

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง  
และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

---

ดำเนินการโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



# สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการทั่วไปของกระทรวงที่มีได้กำหนดให้เป็นหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลังโดยเฉพาะ รวมทั้ง กำกับและเร่งรัด ตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง ให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้รับบริการ คือ ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง และสื่อมวลชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน หน่วยงานภายนอก

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดผลการให้บริการ และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ หรือสร้างนวัตกรรมการให้บริการและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เพิ่มขึ้น

## บทสรุป

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด มีจำนวน 317 คน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้มีการเพิ่มคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจแยกเฉพาะกลุ่มสื่อมวลชนร่วมด้วย จึงมีผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง หน่วยงานภายนอกสังกัดกระทรวงการคลัง และประชาชน จำนวน 297 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.2$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.7 และกลุ่มสื่อมวลชน โดยมีผู้แทนของกลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 20 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (กลุ่มสารนิเทศการคลัง) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.2$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.0

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 85.4 ( $\bar{x} = 4.3$ ) รองลงมา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 85.0 ( $\bar{x} = 4.2$ ) ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 84.2 ( $\bar{x} = 4.2$ ) และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.0 ( $\bar{x} = 4.2$ )

ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง (ร้อยละ 79.5) รองลงมา คือ หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง (ร้อยละ 7.2) มีการติดต่อกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมากที่สุด คือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ร้อยละ 21.8) รองลงมา คือ สำนักบริหารกลาง (ร้อยละ 18.9) ตามลำดับ ซึ่งมีประเด็นในการขอรับบริการหรือติดต่อประสานงานมากที่สุด คือ การบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการข่าว/การประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 24.6) รองลงมา คือ การบริหารและอำนวยการ เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่ (ร้อยละ 17.4) และการบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้านคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 15.5) ตามลำดับ โดยใช้ช่องทางในการติดต่อหรือรับบริการมากที่สุด คือ โทรศัพท์ (ร้อยละ 63.1) รองลงมา คือ Application Line (ร้อยละ 34.4) และหนังสือราชการ (ร้อยละ 34.1) ตามลำดับ



# การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

215 779

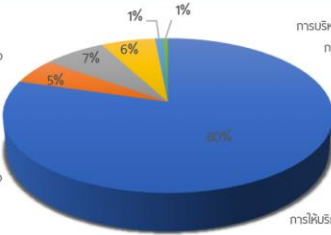
ระยะเวลาในการสำรวจ : 1 มิถุนายน – 31 สิงหาคม 2565 / มีผู้ตอบแบบสำรวจ 317 คน



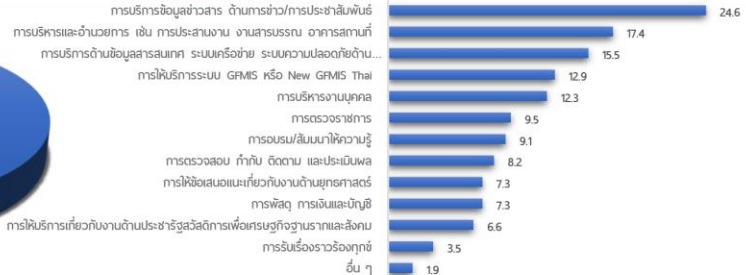
## ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

### กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ

- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง
- รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง
- หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง
- สื่อมวลชน
- หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงการคลัง
- ประชาชน

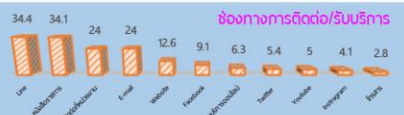


## การรับบริการ



หน่วยงานที่ผู้บริจาติดต่อ

**ความพึงพอใจภาพรวม ร้อยละ 84.7**



ข้อ	คำชม	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย ระดับ
1.	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	85.0	4.2 มาก
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว		4.2 มาก
2)	การแจ้งบริการมีช่องทางและเป็นที่ชัดเจน		4.2 มาก
3)	การให้บริการมีข้อมูลข่าวสารที่ทันเวลา		4.3 มาก
4)	การให้บริการมีความสะอาดเหมาะสมกับหน่วยงาน		4.3 มาก
2.	เจ้าหน้าที่ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ	85.4	4.3 มาก
5)	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ		4.2 มาก
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถบอกข้อมูล ซึ่งจะจัดสรรให้ตามเวลาได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น		4.3 มาก
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร		4.3 มาก
8)	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.3 มาก
3.	สื่อข่าวสารความสะอาด	84.0	4.2 มาก
9)	มีข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารและการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โน้ตคำสั่ง โทรสาร หรือ Application อื่น ๆ ซึ่งเพียงพอ		4.3 มาก
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		4.3 มาก
11)	มีป้ายชี้ทางที่ผู้บริจาติดูแลอย่างเพียงพอ เช่น ชี้แจงหรือ ชี้แจงระหว่างติดต่อราชการ เป็นต้น		4.1 มาก
12)	มีการแสดงจุดประชาสัมพันธ์ที่มีบริการในหน่วยงานไม่เพียงพอ เช่น จุดรับ-ส่งเอกสาร บัญชีเอกสาร		4.2 มาก
4.	ระบบเครื่องใช้และเครื่องมือสื่อสารทันสมัย	84.2	4.2 มาก
13)	อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและปลอดภัย เช่น ใช้ Hardware และ Software ที่พัฒนาขึ้นใหม่		4.2 มาก
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความเร็วในการใช้งาน		4.2 มาก
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มั่นคง เป็นที่เชื่อมั่น ระบบบริการต่าง ๆ สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูล/เข้าสู่ระบบได้อย่างรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก		4.2 มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย (เฉลี่ย)		ร้อยละ 84.7	4.2 มาก

## ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

### 1 ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>กระบวนการให้บริการ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>มีขั้นตอนที่ชัดเจน เน้นความรวดเร็วของระบบงานมากขึ้น</li> <li>ประสานงานและให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ดำเนินงาน</li> <li>รักษาระดับคุณภาพการให้บริการ ตามเกณฑ์มาตรฐานของการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาที่ดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง</li> <li>มีความเป็นต้นแบบราชการสมัยใหม่</li> <li>ให้บริการที่ สร้างความประทับใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและกลับมาใช้บริการใหม่</li> </ol> | <p><b>การให้อิทธิพล</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ควรมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม ในกรณีที่มีผู้รับบริการติดต่อปัญหา</li> <li>ให้อิทธิพลที่เป็นความรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง</li> <li>ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานในสังกัดได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์</li> <li>ให้อิทธิพลข่าวสารรวดเร็ว ถูกต้องทันเวลา</li> </ol> | <p><b>เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถติดต่อราชการผ่านทาง Application ได้</li> <li>ควรมีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย พร้อมในการทำงาน</li> <li>มีระบบที่สามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายภายนอกได้</li> <li>เป็นศูนย์ข้อมูลการเงิน การคลัง และด้านเศรษฐกิจ</li> </ol> |
|---|--|--|

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>ช่องทางการให้บริการ</b></p> <p>ควรมีการให้บริการหลากหลายช่องทางที่สามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย</p> | <p><b>การอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ควรมีการปรับปรุงห้องประชุมให้พร้อมใช้งาน</li> <li>ควรเพิ่มที่จอดรถ เนื่องจากที่จอดรถไม่เพียงพอ</li> </ol> |
|---|---|

### 2 รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง

- มีการทำงานที่สื่อสารกันด้วยความชัดเจน และมีการบูรณาการการทำงาน ไม่ซ้ำซ้อนกัน
- ให้ความร่วมมือที่ดี
- ได้รับบริการที่ดี และมีบริการด้วยความสะอาด
- ได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่และทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสื่อมวลชนอย่างใกล้ชิด ทำให้งานราบรื่นและนำไปสู่ผลลัพธ์ร่วมกันของกระทรวงฯ และหน่วยงานในสังกัดได้อย่างดีเยี่ยม

### 3 หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง

- มีการตอบปัญหาที่ชัดเจนตรงประเด็น
- จัดที่จอดรถสำหรับผู้บริจาติดต่อให้เพียงพอ
- มีบริการที่รวดเร็ว
- มีการติดต่อประสานงานที่คล่องตัว และมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน

### 4 สื่อมวลชน

- ให้อิทธิพลที่ถูกต้องชัดเจน ตรงไปตรงมา
- ให้ข่าวที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในทุกด้าน
- ตอบคำถามและให้อิทธิพลแก่ประชาชนอย่างทันท่วงที
- ให้อิทธิพลสารเข้า - ออกของรัฐมนตรี ได้้อย่างถูกต้อง เพราะบางเรื่องเป็นกระแสต้องการคำตอบโดยตรง
- แก้ไขปัญหาท่อน้ำ และรักษาความสะอาดอยู่เสมอ

### 5 หน่วยงานภายนอก/ประชาชน

ได้รับบริการที่รวดเร็ว และบริการที่มีความทันสมัย ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

Down load แพลตฟอร์มการประเมินความพึงพอใจฉบับสมบูรณ์



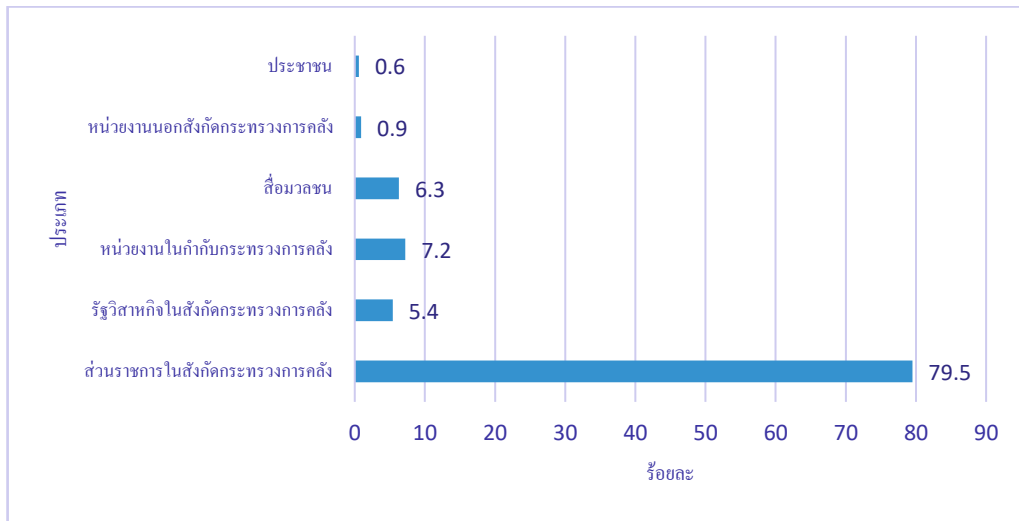
จัดทำโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

# ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

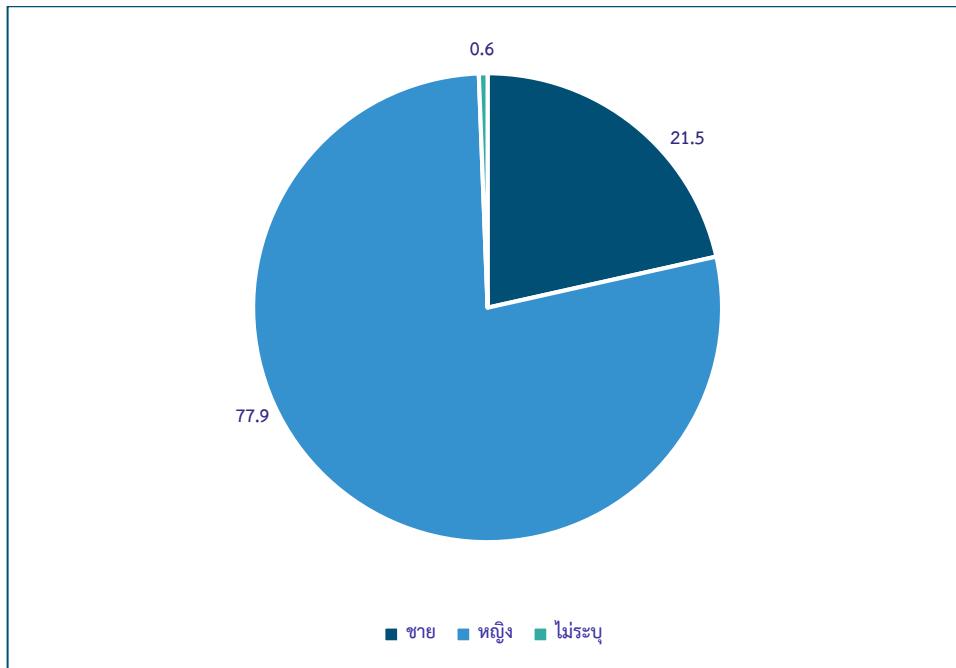
## ส่วนที่ 1 การติดต่อขอรับบริการ

### 1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจ

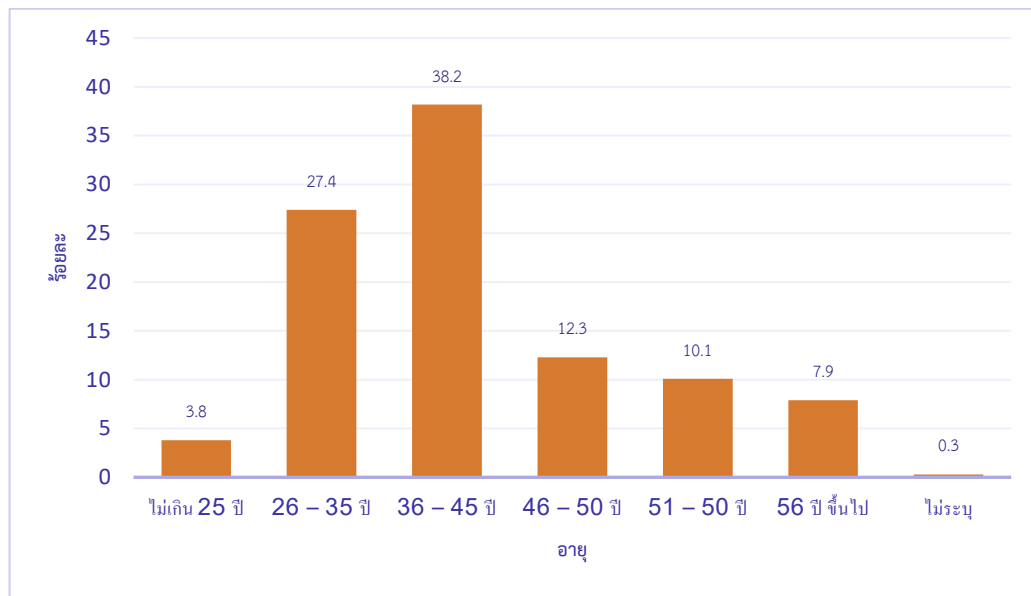
#### 1.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



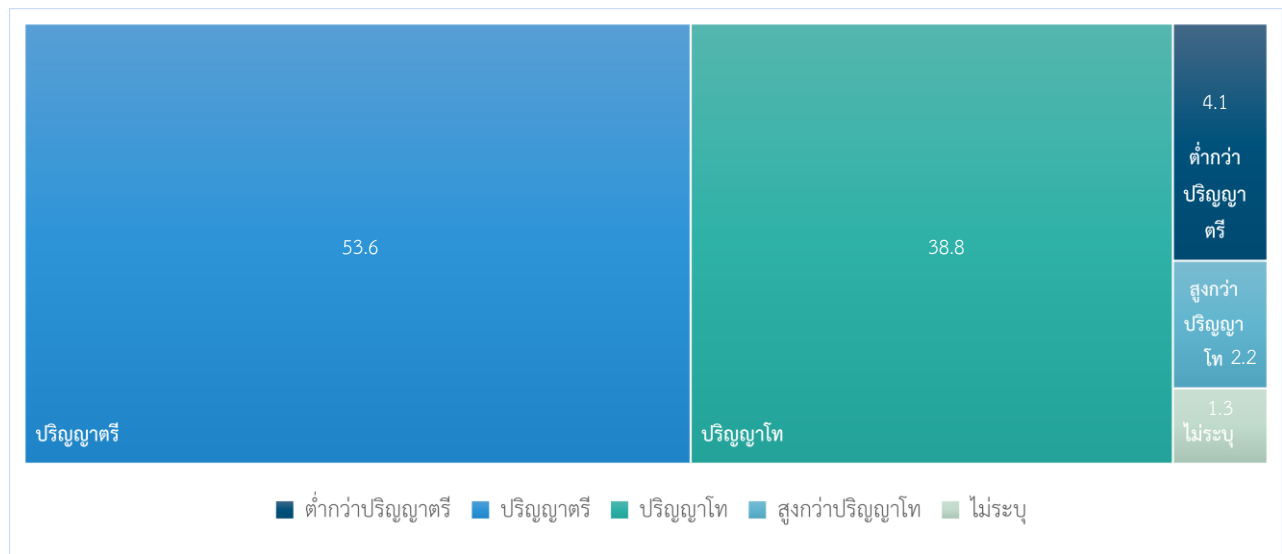
#### 1.2 เพศ



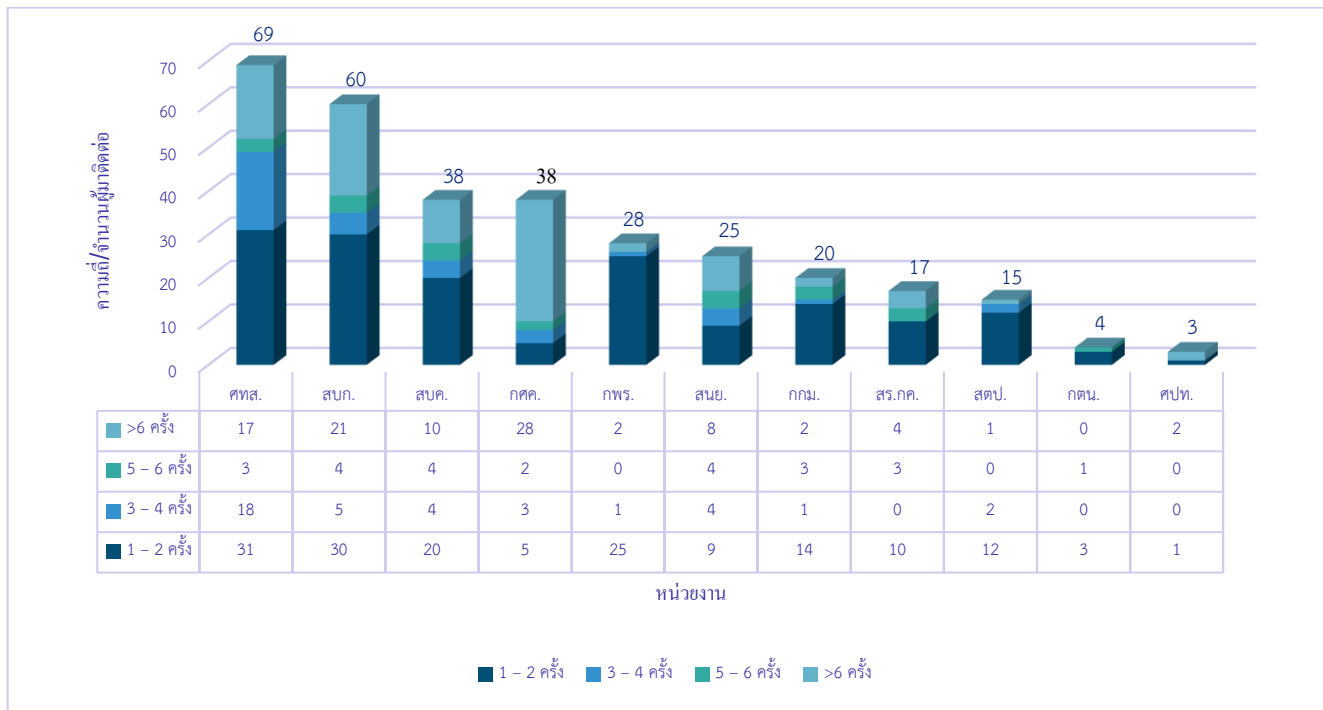
### 1.3 อายุ



### 1.4 ระดับการศึกษา



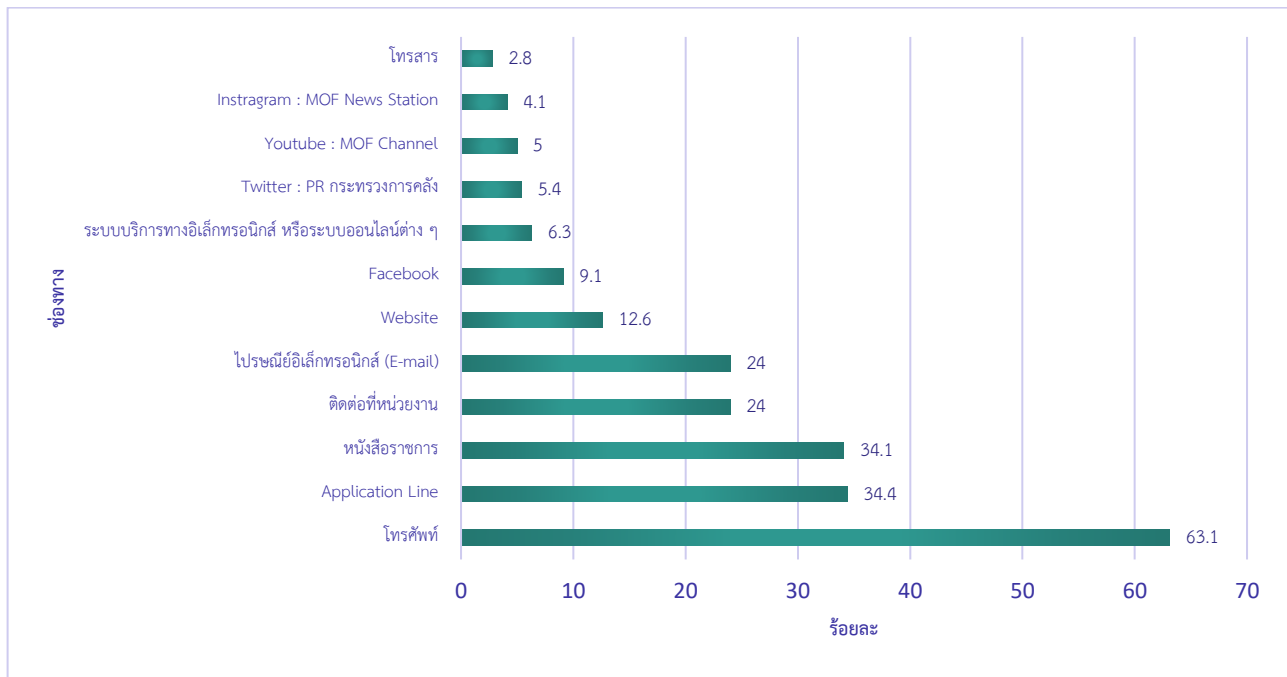
2. หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อรับบริการ และมีความถี่/จำนวนครั้ง ที่รับบริการ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 จนถึง 31 สิงหาคม 2565



3. ประเด็นหรือเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ



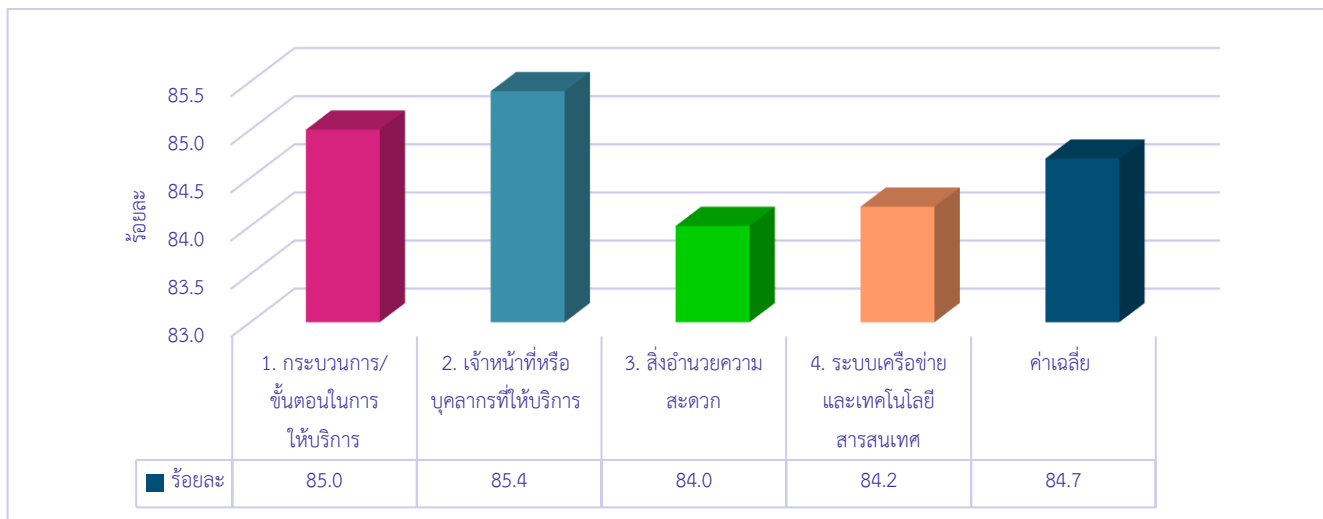
#### 4. ช่องทางการรับบริการหรือติดต่อประสานงาน



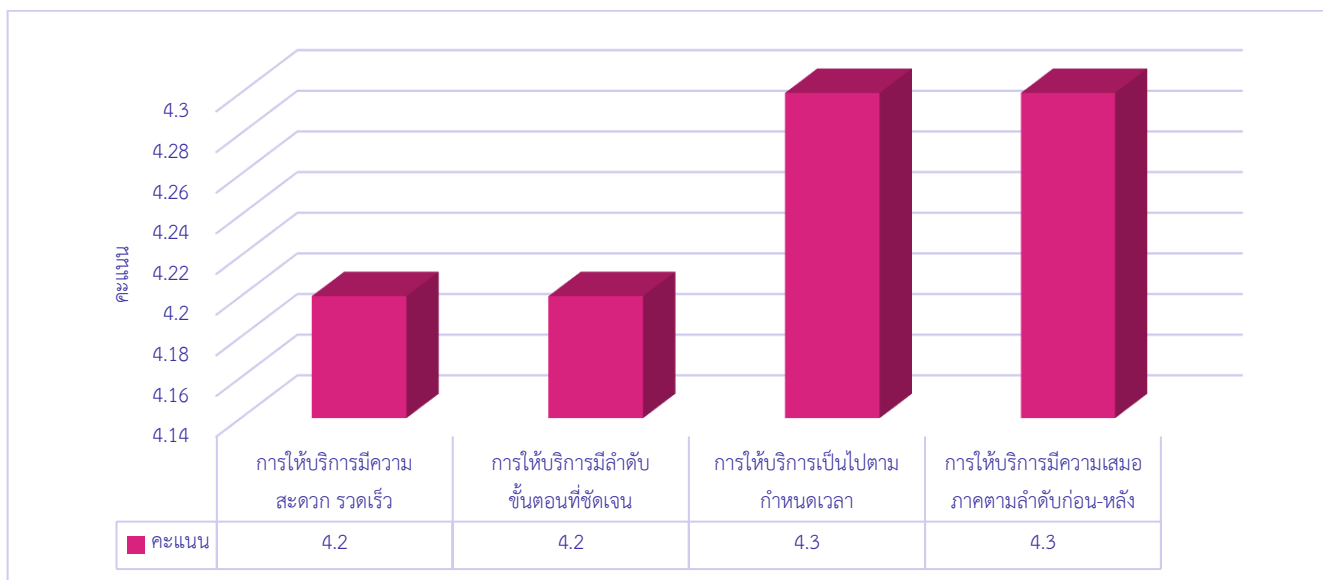


## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

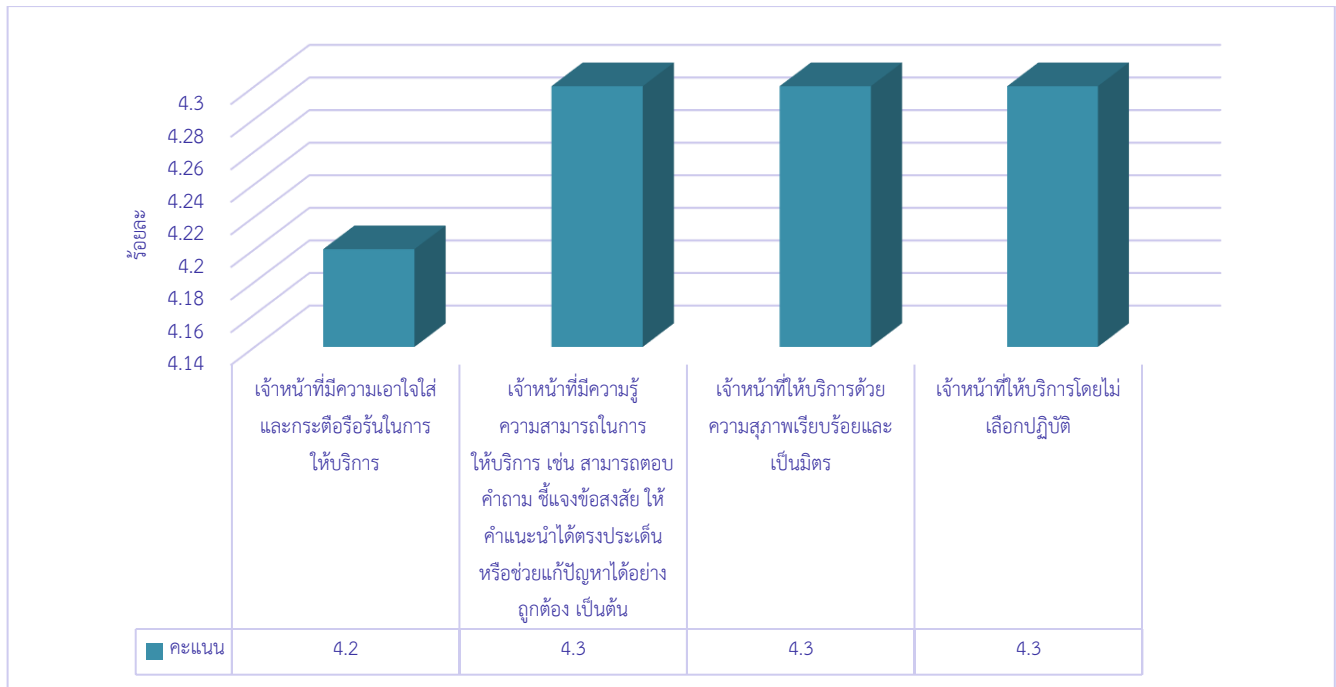
### 2.1 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง



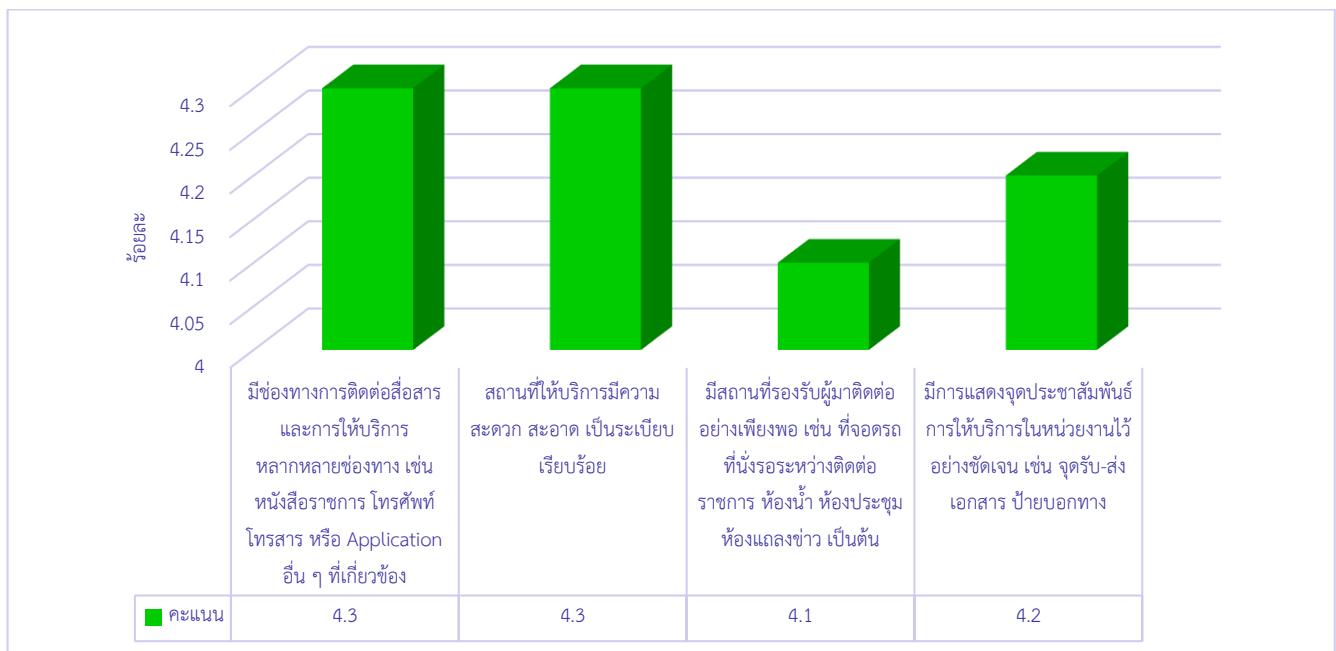
#### 1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ



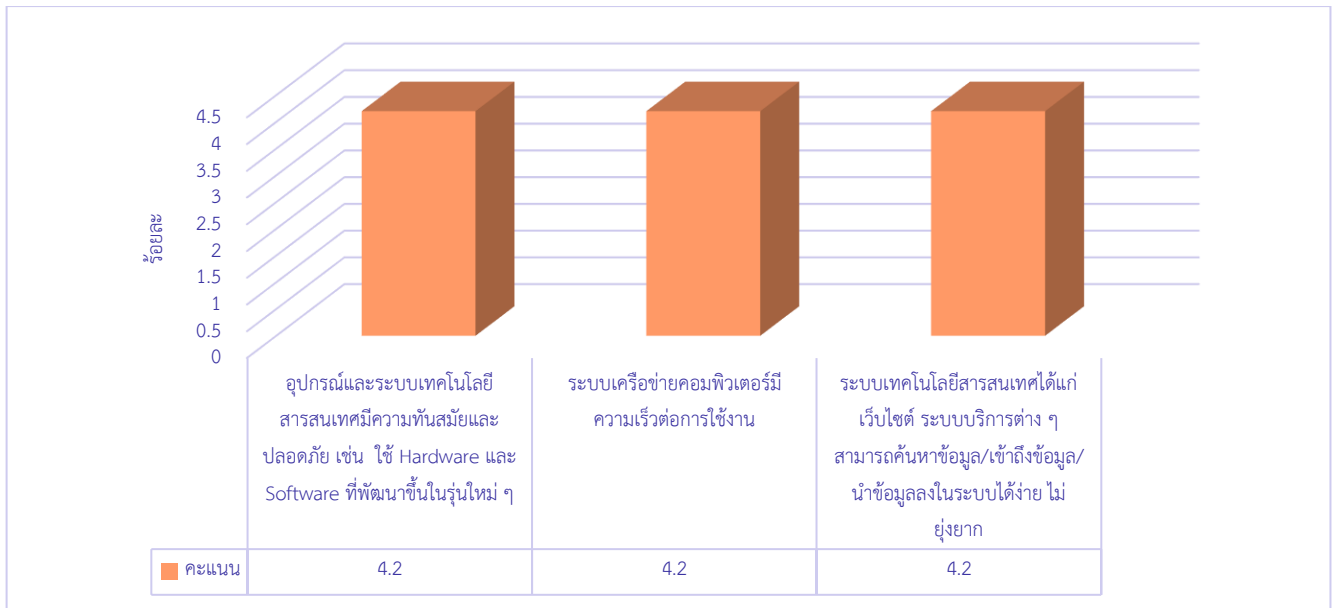
## 2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



## 3. สิ่งอำนวยความสะดวก

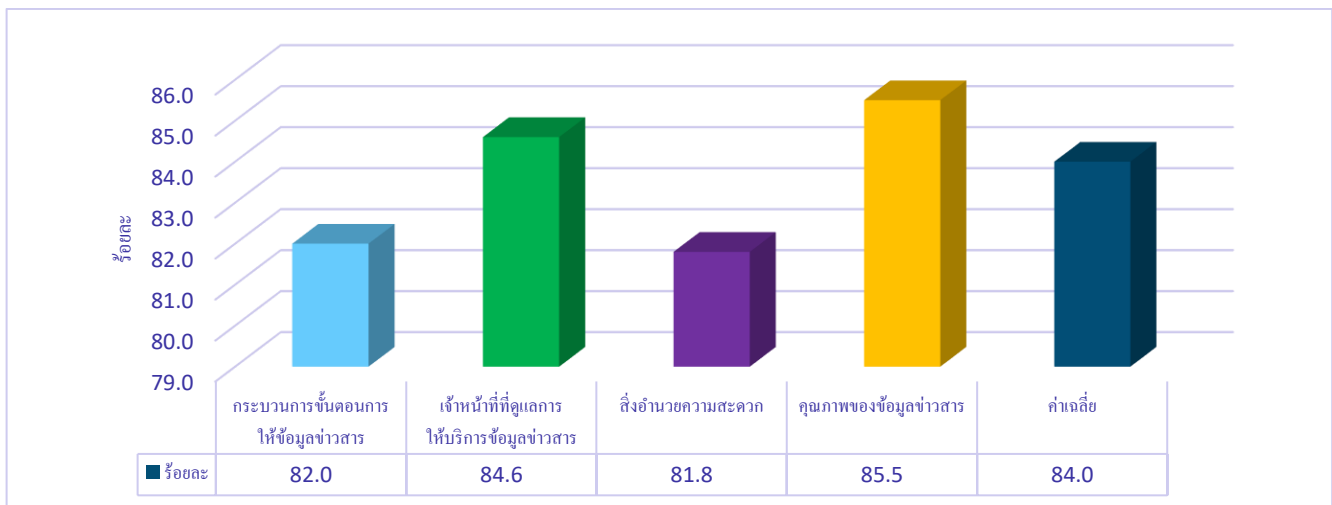


#### 4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ

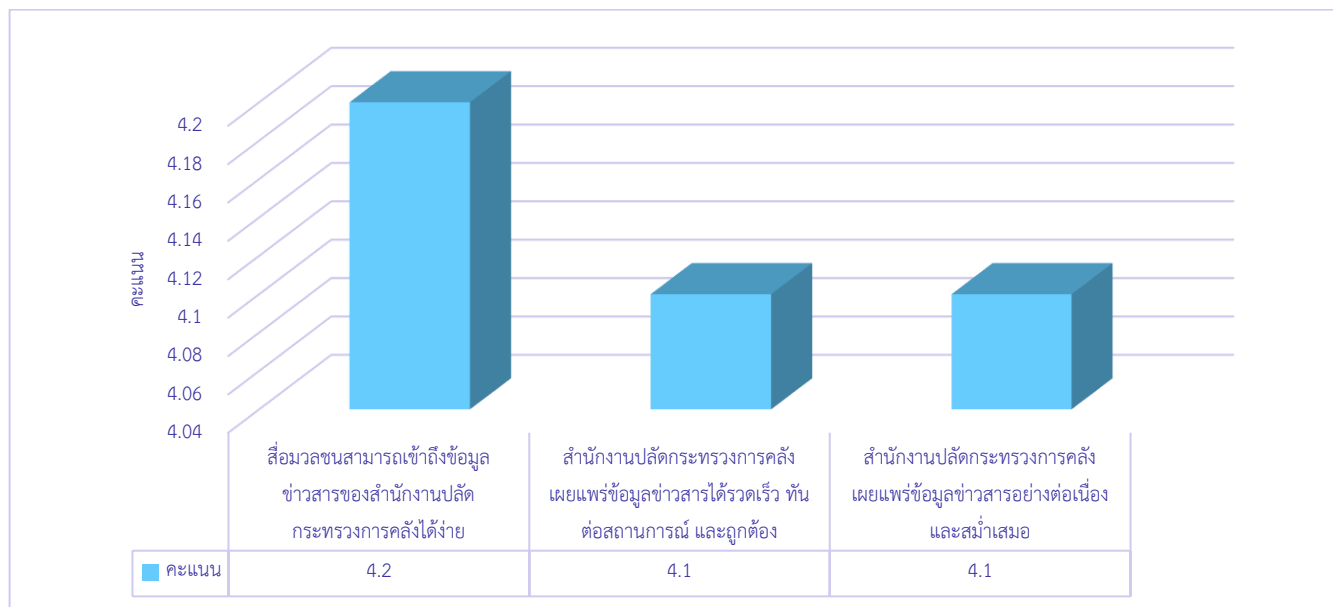


- หมายเหตุ
1. จำนวนผู้เข้าตอบแบบสำรวจทั้งหมด 317 คน จัดกลุ่มให้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจภาพรวมจำนวน 297 คน
  2. สามารถดูรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาคผนวก

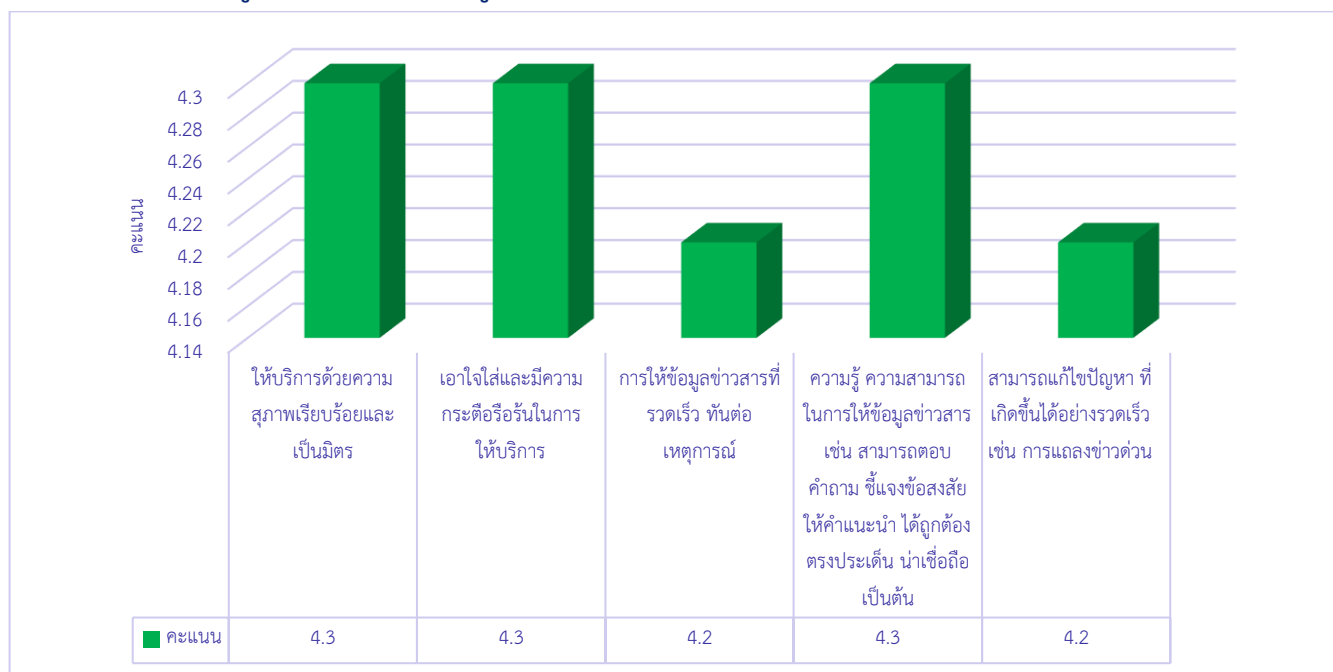
#### 2.2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกลุ่มสารนิเทศการคลัง โดยผู้ตอบแบบสำรวจคือ กลุ่มสื่อมวลชน



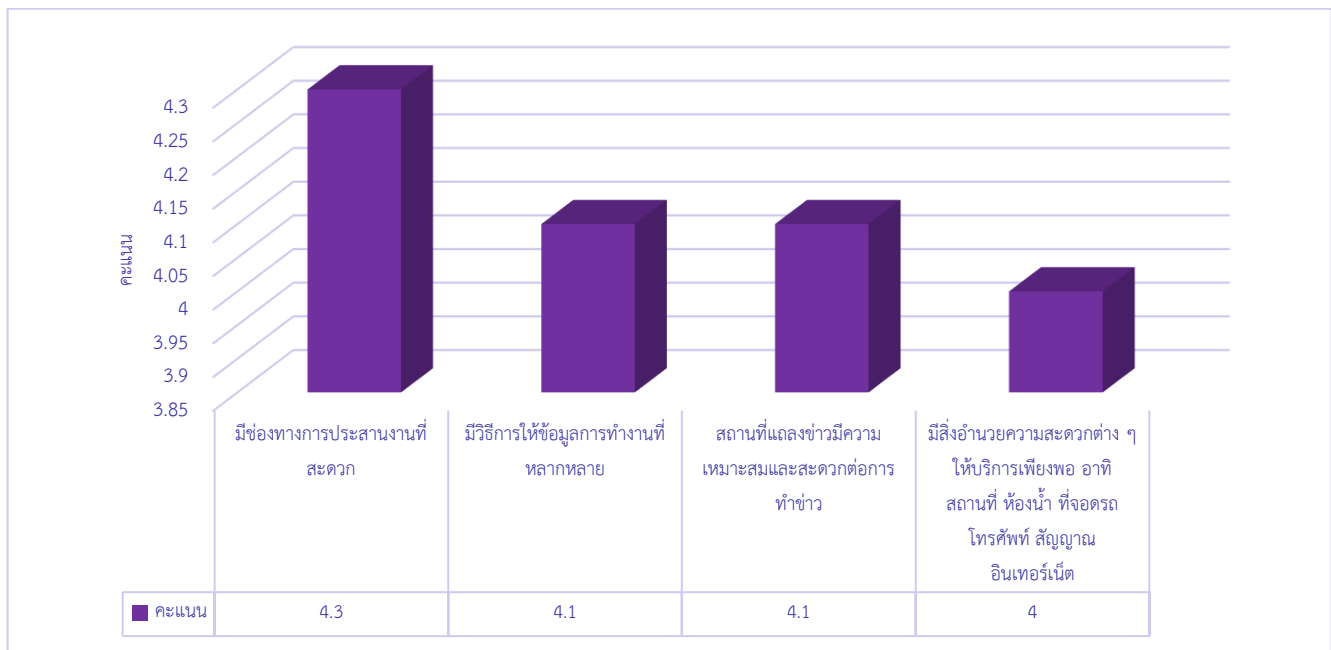
## 1. กระบวนการขั้นตอนการให้ข้อมูลข่าวสาร



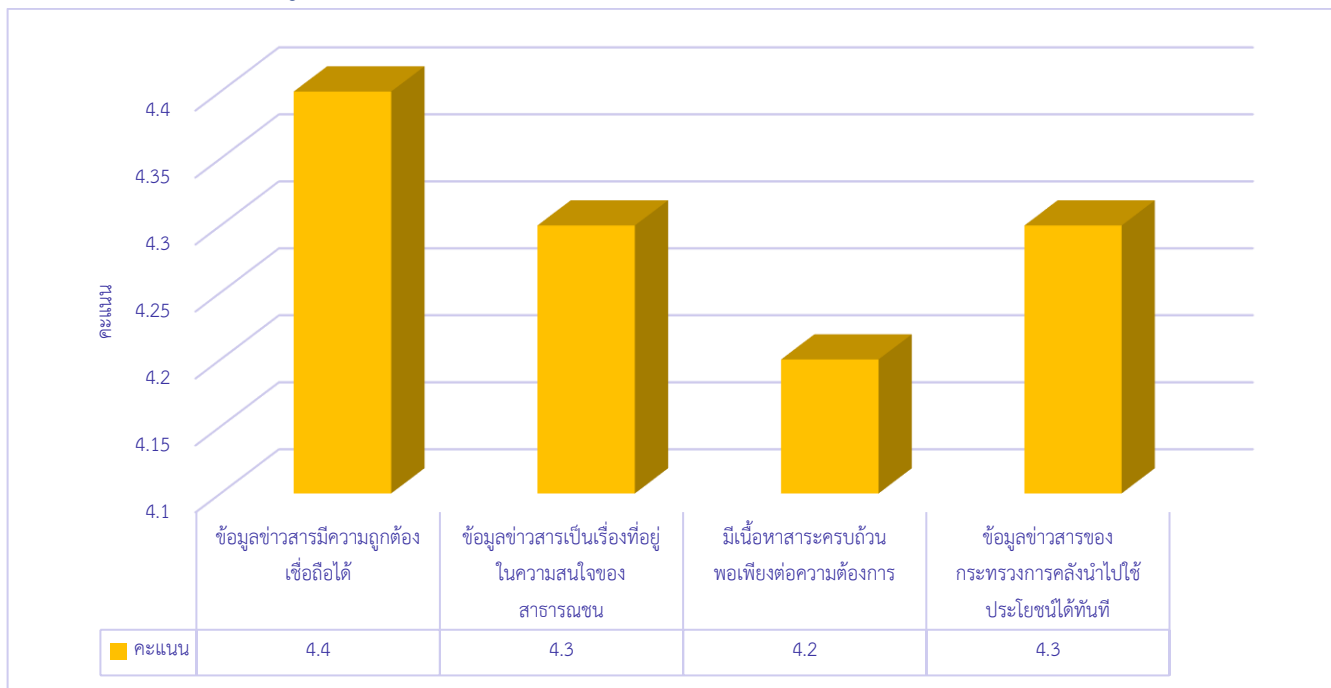
## 2. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร



### 3. สิ่งอำนวยความสะดวก



### 4. คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร



หมายเหตุ

1. มีตัวแทนกลุ่มสื่อมวลชนตอบแบบสำรวจ จำนวน 20 คน
2. สามารถดูรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาคผนวก

## 2.3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

จำนวนผู้ที่ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจฯ 317 คน มีความไม่พึงพอใจในประเด็น ดังนี้

### 1) งานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

- การบริหารงานบุคคล และการเลื่อนตำแหน่ง
- ควรมีการประชาสัมพันธ์คำสั่งต่าง ๆ บนเว็บไซต์ เช่น หนังสือมอบอำนาจภารกิจของรองปลัด

กระทรวงการคลัง เพื่อให้สามารถสืบค้นได้ง่าย

### 2) งานด้านการสารบรรณ

- การให้บริการในการรับส่งเอกสาร ซึ่งไม่มีวิธีการและขั้นตอนที่ชัดเจน
- การรับ - ส่ง หนังสือลับ จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ควรมีการสื่อสารที่สุภาพ ชัดเจน

และอธิบายอย่างเป็นระบบและขั้นตอน

### 3) การติดต่อประสานงาน

- ขาดการสื่อสารที่ชัดเจนและทั่วถึง
- การติดต่อหน่วยงานในกระทรวงการคลังค่อนข้างยาก สายโทรศัพท์สื่อสารมีความขัดข้องบ่อย
- การรับโทรศัพท์ เช่น เมื่อไม่รับโทรศัพท์ ควรมีการติดต่อกลับ
- การตอบคำถามทางไลน์กลุ่ม หรือไลน์ส่วนตัว

### 4) งานบริการ

### 5) งานอาคารสถานที่

- อาคารสถานที่/ห้องประชุม
- ห้องน้ำชั้น 1 ไม่ค่อยสะอาด
- ที่จอดรถ

### 6) งานด้านข่าวประชาสัมพันธ์

- การรับเงินค่าบทความวารสาร e-mof ยังคงรับเช็คด้วยตนเอง ควรเปลี่ยนเป็นการโอนอัตโนมัติ
- การให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
- การประสานงานของส่วนประชาสัมพันธ์ กระทรวงการคลัง

### 7) การให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ให้บริการแบบไม่เป็นมิตร ไม่สุภาพ เลือกปฏิบัติ ควรได้รับการแก้ไข หรือควรให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นมิตร

กว่านี้มาให้บริการ

- ความเต็มใจในการช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

- 
- การบริการของเจ้าหน้าที่
  - การปฏิบัติตน และการใช้ถ้อยคำในการไปติดต่อราชการ เช่น คำพูด (ควรระมัดระวังคำพูดให้สุภาพ ไม่ใส่อารมณ์เกินไป)
  - การให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน
  - ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และความสุภาพของพนักงาน

### กลุ่มผู้รับบริการ

#### 1. ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง

##### ➤ การให้บริการและขั้นตอนการดำเนินการ

- 1) มีขั้นตอนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามเกณฑ์มาตรฐานของการปฏิบัติงาน
- 2) มีการลดขั้นตอน ระยะเวลา ของการปฏิบัติงานให้น้อยลง เน้นความรวดเร็วของระบบงานมากขึ้น
- 3) ประสานความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 4) ความรวดเร็วของการประสานงาน เรื่อง รับ-ส่งหนังสือ เช่น ประสานผ่านไลน์กลุ่ม หรือ E-mail
- 5) รักษาระดับคุณภาพการให้บริการ และมีการพัฒนาการที่ดีขึ้น และอย่างต่อเนื่อง
- 6) รักษามาตรฐานการให้บริการ รวมถึงความเป็นต้นแบบราชการสมัยใหม่
- 7) คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่สร้างความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก
- 8) คาดหวังว่าจะได้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว

##### ➤ ช่องทางการติดต่อหรือให้บริการ

- 1) ควรมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง
- 2) มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย
- 3) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านโทรศัพท์มือถือส่วนตัว

##### ➤ การให้ข้อมูล

- 1) ควรมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม ในกรณีที่ผู้รับบริการติดปัญหา
- 2) ให้ข้อมูลที่เป็นความรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- 3) ให้คำปรึกษากับหน่วยงานในสังกัดได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที
- 4) ให้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา

##### ➤ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจผู้รับบริการ และไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ให้บริการอย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ
- 3) ปรับปรุงการสนทนาของเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานให้ดีขึ้น
- 4) ผู้ให้บริการ/บุคลากรมีการพัฒนาอยู่เสมอ
- 5) ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน และหน่วยงานอื่นมากขึ้น
- 6) แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วตรงประเด็น และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ



- 7) การปฏิบัติงานมีความพร้อม เจ้าหน้าที่ทุกท่านพร้อมให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ แม้บางเรื่องอาจจะไม่ใช่หน่วยงานนั้นเป็นผู้รับผิดชอบหลัก แต่เจ้าหน้าที่พยายามช่วยหาข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เสมอ

➤ **การอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่**

- 1) ควรมีการปรับปรุงห้องประชุมให้พร้อมใช้งาน และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี เช่น ควรปรับปรุงจอภาพในห้องประชุมวายุภักษ์ 4
- 2) ควรเพิ่มที่จอดรถ เนื่องจากที่จอดรถไม่เพียงพอ

➤ **เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**

- 1) มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถติดต่อราชการผ่านทาง Application ได้
- 2) ควรมีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย พร้อมในการทำงาน
- 3) มีระบบที่สามารถใช้ออนไลน์บนเครือข่ายภายนอกได้
- 4) เป็นศูนย์ข้อมูลการเงิน การคลัง และด้านเศรษฐกิจ

## 2. รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง

- 1) มีการทำงานที่สื่อสารกันด้วยความชัดเจน และมีการบูรณาการการทำงาน ไม่ซ้ำซ้อนกัน
- 2) ให้ความร่วมมือที่ดี
- 3) ได้รับบริการที่ดี และมีการอำนวยความสะดวก
- 4) ได้รับคำแนะนำที่ดีเกินความคาดหมาย
- 5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่และทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสื่อมวลชนอย่างใกล้ชิด ทำให้งานราบรื่นและนำไปสู่ผลลัพธ์ร่วมกันของกระทรวงฯ และหน่วยงานในสังกัดได้อย่างดีเยี่ยม

## 3. หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง

- 1) มีการตอบปัญหาที่ชัดเจนตรงประเด็น
- 2) จัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อให้เพียงพอ
- 3) มีบริการที่รวดเร็ว
- 4) มีการติดต่อประสานงานที่คล่องตัว และมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน

## 4. สื่อมวลชนสายการเงินการคลัง (มีการประเมินแยก)

- 1) ให้อข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ตรงไปตรงมา
- 2) ให้ความที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

- 
- 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในทุกด้าน
  - 4) ตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างทันท่วงที
  - 5) ให้ข้อมูลการเข้า - ออกของรัฐมนตรี ได้อย่างถูกต้อง เพราะบางเรื่องเป็นกระแสต้องการคำตอบโดยตรง
  - 6) แก้ไขปัญหาห้องน้ำ และรักษาความสะอาดอยู่เสมอ

#### กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. หน่วยงานราชการนอกสังกัดกระทรวงการคลัง
  - ได้รับบริการที่ดี
2. ประชาชน
  - ได้รับบริการที่รวดเร็ว และการบริการมีความทันสมัย ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

---

## ภาคผนวก

## ข้อมูลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ส่วนที่ 1 การติดต่อขอรับบริการ

#### 1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจ

##### 1.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่ม		จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
		จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	ส่วนราชการในสังกัด กระทรวงการคลัง	252	79.5
	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการคลัง	17	5.4
	หน่วยงานในกำกับ กระทรวงการคลัง	23	7.2
	สื่อมวลชน	20	6.3
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานนอกสังกัด กระทรวงการคลัง	3	0.9
	ประชาชน	2	0.6
รวม		317	100

##### 1.2 เพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	68	21.5
หญิง	247	77.9
ไม่ระบุ	2	0.6
รวม	317	100

### 1.3 อายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	12	3.8
26 – 35 ปี	87	27.4
36 – 45 ปี	121	38.2
46 – 50 ปี	39	12.3
51 – 55 ปี	32	10.1
56 ปี ขึ้นไป	25	7.9
ไม่ระบุ	1	0.3
รวม	317	100

### 1.4 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	4.1
ปริญญาตรี	170	53.6
ปริญญาโท	123	38.8
สูงกว่าปริญญาโท	7	2.2
ไม่ระบุ	4	1.3
รวม	317	100

## 2. หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อรับบริการ และมีความถี่/จำนวนครั้ง ที่รับบริการ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 จนถึง 31 สิงหาคม 2565

หน่วยงาน	ความถี่				รวม	คิดเป็น ร้อยละ
	1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	5 – 6 ครั้ง	>6 ครั้ง		
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	31	18	3	17	69	21.8
สำนักบริหารกลาง	30	5	4	21	60	18.9

หน่วยงาน	ความถี่				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 - 6 ครั้ง	>6 ครั้ง		
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	20	4	4	10	38	12.0
กลุ่มสารนิเทศการคลัง	5	3	2	28	38	12.0
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	25	1	0	2	28	8.8
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	9	4	4	8	25	7.9
กลุ่มกฎหมาย	14	1	3	2	20	6.3
สำนักงานรัฐมนตรี	10	0	3	4	17	5.4
สำนักตรวจสอบและประเมินผล	12	2	0	1	15	4.7
กลุ่มตรวจสอบภายใน	3	0	1	0	4	1.3
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	1	0	0	2	3	0.9
รวม	160	38	24	95	317	100

### 3. ประเด็นหรือเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

ประเด็น	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
การบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการข่าว/การประชาสัมพันธ์	78	24.6
การบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่	55	17.4
การบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้านคอมพิวเตอร์	49	15.5
การให้บริการระบบ GFMS หรือ New GFMS Thai	41	12.9
การบริหารงานบุคคล	39	12.3
การตรวจราชการ	30	9.5
การอบรม/สัมมนาให้ความรู้	29	9.1
การตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และประเมินผล	26	8.2
การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านยุทธศาสตร์	23	7.3
การพัสดุ การเงินและบัญชี	23	7.3

ประเด็น	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการเกี่ยวกับงานด้านพระราชรัฐสวัสดิการเพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคม	21	6.6
การรับเรื่องราวร้องทุกข์	11	3.5
อื่น ๆ	6	1.9

#### 4. ช่องทางการรับบริการหรือติดต่อประสานงาน

ช่องทาง	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	200	63.1
Application Line	109	34.4
หนังสือราชการ	108	34.1
ติดต่อที่หน่วยงาน	76	24.0
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	76	24.0
Website	40	12.6
Facebook	29	9.1
ระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบออนไลน์ต่าง ๆ	20	6.3
Twitter : PR กระทรวงการคลัง	17	5.4
Youtube : MOF Channel	16	5.0
Instagram : MOF News Station	13	4.1
โทรสาร	9	2.8

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี  
กระทรวงการคลัง

การประเมินค่าความพึงพอใจ ใช้หลัก scale 5 ระดับ เป็นเกณฑ์การแปลค่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง **มากที่สุด**

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง **มาก**

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง **ปานกลาง**

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง **น้อย**

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง **น้อยมาก**

สูตรการคำนวณ

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \left\{ \frac{\text{(จำนวนผู้ตอบที่ระดับคะแนนความพึงพอใจ } n \times \text{คะแนนความพึงพอใจ } i)}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด } N} \right\}$$

2.1 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	ระดับ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		85.0					4.2	มาก
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	35.6 (113)	43.5 (138)	12.9 (41)	1.6 (5)	0	4.2	มาก
2)	การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	39.1 (116)	46.8 (139)	12.1 (36)	2.0 (6)	0	4.2	มาก
3)	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	42.8 (127)	44.4 (132)	12.1 (36)	0.7 (2)	0	4.3	มาก
4)	การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	44.4 (132)	41.8 (124)	11.4 (34)	0.7 (2)	1.7 (5)	4.3	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		85.4					4.3	มาก
5)	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	39.1 (116)	46.8 (139)	12.1 (36)	2.0 (6)	0	4.2	มาก
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	42.8 (127)	44.4 (132)	12.1 (36)	0.7 (2)	0	4.3	มาก



ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	ระดับ
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร	44.4 (132)	41.8 (124)	11.4 (34)	1.7 (5)	0.7 (2)	4.3	มาก
8)	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	44.4 (132)	42.8 (127)	10.8 (32)	1.3 (4)	0.7 (2)	4.3	มาก
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		<b>84.0</b>					<b>4.2</b>	<b>มาก</b>
9)	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น หนังสือ ราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	42.1 (125)	44.1 (131)	12.8 (38)	1.0 (3)	0	4.3	มาก
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	39.4 (117)	49.5 (147)	10.1 (30)	0.7 (2)	0.3 (1)	4.3	มาก
11)	มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างติดต่อ ราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น	33.0 (98)	49.2 (146)	14.1 (42)	2.4 (7)	1.3 (4)	4.1	มาก
12)	มีการแสดงจุดประชาสัมพันธ์การให้บริการในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน เช่น จุดรับ-ส่งเอกสาร ป้ายบอกทาง	34.7 (103)	48.8 (145)	14.8 (44)	1.3 (4)	0.3 (1)	4.2	มาก
<b>4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>		<b>84.2</b>					<b>4.2</b>	<b>มาก</b>
13)	อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยและปลอดภัย เช่น ใช้ Hardware และ Software ที่พัฒนาขึ้นในรุ่นใหม่ ๆ	37.0 (110)	49.2 (146)	13.1 (39)	0.7 (2)	0	4.2	มาก
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่อการใช้งาน	37.0 (110)	47.5 (141)	14.1 (42)	1.3 (4)	0	4.2	มาก
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ เว็บไซต์ ระบบบริการต่าง ๆ สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูล/นำข้อมูลลงในระบบได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	36.7 (109)	48.1 (143)	13.5 (40)	1.7 (5)	0	4.2	มาก
<b>ความพึงพอใจเฉลี่ย (<math>\bar{x}</math>)</b>		<b>ร้อยละ 84.7</b>					<b>4.2</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสำรวจทั้งหมด 317 คน จัดกลุ่มให้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจภาพรวม จำนวน 297 คน

## 2.2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกลุ่มสารสนเทศการคลัง โดยผู้ตอบแบบสำรวจ คือ กลุ่มสื่อมวลชน

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	ระดับ
<b>1. กระบวนการขั้นตอนการให้ข้อมูลข่าวสาร</b>		<b>82.0</b>					<b>4.1</b>	<b>มาก</b>
1)	สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้ง่าย	25.0 (5)	65.0 (13)	10.0 (2)	0	0	4.2	มาก
2)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และถูกต้อง	25.0 (5)	55.0 (11)	20.0 (4)	0	0	4.1	มาก
3)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	25.0 (5)	60.0 (12)	15.0 (3)	0	0	4.1	มาก
<b>2. เจ้าหน้าที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร</b>		<b>84.6</b>					<b>4.2</b>	<b>มาก</b>
4)	ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร	30.0 (6)	65.0 (13)	5.0 (1)	0	0	4.3	มาก
5)	เอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	35.0 (7)	55.0 (11)	10.0 (2)	0	0	4.3	มาก

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	ระดับ
6)	การให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	25.0 (5)	65.0 (13)	10.0 (2)	0	0	4.2	มาก
7)	ความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ถูกต้องตรงประเด็น น่าเชื่อถือ เป็นต้น	30.0 (6)	70.0 (14)	0	0	0	4.3	มาก
8)	สามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เช่น การแถลงข่าวด่วน	30.0 (6)	60.0 (12)	10.0 (2)	0	0	4.2	มาก
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		<b>81.8</b>					<b>4.1</b>	<b>มาก</b>
9)	มีช่องทางการประสานงานที่สะดวก	35.0 (7)	55.0 (11)	10.0 (2)	0	0	4.3	มาก
10)	มีวิธีการให้ข้อมูลการทำงานที่หลากหลาย	25.0 (5)	55.0 (11)	20.0 (4)	0	0	4.1	มาก
11)	สถานที่แถลงข่าวมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการทำข่าว	25.0 (5)	60.0 (12)	10.0 (2)	5.0 (1)	0	4.1	มาก
12)	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้บริการเพียงพอ อาทิ สถานที่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	25.0 (5)	50.0 (10)	25.0 (5)	0	0	4.0	มาก
<b>4. คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร</b>		<b>85.5</b>					<b>4.3</b>	<b>มาก</b>
13)	ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องเชื่อถือได้	40.0 (8)	60.0 (12)	0	0	0	4.4	มาก
14)	ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน	35.0 (7)	55.0 (11)	10.0 (2)	0	0	4.3	มาก
15)	มีเนื้อหาสาระครบถ้วนพอเพียงต่อความต้องการ	20.0 (4)	75.0 (15)	5.0 (1)	0	0	4.2	มาก
16)	ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงการคลังนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที	40.0 (8)	50.0 (10)	10.0 (2)	0	0	4.3	มาก
<b>ความพึงพอใจเฉลี่ย (<math>\bar{x}</math>)</b>		<b>ร้อยละ 83.5</b>					<b>4.2</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ มีตัวแทนกลุ่มสื่อมวลชนตอบแบบสำรวจ จำนวน 20 คน



ข้อชี้แจง แบบสำรวจที่ใช้สำรวจจะอยู่ใน  
รูปแบบออนไลน์ ที่ [shorturl.at/dehsD](http://shorturl.at/dehsD)



## แบบสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ  
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

### คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อราชการหรือมารับบริการที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (สป.กค.) และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (สร.กค.) และข้อเสนอแนะอันนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แบบสำรวจนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง ข้อคิดเห็น และข้อมูลทั่วไป

โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยคำตอบของท่านจะถูกปิดเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการทำงานของท่าน ข้อมูลที่ได้จะใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

### ส่วนที่ 1 การติดต่อขอรับบริการ

1. ท่านติดต่อหรือรับบริการกับหน่วยงานใดมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> สำนักงานรัฐมนตรี (สร.)                     | <input type="radio"/> กลุ่มกฎหมาย (กม.)                      |
| <input type="radio"/> สำนักบริหารกลาง (สบก.)                     | <input type="radio"/> กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตน.)               |
| <input type="radio"/> ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) | <input type="radio"/> กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)            |
| <input type="radio"/> สำนักตรวจสอบและประเมินผล (สตป.)            | <input type="radio"/> กลุ่มสารนิเทศการคลัง (กสค.)            |
| <input type="radio"/> สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (สนย.)            | <input type="radio"/> ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) |
| <input type="radio"/> สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล (สบค.)            |  |

2. ความถี่/จำนวนครั้ง ที่รับบริการ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน

- 1 – 2 ครั้ง    3 – 4 ครั้ง    5 – 6 ครั้ง    มากกว่า 6 ครั้ง

3. ประเด็นหรือเรื่องที่ท่านติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านยุทธศาสตร์  
 การตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และประเมินผล  
 การตรวจราชการ

- การรับเรื่องร้องทุกข์
- การอบรม/สัมมนาให้ความรู้
- การบริหารงานบุคคล
- การบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการข่าว/การประชาสัมพันธ์
- การบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้านคอมพิวเตอร์
- การให้บริการระบบ GFMS หรือ New GFMS Thai
- การพัสดุ การเงินและบัญชี
- การบริหารและอำนวยการ เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่
- การให้บริการเกี่ยวกับงานด้านประชาธิปไตยเพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคม
- อื่น ๆ โปรดระบุ .....

4. ช่องทางการรับบริการหรือติดต่อประสานงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- หนังสือราชการ       ติดต่อที่หน่วยงาน       โทรสาร       โทรศัพท์
- E-Mail       website       Facebook       Line
- Instagram : MOF News Station       Twiter : PR กระทรวงการคลัง       Youtube : MOF Channel
- ระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบออนไลน์ต่าง ๆ
- ระบบอื่น ๆ .....

5. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมายเหตุ ข้อนี้เป็นข้อบังคับให้แสดง)

- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง โปรดระบุ .....
- รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง โปรดระบุ .....
- หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง โปรดระบุ .....
- หน่วยงานราชการนอกสังกัดกระทรวงการคลัง
- หน่วยงานเอกชน
- ประชาชน
- สื่อมวลชน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังระดับใด (หากท่านเป็นผู้รับบริการกลุ่มสื่อมวลชนให้ข้ามไปตอบ ส่วนที่ 3)

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2)	การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน					
3)	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4)	การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
5)	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น					
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร					
8)	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
9)	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
11)	มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างติดต่อราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น					
12)	มีการแสดงจุดประชาสัมพันธ์การให้บริการในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน เช่น จดรับ-ส่ง เอกสาร ป้ายบอกทาง					
<b>4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
13)	อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยและปลอดภัย เช่น ใช้ Hardware และ Software ที่พัฒนาขึ้นในรุ่นใหม่ ๆ					
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่อการใช้งาน					
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ เว็บไซต์ ระบบบริการต่าง ๆ สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูล/นำข้อมูลลงในระบบได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (กลุ่มสารนิเทศการคลัง) ระดับใด (หากท่านไม่ใช่ผู้รับบริการกลุ่มสื่อมวลชน ให้ข้ามไปทำส่วนที่ 2)

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. กระบวนการขั้นตอนการให้ข้อมูลข่าวสาร</b>						
1)	สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้ง่าย					
2)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และถูกต้อง					
3)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
<b>2. เจ้าหน้าที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร</b>						
4)	ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร					
5)	เอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6)	การให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7)	ความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ถูกต้องตรงประเด็น น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
8)	สามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เช่น การแถลงข่าวด่วน					
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
9)	มีช่องทางการประสานงานที่สะดวก					
10)	มีวิธีการให้ข้อมูลทำงานที่หลากหลาย					
11)	สถานที่แถลงข่าวมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการทำข่าว					
12)	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้บริการเพียงพอ อาทิ สถานที่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต					
<b>4. คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร</b>						
13)	ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องเชื่อถือได้					
14)	ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน					
15)	มีเนื้อหาสาระครบถ้วนพอเพียงต่อความต้องการ					
16)	ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงการคลังนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที					

### ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและข้อคิดเห็น

1. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านใดมากที่สุด โปรดระบุ (หากไม่มีให้ข้ามไปข้อ 2)

2. ท่านมีความคาดหวังหรือข้อคิดเห็นอย่างไรกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

โปรดระบุ ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 25 ปี  26 - 35 ปี  36 - 45 ปี  46 - 50 ปี  51 - 55 ปี  56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท  อื่น ๆ

😊😊😊 ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ 😊😊😊