



แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จัดทำโดย
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ส่วนที่ ๑ บทนำ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย ผู้รับบริการอาจรวมถึงสมาชิก ผู้เสียภาษี ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ป่วย นักเรียน นักศึกษา ลูกความ และผู้ได้รับประโยชน์โดยตรง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย แม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Customer) หมายถึง กระบวนการในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการด้าน “สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เป็นกระบวนการเชิงรุกและสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความผูกพัน การเลือกวิธีในการรวบรวมสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้วิธีการที่หลากหลาย วิธีการที่ใช้บ่อยๆ ได้แก่ การสำรวจรายกลุ่ม (Focus Group) กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การสัมภาษณ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่พึงพอใจจนไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ ในประเด็นเรื่องการตัดสินใจเกี่ยวกับการมารับบริการ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสื่อสังคมออนไลน์ การวิเคราะห์การได้หรือเสียผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือส่วนราชการอื่นที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน สารสนเทศจากการสำรวจหรือข้อมูลป้อนกลับ เป็นต้น

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Segmentations)

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ระบุให้ดำเนินการครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้



ส่วนเสียตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ ในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้วิธีการจำแนกหลายวิธี คือ SIPOC Model, ตารางการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

● การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่ควรดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วมีผลในเชิงบวกหรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ คาดหวัง ไม่พึงพอใจ หรือพึงพอใจ หากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจก็ต้องวิเคราะห์ว่า มีองค์ประกอบด้านใดบ้างที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประสงค์ให้มีการพัฒนาในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใด เพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำหรือพัฒนาให้มีคุณภาพในการบริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อให้ได้บทสรุป ที่สามารถนำไปกำหนดเป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปสู่การจัดทำเป็นสารสนเทศด้านความพึงพอใจ และเป้าหมายในการดำเนินการ การปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และกระบวนการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาจทำเป็นแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการหรือแผนพัฒนางานบริการใหม่ๆ

● การประเมินความไม่พึงพอใจ

การรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปวิเคราะห์ถึงต้นเหตุของปัญหา และทำให้สามารถแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงการสร้าง ความไม่พึงพอใจในอนาคต

วิธีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถทำได้หลายช่องทางและรูปแบบเหมือนกับการประเมินความพึงพอใจ

๒. การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ส่วนที่ ๒

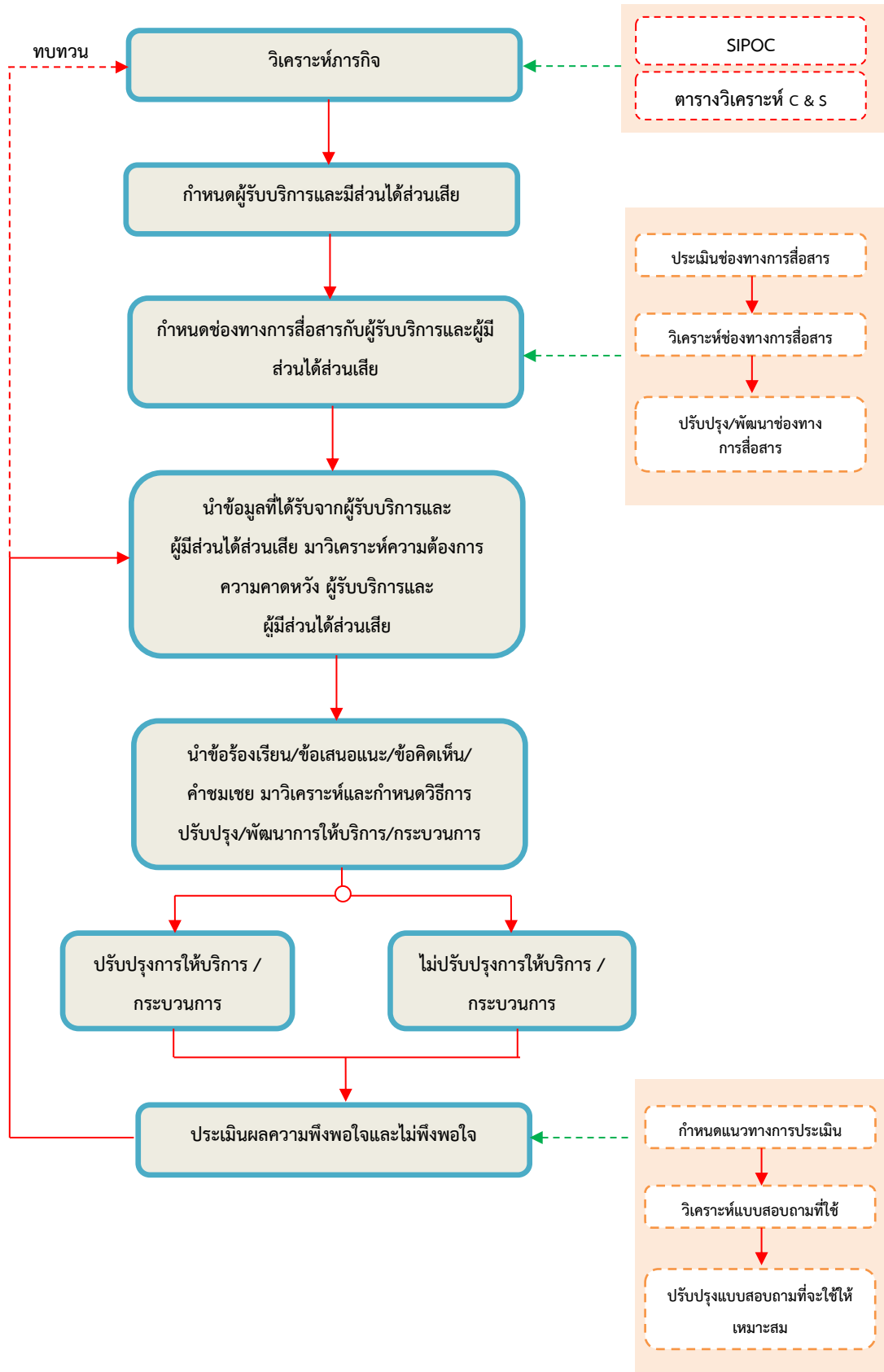
การดำเนินงานการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ขั้นตอนการดำเนินการ

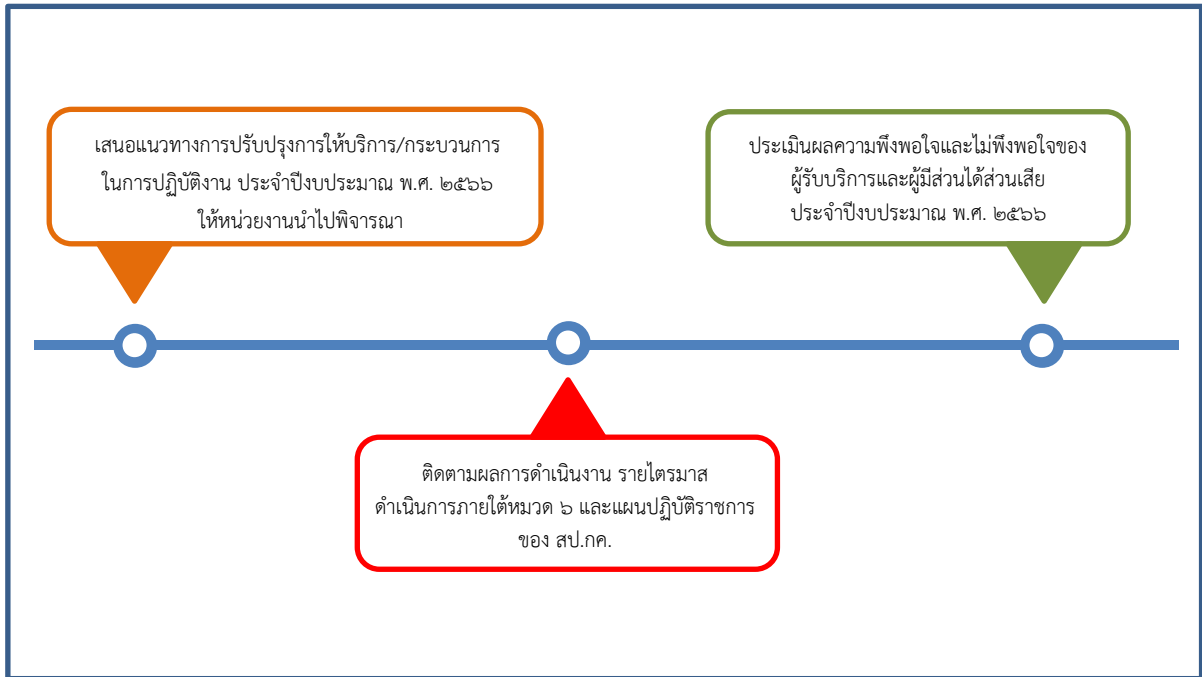
๑. การวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ๑) วิเคราะห์ภารกิจ ผลผลิต และงานบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
 - ๒) กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
 - ๑) กำหนดเป้าหมายในการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
 - ๒) จัดทำแบบสอบถามสำหรับประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
 - ๓) รวบรวมแบบสอบถาม
 - ๔) วิเคราะห์แบบสอบถามและสรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
 - ๕) เสนอให้ผู้บริหารทราบ
จัดทำรูปเล่มและบันทึกข้อความสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสนอให้ผู้บริหารทราบ
 - ๖) เวียนแจ้งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย ให้กับหน่วยงาน เพื่อดำเนินการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ/งานบริการ
 - ๗) ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ/งานบริการ
 - ๘) ติดตามผลการดำเนินงาน



ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



๓. สรุปแนวทางการดำเนินงานหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ส่วนที่ ๓

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

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

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ

- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง
- รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง
- หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง
- สื่อมวลชน
- หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงการคลัง
- ประชาชน

การรับบริการ

การบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการข่าว/การประชาสัมพันธ์	24.6
การบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่	17.4
การบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้าน...	15.5
การให้บริการระบบ GFMIS หรือ New GFMIS Thai	12.9
การบริการงานบุคคล	12.3
การตรวจราชการ	9.5
การอบรม/สัมมนาให้ความรู้	9.1
การตรวจลงนาม ก้าบิ ดึงตาม และประเมินผล	8.2
การติดต่อและเกี่ยวข้องกับงานด้านยุทธศาสตร์	7.3
การพัสดุ การเงินและบัญชี	7.3
การให้บริการเกี่ยวกับงานด้านประจํารัฐสวัสดิการเพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคม	6.6
การยื่นเรื่องร้องทุกข์	3.5
อื่น ๆ	1.9

หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อ

ความพึงพอใจภาพรวม

ร้อยละ **84.7**

ช่องทางการติดต่อ/รับบริการ

ข้อ	คำถาม	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย ระดับ
1.	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	85.0	4.2 มาก
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว		4.2 มาก
2)	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน		4.2 มาก
3)	การให้บริการเป็นไปอย่างทันท่วงที		4.3 มาก
4)	การให้บริการมีความสะอาดตามหลักเกณฑ์		4.3 มาก
2.	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	85.4	4.3 มาก
5)	เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในเอกสารที่ให้บริการ		4.2 มาก
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ซึ่งหรือข้อสงสัย ได้ทันเวลาได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น		4.3 มาก
7)	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร		4.3 มาก
8)	เจ้าหน้าที่บริการที่คิดไม่นอกกรอบ		4.3 มาก
3.	สื่อที่หาความสะดวก	84.0	4.2 มาก
9)	มีช่องทางติดต่อสื่อสารและแจ้งการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ราชการ โทรศัพท์มือถือ Application Line 7 มีเว็บไซต์		4.3 มาก
10)	สามารถเข้าถึงบริการผ่านช่องทางสื่อสารได้ตรงประเด็นหรือชัดเจน		4.3 มาก
11)	มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เช่น จัดโต๊ะ ที่นั่งหรือวางโต๊ะติดต่อราชการ		4.1 มาก
12)	มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เช่น จัดโต๊ะ ที่นั่งหรือวางโต๊ะติดต่อราชการ		4.1 มาก
13)	มีช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ให้บริการในหน่วยงานได้อย่างชัดเจน เช่น จดหมายประชาสัมพันธ์		4.2 มาก
14)	มีช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ให้บริการในหน่วยงานได้อย่างชัดเจน เช่น จดหมายประชาสัมพันธ์		4.2 มาก
4.	ระบบการใช้จ่ายและผลประโยชน์ที่สะดวก	84.2	4.2 มาก
13)	ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงช่องทางขอความช่วยเหลือได้ตรงประเด็น เช่น ไลน์ ไลน์กลุ่ม และ Social media ที่ทันสมัยไม่ล้าสมัย		4.2 มาก
14)	ระบบการใช้จ่ายและผลประโยชน์ที่สะดวก		4.2 มาก
15)	ระบบการใช้จ่ายและผลประโยชน์ที่สะดวก		4.2 มาก
	ความพึงพอใจเฉลี่ย (เฉลี่ย)	ร้อยละ 84.7	4.2 มาก

1 ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง

- กระบวนการให้บริการ**
- มีขั้นตอนที่ชัดเจน เป็นความรวดเร็วของระบบงานมากขึ้น
 - ประสานงานและให้ความร่วมมือรวดเร็ว
 - ระบบเทคโนโลยีช่วยประสานงาน
 - รักษาระดับคุณภาพการให้บริการ ตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมบัญชีกลาง และกรมพัฒนาการค้าขาย
 - มีความเป็นต้นแบบราชการสมัยใหม่
 - ให้บริการที่ดี สร้างความประทับใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและกลับมาใช้บริการใหม่
- ช่องทางการให้บริการ**
- ความมีการให้บริการหลากหลายช่องทางที่สามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว

2 รัฐบาลที่ในสังกัดกระทรวงการคลัง

- มีการทำงานที่สื่อสารด้วยความชัดเจน และมีกระบวนการทำงาน ไม่ซ้ำซ้อนกัน
- ให้ความร่วมมือที่ดี
- ได้รับการที่ดี และมีการอำนวยความสะดวก
- ได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่และทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสื่อมวลชนอย่างใกล้ชิด ทำให้งานราบรื่นและนำไปสู่ผลลัพธ์ร่วมกันของกระทรวงฯ และหน่วยงานในสังกัดได้อย่างดีเยี่ยม

3 หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง

- มีการตอบปัญหาที่ชัดเจนตรงประเด็น
- จัดสรรทรัพยากรสนับสนุนให้เพียงพอ
- มีบริการที่รวดเร็ว
- มีการติดต่อประสานงานที่คล่องตัว และมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน

4 สื่อมวลชน

- ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ตรงไปตรงมา
- ให้ข่าวที่รวดเร็วทันเหตุการณ์
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในทุกด้าน
- ตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างทันท่วงที
- ให้ข้อมูลการเข้า - ออกของรัฐมนตรี ได้ถูกต้อง เพราะบางครั้งเป็นกรณีแสดงอาการคัดค้านโดยตรง
- แก้ไขปัญหาทันท่วงที และรักษาความสะอาดอยู่เสมอ

5 หน่วยงานภายนอก/ประชาชน

- ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และการบริการมีความทันสมัย
- ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

Down load แวลงการประเมินความพึงพอใจ

ฉบับสมบูรณ์





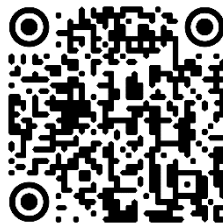
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๓๑๗ คน เป็นกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจจากส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง จำนวน ๒๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕ กลุ่มหน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒ กลุ่มสื่อมวลชน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓ และกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจจากรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔ ตามลำดับ

หน่วยงานที่มีผู้รับบริการมาติดต่อมากที่สุดคือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘ รองลงมาสำนักบริหารกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล และกลุ่มสารนิเทศการคลัง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ ตามลำดับ ลักษณะงานที่ผู้ตอบแบบสำรวจมาติดต่อหรือขอรับบริการมากที่สุด คือ การบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการข่าว/การประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖ รองลงมา คือการบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔ และการบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้านคอมพิวเตอร์ ๑๕.๕ ตามลำดับ

จำนวนผู้ที่ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ มีจำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจฯ ๓๑๗ คน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวัง สรุปได้ ๖ ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการและขั้นตอนการดำเนินการ ด้านช่องทางการติดต่อหรือให้บริการ ด้านการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

รายละเอียดปรากฏในสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือสามารถดาวน์โหลดได้ที่ shorturl.at/DET47 หรือ



ส่วนที่ ๔

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงาน

๑. ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเภท	กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ
ผู้รับบริการ	ส่วนราชการในสังกัด กระทรวงการคลัง	<p>➤ การให้บริการและขั้นตอนการดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none">1) มีขั้นตอนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามเกณฑ์มาตรฐานของการปฏิบัติงาน2) มีการลดขั้นตอน ระยะเวลา ของการปฏิบัติงานให้น้อยลง เน้นความรวดเร็วของระบบงานมากขึ้น3) ประสานความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น4) ความรวดเร็วของการประสานงาน เรื่อง รับ-ส่งหนังสือ เช่น ประสานผ่านไลน์กลุ่ม หรือ E-mail5) รักษาระดับคุณภาพการให้บริการ และมีการพัฒนาการที่ดีขึ้น และอย่างต่อเนื่อง6) รักษามาตรฐานการให้บริการ รวมถึงความเป็นต้นแบบราชการสมัยใหม่7) คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่สร้างความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก8) คาดหวังว่าจะได้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว <p>➤ ช่องทางการติดต่อหรือให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none">1) ควรมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง2) มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย3) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านโทรศัพท์มือถือส่วนตัว <p>➤ การให้ข้อมูล</p> <ol style="list-style-type: none">1) ควรมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม ในกรณีที่ผู้รับบริการติดปัญหา2) ให้ข้อมูลที่เป็นความรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง3) ให้คำปรึกษากับหน่วยงานในสังกัดได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์4) ให้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา <p>➤ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none">1) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจผู้รับบริการ และไม่เลือกปฏิบัติ2) ให้บริการอย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ3) ปรับปรุงการสนทนาของเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานให้ดีขึ้น



ประเภท	กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ
		<p>4) ผู้ให้บริการ/บุคลากรมีการพัฒนาอยู่เสมอ</p> <p>5) ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน และหน่วยงานอื่นมากขึ้น</p> <p>6) แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วตรงประเด็น และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ</p> <p>7) การปฏิบัติงานมีความพร้อม เจ้าหน้าที่ทุกท่านพร้อมให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ แม้บางเรื่องอาจจะไม่ใช่หน่วยงานนั้นเป็นผู้รับผิดชอบหลัก แต่เจ้าหน้าที่พยายามช่วยหาข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เสมอ</p> <p>➤ การอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่</p> <p>1) ควรมีการปรับปรุงห้องประชุมให้พร้อมใช้งาน และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี เช่น ควรปรับปรุงจอภาพในห้องประชุมวายุภักษ์ 4</p> <p>2) ควรเพิ่มที่จอดรถ เนื่องจากที่จอดรถไม่เพียงพอ</p> <p>➤ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p> <p>1) มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถติดต่อราชการผ่านทาง Application ได้</p> <p>2) ควรมีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย พร้อมในการทำงาน</p> <p>3) มีระบบที่สามารถใช้ออนไลน์บนเครือข่ายภายนอกได้</p> <p>4) เป็นศูนย์ข้อมูลการเงิน การคลัง และด้านเศรษฐกิจ</p>
	รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง	<p>1) มีการทำงานที่สื่อสารกันด้วยความชัดเจน และมีการบูรณาการการทำงาน ไม่ซ้ำซ้อนกัน</p> <p>2) ให้ความร่วมมือที่ดี</p> <p>3) ได้รับบริการที่ดี และมีการอำนวยความสะดวก</p> <p>4) ได้รับคำแนะนำที่ดีเกินความคาดหมาย</p> <p>5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่และทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสื่อมวลชนอย่างใกล้ชิด ทำให้งานราบรื่นและนำไปสู่ผลลัพธ์ร่วมกันของกระทรวงฯ และหน่วยงานในสังกัดได้อย่างดีเยี่ยม</p>
	หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	<p>1) มีการตอบปัญหาที่ชัดเจนตรงประเด็น</p> <p>2) จัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อให้เพียงพอ</p> <p>3) มีบริการที่รวดเร็ว</p> <p>4) มีการติดต่อประสานงานที่คล่องตัว และมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน</p>
	สื่อมวลชน	<p>1) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ตรงไปตรงมา</p> <p>2) ให้ข่าวที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์</p>



ประเภท	กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ
		3) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในทุกด้าน 4) ตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างทันท่วงที 5) ให้ข้อมูลการเข้า - ออกของรัฐมนตรี ได้อย่างถูกต้อง เพราะบางเรื่องเป็นกระแสต้องการคำตอบโดยตรง 6) แก้ไขปัญหาห้องน้ำ และรักษาความสะอาดอยู่เสมอ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑) หน่วยงานนอก สังกัดกระทรวงการคลัง	ได้รับบริการที่รวดเร็ว และการบริการมีความทันสมัย ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน
	๒) ประชาชน	

๒. สรุปแนวทางการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่ การปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงาน

๑. กระตุ้นให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนมี Service mind ในการให้บริการ
๒. ส่งเสริม สนับสนุน เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้กับบุคลากร เพื่อสร้างความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงที รวมถึงกระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ
๓. นำระบบ IT มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน เน้นบริการแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น
๔. เพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย มีการนำ IT มาประยุกต์ใช้ในการติดต่อ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงได้สะดวก ง่าย และรวดเร็ว
๕. บูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
๖. พัฒนา ปรับปรุงลำดับขั้นตอนการให้บริการหรือปรับปรุงกระบวนการให้มีความชัดเจน กระชับ และรวดเร็วขึ้น พร้อมสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานที่ดี (Best Practice)
๗. ตรวจสอบและปรับปรุงสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน และมีความทันสมัย