

รายงานผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด มีข้อมูล สารสนเทศและความรู้ที่นำมาใช้ รอบ 5 เดือนหลัง ตัวชี้วัดที่ 4.9 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

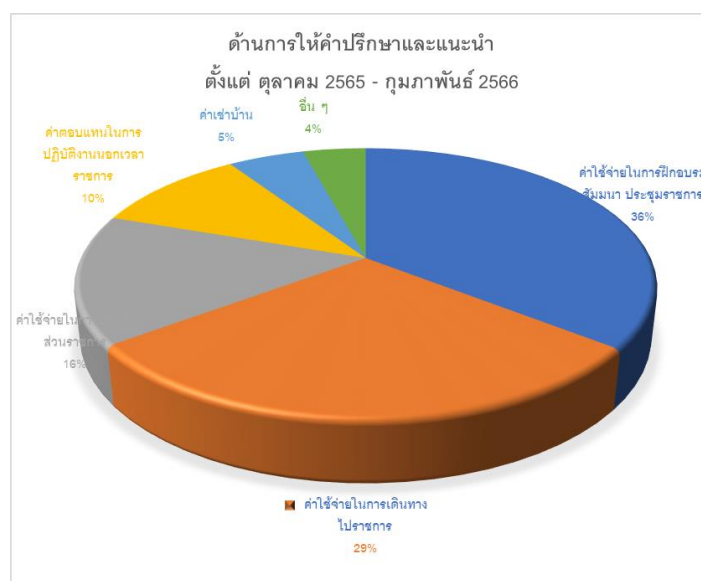
กลุ่มการเงิน กองคลัง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจ มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง และการตรวจสอบเอกสารใบสำคัญทุกหมวดรายจ่ายของกรมอนามัย ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา กองคลังได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานมาเป็นระยะๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในฐานะที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายในส่วนกลาง กองคลังมีการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในด้านการเบิกจ่ายเงิน มีการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ นั้น

จากการทบทวนและวิเคราะห์ผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานในการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลังและการตรวจสอบเอกสารใบสำคัญทุกหมวดรายจ่ายของกรมอนามัยรอบ 5 เดือนแรกที่ผ่านมาได้มีการพัฒนา ดังนี้

1. ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการระดับ Le (Level)

- ผลการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

จากการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง โดยจัดเก็บสถิติข้อมูลด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2566 พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงาน ยังมีการขอคำปรึกษาและแนะนำ โดยมีประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่สรุปเป็นแต่ละค่าใช้จ่าย ดังนี้ 1. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมราชการ 2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ 3. ค่าใช้จ่ายในการบริหารส่วนราชการ 4. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 5. ค่าเช่าบ้าน คิดเป็นร้อยละ จากจำนวนการปรึกษาตามแบบใช้แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและแนะนำ ได้ดังนี้



- สรุปผลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลังร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง = 89.56

หัวข้อที่สอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ		
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และปฏิบัติงานได้ง่าย	4.32	86.46
2. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูล ครบถ้วน	4.62	92.44
3. ท่านได้รับการบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จได้ อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	4.39	87.87
4. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.54	90.87
5. ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.51	90.24
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ		
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำปรึกษาและแนะนำแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.40	88.03
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจ ใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.61	92.13
8. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.53	90.55
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ในอันที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ ยอมรับและน่าเชื่อถือ	4.59	91.81
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
10. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ หนังสือหรือ เข้ารับ บริการในสถานที่	4.28	85.67
11. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.46	89.29

หัวข้อที่สอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
12. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อขอคำปรึกษา	4.39	87.72
13. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.46	89.13
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
14. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	4.40	88.03
15. ได้รับความบริการที่มีความพึงพอใจและเป็นประโยชน์	4.61	92.13
16. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับความบริการ กลุ่มการเงิน กองคลัง	4.53	90.55
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.48	89.56

จากการสรุปผลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลังร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลังที่ผ่านมา กลุ่มการเงินกองคลังได้วิเคราะห์ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการระดับ Le (Level) พบว่าปัญหามี ดังนี้

1. ผู้ประเมินเห็นว่า ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ หนังสือหรือเข้ารับบริการในสถานที่ ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ยังต้องปรับปรุง
2. ผู้ประเมินเห็นว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อขอคำปรึกษา ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ยังต้องปรับปรุง
3. ผู้ประเมินเห็นว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนปฏิบัติงานได้ง่าย และได้รับการบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ยังต้องปรับปรุง

- ผลด้านการตรวจสอบใบสำคัญเบิกจ่าย

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ การดำเนินการตรวจสอบใบสำคัญเบิกจ่าย โดยเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเอกสารใบสำคัญเบิกจ่าย ได้สรุปผลการดำเนินงานของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลง ระหว่างเดือนตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566 โดยการเก็บรวบรวมสรุปประเด็นปัญหา และข้อบกพร่องต่างๆ ของใบสำคัญเบิกจ่าย และการส่งคืนแก้ไขใบสำคัญที่ตรวจพบข้อผิดพลาดของหน่วยงานส่วนกลางทั้งหมด 21 หน่วยงานตามรายละเอียดดังนี้

- ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565 มีจำนวนใบสำคัญทั้งหมด 12,580 ฉบับ และเป็นใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไข จำนวน 1,725 ฉบับ โดยคิดเป็นร้อยละ 13.71 และคิดร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดลงจากปีก่อนร้อยละ 13.71 - 20 % = 10.48

- จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลง ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566 ดังนี้

เดือน	จำนวนใบสำคัญทั้งหมด	จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไข
ตุลาคม	336	16
พฤศจิกายน	553	47
ธันวาคม	1,452	165
มกราคม	1,180	118
กุมภาพันธ์	1,425	102
รวม	4,946	448

คิดเป็นร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565

= ร้อยละ 9.06 (ใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดลงจากปีก่อน ต้องไม่เกิน 10.48 %

๒. ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการวิเคราะห์ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการระดับ Le (Level) การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลังและการตรวจสอบใบสำคัญเบิกจ่าย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน คือ

บุคลากรกรมอนามัย ได้แก่

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ทุกหน่วยงาน
2. บุคลากรที่จะเบิกค่าใช้จ่ายทุกประเภท

ความคาดหวัง : ต้องการให้บุคลากรกรมอนามัยมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการเงิน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

3. ด้านข้อมูลวิชาการ และอื่นๆ

1. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
2. พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
3. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
4. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553
5. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562
6. พระราชกฤษฎีกา ค่าเช่าบ้านข้าราชการ พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

7. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินค่าเข้าบ้านข้าราชการ พ.ศ. 2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
8. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยเงินบำรุงของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรตราชาการ พ.ศ. 2523 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
10. หลักเกณฑ์การจ่ายเงิน ค่าตอบแทนเหมาจ่ายแทนการจัดหารถประจำตำแหน่ง สำหรับข้าราชการผู้มีสิทธิได้รับรถประจำตำแหน่ง
11. ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
12. พระราชกฤษฎีกา เปี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. 2550

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ซึ่งเป็นภารกิจของกองคลัง ดังนี้ เพื่อให้ทราบความต้องการและความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อการให้บริการ และลดจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขให้ลดน้อยลง

จากการวิเคราะห์พบว่า ผลของแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลังร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

1. ผู้ประเมินเห็นว่า ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ หนังสือหรือเข้ารับบริการในสถานที่ ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ยังต้องปรับปรุง
สิ่งที่ต้องปรับปรุง ช่องทางในการให้คำปรึกษามีครบทุกด้าน แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์กับผู้รับบริการให้ทราบช่องทางการให้ปรึกษาให้ครบทุกด้าน
2. ผู้ประเมินเห็นว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อขอคำปรึกษา ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ยังต้องปรับปรุง
สิ่งที่ต้องปรับปรุง เพิ่มป้ายบอกทาง และจัดทำพื้นที่ไว้ให้ผู้รับบริการที่มารอการให้คำปรึกษาภายในกองคลัง