

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

คณะทำงานหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

**สรุปผลแบบสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

คำนิยาม

1. **กลุ่มผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
2. **กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการของท่าน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ดังนี้

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

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจทัศนคติด้านความต้องการ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 5 ส่วน ดังนี้

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

โดยได้กำหนดวิธีการการทดสอบแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1 – 28 กุมภาพันธ์ 2560 ผ่าน 2 ช่องทาง คือ

1. สอบถามผ่านทางออนไลน์ ที่เว็บไซต์ <http://palad.mof.go.th/qn60>
2. สอบถามโดยมีหนังสือไปยังหน่วยงานในสังกัด สป.กค. เพื่อให้ทดสอบแบบสอบถามให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการประเมินแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ที่ตอบแบบสอบถาม

| กลุ่ม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| ผู้รับบริการ | 59 | 62.1 |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 36 | 37.9 |
| รวม | 95 | 100 |

ผลการวิเคราะห์

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 95 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9

2. ความถี่ในการติดต่อประสานงาน ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จนถึงปัจจุบัน

| ความถี่ในการติดต่อ | ร้อยละ |
|--------------------|--------|
| น้อยกว่า 5 ครั้ง | 35.8 |
| 5 – 10 ครั้ง | 28.4 |
| มากกว่า 10 ครั้ง | 34.7 |
| อื่นๆ | 1.1 |
| รวม | 100 |

ผลการวิเคราะห์

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง กุมภาพันธ์ 2560 พบว่ามีความถี่ในการติดต่อน้อยกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา มีความถี่ติดต่อกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.7

3. ช่องทางการติดต่อประสานงาน (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

| ช่องทาง | ร้อยละ |
|-------------------|--------|
| โทรศัพท์ | 54.7 |
| หนังสือราชการ | 43.7 |
| ติดต่อที่หน่วยงาน | 38.9 |
| E-Mail | 33.7 |
| Website | 23.2 |
| Line Group | 16.8 |
| โทรสาร | 7.4 |
| อื่นๆ | 6.3 |

ผลการวิเคราะห์

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ใช้ช่องทางโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาติดต่อประสานงานผ่านหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 43.7

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำอธิบาย

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้กำหนดปัจจัยที่ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 ด้าน ดังนี้

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

เพื่อเป็นประเมินการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเมื่อมาติดต่อประสานงาน หรือมารับบริการ ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยจะนำผลรวมระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก และปานกลาง มาหาค่าเฉลี่ยเพื่อเป็นคะแนนความพึงพอใจในแต่ละปัจจัย ซึ่งผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละประเด็นปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ

| ข้อ | คำถาม | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) |
|---|---|----------------------|
| 11 | ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ | 95.80 |
| 12 | ความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน | 95.90 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ | | 95.85 |

2. ปัจจัยด้านข้อมูล

| ข้อ | คำถาม | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) |
|--|---|----------------------|
| 8 | ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ | 95.80 |
| 9 | ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ | 95.9 |
| 10 | ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ | 93.8 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านข้อมูล | | 95.16 |

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ข้อ | คำถาม | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) |
|---|---|----------------------|
| 4 | ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 95.8 |
| 5 | ความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ | 95.8 |
| 6 | ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ | 91.6 |
| 7 | บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | 93.7 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | 94.23 |

4. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

| ข้อ | คำถาม | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) |
|--|---------------------------------|----------------------|
| 1 | ความรวดเร็วในการให้บริการ | 92.6 |
| 2 | ความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ | 94.8 |
| 3 | ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ | 94.8 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | | 94.07 |

5. ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร

| ข้อ | คำถาม | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) |
|---|--|----------------------|
| 13 | สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ลิฟท์ ห้องน้ำ เป็นต้น | 60.00 |
| 14 | ความสะอาดของอาคารสถานที่ | 90.50 |
| 15 | ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ | 89.50 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร | | 80.72 |

6. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ข้อ | คำถาม | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) |
|---|---|----------------------|
| 16 | ความสะดวกและรูปแบบในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 94.70 |
| 17 | ความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ | 67.30 |
| 18 | ความเร็วในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | 67.40 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | | 76.47 |

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ผลความพึงพอใจ

1.1 จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ใน 6 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 89.41 (คิดจากผลรวมของค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยนำมาหาค่าเฉลี่ย)

| ปัจจัย | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในแต่ละปัจจัย |
|--|---------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ | 95.85 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านข้อมูล | 95.16 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 94.23 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | 94.07 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร | 80.72 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 76.47 |
| ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | 89.42 |

1.2 จากการสำรวจได้มีการแยกประเด็นคำถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.65 (คิดจากผลรวมระดับความพึงพอใจปานกลาง มาก และมากที่สุด)

| ข้อ | คำถาม | ระดับความพอใจ (ร้อยละ) | | | | |
|--|---|------------------------|-------|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 19 | ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน | 15.21 | 51.09 | 29.35 | 4.35 | 0 |
| ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวม | | 95.65 | | | | |

2. ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจมากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ร้อยละ 95.85

3. ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.1 จากผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ 76.47 โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นคำถามต่ำสุด คือ

- ความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 67.3 ซึ่งเป็นคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจน้อยรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 67.4

3.2 จากผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำรองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ 80.72 โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นคำถามต่ำ

- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ลิฟท์ ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 60.0 ซึ่งเป็นคะแนนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร

ดังนั้นในการพิจารณาปัจจัยในการปรับปรุงงานบริการ จึงควรนำผลความพึงพอใจในเรื่องดังต่อไปนี้มา ทบทวนและพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการที่มีความทันสมัย รวดเร็ว ขึ้น
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ลิฟท์ ห้องน้ำ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 การประเมินผลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

คำอธิบาย

สำนักปลัดกระทรวงการคลัง ได้สอบถามความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 5 ประเด็น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ การชี้แจง หรือให้ข้อมูลที่ขอรับบริการ และระยะเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ เพื่อนำผลความไม่พึงพอใจไปพิจารณาปรับปรุงเพื่อหลีกเลี่ยงการสร้างความไม่พึงพอใจในอนาคต ทั้งนี้สาเหตุที่ต้องแยกวัดความไม่พึงพอใจออกจากการวัดความพึงพอใจ เนื่องจากในการสำรวจความพึงพอใจ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่ยังไม่ถึงขั้นไม่พึงพอใจ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

| ข้อ | คำถาม | ความไม่พึงพอใจ (ร้อยละ) |
|---|---|-------------------------|
| 1 | ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 7.4 |
| 2 | ไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 8.4 |
| 3 | ไม่พึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น | 2.1 |
| 4 | ไม่พึงพอใจต่อการชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่ขอรับบริการ | 7.4 |
| 5 | ไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ | 7.4 |
| 6 | ภาพรวมความไม่พอใจที่มีต่อหน่วยงาน | 3.2 |
| ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สป.กค. | | 5.98 |

การวิเคราะห์ผลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 5.98

เมื่อพิจารณาเฉพาะประเด็นคำถามที่ทำการสำรวจพบว่ามีความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือไม่พึงพอใจ ต่อ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 8.4 รองลงมาคือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่ขอรับบริการ และระยะเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 7.4

ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์แสดงว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือ ให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง อยู่ในระดับต่ำ

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

คำอธิบาย

ในส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มสื่อมวลชน ในด้านการเผยแพร่ข่าวของกระทรวงการคลัง ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มสื่อมวลชนเป็นกลุ่มที่รับบริการเรื่องข้อมูลข่าวสารของทุกส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง โดยมีผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ดังนี้

| ลำดับ | การให้บริการ | ความพึงพอใจ |
|-------|---|-------------|
| 1 | ความสะดวกรวดเร็วของการเผยแพร่ข่าวสาร | 100 |
| 2 | ความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร | 100 |
| 3 | ข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 100 |
| 4 | การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความกระตือรือร้น ความสุภาพอ่อนโยน การยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้ความช่วยเหลือ) | 100 |
| 5 | มีความเสมอภาคในการให้บริการ | 100 |
| 6 | ภาพรวมต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ ก.คลัง | 100 |

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มสื่อมวลชน

สื่อมวลชนมีความพึงพอใจในการเผยแพร่ข่าวสารของกระทรวงการคลัง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ E-mail / Website (Internet & Intranet) / e – MOF Magazine / สื่อสิ่งพิมพ์ภายใน MOF Family เป็นต้น ซึ่งการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลการคลังเพื่อนำไปเผยแพร่ข่าวสารให้กับกระทรวงการคลัง ใน 5 ด้าน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังกับการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ดังนี้

๑. มีการติดต่อประสานงาน ด้วยวาจา (โทรศัพท์) และแบบทางการ (หนังสือราชการ) ควรได้รับการบริการรวดเร็ว ทันใจ มีการให้ข้อมูลชัดเจนไม่หลายขั้นตอน มีความเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มพูดจาไพเราะให้บริการด้วยความเป็นกันเอง และใส่ใจเป็นมิตรต่อประชาชน

๒. การให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือกับหน่วยงานภายในที่เป็น สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ควรจะดีมากกว่านี้ เพราะปัจจุบัน การประสานงาน รวมถึงการขอความร่วมมือหรือความช่วยเหลือ ค่อนข้างยากในบางครั้ง และได้รับความร่วมมือหรือความช่วยเหลือ น้อย ทำให้การประสานงานติดขัด บางหน่วยงานมีความยุ่งยากในการเข้าถึงข้อมูล กรณีขอเพิ่มเติมมักจะใช้เวลาานาน เพราะต้องไปทำหนังสือแจ้งใหม่เพื่อขอเพิ่มเติม ซึ่งยุ่งยากและเสียเวลา ดังนั้นจึงควรบูรณาการการทำงานร่วมกัน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้มาติดต่อในเบื้องต้นก่อนได้

๓. ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ของสำนักบริหารกลาง นอกเวลาราชการ เนื่องจากในบางครั้งมีงานด่วนที่ต้องติดต่อก่อนเวลา ๐๘.๐๐ น. หรือ ๑๘.๐๐ น. เพื่อให้คำแนะนำเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่

๔. ควรมีการนำข้อมูลข้อเสนอแนะไปปรับปรุงให้ดีขึ้น

๕.๒ ผู้มีบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะสิ่งที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ควรปรับปรุง มีดังนี้

๑. ควรปรับปรุงห้องน้ำบริเวณชั้น ๑ ให้พร้อมใช้และมีความสะอาด รวมทั้งควรกำจัดกลิ่นไม่พึงประสงค์
๒. ควรปรับปรุงให้ผู้มาใช้บริการเห็นว่าเป็นหน่วยงานของกระทรวงระดับต้นๆ ของประเทศ ควรจะมีความทันสมัยติดต่อย่าง ไม่ยุ่งยาก หรือติดต่อได้หลายช่องทาง
๓. บุคลากร ควรมีความรู้ความสามารถ ในสายงานในเรื่อง กฎ ระเบียบ แบบแผน ต่างๆ ควรนำมาแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับปัจจุบันเพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการทำงาน อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
๔. ควร มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ/วิธีการทำงานที่ชัดเจน เช่น การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงาน เพื่อสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้บริการ และสำหรับบุคลากรสามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นทิศทางเดียวกันในการให้บริการ
๕. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องมารยาทและการใช้คำพูดให้สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการใช้โทรศัพท์ สร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะข้าราชการที่ดี
๖. การดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัสดุ ควรปรับปรุงให้ มีวิธีปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง แม่นยำเพิ่มขึ้น

๗. อุปกรณ์และเครื่องมือ ตลอดจนสารสนเทศต่างๆ ที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ควรปรับปรุงให้ทันสมัย

๘ . ควรสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรให้เกิดการเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

ภาคผนวก

ผลคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

| ข้อ | คำถาม | ระดับความพอใจ | | | | |
|-----|---|---------------|-------|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | |
| 1 | ความรู้สึของท่านต่อความรวดเร็วในการให้บริการ | 22.1 | 35.8 | 34.7 | 3.2 | 4.2 |
| 2 | ความรู้สึของท่านต่อความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ | 21.1 | 45.3 | 28.4 | 5.3 | 0 |
| 3 | ความรู้สึของท่านต่อความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ | 17.9 | 45.3 | 31.6 | 5.3 | 0 |
| | ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 4 | ความรู้สึของท่านต่อความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 24.2 | 49.5 | 22.1 | 4.2 | 0 |
| 5 | ความรู้สึของท่านต่อความรู้ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ | 23.2 | 44.2 | 28.4 | 3.2 | 1.1 |
| 6 | ความรู้สึของท่านต่อความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ | 22.1 | 41.1 | 28.4 | 8.4 | 0 |
| 7 | ความรู้สึของท่านต่อบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | 21.1 | 46.3 | 26.3 | 6.3 | 0 |
| | ปัจจัยด้านข้อมูล | | | | | |
| 8 | ความรู้สึของท่านต่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ | 20.0 | 43.2 | 32.6 | 4.2 | 0 |
| 9 | ความรู้สึของท่านต่อความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ | 21.1 | 31.6 | 3.2 | 1.1 | 0 |
| 10 | ความรู้สึของท่านต่อความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ | 21.1 | 41.1 | 31.6 | 6.3 | 0 |
| | ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ | | | | | |
| 11 | ความรู้สึของท่านต่อความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ | 18.9 | 45.3 | 31.6 | 4.2 | 0 |
| 12 | ความรู้สึของท่านต่อความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานภายใน | 21.1 | 49.5 | 25.3 | 4.2 | 0 |
| | ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/ภายนอกอาคาร | | | | | |
| 13 | ความรู้สึของท่านต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ลิฟท์ ห้องน้ำ เป็นต้น | 2.1 | 13.7 | 44.2 | 34.7 | 5.3 |
| 14 | ความรู้สึของท่านต่อความสะอาดของอาคารสถานที่ | 8.4 | 50.5 | 31.6 | 7.4 | 2.1 |
| 15 | ความรู้สึของท่านต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ | 8.4 | 53.7 | 27.4 | 10.5 | 0 |
| | ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | |
| 16 | ความรู้สึต่อความสะดวกและรูปแบบในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 14.7 | 53.7 | 26.3 | 5.3 | 0 |
| 17 | ความรู้สึต่อความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ | 2.1 | 18.9 | 46.3 | 28.4 | 4.2 |
| 18 | ความรู้สึต่อความเร็วในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | 2.1 | 17.9 | 47.4 | 29.5 | 3.2 |
| 19 | ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน | 15.21 | 51.09 | 29.35 | 4.35 | 0 |

ส่วนที่ 3 การประเมินผลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

| ข้อ | คำถาม | ระดับความพอใจ | | | | |
|---|---|---------------|------|---------|-----|-----------|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 1 | ท่านไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 26.3 | 41.1 | 25.3 | 7.4 | 0 |
| 2 | ท่านไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 24.2 | 43.2 | 24.2 | 8.4 | 0 |
| 3 | ท่านไม่พึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น | 31.6 | 24.2 | 2.1 | 0 | 0 |
| 4 | ท่านไม่พึงพอใจต่อการชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่ขอรับบริการ | 25.3 | 46.3 | 21.1 | 7.4 | 0 |
| 5 | ท่านไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ | 23.2 | 48.4 | 21.1 | 6.3 | 1.1 |
| 6 | ภาพรวมความไม่พึงพอใจที่มีต่อหน่วยงาน | 28.4 | 43.2 | 25.3 | 3.2 | 0 |
| ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สป.กค. | | 5.63 | | | | |

ส่วนที่ 4 การเผยแพร่ข่าวสารของกระทรวงการคลัง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ

(สื่อสังคมออนไลน์ / E-mail / Website (Internet & Intranet) / e – MOF Magazine / สื่อสิ่งพิมพ์ภายใน MOF Family ฯลฯ)

| ลำดับ | การให้บริการ | ความพึงพอใจ | | | | |
|-------|---|-------------|------|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1 | ความสะดวกรวดเร็วของการเผยแพร่ข่าวสาร | 50.0 | 43.8 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | ความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร | 56.2 | 37.5 | 6.2 | 0 | 0 |
| 3 | ข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 68.8 | 25.0 | 6.2 | 0 | 0 |
| 4 | การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความกระตือรือร้น ความสุภาพอ่อนโยน การยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้ความช่วยเหลือ) | 56.2 | 37.5 | 6.2 | 0 | 0 |
| 5 | มีความเสมอภาคในการให้บริการ | 56.2 | 37.5 | 6.2 | 0 | 0 |
| 6 | ภาพรวมต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ ก.คลัง | 62.5 | 31.2 | 6.2 | 0 | 0 |