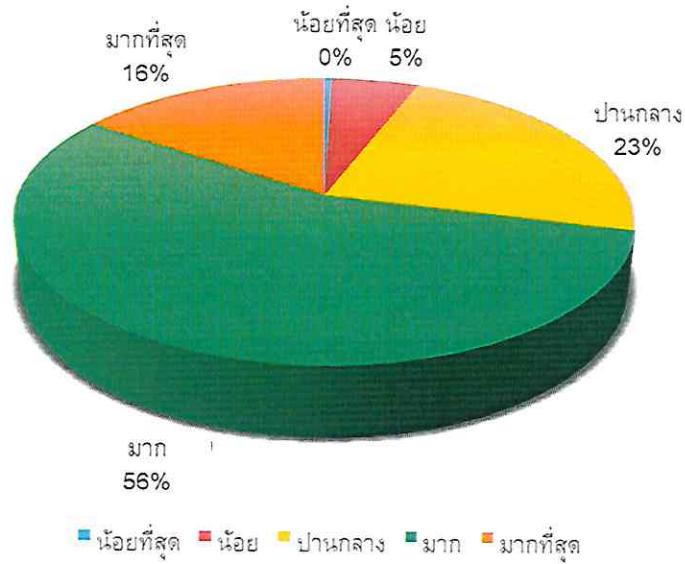


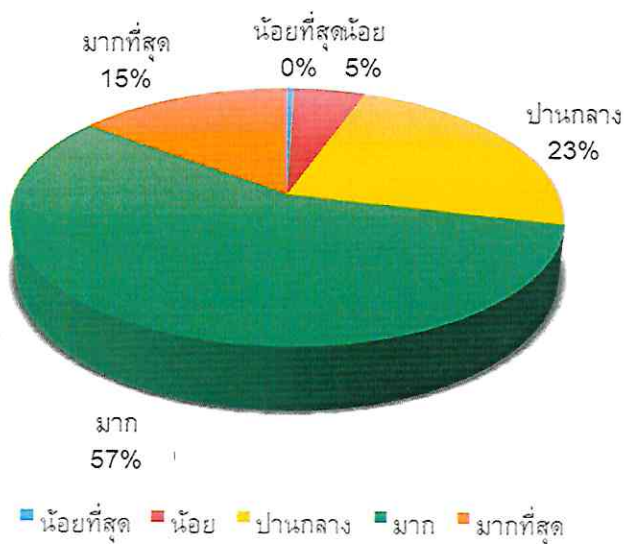
## รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ หน่วยงบประมาณ

### ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

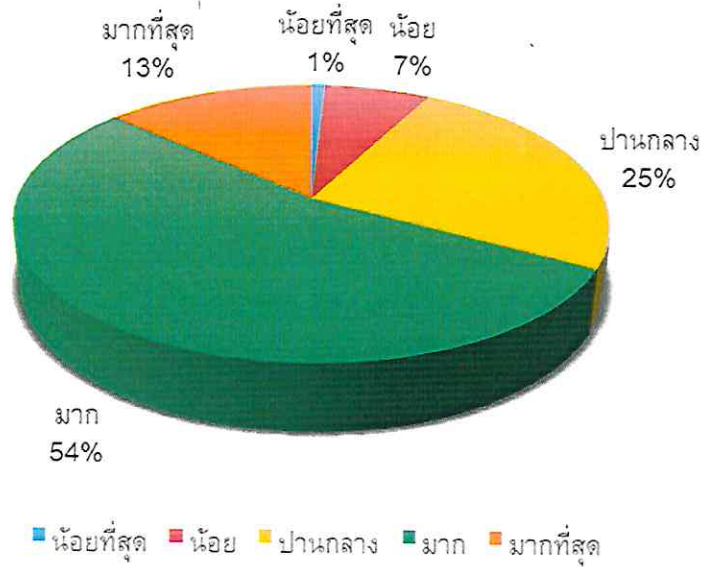
#### การประสานงาน ให้คำแนะนำปรึกษา



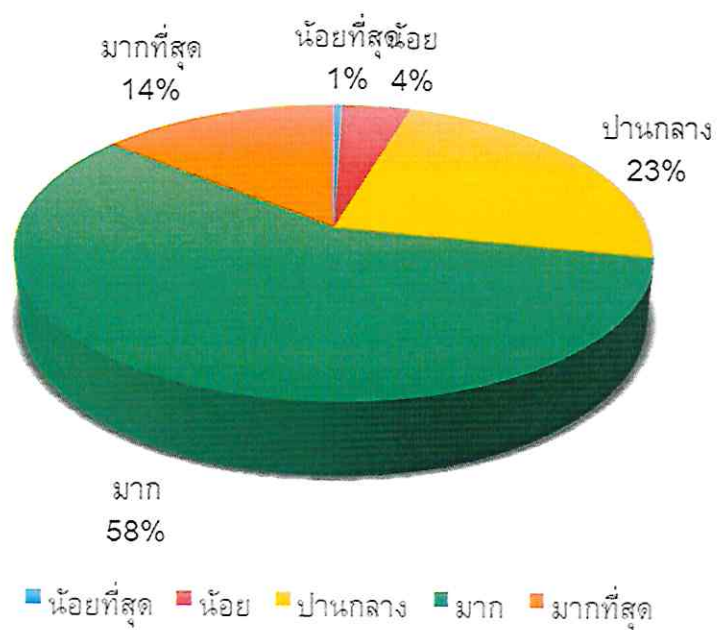
#### ขั้นตอนการให้บริการมีความ เหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย





งานบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และ  
นำไปใช้ประโยชน์ได้



ประสิทธิภาพในการให้บริการ  
สะดวก รวดเร็ว



## เรื่องที่ยากชื่นชม



1. ขอบคุณสำหรับคำแนะนำ เป็นประโยชน์กับหน่วยงานมากคะ
2. ให้การปรึกษาดีคะ
3. งานงบประมาณ ให้คำแนะนำ/ตอบกลับ ที่รวดเร็ว พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการดำเนินงานเป็นอย่างมาก
4. ทุกหน่วย/งาน รับผิดชอบงาน จนงานเสร็จได้
5.  ขอบคุณทุกท่านที่เต็มใจให้บริการตอนที่ไปขอความช่วยเหลือ 
6. ขอบคุณทุก ๆ งาน ที่ให้คำแนะนำ และหาทางออกที่ถูกต้องให้กับเรา เพราะบางเรื่องที่เบิกจ่ายอาจเป็นเคสพิเศษที่ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อย ๆ หรือทำเป็นกิจวัตร หรือเมื่อเราทำผิดก็จะได้รับคำแนะนำ หรือหาทางแนวแก้ไขให้เสมอคะ
7. ขอขอบคุณ ที่ช่วยประสานงานและให้คำแนะนำ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงานไปด้วยกัน ขอเป็นกำลังใจให้ทุก ๆ ท่านคะ
8. ให้การช่วยเหลืออธิบายจนเข้าใจว่าทำอย่างไรจะเรียบร้อยบ้าง
9. ตรวจสอบละเอียด รอบคอบ หากหน่วยงานกลับไปอ่านจะทำให้เกิดการปรับปรุงในทางที่ดีขึ้น
10. บางครั้งได้รับคำแนะนำที่ดีเกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้อง
11. มีมนุษยสัมพันธ์และให้ความช่วยเหลือดี
12. ทุกท่านให้ความช่วยเหลือที่จะให้งานสำเร็จผลได้ในที่สุด

## เรื่องที่ไม่พึงพอใจ

1. ขั้นตอนการดำเนินงานภายในล่าช้าทำให้ผู้ประสานงานทั้งภายในและภายนอกไม่ได้รับความน่าเชื่อถือ ไม่มีอำนาจต่อรองและยังถูกคู่ค้าทวงเงินบ่อยครั้ง
2. เนื่องจากงานพัสดุต้องทำงานต่อจากงบประมาณและต้องใช้เวลาในการจัดทำเช่นกัน บางเรื่องลงมาถึงเวลาแล้ว(ส่วนน้อย) บางเรื่องลงวันในวันที่เกิดงาน
3. ขั้นตอนบางอย่างยังมีความไม่ชัดเจน ไม่มีการกำหนดขั้นตอนให้หน่วยงานรับทราบ เข้าใจตรงกันทำให้เกิดความผิดพลาดล่าช้า บางครั้งมีปริมาณงานจำนวนมาก จึงไม่มีเวลาในการสื่อสารหรืออธิบายและให้คำแนะนำ หากกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติ หรือสรุปเป็นขั้นตอนของแต่ละงาน มีระยะเวลาเอกสารและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้ภายในหน่วยงานได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องจะลดความผิดพลาดและล่าช้าลงได้
4. ควรมีเมตตา ช่วยเหลือ และบริการทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียม ไม่ทำให้คนรู้สึกว่ามีฝ่ายนี้คือกำแพง เป็นอุปสรรคที่ต้องข้ามไปให้ได้ แบบเช่นทุกวันนี้
5. ความไม่เข้าใจลักษณะเบิกจ่าย ทำให้การเบิกจ่ายทำเอกสารไม่เรียบร้อย

6. ทั้ง 3 งานควรมีการพูดคุยกันเองให้มากกว่านี้ในเรื่องของแผนงาน ไม่ใช่ว่าบางหลักการ งานพัสดุบอกสามารถทำได้ แต่งานงบบอกไม่ได้ หรืองานงบบอกได้ งานการเงินบอกทำไม่ได้ และควรมีคำแนะนำให้ด้วย เพื่อให้หน้างานดำเนินการได้ ไม่ใช่ว่า บอกไม่ได้ก็คือจบ ไม่ทำต่อ ไม่มีคำแนะนำต่อว่าควรทำอย่างไร ให้หน้างานไปหาทางแก้ไขกันเอง เพื่อให้งานดำเนินการต่อได้ไหลลื่น ไม่ต้องเอาเอกสารกลับมาแก้ไขแล้วเริ่มใหม่ตั้งแต่หนึ่ง
7. ความชำนาญเฉพาะงานที่แตกต่างกันทำให้เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่พอกับนโยบายของเจ้าของหน่วยงานทำให้มีขั้นตอนส่งต่องานที่ผิดพลาดบ่อยระหว่างหน่วยงานที่ติดต่อ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. หาทางทางร่วมกันเพื่อให้ได้รับความเชื่อถือจากภายในและนอกองค์กร ทำเอกสารตกลงร่วมกันเป็นแนวปฏิบัติ
2. ยังมีความเห็นไม่ตรงกัน ของทั้งสามหน่วยงาน ในบางข้อปฏิบัติ
3. หากมีการเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมจากปัจจุบัน กรุณาแจ้งให้หน่วยงาน ทราบเพิ่มเติม ด้วยคะ
4. หากเป็นไปได้อยากให้ระบุ/กำหนด ระยะเวลาการเบิกจ่ายเป็นรอบหรือช่วงเวลา และสามารถติดตามสถานะการเบิกจ่ายจากงานการเงินได้ผ่านระบบหรือช่องทางอื่น ๆ ที่สะดวก
5.  สิ่งที่ได้เจอกับตัวเองคือ เรื่องโอที ซึ่งได้รับเงินช้ำมาๆๆๆ ทำงานผ่านมาแล้ว 5-6 เดือนถึงจะมาได้เงินโอที ซึ่งอยากให้ปรับปรุงตรงนี้ 
6. อยากให้ทุกงานมีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น
  1. ต้องส่งเอกสารภายในวันที่เท่าไรของเดือน
  2. แต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลาเท่าไร
  3. หากมีการแก้ไข ต้องตีกลับ มีระยะเวลากี่วันเพื่อให้แก้ไข
7. ควรกำหนดวันสำหรับขั้นตอนต่าง ๆ เหมือนงานอื่น ๆ
8. ลดขั้นตอน การเซนต์เอกสาร
9. ในการทำเอกสารบบบางอย่างเรื่องเวลากำหนดได้จริงแต่ไม่สามารถรู้เลยว่าจะมีงานเร่งแบบด่วนมาก ๆ มาเมื่อไร โปรดเข้าใจด้วย ไม่ใช่ว่า ทำไม่ ไม่ทำมาก่อน เพราะตัวเราก็ไม่รู้เหมือนกัน
10. ควรหาแนวทางจัดทำเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและลดเอกสารเร่งด่วนและการกลับไปจัดทำเอกสารใหม่ซึ่งงานบางอย่างเกิดขึ้นไปแล้ว คู่ค้าก็ทำงานให้แล้ว งานพัสดุและการเงินก็ต้องใช้เวลาในการทำงาน หน่วยงานภายใต้งานคลังควรหาระยะเวลาการทำงานที่เหมาะสมสำหรับเอกสาร 1 เรื่องที่จะอยู่กับหน่วยงานนั้น เพื่อเวลาประสานงานกับหน่วยงานภายในวิทยาลัยฯและภายนอกเกิดความน่าเชื่อถือและมีอำนาจต่อรองเรื่องราคา

11. แต่ละงานควรกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบ ระเบียบโดยให้คนในหน่วยงานรับทราบทำความเข้าใจตรงกัน จะได้ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ไม่เกิดความผิดพลาด และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
12. อยากให้น้องในที่นี้มีรอยยิ้ม คุยเล่น มีมนุษยสัมพันธ์ มีใจบริการ เป็นคนที่น่ารักเหมือนเช่นแต่ก่อน และมีอะไรควรสื่อสารให้ชัด จะได้ไม่ทำงานทับซ้อนกัน ทุกวันนี้ประสานงานของคณบดีจะงงมาก เพราะมีข้อมูล 2 ทางจากเลขา 2 คน ซึ่งบางที 2 คนนี้ก็ทำงานเดียวกันอยู่ จะให้ใครดูแลจัดการงานอะไร ควรแบ่งงานให้ชัดเจน
13. เข้าถึงแบบฟอร์ม หรือเข้าใจเรื่อง งบประมาณ การเงิน บัญชี ให้มากกว่านี้ ของหน่วยงาน จะได้ ทำเอกสารส่งได้อย่างถูกต้อง
14. ปรับปรุงด้าน service mind / ควรมีระบบติดตามสถานะการจ่ายเงิน / ความรวดเร็วของการดำเนินงาน ขั้นตอนต่าง ๆ ของงานงบประมาณ-การเงิน-พัสดุ
15. ข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางปฏิบัติงานที่สามารถเข้าไปศึกษาได้เอง
16. ขอให้พยายาม อดทน ในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลที่หน่วยงานมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน ข้อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติงานต่อไป จัดเซสชันทำความเข้าใจร่วมกันในผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ

หมายเหตุ

ประชาสัมพันธ์การสำรวจ



เครื่องมือในการประเมิน : Google form