



สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



จัดทำโดย : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (สป.กค.) มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงการคลังสู่แผนปฏิบัติราชการ จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการทั่วไป ของกระทรวงที่มีกำหนดให้เป็นหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลังโดยเฉพาะ รวมทั้ง กำกับและเร่งรัด ตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้รับบริการ คือ ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง ประชาชนผู้ลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย และสื่อมวลชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน หน่วยงานภายนอก

การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สป.กค. และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (สร.กค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจทัศนคติ ด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้บริการหรือติดต่อราชการที่ สป.กค. และ สร.กค. ตลอดจนรวบรวมความคาดหวัง และข้อเสนอแนะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บทสรุป

ผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่าจากการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 593 คน โดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มที่เคยใช้บริการ ติดต่อประสานงาน หรือมีความเกี่ยวข้อง จำนวน 197 คน 2. กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 396 คน ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจจะวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะในกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ยกเว้นสื่อมวลชน) จำนวน 169 คน

มีผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีทัศนคติความรู้สึกระดับสูง ($\bar{x} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.90 มีความพึงพอใจและมีทัศนคติความรู้สึต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.44 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.08 กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.05 ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 88.01 ตามลำดับ

2. กลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 28 คน

มีผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีทัศนคติความรู้สึกระดับสูง ($\bar{x} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.16 มีความพึงพอใจและมีทัศนคติความรู้สึต่อคุณภาพของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 88.57 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 86.86 สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.79 กระบวนการขั้นตอนการให้ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 86.43 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสำรวจมารับบริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมากที่สุด คือ กลุ่มสารนิเทศการคลัง คิดเป็นร้อยละ 30.46 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมา คือ สำนักบริหารกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.80 และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 12.18 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจเป็นบุคลากรในส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 60.91 รองลงมา คือ สื่อมวลชน คิดเป็นร้อยละ 14.21 และรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 12.18 ตามลำดับ

ข้อมูลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 การติดต่อขอรับบริการ

1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจ

1.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	กลุ่ม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
		จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	ส่วนราชการในสังกัด กระทรวงการคลัง	120	60.91
	สื่อมวลชน	28	14.21
	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการคลัง	24	12.18
	หน่วยงานในกำกับ กระทรวงการคลัง	16	8.12
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่น หรือหน่วยงานภาครัฐ	5	2.54
	บริษัท/เอกชน	3	1.52
	นักเรียน/นักศึกษา	1	0.51
	ไม่เคยใช้บริการ	396	-
รวม		593	100

1.2 ผู้ที่รับบริการ/ไม่เคยใช้บริการสป.กค และ สร.กค.

ผู้ที่รับบริการ/ไม่เคยใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ ติดต่อประสานงาน หรือมีความเกี่ยวข้องอื่น	195	32.88
ไม่เคยใช้บริการ หรือไม่มีความเกี่ยวข้องอื่นใด	396	66.78
ไม่ระบุ	2	0.34
รวม	593	100

1.3 เพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	118	19.90
หญิง	475	80.10
รวม	593	100

1.4 อายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	23	3.88
26 – 35 ปี	123	20.74
36 – 45 ปี	182	30.69
46 – 50 ปี	113	19.06
51 – 55 ปี	93	15.68
56 ปี ขึ้นไป	59	9.95
รวม	593	100

1.5 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	7.42
ปริญญาตรี	374	63.07
ปริญญาโท	164	27.66
สูงกว่าปริญญาโท	9	1.52
อื่น ๆ	2	0.34
รวม	593	100

1.6 สถานภาพบุคคล

สถานภาพบุคคล	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	390	65.77
ข้าราชการบำนาญ	2	0.34
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.17
ผู้ประกอบการ	1	0.17
พนักงานราชการหรือบุคลากรของรัฐ	141	23.78
พนักงานของรัฐ	1	0.17
พนักงานธนาคาร	1	0.17
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.34
พนักงานองค์กรของรัฐ	1	0.17
รัฐวิสาหกิจ	3	0.51
พนักงานเอกชน	12	2.02
ลูกจ้างชั่วคราว	6	1.01
ลูกจ้างชั่วคราวหน่วยงานรัฐ	3	0.51
สื่อมวลชน	26	4.38
อื่น ๆ	3	0.51
รวม	593	100

2. หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อรับบริการ และมีความถี่/จำนวนครั้ง ที่รับบริการ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2567 จนถึง 31 สิงหาคม 2568

หน่วยงาน	ความถี่				ไม่ระบุ	รวม	คิดเป็นร้อยละ
	1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	5 – 6 ครั้ง	>6 ครั้ง			
กลุ่มสารนิเทศการคลัง	11	6	3	39	1	60	30.46
สำนักบริหารกลาง	14	11	3	11	0	39	19.80
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	12	5	2	5	0	24	12.18
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	10	7	1	5	0	23	11.68
สำนักงานรัฐมนตรี	7	2	0	3	0	12	6.09
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	6	3	0	3	0	12	6.09
สำนักตรวจสอบและประเมินผล	5	2	0	0	0	7	3.55
กลุ่มตรวจสอบภายใน	6	1	0	0	0	7	3.55
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	3	0	0	3	0	6	3.05
กลุ่มกฎหมาย	3	0	0	1	0	4	2.03
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	1	1	0	1	0	3	1.52
รวม	78	38	9	71	1	197	100

หมายเหตุ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสำรวจทั้งหมด 593 คน จัดกลุ่มในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ดังนี้ 1) เคยใช้บริการ ติดต่อประสานงาน หรือมีความเกี่ยวข้องอื่น จำนวน 197 คน แบ่งเป็นภาพรวมจำนวน 169 คน สื่อมวลชนจำนวน 28 คน และ 2) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 396 คน

3. ประเด็นหรือเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

ประเด็น	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
การบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการข่าว/การประชาสัมพันธ์	82	41.62
การบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่	35	17.77
การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติราชการ และการรายงานผลการดำเนินงาน	23	11.68
การบริหารงานบุคคล และบริหารอัตรากำลัง	21	10.66
การบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้านคอมพิวเตอร์	20	10.15
การพัสดุ การเงินและการบัญชี	19	9.64
การตรวจราชการ	17	8.63
การให้บริการระบบ GFMS หรือ New GFMS Thai	17	8.63
การตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และประเมินผล	13	6.60
การพัฒนาบุคลากร (ทุนการศึกษา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงานในประเทศและต่างประเทศ)	13	6.60
การรับเรื่องราวร้องทุกข์	8	4.06
การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานด้านประชารัฐสวัสดิการ เพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคม	7	3.55
อื่น ๆ	7	3.55
การส่งเสริมวัฒนธรรม	5	2.54

4. ช่องทางการรับบริการหรือติดต่อประสานงาน

ช่องทาง	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
Application Line	67	34.01
โทรศัพท์	34	17.26
ติดต่อที่หน่วยงาน	30	15.23
หนังสือราชการ	23	11.68
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	12	6.09
ระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบออนไลน์ต่าง ๆ	12	6.09
Facebook	10	5.08
Website	8	4.06
ระบบอื่น ๆ	1	0.51
Instagram : MOF News Station	-	-
Twitter (x) : PR กระทรวงการคลัง	-	-
Youtube : MOF Channel	-	-
โทรสาร	-	-
กล่องรับฟังความคิดเห็น/ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์	-	-

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

การประเมินระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจนี้ ใช้หลัก 5 ระดับ (Likert-Type Scale) เป็นเกณฑ์หลัก ในการตีความโดยแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ที่ได้จากการสำรวจ ดังตารางต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ	มิติความรู้สึก
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด	สูงมาก
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก	สูง
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง / เป็นกลาง	ปานกลาง / เป็นกลาง
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย	ต่ำ / ไม่พึงพอใจ
1.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด	ต่ำที่สุด / ไม่พึงพอใจมาก

สูตรการคำนวณ

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \left\{ \frac{\text{จำนวนผู้ตอบที่ระดับคะแนนความพึงพอใจ } n \text{ X คะแนนความพึงพอใจ } i}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด } N} \right\}$$

2.1 การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	$\bar{x}$	ระดับ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		88.05					4.40	มาก
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	53.85 (91)	35.50 (60)	8.88 (15)	1.18 (2)	0.59 (1)	4.41	มาก
2)	การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	52.66 (89)	35.50 (60)	9.47 (16)	1.18 (2)	1.18 (2)	4.37	มาก
3)	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	56.21 (95)	32.54 (55)	8.88 (15)	1.78 (3)	0.59 (1)	4.42	มาก
4)	การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	55.03 (93)	34.32 (58)	7.69 (13)	2.37 (4)	0.59 (1)	4.41	มาก

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	$\bar{x}$	ระดับ
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		90.44					4.52	มากที่สุด
5)	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงการไม่เลือกปฏิบัติ	61.54 (104)	28.40 (48)	8.28 (14)	1.18 (2)	0.59 (1)	4.49	มาก
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	61.54 (104)	28.99 (49)	8.28 (14)	0.59 (1)	0.59 (1)	4.50	มาก
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร	63.91 (108)	28.99 (49)	6.51 (11)	0	0.59 (1)	4.56	มากที่สุด
8)	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับของขวัญ และของกำนัลทุกชนิดขณะปฏิบัติหน้าที่	62.72 (106)	29.59 (50)	7.10 (12)	0	0.59 (1)	4.54	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก		89.08					4.45	มาก
9)	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น	59.17 (100)	31.36 (53)	8.88 (15)	0	0.59 (1)	4.49	มาก
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	57.40 (97)	33.14 (56)	8.88 (15)	0.59 (1)	0	4.47	มาก
11)	มีการแสดงจุดประชาสัมพันธ์การให้บริการในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน เช่น จุดรับ-ส่งเอกสาร ป้ายบอกทาง	54.44 (92)	33.14 (56)	11.83 (20)	0.59 (1)	0	4.41	มาก
12)	มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างติดต่อราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น	57.99 (98)	29.59 (50)	11.24 (19)	1.18 (2)	0	4.44	มาก
4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ		88.01					4.40	มาก
13)	มีอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย และปลอดภัย เช่น ใช้ Hardware และ Software ที่พัฒนาขึ้นในรุ่นใหม่ ๆ	52.66 (89)	34.91 (59)	12.43 (21)	0	0	4.40	มาก
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็ว และพร้อมต่อการใช้งาน	52.07 (88)	34.91 (59)	13.02 (22)	0	0	4.39	มาก
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เว็บไซต์ ระบบบริการต่าง ๆ สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูล/นำข้อมูลลงในระบบได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	54.44 (92)	33.14 (56)	11.83 (20)	0	0.59 (1)	4.41	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$)		88.90					4.44	มาก

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 593 คน จัดกลุ่มในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ดังนี้ 1) เคยใช้บริการ ติดต่อประสานงาน หรือมีความเกี่ยวข้องอื่น จำนวน 197 คน แบ่งเป็นภาพรวมจำนวน 169 คน สื่อมวลชน จำนวน 28 คน และ 2) ไม่เคยใช้บริการ หรือ ไม่มีความเกี่ยวข้องอื่นใด จำนวน 396 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นเป็นกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการ และยกเว้นกลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 169 คน

2.2 การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกลุ่มสารสนเทศการคลัง โดยผู้ตอบแบบสำรวจ คือ กลุ่มสื่อมวลชน

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	$\bar{x}$	ระดับ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		86.43					4.32	มาก
1)	สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้ง่าย	50.00 (14)	32.14 (9)	14.29 (4)	3.57 (1)	0	4.29	มาก
2)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และถูกต้อง	46.43 (13)	35.71 (10)	17.86 (5)	0	0	4.29	มาก
3)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	53.57 (15)	32.14 (9)	14.29 (4)	0	0	4.39	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร		86.86					4.34	มาก
4)	ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร	42.86 (12)	53.57 (15)	3.57 (1)	0	0	4.39	มาก
5)	เอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	46.43 (13)	46.43 (13)	7.14 (2)	0	0	4.39	มาก
6)	การให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	42.86 (12)	42.86 (12)	14.29 (4)	0	0	4.29	มาก
7)	มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ถูกต้องตรงประเด็น น่าเชื่อถือ เป็นต้น	42.86 (12)	53.57 (15)	3.57 (1)	0	0	4.39	มาก
8)	สามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เช่น การแถลงข่าวชี้แจง หรือการออกเผยแพร่ข่าวแจกประเด็นด่วน	42.86 (12)	39.29 (11)	17.86 (5)	0	0	4.25	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก		86.79					4.34	มาก
9)	มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก	42.86 (12)	42.86 (12)	14.29 (4)	0	0	4.29	มาก
10)	มีวิธีการให้ข้อมูลการทำงานที่หลากหลาย	46.43 (13)	39.29 (11)	10.71 (3)	3.57 (1)	0	4.29	มาก
11)	สถานที่แถลงข่าวมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการทำข่าว	50.00 (14)	39.29 (11)	10.71 (3)	0	0	4.39	มาก
12)	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้บริการเพียงพอ อาทิ สถานที่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	53.57 (15)	35.71 (10)	7.14 (2)	3.57 (1)	0	4.39	มาก
4. คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร		88.57					4.43	มาก
13)	ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องเชื่อถือได้	53.57 (15)	42.86 (12)	0	3.57 (1)	0	4.46	มาก
14)	ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน	46.43 (13)	46.43 (13)	3.57 (1)	3.57 (1)	0	4.36	มาก
15)	มีเนื้อหาสาระครบถ้วนเพียงพอต่อความต้องการ	50.00 (14)	42.86 (12)	3.57 (1)	3.57 (1)	0	4.39	มาก
16)	ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงการคลังนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที	57.14 (16)	35.71 (10)	7.14 (2)	0	0	4.50	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$)		87.16					4.36	มาก

หมายเหตุ มีตัวแทนกลุ่มสื่อมวลชนตอบแบบสำรวจ จำนวน 28 คน

ส่วนที่ 3 ท้นศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ท้นศนคติและความผูกพัน ด้านการมีส่วนร่วม	ผู้ตอบแบบสำรวจ							
	ยินดี		ไม่ยินดี		นิ่งเฉย		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา	184	93.40	-	-	12	6.09	1	0.51
2. ความยินดีและเต็มใจที่จะแนะนำบริการและบอกกล่าวหรือกระจายข่าวข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบ	188	95.43	-	-	9	4.57	-	-
3. การพบเห็นการกระทำหรือข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริงท่านจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	194	98.48	-	-	3	1.52	-	-
ท้นศนคติและความผูกพัน ด้านการรับรู้	รับรู้		ไม่รับรู้		เฉย ๆ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. การรับรู้ได้ถึงความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของ สป.กค.	184	93.40	1	0.51	12	6.09	-	-

ผลการประเมินท้นศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนโดยจำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ท้นศนคติและความผูกพัน ด้านการมีส่วนร่วม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความยินดีการพบเห็นการกระทำหรือข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริงท่านจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ คิดเป็นร้อยละ 98.48 รองลงมา คือ ความยินดีและเต็มใจที่จะแนะนำบริการและบอกกล่าวหรือกระจายข่าวข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบ คิดเป็นร้อยละ 95.43 และการเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

2. ท้นศนคติและความผูกพัน ด้านการรับรู้ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีการรับรู้ได้ถึงความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของ สป.กค. คิดเป็นร้อยละ 93.40

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อมูลทั่วไป/ความคาดหวัง

4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ดังนี้

ด้านกระบวนการ

1. ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเท่าเทียมกันสำหรับทุกท่านที่มาติดต่อราชการ
2. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน
3. เพิ่มเวลาให้บริการในวันเสาร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้มากขึ้น
4. มีการทำงานอย่างเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้
5. จัดให้มีระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
6. นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น เปิดให้ยื่นเอกสารแบบออนไลน์
7. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย (User-friendly)
8. เปลี่ยนมาใช้ระบบแลกเปลี่ยนแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความปลอดภัย
9. จัดให้มีการแถลงข่าวทุกสัปดาห์เพื่ออัปเดตข้อมูลข่าวสาร
10. ใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียหลายช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

ด้านบุคลากร

1. ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่ง
2. สนับสนุนและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่
3. ปรับปรุงสวัสดิการ เงินเดือน และค่าตอบแทนต่าง ๆ ให้เหมาะสมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี
4. เพิ่มสวัสดิการพิเศษและจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ
5. มีบริการด้านการแพทย์เบื้องต้นภายในอาคาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เจ็บป่วยเล็กน้อยได้รับการรักษาอย่างรวดเร็ว

โดยกระทบต่องานที่ปฏิบัติให้น้อยที่สุด

ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

1. เพิ่มความเข้มงวดในการรักษาความปลอดภัยบริเวณทางเข้า-ออกของอาคาร เพื่อป้องกันบุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาต

2. ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในเวลากลางคืนให้เพียงพอเพื่อความปลอดภัยในการเดินทางระหว่างอาคาร

3. ดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบของอาคารให้ดีขึ้น เช่น การจัดการขยะ การแก้ไขปัญหาเรื่อง การสูบบุหรี่ในพื้นที่ห้ามสูบ

4.2 ความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง	1. ให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และฉับไวในรูปแบบ One Stop Service 2. มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ 3. ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการสั่งการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกและคล่องตัว 4. พัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสนับสนุนการจัดทำ Dashboard แสดงข้อมูลภาพรวมที่สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 5. เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านข้อมูลการเงินการคลังที่ถูกต้อง และทันเวลา รวมถึงป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยมิชอบของมิฉฉาชีพ 6. จัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ฯลฯ
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง	1. ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับและรวดเร็วยิ่งขึ้น 2. ให้บริการอย่างมีคุณภาพและรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง 3. ให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในทุกขั้นตอน 4. เน้นการประสานงานและทำงานร่วมกัน เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 5. ให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว 6. มอบหมายให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อกับหน่วยงาน
หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	1. จัดให้มีการให้บริการที่ครอบคลุมรอบด้าน โดยคำนึงถึงความถูกต้อง และรวดเร็วในการดำเนินการ 2. มีการติดต่อประสานงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ 3. ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
	4. ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง 5. ให้บริการอย่างเท่าเทียม และไม่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลใกล้ชิด
สื่อมวลชน	1. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์และสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว 2. จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ฯลฯ 3. มีการประสานงานสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว พร้อมให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และตรงประเด็น 4. ให้ความสำคัญกับการแถลงข่าวอย่างสม่ำเสมอ 5. รักษามาตรฐานที่ดีในการร่วมงานและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่นหรือหน่วยงานภาครัฐ	1. ให้ข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ให้ความอนุเคราะห์การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานภายใต้กระทรวงการคลัง 3. พัฒนาศักยภาพ (อบรม) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่นหรือหน่วยงานภาครัฐร่วมกัน 4. รักษามาตรฐานการทำงานที่ดีและพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
บริษัทเอกชน/ประชาชนทั่วไป	1. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งจัดให้มีข้อมูลเพื่อนำไปศึกษาและค้นคว้าได้ 2. มีระบบที่สะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อสื่อสาร
นักเรียน/นักศึกษา	1. สามารถติดตาม ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 2. เข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและมีช่องทางให้ประชาชนติดต่อสื่อสารที่ง่ายสำหรับประชาชน

**ข้อเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

ด้านกระบวนการ

● **ยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน :**

- **ความรวดเร็วและถูกต้อง :** ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ผู้มาติดต่อราชการทุกราย โดยสร้างมาตรฐานการบริการ และสื่อสารขั้นตอนการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน
- **เพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวก :** ขยายเวลาการให้บริการในวันหยุด (เช่น วันเสาร์) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ไม่สะดวกในวันทำการปกติ และนำระบบยื่นเอกสารออนไลน์ มาใช้เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการเดินทาง

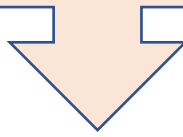
● **พัฒนาระบบการทำงานภายใน :**

- **การทำงานที่เป็นระบบและตรวจสอบได้ :** จัดทำคู่มือปฏิบัติงานและนำระบบติดตามงานเพื่อให้กระบวนการทำงานมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบสถานะได้ในทุกขั้นตอน
- **เพิ่มประสิทธิภาพการประสานงาน :** สร้างช่องทางการสื่อสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่มีประสิทธิภาพชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

● **การสื่อสารและเทคโนโลยี :**

- **ปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร :** พัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย (User-Friendly) และเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่ครบถ้วน พร้อมทั้งใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียที่หลากหลาย
- **แถลงข่าวและให้ข้อมูล :** จัดการแถลงข่าวประจำสัปดาห์เพื่อชี้แจงประเด็นสำคัญอัปเดตความคืบหน้าการดำเนินงาน และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สาธารณชน

ข้อเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



ด้านบุคลากร

- **การบริหารทรัพยากรบุคคล :**
 - **การสรรหาและรักษาบุคลากร :** ให้ความสำคัญกับกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร ปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้
 - **การพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้า :** จัดทำแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน และสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
- **การสร้างขวัญและกำลังใจ :**
 - **สวัสดิการและคุณภาพชีวิต :** จัดสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น บริการทางการแพทย์เบื้องต้นภายในอาคาร เพื่อดูแลสุขภาพของบุคลากรและลดผลกระทบต่อการทำงาน
 - **กิจกรรมและสันทนาการ :** จัดกิจกรรมสันทนาการอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรและเป็นขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่

ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

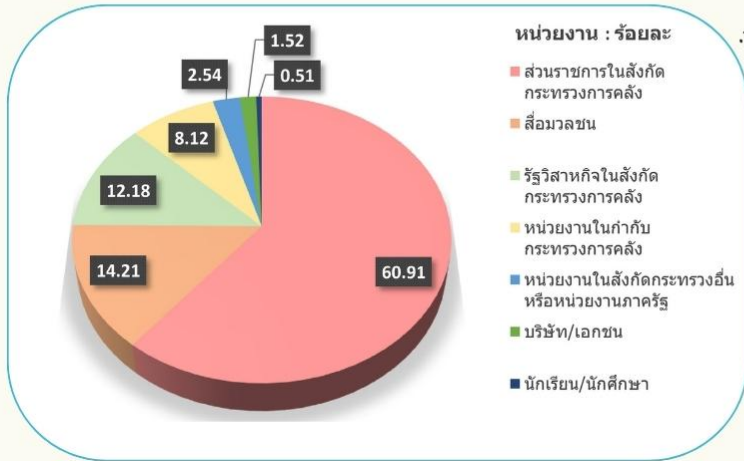
- **ความปลอดภัย :**
 - **ระบบรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ :** เพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมการเข้า-ออกอาคาร เพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต และติดตั้งระบบไฟส่องสว่างบริเวณโดยรอบอาคารให้เพียงพอในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง
- **ความสะอาดและความเป็นระเบียบ :**
 - **การจัดการสภาพแวดล้อม :** ปรับปรุงดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ส่วนกลางอย่างจริงจัง รวมถึงการออกมาตรการแก้ไขปัญหาการสูบบุหรี่ในพื้นที่ห้ามสูบอย่างเด็ดขาด เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี



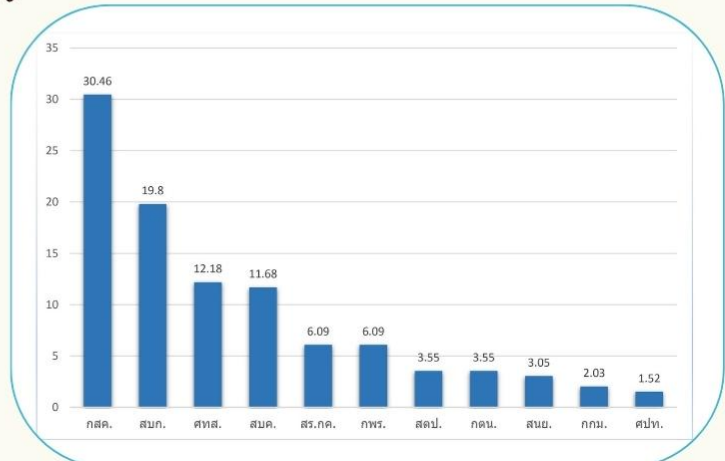
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ระยะเวลาในการสำรวจ : 1 มิถุนายน - 31 สิงหาคม 2568

★ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



★ หน่วยงานที่มีผู้มารับบริการ



★ แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ



1. เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเท่าเทียม พร้อมขยายเวลาทำการเพื่ออำนวยความสะดวก
2. นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เช่น การยื่นเอกสารออนไลน์ พัฒนาเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย และใช้โซเชียลมีเดียเพื่อการสื่อสาร
3. จัดให้มีการแถลงข่าวทุกสัปดาห์เพื่ออัปเดตข้อมูลข่าวสาร
4. เพิ่มความเข้มงวดในการเข้า - ออกอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างให้เพียงพอ



★ ความพึงพอใจภาพรวมร้อยละ 87.16

คำถาม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
		$\bar{x}$	ระดับ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	86.43	4.32	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	86.86	4.34	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	86.79	4.34	มาก
4. คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร	88.57	4.43	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$)	87.16	4.36	มาก

★ ความคาดหวังต่อการให้บริการ

1. ให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และจับไว้ในรูปแบบ One Stop Service
2. ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการสั่งการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกและคล่องตัว
3. จัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ฯลฯ
4. เน้นการประสานงานและทำงานร่วมกัน เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. รักมาตฐานการทำงานที่ดีและพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
6. มีการประสานงานสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว พร้อมให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และตรงประเด็น

★ ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ

- ด้านกระบวนการ
 1. ยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน
 2. พัฒนาระบบการทำงานภายใน
 3. ปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยี
- ด้านบุคลากร
 1. การสรรหาและรักษามูลค่า
 2. การสร้างขวัญและกำลังใจส่งเสริมความก้าวหน้า
 3. จัดสวัสดิการเพิ่มเติม
- ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
 1. ระบบรักษาความปลอดภัยอาคาร
 2. ความสะอาดและความเป็นระเบียบโดยรอบหน่วยงาน



Scan Me

<https://yolla.link/ye5wib>

DOWNLOAD ผลการประเมินความพึงพอใจ

M O F

