

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 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 - ข้อมูลข่าว - อบรมและพัฒนาบุคลากร - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - งานอำนวยความสะดวกและประสานงาน	- ส่วนราชการในสังกัด กระทรวงการคลัง 8 ส่วนราชการ - สื่อมวลชน	- ประชาชนทั่วไป - ส่วนราชการนอกสังกัด กระทรวงการคลัง

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 มีความถี่ติดต่อน้อยกว่า 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
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน/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

- ความเร็วในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 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 รวมถึงความรวดเร็วในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการที่มีความทันสมัย รวดเร็ว ขึ้น
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ลิฟท์ ห้องน้ำ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 การประเมินผลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

คำอธิบาย

สำนักปลัดกระทรวงการคลัง ได้สอบถามความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 5 ประเด็น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ การชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่ขอรับบริการ และระยะเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ เพื่อนำผลความไม่พึงพอใจไปพิจารณาปรับปรุงเพื่อหลีกเลี่ยงการสร้าง ความไม่พึงพอใจในอนาคต 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

เมื่อพิจารณาเฉพาะประเด็นคำถามที่ทำการสำรวจพบว่ามี ความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือไม่พึงพอใจ ต่อ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 8.4 รองลงมาคือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่ขอรับบริการ และระยะเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 7.4

ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์ แสดงว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือ 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

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

2. การให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือกับหน่วยงานภายในที่เป็น สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ควรจะดีมากกว่านี้ เพราะปัจจุบัน การประสานงาน รวมถึงการขอความร่วมมือหรือความช่วยเหลือค่อนข้างยากในบางครั้ง และได้รับความร่วมมือหรือความช่วยเหลือน้อย ทำให้การประสานงานติดขัด บางหน่วยงานมีความยุ่งยากในการเข้าถึงข้อมูล กรณีขอเพิ่มเติมมักจะใช้เวลาานาน เพราะต้องไปทำหนังสือแจ้งใหม่เพื่อขอเพิ่มเติม ซึ่งยุ่งยากและเสียเวลา ดังนั้นจึงควรบูรณาการการทำงานร่วมกัน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้มาติดต่อในเบื้องต้นก่อนได้

3. ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ของสำนักบริหารกลาง นอกเวลาราชการ เนื่องจากในบางครั้งมีงานด่วนที่ต้องติดต่อก่อนเวลา 08.00 น. หรือ 18.00 น. เพื่อให้คำแนะนำเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่

4. ควรมีการนำข้อมูลข้อเสนอแนะไปปรับปรุงให้ดีขึ้น

5.2 ผู้มีบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะสิ่งที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ควรปรับปรุง มีดังนี้

1. ควรปรับปรุงห้องน้ำบริเวณชั้น 1 ให้พร้อมใช้และมีความสะอาด รวมทั้งควรกำจัดกลิ่นไม่พึงประสงค์

2. ควรปรับปรุงให้ผู้มาใช้บริการเห็นว่าเป็นหน่วยงานของกระทรวงระดับต้นๆ ของประเทศ ควรจะมีความทันสมัยติดต่อกันง่าย ไม่ยุ่งยาก หรือติดต่อได้หลายช่องทาง

3. บุคลากรควรมีความรู้ความสามารถ ในสายงานในเรื่อง กฎ ระเบียบ แบบแผน ต่างๆ ควรนำมาแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับปัจจุบันเพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการทำงาน อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

4. ควรมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ/วิธีการทำงานที่ชัดเจน เช่น การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ เพื่อสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้บริการ และสำหรับบุคลากรสามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นทิศทางเดียวกันในการให้บริการ

5. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องมารยาทและการใช้คำพูดให้สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการใช้โทรศัพท์สร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะข้าราชการที่ดี

6. การดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัสดุ ควรปรับปรุงให้มีวิธีปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง แม่นยำเพิ่มขึ้น

7. อุปกรณ์และเครื่องมือ ตลอดจนสารสนเทศต่างๆ ที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ควรปรับปรุงให้ทันสมัย

8. 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	ความรู้สึของท่านต่อความหลากหลายของช่องทางติดต่อสื่อสารและการให้บริการ	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