



กองคลังและพัสดุ
DIVISION OF FINANCE
AND FACILITIES

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ต่อคุณภาพการให้บริการ

กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปีงบประมาณ พ.ศ.2565



กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการกองคลังและพัสดุ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ผู้รับผิดชอบ

งานบริหารงานทั่วไป กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการกองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 82 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ.2565 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ.2565

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ช่องทาง ได้แก่

1. กลุ่มงานภายในกองคลังและพัสดุ สืบหาความพึงพอใจในการให้บริการกองคลังและพัสดุ กับผู้รับบริการ โดยให้ผู้ใช้บริการประเมินผ่าน Google form ด้วยการแสกน QR CODE
2. มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ใช้บริการกองคลังและพัสดุ ประเมินผ่าน Google form ด้วยการแสกน QR CODE และลิงค์
3. ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มเฟสบุ๊กเครือข่าย และเว็บไซต์กองคลังและพัสดุ ให้ผู้ให้บริการกองคลังและพัสดุร่วมประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ผ่าน Google form ด้วยการแสกน QR CODE และลิงค์

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตรวจสอบให้น้ำหนักคะแนนเป็น 6 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน
ระดับไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	กำหนดให้	0	คะแนน

2. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการกองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์การหาค่าเฉลี่ย การแปลความหมาย

- 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	18.3
หญิง	67	81.7

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการกองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.7

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายสนับสนุน	65	79.3
นักเรียน/นิสิต	11	13.4
ประชาชนทั่วไป	2	2.4
บุคลากรสายวิชาการ	1	1.2
บุคลากรหน่วยงานภายนอก	3	3.7

จากตารางพบว่า สถานะของผู้ใช้บริการมากที่สุดเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และน้อยที่สุดเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 1.2

ช่องทางที่ท่านเข้าถึงบริการ ของกองคลังและพัสดุ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	63	76.8
โทรศัพท์/โทรสาร	51	62.2
จดหมาย/หนังสือราชการ	25	30.5
ผ่านเว็บไซต์กองคลังและพัสดุ	33	40.2
E-mail,Facebook,Line	36	43.9

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการกองคลังและพัสดุมีช่องทางเข้าถึงสินค้าหรือบริการของกองคลังและพัสดุมากที่สุด คือ ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 76.8 รองลงมา โทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ 62.2 และน้อยที่สุด คือ จดหมาย/หนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 30.5

งานที่ท่านติดต่อขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารทั่วไป (ธุรการ งานสารบรรณ งานบริหาร)	41	50
งานการเงินรับ (รับ-จ่ายเงิน ออกใบเสร็จรับเงิน)	45	54.9
งานการเงินจ่าย (เงินเดือน ยืมเงินทตรง ราชการ การส่งจ่ายเงิน เงินสวัสดิการ)	27	32.9
งานบริหารงบประมาณ (ตรวจสอบ เอกสารการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณ)	33	40.2
งานพัสดุ	23	28
งานบัญชี	22	26.8
งานบริหารรายได้และผลประโยชน์ (ค่าเช่าพื้นที่ จำหน่ายสินค้าOutlet)	8	9.8

จากตารางพบว่า งานที่ผู้ใช้บริการกองคลังและพัสดุติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด คือ งานการเงินรับ (รับ-จ่ายเงิน ออกใบเสร็จรับเงิน) คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา งานบริหารทั่วไป (ธุรการ งานสารบรรณ งานบริหาร) คิดเป็นร้อยละ 50 และน้อยที่สุด คือ งานบริหารรายได้และผลประโยชน์ (ค่าเช่าพื้นที่ จำหน่ายสินค้าOutlet) คิดเป็นร้อยละ 9.8

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการกองคลังและพัสดุ

ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการกองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 82 คน ดังนี้

การให้บริการ	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ		
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ	คะแนน	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจ	3.82	มาก	1.22	0.6	น้อยที่สุด
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.83	มาก	1.22	0.6	น้อยที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.85	มาก	1.22	0.6	น้อยที่สุด
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ	3.89	มาก	2.44	0.12	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	มาก		0.08	น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ระบบติดตามเรื่องที่ติดต่อ ไม่สามารถเช็คได้ด้วยตนเอง /ควรมีระบบแจ้งเตือน ถึงผู้ใช้บริการโดยตรง (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายวิชาการ)
- ติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ยากมาก (ข้อเสนอแนะของนิสิต)
- ตรวจสอบเอกสารช้า (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุน)
- มีการแจ้งเตือนไม่ค่อยแน่ชัดควรจะประกาศให้ชัดเจนกว่านี้(ข้อเสนอแนะของนิสิต)
- ดำเนินการช้า(ข้อเสนอแนะของนิสิต)
- รอเอกสารนาน (ข้อเสนอแนะของนิสิต)
- ไม่เห็นแจ้งขั้นตอนการให้บริการ (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุน)
- ยังมีหลายขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนอยู่ (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุน)
- พึงพอใจในการให้บริการมาก (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุน)

การให้บริการ	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ		
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	3.96	มาก	2.44	0.12	น้อยที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.98	มาก	2.44	0.12	น้อยที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.93	มาก	2.44	0.12	น้อยที่สุด
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	3.96	มาก	2.44	0.12	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	มาก		0.12	น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- มี service mind (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายวิชาการ)
- พึงพอใจ (ข้อเสนอแนะของนิสิต)
- ไม่มีการติดตาม ไม่ตอบในสิ่งที่ถาม (ข้อเสนอแนะของนิสิต)

4. ชำรอนาน อ่านข้อความแล้วไม่ตอบ (ข้อเสนอแนะของนิสิต)
5. บุคลากรส่วนมาก กระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุน)
6. เจ้าหน้าที่บางคนซักสีหน้า ตอบแบบกระแทกแตกดัน ไม่มีความพร้อมการให้บริการ ไม่มีมารยาทในการตอบคำถามข้อสงสัย ขอบวางหูโทรศัพท์ ควรไปทำงานให้หน่วยที่ไม่ต้องออกมาบริการหน่วยงานอื่น (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุน)

การให้บริการ	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ		
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
3. ด้านสถานที่					
3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม	3.80	มาก	1.22	0.06	น้อยที่สุด
3.2 มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	3.90	มาก	0	0.00	-
ความพึงพอใจด้านสถานที่	3.85	มาก		0.03	น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะด้านสถานที่

1. พึงพอใจ (ข้อเสนอแนะของนิสิต)
2. สถานที่แคบมาก เทียบกับจำนวนบุคลากรที่มีจำนวนมาก (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุน)
3. สถานที่คับแคบและไม่เป็นสัดส่วน ทำให้ไม่สะดวกต่อการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ (ข้อเสนอแนะของประชาชนทั่วไป)

การให้บริการ	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ		
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.01	มาก	0	0.00	-
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	3.79	มาก	2.44	0.12	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.90	มาก		0.06	น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการ

1. พึงพอใจ (ข้อเสนอแนะของนิสิต)
2. ไม่ตามเวลา (ข้อเสนอแนะของนิสิต)
3. พอใจมาก (ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุน)
4. รอนาน (ข้อเสนอแนะของนิสิต)

สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังและพัสดุ

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

อันดับ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$)

อันดับ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$)

อันดับ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.85$)
เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีหลายช่องทางในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.$) และน้อยที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.81$)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเองและการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.96$) น้อยที่สุด คือ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$)

3. ด้านสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.90$) และ รองลงมา คือ สถานที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.80$)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.01$) และ รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.79$)

สรุปความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังและพัสดุ

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 0.07$) คิดเป็นร้อยละ 1.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

อันดับ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 0.12$) ร้อยละ 2.44

อันดับ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 0.08$) ร้อยละ 1.52

อันดับ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 0.06$) ร้อยละ 1.22

อันดับ 4 ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 0.03$) ร้อยละ 0.61

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด โดยประเด็นที่ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ คือ การให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง ,การให้บริการ

ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ,การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ,การให้คำแนะนำหรือตอบ
ข้อซักถามได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 0.12$) ร้อยละ 2.44

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับ
น้อยที่สุด โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ,การ
ให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว ,ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีหลายช่องทางในการ
ให้บริการ ($\bar{X} = 0.08$) ร้อยละ 1.52

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดย
ประเด็นที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ คือ มีสถานที่ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 0.06$) ร้อยละ 1.22

4. ด้านสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยประเด็นที่
ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 0.03$) ร้อยละ 0.61

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองคลังและพัสดุ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

1. จุดให้บริการ
2. ทำงานเป็นระบบชัดเจน
3. ทำงานมีระบบ ขั้นตอน ที่สามารถตรวจสอบได้
4. ความเป็นกันเอง
5. ให้บริการดีมาก
6. บุคลากรส่วนมาก เต็มใจให้บริการ เต็มใจให้คำปรึกษา
7. มีความสะดวกในการติดต่อ
8. มีความรวดเร็วในการให้บริการ
9. ให้คำแนะนำตรงประเด็น สามารถเข้าใจได้ง่าย
10. เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการดี ตอบข้อคำถามชัดเจน
11. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม ให้บริการประทับใจ
12. มีบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนมาก เฉพาะงานพัสดุ แต่งานการเงินควรพัฒนามากกว่า
นี้ตอบคำถามไม่ชัดเจน ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ไม่อัปเดตเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
ไม่สามารถให้คำตอบที่ต้องการได้ ระบบงานวุ่นวายสับสน ข้อดีคือมีระบบติดตาม
เอกสารส่งเบิก erp แต่ก็อัปเดตช้า ไม่มีการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ
ขั้นตอนใบหักภาษี ณ ที่จ่าย ควรต้องติดต่อส่งให้ผู้ขายผู้รับจ้าง หลังจากที่จ่ายเงินแล้ว
ทุกราย
13. เจ้าหน้าที่บางคนก็ให้คำปรึกษาดี
14. ให้บริการตรงตามความต้องการ
15. เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายได้อย่างดี
16. เจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจในการให้บริการ

3.2 จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

1. สถานที่ทำงาน แน่นเกินไป เอกสารไม่เป็นระเบียบ
2. ความพัฒนาระบบติดตามเรื่อง
3. ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ ควรมีระบบการติดต่อที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย
4. ควรมีช่องทางการตรวจสอบข้อมูลที่เร็วขึ้น
5. ศูนย์กลางควรให้คำแนะนำที่ชัดเจน
6. ควรมีระบบควรแจ้งเตือนเข้าเมลล์ของมหาวิทยาลัยของนิสิต
7. ควรติดตามข้อที่นิสิตสอบถาม
8. บางคนไม่ค่อยกระตือรือร้นในการให้บริการ อาจจะเป็นเพราะมีภาระงานจำนวนมาก จึงทำให้สีหน้า ท่าทาง ไม่ค่อยจะเต็มใจ
9. เว็บไซต์ไม่มีข้อมูลเอกสารการเบิกจ่ายที่เป็นปัจจุบัน นิสิตเข้าไปดาวนโหลดไม่ได้ ไม่มีข้อมูล
10. การจัดหาตัวอย่างหรือคู่มือเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน ในด้านการปฏิบัติงาน
11. เจ้าหน้าที่บางคนควรพัฒนาการตอบคำถามข้อสงสัยผู้มาติดต่อราชการ
12. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินทั้งหมด ควรไปอบรมเรื่องกฎระเบียบฯ ให้มากกว่านี้ และมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ สามารถทำงานแทนกันได้
13. เจ้าหน้าที่ของกองคลังและพัสดุควรให้ความรู้ ความชัดเจนด้านการเบิกจ่าย ไม่ใช่ให้ไปอ่านแต่ระเบียบ บางทีผู้ปฏิบัติงานก็ตีระเบียบไม่แตก
14. สถานที่การให้บริการที่คับแคบ หรือติดกันเกินไป ควรมีที่กั้นให้เป็นสัดส่วน และขยายพื้นที่ให้เหมาะสม

3.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

1. ควรมีอาคารเอกเทศ
2. ควรมี e mail /sms แจ้งเตือน สถานะ ของเรื่องที่ติดต่อ
3. ในจัดเอกสารชุดเบิกควรจัดหนังสือแนวปฏิบัติมาใช้งานร่วมกันไม่ใช่ขอแยกเอกสารแบบไหนก็ทำตามที่ผู้ตรวจแจ้ง บางคณะไม่ได้ทำบางคณะต้องทำเพราะคนตรวจเอกสารคนละคนกัน
4. การมีระยะเวลาในการมีค่าปรับเร็วเกินไปและเก็บจำนวนมากไป
5. ให้บริการดีมาก
6. ควรมีสถานที่ ให้เพียงพอกับบุคลากรในหน่วยงานที่มีจำนวนมาก สังเกตจากโต๊ะที่นั่งทำงานมีความเบียดกัน
7. ควรปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ เอกสารประกาศ และเอกสารการแนบเบิกที่เป็นปัจจุบันลงหน้าเว็บไซต์เพื่อเพิ่มความสะดวกให้นิสิตดาวนโหลดได้ง่ายขึ้น

8. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร พร้อมเอกสารที่ถูกต้องเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
9. หวังว่าท่านผู้อำนวยการจะมองเห็นสภาพการให้บริการของหน่วยงานท่าน
10. อยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

แนวทางการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

1. กองคลังและพัสดุ ได้จัดทำระบบสารสนเทศทะเบียนขอเบิกเงินเพื่อให้คณะ/หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ติดตามการเบิกจ่ายเงิน และได้พัฒนาปรับปรุง ให้มีการติดตามเอกสารการเบิกจ่ายผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้แจ้งเตือนแบบ Real time
2. กองคลังและพัสดุ ได้จัดอบรมให้ความรู้ด้านการเงิน และพัสดุ เป็นประจำทุกปี และจัดการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคณะ/หน่วยงาน ได้ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน
3. กองคลังและพัสดุ ได้มีการจัดทำระบบสารสนเทศต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่น ระบบการคืนเงินนิสิต การจ่ายเงินทางช่องทางออนไลน์ของธนาคาร ระบบตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานการเบิกจ่ายเงินของคณะ/หน่วยงาน SMSแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระเงินยืมทรอพระราชกร เป็นต้น
4. กองคลังและพัสดุ ได้จัดทำกระดานถาม-ตอบเรื่องทั่วไป เรื่องยกย.กรอ. ในเว็บไซต์กองคลังและพัสดุสำหรับนิสิตในการสอบถามปัญหาต่างๆ และมีเจ้าหน้าที่สำหรับรับเรื่องและตอบคำถามนิสิตในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
5. กองคลังและพัสดุ ได้จัดทำกลุ่มเฟสบุค กลุ่มไลน์ เครือข่ายการเงิน และพัสดุ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
6. กองคลังและพัสดุ ได้มีการประชุมเพื่อปรับปรุงCheck list ให้มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อง่ายต่อการจัดเตรียมเอกสารประกอบการเบิกจ่าย และเพื่อเป็นมาตรฐานในการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายของผู้ตรวจ รวมถึงได้มีการจัดการความรู้ผู้ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้ปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน
7. กองคลังและพัสดุ ได้มีการจัดประชุมเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงาน และหารือประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการ เป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ได้กำชับให้หัวหน้ากลุ่มงานไปกำชับบุคลากรภายในกลุ่มงานเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี
8. ให้แต่ละกลุ่มงานปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้เป็นปัจจุบัน เพื่อจะนำไปประชาสัมพันธ์ให้คณะ/หน่วยงานทราบ



ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กองคลังและพัสดุขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป
- สถานะ บุคลากรสายสนับสนุน นิสิต
 บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรหน่วยงานภายนอก
 ประชาชนทั่วไป อื่นๆ (ระบุ).....
- ท่านติดต่อกับงานพัสดุ ได้ทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 มาติดต่อเอง ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทางหนังสือราชการ
 ทางโทรศัพท์/แฟกซ์ ทาง E-mail, Facebook, Line อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการกองคลังและพัสดุ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย						
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว						
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ						
ข้อเสนอแนะ.....						
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง						
2.2 ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว						
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น						
ข้อเสนอแนะ.....						
3. ด้านสถานที่						
3.1 สถานที่มีความเหมาะสม						
3.2 มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน						
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ						
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด						

ตอนที่ 3 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

.....

3.2 จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

.....

3.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลของท่านจะนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการต่อไป