



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (สป.กค.) มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงการคลังสู่แผนปฏิบัติราชการ จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการทั่วไป ของกระทรวงที่มีได้กำหนดให้เป็นหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลังโดยเฉพาะ รวมทั้ง กำกับและเร่งรัด ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้รับบริการ คือ ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง ประชาชนผู้ลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย และสื่อมวลชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน หน่วยงานภายนอก

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สป.กค. และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (สร.กค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้บริการหรือติดต่อราชการที่ สป.กค. และ สร.กค. และข้อเสนอแนะอันนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บทสรุป

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด มีจำนวน 328 คน จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่ 1 คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยกเว้นกลุ่มสื่อมวลชน มีจำนวน 290 คน

มีผลความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.0$) คิดเป็นร้อยละ 80.5 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 80.0

2. กลุ่มที่ 2 กลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 38 คน

มีผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.0$) คิดเป็นร้อยละ 88.0 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และคุณภาพของข้อมูลข่าวสารมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.0 และกระบวนการขั้นตอนการให้ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 84.0

ผู้ตอบแบบสำรวจมารับบริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมากที่สุด คือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 21.9 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมา คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร คิดเป็นร้อยละ 15.7 และสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจเป็นบุคลากรในส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา สื่อมวลชน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ข้อมูลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 การติดต่อขอรับบริการ

1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจ

1.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่ม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
		จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	ส่วนราชการในสังกัด กระทรวงการคลัง	218	66.7
	สื่อมวลชน	38	11.6
	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการคลัง	23	7.0
	หน่วยงานในกำกับ กระทรวงการคลัง	21	6.4
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่น หรือหน่วยงานภาครัฐ	11	3.4
	ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้างทั่วไป	9	2.8
	นักเรียน/นักศึกษา	6	1.8
	บริษัท/เอกชน	1	0.3
	ไม่ระบุ	1	0.3
รวม		328	100

1.2 เพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	80	24.8
หญิง	243	75.2
ไม่ระบุ	5	1.5
รวม	328	100

1.3 อายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	5	1.5
26 – 35 ปี	72	22.1
36 – 45 ปี	97	29.8
46 – 50 ปี	77	23.6
51 – 55 ปี	46	14.1
56 ปี ขึ้นไป	29	8.9
ไม่ระบุ	2	0.6
รวม	328	100

1.4 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ปวช.	1	0.3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	7.7
ปริญญาตรี	197	60.6
ปริญญาโท	96	29.5
สูงกว่าปริญญาโท	6	1.8
ไม่ระบุ	3	0.9
รวม	328	100

1.5 สถานภาพบุคคล

สถานภาพบุคคล	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	198	60.9
ข้าราชการบำนาญ	1	0.3
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.9
ประกอบการ	2	0.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.2
พนักงานราชการ	1	0.3
พนักงานราชการหรือบุคลากรของรัฐ	66	20.3
พนักงานเอกชน	5	1.5
รัฐวิสาหกิจ	1	0.3
รับจ้างทั่วไป	3	0.9
ลูกจ้าง	1	0.3
ลูกจ้างชั่วคราว	2	0.6
สื่อมวลชน	38	11.7
ไม่ระบุ	3	0.9
รวม	328	100

2. หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อรับบริการ และมีความถี่/จำนวนครั้งที่รับบริการ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 จนถึง 31 สิงหาคม 2566

หน่วยงาน	ความถี่					รวม	คิดเป็นร้อยละ
	1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 - 6 ครั้ง	>6 ครั้ง	ไม่ระบุ		
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	57	9	1	4	1	72	22.0
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	46	5	0	0	1	52	15.9
กลุ่มสารนิเทศการคลัง	16	4	1	24	0	45	13.7
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	34	2	2	1	1	40	12.0
สำนักบริหารกลาง	22	7	4	6	0	39	11.9
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง	13	2	0	8	0	23	7.0
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	9	3	0	2	0	14	4.3
สำนักตรวจสอบและประเมินผล	8	2	0	3	0	13	4.0
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	7	1	0	2	1	11	3.4
กลุ่มตรวจสอบภายใน	10	0	0	0	0	10	3.0
กลุ่มกฎหมาย	5	3	0	1	0	9	2.7
รวม	227	38	8	51	4	328	100

3. ประเด็นหรือเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

ประเด็น	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
การบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการข่าว/การประชาสัมพันธ์	101	30.8
การบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้านคอมพิวเตอร์	38	11.6
การให้บริการระบบ GFMS หรือ New GFMS Thai	33	10.1
การพัฒนาบุคลากร	32	9.8
การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการและ การรายงานผลการดำเนินงาน	31	9.5
การตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และประเมินผล	31	9.5
การพัสดุ การเงินและการบัญชี	30	9.1
การบริหารและอำนวยการ เช่น การประสานงานงานสารบรรณ อาคาร สถานที่	30	9.1
การบริหารงานบุคคล และบริหารอัตรากำลัง (ทุนการศึกษา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงานในประเทศและต่างประเทศ)	30	9.1
การตรวจราชการ	29	8.8
การรับเรื่องราวร้องทุกข์	21	6.4
การอำนวยการเกี่ยวกับงานด้านประชารัฐสวัสดิการ เพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคม	16	4.9
การส่งเสริมนวัตกรรม	12	3.7
อื่น ๆ	7	2.1

4. ช่องทางการรับบริการหรือติดต่อประสานงาน

ช่องทาง	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	157	47.9
หนังสือราชการ	90	27.4
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	73	22.3
Application Line	70	21.3
Website	58	17.7
ระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบออนไลน์ต่าง ๆ	50	15.2
ติดต่อที่หน่วยงาน	49	14.9
Facebook	35	10.7
Twitter : PR กระทรวงการคลัง	8	2.4
Youtube : MOF Channel	6	1.8
Instagram : MOF News Station	4	1.2
โทรสาร	3	0.9
กล่องรับฟังความคิดเห็น/ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์	2	0.6
ระบบอื่น ๆ	-	-

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงการคลัง

การประเมินค่าความพึงพอใจ ใช้หลัก scale 5 ระดับ เป็นเกณฑ์การแปลค่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็น
การแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

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

$$\bar{X} = \sum_{i=5}^n \left\{ \frac{\left(\text{จำนวนผู้ตอบที่ระดับคะแนนความพึงพอใจ } n \times \text{คะแนนความพึงพอใจ } i \right)}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด } N} \right\}$$

2.1 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงการคลัง

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	ระดับ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		80.0					4.0	มาก
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	26.6 (77)	48.6 (141)	21.7 (63)	2.4 (7)	0.7 (2)	4.0	มาก
2)	การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	27.6 (80)	47.2 (137)	22.4 (65)	2.4 (7)	0.3 (1)	4.0	มาก
3)	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	28.6 (83)	48.3 (140)	20.3 (59)	2.4 (7)	0.3 (1)	4.0	มาก
4)	การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	28.6 (83)	48.6 (141)	19.7 (57)	3.1 (9)	0	4.0	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		82.0					4.1	มาก
5)	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงการไม่เลือกปฏิบัติ	29.0 (84)	49.3 (143)	20.3 (59)	1.0 (3)	0.3 (1)	4.1	มาก

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	ระดับ
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	26.6 (77)	52.1 (151)	19.3 (56)	2.1 (6)	0	4.0	มาก
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร	30.7 (89)	51.4 (149)	15.9 (46)	1.7 (5)	0.3 (1)	4.1	มาก
8)	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับของขวัญ และของกำนัลทุกชนิดขณะปฏิบัติหน้าที่	34.5 (100)	47.6 (138)	16.6 (48)	1.4 (4)	0	4.2	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก		80.0					4.0	มาก
9)	มีช่องทางติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น	32.1 (92)	48.8 (140)	17.4 (50)	0.7 (2)	1.0 (3)	4.1	มาก
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	28.3 (81)	51.4 (147)	19.6 (56)	0.7 (2)	0	4.0	มาก
11)	มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างติดต่อราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น	25.4 (73)	48.4 (139)	23.3 (67)	2.1 (6)	0.7 (2)	3.9	มาก
12)	มีการแสดงจุดประชาสัมพันธ์การให้บริการในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน เช่น จุดรับ-ส่งเอกสาร ป้ายบอกทาง	27.1 (77)	51.1 (145)	20.4 (58)	1.1 (3)	0.4 (1)	4.0	มาก
4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ		80.0					4.0	มาก
13)	มีอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย และปลอดภัย เช่น ใช้ Hardware และ Software ที่พัฒนาขึ้นในรุ่นใหม่ ๆ	27.9 (81)	51.0 (148)	19.3 (56)	0.7 (2)	1.0 (3)	4.0	มาก
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็ว และพร้อมต่อการใช้งาน	27.9 (81)	50.0 (145)	20.3 (59)	1.0 (3)	0.7 (2)	4.0	มาก
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เว็บไซต์ ระบบบริการต่าง ๆ สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูล/นำข้อมูลลงในระบบได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	27.9 (81)	50.3 (146)	20.3 (59)	0.7 (2)	0.7 (2)	4.0	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย (\bar{X})		80.5					4.0	มาก

หมายเหตุ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสำรวจทั้งหมด 328 คน จัดกลุ่มให้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจภาพรวม จำนวน 290 คน

2.2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกลุ่มสารนิเทศการคลัง โดยผู้ตอบแบบสำรวจ คือ กลุ่มสื่อมวลชน

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	ระดับ
1. กระบวนการขั้นตอนการให้ข้อมูลข่าวสาร		84.0					4.2	มาก
1)	สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้ง่าย	26.3 (10)	57.9 (22)	13.2 (5)	2.6 (1)	0	4.1	มาก
2)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และถูกต้อง	28.9 (11)	60.5 (23)	10.5 (4)	0	0	4.2	มาก
3)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	39.5 (15)	55.3 (21)	2.6 (1)	2.6 (1)	0	4.3	มาก
2. เจ้าหน้าที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร		88.0					4.4	มาก
4)	ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร	65.8 (25)	26.3 (10)	7.9 (3)	0	0	4.6	มากที่สุด
5)	เอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	63.2 (24)	26.3 (10)	10.5 (4)	0	0	4.5	มาก
6)	การให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	50.0 (19)	36.8 (14)	13.2 (5)	0	0	4.4	มาก
7)	มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ถูกต้องตรงประเด็น น่าเชื่อถือ เป็นต้น	42.1 (16)	44.7 (17)	10.5 (4)	2.6 (1)	0	4.3	มาก
8)	สามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เช่น การแถลงข่าวด่วน	44.7 (17)	39.5 (15)	10.5 (4)	5.3 (2)	0	4.2	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก		86.0					4.3	มาก
9)	มีช่องทางการประสานงานที่สะดวก	36.8 (14)	52.6 (20)	10.5 (4)	0	0	4.3	มาก
10)	มีวิธีการให้ข้อมูลการทำงานที่หลากหลาย	36.8 (14)	42.1 (16)	21.1 (8)	0	0	4.2	มาก
11)	สถานที่แถลงข่าวมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการทำข่าว	36.8 (14)	52.6 (20)	10.5 (4)	0	0	4.3	มาก
12)	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้บริการเพียงพอ อาทิ สถานที่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	42.1 (16)	44.7 (17)	5.3 (2)	7.9 (3)	0	4.2	มาก
4. คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร		88.0					4.4	มาก
13)	ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องเชื่อถือได้	50.0 (19)	44.7 (17)	5.3 (2)	0	0	4.4	มาก
14)	ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน	47.4 (18)	44.7 (17)	7.9 (3)	0	0	4.4	มาก
15)	มีเนื้อหาสาระครบถ้วนพอเพียงต่อความต้องการ	42.1 (16)	42.1 (16)	15.8 (6)	0	0	4.3	มาก
16)	ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงการคลังนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที	42.1 (16)	44.7 (17)	10.5 (4)	2.6 (1)	0	4.3	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย (\bar{x})		86.0					4.3	มาก

หมายเหตุ มีตัวแทนกลุ่มสื่อมวลชนตอบแบบสำรวจ จำนวน 38 คน

๕. ท่านคือกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใด

๕.๑ ความเห็นที่ต้องการให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีจุดการให้บริการ และสถานที่ที่สะดวก พร้อมทั้งป้ายแสดงบอกถึงส่วนต่าง ๆ 2. การพัฒนาดีเพิ่มขึ้น ไม่ต้องปรับปรุง 3. การติดต่อกับทางเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยาก ไม่มีผู้รับเรื่องเท่าที่ควร 4. ควรเพิ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินผลงานระดับเชี่ยวชาญ และประเมินบุคคลระดับทรงคุณวุฒิ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดย อ.ก.พ. กระทรวงการคลังให้มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ กลาง เนื่องจากการแต่งตั้งข้าราชการจากส่วนกลางที่มีตำแหน่งว่างที่ขอประเมินเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการทั้ง 2 คณะ ทำให้รูปแบบการดำเนินการของคณะกรรมการของแต่ละตำแหน่งที่ขอประเมินไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่เป็นระบบ 5. การติดต่อประสานงานให้ดำเนินการตามรูปแบบ พ.ร.บ. ปฏิบัติราชการอิเล็กทรอนิกส์ โดยเปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านทาง e-mail หรือช่องทางอื่นในรูปแบบออนไลน์ เพื่อลดการเดินทางและส่งเอกสารฉบับจริง 6. มีช่องทางการกระจายข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็ว ชัดเจน เพื่อง่ายต่อการติดตาม 7. จัดให้มีบริการร้านขายขนม น้ำดื่ม บริเวณลานจอดรถ เพื่อลดการเข้าอาคารหรือสถานที่แออัด 8. ลานจอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการกับหน่วยงาน 9. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง	การติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ หนังสือราชการ มีขั้นตอนหรือวิธีการที่ไม่สะดวก ควรปรับปรุงกระบวนการ
หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	1. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ควรพัฒนาด้านการสื่อสารในการตอบคำถาม

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
	<ol style="list-style-type: none"> 2. ปัจจุบันมีการบริการที่ดีทันสมัย 3. บุคลากรควรมีใจรักในการให้บริการ และบริการให้มีคุณภาพ 4. ลานจอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ 5. การสนับสนุนข้อมูลให้หน่วยงานในสังกัดได้ทันที
สื่อมวลชน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการทำได้ดี ยกเว้นความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ต้องพัฒนาไปตามศักยภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ เทคโนโลยี 2. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย 3. เพิ่มการแถลงข่าวและพบสื่อมวลชนให้มากขึ้น 4. พัฒนาด้านการสื่อสารให้มากขึ้น 5. ชี้แจงเกี่ยวกับประเด็นข่าวที่สำคัญ ทันเหตุการณ์ ครอบคลุมในรายละเอียด 6. จัดเตรียมสถานที่จอดรถ รองรับในวันที่มีแถลงข่าวหรือกิจกรรมพิเศษ 7. ควรนำส่ง VDO และข้อมูลสำหรับประชาสัมพันธ์ให้กับสื่อมวลชนใช้ประกอบการทำงานด้านข่าวสาร 8. ควรส่งคลิปงานแถลงข่าวทุกงานในกลุ่มไลน์ 9. ข้อมูลบนเว็บไซต์ควรอัปเดตให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน 10. ทีม PR กระทรวงควรประสานทีมรัฐมนตรีในการอำนวยความสะดวก
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป	<p>การให้บริการมีความเรียบร้อย</p>
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่นหรือหน่วยงานภาครัฐ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงการประสานงานระหว่างหน่วยงานในกระทรวง 2. มีความรวดเร็วทันสมัย
นักเรียน/นักศึกษา	<p>ควรมีการแถลงข่าวไตรมาสละ 1 ครั้ง</p>

5.2 ท่านมีความคาดหวังหรือข้อคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลมากขึ้น 2. มีบริการที่สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้บริการ รวมถึงมีการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3. มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพกับทุกคน 5. เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับการให้บริการ และภาระงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ 6. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ และสามารถติดตามความคืบหน้าได้ 7. ได้รับการประสานงานและการติดต่อที่รวดเร็ว เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ควรมีเจ้าหน้าที่คอยรับสายที่รวดเร็ว 9. มีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านบัญชีและการเงิน 10. ควรมีบริการในวันหยุดเพื่อลดการแออัด
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องที่สอบถามได้ 2. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่ง่าย และรวดเร็ว เช่น มีการรับสายโทรศัพท์ที่รวดเร็ว 3. ควรปรับปรุงกระบวนการโต้ตอบหนังสือราชการ ในกรณีที่กระทรวงการคลังส่งหนังสือมายังหน่วยงาน A และให้หน่วยงาน A ตอบกลับกระทรวง และให้ส่งสำเนาเรียนไปยังหน่วยงาน B C และ D
หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับบริการและมีการทำงานที่รวดเร็ว มีความทันสมัย และใช้งานได้จริง 2. มีการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
สื่อมวลชน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการข้อมูลที่มีรายละเอียดที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ 2. มีบริการแจ้งข้อมูลหรืองานอย่างสม่ำเสมอ 3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเพียงพอในการให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูล รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาและตอบคำถามข้อสงสัยของสังคมได้ครบถ้วน ชัดเจน และตรงประเด็น

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
	<p>4. การให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น</p> <p>5. ควรมีการสื่อสารแบบ 2 ทาง สามารถเชื่อมโยงข้อมูลหรือมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน</p> <p>6. จัดตั้งทีมประสานงานหรือผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับสื่อมวลชน เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลเบื้องต้น ทั้งในกรณีที่ไม่มีการแถลงข่าว และที่มีการแถลงข่าว รวมถึงกรณีที่มีประเด็นสงสัย</p> <p>7. เนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ควรใช้สำนวนและภาษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็น และเนื้อหาไม่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะการชี้แจงหรือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีต่าง ๆ หรือที่เกี่ยวกับข้อกฎหมาย</p>
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป	ได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว และมีความถูกต้อง
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่นหรือหน่วยงานภาครัฐ	<p>1. ให้มีความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน</p> <p>2. มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน รวดเร็ว</p>
นักเรียน/นักศึกษา	<p>1. มีบริการที่รวดเร็วกว่าปัจจุบัน</p> <p>2. ได้รับการตอบรับ/ตอบสนอง</p>



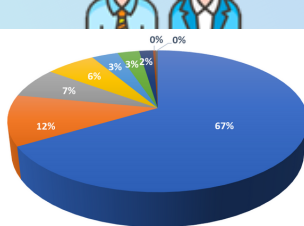
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ระยะเวลาในการสำรวจ : 1 มิถุนายน - 31 สิงหาคม 2566

24.8% 75.2%

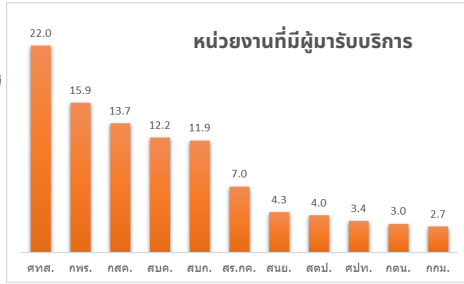
มีผู้ตอบแบบสำรวจ 328 คน

ความคาดหวังและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ



กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ

- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง
- รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง
- หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่นหรือหน่วยงานภาครัฐ
- นักเรียน/นักศึกษา
- ไม่ระบุ
- สื่อมวลชน
- หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง
- ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป
- บริษัท/เอกชน



1

ส่วนราชการในสังกัด กระทรวงการคลัง

- มีช่องทางในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลมากขึ้น
- มีบริการที่สะดวก รวดเร็ว และจ่ายต่อการใช้บริการ รวมถึงมีการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพกับทุกคน
- เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับการให้บริการ และการะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้
- เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ และสามารถติดตามความคืบหน้าได้
- ได้รับการประสานงานและการติดต่อที่รวดเร็ว เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ควรมีเจ้าหน้าที่คอยรับสายที่รวดเร็ว
- มีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านบัญชีและการเงิน

2

รัฐวิสาหกิจ

- สามารถให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องที่สอบถามได้
- มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่ง่าย และรวดเร็ว เช่น มีการรับสายโทรศัพท์ที่รวดเร็ว
- ควรปรับปรุงกระบวนการติดต่อหนังสือราชการ

3

หน่วยงานในกำกับ กระทรวงการคลัง

- ได้รับการบริการและมีการทำงานที่รวดเร็ว มีความทันสมัย และใช้งานได้ง่าย
- มีการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4

สื่อมวลชน

- ให้บริการข้อมูลที่มีรายละเอียดที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์
- มีบริการแจ้งข้อมูลหรืองานอย่างสม่ำเสมอ
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเพียงพอในการให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลรวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาและตอบคำถามข้อสงสัยของสังคมได้ครบถ้วน ชัดเจน และตรงประเด็น
- การให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
- ควรมีการสื่อสารแบบ 2 ทาง สามารถเชื่อมโยงข้อมูลหรือมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน
- จัดตั้งทีมประสานงานหรือผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับสื่อมวลชน เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลเบื้องต้นทั้งในกรณีที่ไม่มีการแถลงข่าว และมีการแถลงข่าว รวมถึงกรณีที่มีประเด็นสงสัย
- เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ควรใช้จำนวนและภาษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็น และเมื่อหาไม่มีความชัดเจน โดยเฉพาะการชี้แจงหรือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีต่างๆ หรือที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย

5

หน่วยงานราชการอื่น/ ประชาชนทั่วไป

- ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน
- ได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว มีความถูกต้อง และได้รับการตอบรับ/ตอบสนอง
- มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน

ความพึงพอใจภาพรวม

ร้อยละ 80

ข้อ	คำถาม	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	
			\bar{x}	ระดับ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		80.0	4.0	มาก
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว		4.0	มาก
2)	การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน		4.0	มาก
3)	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา		4.0	มาก
4)	การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		4.0	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		82.0	4.1	มาก
5)	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงการไม่เลือกปฏิบัติ		4.1	มาก
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น		4.0	มาก
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร		4.1	มาก
8)	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดขณะปฏิบัติหน้าที่		4.2	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก		80.0	4.0	มาก
9)	มีช่องทางติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น		4.1	มาก
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย		4.0	มาก
11)	มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ระหว่างติดต่อราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น		3.9	มาก
12)	มีการแสดงจุดประชาสัมพันธ์การให้บริการในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน เช่น จุดรับ-ส่งเอกสาร ป้ายบอกทาง		4.0	มาก
4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ		80.0	4.0	มาก
13)	มีอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย และปลอดภัย เช่น ใช้ Hardware และ Software ที่พัฒนาขึ้นในรุ่นใหม่ ๆ		4.0	มาก
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วและพร้อมต่อการใช้งาน		4.0	มาก
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เว็บไซต์ ระบบบริการต่าง ๆ สามารถค้นหาข้อมูลเข้าถึงข้อมูล/นำข้อมูลลงในระบบได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก		4.0	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย (\bar{x})		80.5	4.0	มาก

DOWNLOAD ผลการประเมินความพึงพอใจ

