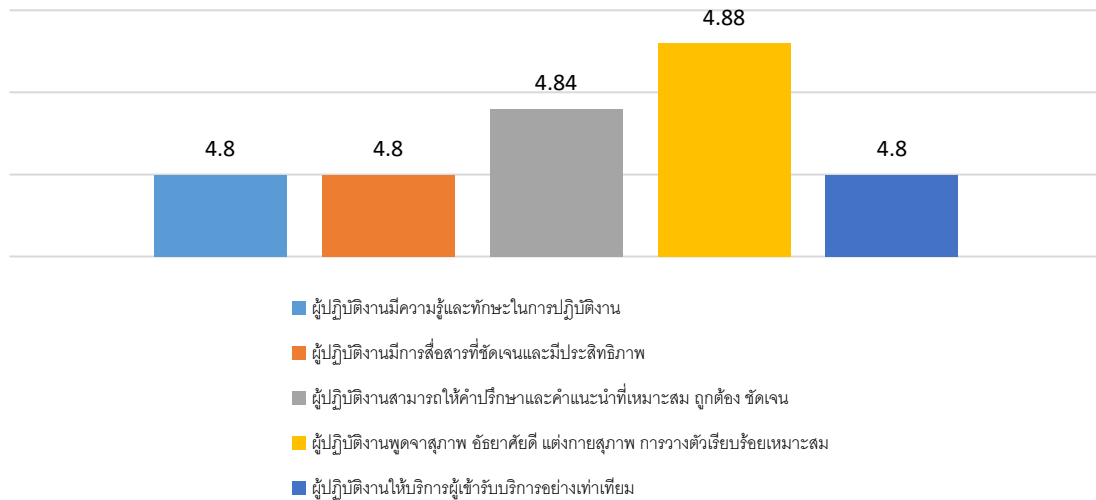
จากตารางและแผนภูมิต่องานการเงินจ่ายพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดีมาก”

การประเมินความพึงพอใจต่องานบัญชี

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ดี
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย
ระดับ 1.00-1.49 หมายถึง ปรับปรุง

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.80
ผู้ปฏิบัติงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.80
ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม ถูกต้อง ชัดเจน	4.84
ผู้ปฏิบัติงานพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.88
ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.80

แผนภูมิระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่องานบัญชี



จากตารางและแผนภูมิต่องานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดีมาก”

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการ

1. มีความรวดเร็วขึ้นมาก
2. บริการดีมาก
3. ให้บริการดีแล้ว และขอให้บริการดีแบบนี้ต่อไป
4. กองคลังให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา

1. กองคลังได้มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเงินการคลัง (KM) และโครงการคลินิกกองคลัง สำคัญเพื่อชักชวนความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติงานของกองคลัง