



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563





ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวง เป็นแผนปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการทั่วไปของกระทรวงที่มีได้กำหนดให้เป็นหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลังโดยเฉพาะ รวมทั้ง กำกับและเร่งรัด ตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง ให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้รับบริการ คือ ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง รัฐวิสาหกิจ สื่อมวลชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน หน่วยงานภายนอก

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ เพื่อค้นหาข้อมูลสารสนเทศด้านการบริการให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุง/พัฒนากระบวนการหรือนวัตกรรมการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้มีการพัฒนาแบบสำรวจที่สามารถเข้าไปให้ข้อมูลแบบออนไลน์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๔๖๖ คน เป็นกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจจากส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง จำนวน ๓๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕ เป็นกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจจากรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗ และกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจจากสื่อมวลชน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔ ตามลำดับ

หน่วยงานที่มีผู้รับบริการมาติดต่อมากที่สุดคือ สำนักบริหารกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑ ของผู้ตอบแบบสำรวจ รองลงมา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ ลักษณะงานที่มาติดต่อมากที่สุด คือ การบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖ ของผู้ตอบแบบสำรวจ รองลงมา การสัมมนาให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙ และการขอรับบริการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและระบบเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑ ตามลำดับ ช่องทางการติดต่อมากที่สุด คือ โทรศัพท์ หนังสือราชการ และติดต่อที่หน่วยงาน ตามลำดับ



จำนวนผู้ที่ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ มีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจฯ ๔๖๖ คน ในประเด็น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ อำนาจการ/อาคารสถานที่ และการประสานงาน/การบริการ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในเรื่องการให้บริการที่ดี มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีการบูรณาการงานร่วมกัน และมีข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง สรุปได้ ๔ ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการและการดำเนินงาน ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายละเอียดปรากฏตามผลวิเคราะห์ข้างท้ายนี้



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.๑ เพศ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๒๕	๒๖.๘
หญิง	๓๓๒	๗๑.๐
ไม่ระบุ	๙	๑.๙
รวม	๔๖๖	๑๐๐

๑.๒ อายุ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๒๕ ปี	๒๓	๔.๙
๒๖ - ๓๕ ปี	๔๘	๑๐.๓
๓๕ - ๔๕ ปี	๔๔	๙.๔
๔๖ - ๕๐ ปี	๔๑	๘.๘
๕๑ - ๕๕ ปี	๑๗๘	๓๘.๒
๕๖ ปีขึ้นไป	๑๒๕	๒๖.๘
ไม่ระบุ	๗	๑.๕
รวม	๔๖๖	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐ เพศชาย ร้อยละ ๒๖.๘ โดยมีอายุ ๕๑ - ๕๕ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒ รองลงมา อายุ ๕๖ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ และ ๒๖ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ ตามลำดับ



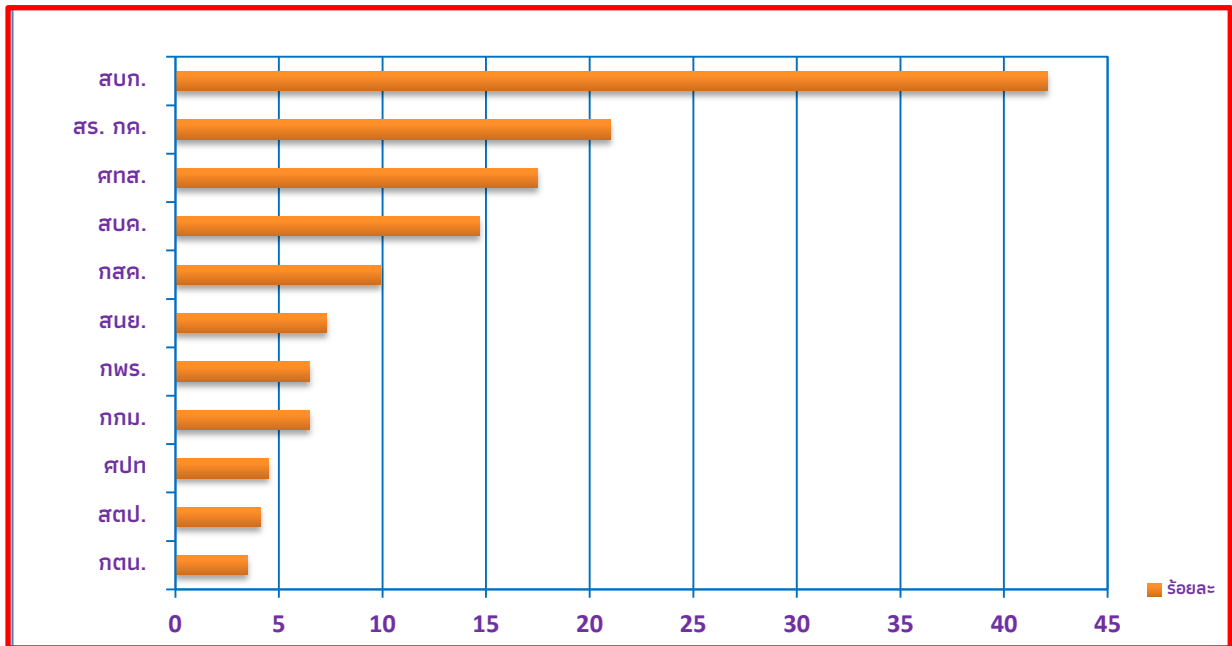
๑.๓ การแบ่งประเภทกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ			จำนวน	ร้อยละ		
กลุ่มผู้รับบริการ	ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง		๓๕๒	๗๕.๕		
	ส่วนราชการ				จำนวน	ร้อยละ
	กรมธนารักษ์				๖๒	๑๓.๓
	กรมบัญชีกลาง				๒๐๗	๕๘.๔
	กรมศุลกากร				๑๓	๒.๘
	กรมสรรพสามิต				๒๐	๕.๓
	กรมสรรพากร				๒๒	๕.๗
	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ				๙	๑.๙
	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ				๑๑	๒.๔
	สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง				๘	๑.๗
	รัฐวิสาหกิจ		๕๐	๑๐.๗		
	สื่อมวลชน		๓๐	๖.๔		
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานนอกสังกัด		๑๘	๓.๙		
	ประชาชน		๙	๑.๙		
	อื่นๆ		๗	๑.๕		
รวม			๔๖๖	๑๐๐		

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ในการเป็นหน่วยงานบริหารและอำนวยความสะดวก ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ซึ่งหน้าที่และอำนาจที่กำหนดยังไม่มียานบริการให้กับประชาชนโดยตรง ดังนั้นจึงได้กำหนดให้ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลังเป็นผู้รับบริการหลัก และสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับการเสนอข้อมูลข่าวสารการเงินการคลังไปยังประชาชนเป็นผู้รับบริการที่รับข้อมูลข่าวสารไปเผยแพร่ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงได้เพิ่มกลุ่มรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลังเป็นผู้รับบริการเพิ่มขึ้นมาอีก ๑ กลุ่ม เพื่อศึกษาความคาดหวังและความต้องการ ที่จะไปเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการให้บริการในปีถัดไป

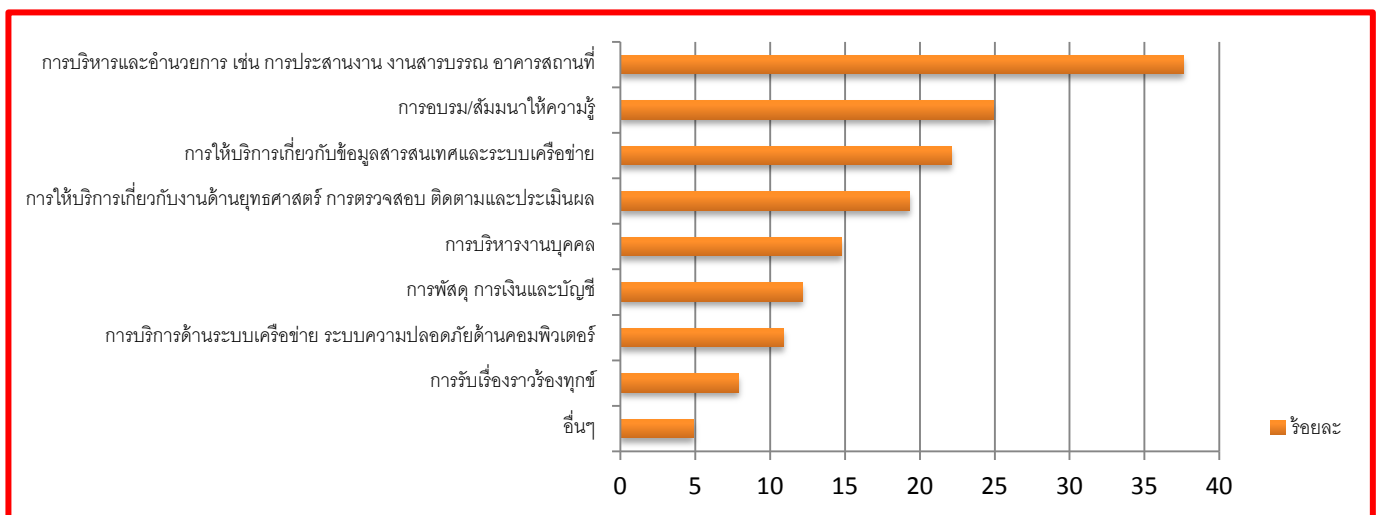


๑.๔ หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อหรือรับบริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ๔๖๖ คน ให้ข้อมูล ๔๖๓ คน)



ผู้ตอบแบบสำรวจติดต่อหรือมารับบริการกับสำนักบริหารกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑ ของผู้ตอบแบบสำรวจ รองลงมา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ และสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗ ของผู้ตอบแบบสำรวจ ตามลำดับ

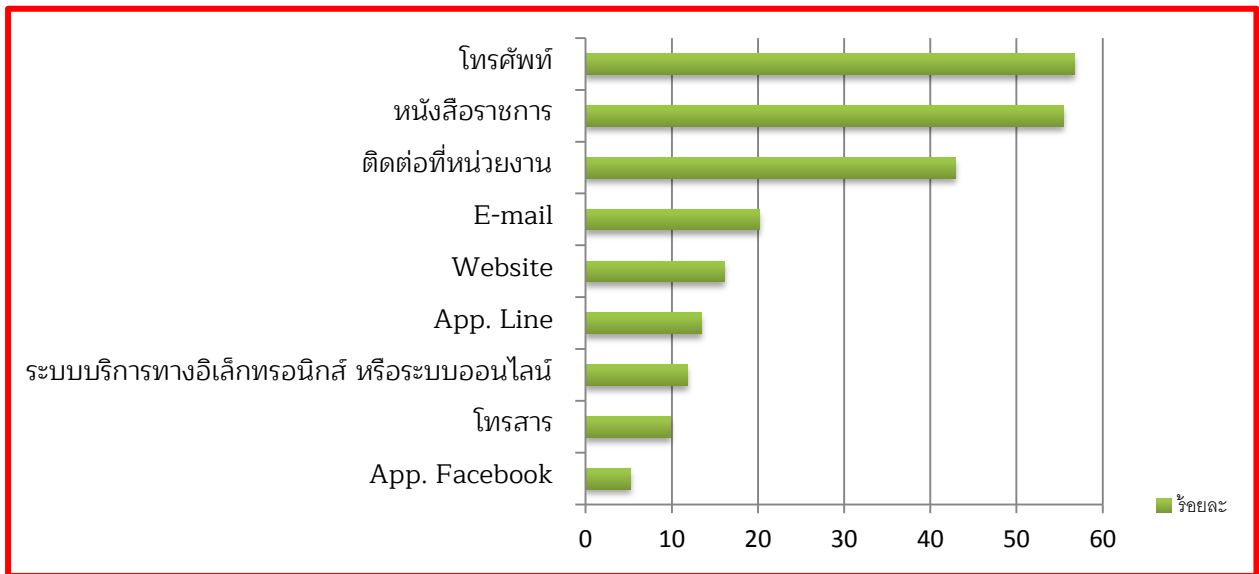
๑.๕ ประเด็นหรือเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ



ผู้ตอบแบบสำรวจติดต่อหรือมารับบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖ ของผู้ตอบแบบสำรวจ รองลงมา การสัมมนาให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙ การขอรับบริการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและระบบเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑ และการขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านยุทธศาสตร์ การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓ ของผู้ตอบแบบสำรวจ ตามลำดับ



๑.๖ ช่องทางการรับบริการหรือติดต่อประสานงาน



ผู้ตอบแบบสำรวจติดต่อหรือมารับบริการที่ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ ติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์ (ร้อยละ ๕๖.๗) มากที่สุด หนังสือราชการ (๕๕.๔) ติดต่อที่หน่วยงาน (๔๒.๙) E-mail (ร้อยละ ๒๙.๒) และ website (ร้อยละ ๑๖.๑) ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่าผู้รับบริการยังคงใช้วิธีการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางโทรศัพท์เป็นหลัก รองลงมาเป็นหนังสือราชการซึ่งตรงกับที่ผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังที่เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งยังคงใช้หนังสือราชการเป็นเครื่องมือในการติดต่อประสานงานหรือขอรับบริการอย่างเป็นทางการ

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง

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**

การคำนวณค่าเฉลี่ย

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

หัวข้อปัจจัยในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					แปลผล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	13.9 (65)	43.1 (201)	37.6 (175)	3.91 (8)	1.5 (7)	3.6	มาก
2. การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	14.2 (66)	47.0 (219)	33.9 (158)	3.9 (18)	1.1 (5)	3.7	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	14.4 (67)	43.3 (202)	37.3 (174)	3.6 (17)	1.3 (6)	3.7	มาก
4. การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	14.6 (68)	42.9 (200)	37.1 (173)	4.5 (21)	0.9 (4)	3.7	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	17.8 (83)	39.5 (184)	36.1 (168)	4.3 (20)	2.4 (11)	3.7	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	15.9 (74)	46.1 (215)	32.6 (152)	3.9 (18)	1.5 (7)	3.7	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นกันเอง	19.1 (89)	44.8 (209)	30.3 (141)	4.1 (19)	1.7 (8)	3.8	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	18.5	43.8	32.8	4.1	0.9	3.7	มาก



หัวข้อปัจจัยในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					แปลผล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	(86)	(204)	(153)	(19)	(4)		
9. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	19.1 (89)	44.2 (206)	30.9 (144)	4.3 (20)	1.5 (7)	3.8	มาก
10. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	18.2 (85)	47.2 (220)	31.3 (146)	2.8 (13)	0.4 (2)	3.8	มาก
11. มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างติดต่อราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น	13.9 (65)	39.5 (184)	36.3 (169)	7.1 (33)	3.2 (15)	3.5	มาก
12. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการติดต่อราชการไว้อย่างชัดเจน	13.9 (65)	42.9 (200)	36.3 (169)	5.8 (27)	1.1 (5)	3.6	มาก
13. อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และปลอดภัย	15.5 (72)	47.2 (220)	32.2 (150)	3.4 (16)	1.7 (8)	3.7	มาก
14. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่อการใช้งาน	15.5 (72)	47.6 (222)	31.5 (147)	4.5 (21)	0.9 (4)	3.7	มาก
15. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย เช่น สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูล/นำข้อมูลลงในระบบได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	15.9 (74)	45.3 (211)	32.4 (151)	4.9 (23)	1.5 (7)	3.7	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						3.7	มาก
ความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 74							

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมที่ระดับความพึงพอใจมาก (๓.๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๔

โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนมากที่สุด เท่ากับ ๓.๘ มีดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นกันเอง
- มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

และมีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนน้อยที่สุด เท่ากับ ๓.๕ คือ มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างติดต่อราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น



๓. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

จำนวนผู้ที่ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ มีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ ของผู้ตอบแบบสำรวจ ๔๖๖ คน และสามารถสรุปประเด็นที่ไม่พึงพอใจได้ดังนี้

การรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. ไม่พอใจที่การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนล่าช้า ไม่ทั่วถึง
๒. ไม่พอใจการจัดการเรื่องการชุมนุม ในเรื่องสถานที่ และผู้ชี้แจง

การอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่

๑. ไม่พอใจที่มีการเก็บค่าบริการห้องประชุม
๒. ไม่มีพอใจที่ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน
๓. ไม่พอใจเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ

การประสานงาน/การบริการ

๑. ไม่พอใจบริการของรถรับส่งหลังเลิกงาน
๒. ไม่พอใจที่การประสานงานไม่ชัดเจน
๓. ไม่พอใจเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ
๔. ไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ
๕. ไม่พอใจขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ชัดเจน
๖. ไม่พอใจระบบ E-filling



๔. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง มีความโดดเด่น สรุปได้ดังนี้

- ๑) ด้านการประสานงาน ให้ข้อมูล และตอบคำถาม
- ๒) ด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยี มีความทันสมัย และมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้
- ๓) สถานที่ให้บริการ มีความปลอดภัยและสะอาด
- ๔) การให้บริการ
- ๕) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านการเงินการคลัง
- ๖) การบริหารการเงินการคลัง
- ๗) การแก้ไขปัญหาด้านการเงินให้ประชาชนและการบริหารงานเพื่อสาธารณชน
- ๘) คุณภาพของบุคลากร
- ๙) การตอบสนองนโยบาย/แผนงาน
- ๑๐) การเสนอความเห็นให้ ครม.
- ๑๑) ความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
- ๑๒) เป็นศูนย์กลางการบริหารงานของกระทรวง
- ๑๓) การบริการข้อมูลบนเว็บไซต์
- ๑๔) กฎระเบียบ
- ๑๕) ความเป็นองค์กรภาครัฐ



๕. ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด สป.กค.

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- ๑) service mind ของเจ้าหน้าที่ (เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติ สุภาพอ่อนหวาน)
- ๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ

ด้านการให้บริการ

๑. ให้บริการรวดเร็ว ขั้นตอนมีความกระชับ
๒. บริการให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน
๓. การติดต่อประสานงานรวดเร็ว
๔. การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
๕. การประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว และเชื่อถือได้
๖. มีความโปร่งใสตรวจสอบได้
๗. สถานที่และที่จอดรถ
๘. มีช่องทางการติดต่อได้หลายรูปแบบ
๙. ความเป็นระเบียบ แบบแผน

ด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ
๒. มีการบูรณาการทำงานร่วมกัน มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการของทุกหน่วยงาน
๓. เป็นหน่วยงานที่มีความทันสมัย นำเทคโนโลยี

ด้านอื่น ๆ

๑. เป็นหน่วยงานที่บริการประชาชนสอบถามข้อมูลทางการเงิน
๒. เป็นต้นแบบให้หน่วยงานในสังกัด
๓. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการ
๔. ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ



๖. ผู้ตอบแบบสำรวจให้ข้อเสนอแนะที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังควรปรับปรุง สรุปได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการ และการดำเนินงาน

- เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและการติดต่อประสานงาน
 - เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานกันภายในหน่วยงานให้เรียบร้อยก่อน เพื่อมิให้ผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายครั้ง
 - มีการบูรณาการข้อมูล และการส่งหนังสือเวียน
 - ควรมีการวางแผนการทำงานที่ครอบคลุม จัดเจ้าหน้าที่ และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็ว
 - ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องต่างๆ เพื่อให้สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน
 - ในกรณีที่มีจุดบกพร่องหรือเกิดปัญหา ควรมีการแก้ไขได้ทันที
 - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญให้แก่ประชาชนควรมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ และมีความรวดเร็ว
 - มีระบบติดตามความคืบหน้าของการเสนอหนังสือราชการ และมีระบบแจ้งการลาของผู้บริหาร
- กระทรวง เพื่อความสะดวกในการเสนองาน
- เวลาเสนองานปลัดกระทรวงการคลังบางครั้งมีความล่าช้า
 - เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประเด็นหรือนโยบายของรัฐบาลที่ประชาชนให้ความสนใจ
 - ควรปรับปรุงระยะเวลาในการตอบข้อหารือ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้รับทุนสามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์การให้ทุนการศึกษาได้อย่างชัดเจน และคล่องตัว

๒) ด้านผู้ให้บริการ

- บริการด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ
- สามารถปฏิบัติงานล่วงเวลาได้เช่นเดียวกับกรมอื่นๆ ภายในสังกัดกระทรวงการคลัง
- เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความชำนาญเพิ่มขึ้น และควรมีความรู้ความสามารถในการตอบข้อคำถามที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- จัดเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำระหว่างภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ
- คัดสรรผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาบริหารองค์กร

๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ทางเดินที่เชื่อมต่อระหว่างอาคารไม่มีความสะดวก ควรเปิดประตูบริเวณทางเชื่อมเพื่อให้สามารถติดต่อประสานงานได้ง่าย
- พัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูล การให้บริการ และการสร้างการรับรู้ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้หลากหลายช่องทาง
- ปรับปรุงเรื่องที่จอดรถ เช่น ให้เจ้าหน้าที่ติดสติ๊กเกอร์จอด เนื่องจากมีรถบุคคลภายนอกและไม่มีบัตรจอดรถเข้ามาจอด จึงทำให้พื้นที่จอดรถของเจ้าหน้าที่และผู้ติดต่อราชการมีไม่เพียงพอ และควรกำกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้รับสินบนเรื่องที่จอดรถ
- ในกรณีที่มีการแกล้งข่าว ควรจัดเตรียมที่จอดรถให้สื่อมวลชนอย่างเพียงพอ
- ควรจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้มีความเข้มงวดมากขึ้น ในกรณีที่มีบุคคลภายนอกเข้ามาติดต่อราชการภายในพื้นที่กระทรวง
- ปรับปรุงลิฟท์โดยสาร



๔) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ระบบ e-filing สำหรับกรณีลาออก อยากรู้ระบบใส่ข้อมูลเหมือนคนที่เกษียณ โดยไม่ต้องประสานงานกับกรมบัญชีกลาง
- ระบบติดตามงาน ควรสามารถติดตามเรื่องที่เสนอผ่านทางระบบได้
- จัดให้มีช่องทางติดต่อประสานงานออนไลน์
- อยากรู้ให้มี App ติดต่อกับ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังโดยตรง หรือติดต่อสอบถามเรื่องการร้องทุกข์ และเรื่องอื่นๆ เหมือนกับที่กรมการขนส่งทางบกได้ทำ App ของตนเอง เพื่อบริการงานต่างๆ ให้ประชาชน
- การบริหารงานให้สอดคล้องกับรัฐบาลเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชนให้มากกว่านี้



สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ ปี 2561	ระดับความพึงพอใจ ปี 2562	ระดับความพึงพอใจ ปี 2563
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.7 (มาก)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	3.7 (มาก)
ด้านการให้ข้อมูล	3.88 (มาก)	4.0 (มาก)	-
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.7 (มาก)
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใน/ภายนอกอาคาร	3.79 (มาก)	-	-
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.7 (มาก)
เฉลี่ย	3.83 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 76.6	3.94 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 78.8	3.7 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 74.0
กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจหลัก	ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง สื่อมวลชน	ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง สื่อมวลชน	ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง สื่อมวลชน