

กองคลัง

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile)

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ก่อตั้งพร้อมกับโรงเรียนฝึกหัดครูประถมกสิกรรมประจำภาคเหนือเมื่อปี พ.ศ. 2477 โดยทำหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีภายใต้ชื่อ “ฝ่ายการเงิน” ต่อมาได้ยกฐานะเป็น “กองคลัง” ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2539 และในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 ได้กำหนดให้กองคลังเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย โดยแบ่งหน่วยงานย่อยภายใน ประกอบด้วย (1) งานอำนวยการ (2) งานบริหารการเงิน 1 (3) งานบริหารการเงิน 2 (4) งานบริหารพัสดุ และ (5) งานบริหารข้อมูลการบัญชี โดยมีสถานที่ตั้ง ณ อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย ชั้น 1 และอาคารอาคารอสังหาริมทรัพย์ ชั้น 2 มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เลขที่ 63 หมู่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50290

1. บริการ

งาน	บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
งานอำนวยการ	การจัดประชุมต่างๆที่กองคลังเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ (จัดเตรียมเอกสารการประชุม, จัดทำรายงานการประชุม, บันทึกการประชุม, จัดทำมติการประชุม, จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มในการประชุม)	- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร - บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง
	การปฏิบัติงานด้านธุรการและสารบรรณ (การร่างหนังสือ, การวิเคราะห์และเขียนหนังสือ, การดำเนินการทางทะเบียนข้อมูลข่าวสารและข้อมูลข่าวสารลับ, การจัดส่งเอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง, ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ)	- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร - บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง
	การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ระเบียบ/ประกาศ และกิจกรรมของกองคลัง	- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร - บริการผ่านเว็บไซต์กองคลัง
	การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารงานคลัง	- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานคลัง
งานบริหารการเงิน 1	การจ่ายเงิน	- บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง - ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานคลัง - ระบบของธนาคาร - ระบบจ่ายตรงเงินเดือน
	การเบิกเงิน	- ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS

งาน	บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
งานบริหารการเงิน 2	การรับชำระเงิน	- บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง - ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารดำเนินงานคลัง - ระบบของธนาคาร - ระบบ AVS
	การเบิกเงิน	- ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS - ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล
งานบริหารพัสดุ	การจัดซื้อจัดจ้าง	- ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (EGP)
งานบริหารข้อมูลการบัญชี	การจัดทำข้อมูลทางบัญชีและรายงานทางการเงิน	- ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS - ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารดำเนินงานคลัง

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

วิสัยทัศน์ : เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการด้านการคลัง ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจ : 1. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร และผู้รับบริการ

2. สนับสนุนและส่งเสริมการบริการด้านการเงินการคลัง โดยยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้

3. กำกับและควบคุมการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังให้มีประสิทธิภาพ

4. ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ พร้อมเพิ่มทักษะให้บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

5. ให้บริการด้านการเงินการคลัง ด้วยระบบ e-service

ค่านิยม : ปฏิบัติงานโดยยึดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ

สมรรถนะหลัก เพื่อสนับสนุนให้สามารถดำเนินงานได้ตามพันธกิจ ดังนี้

1. จิตบริการ

บุคลากรมีความตั้งใจในการบริการด้วยความเต็มใจ พร้อมอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคจนบรรลุเป้าหมายของผู้รับบริการ ด้วยรอยยิ้มและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งแสวงหาวิธีการช่วยอำนวยความสะดวกและลดภาระให้แก่ผู้รับบริการ อาทิ การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารดำเนินงานคลัง ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยลดขั้นตอนการทำงานและ

อำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารในการบริหารจัดการ ตรวจสอบข้อมูล และวางแผนทิศทางการเงินของหน่วยงาน รวมถึงช่วยบุคลากรในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ความเชี่ยวชาญ

บุคลากรมีความสนใจใฝ่รู้ สัมผัสความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนในการปฏิบัติงานด้วยการศึกษา ค้นคว้า ฝึกอบรม และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้ และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ที่มีได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3. ทักษะในการใช้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ในหน้าที่ที่ได้รับมอบ

บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบหลักเกณฑ์อย่างเคร่งครัดและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ละเอียด รอบคอบ ยึดมั่นในจรรยาบรรณในวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์

3. ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

บุคลากรกองคลังมีจำนวนทั้งสิ้น 33 คน โดยแบ่งตามลักษณะ ดังนี้

ตารางแสดงลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ตำแหน่ง	ระดับการศึกษา			ประเภท/จำนวน	
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานส่วนงาน
ผู้บริหาร		1		1	
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ			1	1	
นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ		16	4	20	
นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ		5	1	5	1
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ		2		1	1
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ			2	2	
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	1			1	
รวม	1	24	8	31	2

ปัจจัยที่มุ่งใจให้ผูกพันต่อการบรรลุปันธกิจองค์กร

1. ความรักในองค์กร ความก้าวหน้าตามสายงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง เป็นหน่วยงานของภาครัฐ มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ยอมรับได้

2. การเข้าร่วมกลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับสถาบัน โดยบุคลากรของกองคลังเข้าร่วมเป็น คณะทำงานต่างๆ เช่น สภาพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้

3. สวัสดิการและข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย โดยมหาวิทยาลัยได้จัดทำ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยสวัสดิการ สิทธิประโยชน์และประโยชน์อย่างอื่น สำหรับผู้ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561 เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่บุคลากร อีกทั้งได้จัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่บุคลากร อาทิ

- ส่งเสริมและสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- จัดสวัสดิการบ้านพักอาศัยแก่บุคลากร
- สนับสนุนสวัสดิการสำหรับช่วยเหลือทางด้านพิธีทางศาสนา กรณีสมาชิกขึ้นบ้านใหม่หลังแรก แต่งงานครั้งแรก อุปสมบทครั้งแรก ค่ารับขวัญบุตรคนแรก ค่าใช้จ่ายการเป็นเจ้าภาพทำบุญกุศลศพ ค่าใช้จ่ายกรณีสมาชิกสวัสดิการและครอบครัวถึงแก่กรรม
- จัดสวัสดิการเงินช่วยค่ารักษาพยาบาลกรณีตรวจพบโรคไตและโรคมะเร็ง หรือได้รับอุบัติเหตุและสูญเสียอวัยวะจนเป็นเหตุให้เกิดการทุพพลภาพ
- ข้าราชการและลูกจ้างประจำ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามระเบียบของทางราชการ
- พนักงานมหาวิทยาลัยสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากระบบประกันสังคม
- สมาชิกสวัสดิการมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กรณีอายุ 45 ปีขึ้นไป สามารถเบิกค่าตรวจสุขภาพได้
- ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- จัดสถานที่ออกกำลังกายสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ระบบป้องกันอัคคีภัยภายในอาคาร และจัดกิจกรรมฝึกซ้อมแผนอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี
- ระบบรักษาความปลอดภัยอาคารและสถานที่

4. สินทรัพย์

กองคลังได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจของ กองคลัง ดังนี้

- ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)
- ระบบการเงิน AVS
- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารด้านงานคลัง
- ระบบจ่ายตรงเงินเดือน
- ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล
- ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (EGP)
- ระบบรับชำระเงินของธนาคาร

5. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

กองคลังดำเนินงานและบริหารงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ ด้านต่าง ๆ ของภาครัฐและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ.2560 ดังนี้

5.1 ด้านการเงินการคลัง

- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2562
- ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการเบิกเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำส่งเงิน พ.ศ. 2562
- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุม ระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549
- ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทาง พ.ศ. 2563
- ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการประชุม พ.ศ. 2563
- ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการจัดเก็บ การจัดสรรเงิน และการจ่ายเงินรายได้จากการให้บริการและการจำหน่ายผลผลิต พ.ศ. 2563
- พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553
- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553
- พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร พ.ศ. 2562
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยค่าจ้าง เงินประจำตำแหน่งและค่าตอบแทน และเงินตอบแทนอื่นใดตามตำแหน่งสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทบริหาร พ.ศ. 2562
- ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการจ่ายเงินรายได้เป็นค่าตอบแทนเกี่ยวกับการสอน พ.ศ. 2563

5.2 ด้านพัสดุ

- พระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- กฎกระทรวง

5.3 มาตรฐานทางการบัญชี

- นโยบายบัญชีสำหรับหน่วยงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ พ.ศ. 2561

5.4 ด้านนักศึกษา

- ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2555

- ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยกิจกรรมนักศึกษา พ.ศ. 2562

5.5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยธรรมาภิบาล พ.ศ. 2563
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. 2562
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2561
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561

- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการสอบสวนพิจารณาทางวินัย พ.ศ. 2561

- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยจรรยาบรรณ พ.ศ. 2560

- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการรักษาการแทน การมอบอำนาจให้ปฏิบัติการแทน และการมอบอำนาจช่วงให้ปฏิบัติการแทน พ.ศ. 2560

- ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ประเภทรายการลา และอำนาจพิจารณาอนุญาตการลาที่ได้รับค่าจ้างระหว่างลา ของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561

- ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ประเภทรายการลา และอำนาจพิจารณาอนุญาตการลาที่ได้รับค่าจ้างระหว่างลา ของลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน

5.6 ด้านการประกันคุณภาพหน่วยงาน

- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการประกันคุณภาพ พ.ศ. 2563

5.7 ด้านสารบรรณ

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506

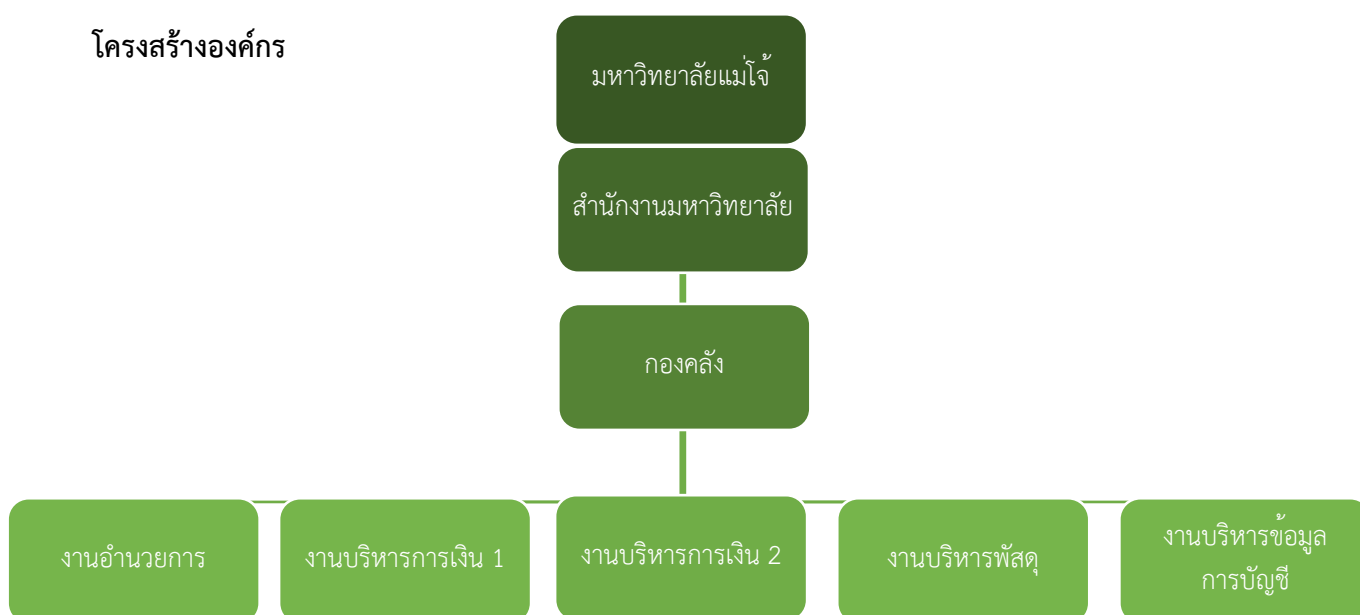
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

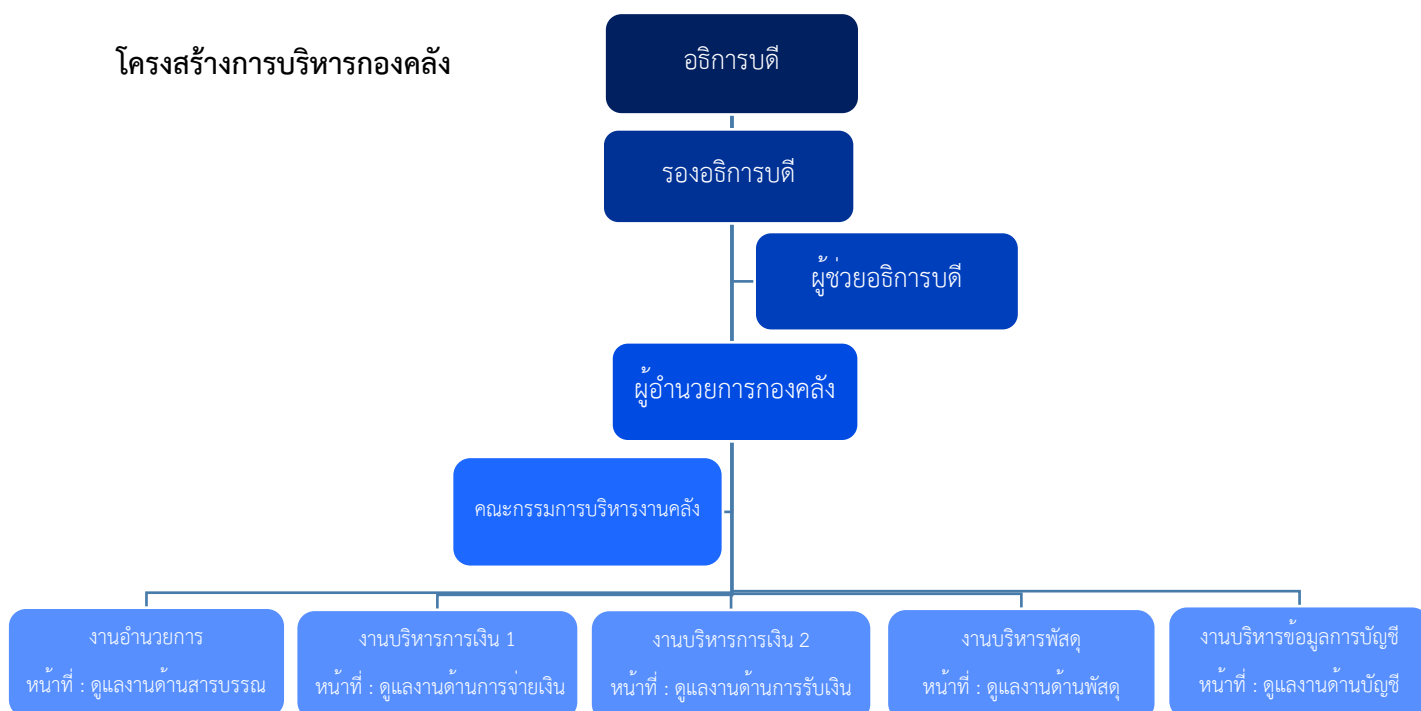
1. โครงสร้างองค์กร

กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานระดับที่มี “ผู้อำนวยการ” เป็นผู้บังคับบัญชา อยู่ภายใต้การกำกับของ “ผู้ช่วยอธิการบดี” ที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งนี้ ผู้อำนวยการได้แต่งตั้งให้มีหัวหน้างานร่วมปฏิบัติงาน 5 คน ซึ่งดำเนินการบริหารจัดการภายใต้หลัก “ธรรมาภิบาล” โดยให้มีการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วมในรูปของคณะกรรมการบริหารงานคลัง และมีการแบ่งส่วนงานภายในจำนวน 5 งาน ได้แก่ งานผู้อำนวยการ งานบริหารการเงิน 1 งานบริหารการเงิน 2 งานบริหารพัสดุ และงานบริหารข้อมูลการบัญชี โดยกองคลังมีบุคลากรทั้งสิ้น 33 คน ประกอบด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย 31 คน และพนักงานส่วนงาน 2 คน โดยมีแนวทางสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาในวิชาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างการบริหารกองคลัง



2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเภทผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้เสีย งาน	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคลากรสาย วิชาการ	นักศึกษา	ผู้ปกครอง	บุคคลภายนอก
งานอำนวยการ	✓				✓
งานบริหารการเงิน 1	✓	✓	✓		✓
งานบริหารการเงิน 2	✓	✓	✓	✓	✓
งานบริหารพัสดุ	✓		✓		✓
งานบริหารข้อมูลการบัญชี	✓	✓			✓

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการ	ความคาดหวัง	วิธีตอบสนอง ความคาดหวัง
บุคลากรสาย สนับสนุน/บุคลากร สายวิชาการ	- การรับเงิน เช่น เงินบริจาค - การจ่ายเงิน เช่น ค่าสอนพิเศษ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ฯลฯ - การยืมเงินทตรง - การยืมกู้เงินจากสถาบันการเงิน - การเบิก-จ่ายพัสดุ	- การให้บริการมีคุณภาพ - การบริการที่รวดเร็ว - การเบิกจ่ายถูกต้อง - เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และแหล่งรวบรวมข้อมูลด้านการเงินการคลังและพัสดุ - สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ - มีพื้นที่อำนวยความสะดวกในการรับบริการ	- พัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานคลังและพัสดุ เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบได้ - เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงินการคลังและพัสดุ - จัดพื้นที่และวัสดุอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก
นักศึกษา/ผู้ปกครอง	- การชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ - การคืนเงินต่างๆ เช่น ค่าประกันหอพัก ค่าธรรมเนียมการศึกษา	- การให้บริการมีคุณภาพ - การบริการที่รวดเร็ว - การให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย - มีพื้นที่อำนวยความสะดวกในการรับบริการ	- พัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานคลังและพัสดุ เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบได้ - เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงินการคลังและพัสดุ - จัดพื้นที่และวัสดุอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก

บุคคลภายนอก เช่น ร้านค้า สำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน สถาบันการเงิน กรมบัญชีกลาง	- การเบิกจ่ายค่าสินค้าและบริการ - การตรวจรับสินค้า - ข้อมูลทางการเงินและพัสดุ	- คุณภาพการให้บริการ - การบริการที่รวดเร็ว - การให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย - ความโปร่งใส ตรวจสอบได้	- พัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานคลังและพัสดุ เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบได้
ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการ	ความคาดหวัง	วิธีตอบสนอง ความคาดหวัง
		- มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน - มีพื้นที่อำนวยความสะดวกในการรับบริการ - ความถูกต้อง - ความรวดเร็ว - ความโปร่งใส ตรวจสอบได้	- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงินการคลังและพัสดุ - มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน - จัดพื้นที่และวัสดุอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก - พัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานคลังและพัสดุ เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบได้

3. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	บทบาทและความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมขององค์กร	กลไกการสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์
บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินการคลังและพัสดุ	ร่วมกำหนด เสนอแนะ นโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานหรือระเบียบต่างๆ เพื่อนำไปสู่การถ่ายทอดในระดับคณะ/ส่วนงาน ให้สามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน	การจัดประชุม การจัดโครงการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ โดยตรง การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ กองคลังและระบบ ERP
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา/ผู้ปกครอง	การสร้างรูปแบบการให้บริการ ที่มีความเหมาะสม และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ การติดต่อประสานงานโดยตรง
ผู้ประกอบการ เช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วน ร้านค้าภายนอก บุคคลธรรมดา	การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของมหาวิทยาลัย	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ การติดต่อประสานงานโดยตรง
สถาบันทางการเงิน เช่น ธนาคาร สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้	เป็นตัวแทนและผู้ดูแลการเงินให้กับมหาวิทยาลัยและการทำธุรกรรมการเงินของมหาวิทยาลัยและบุคลากร	การประชาสัมพันธ์ของสถาบันการเงิน และการติดต่อประสานงานโดยตรง

P.2 สมรรถภาพขององค์กร

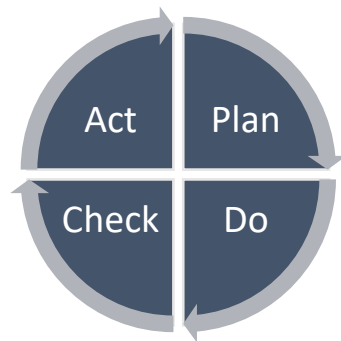
ก. สภาพด้านการแข่งขัน – ไม่มี –

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

หัวข้อ	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
1. ด้านพันธกิจ	มีการปรับเปลี่ยนพันธกิจตามนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัย	- พันธกิจสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน - เป็นแรงกระตุ้นผลักดันให้บุคลากรในการทำงาน และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ
2. ด้านการปฏิบัติการ	- พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารด้านงานคลัง ให้สามารถออกรายงานได้ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ - ระบบการบริหารจัดการยังขาดการเชื่อมโยง - มีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับบ่อย ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน	- สร้างทีมปฏิบัติการสำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารด้านงานคลังที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง - จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่งเสริมการศึกษา อบรม ดูงาน
3. ด้านทรัพยากรบุคคล	- บุคลากรที่เกษียณอายุราชการไม่สามารถหาอัตรามาทดแทนได้ - บุคลากรขาดการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในงานเนื่องจากปริมาณงานมาก - การขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรมีน้อย	- ส่งเสริมบุคลากรให้มีการถ่ายทอดความรู้และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ - สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะการทำงาน - สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น
4. ด้านบุคลากร	บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและมีความคล่องตัวในการใช้เทคโนโลยี	- องค์กรสามารถพัฒนาและสร้างงานใหม่ได้ง่าย - นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

กองคลังได้มุ่งเห็นถึงการกระบวนการในการพัฒนาและดำเนินการของกองคลัง จึงสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง เช่น การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน นอกจากนี้กองคลังยังพัฒนาระบบการให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษา โดยใช้ระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เช่น การชำระเงินผ่าน QR Code การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารด้านงานคลังในการจัดการด้านการเงินการคลัง อีกทั้งกองคลังได้ใช้ระบบวงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของกองคลัง



วงจร	ผลการดำเนินงาน
PLAN	มีการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร และจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของหน่วยงาน รวมทั้งมีการทำแบบข้อตกลงภาระงานและพฤติกรรมกาปฏิบัติราชการ (Term of Reference :TOR) และแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของบุคลากรทุกคน เพื่อเป็นแนวทางและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
DO	มีการดำเนินงาน และกำกับดูแลให้ผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ทั้งด้านงบประมาณ ระยะเวลาการดำเนินงาน ฯลฯ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายที่กำหนดไว้
CHECK	มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ผู้บริหารเพื่อทราบ
ACT	มีการประเมินและสรุปผลการดำเนินงาน มาวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและนำมาวางแผนปรับปรุงต่อไปในอนาคต

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองคลังมีงานในสังกัดทั้งสิ้น 5 งาน มีวิธีการกำหนดผู้รับบริการตามขั้นตอน คือ ให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละงานกำหนดกลุ่มผู้รับบริการสำคัญของตนตามการให้บริการหลักของงาน ดังนี้

1. งานอำนวยการ จำแนกผู้รับบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
1. บุคลากรสายสนับสนุน	ให้บริการงานอำนวยการแก่บุคลากรสายสนับสนุนบุคลากรภายในหน่วยงาน เช่น งานสารบรรณ การอนุมัติเบิกจ่ายเงิน การดำเนินโครงการ การประชุม ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ทุกงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการแก่บุคลากรสายสนับสนุนภายนอกหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับกองคลัง เช่น คณะ/สำนัก (การประชุม การให้คำปรึกษา/แนะนำระบบ e-financial) กองแผนงาน (การขออนุมัติจัดทำโครงการ) กองกลาง (การบรรจุวาระการประชุม การรับส่ง การตรวจสอบ และการเสนอหนังสือให้กับผู้บริหาร)
2. บุคคลภายนอก	ประสานงานและอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานของกองเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมบัญชีกลาง

2. งานบริหารการเงิน 1 จำแนกผู้รับบริการออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
1. บุคลากรสายวิชาการ	- การจ่ายเงินต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทนการสอน - การคำนวณการยื่นกู้เงินจากสถาบันการเงิน
2. บุคลากรสายสนับสนุน	- การจ่ายเงินต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทนการสอน - การคำนวณการยื่นกู้เงินจากสถาบันการเงิน
3. บุคคลภายนอก	การจ่ายเงินแก่บุคคลภายนอก (ร้านค้า)
4. นักศึกษา	การจ่ายเงินให้นักศึกษา

3. งานบริหารการเงิน 2 จำแนกผู้รับบริการออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
1. บุคลากรสายวิชาการ	การจ่ายเงินต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จบำนาญ
2. บุคลากรสายสนับสนุน	การจ่ายเงินต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จบำนาญ
3. นักศึกษา	การรับชำระเงิน เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าปรับต่าง ๆ เงินบริจาค

4. ผู้ปกครอง	การรับชำระเงิน เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าปรับต่าง ๆ เงินบริจาค
5. บุคคลภายนอก	การรับเงินประกันสัญญาและเงินอื่น ๆ จากร้านค้า

4. งานบริหารงานพัสดุ จำแนกผู้รับบริการออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
1. บุคลากรสายสนับสนุน	การเบิกจ่ายพัสดุ
2. บุคคลภายนอก	การติดต่อประสานงานซื้อสินค้า การตรวจรับสินค้า

5. งานบริหารข้อมูลการบัญชี จำแนกผู้รับบริการออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

ผู้รับบริการ	การให้บริการ
1. บุคลากรสายวิชาการ	การให้ข้อมูลทางการเงินและพัสดุ
2. บุคลากรสายสนับสนุน	การให้ข้อมูลทางการเงินและพัสดุ
3. บุคคลภายนอก	การให้ข้อมูลทางการเงินและพัสดุ (สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สถาบันการเงิน กรมบัญชีกลาง)

(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียน สำคัญที่ได้รับ
		Need	สร้าง ความ ผูกพัน	
1. บุคลากรสายวิชาการ	กองคลังได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยมีการเก็บแบบสอบถามอยู่หลายช่องทาง เช่น จุดบริการของหน่วยงานทุกจุด การแจ้งทาง erp การแจ้งทาง line ส่วนตัว website line official facebook และเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เพื่อให้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากขึ้น	/	/	อยากให้ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วมากขึ้น
2. บุคลากรสายสนับสนุน		/	/	- อยากให้ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วมากขึ้น - อยากให้พัฒนาระบบให้รองรับความต้องการของผู้รับบริการ - อยากให้มีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น
3. นักศึกษา		/	/	- อยากให้ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วมากขึ้น - อยากให้มีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น - อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึงและรวดเร็ว
4. ผู้ปกครอง		/	/	- อยากให้ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วมากขึ้น

กลุ่ม ผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียน สำคัญที่ได้รับ
		Need	สร้าง ความ ผูกพัน	
				- อยากให้พัฒนาระบบให้รองรับ ความต้องการของผู้รับบริการ
5. บุคคล ภายนอก		/	/	- อยากให้ปรับปรุงการบริการให้ รวดเร็วมากขึ้น - อยากให้พัฒนาระบบให้รองรับ ความต้องการของผู้รับบริการ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัย มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปีงบประมาณ โดยในปี 2566 คณะกรรมการบริหารงานคลังได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการเก็บแบบประเมินอย่างชัดเจน คือการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง โดยไม่ต้องแบ่งเป็นงาน โดยเลือกใช้เครื่องมือหรือระบบที่มีประสิทธิภาพในการเก็บแบบประเมิน

ทั้งนี้ กองคลังได้กำหนดตัวชี้วัดเป็นระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย และกำหนดกลุ่มผู้รับบริการตามการให้บริการของงานเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1. บุคลากรสายวิชาการ
2. บุคลากรสายสนับสนุน
3. นักศึกษา
4. ผู้ปกครอง
5. บุคคลภายนอก

การเก็บข้อมูลในรูปแบบดังกล่าวก็เพื่อลดปัญหาของแบบสอบถามที่ยาวและมีจำนวนคำถามที่มากเกินไป ซึ่งที่ผ่านมาผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาเรื่องจำนวนคำถามที่มากเกินไปมาเสมอ ดังนั้นกองคลังจึงได้กำหนดคำถามให้สะดวกในการเก็บข้อมูล รวมถึงได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงประเด็น และรวดเร็ว ทั้งนี้ ในการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ กองคลังได้กำหนดช่องทางการเข้าถึงแบบประเมินหลายช่องทาง เช่น จุดบริการของหน่วยงานทุกจุด การแจ้งทาง erp การแจ้งทาง line ส่วนตัว website ของหน่วยงาน line official facebook ของหน่วยงาน และเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เพื่อให้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากขึ้น

จากผลการประเมินในปี 2566 มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 749 คน เป็นนักศึกษา 46.3% ผู้ปกครอง 18.4 % บุคลากรสายวิชาการ 5.7 % บุคลากรสายสนับสนุน 14.4 % และบุคคลภายนอก 15.1 %

โดยมีระดับการรับรู้จากการรับบริการที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 แปลผลได้เป็นการบริการระดับดี กองคลังได้นำข้อเสนอแนะที่ได้รับจำนวน 61 รายการ มารวบรวมและวิเคราะห์แบ่งเป็นความคิดเห็นในแนวนอก (สร้างความผูกพัน/ประทับใจ) จำนวน 23 รายการ คิดเป็นร้อยละ 37 และข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นในแนวลบ (ต้องการให้ปรับปรุง) จำนวน 38 รายการ คิดเป็นร้อยละ 63 ซึ่งกองคลังได้นำมาเป็นข้อมูลหรือข้อกำหนดในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการต่อไป

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

การที่กองคลังเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงแบบประเมิน ทำให้มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนมากขึ้น จากผลประเมินคุณภาพในปี 2565 มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 211 คน และในปี 2566 มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 749 คน เป็นนักศึกษา 46.3% ผู้ปกครอง 18.4 % บุคลากรสายวิชาการ 5.7 % บุคลากรสายสนับสนุน 14.4 % และบุคคลภายนอก 15.1 % โดยมีระดับการรับรู้จากการรับบริการที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 แปลผลได้เป็นการบริการระดับดี

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับ จะถูกนำมาเป็นข้อมูลหรือข้อกำหนดในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการต่อไป เช่น จากผลการประเมินในปี 2565 กองคลังได้นำผลการประเมินมาใช้ประกอบการจัดทำกลยุทธ์ของหน่วยงานและแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยผลประเมินที่น้อยที่สุดอยู่ในมิติความน่าเชื่อถือ ของงานบริหารการเงิน 2 ได้รับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครองและนักศึกษา ได้รับคะแนนความน่าเชื่อถือน้อยที่สุดในประเด็น “ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด” อยู่ที่ 3.99 คะแนน แสดงให้เห็นว่าการบริการแก่ผู้ปกครอง/นักศึกษาอาจล่าช้า เนื่องจากในช่วงเวลาที่เปิดให้จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวนของผู้มาจ่ายเงินมีจำนวนมาก ทำให้ต้องรอคิวนาน ซึ่งปัจจุบันกองคลังได้เพิ่มช่องทางการชำระเงิน (เป๋าตุง) ทำให้ไม่ต้องมารอจ่ายเงินที่กองคลัง แต่สามารถจ่ายผ่านระบบออนไลน์ได้ สำหรับกรณีอื่น ๆ เช่น การขอรับเงินคืน อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการนานกว่าปกติ กองคลังจึงจะทำการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินการของกองคลังที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาทราบขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

กองคลังมุ่งพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการติดตามประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้กองคลังมุ่งเน้นให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ บริการด้วยไมตรีจิตและมิตรภาพ สร้างความผูกพันกับผู้รับบริการด้วยน้ำใจและรอยยิ้ม เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ สบายใจ และเกิดความประทับใจ นอกจากนี้กองคลังยังนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารด้าน

งานคลัง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการทำดำเนินการที่เกี่ยวข้องด้านการเงิน เช่น การพิมพ์สลิปเงินเดือน การทำสัญญายืมเงินทตรง

(2) การจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี)

กองคลังได้เปิดช่องทางการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ต่อผู้อำนวยการกองคลัง ผ่านแบบฟอร์มทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยแบบฟอร์มดังกล่าวจะไม่สามารถระบุตัวของผู้ร้องเรียนได้ เว้นแต่ผู้ร้องเรียนต้องการให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อชี้แจงข้อมูล โดยหากกองคลังได้รับเรื่องแล้วจะมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน
2. เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการกองคลังในวันที่ได้รับเรื่องทันที
3. ผู้อำนวยการมีคำสั่งการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ
4. ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบถาม สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม/ข้อเท็จจริง
5. รายงานผู้อำนวยการกองคลังภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง หากผู้ร้องเรียนต้องการให้ติดต่อกลับเพื่อชี้แจงข้อมูล ให้ดำเนินการชี้แจงแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่สรุปผลรายงานต่อผู้อำนวยการกองคลัง
6. ผู้อำนวยการกองคลังอาจพิจารณาให้นำเรื่องดังกล่าวเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานคลัง เพื่อประชุมหาแนวทางป้องกันหรือแก้ไขปัญหาในอนาคต

ผลการประเมินตนเองในตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	4

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระบบปฏิบัติการ

2.1 กระบวนการ

ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักการบริการและกระบวนการ

กระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการทางบัญชี

ผู้รับผิดชอบ : งานบริหารข้อมูล
การบัญชี

วัตถุประสงค์ : เพื่อจัดทำรายงานทางการเงิน

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัย นำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
1. คณะ/สำนัก	1. ใบเบิก 2. ใบนำส่ง 3. ใบ ปรับปรุง	1. ตรวจสอบข้อมูล ในระบบ e- financial 2. จัดเก็บ รายละเอียดเพื่อ จัดทำทะเบียนคุม 3. หากมี ข้อผิดพลาด ให้ ดำเนินการปรับปรุง บัญชี 4. เสนอผู้บริการ เพื่อทราบ	1. ทะเบียนคุม 2. รายงานบัญชี 3. งบแสดงฐานะ ทางการเงิน	1. มหาวิทยาลัยแม่ โจ้ 2. สำนัก งบประมาณ 3. สำนักงานตรวจ เงินแผ่นดิน

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

ด้วยมหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชี โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการจัดทำรายงานงบการเงินในรอบระยะเวลาบัญชีให้แล้วเสร็จตามกำหนด เพื่อนำเสนอข้อมูลฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของมหาวิทยาลัยและส่วนงานเพื่อให้ผู้บริหารสามารถ

ประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน ของมหาวิทยาลัยและของส่วนงาน ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อการบริหารจัดการในภาพรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดทำรายงานงบการเงิน ส่วนงานดำเนินการจัดทำรายงานงบการเงินของส่วนงานและนำเสนอรายงานงบการเงินในระดับส่วนงานที่รับผิดชอบให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560 ที่ได้กำหนดไว้ให้มหาวิทยาลัยจัดทำงบการเงินและบัญชีรายรับรายจ่ายส่งผู้สอบบัญชีของมหาวิทยาลัยภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี ซึ่งจะต้องจัดทำรายงานงบการเงินในภาพรวมเพื่อนำเสนอรายงานต่อสภามหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ โดยให้ส่วนงานจัดส่งรายงานงบการเงินพร้อมเอกสารประกอบงบการเงินตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ให้แก่กองคลัง สำนักงานมหาวิทยาลัยทราบภายใน 30 วันนับจากวันสิ้นปีงบประมาณ เพื่อจัดทำรายงานข้อมูลในภาพรวมของมหาวิทยาลัยเพื่อจัดส่งรายงานการเงินประจำปีให้ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้สอบบัญชีของมหาวิทยาลัย กรมบัญชีกลาง ภายใน 90 วันนับจากวันสิ้นปีงบประมาณ และจัดส่งรายงานผลการตรวจสอบงบการเงินให้แก่ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กรมบัญชีกลาง และสำนักงบประมาณ ภายใน 30 วันนับจากได้รับรายงานผลการตรวจสอบ

2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน

เนื่องจากการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารด้านงานคลัง e-financial ยังขาดคู่มือการใช้งานระบบ ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารด้านงานคลัง e-financial เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียได้มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ผลการประเมินตนเองในตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	4
2.1	กระบวนการทำงาน	4
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4

ส่วนที่ 4 ตารางการประเมินตนเอง

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	4
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	4
2.1	กระบวนการทำงาน	4
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4