



ผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติราชการประจำการประสานงาน การตรวจราชการของกระทรวง งานเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในภาพรวมนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ พิจารณา ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องวินัยของข้าราชการ และปฏิบัติราชการในเรื่องที่มีได้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังจึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ ในการติดต่อราชการหรือมารับบริการที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง โดยช่องทางออนไลน์ ผ่าน URL หรือสแกนคิวอาร์โค้ดด้วยโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟนอื่นๆ ทั้งนี้ จะได้นำผลการสำรวจไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างมาจากส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ประชาชน และหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 354 คน เป็นเพศชายจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 เป็นเพศหญิงจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 โดยหน่วยงานที่มีผู้รับบริการมาติดต่อมากที่สุดคือ สำนักบริหารกลาง ร้อยละ 29.7 และสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลร้อยละ 25.7 ลักษณะงานที่มาติดต่อมากที่สุด คือประสานงานติดต่อราชการ รองลงมาคือ ขอข้อมูล ประชุมสัมมนา และอื่นๆ ตามลำดับ ความถี่ในการติดต่อหรือประสานงาน 1 – 2 ครั้ง ในรอบ 1 ปีมีความพึงพอใจช่องทางการติดต่อมากที่สุด คือ โทรศัพท์ หนังสือราชการ และทาง E-mail ตามลำดับและมีระดับความประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ในภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากกว่ารวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลของส่วนความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง นำไปปรับปรุง/พัฒนาสรุปได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายละเอียดปรากฏตามผลวิเคราะห์ข้างทำยนี้

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศชาย	109	30.8
เพศหญิง	244	68.9
รวม	354	100

มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 354 คน จำแนกออกเป็นกลุ่มเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.8 และกลุ่มเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.9 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยในจำนวน 354 คน จำแนกออกตามช่วงอายุได้ ดังนี้

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	9	2.5
26 – 35 ปี	86	24.3
36 – 45 ปี	121	34.2
46 ปีขึ้นไป	137	38.7
รวม	354	100

ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ 46 ปี ขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.7 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากหน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง	283	79.9
หน่วยงานนอกสังกัด	53	15.0
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	5	1.4
ประชาชน	12	3.4
สื่อมวลชน	1	0.3
รวม	354	100

2.2 หน่วยงานที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเคยติดต่อกับมีดังนี้

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
สำนักบริหารกลาง	105	29.7
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	91	25.7
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	85	24.0
กลุ่มตรวจสอบภายใน	78	22.0
กลุ่มกฎหมาย	47	13.3
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	27	7.6
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	19	5.4
สำนักตรวจสอบและประเมินผล	17	4.8
สำนักงานรัฐมนตรี	17	4.8
กลุ่มสารนิเทศการคลัง	8	2.3
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	8	2.3

ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 354 คน มีผู้ที่มาติดต่อรับบริการมากกว่า 1 หน่วยงาน จำนวน 71 คน เมื่อวิเคราะห์การติดต่อรับบริการในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักบริหารกลาง มีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาคือ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 25.7 ตามลำดับส่วนหน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด คือ กลุ่มสารนิเทศการคลัง และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 เท่ากัน

2.3 ลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ลักษณะงานที่เคยมาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประสานงานติดต่อราชการ	239	67.5
ขอข้อมูล	92	26.0
ประชุม/สัมมนา	16	4.5
อื่นๆ	7	2

ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อรับบริการในลักษณะงานที่เป็นการประสานงานหรือติดต่อราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ ติดต่อขอข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 26.0 และประชุม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

2.4 ความถี่ในการติดต่อ/ประสานงาน ในรอบ 1 ปี

ความถี่	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	293	82.8
4 – 6 ครั้ง	31	8.8
มากกว่า 6 ครั้ง	30	8.5

ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อประสานงานมีระดับความถี่อยู่ที่ 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาคือมากกว่า 4 – 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.8

2.5 ช่องทางติดต่อประสานงานของผู้รับบริการ

ช่องทาง	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
โทรศัพท์	202	57.1
หนังสือราชการ	127	38.9
E-mail	72	20.3
ติดต่อที่หน่วยงาน	71	20.1
website	62	17.5
Social ต่างๆ	58	16.4
โทรสาร	10	2.8

ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อประสานงานผ่านช่องทางโทรศัพท์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือทางหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 38.7 ตามลำดับและช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้บริการน้อยที่สุด คือ โทรสาร คิดเป็นร้อยละ 2.8

2.6 ความประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี

ระดับความประทับใจ		จำนวน (คน)		คิดเป็นร้อยละ	
ประทับใจ	ประทับใจมากที่สุด	67	337	18.9	95.2
	ประทับใจมาก	170		48.0	
	ประทับใจพอควร	100		28.3	
ไม่ประทับใจ		17		4.8	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 95.2 และไม่ประทับใจ ร้อยละ 4.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลที่ประทับใจและไม่ประทับใจ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้เหตุผลที่มีความประทับใจและไม่ประทับใจดังนี้

● ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลที่ประทับใจ

ประทับใจมากที่สุด	ประทับใจปานกลาง	ประทับใจน้อย
<p>1. ด้านการให้ข้อมูล</p> <p>1) การให้ข้อมูล คำแนะนำ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย</p> <p>2) ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน</p> <p>3) ให้ข้อมูลที่ต้องการทราบอย่างถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว</p> <p>4) ข้อมูลด้านกฎหมายที่เผยแพร่เป็นประโยชน์มาก</p> <p>5) การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์</p> <p>6) ให้ข้อมูลด้วยความสุภาพ</p> <p>2. ด้านการบริการ</p> <p>1) บริการรวดเร็ว บริการดีด้วยความสุภาพ</p> <p>2) ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการกล่าวต้อนรับและทักทาย</p> <p>3) บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นกันเอง</p> <p>4) มีการประสานงานที่ดี รวดเร็ว</p> <p>5) ให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อประสานงาน</p> <p>3. การอำนวยความสะดวก /สถานที่ /เทคโนโลยี</p> <p>1) แก้ไขปัญหาระบบ/ ด้านเทคโนโลยี ได้ตรงจุดและรวดเร็ว</p> <p>2) ได้รับการอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอน</p>	<p>1. ด้านการให้ข้อมูล</p> <p>1) การพูดจาไพเราะน่าฟัง น้ำเสียงเป็นมิตร สุภาพ</p> <p>2) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์</p> <p>3) ให้คำปรึกษาดี ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ</p> <p>4) ข้อมูลมีการ update ตลอดเวลา</p> <p>5) สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการสอบถามได้ข้อมูลหาง่าย</p> <p>6) เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน และตรงตามความต้องการ</p> <p>7) เจ้าหน้าที่มีความพยายามช่วยเหลือในการหาคำตอบ และช่วยแก้ไข ปัญหา</p> <p>8) บริการให้ข้อมูลครบถ้วน</p> <p>2. ด้านให้บริการ</p> <p>1) การจัดประชุม มีการประสานงานที่ดี</p> <p>2) บริการรวดเร็ว</p> <p>3) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ด้วยความเต็มใจและสุภาพ</p> <p>4) ปฏิบัติงานได้ถูกต้องแม่นยำ</p> <p>5) มีผู้รับโทรศัพท์ตลอด รับโทรศัพท์รวดเร็ว</p> <p>6) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ และหาข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการในสังกัด</p> <p>7) การให้บริการเป็นกันเองเป็นมิตร</p> <p>8) ได้รับบริการ ประสานงานให้อย่างเต็มใจ</p> <p>3. การอำนวยความสะดวก /สถานที่ /เทคโนโลยี</p> <p>1) การแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ขัดข้อง</p> <p>2) ให้ความสะดวก รวดเร็ว</p>	<p>1. ด้านการให้ข้อมูล</p> <p>1) การแนะนำ การตอบคำถาม การให้ข้อมูลในบางเรื่องมีความชัดเจนในระดับหนึ่ง</p> <p>2) เป็นข้อมูลที่สามารถดำเนินการต่อได้ และเป็นประโยชน์ รวมทั้งบางครั้งมีข้อมูลอ้างอิง</p> <p>2. ด้านให้บริการ</p> <p>1) ผู้ให้บริการมีความยิ้มแย้ม ให้ความช่วยเหลือดี ใช้ถ้อยคำสุภาพ</p> <p>2) การให้บริการส่วนใหญ่มีความเร็ว</p> <p>3) การรับโทรศัพท์ยังมีระยะเวลาการรอสายนาน / ค่อนข้างติดต่อยาก</p> <p>4) ให้ความร่วมมือในการประสานงานดี</p> <p>5) การให้บริการมีความเป็นกันเอง เสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน</p> <p>3. การอำนวยความสะดวก /สถานที่ /เทคโนโลยี</p> <p>1) มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สถานที่ดูสะอาด</p>

- ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลที่ไม่ประทับใจ

1. ด้านการให้ข้อมูล

- 1) ข้อมูลบางอย่างมีความล่าช้า ไม่เป็นปัจจุบัน
- 2) ไม่ได้รับคำตอบที่ต้องการ

2. ด้านบริการ

- 1) การติดต่อ/การติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อก่อนข้างยาก
- 2) เจ้าหน้าที่ไม่มีจิตบริการ/มีจิตบริการน้อย
- 3) การให้บริการไม่รวดเร็ว
- 4) การประสานงานที่ไม่เป็นมืออาชีพ
- 5) มีการเรียกเอกสารจากผู้รับบริการมากกว่าที่กฎหมายกำหนด

3. การอำนวยความสะดวก /สถานที่ / เทคโนโลยี

- 1) เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวก
- 2) ไม่มีป้ายบอกทางให้ไปรับบริการที่ใด

บทวิเคราะห์

จากการสอบถามความประทับใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 95.2 โดยจัดระดับความประทับใจ ออกเป็น 3 ระดับ คือ

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| ระดับความประทับใจมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ 18.9 |
| ระดับความประทับใจมาก | คิดเป็นร้อยละ 48.0 |
| ระดับความประทับใจพอควร | คิดเป็นร้อยละ 28.2 |

โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลความประทับใจ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ด้านการให้ข้อมูล ด้านบริการ และการอำนวยความสะดวก/สถานที่/เทคโนโลยี ซึ่งผู้รับบริการมีความประทับใจในระดับที่แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความประทับใจ ในการให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีความสุภาพ ด้านการให้บริการมีความประทับใจที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว สุภาพและเป็นกันเอง และการอำนวยความสะดวก/สถานที่/เทคโนโลยี ประทับใจที่สามารถแก้ไขปัญหา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้รวดเร็ว และมีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ประทับใจ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน เช่นเดียวกับความประทับใจที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งผู้รับบริการไม่ประทับใจเรื่องข้อมูลที่มีความล่าช้า ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่ได้รับคำตอบ ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการไม่ประทับใจในเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์ก่อนข้างยาก ประสานงานไม่เป็นมืออาชีพ บริการล่าช้าและไม่มีจิตบริการ รวมถึงมีการเรียกเก็บเอกสารเกินตามที่กำหนดหมายกำหนด และด้านการอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการไม่ประทับใจที่เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวก และสถานที่ไม่มีการติดป้ายบอกทางให้ไปรับบริการที่ใด

3. ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถาม

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**

การคำนวณค่าเฉลี่ย

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

หัวข้อปัจจัยในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					แปลผล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	18.1 (64)	53.1 (188)	25.1 (89)	2.5 (9)	1.1 (4)	3.84	มาก
2. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	20.9 (74)	53.4 (189)	22.0 (78)	2.8 (10)	0.8 (3)	3.91	มาก
3. ความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	21.2 (75)	54.8 (194)	22.3 (79)	1.4 (5)	0.3 (1)	3.95	มาก
4. ความกระตือรือร้น/ความตั้งใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	22.0 (78)	52.8 (187)	22.0 (78)	2.5 (9)	0.6 (2)	3.93	มาก
5. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	27.7 (98)	51.1 (181)	18.6 (66)	1.7 (6)	0.8 (3)	4.03	มาก
6. ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	23.7 (84)	54.0 (191)	18.9 (67)	2.8 (10)	0.6 (2)	3.97	มาก
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	22.6 (80)	53.7 (190)	19.8 (70)	3.1 (11)	0.8 (3)	3.94	มาก
8. ความสะดวกในการมาติดต่อ/รับบริการ	20.6 (73)	52.0 (184)	23.7 (84)	3.1 (11)	0.6 (2)	3.89	มาก

หัวข้อปัจจัยในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					แปลผล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	23.2 (82)	50.0 (177)	24.0 (85)	2.2 (8)	0.6 (2)	3.93	มาก
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	23.2 (82)	53.1 (188)	20.3 (72)	2.8 (10)	0.6 (2)	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						3.94	มาก

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.94) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด อยู่ในระดับความพึงพอใจ (4.03) รองลงมาคือ ด้านความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (3.97) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.84) ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลความประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี ซึ่งมีความประทับใจระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลความประทับใจส่วนใหญ่เป็นในทิศทางเดียวกัน

4. ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ด้านการบริการ

- 1) อยากให้มีการเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น
- 2) การดำเนินงานมีความรวดเร็วและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน
- 3) มีการบริการที่ดี มีจิตบริการ และให้บริการต้อนรับอย่างเท่าเทียมกัน
- 4) มีบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
- 5) พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น มีความทันสมัยและมีความเป็นมืออาชีพ

ด้านข้อมูล

- 6) มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนมีความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้
- 7) ข้อมูล/คู่มือความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงสวัสดิการ
- 8) ข้อมูลมีความถูกต้อง เข้าถึงง่ายมีความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์
- 9) สามารถให้ข้อมูลสนับสนุนกับหน่วยงานในสังกัดได้
- 10) มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วมากขึ้น
- 11) ได้รับคำตอบที่ชัดเจนในการติดต่อในครั้งแรก รวมทั้งให้คำปรึกษา/แนะนำได้อย่างมีคุณภาพ

ด้านบุคลากร

- 12) จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ
- 13) มีบุคลากรที่มีความสามารถเชิงลึก
- 14) มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันและมีการสร้างเครือข่าย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 15) ใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการมากขึ้น จัดให้มีบริการออนไลน์ เช่น เพิ่มช่องทางสำหรับขอข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์
- 16) พัฒนาให้มีการส่งหนังสือราชการผ่านระบบออนไลน์แทนการเดินทางไปส่งที่กระทรวง

2. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่เห็นควรว่าสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังต้องปรับปรุง

ด้านการบริการ

1. เพิ่มความสะดวกสำหรับที่จอดรถของผู้ที่มาติดต่อ
2. ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการดำเนินการเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า
3. ปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วและเป็นมิตรระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อ
4. มีการติดตามผลการให้บริการทุกครั้ง
5. เพิ่มขีดความสามารถในการติดต่อให้สะดวกและรวดเร็วกว่านี้

ด้านข้อมูล

6. เห็นควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น
7. ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลและส่งเสริมให้มีการพัฒนาในหน่วยงานที่รับผิดชอบ
8. เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์เกี่ยวกับงานที่สร้างประโยชน์กับประชาชนให้มากขึ้น

ด้านบุคลากร

9. ควรพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้
10. ควรปรับปรุงทัศนคติของผู้รับบริการและเพิ่มมารยาทของผู้ให้บริการ
11. เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานที่มีคุณภาพ
12. ควรให้บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระเบียบข้อกฎหมายและข้อมูลอื่นๆ เป็นผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ
13. ควรจัดเจ้าหน้าที่ตอบคำถามผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นเพื่อความรวดเร็วในการให้ข้อมูล

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

14. ควรลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษให้น้อยลง
15. ควรมีอาคารสำนักงานใหม่เพื่อการปฏิบัติงานที่เหมาะสมยิ่งขึ้น
16. ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการสื่อสารและการให้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น

ภาคผนวก