

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559



คณะทำงานหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

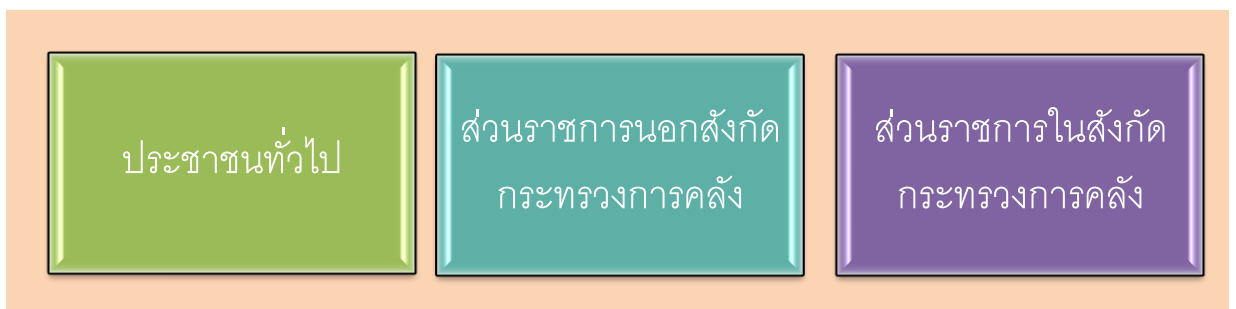
สรุปผลสำรวจการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ดังนี้

1. กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย



2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการของท่าน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย



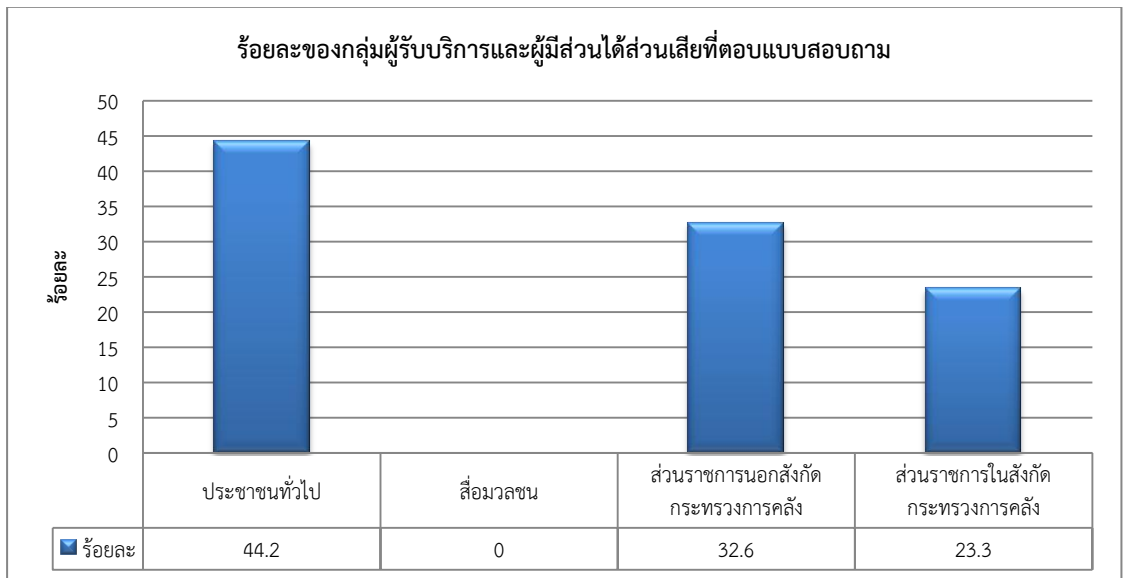
3. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้กำหนดช่องทางในการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

งานบริการ/ผลผลิตที่สำคัญ	วิธีการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ
ยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลัง	- พัฒนาช่องทางในการเข้าถึง ด้วยการดาวน์โหลดเอกสารในรูปแบบ pdf และสามารถเปิดเป็น e-book ผ่านเว็บไซต์ได้	- เว็บไซต์ของกระทรวงการคลัง www.mof.go.th และ เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง www.palad.mof.go.th - ติดต่อหน่วยงานสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
ข้อมูลด้านการคลัง เช่น ข่าวแถลง/ภาพข่าว/เอกสารประชาสัมพันธ์	- ข้อมูลข่าวที่ถูกต้องที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง - เผยแพร่ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง	- Clip news - E-mail - Line - Facebook - E- magazine - เว็บไซต์ของกระทรวงการคลัง www.mof.go.th และ เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง www.palad.mof.go.th
อบรม/พัฒนาบุคลากร	- จัดอบรมให้ความรู้	- หนังสือเวียน - สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ศูนย์รวมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายและแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - ดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายการให้บริการข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตของกระทรวงการคลัง	- หนังสือเวียน - โทรศัพท์ - e-mail
แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	- ให้คำแนะนำในการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	- Website ของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต http://acoc.mof.go.th/H29 - หนังสือแจ้งเวียน

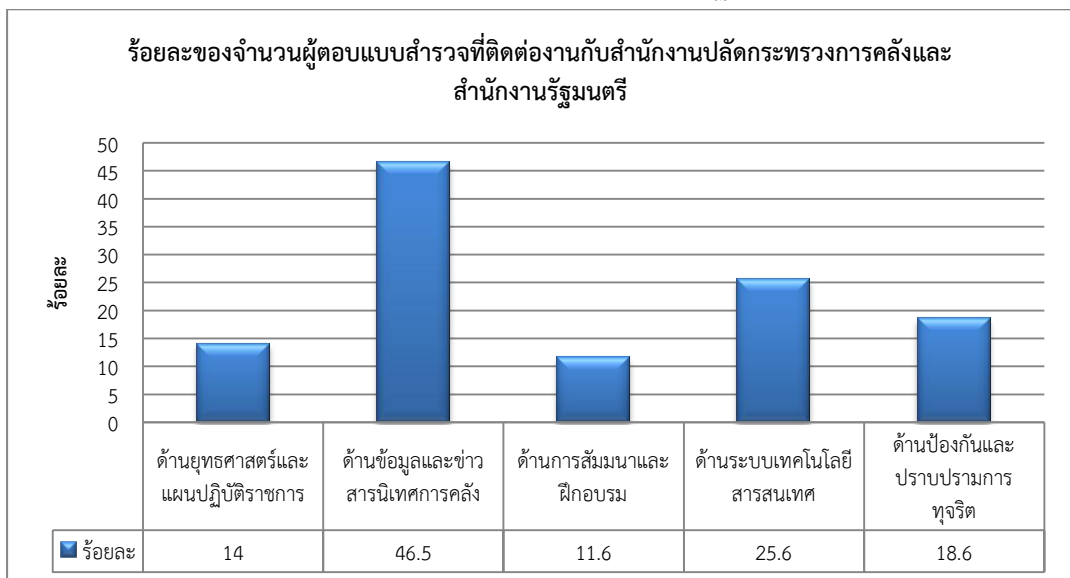
ผลการสำรวจความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 43 ราย โดยมีผลการสำรวจดังนี้

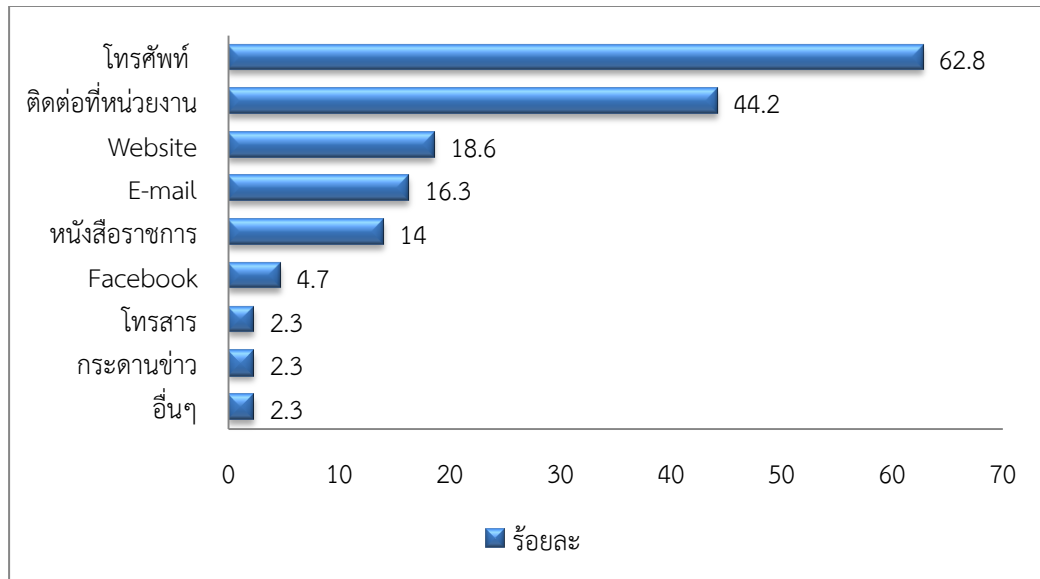
1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



2. การติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี



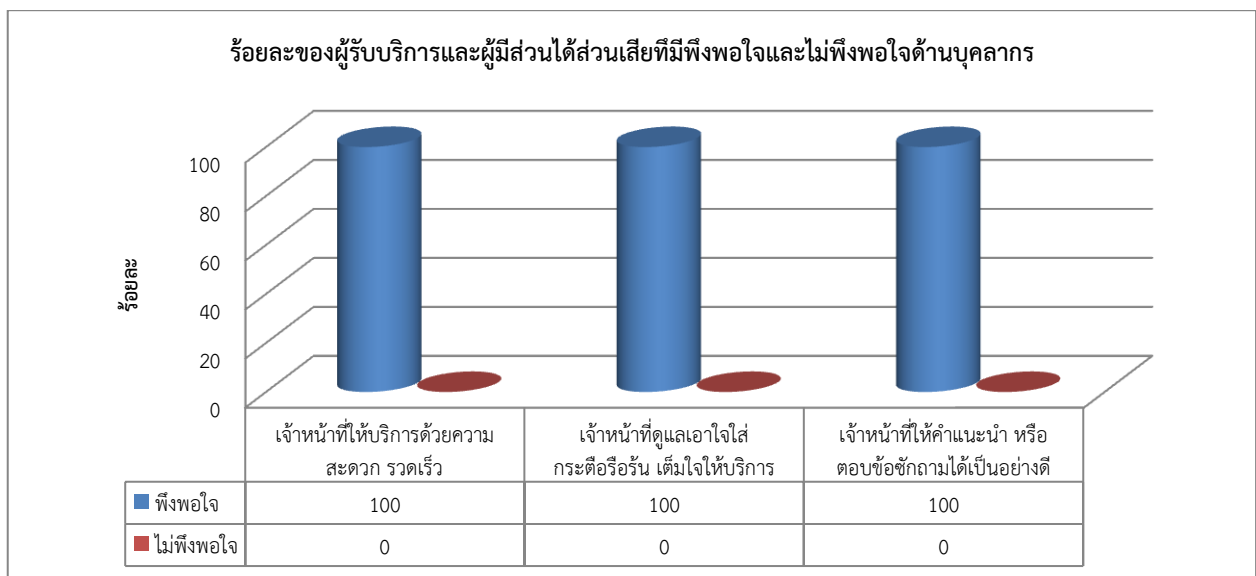
3. ช่องทางที่รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้ในการติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี



4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริการในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี

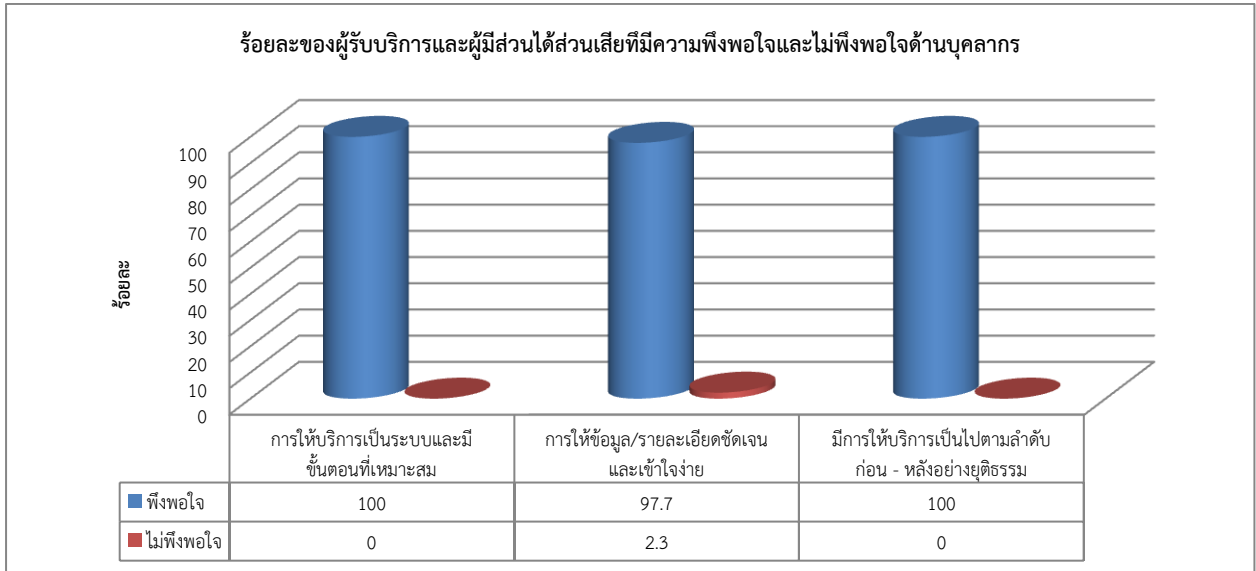
4.1 ด้านบุคลากร

- มีความพึงพอใจด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 100
- มีความไม่พึงพอใจด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 0
- ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านบุคลากรในแต่ละประเด็น



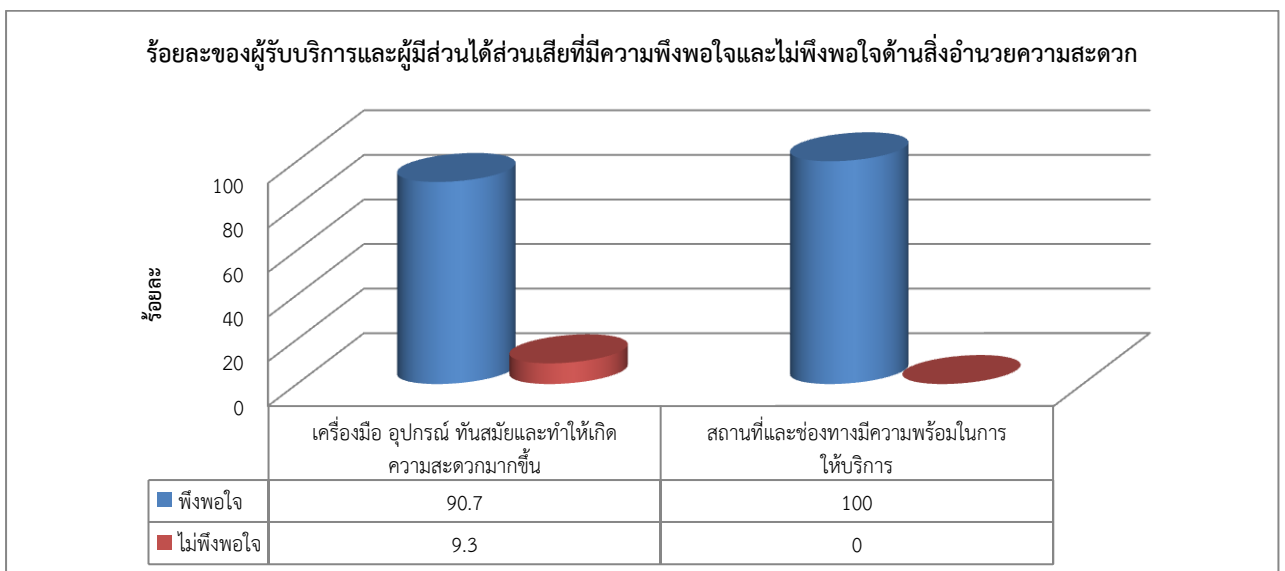
4.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

- มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 99.23
- มีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 0.77
- ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านกระบวนการในแต่ละประเด็น



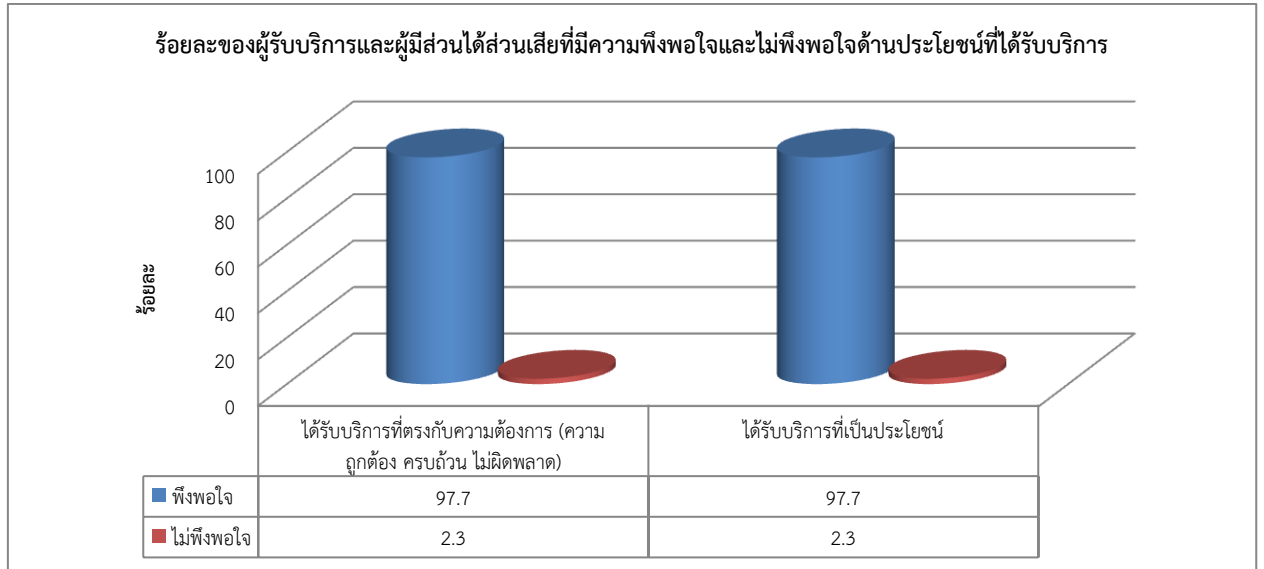
4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 95.35
- มีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 4.25
- ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละประเด็น



4.4 ด้านประโยชน์ที่ได้รับบริการ

- มีความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับบริการ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 97.7
- มีความไม่พึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับบริการ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 2.3
- ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับบริการในแต่ละประเด็น



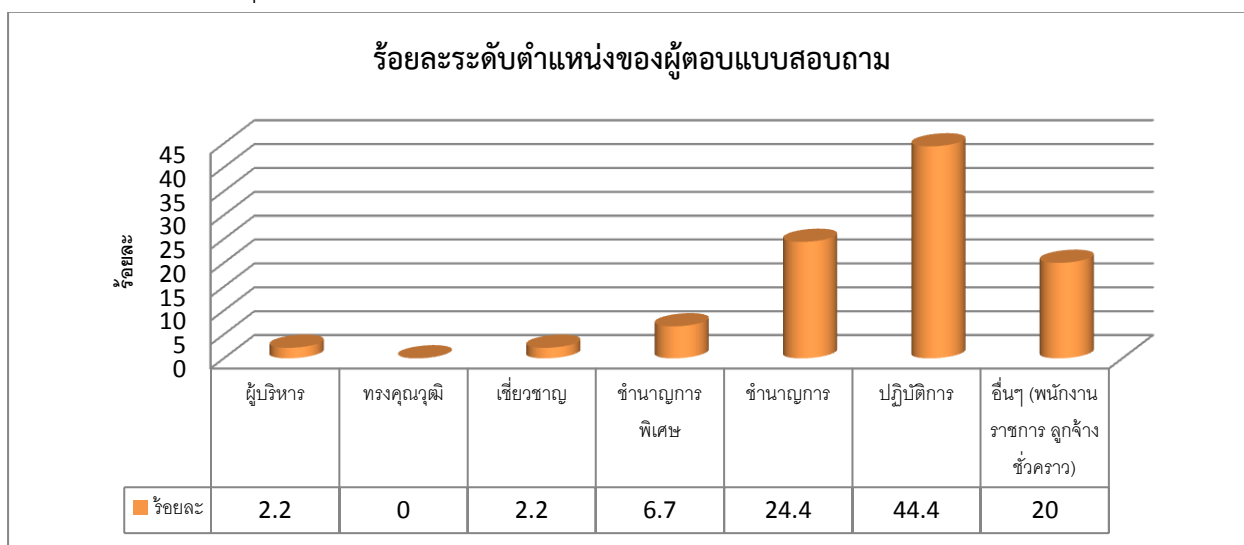
5. ความต้องการหรือความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

- ปรับปรุงการประสานงานให้มีความรวดเร็ว และประสานงานได้ทุกหน่วยงาน
- เป็นหน่วยงานที่มีช่องทางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ภายใต้อำนาจกระทรวงการคลัง

**ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
(ด้านแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลัง)**

ผู้รับบริการ : บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง (โดยได้มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องหรือนำยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลังไปดำเนินงาน)

1. ระดับตำแหน่งของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม



2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้ช่องทางการติดต่อประสานงานด้านแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลัง (โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ 3 ระดับ) ได้ผลดังนี้

- ช่องทางติดต่อประสานงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับที่ 1 คือ หนังสือราชการ และ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 37.8 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ e-mail คิดเป็นร้อยละ 15.6 ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ช่องทางติดต่อประสานงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับที่ 2 คือ e-mail คิดเป็นร้อยละ 42.2 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ โทรศัพท์ 17.8 ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ช่องทางติดต่อประสานงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับที่ 3 คือ website คิดเป็นร้อยละ 20.0 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมา คือ โทรศัพท์ และ หนังสือราชการ คิดเป็น ร้อยละ 17.8 ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ช่องทางที่ผู้รับบริการใช้ติดต่อประสานงานมากที่สุด คือ โทรศัพท์ และ e-mail

3. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประเด็นด้านแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลัง

ประเด็น	พึงพอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)
1. ยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลังสอดคล้องกับนโยบายระดับประเทศ	100	-
2. ยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลังทำให้ส่วนราชการมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน	97.8	2.2
3. ยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลังมีเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	95.6	4.4
4. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลังเสร็จตรงตามเวลา	86.4	13.6
5. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลัง	89.7	13.3
6. เจ้าหน้าที่ด้านยุทธศาสตร์มีความรู้ ทักษะ และ ความเชี่ยวชาญ	95.6	4.4
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม	100	-
8. ท่านนำแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังไปใช้ประโยชน์ตามภารกิจงาน/หน้าที่ความรับผิดชอบ	91.1	8.9

4. ความต้องการหรือความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

- มีการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศด้านการเงินการคลัง
- ดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
- สร้างความชัดเจนในแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงการคลัง
- มีความต้องการบริการที่รวดเร็ว คำแนะนำมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและข้อมูลเป็นปัจจุบัน
- มีความต้องการให้แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลังสนับสนุนนโยบายการปฏิบัติงาน หรือแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานระดับกรม เช่น การผลักดันการแก้ไขกฎหมาย การพัฒนาระบบ IT ภาพรวม การประสานงานเชิงนโยบายกับหน่วยงานภายนอกกระทรวง ฯลฯ
- หน่วยงานภายใต้กระทรวงการคลังมีการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น