



# การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

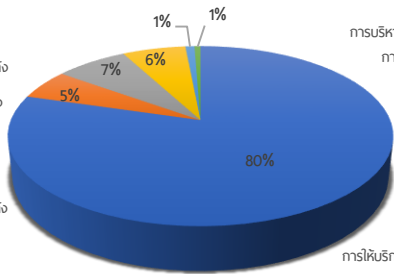
ระยะเวลาในการสำรวจ : 1 มิถุนายน – 31 สิงหาคม 2565 / มีผู้ตอบแบบสำรวจ **317** คน

215 77.9

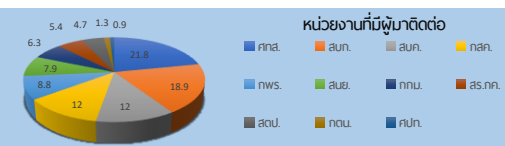
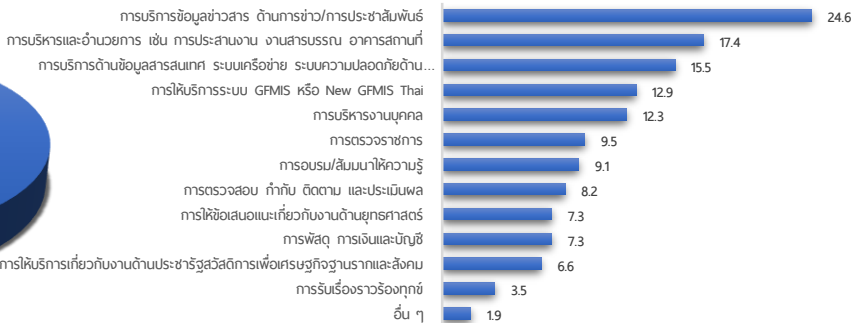


## ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

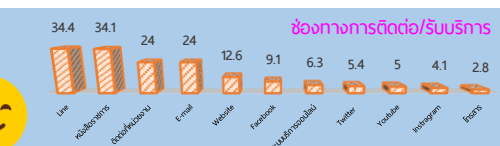
- กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ**
- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง
  - รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง
  - หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง
  - สื่อมวลชน
  - หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงการคลัง
  - ประชาชน



## การรับบริการ



## ความพึงพอใจภาพรวม ร้อยละ 84.7



ข้อ	คำถาม	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับ
1.	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	85.0	4.2	มาก
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว		4.2	มาก
2)	การให้บริการมีค่าที่ชัดเจนที่ชัดเจน		4.2	มาก
3)	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา		4.3	มาก
4)	การให้บริการมีความเหมาะสมแก่ความต้องการ		4.3	มาก
2.	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	85.4	4.3	มาก
5)	เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ		4.2	มาก
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น หรือช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น		4.3	มาก
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร		4.3	มาก
8)	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.3	มาก
3.	สื่อประชาสัมพันธ์	84.0	4.2	มาก
9)	มีช่องทางติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น ไลน์รายการโทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง		4.3	มาก
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		4.3	มาก
11)	มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอตรวจวินิจฉัยตรวจราชการ ที่นั่งทำเรื่องประชุม ที่นั่งรอชำระ เป็นต้น		4.1	มาก
12)	มีการแสดงจุดประสงค์ในการให้บริการในหน่วยงานอย่างชัดเจน เช่น จุดรับ-ส่งเอกสาร ป้ายบอกทาง		4.2	มาก
4.	ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ	84.2	4.2	มาก
13)	อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยและปลอดภัย เช่น ใช้ Hardware และ Software ที่พัฒนาเป็นรุ่นใหม่ ๆ		4.2	มาก
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่อการใช้งาน		4.2	มาก
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ เว็บไซต์ ระบบบริการต่าง ๆ สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการในระบบได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก		4.2	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )		ร้อยละ 84.7	4.2	มาก

## ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

### 1 ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง

- กระบวนการให้บริการ**
- มีขั้นตอนที่ชัดเจน เน้นความรวดเร็วของระบบงานมากขึ้น
  - ประสานงานและให้ความร่วมมือรวดเร็ว
  - รักษาระดับคุณภาพการให้บริการ ตามเกณฑ์มาตรฐานของการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาการที่ดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง
  - มีความเป็นต้นแบบราชการสมัยใหม่
  - ให้บริการที่ดี สร้างความประทับใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและกลับมาใช้บริการใหม่
- การให้ข้อมูล**
- ควรมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม ในกรณีที่ได้รับบริการดีแต่มีปัญหา
  - ให้ข้อมูลที่เป็นความรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
  - ให้คำปรึกษากับหน่วยงานในสังกัดได้อย่างรวดเร็ว กทันต่อสถานการณ์
  - ให้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ถูกต้องทันเวลา
- ช่องทางในการให้บริการ**
- ควรมีการให้บริการหลากหลายช่องทางที่สามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว
- การอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่**
- ควรมีการปรับปรุงห้องประชุมให้พร้อมใช้งาน
  - ควรเพิ่มที่จอดรถ เนื่องจากที่จอดรถไม่เพียงพอเข้าถึงได้ง่าย

### 2 รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง

- เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**
- มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถติดต่อราชการผ่านทาง Application ได้
  - ควรมีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย พร้อมในการทำงาน
  - มีระบบที่สามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายภายนอกได้
  - เป็นศูนย์กลางข้อมูลเงิน การคลัง และด้านเศรษฐกิจ
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจผู้รับบริการ และไม่เลือกปฏิบัติ
  - ให้บริการอย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ
  - ปรับปรุงการสนทนาของเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานให้ดีขึ้น
  - ผู้ให้บริการ/บุคลากรมีการพัฒนาอยู่เสมอ
  - ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และหน่วยงานอื่นมากขึ้น
  - แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วตรงประเด็น และให้ข้อมูลที่เน้นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
  - การปฏิบัติงานมีความพร้อม เจ้าหน้าที่ทุกท่านพร้อมให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ แม้บางเรื่องอาจจะไม่ใช่หน่วยงานนั้นเป็นผู้รับผิดชอบหลัก แต่เจ้าหน้าที่พยายามช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เสมอ

### 3 หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง

- มีการตอบปัญหาที่ชัดเจนตรงประเด็น
- จัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อให้เพียงพอ
- มีบริการที่รวดเร็ว
- มีการติดต่อประสานงานที่คล่องตัว และมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน

### 4 สื่อมวลชน

- ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ตรงไปตรงมา
- ให้ข่าวที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในทุกด้าน
- ตอบคำถามและให้ข้อมูลที่ประชาชนอยากทราบทันที
- ให้ข้อมูลการเข้า - ออกของรัฐมนตรี ได้อย่างถูกต้อง เพราะบางเรื่องเป็นกรณีที่ต้องมีการคัดกรองโดยตรง
- แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และรักษาความสะอาดอยู่เสมอ

### 5 หน่วยงานภายนอก/ประชาชน

- ได้รับบริการที่รวดเร็ว และการบริการมีความทันสมัย
- ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

Down load พลการประเมินความพึงพอใจ ฉบับสมบูรณ์

