



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการทั่วไปของกระทรวงที่มีได้กำหนดให้เป็นหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลังโดยเฉพาะ รวมทั้ง กำกับและเร่งรัด ตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง ให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง

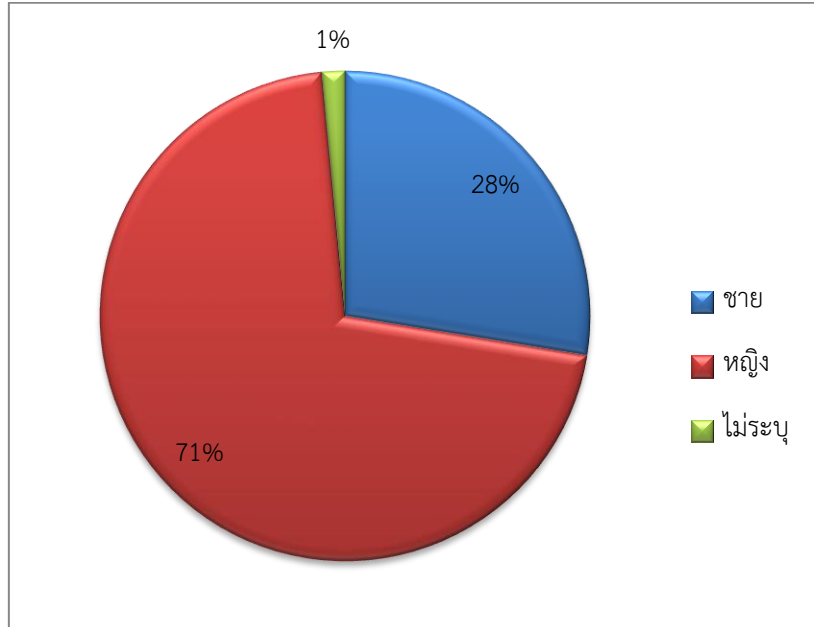
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้
ผู้รับบริการ คือ ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง รัฐวิสาหกิจ สื่อมวลชน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน หน่วยงานภายนอก

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการหรือสร้างนวัตกรรมบริการให้บริการและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เพิ่มขึ้น

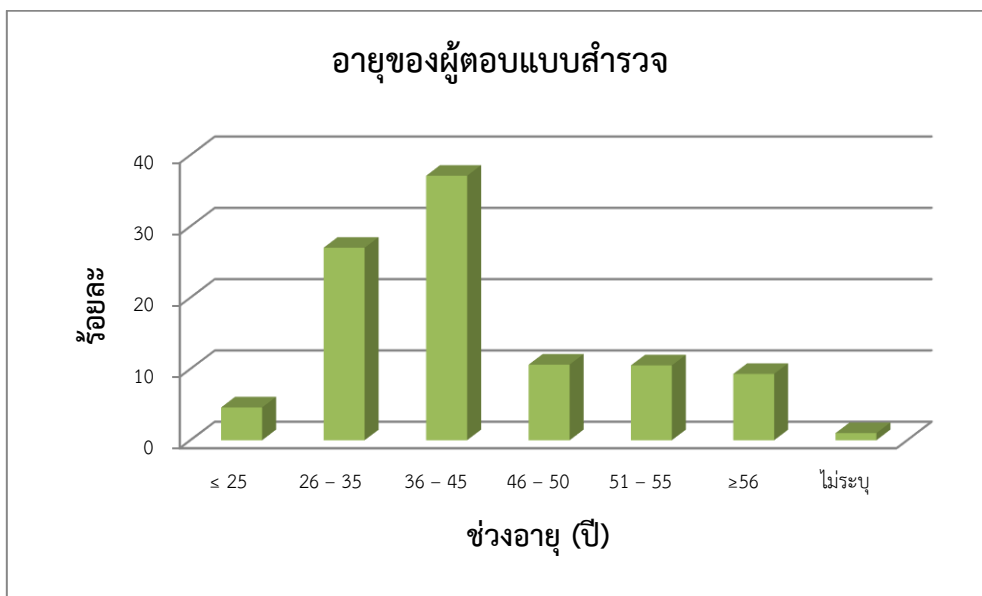
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ มีจำนวน 526 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 78.64 ($\bar{X} = 3.93$) ผู้ที่ตอบแบบสำรวจเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง (ร้อยละ 68.1) รองลงมา คือ รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง (ร้อยละ 12.4) มีการติดต่อกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมากที่สุด คือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ร้อยละ 23.6) รองลงมา คือ สำนักบริหารกลาง (ร้อยละ 23.2) และสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 17.5) ตามลำดับ ซึ่งมีประเด็นในการขอรับบริการหรือติดต่อประสานงานมากที่สุด คือ การอบรม/สัมมนาให้ความรู้ (ร้อยละ 26.0) รองลงมา คือ การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและระบบเครือข่าย (ร้อยละ 25.9) และการบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงานงานสารบรรณ อาคารสถานที่ (ร้อยละ 22.4) ตามลำดับ โดยใช้ช่องทางในการติดต่อหรือรับบริการมากที่สุด คือ โทรศัพท์ (ร้อยละ 74.1) รองลงมา คือ หนังสือราชการ (ร้อยละ 68.6) และติดต่อที่หน่วยงาน (ร้อยละ 49.6) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 79.60 ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 79.20 ($\bar{X} = 3.96$)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

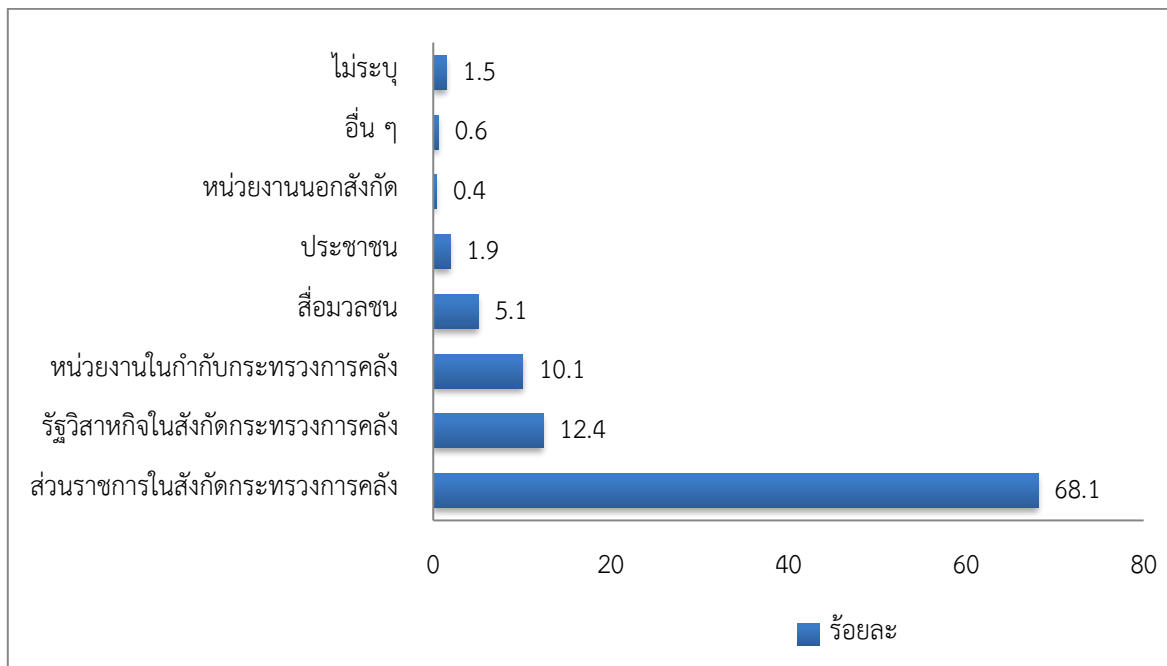
1) เพศ



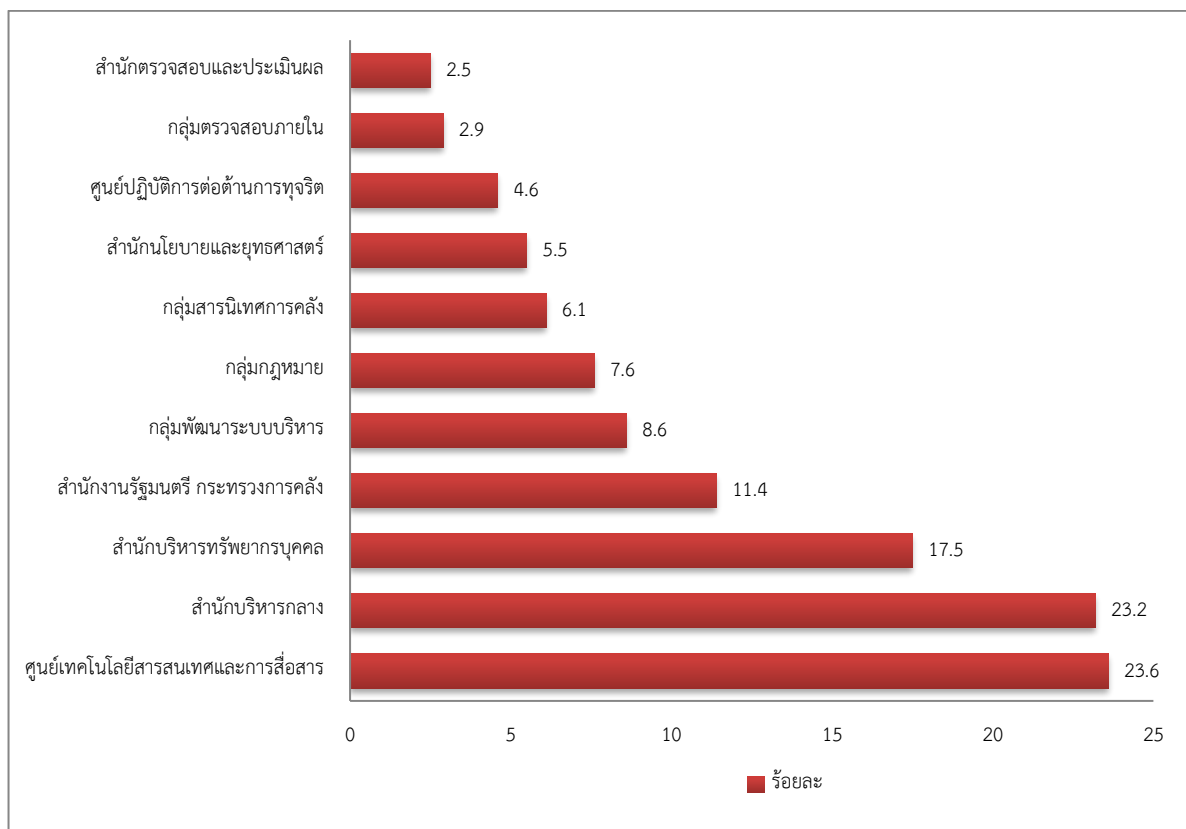
2) อายุ



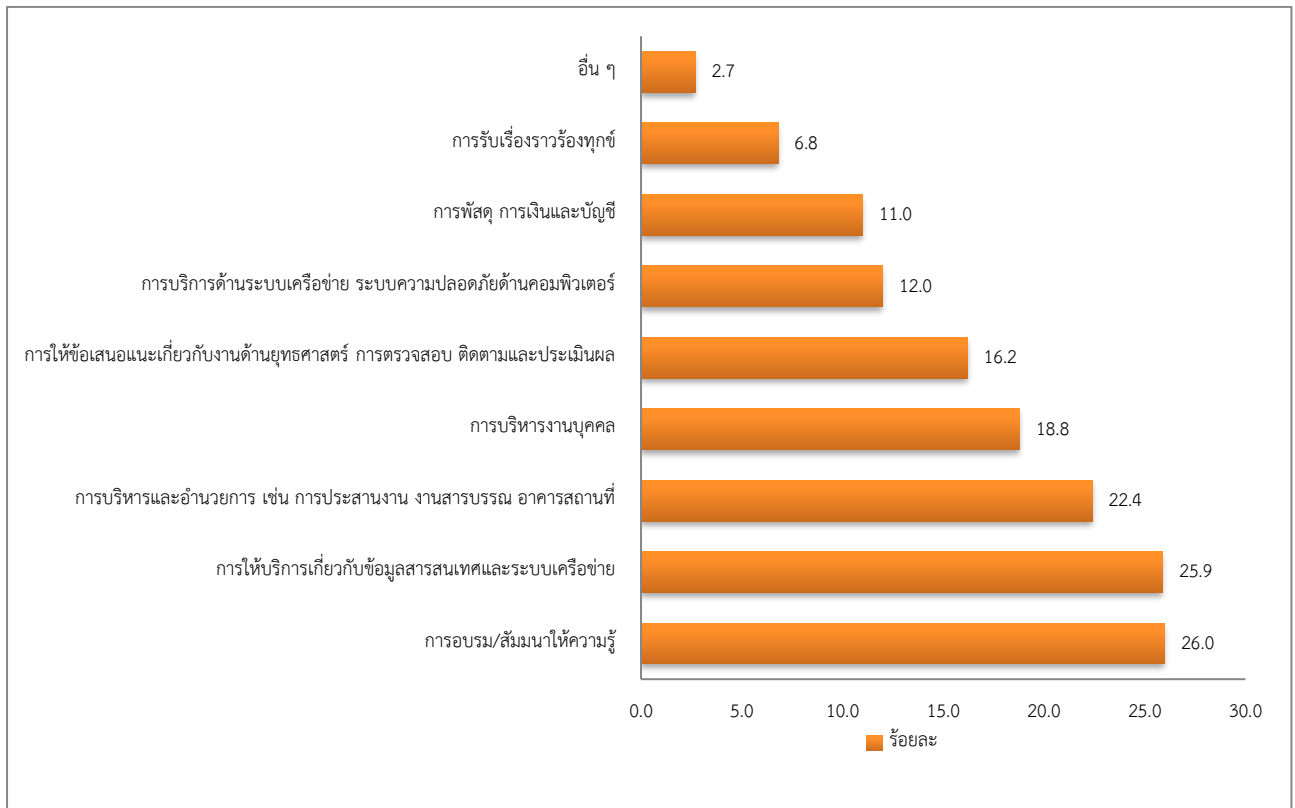
3) การแบ่งประเภทกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



4) จำนวนผู้รับบริการติดต่อหรือรับบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง



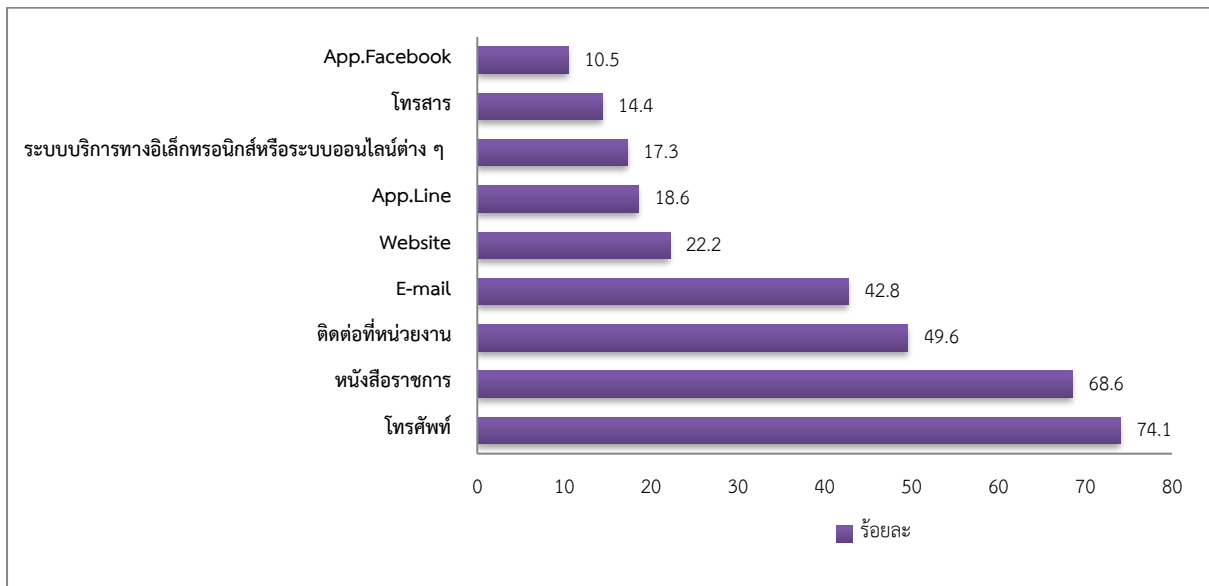
5) ประเด็นที่มาติดต่อหรือรับบริการ



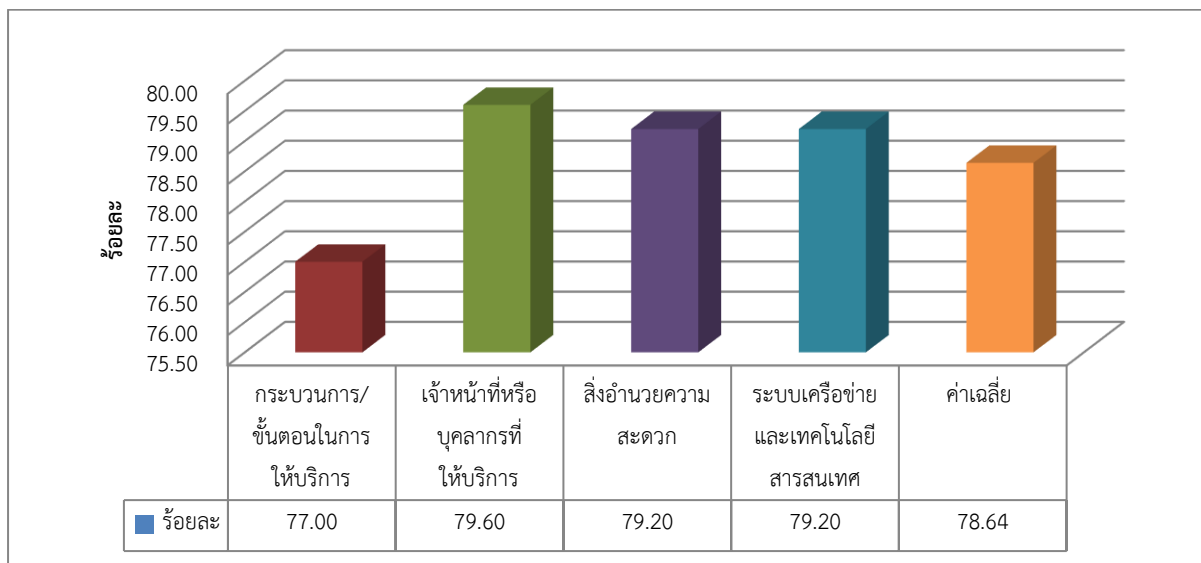
ประเด็นอื่นๆ

1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกระทรวงการคลัง
2. ส่งเอกสารเพื่อพิจารณาตามสายบังคับบัญชา การเสนอเรื่องต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง รวมถึงส่งหนังสือเพื่อเข้าคณะรัฐมนตรี (ครม.) เร่งด่วน
3. ขออนุญาตใช้ห้องประชุม/จองห้องประชุม
4. ติดต่อเรื่องที่ราชพัสดุ เรื่องประมวลขายฯ

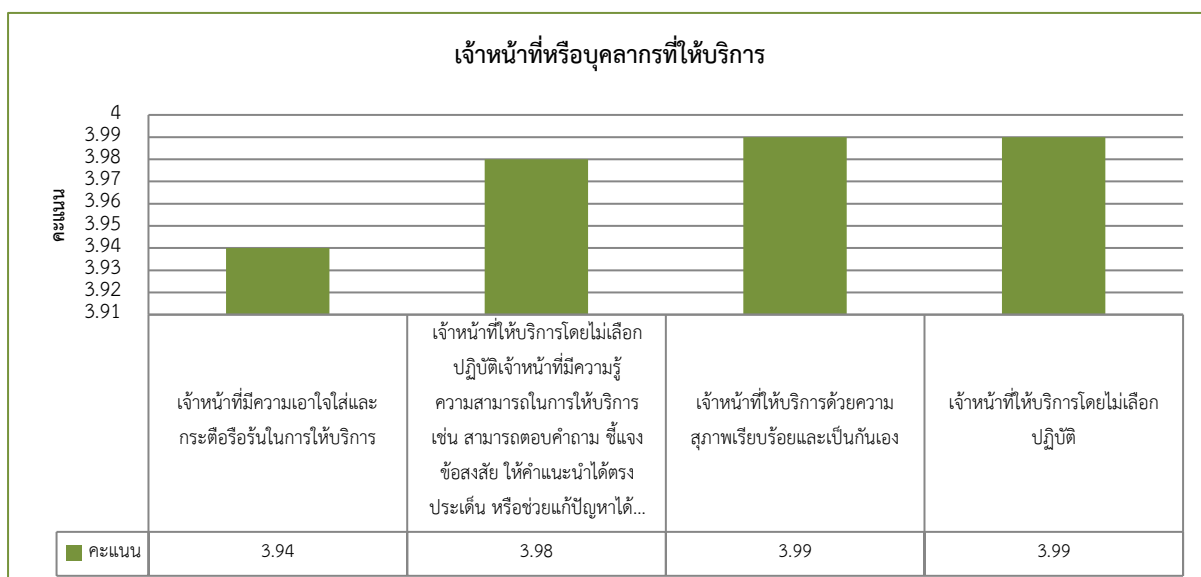
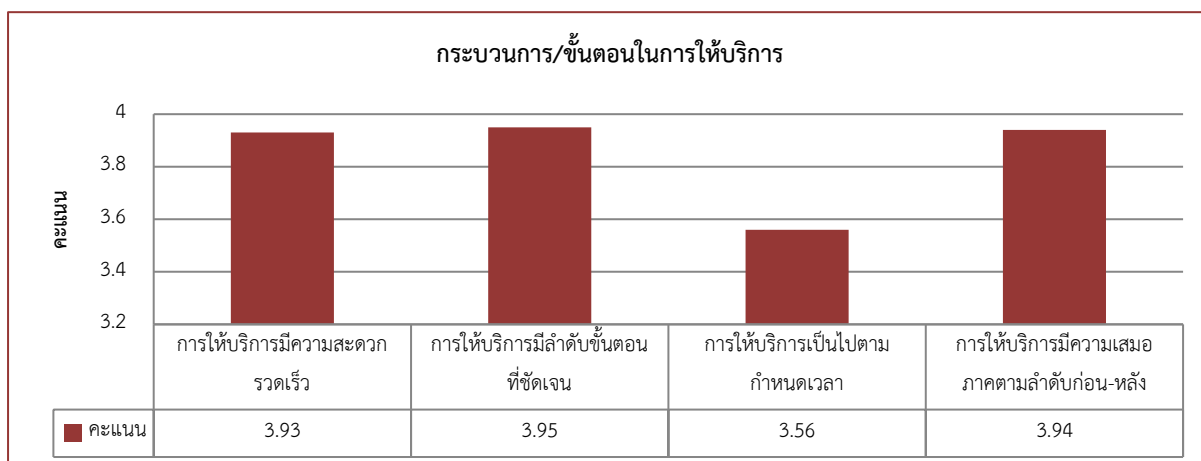
6) ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

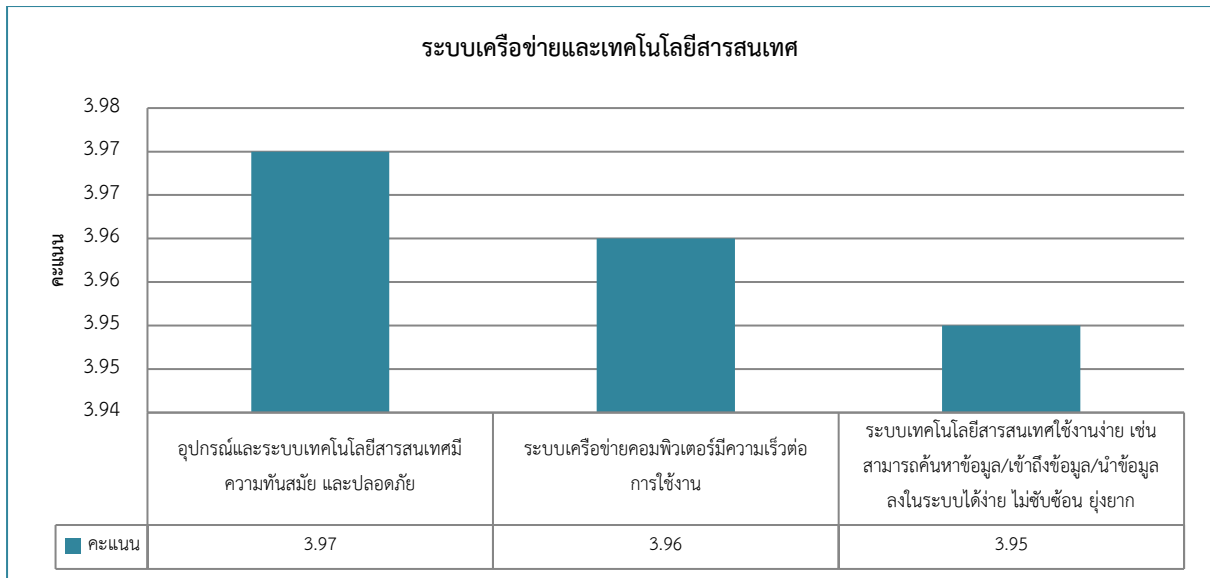
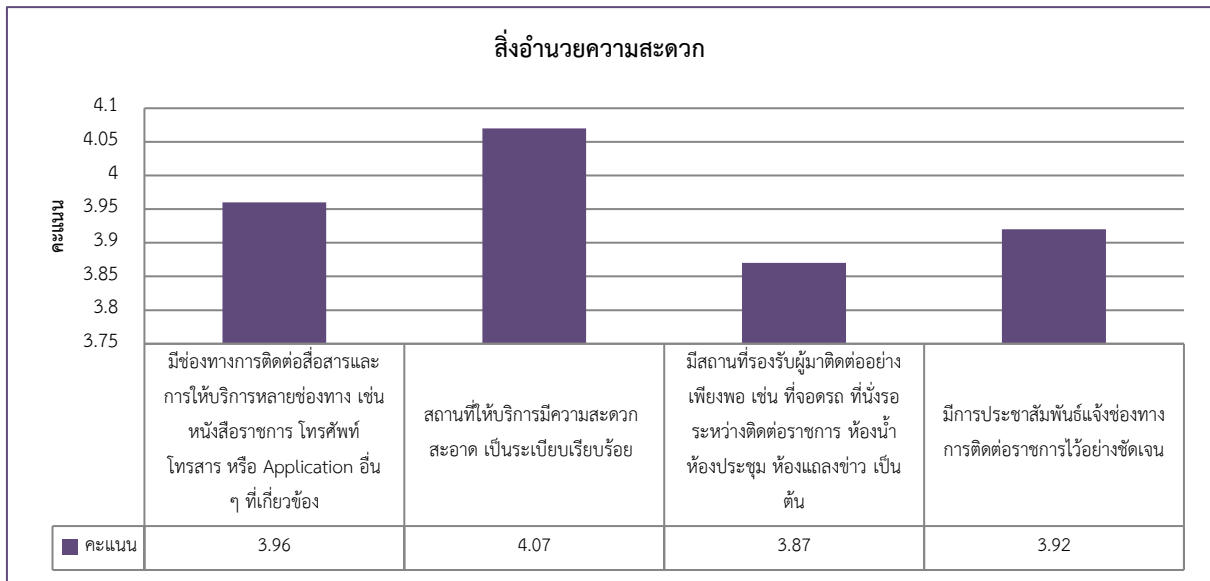


2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง



ประเด็นคำถามในแต่ละด้าน





หมายเหตุ รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในภาคผนวก

3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจไม่พึงพอใจ จำนวน 42 คน จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 526 คน คิดเป็นร้อยละ 7.98 โดยมีความไม่พึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

1) กระบวนการการให้บริการ

- ขั้นตอนในการดำเนินการยุ่งยากมากเกินไป
- การตอบคำถามปัญหาโครงการสวัสดิการภาครัฐ
- การติดต่อประสานงานต่าง ๆ
- การติดต่อเรื่องร้องเรียน ควรมีระบบในการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของการติดตามผลการดำเนินงาน เช่น ระบบสามารถตรวจสอบเรื่องที่เคยส่งไปแล้ว และดำเนินการตอบไปแล้ว ได้

2) เจ้าหน้าที่

- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ มีอคติต่อผู้รับบริการ ความโปร่งใสในการทำงาน
- การให้บริการของหน้าห้อง ในเรื่อง กระบวนการ และองค์ความรู้ในรายงาน
- ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

3) การอำนวยความสะดวก

- การจัดสรรที่จอดรถให้หน่วยงานต่าง ๆ
- การจ่ายงานไปยังหน่วยงานในสังกัด/การเดินเอกสาร/การรับส่งเอกสาร กระบวนการของระบบสารบรรณ
- การอำนวยความสะดวก
- การใช้ห้องประชุม

4) เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ข้อมูลในระบบ GFMS ข้อมูลสารสนเทศ
- ระบบ IT เก่า ไม่สามารถใช้งานได้

4. ความคาดหวังหรือข้อคิดเห็นกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง สรุปได้ดังนี้

1. กระบวนการการให้บริการ

● การให้บริการและขั้นตอนการดำเนินการ

- 1) การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วขึ้น
- 2) ให้บริการถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม
- 3) ให้บริการด้วยใจบริการอย่างแท้จริง
- 4) มีมาตรฐานและประสิทธิภาพในการให้บริการ

- 5) ควรมีการลดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อความรวดเร็ว
- 6) ลดการให้บริการหรือการทำงานที่ซับซ้อน รวมถึงในความรับผิดชอบของกระทรวงการคลัง เพื่อไม่ให้เป็นการของหน่วยงานย่อย
- 7) กระบวนการให้บริการควรมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน
- 8) พัฒนาการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 9) ให้บริการด้วยความยุติธรรม
- 10) อยากให้มีบริการที่หลากหลาย
- 11) จัดทำเอกสารที่เร็วขึ้น
- 12) ต้องการให้มีระบบตรวจสอบหนังสือที่สะดวกรวดเร็ว
- 13) งานที่เกี่ยวข้องกับกรมต่าง ๆ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังควรเป็นเจ้าภาพในการประสานงานให้กับกรม
- 14) ควรเป็นหน่วยงานสนับสนุนอำนาจการด้านต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ในทุกด้าน เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การบริการประชาชน/เจ้าหน้าที่ด้วยกัน
- 15) ควรสร้างระบบเอกสารราชการอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงกับกรมต่าง ๆ ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามหรือตรวจสอบความคืบหน้าได้
- 16) สามารถบูรณาการปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง เพื่อไม่ให้เป็นการของหน่วยงานย่อย
- 17) มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐ รวมถึงมีความชัดเจนด้านนโยบาย
- 18) ควรมีระบบแจ้งความคืบหน้าการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างต่อเนื่อง

● **ช่องทางการติดต่อหรือให้บริการ**

- 19) ติดต่อประสานงานง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก
- 20) สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และสะดวก
- 21) มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว
- 22) สามารถเข้าถึงข่าวสาร นโยบายต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น
- 23) ควรเพิ่มช่องทางในการประสานงานหรือเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น
- 24) ควรมีช่องทางรับโทรศัพท์มากยิ่งขึ้น
- 25) การติดต่อราชการมีความสะดวก ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- 26) ระบบการประสานงานราบรื่นเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- 27) การบริการรับส่งเอกสารนอกเวลาราชการ
- 28) ควรจัดให้มีภาษาอังกฤษ หรือ ห้องข่าวสำหรับสื่อต่างชาติ
- 29) แก้ไขการติดต่อสื่อสาร ให้สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก และสามารถติดต่อผู้บริหารได้

- **การให้ข้อมูล**

- 30) มีการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย หรือมีคำอธิบายที่เข้าใจได้ง่าย
- 31) ให้ข้อมูลรวดเร็ว ชัดเจน มีความครบถ้วน ถูกต้อง
- 32) ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และทันเหตุการณ์
- 33) เปิดเผยข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
- 34) สามารถตอบข้อสงสัยได้ทันท่วงที
- 35) ระเบียบราชการในหมวดงานต่าง ๆ สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก และเข้าถึงข้อมูล เพื่อนำไปประกอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- 36) เป็นที่ปรึกษาที่ดีให้กับหน่วยงานในสังกัด
- 37) ควรมีระบบกระบวนการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ความคืบหน้า ช่องทางรายงานปัญหา และผลการแก้ปัญหา อย่างชัดเจน เข้าถึงง่าย
- 38) การให้ข่าวสารด้านประชาสัมพันธ์ของกระทรวงมีความรวดเร็ว สามารถขอข้อมูลอะไรทางประชาสัมพันธ์จัดหาและบริการได้ดี
- 39) มีการประชาสัมพันธ์มาตรการต่าง ๆ ของรัฐ

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง มีความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลรวดเร็ว ชัดเจนมากขึ้น และเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน
- 4) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับสายทางโทรศัพท์โดยไม่ต้องรอนาน
- 5) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อประสานงานและดำเนินงานนอกเวลาราชการ รวมทั้ง สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในช่วง Work From Home
- 6) เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาและให้ข้อมูลหรือคำแนะนำด้วยความมั่นใจ มีความสุภาพ เรียบร้อย
- 7) ควรมีการจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรด้านนวัตกรรม

3. การอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่

- 1) ควรจัดหา / จัดเตรียมสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อข้าราชการในกระทรวง และเพิ่มสถานที่จอดรถให้ผู้มาติดต่อราชการมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ
- 2) ควรแสดงจุดรับบริการให้มีความชัดเจน ง่าย และควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน
- 3) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และแสงสว่างในอาคารให้เพียงพอต่อการมองเห็น
- 4) ควรดูแลพื้นที่ส่วนกลางภายในกระทรวงการคลัง เช่น ลานจอดรถ

- 5) พัฒนาสถานที่ให้ความสะดวกมากขึ้น
- 6) อาคารสถานที่ภายในกระทรวงการคลังควรมีการเชื่อมต่อกันด้วยระบบรักษาความปลอดภัย เช่น มี smart card ระบุตัวตนในการเข้า-ออกในแต่ละหน่วยงาน
- 7) ควรมีระบบการรองรับการยืนยันตัวตนก่อนเข้ามาภายในพื้นที่กระทรวง เพื่อความปลอดภัยของบุคลากรในกระทรวงการคลัง
- 8) ควรปรับปรุงทางเดินบริเวณชั้นใต้ไม่ให้น้ำซึมจากเพดานเมื่อเวลาฝนตก
- 9) ควรมีศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนภายในกระทรวงการคลัง โดยสำนักปลัดกระทรวงเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่อง ดำเนินการในส่วนที่สามารถให้ความช่วยเหลือแทนกรมได้

4. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- 1) ควรลดขั้นตอนการติดต่อ และพัฒนามาใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น
- 2) ควรปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 3) ระบบสารสนเทศสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายเข้าถึงข้อมูลและสามารถนำไปใช้ประกอบในการทำงานได้ คั้นหาง่าย สะดวก รวดเร็ว
- 4) ต้องการให้มีระบบตรวจสอบหนังสือที่สะดวกรวดเร็ว
- 5) ให้มีการเผยแพร่และสามารถเข้าถึงข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น
- 6) ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสืบค้น และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
- 7) มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่สามารถดูได้ง่ายและความเชื่อมโยงของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- 8) ควรมีรายละเอียดการให้บริการและภารกิจโดยย่อของแต่ละหน่วยงานเผยแพร่ ในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อความสะดวกของประชาชนและผู้ขอรับบริการในการค้นหาขั้นตอนการขอรับบริการ
- 9) อยากให้บริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์เพื่อจะได้รับการรวดเร็ว
- 10) นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น
- 11) มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการ หรือมีบริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน และลดกระดาษ และการเวลาในการติดต่อประสานงาน

5. อื่น ๆ

- 1) อยากให้กระทรวงการคลังช่วยดูแล และเร่งรัดเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติการศึกษาพระปริยัติธรรม พ.ศ. 2562 เนื่องจากผ่านมา 2 ปีแล้ว ยังไม่มีความคืบหน้าเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานตามมาตรา 18 เกี่ยวกับการบรรจุ แต่งตั้ง ตามความในมาตรา 12 ข้อ (7) แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาพระปริยัติ

ธรรม พ.ศ. 2562 เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของเงินประจำตำแหน่ง และเงินเดือนของ
ผู้ปฏิบัติงาน

- 2) ควรจัดให้มีสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน เช่น มีการพบนายมาเช่าอย่างต่อเนื่อง
- 3) อยากให้ช่วยเหลือคนที่ยากจนให้ได้สิทธิต่าง ๆ
- 4) อยากให้เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนผู้ประกอบการให้เข้าถึงแหล่งเงินทุน คอยแนะนำและ
ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี

ผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของหน่วยงานในสังกัด
กระทรวงการคลัง

ดาวน์โหลดได้ที่



<https://bit.ly/3B8GLEr>

ภาคผนวก

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

7) เพศ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	145	27.6
เพศหญิง	373	70.9
ไม่ระบุ	8	1.5
รวม	526	100

8) อายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
≤ 25	24	4.6
26 – 35	142	27.0
36 – 45	195	37.1
46 – 50	56	10.6
51 – 55	55	10.5
≥ 56	49	9.3
ไม่ระบุ	5	1.0
รวม	526	100

9) การแบ่งประเภทกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง	358	68.1
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง	65	12.4
หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	53	10.1
หน่วยงานนอกสังกัด	2	0.4
ประชาชน	10	1.9
สื่อมวลชน	27	5.1
อื่น ๆ	3	0.6
ไม่ระบุ	8	1.5
รวม	526	100

10) จำนวนผู้รับบริการติดต่อหรือรับบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	124	23.6
สำนักบริหารกลาง	122	23.2
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	92	17.5
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง	60	11.4
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	45	8.6
กลุ่มกฎหมาย	40	7.6
กลุ่มสารนิเทศการคลัง	32	6.1
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	29	5.5
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	24	4.6
กลุ่มตรวจสอบภายใน	15	2.9
สำนักตรวจสอบและประเมินผล	13	2.5

11) ประเด็นที่มาติดต่อหรือรับบริการ

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การอบรม/สัมมนาให้ความรู้	137	26.0
การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและระบบเครือข่าย	136	25.9
การบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคาร สถานที่	118	22.4
การบริหารงานบุคคล	99	18.8
การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านยุทธศาสตร์	85	16.2
การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล		
การบริการด้านระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้านคอมพิวเตอร์	63	12.0
การพัสดุ การเงินและบัญชี	58	11.0
การรับเรื่องราวร้องทุกข์	36	6.8
อื่น ๆ	14	2.7

ประเด็นอื่นๆ

5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกระทรวงการคลัง
6. ส่งเอกสารเพื่อพิจารณาตามสายบังคับบัญชา การเสนอเรื่องต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง รวมถึงส่งหนังสือเพื่อเข้าคณะรัฐมนตรี (ครม.) เร่งด่วน
7. ขออนุญาตใช้ห้องประชุม/จองห้องประชุม
8. ติดต่อเรื่องที่ราชพัสดุ เรื่องประมวลขยายฯ

12) ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โทรศัพท์	390	74.1
หนังสือราชการ	345	68.6
ติดต่อที่หน่วยงาน	261	49.6
E-mail	225	42.8
Website	117	22.2
App.Line	98	18.6
ระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบออนไลน์ต่าง ๆ	91	17.3
โทรสาร	76	14.4
App.Facebook	55	10.5

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

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**

สูตรการคำนวณ

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

ชื่อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					แปรรผล	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		ร้อยละ 77.00					3.85	มาก
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	21.7 (114)	53.4 (281)	21.9 (115)	1.9 (10)	1.1 (6)	3.93	มาก
2)	การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	22.4 (118)	53.2 (280)	21.5 (113)	2.7 (14)	0.2 (1)	3.95	มาก
3)	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	22.6 (119)	52.7 (227)	21.7 (114)	2.5 (13)	0.6 (3)	3.56	มาก
4)	การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	22.8 (120)	52.7 (277)	21.5 (113)	1.7 (9)	1.3 (7)	3.94	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		ร้อยละ 79.60					3.98	มาก
5)	เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	24.3 (128)	50.2 (264)	21.7 (114)	2.9 (15)	1.0 (5)	3.94	มาก
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	24.0 (126)	53.6 (282)	19.6 (103)	2.5 (13)	0.4 (2)	3.98	มาก
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นกันเอง	24.7 (130)	54.4 (286)	17.3 (91)	2.5 (13)	1.1 (6)	3.99	มาก
8)	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	25.1 (132)	52.9 (278)	18.6 (98)	2.7 (14)	0.8 (4)	3.99	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก		ร้อยละ 79.20					3.96	มาก
9)	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	24.0 (126)	53.8 (283)	17.9 (94)	3.4 (18)	1.0 (5)	3.96	มาก
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	28.5 (150)	52.3 (275)	17.1 (90)	1.5 (8)	0.6 (3)	4.07	มาก
11)	มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างติดต่อราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น	22.4 (118)	49.6 (261)	21.9 (115)	4.8 (25)	1.3 (7)	3.87	มาก
12)	มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการติดต่อราชการไว้อย่างชัดเจน	23.2 (122)	49.4 (260)	24.0 (126)	2.7 (14)	0.8 (4)	3.92	มาก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					แปรผล	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ
4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ			ร้อยละ 79.20			3.96	มาก	
13)	อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยและปลอดภัย	23.6 (124)	53.6 (282)	20.0 (105)	1.5 (8)	1.3 (7)	3.97	มาก
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่อการใช้งาน	25.3 (133)	51.1 (269)	20.3 (107)	1.0 (5)	2.3 (12)	3.96	มาก
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย เช่น สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูล/นำข้อมูลลงในระบบได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	24.0 (126)	51.3 (270)	21.3 (112)	2.7 (14)	0.8 (4)	3.95	มาก
ค่าเฉลี่ย (\bar{X})						3.93	มาก	
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.64								

ช่องทางการสำรวจออนไลน์ โดยใช้ google form



<https://bit.ly/3wq2ADt>



แบบสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อราชการหรือมารับบริการที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (สป.กค.) และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (สร.กค.) และข้อเสนอแนะอันนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แบบสำรวจนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและข้อคิดเห็น

ส่วนที่ 3 การติดต่อขอรับบริการ

โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยคำตอบของท่านจะถูกปิดเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการทำงานของท่าน เนื่องจากข้อมูลที่ได้จะใช้ในการประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังระดับใด

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2)	การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน					
3)	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา					
4)	การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
5)	เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6)	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น					
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นกันเอง					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8)	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก						
9)	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
11)	มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ระหว่างติดต่อราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น					
12)	มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการติดต่อราชการไว้อย่างชัดเจน					
4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ						
13)	อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และปลอดภัย					
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่อการใช้งาน					
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย เช่น สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูล/นำข้อมูลลงในระบบได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก					

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและข้อคิดเห็น

1. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านใดมากที่สุด โปรดระบุ (หากไม่มีให้ข้ามไปข้อ 2)

.....

2. ท่านมีความคาดหวังหรือข้อคิดเห็นอย่างไรกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

.....

ส่วนที่ 3 การติดต่อขอรับบริการ

1. ท่านติดต่อหรือรับบริการกับหน่วยงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> สำนักงานรัฐมนตรี (สร.) | <input type="checkbox"/> กลุ่มกฎหมาย (กม.) |
| <input type="checkbox"/> สำนักบริหารกลาง (สบก.) | <input type="checkbox"/> กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตน.) |
| <input type="checkbox"/> ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) | <input type="checkbox"/> กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) |
| <input type="checkbox"/> สำนักตรวจสอบและประเมินผล (สตป.) | <input type="checkbox"/> กลุ่มสารนิเทศการคลัง (กสค.) |
| <input type="checkbox"/> สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (สนย.) | <input type="checkbox"/> ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) |
| <input type="checkbox"/> สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล (สบค.) | |

2. ประเด็นหรือเรื่องที่ท่านติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านยุทธศาสตร์ การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล

- การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและระบบเครือข่าย
- การอบรม/สัมมนาให้ความรู้
- การบริหารงานบุคคล
- การบริการด้านระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้านคอมพิวเตอร์
- การบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่
- การพัสดุ การเงินและบัญชี
- การรับเรื่องราວร้องทุกข์
- อื่น ๆ โปรดระบุ

3. ช่องทางการรับบริการหรือติดต่อประสานงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- หนังสือราชการ ติดต่อที่หน่วยงาน โทรสาร โทรศัพท์
- E-Mail website App. facebook App. Line
- ระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบออนไลน์ต่าง ๆ
- ระบบอื่น ๆ

โปรดระบุ ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ไม่เกิน 25 ปี 26 – 35 ปี 36 – 45 ปี 46 – 50 ปี 51 – 55 ปี 56 ปีขึ้นไป

3. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ชื่อหน่วยงาน.....
- รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ชื่อหน่วยงาน.....
- หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง ชื่อหน่วยงาน.....
- หน่วยงานนอกสังกัด ชื่อหน่วยงาน.....
- ประชาชน
- สื่อมวลชน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

😊😊😊 ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ 😊😊😊

