

**สรุปผลการประเมินการรับรู้ต่ออัตลักษณ์และพันธกิจของกองคลัง
และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี**

จากการส่งแบบประเมินการรับรู้ต่ออัตลักษณ์และพันธกิจของกองคลัง และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี จากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. หน่วยงานที่สังกัด สนอ. ร้อยละ 39.75 สังกัดคณะ/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์ ร้อยละ 60.25
2. กลุ่มงานที่ติดต่อใช้บริการกลุ่มงานการเงิน ร้อยละ 95.25 กลุ่มงานงบประมาณ ร้อยละ 77.25 กลุ่มงานบัญชี ร้อยละ 65.25
3. ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกลุ่มงานการเงินในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการรับเงิน ร้อยละ 39.50 ด้านการจ่ายเงิน ร้อยละ 42.75 ให้คำปรึกษาและบริการอื่น ๆ ร้อยละ 2.50
4. ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกลุ่มงานงบประมาณด้านต่าง ๆ ดังนี้ การให้คำปรึกษา ร้อยละ 36.25 การควบคุมงบประมาณ 27.75 การอนุมัติการเบิกจ่าย ร้อยละ 20 ส่วนการตรวจเอกสารก่อนอนุมัติจ่าย ร้อยละ 1.75
5. ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกลุ่มงานบัญชี ด้านการบันทึกบัญชี ร้อยละ 40.75 และด้านการให้คำปรึกษาร้อยละ 27.50 ส่วนการสืบค้นเอกสาร ร้อยละ 4.75
6. ความถี่ในการใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 35.25 ใช้บริการสัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง ร้อยละ 19.75 และใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ ร้อยละ 17 ส่วนด้านอื่นๆ ร้อยละ 28

ตอนที่ 2 ตารางแสดงการประเมินความพึงพอใจต่อการรับรู้ผลการดำเนินงานตามอัตลักษณ์ และพันธกิจของกองคลัง (ในภาพรวม)

พันธกิจของกองคลัง	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ
n=400			
พันธกิจของกองคลังในภาพรวม			
1. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดระบบการบริหารการเงินการคลังให้ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.00	0.65	มาก
2. บุคลากรปฏิบัติงานมุ่งเน้นการให้บริการอย่างทั่วถึง	3.86	0.81	มาก
3. ควบคุมการดำเนินการด้านการเงินการคลังอย่างรอบคอบ รัดกุม ทั้งรายรับและรายจ่าย	4.03	0.70	มาก
4. มีการตรวจสอบการดำเนินการด้านการเงินการคลังจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	4.05	0.66	มาก
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของกองคลัง	3.92	0.75	มาก
6. มีการปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.82	0.81	มาก

จากผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจในการรับรู้ผลการดำเนินงานตามอัตลักษณ์ และพันธกิจของ กองคลัง ด้านส่งเสริมและสนับสนุนการจัดระบบการบริหารการเงินการคลังให้ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ บุคลากรปฏิบัติงานมุ่งเน้นการให้บริการอย่างทั่วถึง ควบคุมการดำเนินการด้านการเงินการคลังอย่างรอบคอบ รัดกุม ทั้งรายรับและรายจ่าย มีการตรวจสอบการดำเนินการด้านการเงินการคลังจากหน่วยงาน ภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานตาม พันธกิจของกองคลัง มีการปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ตอนที่ 3 ตารางแสดงการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ (ในภาพรวม)

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	SD	n=400
			ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและสามารถอธิบาย ถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้	3.84	0.83	มาก
2. ความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มและมีอัธยาศัยไมตรีดี	3.72	0.93	มาก
3. ความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการ	3.72	0.89	มาก
4. ความถูกต้องเรียบร้อย และคุณภาพของงานที่ขอใช้บริการ	3.95	0.73	มาก
5. มีความโปร่งใสการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่เรียกรับเงิน/ของรางวัล	4.07	0.71	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
6. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.84	0.84	มาก
7. มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการไว้ชัดเจน	3.77	0.85	มาก
8. ให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	3.75	0.89	มาก
9. ช่วงเวลาในการให้บริการ (08.00-18.00 น)	4.04	0.73	มาก
10. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.97	0.75	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อรับบริการ เช่น ป้ายบอกที่ตั้ง ขอหน่วยงาน	3.84	0.74	มาก
12. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	3.81	0.79	มาก
13. เอกสารในการให้บริการ เช่น การให้บริการดาวโหลดแบบฟอร์มต่างๆ ที่ www.finance.oop.kmutnb.ac.th	3.86	0.72	มาก
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	3.89	0.76	มาก

จากตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยประเมินเรื่อง ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและสามารถ อธิบาย ถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้ ความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มและมีอัธยาศัยไมตรีดี ความรวดเร็ว ในการติดต่อและให้บริการ ความถูกต้องเรียบร้อย และคุณภาพของงานที่ขอใช้บริการ มีความโปร่งใส การปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่เรียกรับเงิน/ของรางวัลผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยประเมินในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการไว้ชัดเจน ให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ช่วงเวลาในการให้บริการ (08.00-18.00 น) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินในเรื่องความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อรับบริการ เช่น ป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น เอกสารในการให้บริการ เช่น การให้บริการดาวโหลดแบบฟอร์มต่างๆ ที่ www.finance.oop.kmutnb.ac.th ผลประเมินอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

เรื่อง	ความถี่
1. ควรปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการอนุมัติเบิกจ่ายให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	1
2. พนักงานน่ารักทุกคน ยินดีให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	1
3. คนให้บริการน่ารักแต่ขั้นตอนยุ่งยาก	1
4. ในการส่งเงินแต่ละวันอยากให้เจ้าหน้าที่รับเงินอยู่ประจำการทุกวันโดยเฉพาะ เวลา 15.00-16.00 น. เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ติดภารกิจไม่สามารถรับเงินได้ จึงต้องรอจนกว่าจะเสร็จภารกิจ	1
5. ควรลดขั้นตอนการให้บริการ	1
6. ควรให้สิทธิการออกรายงานจากระบบ 3 มิติได้	1
7. ในระบบ 3 มิติควรให้สิทธิขณะในการถอยใบสำคัญจ่ายข้ามเดือน	1
8. งานบัญชีควรให้คำปรึกษาในการหาทางออกร่วมกัน เชิงบวก	1
9. จ่ายเงินช้า	1
10.อยากให้กองคลังเสนอมหาวิทยาลัยเพิ่มการเบิกค่ารักษาพยาบาลจากปีละ 20,000.- เป็น 30,000.- บาท	1
11.ดีมาก	1
12.อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เวลาที่ใช้บริการ	1
13.ควรปรับปรุงระบบการให้บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำความใส่ใจ การให้บริการ	1
14.งบประมาณ (บางท่าน) ควรปรับปรุงค่าพูด	1
15.ดีที่สุุดคะ	1