รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ส่วนการเงินและบัญชี

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
ส่วนการเงินและบัญชี
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน (ส่วนการเงินและบัญชี) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตามคำสั่งที่ 1781/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

1. อาจารย์ ดร.พนม วิญญายอง	ประธาน
2. นางสาวกัลยา ทับเกร็ด	กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา	กรรมการ
4. นายวีระชัย เจริญจิตติชัย	กรรมการ
5. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด	กรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของส่วนการเงินและบัญชี ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อหัวหน้าส่วนการเงินและบัญชี และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.พนม วิญญายอง)

..... กรรมการ
(นางสาวกัลยา ทับเกร็ด)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา)

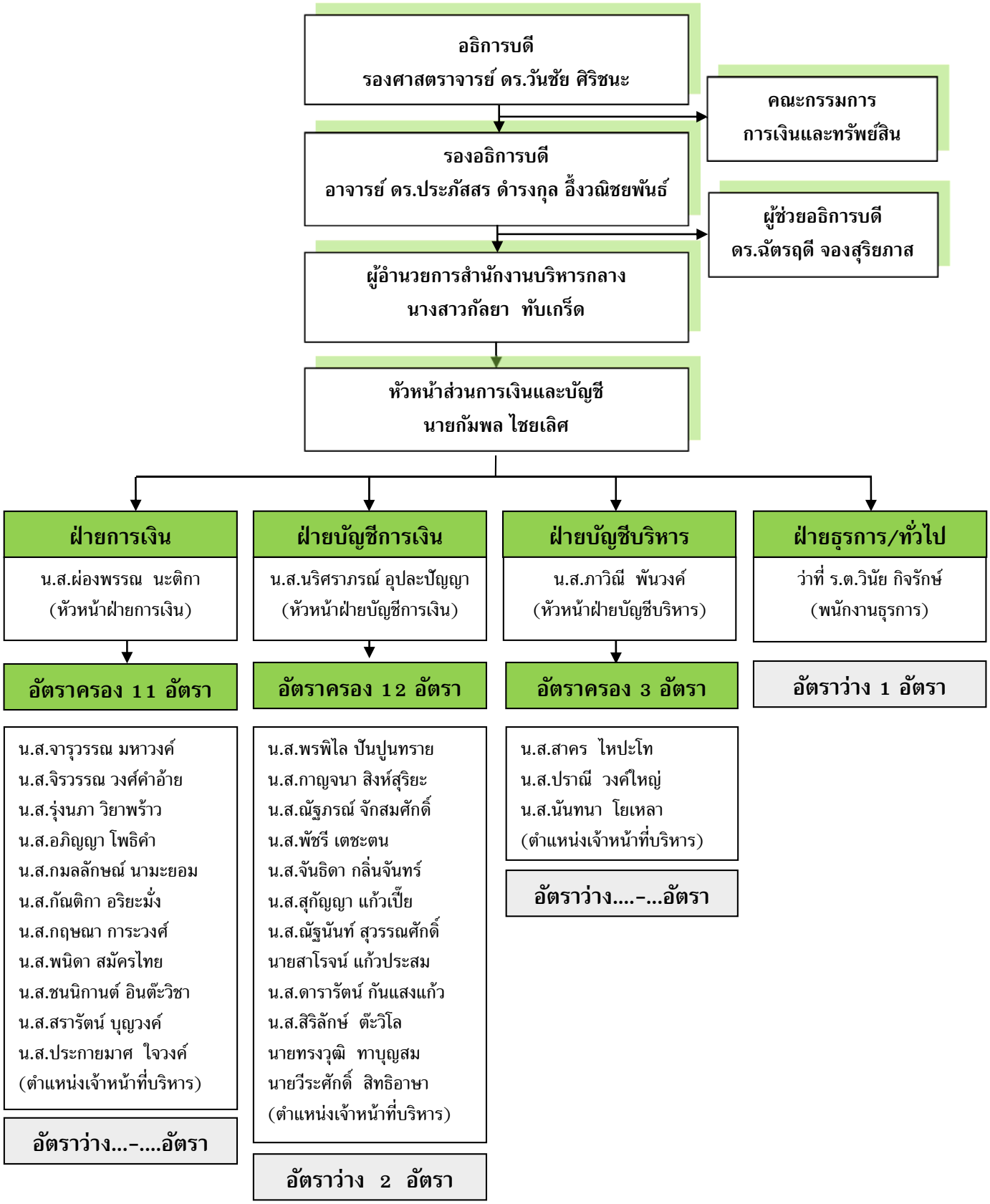
..... กรรมการ
(นายวีระชัย เจริญจิตติชัย)

..... กรรมการและเลขานุการ
(นางศิริขวัญ ปัญสมคิด)

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

****

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



หมายเหตุ – ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2559

2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

2.1 ฝ่ายธุรการ

มีบทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ บริหารจัดการสำนักงาน โดยรายละเอียด ดังนี้

- จัดทำควบคุมและดูแลงานสารบรรณและอำนวยการของส่วนการเงินและบัญชี
- จัดเตรียมการประชุมคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สิน
- ประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอก
- งานเลขานุการหัวหน้าส่วนการเงินและบัญชี
- งานเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของส่วนการเงินและบัญชี
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนการเงินและบัญชี

2.2 ฝ่ายการเงิน

มีบทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบบริการทางการเงินให้เกิดความประทับใจกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยและนักศึกษา,ปฏิบัติงานทางด้านการเงินให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล,มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- **งานด้านการเงินรับ**
  - รับชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา
  - รับชำระเงินประเภทอื่น
  - ตรวจสอบการโอนเงินฝากธนาคาร
  - ตรวจสอบและเบิกจ่ายคืนเงินนักศึกษา
- **งานด้านการเงินจ่าย**
  - 2.1 จ่ายเงินสด
  - 2.2 จ่ายเช็ค
  - 2.3 เบิกชดเชยสำรองจ่าย
  - 2.4 จัดทำ/นำส่ง ภาษีเงินได้นิติบุคคล/บุคคลธรรมดา (ภงด.3และ53)
  - 2.5 งานเบิกจ่ายเงินงวดและเงินอุดหนุนจากแหล่งภายนอก
- **งานด้านการเงินตรวจ**
  - 3.1 ตรวจสอบการยืม/คืนเงินทดรอง/เงินสำรองจ่าย/โอนเงิน Media clearing
  - 3.2 ตรวจสอบการเบิกจ่ายชำระเจ้าหนี้
  - 3.3 ตรวจสอบแฟ้มเบิกชดเชยเงินสำรองจ่าย

- **งานด้านการเงินเดือนและสวัสดิการ**
  - 4.1 ตรวจสอบและส่งเบิกจ่ายเงินเดือน
  - 4.2 ตรวจสอบสิทธิค่ารักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียนบุตร
  - 4.3 เบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียนบุตร
  - 4.4 จัดทำ/นำส่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภงด1)
- **งานบริหารเงิน**

2.3 ฝ่ายบัญชีการเงิน

มีบทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถควบคุมกิจกรรมทางการเงินของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่าง ๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ,สามารถรายงานทางด้านบัญชีและการเงินตามมาตรฐานและข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย และกรมบัญชีกลาง,สามารถนำเสนอรายงานทางการเงินและบัญชี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- จัดทำ ควบคุมและดูแลระบบบัญชีของมหาวิทยาลัยในรูปแบบบัญชี 3 มิติ ประกอบด้วย มิติกองทุน มิติแผนงาน และมิติหน่วยงาน
- ให้บริการ และรับรองข้อมูลทางการเงิน บัญชีและทรัพย์สินของหน่วยงานพิเศษ
- จัดทำ ควบคุมและดูแลระบบบัญชีงบประมาณของมหาวิทยาลัยและหน่วยบริการและหารายได้
- ตรวจสอบ ศึกษาวิเคราะห์ และติดตาม รายงานทางการเงินของมหาวิทยาลัย
- ให้บริการและรับรองข้อมูลทางการเงิน บัญชีและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย
- งานบัญชีรับ-จ่าย
- งานบัญชีเงินยืมทดรอง
- งานบัญชีสินทรัพย์
- งานบัญชีธนาคาร
- งานบัญชีหน่วยบริการและหารายได้
- งานบัญชีโครงการพิเศษ

2.4 ฝ่ายบัญชีบริหาร

มีบทบาท พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ จัดการงานงบประมาณให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลพยากรณ์ทางการเงินของมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- จัดทำ ควบคุมและดูแลระบบบัญชีบริหาร ของมหาวิทยาลัย
- จัดทำแผนการเงินของมหาวิทยาลัย
- ตรวจสอบ ศึกษา วิเคราะห์และติดตามรายงานทางการเงินในรูปแบบบัญชีบริหาร
- จัดทำบัญชีต้นทุนต่อหัวนักศึกษา
- งานบัญชีงบประมาณ
- งานบัญชีต้นทุน

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

ส่วนการเงินและบัญชี

วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559

****

ส่วนการเงินและบัญชี ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 5 คน ดังรายนามต่อไปนี้

1. อาจารย์ ดร.พนม วิญญายอง	ประธาน
2. นางสาวกัลยา ทับเกร็ด	กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา	กรรมการ
4. นายวีระชัย เจริญจิตติชัย	กรรมการ
5. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด	กรรมการและเลขานุการ

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของส่วนการเงินและบัญชี ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงานเพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

ส่วนการเงินและบัญชี
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	ร้อยละของผลตอบแทนจากการบริหารเงิน (เทียบกับประมาณการ)	100	103.64	5
2	จำนวนรายงานการเงิน รายงานข้อมูลทางบัญชีและการเงินเสนอต่อผู้บริหาร (ตามบันทึกข้อความที่ ศธ 5901/0040 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2559)			
	2.1 ฝ่ายการเงิน (รายงานการประจำวัน/ประจำเดือน)	12	12	5
	2.2 ฝ่ายบัญชีการเงิน (งบการเงินประจำเดือน)	12	2	0
	2.3 ฝ่ายบัญชีบริหาร (รายงานงบประมาณประจำเดือน/รายงานต้นทุนการผลิตนักศึกษา)	12	12	5
3	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	80	93.33	4
4	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	70	N/A	N/A
5	ร้อยละของการคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา	80	65.00	1
6	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยงาน			
	6.1 พนักงาน			
	6.1.1 งานการเงินรับ/จ่าย (รวมบุคคลภายนอก)	3.00	4.50	4
	6.1.2 งานงบประมาณ	3.00	3.86	4
	6.1.3 งานตรวจจ่าย	3.00	3.85	4
	6.1.4 งานสวัสดิการ/เงินเดือน	3.00	4.49	4
	6.2 นักศึกษา	3.00	4.41	4
7	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	80	93.93	4

หมายเหตุ : ผลประเมินในภาพรวมจะไม่นำ ตัวบ่งชี้ที่ 4 ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด มาคำนวณ

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 71.58 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 10 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 83.33

ส่วนที่ 3
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน
ส่วนการเงินและบัญชี

****

1.ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. ควรกำกับติดตามการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ร้อยละของการคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา
2. ควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ในทุกภารกิจที่กำหนด

2.ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

1. ควรกำหนดตัวบ่งชี้ให้ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน เพื่อสะท้อนการดำเนินงานของส่วนการเงินและบัญชี
2. ควรปรับรายละเอียดหน่วยนับของตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับรายงานทางบัญชีและการเงินเสนอต่อผู้บริหาร
3. ควรปรับเกณฑ์ตัวบ่งชี้ 2.1 เป็น ร้อยละของรายงานการเงินประจำวันที่นำเสนอภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. ควรแยกตัวบ่งชี้ 2.3 ออกเป็น จำนวนรายงานงบประมาณประจำเดือน และรายงานต้นทุนการผลิตนักศึกษา
5. ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ ระยะเวลาในการนำเสนองบการเงินประจำปีงบประมาณต่อสำนักตรวจเงินแผ่นดิน จังหวัดเชียงราย ภายใน 90 วัน นับจากสิ้นปีงบประมาณ โดยใช้ข้อมูลรายงานของปีงบประมาณที่ผ่านมา
6. ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ ระยะเวลาในการนำเสนองบการเงินประจำปีงบประมาณต่อกรมบัญชีกลาง และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
7. ควรกำหนดค่าเป้าหมายของระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น และสอดคล้องกับผลการดำเนินงาน
8. ควรประสานงานกับศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องวิธีการจัดเก็บแบบประเมินความพึงพอใจ รวมทั้งวิธีการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละฝ่ายอย่างแท้จริง และจะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนการเงินและบัญชี

****

ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนการเงินและบัญชี

ลำดับ	ดัชนีชี้วัด	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	ร้อยละของผลตอบแทนจากการบริหารเงิน (เทียบกับประมาณการ)	ร้อยละ	20.00	100	143.69	100	103.64	103.64	70	80	90	100	>100	5	100.00	✓
2	จำนวนรายงานการเงิน รายงานข้อมูลทางบัญชีและการเงินเสนอต่อผู้บริหาร (ตามบันทึกข้อความที่ ศธ 5901/0040 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2559)															
	2.1 ฝ่ายการเงิน (รายงานการประจำวัน/ประจำเดือน)	ฉบับ	20.00	–	N/A	12	12	12	8	9	10	11	12	5	100.00	✓
	2.2 ฝ่ายบัญชีการเงิน (งบการเงินประจำเดือน)	ฉบับ	20.00	12	8	12	2	2	8	9	10	11	12	0	0	×
	2.3 ฝ่ายบัญชีบริหาร (รายงานงบประมาณประจำเดือน/รายงานต้นทุนการผลิตนักศึกษา)	ฉบับ	15.00	–	N/A	12	12	12	8	9	10	11	12	5	75.00	✓
3	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	80	100	80	93.33	93.33	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	20.00	✓
4	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	70	100	70	N/A	N/A	60-69	70-79	80-89	90-99	100	N/A	N/A	N/A
5	ร้อยละของการคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	80	78.38	80	65.00	65.00	60-69	70-79	80-89	90-99	100	1	5.00	×
6	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยงาน															
	6.1 พนักงาน															
	6.1.1 งานการเงินรับ/จ่าย (รวมบุคคลภายนอก)	ระดับ	1.00	3.00	4.18	3.00	4.50	4.50	0.01-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	4.00	✓
	6.1.2 งานงบประมาณ	ระดับ	1.00	4.00	4.43	3.00	3.86	3.86	0.01-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	4.00	✓
	6.1.3 งานตรวจจ่าย	ระดับ	1.00	–	N/A	3.00	3.85	3.85	0.01-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	4.00	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนการเงินและบัญชี

ลำดับ	ดัชนีชี้วัด	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
	6.1.4 งานสวัสดิการ/เงินเดือน	ระดับ	1.00	–	N/A	3.00	4.49	4.49	0.01-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	4.00	✓
	6.2 นักศึกษา	ระดับ	1.00	3.00	4.43	3.00	4.41	4.41	0.01-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	4.00	✓
7	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	45	96.77	80	93.93	93.93	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	20.00	✓
	รวม		**100.00**												**340.00**	

หมายเหตุ : ผลประเมินในภาพรวมจะไม่นำ ตัวบ่งชี้ที่ 4 ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด มาคำนวณ

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 71.58 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 10 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 83.33

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : ส่วนการเงินและบัญชี

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	10.26	35.90	43.59	7.69	2.56	3.44	0.88	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ของผู้รับบริการ	20.51	64.10	10.26	5.13	0	4.00	0.73	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	15.38	41.03	41.03	2.56	0	3.69	0.77	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	17.95	51.28	28.21	2.56	0	3.85	0.75	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	17.95	51.28	25.64	5.13	0	3.82	0.79	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	23.08	53.85	20.51	2.56	0	3.97	0.74	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	28.21	48.72	17.95	5.12	0	4.00	0.83	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	28.21	48.72	20.51	2.56	0	4.03	0.78	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	33.33	61.54	5.13	0	0	4.28	0.56	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	28.21	53.85	12.82	5.12	0	4.05	0.79	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	25.65	58.97	7.69	7.69	0	4.03	0.81	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	12.82	61.54	20.51	5.13	0	3.82	0.72	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	23.08	58.97	12.82	5.13	0	4.00	0.76	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	23.08	61.54	10.26	5.12	0	4.03	0.74	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	12.82	64.10	17.95	5.13	0	3.85	0.71	ดี

หมายเหตุ : มีการตอบแบบสอบถามจำนวน 28 หน่วยงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

1. การให้บริการหน้าเคาท์เตอร์บางคน.....ให้บริการที่แย่มาก ๆ ๆไม่ค้นเอกสารให้เลยพูดจาไม่ดีพูดจาห้วน ๆ ๆบ่นว่าให้ว่ามาเบิกตังช้า..มาทำไม..คนเยอะยังมากันอีก..และแสดงกิริยาไม่ดีบ่นว่าผู้มารับบริการพูดไม่รู้เรื่อง..
2. การออกเอกสารการคืนเงินหรือการตรวจสอบเอกสารการคืนเงินในบางครั้งมีความล่าช้า
3. ในบางครั้งไม่สามารถตามได้ว่าเอกสารที่ส่งไปแล้วอยู่ที่ไหน
4. มาตรฐานในการตรวจเอกสารของเจ้าหน้าที่ไม่เท่ากัน ทำให้บางรายการมีการแก้ไข ทำให้ล้าช้า
5. อยากให้เปลี่ยนระบบการให้บริการแบบนี้ ซึ่งใช้เวลานานเกินไป ยกตัวอย่างเช่น เช็คงบฯ ต้องรอถึง 2 วัน

****

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ระดับ 0.00 – 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ 1.51 – 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

ระดับ 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้

ระดับ 3.51 – 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดี

ระดับ 4.51 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

(อ้างอิงคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)