



สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



จัดทำโดย : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง



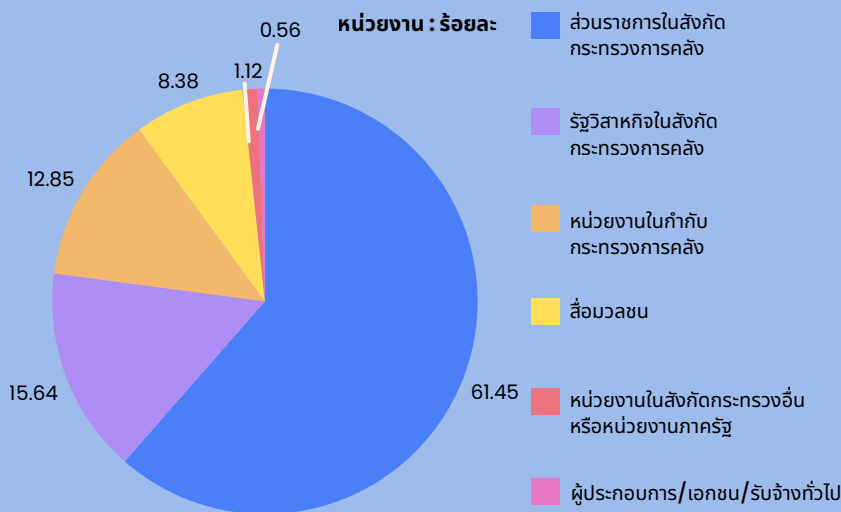
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ระยะเวลาในการสำรวจ : 1 มิถุนายน - 31 สิงหาคม 2569



กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หน่วยงานที่มีผู้มารับบริการ

1	กลุ่มสารนิเทศการคลัง (กสค.)	45 คน	24.59%
2	สำนักบริหารกลาง (สบก.)	42 คน	22.95%
3	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)	31 คน	17.32%
4	สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (สนย.)	12 คน	6.70%
5	สำนักงานรัฐมนตรี (สร.)	11 คน	6.15%
6	สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล (สนค.)	9 คน	5.03%
7	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)	8 คน	4.47%
8	กลุ่มกฎหมาย (กม.)	7 คน	3.91%
9	สำนักตรวจสอบและประเมินผล (สปป.)	7 คน	3.91%
10	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศบท.)	5 คน	2.79%
11	กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตม.)	2 คน	1.12%

ผลความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 89.60 !

คำถาม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
		ix	ระดับ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	88.60	4.43	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือนุคลากรที่ให้บริการ	90.80	4.54	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	89.80	4.49	มาก
4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ	89.20	4.46	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย (ix)	89.60	4.47	มาก

ความคาดหวังต่อการให้บริการ

- ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และจับไว้ในรูปแบบ One Stop Service
- ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างคล่องตัว
- พัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองสังคมโลกดิจิทัล
- ให้บริการอย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และถูกต้อง โดยดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
- มีโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร
- มีการประสานงานกับสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว และพร้อมให้ข้อมูลที่ถูกต้อง จับใจ ตรงประเด็น
- สร้างสัมพันธ์ด้านการทำงานต่างหน่วยงาน มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่หลากหลายในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงทางการสื่อสารในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

ด้านการปรับปรุงกระบวนการและยกระดับการให้บริการ

- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน โดยทำการทบทวนเพื่อลดหรือตัดขั้นตอนเอกสารที่ไม่จำเป็น
- ยกระดับสู่ศูนย์บริการร่วม/เบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) จัดระบบให้ผู้รับบริการติดต่อประสานงานเสร็จสิ้นในจุดเดียวไม่ต้องส่งต่อหลายหน่วยงาน

ด้านธรรมาภิบาล

- สร้างมาตรฐานการให้บริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมุ่งพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ด้านอาคารสถานที่

- ปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ปลอดภัยและพร้อมใช้งาน รวมถึงมีการจัดสรรพื้นที่เพื่อรองรับสื่อมวลชนอย่างเพียงพอ

ด้านเทคโนโลยีและระบบดิจิทัล

- พัฒนาระบบดิจิทัล โดยการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายมากยิ่งขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงระบบข้อมูล
- นำเทคโนโลยี AI มาใช้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ด้านบุคลากร

- ควรวรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและสนับสนุนการพัฒนาทักษะที่ทันสมัย และระบบที่กำกับดูแลด้วยความเป็นธรรม
- มีสวัสดิการที่สร้างขวัญและกำลังใจทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี

☎ 0 2126 5800 ต่อ 2571

🌐 website : psdg.mof.go.th

📍 จัดทำโดย :

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

SCAN HERE



DOWNLOAD
hamprประเมินความพึงพอใจ

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัด
กระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (สป.กค.) มีภารกิจหลักในการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายระดับกระทรวงของกระทรวงการคลังไปสู่แผนปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการทั่วไปในส่วนที่มีได้กำหนดให้เป็นภารกิจของหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลังโดยเฉพาะ ตลอดจนการกำกับ เร่งรัด ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง

เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นอย่างรอบด้าน สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้รับบริการ คือ ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง ประชาชนผู้ที่ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ(ผู้มีรายได้น้อย) และสื่อมวลชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน และหน่วยงานภายนอกสังกัดกระทรวงการคลัง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สป.กค. และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (สร.กค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อสำรวจทัศนคติความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการหรือการติดต่อราชการที่ สป.กค. และ สร.กค. ตลอดจนรวบรวมข้อมูลความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลอันนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทสรุป

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สป.กค. และ สร.กค. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 พบว่าจากการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 659 คน โดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้รับบริการ (กลุ่มที่เคยใช้บริการ ติดต่อประสานงาน หรือมีความเกี่ยวข้อง) จำนวน 179 คน
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ) จำนวน 480 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มผู้รับบริการ (ยกเว้นสื่อมวลชน) จำนวน 164 คน

มีผลความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีทัศนคติความรู้สึกระดับสูง ($\bar{x} = 4.49$) และ มีผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจเฉลี่ย จะคิดเป็น ($\bar{x} = 4.47$) โดยผลความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.60 มีความพึงพอใจและมีทัศนคติความรู้สึต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.80 ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 89.20 กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.60 ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการกลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 15 คน

มีผลความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีทัศนคติความรู้สึกระดับสูง ($\bar{x} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 มีความพึงพอใจและมีทัศนคติความรู้สึต่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 82.40 กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.00 สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสำรวจมารับบริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมากที่สุด คือ กลุ่มสารนิเทศการคลัง คิดเป็นร้อยละ 25.14 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมา คือ สำนักบริหารกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.46 และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 17.32 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจเป็นบุคลากรในส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 61.45 รองลงมา คือ รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 15.64 และหน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 12.85 ตามลำดับ

ข้อมูลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 การติดต่อขอรับบริการ

1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจ

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด	659 คน
---	--------

1.1 ผู้ที่เคยรับบริการ/ไม่เคยรับบริการสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการติดต่อประสานงาน หรือมีความเกี่ยวข้องอื่นใด	179	27.16
ไม่เคยใช้บริการ หรือไม่มีความเกี่ยวข้องอื่นใด	480	72.84
รวม	659	100.00

1.2 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	524	79.51
ชาย	135	20.49
รวม	659	100.00

1.3 อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	12	1.82
26 – 35 ปี	136	20.64
36 – 45 ปี	198	30.05
46 – 50 ปี	139	21.09
51 – 55 ปี	109	16.54
56 ปี ขึ้นไป	65	9.86
รวม	659	100.00

1.4 การศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	6.07
ปริญญาตรี	416	63.13
ปริญญาโท	199	30.20
สูงกว่าปริญญาโท	4	0.61
รวม	659	100.01

1.5 สถานภาพบุคคล

สถานภาพบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	534	81.03
พนักงานราชการหรือบุคลากรของรัฐ	97	14.72
สื่อมวลชน	15	2.28
รับจ้างทั่วไป	4	0.61
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.30
ผู้ประกอบการ	2	0.30
ลูกจ้างประจำส่วนราชการ	1	0.15
หน่วยงานในกำกับ	1	0.15
รัฐวิสาหกิจ	1	0.15
พนักงานเอกชน	1	0.15
เกษตรกร	1	0.15
รวม	659	99.99

2. กลุ่มผู้รับบริการ(กลุ่มที่เคยใช้บริการ)

จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เคยใช้บริการ	179 คน
---	--------

2.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยรับบริการ

	กลุ่ม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
		จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	ส่วนราชการในสังกัด กระทรวงการคลัง	110	61.45
	รัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการคลัง	28	15.64
	หน่วยงานในกำกับ กระทรวงการคลัง	23	12.85
	สื่อมวลชน	15	8.38

	กลุ่ม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (ร้อยละ)	
		จำนวน	ร้อยละ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่น หรือหน่วยงานภาครัฐ	2	1.12
	ผู้ประกอบการ/เอกชน/ รับจ้างทั่วไป	1	0.56
รวม		179	100.00

2.2 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	134	74.86
ชาย	45	25.14
รวม	179	100.00

2.3 อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	2	1.12
26 – 35 ปี	33	18.44
36 – 45 ปี	61	34.08
46 – 50 ปี	42	23.46
51 – 55 ปี	20	11.17
56 ปี ขึ้นไป	21	11.73
รวม	179	100.00

2.4 การศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	4.47
ปริญญาตรี	101	56.42
ปริญญาโท	68	37.99
สูงกว่าปริญญาโท	2	1.12
รวม	179	100.00

2.5 สถานภาพบุคคล

สถานภาพบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	102	56.98
พนักงานราชการหรือบุคลากรของรัฐ	54	30.17
สื่อมวลชน	15	8.38
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	1.12
รับจ้างทั่วไป	2	1.12
หน่วยงานในกำกับ	1	0.56
รัฐวิสาหกิจ	1	0.56
ผู้ประกอบการ	1	0.56
พนักงานเอกชน	1	0.56
รวม	179	100.01

2.6 หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการ

หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มสารนิเทศการคลัง (กสค.)	45	25.14
สำนักบริหารกลาง (สบก.)	42	23.46
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)	31	17.32
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ (สนย.)	12	6.70

หน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานรัฐมนตรี (สร.)	11	6.15
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล (สบค.)	9	5.03
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)	8	4.47
กลุ่มกฎหมาย (กม.)	7	3.91
สำนักตรวจสอบและประเมินผล (สตป.)	7	3.91
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)	5	2.79
กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตน.)	2	1.12
รวม	179	100.00

2.7 ความถี่จำนวนครั้ง/ของหน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อรับบริการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ จนถึง
๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

หน่วยงาน		ความถี่				รวม	คิดเป็นร้อยละ
		1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	5 – 6 ครั้ง	> 6 ครั้ง		
กลุ่มสารนิเทศการคลัง	2	2	3	0	38	45	25.14
สำนักบริหารกลาง	0	12	5	1	24	42	23.46
ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร	0	14	9	3	5	31	17.32
สำนักนโยบายและ ยุทธศาสตร์	0	7	4	0	1	12	6.70
สำนักงานรัฐมนตรี	0	6	0	0	5	11	6.15
สำนักบริหารทรัพยากร บุคคล	0	5	2	1	1	9	5.03

หน่วยงาน	ความถี่					รวม	คิดเป็นร้อยละ
		1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	5 – 6 ครั้ง	> 6 ครั้ง		
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	0	5	2	1	0	8	4.47
กลุ่มกฎหมาย	0	7	0	0	0	7	3.91
สำนักตรวจสอบและประเมินผล	0	4	2	0	1	7	3.91
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	0	0	1	1	3	5	2.79
กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	2	0	0	0	2	1.12
รวม	2	64	28	7	78	179	100

2.8 ประเด็นหรือเรื่องที่ติดต่อมาขอรับบริการ

ประเด็น	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
การบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการข่าว/การประชาสัมพันธ์	71	28.17
การบริหารและอำนวยความสะดวก เช่น การประสานงาน งานสารบรรณ อาคารสถานที่	42	16.67
การบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัยด้านคอมพิวเตอร์	19	7.54
การตรวจราชการ	18	7.14
การให้บริการระบบ GFMIS หรือ New GFMIS Thai	17	6.75
การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคม	12	4.76
อื่น ๆ (รวมคำตอบเขียนระบุเองเพิ่มเติม)	11	4.37
การพัสดุ การเงินและบัญชี	9	3.57
การรับเรื่องราวร้องทุกข์	9	3.57
การพัฒนาบุคลากร (ทุนการศึกษา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงานในประเทศและต่างประเทศ)	8	3.17

ประเด็น	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
การบริหารงานบุคคล และบริหารอัตรากำลัง	7	2.78
การตรวจสอบ กำกับ ติดตาม และประเมินผล	6	2.38
การส่งเสริมวัฒนธรรม	3	1.19

2.9 ช่องทางการรับบริการหรือติดต่อประสานงาน

ช่องทาง	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน	ร้อยละ
Application Line	65	36.31
โทรศัพท์	34	18.99
หนังสือราชการ	27	15.08
ติดต่อที่หน่วยงาน	19	10.61
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	12	6.70
ระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบออนไลน์ต่าง ๆ	8	4.47
Facebook	8	4.47
Website	4	2.23
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	1	0.56
Twitter (x) : PR กระทรวงการคลัง	1	0.56

3. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(กลุ่มที่ไม่เคยรับบริการ)

จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ไม่เคยใช้บริการ	480 คน
---	--------

3.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	390	81.25
ชาย	90	18.75
รวม	480	100.00

3.2 อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	10	2.08
26 – 35 ปี	103	21.46
36 – 45 ปี	137	28.54
46 – 50 ปี	97	20.21
51 – 55 ปี	89	18.54
56 ปี ขึ้นไป	44	9.17
รวม	480	100.00

3.3 การศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	6.67
ปริญญาตรี	315	65.63
ปริญญาโท	131	27.29
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.42
รวม	480	100.01

3.4 สถานภาพบุคคล

สถานภาพบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	432	90.00
พนักงานราชการหรือบุคลากรของรัฐ	43	8.96
รับจ้างทั่วไป	2	0.42
ลูกจ้างประจำส่วนราชการ	1	0.21
เกษตรกร	1	0.21
ผู้ประกอบการ	1	0.21
รวม	480	100.01

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	ปานกลาง/เป็นกลาง
1.51 – 2.50	ไม่พึงพอใจ	ต่ำ/ไม่พึงพอใจ
1.00 – 1.50	ไม่พึงพอใจมาก	ต่ำที่สุด/ไม่พึงพอใจมาก

สูตรการคำนวณ

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

2.1 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ข้อ	คำถาม		ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	$\bar{x}$ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	$\bar{x}$ ไม่พึงพอใจ	$\bar{x}$	ระดับ
1. กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ			4.44						4.43	
1)	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	51.22 (84)	37.20 (61)	11.59 (19)	4.40	0	0	0	4.40	มาก
2)	การให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	51.83 (85)	38.41 (63)	8.54 (14)	4.44	1.22 (2)	0	2.00	4.41	มาก
3)	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	53.66 (88)	37.80 (62)	7.93 (13)	4.46	0.61 (1)	0	2.00	4.45	มาก
4)	การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	52.44	41.46	6.10	4.46	0	0	0	4.46	มาก

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	$\bar{x}$ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	$\bar{x}$ ไม่พึงพอใจ	$\bar{x}$	ระดับ
		(86)	(68)	(10)						
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			4.54						4.54	
5)	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงการไม่เลือกปฏิบัติ	58.54 (96)	31.71 (52)	9.76 (16)	4.49	0	0	0	4.49	มาก
6)	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	59.15 (97)	34.76 (57)	5.49 (9)	4.54	0.61 (1)	0	2.00	4.52	มากที่สุด
7)	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร	59.15 (97)	37.80 (62)	3.05 (5)	4.56	0	0	0	4.56	มากที่สุด
8)	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับของขวัญ และของกำนัลทุกชนิดขณะปฏิบัติหน้าที่	61.59 (101)	34.76 (57)	3.66 (6)	4.58	0	0	0	4.58	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			4.50						4.49	
9)	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร หรือ Application กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น	56.71 (93)	35.98 (59)	6.71 (11)	4.50	0.61 (1)	0	2.00	4.49	มาก
10)	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	59.15 (97)	33.54 (55)	6.71 (11)	4.53	0.61 (1)	0	2.00	4.51	มากที่สุด
11)	มีการแสดงจุดประชาสัมพันธ์การให้บริการในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน เช่น จุดรับส่งเอกสาร บ้ายบอกทาง	55.49 (91)	35.37 (58)	8.54 (14)	4.47	0.61 (1)	0	2.00	4.46	มาก
12)	มีสถานที่รองรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอระหว่างติดต่อราชการ ห้องน้ำ ห้องประชุม ห้องแถลงข่าว เป็นต้น	56.71 (93)	35.37 (58)	6.71 (11)	4.51	1.22 (2)	0	2.00	4.48	มาก
4. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ			4.47						4.46	
13)	มีอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย และปลอดภัย เช่น ใช้ Hardware และ Software ที่พัฒนาขึ้นในรุ่นใหม่ ๆ	54.88 (90)	37.80 (62)	6.71 (11)	4.48	0.61 (1)	0	2.00	4.47	มาก
14)	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต มีความเร็ว และพร้อมต่อการใช้งาน	54.27 (89)	35.37 (58)	9.76 (16)	4.45	0.61 (1)	0	2.00	4.43	มาก
15)	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เว็บไซต์ ระบบบริการต่าง ๆ สามารถค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูล/นำข้อมูลลงในระบบได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	56.10 (92)	35.98 (59)	7.93 (13)	4.48	0	0	0	4.48	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$)					4.49			1.20	4.47	มาก

* หมายเหตุ: จากผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวม มีค่า $\bar{x} \approx 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.60% โดยจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก”

คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ในภาพรวม						ค่าเฉลี่ย	
ระดับ	5	4	3	2	1	$\bar{x} = 4.35$	ระดับ
ร้อยละ (จำนวน)	55.49 (91)	31.71 (52)	8.54 (14)	0.61 (1)	3.66 (6)	87.00 (164)	มาก

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 659 คน จัดกลุ่มในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ดังนี้ 1) กลุ่มผู้ตอบเคยใช้บริการ ติดต่oprะสานงาน หรือมีความเกี่ยวข้องอื่น จำนวน 179 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการภาพรวมจำนวน 164 คน สื่อมวลชน จำนวน 15 คน และ 2) กลุ่มผู้ตอบไม่เคยใช้บริการ หรือ ไม่มีความเกี่ยวข้องอื่นใด จำนวน 480 คน โดยผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นเป็นกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการ และ ยกเว้นกลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 164 คน

2.2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกลุ่มสารนิเทศการคลัง โดยผู้ตอบแบบสำรวจ คือ กลุ่มสื่อมวลชน

ข้อ	คำถาม		ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	$\bar{x}$ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจมาก	$\bar{x}$ ไม่พึงพอใจ
1. กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ									4.05	
1)	สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้ง่าย	26.67 (4)	46.67 (7)	26.67 (4)	4.00	0	0	0	4.00	มาก
2)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และถูกต้อง	33.33 (5)	40.00 (6)	26.67 (4)	4.07	0	0	0	4.07	มาก
3)	สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	26.67 (4)	60.00 (9)	6.67 (1)	4.21	6.67 (1)	0	2.00	4.07	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร									4.21	
4)	ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นมิตร	33.33 (5)	60.00 (9)	6.67 (1)	4.27	0	0	0	4.27	มาก
5)	เอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	46.67 (7)	46.67 (7)	6.67 (1)	4.40	0	0	0	4.40	มาก
6)	การให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	20.00 (3)	60.00 (9)	20.00 (3)	4.00	0	0	0	4.00	มาก
7)	มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ถูกต้องตรงประเด็น น่าเชื่อถือ เป็นต้น	46.67 (7)	46.67 (7)	6.67 (1)	4.40	0	0	0	4.40	มาก
8)	สามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เช่น การแถลงข่าวชี้แจง หรือการออกเผยแพร่ข่าวแจกประเด็นด่วน	13.33 (2)	73.33 (11)	13.33 (2)	4.00	0	0	0	4.00	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก									3.95	
9)	มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก	20.00 (3)	60.00 (9)	20.00 (3)	4.00	0	0	0	4.00	มาก
10)	มีวิธีการให้ข้อมูลการทำงานที่หลากหลาย	20.00 (3)	60.00 (9)	20.00 (3)	4.00	0	0	0	4.00	มาก
11)	สถานที่แถลงข่าวมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการทำข่าว	20.00 (3)	60.00 (9)	13.33 (2)	4.07	6.67 (1)	0	2.00	3.93	มาก

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	$\bar{x}$ พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	$\bar{x}$ ไม่พึงพอใจ	$\bar{x}$	ระดับ
12)	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้บริการเพียงพอ อาทิ สถานที่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	20.0 0 (3)	53.33 (8)	20.00 (3)	4.00	6.67 (1)	0	2.00	3.87	มาก
4. คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร									4.12	
13)	ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องเชื่อถือได้	40.0 0 (6)	53.33 (8)	6.67 (1)	4.33	0	0	0	4.33	มาก
14)	ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสาธารณชน	20.0 0 (3)	60.00 (9)	20.00 (3)	4.00	0	0	0	4.00	มาก
15)	มีเนื้อหาสาระครบถ้วนเพียงพอต่อความต้องการ	20.0 0 (3)	60.00 (9)	20.00 (3)	4.00	0	0	0	4.00	มาก
16)	ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงการคลังนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที	6.67 (1)	13.33 (2)	40 (6)	3.44	40 (6)	0	2.00	4.13	มาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$)					4.07			0.50	4.09	มาก

หมายเหตุ มีตัวแทนกลุ่มสื่อมวลชนตอบแบบสำรวจ จำนวน 15 คน

****หมายเหตุ:** จากผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของกลุ่มสื่อมวลชน มีค่า $\bar{x} \approx 4.09$ คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 81.80% โดยจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจ "มาก"

ส่วนที่ 3 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ทศนคติและความผูกพัน ด้านการมีส่วนร่วม	ผู้ตอบแบบสำรวจ							
	ยินดี		ไม่ยินดี		นิ่งเฉย		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การเข้ามามีส่วนร่วมทำ กิจกรรมหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา	592	89.83	5	0.76	58	8.80	4	0.61
2. ความยินดีและเต็มใจที่จะ แนะนำบริการและบอกกล่าว หรือกระจายข่าวข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้ บุคคลอื่นทราบ	621	94.23	-	-	37	5.61	1	0.15
3. การพบเห็นการกระทำ หรือข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือน ไปจากความเป็นจริงท่าน จะแจ้งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทราบ	631	95.75	-	-	26	3.95	2	0.30
ทศนคติและความผูกพัน ด้านการรับรู้	รับรู้		ไม่รับรู้		เฉย ๆ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. การรับรู้ได้ถึงความตั้งใจใน การพัฒนาคุณภาพการให้ บริการอย่างต่อเนื่องของ สป.กค.	588	89.23	1	0.15	67	10.17	3	0.46

คำถาม	ระดับคะแนนความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
5. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (ร้อยละ)	37.75	36.83	22.50	1.39	1.54

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 659 คน

3.2 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยใช้บริการ

ทัศนคติและความผูกพัน ด้านการมีส่วนร่วม	ผู้ตอบแบบสำรวจ							
	ยินดี		ไม่ยินดี		นิ่งเฉย		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา	169	94.41	1	0.56	9	5.03	-	-
2. ความยินดีและเต็มใจที่จะแนะนำบริการและบอกกล่าวหรือกระจายข่าวข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบ	172	96.09	-	-	7	3.91	-	-
3. การพบเห็นการกระทำหรือข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริงท่านจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	175	97.77	-	-	4	2.23	-	-
ทัศนคติและความผูกพัน ด้านการรับรู้	รับรู้		ไม่รับรู้		เฉย ๆ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. การรับรู้ถึงความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของ สป.กค.	171	95.53	-	-	7	3.91	1	0.56

คำถาม	ระดับคะแนนความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
5. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (ร้อยละ)	62.21	28.49	7.56	0.58	1.16

หมายเหตุ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยใช้บริการทั้งหมด 179 คน

3.3 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่เคยใช้บริการ

ทัศนคติและความผูกพัน ด้านการมีส่วนร่วม	ผู้ตอบแบบสำรวจ							
	ยินดี		ไม่ยินดี		เฉย		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา	423	88.13	4	0.83	49	10.21	4	0.84
2. ความยินดีและเต็มใจที่จะแนะนำบริการและบอกกล่าวหรือกระจายข่าวข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบ	449	93.54	-	-	30	6.25	1	0.21
3. การพบเห็นการกระทำหรือข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริงท่านจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	456	95.00	-	-	22	4.58	2	0.42
ทัศนคติและความผูกพัน ด้านการรับรู้	รับรู้		ไม่รับรู้		เฉย ๆ		ไม่ระบุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. การรับรู้ถึงความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของ สป.กค.	417	86.88	1	0.21	60	12.50	2	0.42

คำถาม	ระดับคะแนนความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
5. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (ร้อยละ)	28.93	39.83	27.88	1.68	1.68

หมายเหตุ จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่เคยใช้บริการทั้งหมด 480 คน

ผลการประเมินทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ทัศนคติและความผูกพัน ด้านการมีส่วนร่วม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจในภาพรวมมีความยินดีจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ หากมีการพบเห็นการกระทำหรือข้อมูลที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริง คิดเป็นร้อยละ 95.75 โดยมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยใช้บริการ 175 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่เคยใช้บริการ 456 คน รองลงมา คือ มีความยินดีและเต็มใจที่จะแนะนำบริการและบอกกล่าวหรือกระจายข่าวข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบ คิดเป็นร้อยละ 94.23 โดยมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยใช้บริการ 172 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่เคยใช้บริการ 449 คน และยินดีเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 89.83 โดยมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยใช้บริการ 169 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่เคยใช้บริการ 423 คน ตามลำดับ

2. ทัศนคติและความผูกพัน ด้านการรับรู้ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจในภาพรวมมีการรับรู้ได้ถึงความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง คิดเป็นร้อยละ 89.23 โดยมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยใช้บริการ 171 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่เคยใช้บริการ 417 คน

ผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จากทั้งหมด 5 ระดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดมีคะแนนความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือระดับ 5 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 37.75 และอยู่ในระดับมาก คือระดับ 4 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 36.83 ตามลำดับจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ดังนั้นแล้วผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดที่เคยใช้บริการ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.21 และมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.49 ตามลำดับ

และมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดที่ไม่เคยใช้บริการ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.83 และมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.93 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคาดหวัง

4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ดังนี้

● ด้านกระบวนการและการให้บริการ

1. ให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการทุกคน
2. พัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด
3. จัดให้มีผู้มีอำนาจตัดสินใจในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาหน้างานได้อย่างทันท่วงที
4. ปรับปรุงขั้นตอนและระบบการตรวจคืนภาษี ให้เข้าถึงและตรวจสอบได้ง่าย ชับซ้อนน้อยลง
5. เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อติชม (Feedback) จากประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำมาพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (KM สู่ Learning Organization)
6. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ

● ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ

1. สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต และพร้อมทำงานเพื่อส่วนรวมอย่างจริงจัง โดยไม่มีระบบอุปถัมภ์
2. สนับสนุนการพัฒนาและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะที่ทันสมัย ตรงตามภารกิจงานที่รับมอบหมาย
3. สนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ และการแต่งตั้งบุคลากรตามความสามารถและการปฏิบัติงานจริง
4. ปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและคุณภาพชีวิตที่ดี
5. เพิ่มสวัสดิการดูแลสุขภาพจิต ตรวจเช็คศักยภาพ และประเมินความพร้อมของร่างกาย รวมทั้งสภาพจิตใจของบุคลากร หากพบปัญหาควรมีระบบฟื้นฟูพัฒนาทักษะก่อนกลับมาปฏิบัติงาน
6. มีระบบการกำกับดูแลและปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม

● ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

1. ปรับปรุงและซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน และปลอดภัย เช่น เครื่องปรับอากาศ ระบบโครงสร้างอาคาร
2. จัดสรรพื้นที่รองรับสื่อมวลชน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกและน้ำดื่ม ในช่วงการรอสัมภาษณ์นอกเวลาทำการหรือช่วงเย็น

● ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

1. นำระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยตอบคำถามและสนับสนุนการให้บริการ
2. พัฒนาระบบบริการดิจิทัลให้มีความยืดหยุ่น กระชับ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
3. เสริมสร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบอินเทอร์เน็ตให้เสถียรและมีความเร็วสูง เพื่อป้องกันปัญหาสัญญาณหลุด

● **ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร**

1. ส่งเสริมการกระจายข่าวสารภายในหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลังให้ได้รับทราบล่วงหน้าอย่างรวดเร็ว
2. ชี้แจงและสร้างความเข้าใจกับสังคมอย่างทันทั่วทั้งที่เมื่อเกิดประเด็นหรือกระแสต่างๆ
3. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง
4. อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการประสานงานและขอข้อมูล เช่น การสนับสนุนคลิปวิดีโอการประชุม

● **ด้านนโยบาย การบริหารภาครัฐ และธรรมาภิบาล**

1. ศึกษากลุ่มเป้าหมายและข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนกำหนดนโยบาย เพื่อให้เงื่อนไขครอบคลุมและไม่ซับซ้อน ป้องกันการตกสำรวจของผู้ได้รับสิทธิ
2. บริหารจัดการงบประมาณแผ่นดินอย่างคุ้มค่า และเน้นผลประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ
3. มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศระดับสากล (Adaptive & World Class) และสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่อย่างมีความสุข

โดยสามารถแยกข้อเสนอแนะของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ
ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง	1. นำระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยตอบคำถาม และสนับสนุนการทำงาน 2. ควรมีผู้มีอำนาจตัดสินใจในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหน้างานได้อย่างทันทั่วทั้งที่ 3. ยกย่องระดับกระทรวงการคลังเป็นองค์กรต้นแบบด้านทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นการสรรหาบุคลากรจากความสามารถจริง ซื่อสัตย์ และพร้อมทำงานเพื่อส่วนรวม 4. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนความก้าวหน้าโดยแต่งตั้งบุคลากรตามความรู้ความสามารถจริง ควบคู่ไปกับการดูแลสวัสดิการ ค่าตอบแทน ตลอดจนการประเมินความพร้อมทั้งด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตอย่างเหมาะสม 5. การกำหนดนโยบายช่วยเหลือประชาชนควรศึกษากลุ่มเป้าหมายและพื้นที่จริง เพื่อให้เงื่อนไขครอบคลุมและไม่ซับซ้อน

กลุ่มผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ
	6. แจ้งข่าวสารภายในสังกัดกระทรวงการคลังให้ทราบก่อน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึง 7. ปรับปรุงความเร็วและเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อป้องกันปัญหาสัญญาณหลุด 8. ปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบการคืนภาษีให้เข้าถึง และตรวจสอบได้ง่ายขึ้น
กลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ให้บริการผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมและมีความเสมอภาคกันในทุกขั้นตอน 2. พัฒนาระบบบริการดิจิทัลให้มีความยืดหยุ่น กระชับ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน 3. นำข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง (KM สู่ Learning Organization) เพื่อมุ่งสู่ระดับ World Class 4. บริหารจัดการงบประมาณอย่างคุ้มค่าและคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติเป็นหลัก 5. กำกับดูแลและปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม โดยต้องไม่มีระบบอุปถัมภ์ 6. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรโดยให้ความรู้ใหม่ ๆ และอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้ทันเวลา 7. ดูแลสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงดูแลเรื่องความปลอดภัยของอาคารสถานที่ทำงานที่ชำรุด 8. เร่งแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ และสร้างสภาพแวดล้อมที่ประชาชน และเจ้าหน้าที่มีความสุขในการทำงานร่วมกัน
สื่อมวลชน	1. จัดสรรพื้นที่รองรับสื่อมวลชน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม สำหรับสื่อมวลชนที่ต้องรอสัมภาษณ์ในช่วงเย็นหรือนอกเวลาทำการ 2. อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการประสานงาน และ

กลุ่มผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะ
	ขอข้อมูล เช่น การสนับสนุนคลิปวิดีโอการประชุม นอกเหนือจากการให้เพียงภาพนิ่ง 3. ส่งเสริมการกระจายข่าวสารภายในหน่วยงานสังกัด กระทรวงการคลังให้ได้รับทราบล่วงหน้าอย่างรวดเร็ว 4. ชี้แจงและให้ข้อมูลที่ถูกต้องอย่างทันท่วงทีเมื่อมีกระแสหรือ ประเด็นทางสังคมเกิดขึ้น

4.2 ความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง	1. ความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอน คาดหวังการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ กระชับ ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน และลดระยะเวลาในการรับบริการ รวมถึงการมีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย 2. การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี คาดหวังให้พัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ สามารถทำงานในระบบออนไลน์ได้ นำเทคโนโลยีระบบดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างเต็มรูปแบบเพื่อลดขั้นตอนด้านเอกสาร มีช่องทางสารสนเทศและเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ ใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้องตามระเบียบสารบรรณและกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนด รวมถึงสนับสนุนคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง 3. ความโปร่งใส ความถูกต้อง และหลักธรรมาภิบาล คาดหวังให้ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้อง และให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
	4. คุณภาพการบริการและจิตบริการ คาดหวังบริการที่เป็นมืออาชีพ มีจิตบริการ สุภาพ แจ่มใส บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ แก้ปัญหาได้ เข้าใจ ผู้ปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำ/ปรึกษา/ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง และตอบคำถามรวดเร็ว 5. การพัฒนาองค์กร การประสานงาน และสวัสดิการ ○ คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานร่วมประสานงาน และทำงานเป็นทีมเดียวกัน ○ มีการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นด้วยความราบรื่น ○ อยากให้พัฒนาสถานที่ปฏิบัติงานให้สะดวกปลอดภัย สะอาด มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน และจัดสวัสดิการของข้าราชการ/บุคลากรให้ทัดเทียมกัน ○ เสนอแนะให้มีจุดรับส่งเอกสารของทุกหน่วยงานอยู่ที่ชั้น 1
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง	1. ความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอน ส่งหนังสือราชการถึงหน่วยงานปลายทางด้วยความรวดเร็วผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงประสานงานอย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและคล่องตัว 2. การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ ตอบสนองโลกดิจิทัลมากขึ้น และมีช่องทางการสื่อสารเพิ่มขึ้น 3. ความโปร่งใส ความถูกต้อง และหลักธรรมาภิบาล ให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นจริงและชัดเจน ทันกาล และดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐานตรวจสอบได้

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
หน่วยงานในกำกับกระทรวงการคลัง	4. คุณภาพการบริการและจิตบริการ ได้รับคำตอบที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และมีการประสานงานที่เป็นมิตร มีมาตรฐานการให้บริการ 1. การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ คาดหวังให้มีการพัฒนาการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตรงจุดยิ่งขึ้น มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานผู้รับบริการ และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น 2. การนำเทคโนโลยีมาใช้ นำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นโดยเฉพาะ AI และใช้ระบบดิจิทัลเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานเพื่อลดการส่งเอกสารที่ซ้ำซ้อน 3. ความรวดเร็ว โปร่งใส และมาตรฐาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถติดตามสถานะของงานได้อย่างชัดเจน 4. การติดต่อและการสื่อสาร มีการประสานความร่วมมือที่ดี กระจ่ือร้อร้น ใส่ใจ ติดต่อกันง่าย ให้ข้อมูลข่าวสาร/กิจกรรมอย่างทันท่วงที ถูกต้อง ครบถ้วน รวมถึงมีการเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงานในกำกับอย่างต่อเนื่องและเปิดรับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป 5. โครงการพัฒนา ต้องการให้มีโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในสังกัดกระทรวงการคลัง
สื่อมวลชน	1. ความรวดเร็วและทันสถานการณ์ นำเสนอความเคลื่อนไหวของทางราชการอย่างรวดเร็วและฉับไว มีการออก Press Release การแถลงข่าวหรือการออกข่าวประชาสัมพันธ์ได้ทันต่อเหตุการณ์ ชี้แจงหรือเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประเด็นอยู่ในกระแสได้รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
	2. ข้อมูลโปร่งใสและเข้าถึงง่าย สื่อสารข้อมูลที่ต้อง โปร่งใส เข้าถึงได้ พร้อมให้ การตรวจสอบ เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนและสื่อเข้าถึง ข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง 3. ช่องทางและการอำนวยความสะดวก อยากให้มีการแถลงข่าวผ่านช่องทางออนไลน์โดยเฉพาะ เรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญ และช่วยอำนวยความสะดวกแก่ สื่อมวลชนด้วยความเต็มใจ 4. ข้อเสนอแนะเรื่องสถานที่ ขอพื้นที่ห้องกระจกติดเครื่องปรับอากาศใต้อาคาร 150 ปี กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นพื้นที่ให้สื่อมวลชนได้สัมภาษณ์ เนื่องจากปัจจุบันโถงกลางปิดเครื่องปรับอากาศช่วงเวลา กลางวันและหลัง 16.00 น. ทำให้มีอากาศร้อนหายใจ ไม่สะดวก
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่น หรือหน่วยงานภาครัฐ	1. การสร้างความสัมพันธ์และการเชื่อมโยง สร้างสัมพันธ์ด้านการทำงานต่างหน่วยงาน มีการเชื่อมโยง ข้อมูลที่หลากหลายในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นตาม การเปลี่ยนแปลงทางการสื่อสารในปัจจุบัน
ผู้ประกอบการ/ประชาชนทั่วไป	1. การสื่อสาร คาดหวังการสื่อสารที่มีความตรงไปตรงมา 2. ขึ้นชมการให้บริการ ได้รับการบริการที่ประทับใจและถูกต้อง
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีการแสดงความคาดหวังไว้หลากหลาย ประเด็น ดังนี้ 1. ความสะดวกรวดเร็วและการลดขั้นตอน คาดหวังการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย กระชับ ลดกระบวนการ/ขั้นตอนเอกสารที่ซ้ำซ้อน ลดเวลา ติดต่อประสานงานง่าย ไม่ซับซ้อน 2. เทคโนโลยีและช่องทางให้บริการ มีระบบออนไลน์ที่สะดวกสบาย นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ ค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ได้ง่าย

กลุ่มผู้รับบริการ	ความคาดหวัง
	กรณีตัวอย่าง: การมีลิงก์เพื่อค้นหากฎหมายลูก ซึ่งอยู่ใต้ลิงก์กฎหมายหลัก เป็นต้น - มีช่องทางการติดต่อ/ร้องเรียน เข้าถึงบริการที่ หลากหลาย อย่างง่ายดายและปลอดภัย 3. ความโปร่งใส ความถูกต้อง และความยุติธรรม ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใส ไร้อคติ ตรวจสอบได้ ป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตอย่างเที่ยงตรง ปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต และถือประโยชน์ส่วนรวม/ประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก 4. การให้บริการและบุคลากร บริการด้วยใจ (Service Mind) ยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร เต็มใจให้บริการ ให้ข้อมูล/คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด 5. การติดต่อประสานงานและสวัสดิการ - เนื่องจากหน่วยงานแยกกันอยู่คนละตึก ส่งผลให้ การติดต่อแต่ละหน่วยงานต้องเดินทาง 2 ที่ ทำให้ รบกวนเวลาการทำงานราชการ - คาดหวังระบบบำเหน็จบำนาญ การจัดสวัสดิการ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างอย่างทัดเทียม และ ดูแลการใช้งบประมาณของทุกหน่วยงานให้ สอดคล้องกับความเป็นจริงเพื่อลดภาระงานหน่วย จัดเก็บ 6. การพัฒนาและอื่น ๆ คาดหวังให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีนโยบายกระตุ้น เศรษฐกิจ การจัดสรรงานและรายได้ประเทศอย่างเป็นธรรม มีมาตรการลดค่าครองชีพ/บรรเทาผลกระทบเงินเพื่อ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและมีสื่อแนะนำบริการ

ข้อเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
จากการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

❖ ด้านการปรับปรุงกระบวนการและยกระดับการให้บริการ

- การลดขั้นตอนและยกระดับการบริการสู่ One Stop Service
 - ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน : กำหนดมาตรฐานการบริการ สื่อสารขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน นำระบบติดตามงานมาใช้เพื่อตรวจสอบสถานะได้ทุกขั้นตอน รวมถึงทำการทบทวนขั้นตอนที่ต้องใช้เอกสารเพื่อลดหรือตัดขั้นตอนเอกสารที่ไม่จำเป็นและยุ่งยาก
 - จุดบริการ One Stop Service : ยกระดับศูนย์บริการร่วม/เบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) จัดระบบให้ผู้รับบริการติดต่อประสานงานเสร็จสิ้นในจุดเดียว ไม่ต้องส่งต่อหลายหน่วยงาน

**ข้อเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
จากการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

❖ ด้านเทคโนโลยีและระบบดิจิทัล

● พัฒนาระบบดิจิทัลและการเชื่อมโยงข้อมูล

- พัฒนาระบบดิจิทัล : ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย (User-Friendly) รวมถึงเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้อง หรือทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน เพื่อให้ใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา
- เพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงข้อมูล : เป็นศูนย์กลางข้อมูลที่ครบถ้วน มีการพัฒนาระบบให้ยื่น/ส่งเอกสารแบบออนไลน์ได้และเชื่อมโยงระบบข้อมูลให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

● นำเทคโนโลยีมาปรับใช้

- นำเทคโนโลยี AI มาปรับใช้ : เชื่อมโยง AI เข้ากับฐานข้อมูลภายใน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาระเบียบ/ข้อบังคับ หรือข้อมูลประวัติการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังนำ AI มาช่วยดึงข้อมูลจากเอกสาร สรุปประเด็นสำคัญ ประมวลผลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) : ปรับเปลี่ยนการนำส่งหนังสือราชการระหว่างตึกและหน่วยงานปลายทาง ให้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) และการลงนามดิจิทัล (Digital-Sign/e-Signature) แทนการเดินหนังสือกระดาษ

**ข้อเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
จากการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

❖ ด้านบุคลากร

● **การบริหารทรัพยากรบุคคล**

- การสรรหาและรักษาบุคลากร : สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ซื่อสัตย์ สุจริต และพร้อมทำงานเพื่อส่วนรวมอย่างจริงจัง โดยไม่มีระบบอุปถัมภ์
- การพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้า : สนับสนุนการพัฒนาทักษะที่ทันสมัย และสนับสนุนการแต่งตั้งบุคลากรตามความสามารถและการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งมีระบบการกำกับดูแลด้วยความเป็นธรรม

● **การสร้างขวัญและกำลังใจ**

- สวัสดิการและคุณภาพชีวิต : ปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและคุณภาพชีวิตที่ดี
- การดูแลสุขภาพกายและจิตใจ : เพิ่มสวัสดิการดูแลสุขภาพจิต ตรวจเช็คศักยภาพ ประเมินความพร้อมของร่างกายและจิตใจ หากพบปัญหาควรมีระบบฟื้นฟูพัฒนาทักษะ

❖ ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

● **การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก**

- ความปลอดภัยและพร้อมใช้งาน : ปรับปรุงและซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เครื่องปรับอากาศ ระบบโครงสร้างอาคาร ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน และปลอดภัย

● **การรองรับผู้มาติดต่อและสื่อมวลชน**

- การจัดสรรพื้นที่ : จัดสรรพื้นที่รองรับสื่อมวลชน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกและน้ำดื่ม โดยเฉพาะในช่วงการรอสัมภาษณ์นอกเวลาทำการหรือช่วงเย็น

**ข้อเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
จากการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

❖ ด้านธรรมาภิบาล

- การสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม
 - ให้บริการตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ
- การพัฒนาระบบการทำงานให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต
 - การบริหารจัดการ : เปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จำเป็น จัดให้มีช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าถึงง่าย รวมทั้งกำหนดมาตรการป้องกัน และจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตอย่างเป็นระบบ
 - การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ : มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศระดับสากล (Adaptive & World Class) และสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่อย่างมีความสุข
- การปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งความซื่อสัตย์ และยึดประโยชน์ส่วนรวม
 - ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงตรง และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมผ่านการสื่อสาร การสร้างแบบอย่างที่ดี