บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน วิทยาเขตพัทลุง **โทร. 7166**

ที่ อว 8202.06/1583 **วันที่** 8 พฤษภาคม 2563

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานผลการประเมิน โครงการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562

เรียน หัวหน้าฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน

ตามที่ฝ่ายการคลังและทรัพย์สินได้ลงนามคำรับรองการปฏิบัติงาน ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยมีการกำหนดรายละเอียดตารางผู้รับผิดชอบและระยะเวลาดำเนินการ ส่วนที่ 3 การประเมินสมรรถนะเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาส่วนงานหรือหน่วยงาน (ถ้ามี) ประจำปีการศึกษา 2562 นั้น

ในการนี้ ทางผู้รับผิดชอบตามคำรับรองที่ 3 และ 4 ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงาน และร้อยละความไม่พึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำไปตอบคำรับรองการปฏิบัติงาน ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยทักษิณประจำปีการศึกษา 2562 หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ก.ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (1) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ข้อ 7.2ก-1 ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงาน และ7.2ก-2 ร้อยละความไม่พอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงาน ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานการประเมินผล โครงการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562 ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและมอบนางกนกพร มุสิกะจินดา และคณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวลดาวรินทร์ ศรีชุติพงศ์)
นักวิชาการเงินและบัญชี
ผู้รับผิดชอบ

(นางสาวอุไร วรศรี)
นักวิชาการเงินและบัญชี
ผู้รับผิดชอบ

รายงานการประเมินผล
แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการ
ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562

หลักการและเหตุผล

ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการกับนิสิต บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และผู้ประกอบการ ตามความท้าทายที่ 4 การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าในการให้บริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สร้างความประทับใจ ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
4. เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถสร้างความประทับใจ และ ภาพลักษณ์ที่ดีของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน

กลุ่มเป้าหมาย

นิสิตวิทยาเขตพัทลุง และวิทยาเขตสงขลา จำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ประมวลผล

โปรแกรมสำเร็จรูป MS Excel 2007

ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เดือน มกราคม - เมษายน 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ในการสำรวจครั้งนี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิด ดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับ ประเด็นการประเมิน มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ไม่พึงพอใจ โดยให้คะแนนของคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น (คะแนน)
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1
ไม่พึงพอใจ	0

2. คำถามลักษณะปลายเปิด สอบถามข้อเสนอแนะที่ต้องการให้พัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการประเมิน
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.01 - 1.50	น้อยที่สุด
0.00 - 1.00	ไม่พึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิเคราะห์ใช้สถิติร้อยละและค่าเฉลี่ย

ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งศึกษาสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562 และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สินต่อไป

ผลสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการ ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2562

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,218 ราย

นิสิตวิทยาเขตพัทลุง และวิทยาเขตสงขลา จำนวน 2,218 ราย

1. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย บุคลิกภาพที่เหมาะสม และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	4.55	0.53	มากที่สุด	1
1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.45	0.59	มาก	5
1.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.40	0.61	มาก	6
1.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นถูกต้องตรงตามระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน	4.45	0.60	มาก	4
1.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.47	0.59	มาก	3
1.6 บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ เชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการ และน่าเชื่อถือแบบมืออาชีพ	4.47	0.60	มาก	2
ภาพรวม	**4.46**	**0.59**	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และพบว่าผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามหัวข้อย่อย มีระดับคะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ให้บริการด้วยความสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย บุคลิกภาพที่เหมาะสม และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ลำดับที่ 2 บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ เชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการ และน่าเชื่อถือแบบมืออาชีพมีผลการประเมินที่เท่ากันลำดับการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

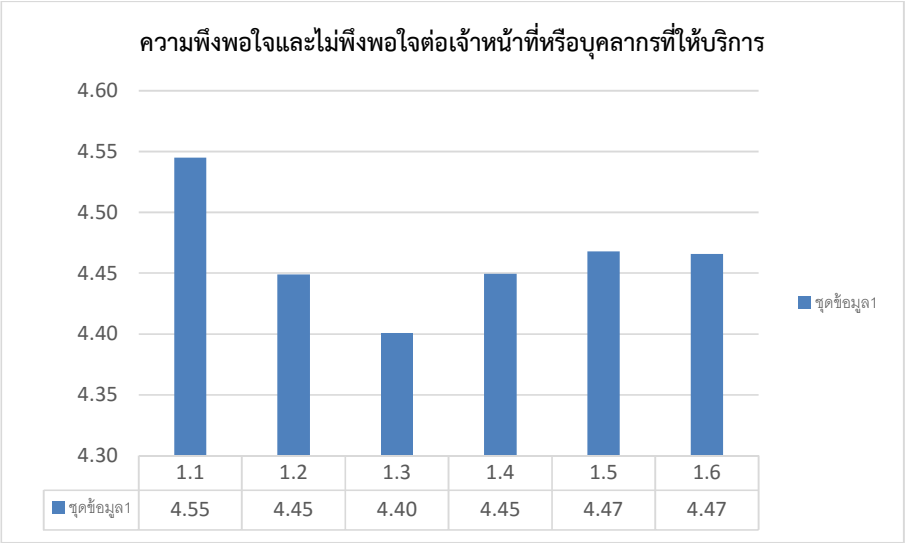
ลำดับที่ 3 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ลำดับที่ 4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นถูกต้องตรงตามระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน มีผลการประเมินที่เท่ากันลำดับการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ลำดับที่ 5 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ลำดับที่ 6 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

<u>ภาพที่ 1</u> แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



2. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับการประเมิน			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
2.1 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.50	0.60	มาก	1
2.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.47	0.60	มาก	3
2.3 สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.49	0.62	มาก	2
2.4 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.40	0.61	มาก	4
ภาพรวม	**4.46**	**0.61**	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และพบว่าผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามหัวข้อย่อย มีระดับคะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

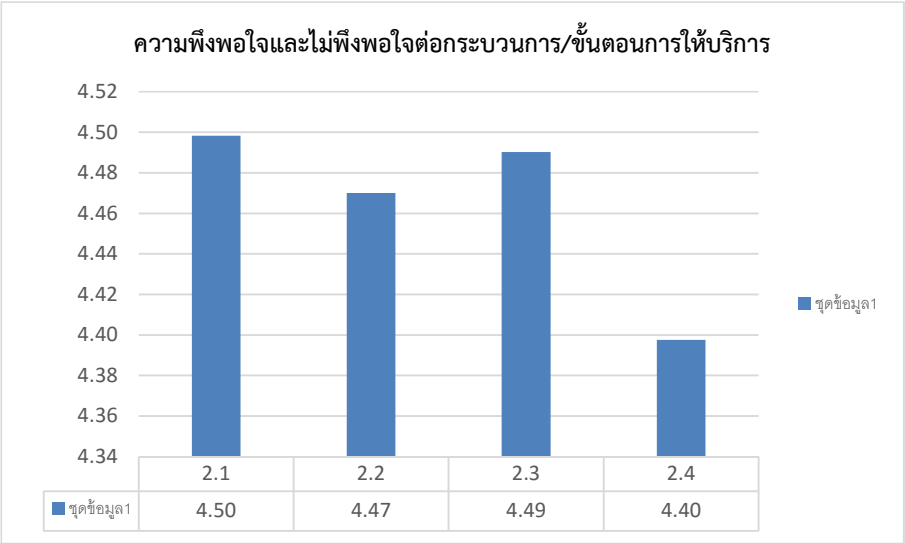
ลำดับที่ 1 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ลำดับที่ 2 สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีผลการประเมินที่เท่ากันลำดับการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ลำดับที่ 3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ลำดับที่ 4 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

<u>ภาพที่ 2</u> แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



3. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

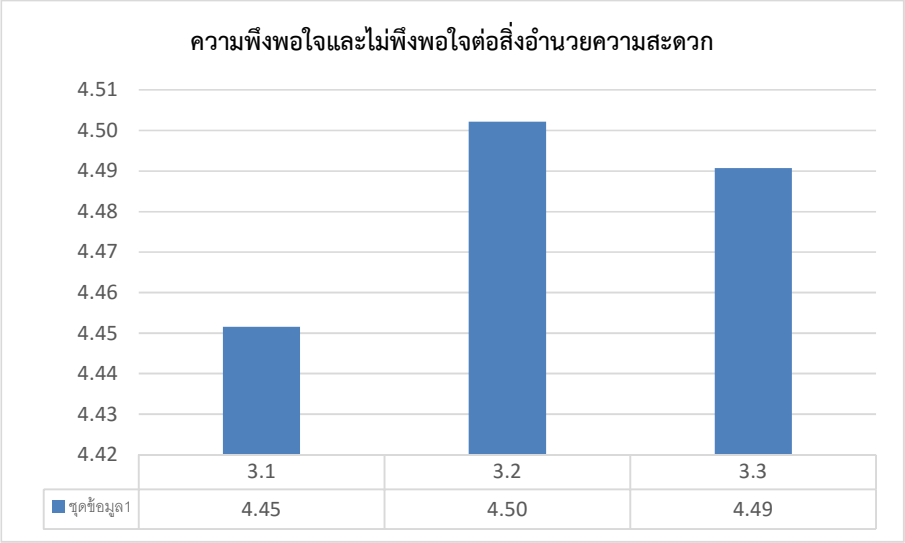
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
3.1 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	0.59	มาก	3
3.2 ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ และอื่นๆ	4.50	0.61	มาก	1
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.49	0.63	มาก	2
ภาพรวม	**4.48**	**0.61**	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และพบว่าผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามหัวข้อย่อยมีระดับคะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ และอื่นๆ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ลำดับที่ 2 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับความคิดเห็น มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ลำดับที่ 3 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50



4. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการรับบริการโดยภาพรวม

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการรับบริการโดยภาพรวม

หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ความพึงพอใจในการรับบริการโดยภาพรวม	4.70	0.55	มากที่สุด	
ภาพรวม	**4.70**	**0.55**	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน : ด้านการรับบริการโดยภาพรวม พบว่าผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

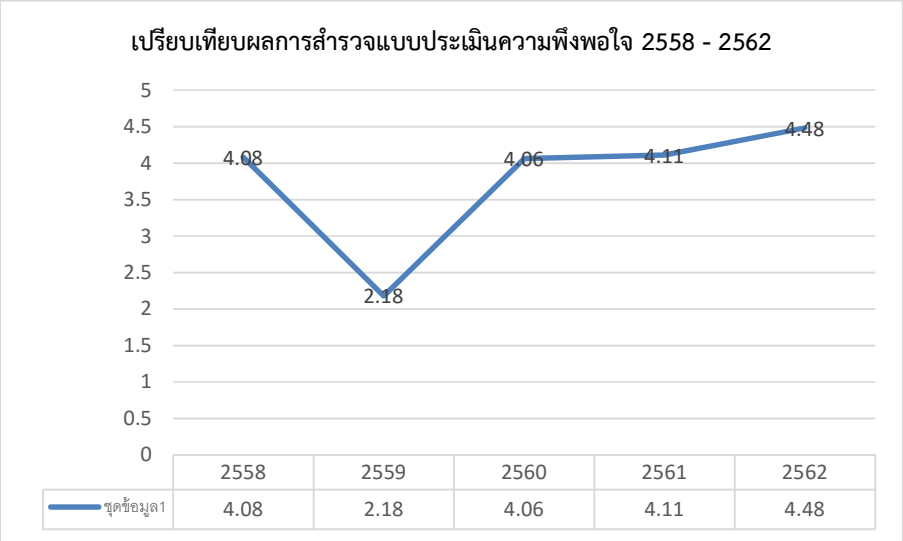
ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน

1. เมื่อโอนเงินให้กับบุคลากร ควรมีการแจ้งผู้รับเงินผ่าน line หรือ E-Mail หรือ SMS ก็ได้ ว่าเงินค่าอะไรเข้ามา จำนวนเท่าไร
2. ความชัดเจนในระเบียบการเงิน ของบุคลากรที่เหมือนกันทุกคนและเหมือนกันทั้ง 2 วิทยาเขต
3. ความล่าช้าในการเบิกจ่ายงบประมาณ
4. ควรใช้ระบบโซเชียลเน็ทเวิร์กเข้ามาช่วยในการบริการให้รวดเร็วเข้าถึงผู้บริการทันที

5. พื้นที่พัทลุงทำได้รวดเร็วดีแล้ว ทันตามเวลา แต่พื้นที่สงขลายังคงความล่าช้าในหลาย ๆ ขั้นตอนทำให้การบริการยังล่าช้ากว่าอีกพื้นที่ประมาณ 1 เดือน
6. เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการให้ชัดเจน
7. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์เพื่อความสะดวกและรวดเร็วสามารถส่งผ่านได้ทุกที่โดยใช้คอมพิวเตอร์หรือมือถือ
8. บริการที่รองรับระบบ Digital
9. ต้องการให้ระบบสงขลาและพัทลุงเป็นไปในทิศทางเดียวกันไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถาม หลักเกณฑ์การเบิกจ่าย หรือระบบสารสนเทศให้มีการเชื่อมโยงที่เป็นมาตรฐาน และตรวจสอบข้อมูลได้ไม่ว่าจะเป็นสงขลาหรือพัทลุง
10. ในรอบปีที่ผ่านมาไม่ได้ติดต่องานคลังและทรัพย์สินด้วยตนเองเลยและได้ดูระบบการโอนก็น้อยมากเนื่องจากไม่ได้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานคลังมากนักมีน้อยมากที่อาจารย์จะขอให้สอบถามเงินยืม
11. คำถามบางประเด็นไม่ตรงหรือไม่สามารถให้คำตอบที่ถูกต้องที่สุดได้
12. ดีแล้วหากมีการปรับให้ดีขึ้นควรใช้ ITเข้ามาใช้มากขึ้น
13. หมายเหตุ การทำแบบประเมินนี้ประเมินในลักษณะของการเคลียร์โครงการที่มีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับระเบียบ
14. อยากให้จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างงานฝ่ายการคลังฯและหน่วยงานอื่น
15. การยืมเงินควรหาระบบที่ช่วยให้การยืมเงินของคนที่อยู่วิทยาเขตพัทลุงให้ได้รับเงินยืมที่เร็วกว่านี้เพราะกว่าจะได้รับเงินยืมใช้เวลา 2 อาทิตย์ ซึ่งนานมากๆ ซึ่งต่างจากวิทยาเขตสงขลาที่ยืมเงินใช้เวลารวดเร็วกว่ามากเวลาพักเที่ยงควรมีพนักงานอยู่สักคนเพื่อเวลานิสิตมาติดต่อจะได้ง่ายและไม่เสียเวลา
16. มีการให้บริการที่ดีมีการแนะนำและชี้แจงอย่างชัดเจนและ พูดจาไพเราะน่าฟังขอบคุณค่ะ 💖 หน้าเคาน์เตอร์ร้อน/ไม่มีเก้าอี้
17. การบริการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร ไม่มีระยะเวลาและควรแจ้งเตือนหรือการแจ้งการโอนเงินที่ชัดเจน
18. ไม่ควรยืดยื้อการคืนเงินนานขนาดนี้และควรเปลี่ยนแปลงกระบวนการชำระเงินซึ่งปกติการชำระเงินผูกมัดกับธนาคารไทยพาณิชย์บางกรณีที่มีการชำระเงินสามารถดำเนินการได้แค่ธนาคาร SCB ซึ่งส่งผลต่อการเดินทาง เนื่องจากธนาคาร SCB ได้ย้ายสาขาเดิมไปที่อื่นอยากให้มีระยะเวลาพอสมควรในการเก็บชำระค่าเทอมหรือค่าต่างๆให้มากกว่านี้
19. อยากให้กระบวนการคืนเงินให้นิสิต รวดเร็ว เหมือนกับมาวิทยาลัยเรียกเก็บเงินจากนิสิต หากรู้ว่ากระบวนการของรัฐช้า และยุ่งยากควรวางแผนให้ตรงตามที่กำหนดก่อนเรียกเก็บเอกสารการขอคืนเงินเพราะไม่ยุติธรรมกับนิสิตที่จ่ายค่าต่างๆ ให้กับมหาวิทยาลัยช้าและถูกค่าปรับในกรณีคืนเงินนิสิตช้านิสิตไม่คิดค่าปรับแถมยังถูกหักค่าธรรมเนียมได้ไม่เต็มจำนวน

ตารางเปรียบเทียบผลสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน

ปีการศึกษา	2558	2559	2560	2561	2562
ค่าเฉลี่ย	4.08	2.18	4.06	4.11	4.48



จากผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อฝ่ายการคลังและทรัพย์สินที่ได้รับ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในปีการศึกษา 2561 นั้น ฝ่ายการคลังและทรัพย์สินได้นำมาปรับปรุงกระบวนการ วิธีการดำเนินงาน โดยการพัฒนาระบบการรับเงินให้มีความรวดเร็ว สะดวกยิ่งขึ้น สำหรับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน โดยภาพรวมของปีการศึกษา 2562 เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2561 เพิ่มขึ้น 0.37 ทั้งนี้ฝ่ายการคลังและทรัพย์สินจะนำผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สินไปปรับปรุงการดำเนินงานของฝ่ายการคลังและทรัพย์สินให้ดียิ่งขึ้นในปีการศึกษาถัดไป

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 ก-1 ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงาน

รายงานผลการดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ลำดับที่ 3

รายงานการประเมินผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้นิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562

วัตถุประสงค์ ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการกับนิสิต บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และผู้ประกอบการตามความท้าทายที่ 4 การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมากน้อยเพียงใด เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สร้างความประทับใจ ภาพลักษณ์ที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของนิสิตและนำผลไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
4. เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถสร้างความประทับใจ และ ภาพลักษณ์ที่ดีของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน

กระบวนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. วางแผนการดำเนินงาน	ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานแบบประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน โดยกำหนดให้มีการกำหนดรูปแบบ และเนื้อหาของแบบสอบถาม พร้อมกับเสนอโครงการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562
2. จัดเตรียมข้อมูล	1. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบไปด้วย นิสิต บุคลากร และผู้ประกอบการที่ใช้บริการพื้นที่พัทลุง และพื้นที่สงขลา - นิสิตในมหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 400 ราย - บุคลากรภายในหน่วยงาน สถาบัน สำนัก และส่วนงานต่างๆ จำนวน 200 ราย - บุคคลภายนอก บริษัท ห้าง ร้านค้า จำนวน 100 ราย 2. เมื่อโครงการได้รับการอนุมัติ และแบบสอบถามถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด 3. รวบรวมเอกสารแบบสอบถามและบันทึกเข้าระบบเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และประมวลผล 4. กำหนดช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล เดือนมกราคม – เมษายน 2563 ในการรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาประมวลผลต่อไป

กระบวนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	5. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประกอบด้วย มากที่สุด ระดับความคิดเห็น 5 มาก ระดับความคิดเห็น 4 ปานกลาง ระดับความคิดเห็น 3 น้อย ระดับความคิดเห็น 2 น้อยที่สุด ระดับความคิดเห็น 1 ไม่พึงพอใจ ระดับความคิดเห็น 0 6. กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย มากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 มาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 ปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 น้อย ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.01-1.50 ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 0.00-1.00
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดตามกลุ่มเป้าหมาย และ รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ประมวลผล	กำหนดและรวบรวมแบบสอบถามเพื่อบันทึกเข้าระบบ MS Excel 2007 เพื่อรอวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1. จำนวนนิสิตผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,218 ราย 2. สำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3. การสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 4. การสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 5. การสำรวจความพอพอใจในการรับบริการโดยภาพรวม 6. ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
4. ความท้าทายที่ 4 การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประจำปีการศึกษา 2562 ในระบบประเมินคุณภาพการศึกษา (e-SAR)	ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน บันทึกข้อมูลตามความท้าทายที่ 4 การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพในระบบประเมินคุณภาพการศึกษา (e-SAR) ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผลการประเมินคุณภาพ

ผลการดำเนินงาน 2 ปี ย้อนหลัง(ถ้ามี)		ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2562				
2560	2561	ค่าเป้าหมาย	คะแนนค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนอิงเกณฑ์	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 4.06	ร้อยละ 3.94	ร้อยละ 4.10	ร้อยละ 4.48	บรรลุ		

รายการหลักฐานอ้างอิง

หมายเลข	รายการหลักฐานอ้างอิง
1	แผนปฏิบัติการประจำปี ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ปีการศึกษา 2562
2	แผนดำเนินและบันทึกข้อความอนุมัติโครงการ/กิจกรรม
3	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562
4	รายงานผลตามแผนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 ก-2 ระดับความไม่พึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงาน

รายงานผลการดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ลำดับที่ 4

รายงานการประเมินผลแบบประเมินความไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562

วัตถุประสงค์ ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการกับนิสิต บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และผู้ประกอบการ ตามความท้าทายที่ 4 การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพซึ่ง ได้สำรวจความไม่พึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน เพื่อศึกษาความไม่พึงพอใจของนิสิตมากน้อยเพียงใด เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สร้างความประทับใจ ภาพลักษณ์ที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
2. เพื่อประเมินระดับความไม่พึงพอใจของนิสิตและนำผลไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
4. เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถสร้างความประทับใจ และ ภาพลักษณ์ที่ดีของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน

กระบวนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. วางแผนการดำเนินงาน	ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานแบบประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน โดยกำหนดให้มีการกำหนดรูปแบบ และเนื้อหาของแบบสอบถาม พร้อมกับเสนอโครงการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562
2. จัดเตรียมข้อมูล	1. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบไปด้วย นิสิต บุคลากร และผู้ประกอบการ ที่ใช้บริการพื้นที่พัทลุง และพื้นที่สงขลา - นิสิตในมหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 400 ราย - บุคลากรภายในหน่วยงาน สถาบัน สำนัก และส่วนงานต่างๆ จำนวน 200 ราย - บุคคลภายนอก บริษัท ห้าง ร้านค้า จำนวน 100 ราย 2. เมื่อโครงการได้รับการอนุมัติ และแบบสอบถามถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด 3. รวบรวมเอกสารแบบสอบถามและบันทึกเข้าระบบเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และประมวลผล 4. กำหนดช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล เดือนมกราคม – เมษายน 2563 ในการรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาประมวลผลต่อไป

กระบวนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	5. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประกอบด้วย มากที่สุด ระดับความคิดเห็น 5 มาก ระดับความคิดเห็น 4 ปานกลาง ระดับความคิดเห็น 3 น้อย ระดับความคิดเห็น 2 น้อยที่สุด ระดับความคิดเห็น 1 ไม่พึงพอใจ ระดับความคิดเห็น 0 6. กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย มากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 มาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 ปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 น้อย ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 น้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.01-1.50 ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ย 0.00-1.00
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดตามกลุ่มเป้าหมาย และ รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ประมวลผล	กำหนดและรวบรวมแบบสอบถามเพื่อบันทึกเข้าระบบ MS Excel 2007 เพื่อรอวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1. จำนวนนิสิตผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,218 ราย 2. สำรวจความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3. การสำรวจความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 4. การสำรวจความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 5. การสำรวจความไม่พึงพอใจในการรับบริการโดยภาพรวม 6. ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
4. ความท้าทายที่ 4 การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประจำปีการศึกษา 2562 ในระบบประเมินคุณภาพการศึกษา (e-SAR)	ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน บันทึกข้อมูลตามความท้าทายที่ 4 การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพในระบบประเมินคุณภาพการศึกษา (e-SAR) ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผลการประเมินคุณภาพ

ผลการดำเนินงาน 2 ปี ย้อนหลัง(ถ้ามี)		ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2562				
2560	2561	ค่าเป้าหมาย	คะแนนค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนอิงเกณฑ์	การบรรลุเป้าหมาย
N/A	ร้อยละ 0.50	ร้อยละ 0.45	0.00	บรรลุ		

รายการหลักฐานอ้างอิง

หมายเลข	รายการหลักฐานอ้างอิง
1	แผนปฏิบัติการประจำปี ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ปีการศึกษา 2562
2	แผนดำเนินงานและบันทึกข้อความอนุมัติโครงการ/กิจกรรม
3	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562
4	รายงานผลตามแผนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน ประจำปีการศึกษา 2562