



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
ประจำปี ๒๕๕๖

สารบัญ

เรื่อง หน้า

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	๑
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามหน่วยงาน.....	๔
สำนักบริหารกลาง.....	๔
สำนักตรวจสอบและประเมินผล	๖
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	๘
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	๑๐
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑๒
กลุ่มสารนิเทศการคลัง	๑๔
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑๖
กลุ่มกฎหมาย.....	๑๘
ส่วนตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	๒๐
ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม	๒๒
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๒๔
สำนักงานรัฐมนตรี	๒๖
สรุปผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	๒๘
ข้อเสนอแนะ.....	๒๙

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
ประจำปี ๒๕๕๗**

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ประจำปี ๒๕๕๗ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีปัจจัยดังนี้
 - ด้านกระบวนการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านข้อมูล
 - ด้านความสะดวกในการให้บริการ
 - ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (ส.ป.ค.) โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น ๓๑๔ ชุด โดยแบ่งเป็นผู้รับบริการของหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ตาราง แสดงจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม (แยกตามหน่วยงาน)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	หน่วยงาน	จำนวน (คน)
สำนักบริหารกลาง	๔๔	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑๖
สำนักตรวจสอบและประเมินผล	๓๒	กลุ่มกฎหมาย	๑๐
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	๓๖	ส่วนตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	๗
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	๑๐๔	ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม	๑๑
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	๒๙	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๕
กลุ่มสารนิเทศการคลัง	๑๐	สำนักงานรัฐมนตรี	๑๐

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ทำการประเมินหาค่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม โดยมีเกณฑ์ในการแปลงค่าคะแนนจากระดับค่าคะแนนไปเป็นร้อยละ ดังนี้

ตาราง แสดงเกณฑ์การแปลงค่าคะแนนจากระดับไปเป็นร้อยละ

ค่าคะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	๙๐.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๒	๘๐.๐๐ - ๘๙.๙๙	ระดับความพึงพอใจมาก
๓	๗๐.๐๐ - ๗๙.๙๙	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๔	๖๐.๐๐ - ๖๙.๙๙	ระดับความพึงพอใจน้อย
๕	๐.๐๐ - ๕๙.๙๙	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ทำการประเมินค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัด สป.กค. คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๘ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการในแต่ละหน่วยงานมีดังนี้

ตาราง แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานของในภาพรวมของผู้รับบริการ (แยกตามหน่วยงาน)

หน่วยงาน	ร้อยละ	หน่วยงาน	ร้อยละ
สำนักบริหารกลาง	๗๖.๓๖	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๗๖.๒๕
สำนักตรวจสอบและประเมินผล	๘๐.๖๓	กลุ่มกฎหมาย	๗๖.๐๐
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	๗๗.๒๒	ส่วนตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	๘๐.๐๐
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	๗๑.๙๒	ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม	๗๘.๑๘
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	๗๒.๔๑	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๗๖.๐๐
กลุ่มสารนิเทศการคลัง	๗๖.๐๐	สำนักงานรัฐมนตรี	๘๔.๐๐

- จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยดังนี้

ตาราง แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละปัจจัย

ปัจจัย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	๗๖.๔๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๗.๖๗
ด้านข้อมูล	๗๖.๒๘
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	๗๐.๒๑
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร	๗๒.๑๐

- จากตารางผู้เข้ารับบริการมาติดต่อกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้ให้คะแนนความพึงพอใจในประเด็นย่อยดังนี้

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อย ดังนี้

๑) ความรวดเร็วในการให้บริการ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒) ความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๒ อยู่ที่ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๓) ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อย ดังนี้

๑) ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒) ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๓) ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๔) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๓. ด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อย ดังนี้

๑) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒) ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๓) ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๔. ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อย ดังนี้

๑) ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒) ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๕. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อย ดังนี้

๑) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ลิฟท์ ห้องน้ำ เป็นต้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

๒) ความสะดวกของอาคารสถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๓) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกตามหน่วยงาน

สำนักบริหารกลาง

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๓.๓๓ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๑.๑๑
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๗๕.๕๖
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๓.๓๓

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๕.๑๔ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๕.๐๐
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๗๗.๒๒
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๗๒.๗๘
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๗๕.๕๖

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๖.๑๑ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๗๖.๑๑
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๗๗.๒๒
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๗๕.๐๐

๓.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๓.๖๑ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารและการให้บริการ	๗๒.๗๘
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๗๔.๔๔

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักบริหารกลาง โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๖ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักบริหารกลาง โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๑ อยู่ในระดับปานกลาง

สำนักตรวจสอบประเมินผล

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๘.๗๕ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๘.๗๕
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๗๘.๗๕
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๗๕

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๘.๒๙ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๘.๑๓
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๗๙.๓๘
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๗๖.๘๘
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๗๘.๗๕

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๘.๕๔ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๗๘.๗๕
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๗๘.๑๓
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๗๘.๗๕

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๒.๘๒ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	๗๑.๘๘
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๗๓.๗๕

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักตรวจสอบประเมินผล โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๘ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักตรวจสอบประเมินผล โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๒ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘ อยู่ในระดับปานกลาง

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๓.๓๓ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๑.๑๑
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๗๕.๕๖
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๓.๓๓

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๕.๑๔ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๕
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๗๗.๒๒
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๗๒.๗๗
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๗๕.๕๖

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๖.๑๑ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๗๖.๑๑
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๗๗.๒๒
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๗๕.๐๐

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๓.๖๑ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	๗๒.๗๘
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๗๔.๔๔

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๒ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๑ อยู่ในระดับปานกลาง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๑.๓๕ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๑.๕๔
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๗๑.๕๔
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๙๖

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๓.๗๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๕.๗๘
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๗๒.๓๑
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๗๓.๔๖
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๗๓.๒๗

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๑.๒๒ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๗๐.๓๘
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๗๒.๕
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๗๐.๗๗

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๑.๘๓ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	๗๐.๙๖
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๗๒.๖๙

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๘ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๒ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๘ อยู่ในระดับปานกลาง

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๔.๒๕ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๓.๑๐
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๗๔.๔๘
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๕.๑๗

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๔.๓๑ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๗.๙๓
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๗๓.๗๙
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๗๒.๔๑
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๗๓.๑๐

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๔.๗๑ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๗๕.๘๖
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๗๕.๑๗
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๗๓.๑๐

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๔.๔๘ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	๗๓.๗๙
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๗๕.๑๗

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๓ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๐ อยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มสารนิเทศการคลัง

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๒.๖๗ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๔.๐๐
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๗๔.๐๐
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๐๐

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๑.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๒.๐๐
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๖๘.๐๐
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๗๒.๐๐
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๗๒.๐๐

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๐.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๗๐.๐๐
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๖๘.๐๐
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๗๒.๐๐

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๓.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ	๖๘.๐๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๗๘.๐๐

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่กลุ่มสารนิเทศการคลัง โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่กลุ่มสารนิเทศการคลัง โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ อยู่ในระดับน้อย

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๕.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๓.๗๕
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๗๕.๐๐
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๖.๒๕

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๖.๒๕ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๗.๕๐
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๗๗.๕๐
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๗๓.๗๕
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๗๖.๒๕

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๓.๗๕ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๗๒.๕๐
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๗๕.๐๐
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๗๓.๗๕

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๐.๐๓ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ	๖๘.๘๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๗๑.๒๕

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๓ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๐ อยู่ในระดับน้อย

กลุ่มกฎหมาย

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๒.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๖.๐๐
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๘๒.๐๐
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๐๐

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๘.๐๐
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๘๔.๐๐
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๘๒.๐๐
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๘๖.๐๐

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๐.๖๗ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๘๐.๐๐
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๘๐.๐๐
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๘๒.๐๐

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๖๕.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	๖๒.๐๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๖๘.๐๐

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่กลุ่มกฎหมาย โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ อยู่ในระดับมาก

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่กลุ่มกฎหมาย โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ อยู่ในระดับน้อย และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ อยู่ในระดับน้อย

ส่วนตรวจสอบภายในระดับกระทรวง

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๒.๘๕ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๗.๑๔
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๘๕.๗๑
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๗๑

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๒.๘๖ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๕.๗๑
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๘๐.๐๐
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๘๒.๘๖
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๘๒.๘๖

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๙.๐๕ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๘๐.๐๐
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๘๐.๐๐
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๗๗.๑๔

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๕.๗๑ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	๘๕.๗๑
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๘๕.๗๑

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ส่วนตรวจสอบภายในระดับกระทรวง โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ

- ด้านความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ
- ด้านความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน

คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ อยู่ในระดับมาก

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ส่วนตรวจสอบภายในระดับกระทรวง โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๕ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๙.๓๙ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๘.๑๘
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๘๐.๐๐
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๐๐

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๐.๔๖ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๐.๐๐
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๘๐.๐๐
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๘๑.๘๒
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๘๐.๐๐

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๑.๒๑ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๘๐.๐๐
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๘๑.๘๒
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๘๑.๘๒

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๘.๑๘ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	๗๘.๑๘
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๗๘.๑๘

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ

- ด้านความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่
- ด้านความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ
- ด้านความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ อยู่ในระดับมาก

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๘ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- ด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ
- ด้านความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน

คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๘ อยู่ในระดับปานกลาง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๒.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๒.๐๐
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๗๒.๐๐
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๒.๐๐

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๕.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๖.๐๐
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๗๒.๐๐
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๗๖.๐๐
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๗๖.๐๐

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๓.๓๓ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๗๒.๐๐
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๗๒.๐๐
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๗๖.๐๐

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๗๒.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ	๗๒.๐๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๗๒.๐๐

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ส่วนศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ

- ด้านความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่
- ด้านความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่
- ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่
- ด้านความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ส่วนศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- ด้านความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ
- ด้านความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
- ด้านความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ
- ด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ
- ด้านความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน

คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ อยู่ในระดับปานกลาง

สำนักงานรัฐมนตรี

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๑ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๒.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๖.๐๐
๒. ถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	๘๒.๐๐
๓. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๐๐

๑.๒ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๘.๐๐
๒. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	๘๔.๐๐
๓. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	๘๒.๐๐
๔. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๘๖.๐๐

๑.๓ ปัจจัยด้านข้อมูล ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๐.๖๗ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	๘๐.๐๐
๒. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	๘๐.๐๐
๓. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๘๒.๐๐

๑.๔ ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๖๕.๐๐ โดยจำแนกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ
๑. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ	๖๒.๐๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	๖๘.๐๐

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักงานรัฐมนตรี โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ อยู่ในระดับมาก

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักงานรัฐมนตรี โดยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ อยู่ในระดับน้อย และเมื่อแยกในประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ อยู่ในระดับน้อย

สรุปผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ทำการหาค่าเฉลี่ยร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในปัจจุบันแต่ละด้าน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของ สป.กค. ในอนาคต ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในปัจจุบันแต่ละด้าน

ปัจจัย	ร้อยละ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๖.๖๑
กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	๓๗.๕๖
ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	๓๘.๑๔
การชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่ขอรับบริการ	๓๗.๖๐
ระยะเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ	๓๘.๐๓

ข้อเสนอแนะ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ควรมีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาเรียบร้อย มีความใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านการให้บริการข้อมูล

- ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น เพื่อให้มีความหลากหลายในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร
- ควรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่นำเสนอ เช่น การถ่ายทอดทางยุทธศาสตร์
- ในการประสานงานควรมีความชัดเจนในด้านข้อมูล

ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

- ควรมีการสั่งการที่ชัดเจน เช่น มีบันทึกสั่งการหน่วยงาน และควรให้ระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม นอกจากนี้ควรมีกระบวนการที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน
- ควรมีการจัดทำรายงานข้อมูล/การรายงานผลการปฏิบัติราชการ/การจัดทำแผน
- ควรใส่ใจข้อมูลที่ได้รับว่าต้องการให้ดำเนินการอะไรบ้าง ควรให้ดำเนินการให้ครบถ้วน และควรทำหนังสือแจ้งกลับด้วย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อหรือให้บริการทางโทรศัพท์
- ควรจัดหาบัตรผ่านเข้า - ออก ชั้น ๒ เพิ่มเติม เพื่อให้บริการบุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการ
- ควรจัดระเบียบและอำนวยความสะดวกในการจอดรถยนต์สำหรับผู้มาใช้บริการให้มีเพียงพอต่อความต้องการ