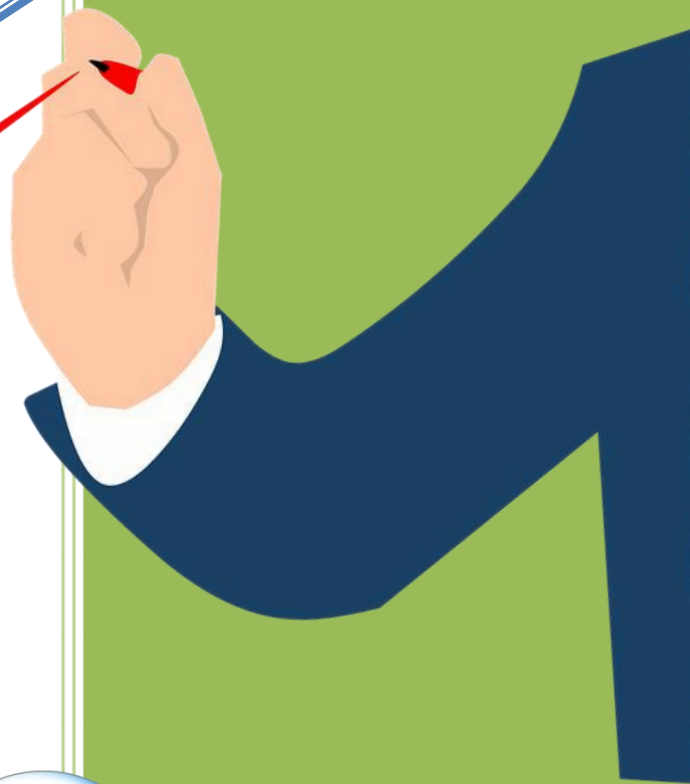


สรุปผลแบบสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑



จัดทำโดย

- คณะทำงานหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

**สรุปผลแบบสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

คำนิยาม

1. **กลุ่มผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
2. **กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรส่วนราชการผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ดังนี้

งานบริการ/ผลผลิต	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนยุทธศาสตร์	- ส่วนราชการในสังกัด	- ประชาชนทั่วไป
- ข้อมูลข่าว	กระทรวงการคลัง 8	- ส่วนราชการนอกสังกัด
- อบรมและพัฒนาบุคลากร	ส่วนราชการ	กระทรวงการคลัง
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- สื่อมวลชน	- เอกชน/รัฐวิสาหกิจ
- งานอำนวยความสะดวกและประสานงาน		

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้ดำเนินการทบทวนแบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และกระบวนการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 5 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ
3. การประเมินผลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
4. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
5. ความคาดหวังข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและสิ่งที่ควรปรับปรุง

โดยได้กำหนดวิธีการการทบทวนแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2560 ผ่าน 3 ช่องทาง คือ

1. สอบถามผ่านทางออนไลน์ ที่เว็บไซต์ <http://palad.mof.go.th/qn60>
2. สอบถามผ่านทาง QR-Code
3. สอบถามโดยมีหนังสือไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี

กระทรวงการคลัง เพื่อให้ทบทวนแบบสอบถามให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ที่ตอบแบบสอบถาม

กลุ่ม/ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่ม		
1. ผู้รับบริการ	256	70.1
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	109	29.9
รวม	365	100
ประเภท		
1. ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง	320	87.7
2. หน่วยงานนอกสังกัด	9	2.5
3. เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	10	2.7
4. ประชาชน	1	0.3
5. สื่อมวลชน	25	6.8
รวม	365	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 1 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 365 คน เป็นผู้รับบริการจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ส่วนประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลังมากที่สุด จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7 รองลงมาสื่อมวลชน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และประชาชน น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังจำแนกรายหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สำนักงานรัฐมนตรี	22	6.0
2. สำนักบริหารกลาง	117	32.1
3. สำนักงานตรวจสอบและประเมินผล	6	1.6
4. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	68	18.6
5. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	37	10.1
6. ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม	7	1.9
7. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	33	9.0
8. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	23	6.3
9. กลุ่มกฎหมาย	8	2.2
10. กลุ่มสารนิเทศการคลัง	38	10.4

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11. ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม	5	1.4
12. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	1	0.3
รวม	365	100

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง เป็นสำนักบริหารกลางมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ในการติดต่อประสานงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จนถึงปัจจุบัน

ความถี่ในการติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 5 ครั้ง	146	40.0
2. 5 – 10 ครั้ง	79	21.6
3. มากกว่า 10 ครั้ง	126	34.5
4. อื่นๆ	14	3.8
รวม	365	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 3 พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง มีความถี่ในการติดต่อน้อยกว่า 5 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาที่มีความถี่ในการติดต่อน้อยกว่า 10 ครั้ง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4 แสดงช่องทางการติดต่อประสานงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

ช่องทาง	ร้อยละ
1. โทรศัพท์	66.6
2. หนังสือราชการ	46.3
3. ติดต่อที่หน่วยงาน	40.3
4. E-mail	29.3
5. Line group	16.7
5. Website	13.4
6. โทรสาร	4.9
7. website	13.4
8. อื่นๆ	3.0

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังใช้ช่องทางโทรศัพท์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.6 รองลงมาใช้หนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 46.3 และช่องทางอื่นๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.0

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้กำหนดปัจจัยที่ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านข้อมูล
4. ด้านความสะดวกในการให้บริการ
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร
6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อเป็นประเมินการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง โดยการวิเคราะห์ความพึงพอใจได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

- 4.51 - 5.00 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด
- 3.51 - 4.50 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการมาก
- 2.51 - 3.50 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง
- 1.51 - 2.50 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการน้อย
- 1.00 - 1.50 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ								
1. ความรู้สึกของท่านต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	52 (14.2)	174 (47.7)	120 (32.9)	15 (4.1)	4 (1.1)	3.70	74.0	มาก
2. ความรู้สึกของท่านต่อความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	50 (13.7)	178 (48.8)	119 (32.6)	17 (4.7)	1 (0.3)	3.71	74.2	มาก
3. ความรู้สึกของท่านต่อความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	52 (14.2)	156 (42.7)	123 (33.7)	34 (9.3)	0 (0.0)	3.62	72.4	มาก
ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
4. ความรู้สึกของท่านต่อความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	78 (21.4)	160 (43.8)	95 (26.0)	27 (7.4)	5 (1.4)	3.76	75.2	มาก
5. ความรู้สึกของท่านต่อความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	58 (15.9)	188 (51.5)	108 (29.6)	11 (3.0)	0 (0.0)	3.80	76.0	มาก
6. ความรู้สึกของท่านต่อความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	63 (17.3)	156 (42.7)	113 (31.0)	30 (8.2)	3 (0.8)	3.67	73.4	มาก
7. ความรู้สึกของท่านต่อบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	56 (15.3)	173 (47.4)	111 (30.4)	21 (5.8)	4 (1.1)	3.70	74.0	มาก
ปัจจัยด้านข้อมูล								
8. ความรู้สึกของท่านต่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	49 (13.4)	177 (48.5)	114 (31.2)	24 (6.6)	1 (0.3)	3.68	73.6	มาก
9. ความรู้สึกของท่านต่อความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	59 (16.2)	176 (48.2)	111 (30.4)	18 (4.9)	1 (0.3)	3.75	75.0	มาก
10. ความรู้สึกของท่านต่อความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	49 (13.4)	176 (48.2)	113 (31.0)	24 (6.6)	3 (0.8)	3.67	73.4	มาก
ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ								
11. ความรู้สึกของท่านต่อความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	65 (17.8)	158 (43.3)	115 (31.5)	19 (5.2)	8 (2.2)	3.69	73.8	มาก
12. ความรู้สึกของท่านต่อความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	51 (14.0)	175 (47.9)	109 (29.9)	28 (7.7)	2 (0.5)	3.67	73.4	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร								
13. ความรู้สึกของท่านต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ลิฟท์ ห้องน้ำ เป็นต้น	47 (12.9)	143 (39.2)	128 (35.1)	41 (11.2)	6 (1.6)	3.50	70.0	ปานกลาง
14. ความรู้สึกของท่านต่อความสะอาดของอาคารสถานที่	52 (14.2)	178 (48.8)	110 (30.1)	21 (5.8)	4 (1.1)	3.69	73.8	มาก
15. ความรู้สึกของท่านต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	50 (13.7)	165 (45.2)	119 (32.6)	27 (7.4)	4 (1.1)	3.63	72.6	มาก

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ								
16. ความรู้สึกต่อความสะดวกและรูปแบบในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	41 (11.2)	183 (50.1)	120 (32.9)	19 (5.2)	2 (0.5)	3.66	73.2	มาก
17. ความรู้สึกต่อความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ	42 (11.5)	192 (52.6)	110 (30.1)	18 (4.9)	3 (0.8)	3.69	73.8	มาก
18. ความรู้สึกต่อความเร็วในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	45 (12.3)	188 (51.5)	105 (28.8)	25 (6.8)	2 (0.5)	3.68	73.6	มาก
19. ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน	52 (14.2)	177 (48.5)	113 (31.0)	23 (6.3)	0 (0.0)	3.71	74.2	มาก

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จำแนกรายด้าน มีดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียด้านกระบวนการให้บริการ

คำถาม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
1. ความรู้สึกของท่านต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	74.0
2. ความรู้สึกของท่านต่อความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	74.2
3. ความรู้สึกของท่านต่อความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	72.4
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	73.5

ตารางที่ 5.2 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำถาม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
4. ความรู้สึกของท่านต่อความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	75.2
5. ความรู้สึกของท่านต่อความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	76.0
6. ความรู้สึกของท่านต่อความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	73.4
7. ความรู้สึกของท่านต่อบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	74.0
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74.7

ตารางที่ 5.3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียด้านข้อมูล

คำถาม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
8. ความรู้สึกของท่านต่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ	73.6
9. ความรู้สึกของท่านต่อความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	75.0
10. ความรู้สึกของท่านต่อความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	73.4
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านข้อมูล	74.0

ตารางที่ 5.4 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียด้านความสะดวกในการให้บริการ

คำถาม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
11. ความรู้สึกของท่านต่อความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	73.8
12. ความรู้สึกของท่านต่อความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน	73.4
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ	73.6

ตารางที่ 5.5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร

คำถาม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
13. ความรู้สึกของท่านต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ลิฟท์ ห้องน้ำ เป็นต้น	70.0
14. ความรู้สึกของท่านต่อความสะอาดของอาคารสถานที่	73.8
15. ความรู้สึกของท่านต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	72.6
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร	72.1

ตารางที่ 5.6 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำถาม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
16. ความรู้สึกต่อความสะดวกและรูปแบบในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	73.2
17. ความรู้สึกต่อความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ	73.8
18. ความรู้สึกต่อความเร็วในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	73.6
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	73.5

ตารางที่ 5.7 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม

คำถาม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
19. ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน	74.2

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 5 และ 5.1 – 5.7 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.2 ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมาคือด้านข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 74.0 ด้านความสะดวก

ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.6 ด้านกระบวนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 73.5 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 73.5 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร คิดเป็นร้อยละ 72.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การประเมินผลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
ตารางที่ 6 แสดงความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

คำถาม	ความไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)
1. ไม่พึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	15.1
2. ไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	14.0
3. ไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7.7
4. ไม่พึงพอใจด้านข้อมูล	10.7
5. ไม่พึงพอใจด้านอื่นๆ	4.9
ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน	10.5

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังคิดเป็นร้อยละ 10.5 ส่วนความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.1 รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 14.0 และด้านอื่นๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.9

ในส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังสรุปได้ดังนี้

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการทำงานและการให้บริการ
ด้านกระบวนการให้บริการ	2. ระบบสารสนเทศมีข้อจำกัดโดยเฉพาะระบบการเจ้าหน้าที่ เช่น การลงประกาศหนังสือเวียน คำสั่งต่างๆ ยังไม่สามารถสืบค้นได้ครบถ้วน 3. หนังสือเวียนมีความล่าช้าไม่ทันต่อเวลา
ด้านข้อมูล	4. ขาดการวางแผนและการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล หรือในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลควรแจ้งให้หน่วยงานทราบทันที
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรประจำประตูทางเข้าเพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ 6. ที่จอดรถไม่เพียงพอ 7. ไม่มีการบริการสำหรับคนพิการ

ส่วนที่ 4 การเผยแพร่ข่าวสารของกระทรวงการคลัง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ (สื่อสังคมออนไลน์/E-mail/ Website (Internet & Intranet)/ e-MOF Magazine/ สื่อสิ่งพิมพ์ภายใน MOF Family ฯลฯ)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสารของกระทรวงการคลัง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความสะดวกรวดเร็วของการเผยแพร่ข่าวสาร	14 (3.8)	41 (11.2)	19 (5.2)	1 (0.3)	2 (0.5)	3.83	76.6	มาก
2. ความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร	16 (4.4)	40 (11.0)	20 (5.5)	0 (0.0)	1 (0.3)	3.91	78.2	มาก
3. ข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	16 (4.4)	39 (10.7)	20 (5.5)	1 (0.3)	1 (0.3)	3.88	77.6	มาก
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความกระตือรือร้น ความสุภาพอ่อนโยน การยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้ความช่วยเหลือ)	14 (3.8)	41 (11.2)	17 (4.7)	4 (1.1)	1 (0.3)	3.82	76.4	มาก
5. มีความเสมอภาคในการให้บริการ	12 (3.3)	36 (9.9)	23 (6.3)	4 (1.1)	2 (0.5)	3.68	73.6	มาก
6. ภาพรวมต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงการคลัง	14 (3.8)	39 (10.7)	20 (5.5)	3 (0.8)	1 (0.3)	3.81	76.2	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 7 พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงการคลัง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.2 ส่วนความพึงพอใจของการเผยแพร่ข่าวสารของกระทรวงการคลัง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆพบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหาข้อมูลข่าวสารมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.2 รองลงมาเป็นข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 77.6 และมีความเสมอภาคในการให้บริการน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.6

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.1 ความคาดหวังกับการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

1. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการและเพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
2. มีการชี้แจงทำความเข้าใจและสื่อสารนโยบาย ทิศทางการทำงานของกระทรวงการคลังเพื่อขับเคลื่อนกระทรวงการคลังอย่างเป็นระบบ
3. มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในสำนักปลัดกระทรวงการคลัง
4. เป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลังที่มีประสิทธิภาพ
5. เป็นต้นแบบในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วให้แก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

5.2 สิ่งที่สำคัญงานปลัดกระทรวงคลังควรปรับปรุง

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	1. มีการปรับปรุงเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีแก่บุคคล ภายนอกและภายในกระทรวงให้มีจิตใจรักงานบริการ มีความเป็นมืออาชีพ และยิ้มแย้มแจ่มใส
ด้านกระบวนการให้บริการ	2. มีการกำหนดแนวทางและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม 3. มีการจัดจุดบริการร่วมจุดเดียว (One Stop Service) 4. มีการจัดทำป้ายหน่วยงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน
ด้านข้อมูล	5. มีระบบสารสนเทศข้อมูลที่จำเป็นในการสืบค้นและนำไปใช้แก่ส่วนราชการอื่นๆ 6. เป็นศูนย์กลางของการประสานงานในประเด็นที่สำคัญและมีผลกระทบต่อส่วนราชการอื่นๆ ในสังกัด เช่น การจัดประชุม ชักซ้อมแนวทาง การสัมมนาหารือแนวทาง และรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกันของกระทรวงการคลัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7. มีการจัดที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ