

Assessment บทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด มีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้

ตัวชี้วัดที่ 4.9 ระดับความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด รอบ 5 เดือนแรก ผลผลิต/ ผลลัพธ์ระดับ C (Comparisons)
ผลผลิต/ ผลลัพธ์ระดับ Le (Level) ของผลการดำเนินการในปัจจุบัน

กลุ่มการเงิน กองคลัง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจ มีบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบการรับจ่ายเงินทั้งเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา กองคลังได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานมาเป็นระยะๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในฐานะที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายในส่วนกลาง กองคลังมีการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในด้านการเบิกจ่ายเงินมีการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ผ่านมา กองคลัง ได้ดำเนินการตามนโยบายภาครัฐที่ได้พัฒนาโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับการรับจ่ายเงินภาครัฐระหว่างหน่วยงานราชการ และระหว่างหน่วยงานราชการกับภาคเอกชน ผ่านระบบ KTB Corporate แต่ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาการรับและจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีระบบการรับและจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกันด้วยการชำระเงินผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งบัตรเดบิต บัตรเครดิต ตลอดจน การ Scan QR Code ผ่านเครื่อง EDC แทนการรับเงินสดหรือเช็ค เพื่อเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ลดช่องทางการทุจริต และลดขั้นตอนการทำงานของส่วนราชการในการจัดการเงินสด โดยมีช่องทางการรับเงิน ดังนี้

- 1) บัตรเดบิตของทุกธนาคารที่ออกในประเทศไทย
- 2) บัตรเครดิตที่มีสัญลักษณ์ VISA/MASTER ของทุกธนาคาร
- 3) บัตรอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เช่น บัตร ATM ของธนาคารกรุงไทย
- 4) การสแกน QR CODE บน Mobile Application ของทุกธนาคาร

ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการวิเคราะห์ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการระดับ Le (Level) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน คือ บุคลากรกรมอนามัย ได้แก่

1. ผู้รับบริการบุคคลภายนอก
2. บุคลากรกรมอนามัย

ความคาดหวัง : ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับเงินของกองคลัง และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มการเงิน กองคลัง ยังไม่เคยมีการประเมินความพึงพอใจของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นภารกิจของกองคลัง ดังนี้ เพื่อเป็นการวัดความสามารถในการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้รับบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจะนำไปใช้ในการประกอบการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น

กองคลัง จึงกำหนดตัวชี้วัดนี้เพื่อเป็นการวัดความสามารถในการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจะนำไปใช้ในการประกอบการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น และประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ข้อมูลสารสนเทศ ที่นำมาใช้

1. ที่ กค 0402.2/ว 140 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงินการรับเงิน และการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
2. ที่ กค 0402.2/ว 88 ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2563 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการรับเงินและการนำเงินส่งคลังผ่านระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment Portal of Government)
3. ที่ กค 0402.2/ว 107 ลงวันที่ 30 กันยายน 2562 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงินการรับเงินและการนำเงินฝากคลังหรือส่งคลังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับทุนหมุนเวียน เพิ่มเติม