

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
จำนวน 452 คน โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้
เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ 2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย : โดยมีค่าระดับน้ำหนักคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	59	13
นักศึกษา	50	11
บุคลากรภายใน	94	21
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	249	55
รวม	452	100%

ตารางที่ 2 พื้นที่การศึกษา

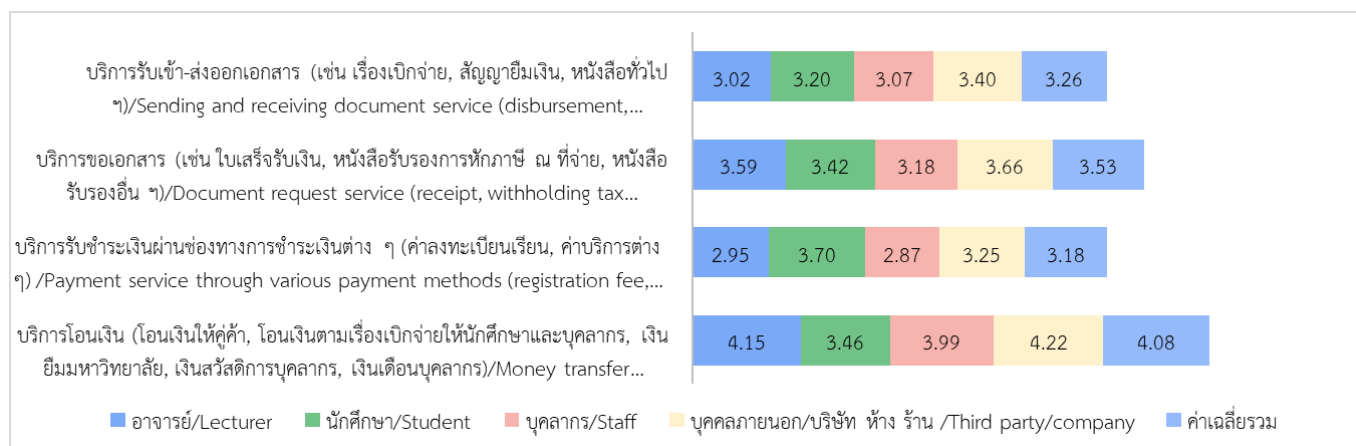
พื้นที่การศึกษา	จำนวน (คน)
มจร.บางมด	166
มจร.บางขุนเทียน	33
มจร.ราชบุรี	1
ศูนย์บริการทางการศึกษาในเมือง อาคารเคเอกซ์	3
ไม่ระบุ	249
รวม	452

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปีงบประมาณ 2565 จากผู้ให้บริการแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 อยู่ในระดับ “มาก” ตามตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีหัวข้อความพึงพอใจหลักดังนี้

■ ความพึงพอใจภาพรวมของงานบริการสำนักงานคลังมีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือบริการโอนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.08 และบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือบริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ) ค่าเฉลี่ย 3.18 โดยมีข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของแต่ละงานบริการจากผู้ตอบแบบสำรวจ ตามตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของงานบริการโดยสรุปประเด็นหลักดังนี้

- ลดขั้นตอนในการให้บริการ
- โอนให้ตรงตามกำหนดเวลา
- ค่าธรรมเนียมการโอนสูงมากเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ไม่อยากให้คิดค่าธรรมเนียม
- ให้มีการแจ้งเตือนการโอนทาง Email / SMS
- ให้จัดส่งเอกสารทาง Email เช่น หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย รายละเอียดเงินสวัสดิการ
- ต้องการทราบสถานะของการดำเนินการว่าอยู่ในขั้นตอนใด
- รวบรวมหลักฐานการจ่ายเงินค่าตอบแทนต่าง ๆ เป็นไฟล์ pdf แล้วส่งให้บุคลากรตอนสิ้นปีเพื่อใช้ยื่นภาษี



■ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.49 โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ (Website, e-mail, Facebook)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ (Website, e-mail, Facebook)/Clarity and worthiness of information in various channels (Website, e-mail, Facebook)	3.39	3.52	3.26	3.59	3.49
	การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ/Use of information systems in service and operation	3.42	3.56	3.20	3.69	3.54
	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ/The suitability of the office	3.49	3.74	3.66	3.64	3.64
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่/Honesty and fairness in performing duties	3.81	3.78	3.80	4.00	3.91
	ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ/Expertise and knowledge to clarify, provide advice and service	3.49	3.48	3.72	3.68	3.64
	ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ/Politeness and service willingness	3.66	3.78	3.69	3.99	3.86
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่างๆ/Appropriateness of documents/evidence used in various services	3.78	3.54	3.64	3.97	3.83
	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้/The service steps are convenient, clear, systematic, transparent and verifiable	4.00	3.56	3.77	4.00	3.90
	ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม/The service is fast and appropriate	3.83	3.20	3.65	3.94	3.78
■ อาจารย์/Lecturer ■ นักศึกษา/Student ■ บุคลากร/Staff ■ บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน /Third party/company ■ ค่าเฉลี่ยรวม						

ตารางที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบแผนและผลปีงบประมาณ 2563-2565

ปีงบประมาณ	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลัง (ร้อยละ)	
	แผน	ผล
2563	80.00	80.20
2564	80.00	83.00
2565	80.00	73.40

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อความพึงพอใจ	อาจารย์		นักศึกษา		บุคลากรภายใน		บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน		ผลรวม	
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.บริการโอนเงิน (โอนเงินให้ลูกค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร)	4.15	มาก	3.46	ปานกลาง	3.99	มาก	4.22	มาก	4.08	มาก
2.บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ)	2.95	ปานกลาง	3.70	มาก	2.87	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
3.บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ๆ)	3.59	มาก	3.42	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.66	มาก	3.53	มาก
4.บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญายืมเงิน, หนังสือทั่วไป ๆ)	3.02	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
รวม	3.43	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.63	มาก	3.51	มาก
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	3.83	มาก	3.20	ปานกลาง	3.65	มาก	3.94	มาก	3.78	มาก
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้	4.00	มาก	3.56	มาก	3.77	มาก	4.00	มาก	3.90	มาก
3.ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่าง ๆ	3.78	มาก	3.54	มาก	3.64	มาก	3.97	มาก	3.83	มาก
รวม	3.87	มาก	3.43	ปานกลาง	3.68	มาก	3.97	มาก	3.84	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
1.ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	3.66	มาก	3.78	มาก	3.69	มาก	3.99	มาก	3.86	มาก
2.ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ	3.49	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.72	มาก	3.68	มาก	3.64	มาก
3.ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	3.81	มาก	3.78	มาก	3.80	มาก	4.00	มาก	3.91	มาก
รวม	3.66	มาก	3.68	มาก	3.74	มาก	3.89	มาก	3.80	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.49	ปานกลาง	3.74	มาก	3.66	มาก	3.64	มาก	3.64	มาก
2.การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ	3.42	ปานกลาง	3.56	มาก	3.20	ปานกลาง	3.69	มาก	3.54	มาก
3.ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ (Website, e-mail, Facebook)	3.39	ปานกลาง	3.52	มาก	3.26	ปานกลาง	3.59	มาก	3.49	ปานกลาง
รวม	3.44	ปานกลาง	3.61	มาก	3.37	ปานกลาง	3.64	มาก	3.55	มาก
ภาพรวม	3.60	มาก	3.54	มาก	3.52	มาก	3.78	มาก	3.66	มาก

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของงานบริการ

1.บริการโอนเงิน (โอนเงินให้คู่ค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	- keep the good work please - ควรปรับปรุงบริการให้รวดเร็วกว่าในปัจจุบัน - ควรโอนเงินให้กับบริษัทภายนอกควรเร็วขึ้น บางครั้งรับปากวางบิลแล้วช้า - คำตอบแทน และคำรักษาพยาบาลที่ขอเบิก ขอให้ใช้เวลาไม่เกิน 3 สัปดาห์เป็นอย่างมาก ควรจะเป้าไว้ที่ 2 สัปดาห์ - จนท การคลั่งดูแลเรื่องการจ่ายภาษีของผู้เกษียณอายุที่มีการจ้างงานต่อได้นำประทับใจมากค่ะ - แจ้งล่วงหน้ามาเงินเข้าวันไหน และสรุปยอดเร็วกว่านี้มันจะดีมากจ๊ะ นี่ดีเลยเป็นเดือนเลย - ชี้แจง และ แจ้งรายละเอียด - ดำเนินการเบิกจ่ายและโอนเงินได้รวดเร็ว (ภายใน 1 สัปดาห์) หลังจากส่งชุดเบิก - ดี - ต้องการทราบสถานะของเงินโอน ควรมีระบบให้หน่วยงานต้นทางที่ทำเบิกจ่าย สามารถตรวจสอบสถานะเงินโอนได้ หรือมีการส่งอีเมลรายงานสถานะ - ต้องแม่นยำเอกสาร, ระยะเวลาการดำเนินการ - บริการดีเยี่ยมครับ แต่ความถี่ในการโอนเงินเข้าใจว่ามีครั้งเดียว ณ ปลายเดือน ทำให้แขกหรือผู้ร่วมงานภายนอกแปลกใจว่าทำไมเงินได้รับช้า บางรายไม่ค่อยอยากทำงานด้วยแล้วก็มี อยากรบกวนให้พิจารณาครับ - เป็นระบบที่ยืดหยุ่น - ไม่มีหักค่าธรรมเนียม - รวดเร็ว - อยากให้รวบรวมหลักฐานการจ่ายเงินคำตอบแทนต่างๆ เป็นไฟล์ pdf เดียวกัน แล้วส่งให้บุคคลากรตอนสิ้นปี เพื่อใช้ยื่นภาษีต่อไป - อาจจะมีการแจกแจงรายการประกอบจำนวนเงินที่โอน
นักศึกษา	- Should be regularly - การบริการดีมากค่ะ - ควรจะมีขั้นตอนที่ซับซ้อนน้อยกว่านี้ และไวกว่านี้ - ควรจัดการเงินเดือนของนักศึกษาในช่วงปิดบให้ดีกว่านี้ เพราะเงินเหล่านี้นักศึกษาต้องใช้ทุกเดือน บางคนไม่มีงาน เพราะเรียนเต็มเวลาทำให้บางครั้งไม่ได้เตรียมเงินฉุกเฉินไว้ หรือหากไม่ทันจริงๆ ก็ควรแจ้งล่วงหน้า ไม่ใช่แจ้งวันที่ 30 แบบรอบที่แล้ว ทำให้เตรียมการไม่ทัน - ควรจ่ายเงินตอนสิ้นเดือน - ควรโอนเงินค่าครองชีพรายเดือนให้ตรงเวลามากกว่านี้ เช่นทุกวันที่ 1 ของเดือน เพราะนักศึกษาที่ได้รับทุนก็ต้องใช้เงินค่าครองชีพ เหมือนคนทำงานทั่วไปคนหนึ่ง - ควรโอนเงินให้ตรงตามเวลาที่ นักศึกษาผู้ช่วยสอนควรได้รับ และควรระบุเวลาที่ชัดเจนในการโอนแต่ละเดือน - ได้เงินล่าช้ามาก - โอนเงินไม่ตรงเวลา โดยเฉพาะเงินค่าครองชีพรายเดือนของนักศึกษาของทุนเพชรพระจอมเกล้า ล่าช้าบ่อยมาก
บุคลากรภายใน	- outstanding - กรณีเงินยืม ถ้ามีเงินเหลือคืน อยากให้ระบุเลขบัญชีที่ต้องโอนคืนด้วยค่ะ เพื่อความสะดวก ในการดำเนินการ - กรณีที่เกิดความล่าช้า ควรมีการแจ้งประกาศแจ้งให้ทราบ - การเบิกจ่ายล่าช้า พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน - การสื่อสารประชาสัมพันธ์ เรื่องความล่าช้าของการโอนเงินสวัสดิการ และแนวทางการแก้ไขปัญหา

	■ การโอนเงินคืนในกรณีที่ผู้วิจัยทำงานและต้องสำรองจ่ายไปก่อน การเบิกจ่ายกลับค่อนข้างล่าช้า โครงการจะปิดแล้วยังได้คืนไม่ครบ ■ ขอให้คงคุณภาพการทำงานไว้เช่นนี้ตลอดไป ■ ขั้นตอนการดำเนินการเบิก โอน มีความซับซ้อนและล่าช้าเล็กน้อย ควรแสดงขั้นตอนและเอกสารเบิกให้ชัดเจนเพื่อการดำเนินงานที่รวดเร็ว ■ ควรมีการนำระบบหรือโปรแกรมมาช่วยในการนำเสนอเอกสารและอัปเดตกระบวนการดำเนินงานว่าอยู่ในขั้นตอนไหน ปลายทางหรือลูกค้าจะได้รับเงินเมื่อไร ■ ควรมีอีเมลแจ้งสถานะการโอนเงินเสร็จเรียบร้อยแล้วแจ้งกลับมาที่ผู้ทำแบบฟอร์ม ■ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (สวัสดิการคำรักษาพยาบาล) ให้คำอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ดี ■ ได้รับอีเมลทุกครั้งที่มีการโอนเงิน ■ ทำติดอยู่แล้ว ■ บริษัทโทรมาหาโอนเงินกันเยอะว่าไ้รียัง อาจแจ้งเมลซ้ำ ■ เบิกวิจัยภายนอก โอนเงินค่อนข้างช้า ■ มีการเลทการจ่ายเงินเดือนของลูกจ้าง หวังว่าจะแก้ปัญหาได้ ■ มีข้อความหรือระบบแจ้งเตือนผู้รับว่ามีเงินเข้าแล้วจะดีมาก ■ ไม่ได้มีประเด็นในส่วนของการใช้เวลา แต่อยากทราบข้อมูลว่ากระบวนการไหนใช้เวลาเท่าไร จะได้นำไปบริหารจัดการ ■ ไม่มี ดีแล้ว ■ ไม่หักค่าธรรมเนียม ■ ไม่อยากให้คิดค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น ■ ระยะเวลารอคอยไม่แน่นอน บังคับเร็วบางเคสช้า ■ อยากทราบข้อมูลระยะเวลาการโอนเงินการเบิกจ่ายให้บุคคลภายนอก ■ อยากให้ทำระบบครบวงจร ว่า เอกสารถึงขั้นตอนไหน ■ อยากให้มีระบบการดำเนินการที่รวดเร็วมากขึ้น ■ อยากให้มีระบบดูว่าจะโอนเงินให้เมื่อไหร่ วันไหน จะได้ไม่ต้องโทรถามสำนักงานคลัง ■ อยากให้มีวันที่ในการโอนเงินสำหรับค่าใช้จ่ายจ้างบุคคลรายเดือนที่แน่นอน ■ โอนเงินสวัสดิการถือว่าโอนได้รวดเร็วดีค่ะ แต่อยากให้ส่งอีเมลแจ้งให้ทราบรายละเอียดด้วยค่ะ ว่าโอนแล้ว เมื่อไหร่เท่าไหร่ ค่ารักษาของใคร ขอขอบคุณค่ะ ■ โอนภายในวันถัดไปที่คลังรับเอกสาร
บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	■ การจัดทำเรื่องและอนุมัติใช้เวลามากกว่า 90 วัน ค่อนข้างล่าช้า ■ การโอนเงินให้ลูกค้า ควรแจ้งวันครบกำหนดจ่ายให้ลูกค้าทราบ เมื่อมีการตรวจรับงานหรือสินค้าเรียบร้อยแล้ว ■ เกิดเหตุการณ์ โอนเงินล่าช้า บ่อยครั้ง ■ ขอรับเอกสารผ่านการส่งMAIL เช่นหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ■ ควรทำเรื่องเบิกระยะเวลาไม่เกิน 1 week ■ ควรนำส่งสลิปภาษีไม่นานเกินไป ■ ควรมีการแจ้งเตือนให้มากกว่านี้ ว่าการเบิกจ่ายถึงขั้นตอนไหนแล้ว ■ ค่าธรรมเนียมการโอนของบางมด 10บาทต่อรายการ สูงมาก เมื่อเทียบกับ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และลาดกระบังที่ไม่คิดค่าธรรมเนียมการโอน ■ เชื่อกันได้ว่าดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด ■ ใช้เวลาดำเนินการนานเกินไปเล็กน้อยค่ะ ■ ดี ■ ดีแล้วครับ

- ดีค่ะ
- ดีเยี่ยม
- ดีแล้วค่ะ
- ดิฉันอยู่แล้วมีการแจ้งทาง e-mail
- ต้องการให้ส่งใบเสร็จที่ บุคคลเดียวกันหรือแผนกเดียวกัน
- ถูกต้อง ตรงเวลาดีมากครับ
- ถูกต้อง รวดเร็ว ทันใจ
- น่าจะเร็วกว่านี้ได้เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นเช่น สวทช.
- บริการดีมากอยู่แล้ว
- บริษัทได้รับเอกสารโอนเงินทางอินเทอร์เน็ตทุกครั้ง แต่ปี2565 เดือน 8 ไม่ได้รับเอกสารแจ้ง ทำให้การออกใบเสร็จแก่ทางมหาวิทยาลัยล่าช้า
- บางครั้งไม่ได้รับอีเมลแจ้งการโอนเงินจากมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่า เงินที่ได้รับโอนมาจากไหน
- ใบหักหนี้ที่จ่ายน่าจะแนบมาพร้อมอีเมลแจ้งการโอนเงิน เพราะจะได้สะดวกดีกว่าส่งให้ทางไปรษณีย์ (เพราะบางทีสำนักงานกับที่อยู่ในใบกำกับภาษีไม่ใช่ที่เดียวกัน)
- เป็นระบบ และตามกำหนด lead time ดีแล้วค่ะ
- ฟังพอใจ ที่ในการบริการที่รวดเร็ว
- มีข้อเสนอแนะคือ ในกรณีที่เดือนไหนไม่สามารถโอนได้ เนื่องจากไม่ทราบจากเหตุใดๆ รบกวนแจ้งล่วงหน้า 7-10 เพื่อจะได้สามารถเตรียมตัวรับกับการที่ไม่มีเงินเข้า
- ไม่มีค่ะ ดีมากอยู่แล้วค่ะ ตรงเวลา เอกสารต่างๆส่งเข้ามาตลอดทุกครั้ง ชื่นชมการทำงานของหน่วยงานท่านมาก
- รวดเร็วดี
- รวดเร็วตรงเวลา ไม่ยุ่งยาก
- ระบบปัจจุบันสะดวกและดีอยู่แล้ว
- ระยะรอคอยค่อนข้างนาน (มากกว่า 30 วัน) หรืออย่างน้อยควรมีการแจ้งให้ทราบระยะเวลาที่จะใช้ในกระบวนการโอนเงินทั้งหมดให้ทราบด้วย
- ส่ง SMS บอกร
- ส่งอีเมลแจ้งกำหนดการโอนเงินจะเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นค่ะ
- สะดวก รวดเร็วและตรงกำหนดเวลา คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีเช่นนี้ต่อไป
- สะดวกมากค่ะ
- อยากให้แจ้งการโอนเงินทางอีเมล
- อยากให้ทำการโอนเงินตามกำหนดที่ตกลงซื้อขายกัน
- อยากให้ไม่หักค่าธรรมเนียมธนาคาร
- โอนเงินตรงเวลา ไม่ล่าช้า
- โอนเงินภายใน 7 วัน
- โอนผ่านธนาคาร และมี email แจ้งพร้อมชื่อ เบอร์โทร ถือว่าข้อมูลครบถ้วน และสะดวกต่อการประสานงานแล้วค่ะ
- โอนพร้อมส่งใบหักภาษี ณ ที่จ่ายให้ค่ะ

2.บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	- job well done - ความรวดเร็วจะแข่งขันได้ค่ะ - ดี
นักศึกษา	- ควรรวดเร็วกว่านี้ เพราะนักศึกษายังไม่มีรายได้ ควรเบิกเงินได้เร็วกว่านี้ - มีการแจ้งเตือนล่วงหน้า
บุคลากรภายใน	- การเบิกจ่ายล่าช้า พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน - ขอให้คงคุณภาพการทำงานไว้เช่นนี้ตลอดไป - บริการเป็นที่พอใจ
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	- คาดหวังปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการชำระเงินการอนุมัติที่รวดเร็วกว่านี้ - ช่องทางที่หลากหลาย - ดี - ดีค่ะ - ดีมากค่ะ - ดีเยี่ยมแต่โปรดระบุเลขที่INVด้วย - ดีแล้ว - ดีแล้วค่ะ - ดีอยู่แล้ว - ได้รับชำระที่เร็วขึ้น - ได้รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ยืนยันทันทีที่ชำระเงิน - ถ้าปรับลดค่าโอนได้ จะขอบคุณมากค่ะ - สะดวกในการรับเงินโอนผ่านธนาคาร - อยากให้กำหนดรอบในการโอนชำระค่าสินค้า

3.บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ๆ)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	- กฎระเบียบเยอะ - เคยใช้บริการแล้วซ้ำมาก ซ้ำมึงบงกชไปแล้ว และเอกสารไม่แม่น
นักศึกษา	- บางทีไม่ได้ส่งเมลสลิปมาให้ครับ - มีการส่งเอกสารครบ
บุคลากรภายใน	- ขั้นตอนมีความยุ่งยากซับซ้อนเล็กน้อย ควรแสดงให้เห็นชัดเจน - ความรวดเร็วและถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ - ได้รับหนังสือรับรองการหักภาษีล่าช้า - ใบหักภาษี ณ ที่จ่าย ปีนี้ไม่ได้มาพักใหญ่แล้ว เมื่อถามไปที่ผู้จัดทำได้รับคำตอบว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีเพียงพอ - วิธีการคำขอเอกสารดูจากที่ใด - อยากให้มีขั้นตอนและเอกสารทั้งหมดให้ดาวน์โหลดได้เลยจากเว็บไซต์ เพื่อที่ผู้ขอเอกสารสามารถเตรียมเอกสารทุกอย่างได้เองล่วงหน้า และสามารถกะระยะเวลาขอเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ บางครั้งเอกสารใช้เวลามากกว่าที่คาดการณ์ไว้เนื่องจากไม่ทราบขั้นตอนมาก่อน

บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	■ ระบบการโอนเงิน โดยการบริการโอนผ่านธนาคารแล้ว หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย สมควรจะให้บริษัทฯ พิมพ์เอกสารจากจากหน้าเว็บของกองคลังเอง ■ การจัดส่งหัก ณ ที่จ่าย ดีค่ะ ■ ครบถ้วนและถูกต้อง จะทำให้การดำเนินการต่างๆได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ■ ควรมีหน่วยกลางที่สามารถตอบคำถามและขอเอกสารได้เลย (one stop service) ■ ใช้เวลานานเช่นกัน หากสามารถดำเนินการได้รวดเร็วกว่านี้น่าจะดีมาก ๆ เลยค่ะ ■ ดี ■ ได้รับเอกสารครบทุกครั้งและรวดเร็ว ■ ต้องมีระบบในการจัดส่งให้รวดเร็ว ■ ตามเอกสารอย่างมาก ■ เตรียมพร้อม รวดเร็วดีครับ ■ น่าจะมีให้ดาวน์โหลดตั้งแต่ได้ไปโอนเงิน ■ แนะนำให้หน่วยงานรับ ใบเสร็จพร้อมกับใบกำกับภาษี +แล้วมีระบบส่งหักณที่จ่ายทางemail เหมือนระบบแจ้งโอนเงินผ่านemail -จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเรียกใบเสร็จพร้อมใบกำกับ +ส่งหักณที่จ่ายทางemail ค่ะ ■ ในกรณีที่ยังไม่ได้รับเอกสาร หรือเอกสารหาย อยากให้ขอหนังสือรับรองการหัก ณ ที่จ่าย ผ่านทางระบบออนไลน์ได้ เนื่องจากบางครั้งอาจจะไม่สะดวกในการเดินทางเข้าไปติดต่อที่มหาวิทยาลัย ■ บางทีเอกสารที่รอส่งมาทางบริษัท ก็ มีความล่าช้า ■ เป็นระบบดีอยู่แล้วค่ะ ■ เพิ่มช่องการขอเป็นทางออนไลน์ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ■ ไม่มีค่ะ ดีเยี่ยมอยู่แล้ว ■ รวดเร็ว มีเวลากำหนดแน่นอน ■ รอหนังสือรับรองการหักภาษีของปี 2565 ซึ่งยังไม่สิ้นปี ■ ระยะเวลาในการรอเอกสารที่ขอไป ขอให้ได้รับเร็วที่สุด ■ ล่าช้ามากค่ะ ในการติดต่อขอรับใบหัก ณ ที่จ่าย ■ ส่งหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายช้ามาก อยากให้ส่งภายในเดือนที่ชำระเงินหรือไม่เกิน 1 เดือนนับจากวันที่ชำระเงิน ■ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย น่าจะเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คู่ค้าจะได้ป้อนเองได้ไม่ต้องส่งปณ.ให้จะได้สะดวกทั้ง2ฝ่าย ■ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย น่าจะจัดส่งให้คู่ค้าทางอีเมล โดยเป็น PDF File เพื่อความรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง ■ หลังจากโอนเงินแล้วควรจัดส่งหัก ณ ที่จ่าย กลับให้ทุกครั้ง ■ อยากให้ส่งใบหัก ณ ที่จ่ายให้เร็วกว่านี้ ■ อยากให้ส่งหนังสือหัก ณ ที่จ่าย ให้กับบริษัทเร็วขึ้น ■ เอกสารส่งมาก่อนข้างช้าค่ะ อยากให้ไม่เกิน 7 วัน หลังจากชำระเงินแล้ว ■ โอนแล้วแจ้งค่ะ
--	--

4.บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญาเงิน, หนังสือทั่วไป ฯ)	
ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	■ การอบรม บุคลากร ต้นสังกัด ที่ทำ เรื่องเอกสาร ให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลง แบบฟอร์ม และ ระเบียบต่างๆ จะช่วยลดข้อผิดพลาด และเวลาได้มาก ■ ควรใช้ลายเซ็นต่ออิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารเบิกจ่ายได้ ■ ความรวดเร็วและถูกต้อง ■ จะออนไลน์ก็ออนไลน์ให้หมด ■ ต้องการทราบสถานะของเอกสาร ควรมีระบบให้หน่วยงานต้นทางที่ส่งเอกสาร สามารถตรวจสอบสถานะเอกสารได้ หรือมีการส่งอีเมลรายงานสถานะ
นักศึกษา	■ ควรรวดเร็วกว่านี้ ■ ตรงเวลา รายละเอียดชัดเจน
บุคลากรภายใน	■ การบริการที่เร็วขึ้นจากเดิม แต่อย่างไรก็ตามยังมีความสับสนเรื่อง ต้องใช้ตัวจริงหรือสแกนเอกสาร ยังไม่แน่ชัดว่าแบบไหนที่ดีกว่า หรือบังคับให้เป็นแบบไหน ■ ขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน และกรอกข้อมูลซ้ำๆ ควรพัฒนาให้เป็นระบบมากกว่านี้ ■ ควรลดเรื่องการใช้เอกสารในรูปแบบ paper รวมถึงความยุ่งยากและซับซ้อนในเรื่องเอกสารต่างๆ เช่น ในบันทึกข้อความกรณีที่มีผู้มีอำนาจลงนามรับรองแล้ว ก็ควรถือว่าสิ้นสุด ไม่ใช่ส่งแก็กกลับไปกลับมาซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ■ ความถูกต้องและรวดเร็วของการจัดส่งเอกสาร ■ ช่วงหลังๆไม่ค่อยได้รับเลขรับคลัง ทั้งกอง 400 และ 300 และอยากให้เพิ่มรายละเอียดในอีเมลตอนแจ้งเลขรับคลัง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำเบิกทราบ ว่าตรงรายละเอียด ให้ระบุ ว่า ชื่อผู้รับเงินคือใคร รายการเบิกคืออะไร เช่นค่าจ้างเหมา.. เบิกจากโครงการไหน เหมือนกับรายละเอียดที่ส่งให้กับผู้รับเงินค่ะ เพราะบางที่ยอดเงินที่เบิกเป็นยอดที่เท่ากัน ทำให้ไม่ทราบว่าของใคร (อันนี้แจ้งในนามศูนย์) ■ ได้รับอีเมลตอบรับทุกครั้งที่ส่ง ■ ได้รับอีเมลเลขรับคลังไม่ครบถ้วน ■ บางครั้งเลขรับคลัง ระบบทางเมลก็ไม่ส่งมาให้ ■ ใบเบิกของหน่วยงานทำให้นั่งง่ายกว่านั้นได้ไหมคะ ■ ล่าช้า ■ อีเมลแจ้งเลขรับคลังไม่ค่อยครบ ยิ่งเดือน ก.ย. ตกหล่นเยอะ
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	■ ข้อนี้ดีค่ะ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดีมากค่ะ ■ ควรเป็นแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน ตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่หลายๆฝ่าย แล้วแก้ไขเพียงครั้งเดียว ■ ใช้ระยะเวลานาน ■ ดี ■ ดีแล้ว ■ ดียอยู่แล้วค่ะ ■ เตรียมพร้อมรวดเร็วดีครับ ■ บริษัทฯ ไม่ค่อยใช้บริการนี้เลยไม่แน่ใจว่าเอกสารจะไปอยู่ส่วนใดของหน่วยงานก่อน-หลัง และใช้เวลาเท่าไร ไม่ขอเสนอแนะ ■ ปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงานแล้วไม่มีปัญหาทุกเรื่องได้รับการบริการตามกำหนดเวลา ■ ปรับปรุงเรื่อง ความรวดเร็ว ■ ภายใน 7 วัน ■ ไม่มีค่ะ ดีเยี่ยมอยู่แล้ว ■ รวดเร็ว ถูกต้อง

	■ ส่งเอกสารมาทางอีเมลให้ทราบ ■ ส่งเอกสารรอบแรก เอกสารหาไม่เจอ ส่งไปรอบที่สอง หลังจากนั้นเจอเอกสารรอบแรกค่ะ ■ ส่วนใหญ่ใช้อีเมลล์ โอน ■ สะดวกและไม่ค่อยมีปัญหา ■ หวังว่าคงมีโอกาสได้ร่วมงานกับองค์กรดีๆ แบบนี้อีกค่ะ ■ อยากให้ส่งเอกสารกันทางไปรษณีย์ได้ทุกหน่วยงาน ■ เอกสารเยอะ ■ โอนแล้ว รบกวนรีบส่งไปรับรองหัก ณ ที่จ่ายให้ด้วยค่ะ
--	--

ตอนที่ 4 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ

ตารางที่ 6 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ

ผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
อาจารย์	■ 1) ช่วยจัดหาห้องประชุมให้เหมาะสม เพื่อรองรับการเข้าไปใช้บริการ ขอคำชี้แนะ/ปรึกษา 2) ให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจในเรื่องของระเบียบและนโยบายของการเงินให้ตรงกัน เช่น การอนุมัติให้เบิกเล่มใบเสร็จเพิ่มเติมได้ในขณะที่ระบบ ERP ยังไม่พร้อมใช้งาน ■ So far I am satisfied with all the services rendered. ■ การอบรม ให้ความรู้ สร้างความเข้าใจกับ บุคลากรต้นสังกัดในการจัดทำเอกสารชุดเบิกเป็น ประจำ จะช่วย เพิ่มประสิทธิภาพ และลดข้อผิดพลาดของงานเอกสารได้เพิ่มขึ้น ■ ขอบคุณมากนะคะ ประทับใจค่ะ ■ ขั้นตอนจากคณะไปม. ยังช้าอยู่ ■ ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายสำหรับนักวิจัย ■ น่าจะพัฒนาเรื่องการยื่นเอกสารการเบิกค่ารักษาพยาบาลแบบออนไลน์ได้ ■ เป็นต้นแบบที่ดีมากๆ หน่วยงานอื่นควรมาเรียนรู้และนำไปปรับใช้ ■ ไม่ต้องหักค่าธรรมเนียม ■ ลดเวลาในการเบิกจ่าย และ เพิ่มความสะดวกสบายในการซื้อของผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Shopee, Lazada เนื่องจากบางครั้งการซื้อของผ่านช่องทางออนไลน์ถูกกว่าการซื้อจากร้านค้า ■ อยากให้ปรับค่าจ้างให้ด้วยครับ 13 ปีแล้ว ยังได้เท่าเดิม
นักศึกษา	■ All the services provided are perfect ■ ควรมีความชัดเจนในการโอนเงินแต่ละเดือนให้นักศึกษาผู้ช่วยสอนมากกว่านี้ครับ ■ ควรมีความรวดเร็ว ■ ตรงต่อเวลา ■ ต้องส่งสลิปทุกครั้งแน่นอนครับ ■ ระยะเวลา ความรวดเร็วในการโอนเงินมีความล่าช้า กรณีเกิดความล่าช้าไม่มีการแจ้งล่วงหน้าชัดเจน รวมถึงระยะเวลาในการจ่ายเงินไม่ชัดเจน ■ อยากให้แจ้งว่า เงินที่โดนหักไปนี้คือ หักอะไร หักค่าส่วนต่างๆอะไร ส่งรายละเอียดให้ชัดเจน
บุคลากรภายใน	■ อยากให้สำนักงานคลังช่วยปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ท่าน โดยส่วนรวมนั้นต้องค่อนข้างให้บริการ/และมีคำแนะนำที่ดีมากมาย ๆ ท่าน แต่เมื่อเจอเจ้าหน้าที่ท่านนั้นที่ไม่เต็มใจในการบริการและให้คำแนะนำแก่หน่วยงานอื่น ๆ โดยมีคำพูดที่ไม่เหมาะสมหรือคำพูดที่ไม่ดี อยู่เสมอ และไม่สามารถเต็มใจในการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานเลย อยากให้มีการเตือน เพื่อปรับปรุงการทำงาน

- 1. การตรวจสอบชุดเบิก อยากให้มีมาตรฐานการตรวจเดียวกัน ในแต่ละกองทุน 2. ความเต็มใจในการให้บริการเวลา user มีข้อสงสัย เช่น เด็กใหม่ ๆ ที่เพิ่งมาเริ่มทำงาน อยากให้แนะนำด้วยความเต็มใจ 3. บางกองทุน งานอาจจะเยอะเลยทำให้ล่าช้า อยากให้มีการบริหารจัดการภายในที่สามารถทำให้งานเบิกจ่ายรวดเร็วขึ้นได้ 4. ควรมีคู่มือการใช้งาน D365 ฉบับให้ user สามารถทำงานได้จริง จะได้ลดเวลา การนัดอบรมเป็นรายครั้ง คิดว่า user ส่วนใหญ่ สามารถทำตามคู่มือได้ แต่คู่มือที่ได้จากบริษัท เป็นคู่มือที่ส่งเวลาตรวจรับงาน ทำให้ user ใช้งานยาก 5. ใบปะหน้าเอกสารเวลาติดกลับให้ user แก่ไข ควร highlight ข้อความที่จะให้แก้ไข หรือ ใส่เครื่องหมายถูกติดหน้าข้อที่ต้องการแก้ไข เพราะจะได้เห็นชัดเจนว่าให้แก้ไขอะไร สำหรับเด็กใหม่ๆ เวลารับเอกสารจากคลัง จะได้แก้ไขได้ถูกต้อง
- 1. ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานมากกว่านี้ เช่น โปรแกรมหรือเว็บไซต์ในการรับ-ส่ง เอกสาร 2. ควรลดความยุ่งยากในเรื่องการขอเอกสารลงบ้าง
- 1. ควรมีอีเมลแจ้งเลขรับคลังให้ผู้ทำเบิกทราบของทุกชุดที่ทำเบิก เพราะบางชุดก็มีเมลแจ้ง บางชุดก็ไม่มีเมลแจ้ง 2. ควรมีรายละเอียดแจ้งในเมลว่าเลขรับคลังนี้ของโครงการไหน? จ่ายให้ใคร? (ระบุชื่อ-นามสกุล) เพราะบางมีเบิกไปหลายโครงการ ซึ่งมียอดจำนวนเงินเท่ากัน 3. การตรวจเอกสารควรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (ตามระเบียบ) เพราะที่ผ่านมาเอกสารบางที่ผ่าน บางที่ไม่ผ่าน ซึ่งผู้ทำเบิกทำเหมือนเดิม แต่คนตรวจเอกสารคนละคนกัน เลยทำให้ผู้ทำเบิกสับสนเรื่องเอกสาร 4. เรื่องการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (บางท่าน) ไม่ชัดเจน มีการส่งต่อไปอีกหลายๆ คน
- 1. อยากให้มีข้อมูลชี้แจงให้ชัดเจนและเป็นรูปแบบเดียวกันเกี่ยวกับการเบิกจ่าย เช่น เอกสารที่ใช้ในการเบิกจ่ายแบบไหนต้องใช้อะไรบ้าง (ปัญหาที่พบคือ มีการขอเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเพิ่มเติม ให้ทำเอกสารประกอบการเบิกจ่ายไม่เหมือนกันทั้งที่เป็นค่าใช้จ่ายเดียวกัน ผู้ทำโครงการไม่รู้ว่าการเขียนค่าใช้จ่ายแบบไหนเบิกอย่างไร ทำให้ไม่ได้รับอนุมัติค่าใช้จ่ายจากแหล่งทุนแล้วจึงเบิก มจธ. ไม่ได้) 2. อยากให้มีระบบช่วยเหลือในการเขียนงบประมาณโครงการแต่ละประเภท 3. อยากให้พิจารณาปรับลดการหักค่าใช้จ่ายเข้า มจธ. ในการจ้างลูกจ้างมหาวิทยาลัยทำโครงการ (ปัจจุบันหัก 25% เห็นว่ามากเกินไป) 4. อยากให้สามารถจ้างลูกจ้างเหมาทำโครงการได้ (ปัญหาที่พบจากข้อ 3 และ 4 คือ เมื่อลูกจ้างถูกหักค่าจ้างเยอะ เขาก็ไม่ยอมรับงาน หรือจ้างลูกจ้างเหมาไม่ได้ ก็ต้องไปจ้างคนข้างนอก มจธ. ทำให้ขาดความคล่องตัวในการทำงานอย่างมาก)
- การเบิกจ่ายคืนเงินที่ผู้วิจัยสำรองออกไปก่อน มีความล่าช้า ในส่วนการเบิกค่าสวัสดิการ หรือการจ่ายเงินยืม มีความสะดวกรวดเร็วดี
- การส่งจ่ายมหาวิทยาลัยควรมีความหลากหลาย
- การให้คำแนะนำเอกสารการประกอบการเบิกจ่ายควรมีมาตรฐานเดียวกันไม่ใช่ขึ้นอยู่กับ จนท ผู้ปฏิบัติงาน
- ควรเปลี่ยนจากระบบทำด้วยมือมาเป็นระบบอัตโนมัติ หรือปรับให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น เพราะระบบที่ใช้ไม่มีความเป็นปัจจุบัน ทำให้ใช้เวลาและความผิดพลาดสูง ซึ่งข้อมูลยังเป็นกระดาษ ตรวจสอบยาก มีความโปร่งใสน้อย ควรจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้บ้าง
- ควรมีคำแนะนำ หรือตอบข้อสอบถามให้รวดเร็วและชัดเจนกว่าเดิม
- ควรมีมาตรฐานการตรวจสอบเอกสารที่เหมือนกัน เพราะบางที่พบปัญหาว่า บางคนตรวจผ่าน บางคนบอกไม่ได้
- ควรแสดงขั้นตอน เอกสารดำเนินการเงินต่างๆ ให้ชัดเจน สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ที่มีความปลอดภัยและตรวจสอบได้
- เคยมีพนักงานโทรเข้ามาฝากเรื่องแจ้ง แต่พูดจาแย่มาก ไม่มีมารยาท ควรปรับปรุงด่วนค่ะ
- เจ้าหน้าที่ ใช้งานที่ไม่เหมาะสม รวมถึงกริยาที่ไม่ให้เกียรติต่อบุคคลอื่น ควรพิจารณาปรับปรุงอย่างยั้งค๊ะ
- ในส่วนของพนักงาน ควรปรับปรุงเรื่องการตอบคำถามและการพูดคุยกับคนที่เข้ามาติดต่อ ให้มีความตั้งใจและเต็มที่ที่จะตอบคำถาม ไม่ใช่เหมือนโดนบังคับมาทำงาน
- บริการดีแล้ว ขอให้รักษาระดับไว้
- แบบฟอร์มเยอะมากเกินไป บางแบบฟอร์มขอรวมการใช้งานได้หรือไม่
- พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น เข้าขามเย็นขาม ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน
- พนักงานใส่ใจในการบริการดีมาก แต่อยากให้มีบุคลิกในการให้บริการที่มีความสดชื่นแจ่มใส ยิ้มแย้มมากๆ ทุกคนค่ะ
สู้ๆนะคะ

	■ พอใจกับการให้บริการแล้ว ■ มาตรฐานในการตรวจบิล ใบเสร็จ ไม่ชัดเจน บางคนตรวจผ่านบางคนตรวจไม่ผ่าน เลยไม่แน่ใจว่าควรทำแบบไหนถึงถูกต้องที่สุด ระบบใหม่ที่ปรับเปลี่ยนมีระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมน้อยเกินไป เมื่อมาเร่งส่งมอบประกาศใช้งาน ในขณะที่ทุกอย่างไม่พร้อม ควรมีช่วง transition ที่พร้อมทั้งระบบและข้อมูลเพื่อให้การเบิกจ่ายไม่ติดขัด ■ ระบบการสื่อสาร บางครั้งการแจ้งในไลน์กลุ่ม บางคนก็ไม่ได้อยู่ในกลุ่ม เพราะไม่รู้ว่ามีกลุ่มนั้นๆ อาจทำเป็นช่องทาง official แจ้งข่าวสารและช่องทางในการส่งคำถาม ถ้าหากต้องการความช่วยเหลือในเรื่องนั้นๆ ■ เวลาเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้แจ้งเบอร์ใหม่ด้วยค่ะ ■ อยากให้มีการยื่นขอเบิกสวัสดิการโดยไม่ต้องเขียนใบเบิก สามารถทำผ่านระบบได้ ■ อยากให้มีผู้ที่สามารถตอบคำถามที่ถามไปได้มากกว่าหนึ่งคน เนื่องจากถ้าคนที่มีความรู้ได้ลางาน ก็จะมีคนสามารถตอบได้ ■ อยากให้เว็บไซต์มีข้อมูลชัดเจนกว่านี้ ว่าทำเรื่องเอกสารไหนให้ติดต่อใคร มีขั้นตอนอย่างไร ใช้ระยะเวลาโดยประมาณเท่าไร และต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง และอยากให้อัปเดตเว็บไซต์อย่างต่อเนื่องด้วยเมื่อเอกสารมีการเปลี่ยนแปลง ■ เอกสารฉบับวันมีแบบฟอร์มเพิ่มเยอะไปหมด อยากให้หาระบบที่ลดเอกสารในการเบิกจ่ายลดลงบ้าง
บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน	■ 1.ความรวดเร็วในการตรวจและเบิกจ่ายเงินให้กับผู้ขอเบิกจ่าย 2.ความชัดเจนในข้อมูลเพื่อเตรียมเอกสารแนบได้ครบถ้วน 3.การให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มที่ เต็มใจ ■ 1.ลดขั้นตอนการเบิกจ่าย เช่น ขอเอกสารเพียงครั้งเดียว แล้วใช้การบันทึกในระบบนำจ่ายเงิน 2.ควรส่งใบภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภายใน 1 เดือน หลังจากโอนเงิน เนื่องจากอาจทำให้ผู้ถูกหักภาษีสับสนได้ ■ กรอบบงเงินในการขออนุมัติค่อนข้างน้อย ■ กรุณาตรวจสอบเอกสารแจ้งการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตทุกครั้ง ■ การให้ข้อมูลการบริการ และการติดต่อสื่อสาร การมีรูปแบบมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน ■ ควรจะมีการส่งอีเมล แจ้งเมื่อมีการโอนเงิน ■ ควรปรับระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินภายใน 1 week ■ ควรมีชื่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ส่งมาให้ทราบด้วยค่ะ ■ ความชัดเจนของกรติดต่อบริการ contact ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ■ เคยสนทนากับเจ้าหน้าที่ แต่พูดจาไม่ดีมาก ๆ เลยค่ะ เราถามด้วยความไม่รู้แต่ทางนั้นก็ตอบกลับแบบส่งๆมา ให้แบบนี้ น่าจะต้องปรับปรุงสักหน่อยนะคะ ■ จัดส่ง หัก ณ ที่จ่าย มาพร้อมกับอีเมลเลยจะได้สะดวกในเอกสารว่าได้รับแน่ ๆ ■ ชำระเร็วยิ่งขึ้น ■ ณ ขณะ มีประสิทธิภาพดี เป็นที่พึงพอใจอยู่แล้วค่ะ ■ ดียอยู่แล้วค่ะ ■ ดีค่ะที่ได้มาตรฐานยิ่งขึ้นไปนะคะ ■ ดีแล้ว ครับ ■ ติดต่อบุคคลภายในองค์กรให้ได้ง่ายขึ้น เพื่อสอบถาม ■ ถ้าปรับลดค่าธรรมเนียมโอนเงินได้ จะขอบคุณมากค่ะ ■ ทางบริษัทฯ ขออ้อมรับและขอบคุณการให้บริการที่ดีที่สุดให้กับบริษัทของเรา ■ ทุกอย่างดีมากค่ะ ■ เนื่องจากเพิ่งเริ่มทำงานให้กับโครงการ ยังไม่พบอะไรมา ■ เบอร์โทรศัพท์ของมหาลัยติดต่อยากมาก ■ ปัญหาที่เจอเป็นสถานการณ์ช่วงโควิด แต่ยังได้รับการบริหารที่รวดเร็วทันใจอยู่ ต่อไปคาดว่าจะการทำงานที่บ้านหรือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆทาง มจร. คงพัฒนาระบบได้เร็วมากยิ่งขึ้นไป

	■ พนักงานบางคนไม่พร้อมให้บริการ เมื่อสอบถามข้อมูลมีชักสีหน้าไม่พอใจ พูดประชด แสดงอาการไม่พอใจ ผู้รับบริการที่ถามข้อมูล ให้รอนานโดยไม่ชี้แจงสาเหตุของความล่าช้า เน้นว่าบางคนแค่นั้นและเป็นคนเดิม ๆ แต่ส่วนใหญ่ให้บริการในระดับดี ■ พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลัง มจร. ■ ไม่มีความเห็นเพราะสถาบันมีการพัฒนาทุกด้านมาตลอด. ■ ไม่มีค่ะ ยอดเยี่ยมอยู่แล้ว ■ ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนเท่านี้ค่ะ นอกนั้นดีมากเลยค่ะ ■ ส่งเอกสารรอบแรก เอกสารหาไม่เจอ ส่งไปรอบที่สอง หลังจากนั้นเจอเอกสารรอบแรกค่ะ ■ ให้รักษาระดับมาตรฐานนี้ไปเรื่อย ๆ และให้ดียิ่งขึ้นไป ■ อยากให้ดำเนินการเร็วกว่านี้ เรื่องเอกสารและค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายบุคคลภายนอก ■ เอกสารเยอะเกินไป
--	---