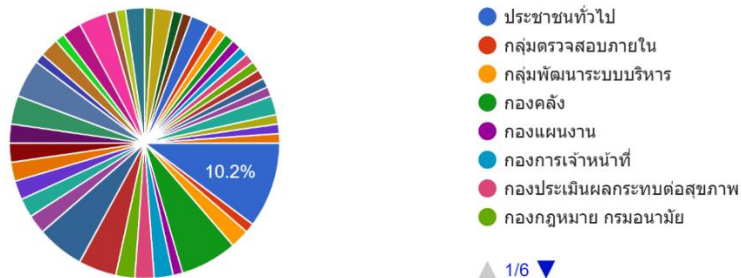


ตัวชี้วัดที่ 4.9 ระดับความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รอบ 5 เดือนแรก

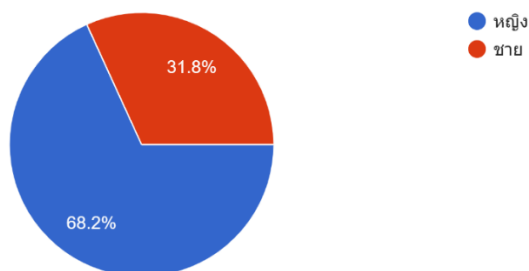
รายงานสรุปผลการดำเนินงานการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รอบ 5 เดือนแรก ดังนี้

จากการดำเนินการวัดความสามารถในการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางการรับชำระเงินบำรุงของหน่วยงานส่วนกลาง ผ่านทาง QR Code ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจะนำไปใช้ในการประกอบการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น โดยประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

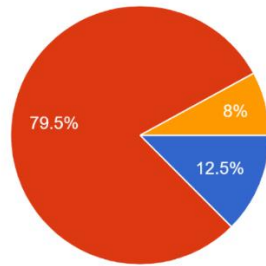
ชื่อหน่วยงาน
คำตอบ 88 ข้อ



เพศ
คำตอบ 88 ข้อ

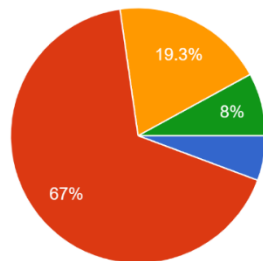


การศึกษา
คำตอบ 88 ข้อ



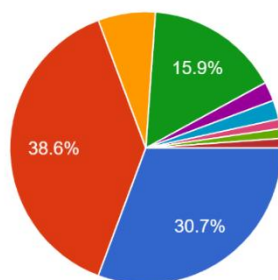
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

อายุ
คำตอบ 88 ข้อ



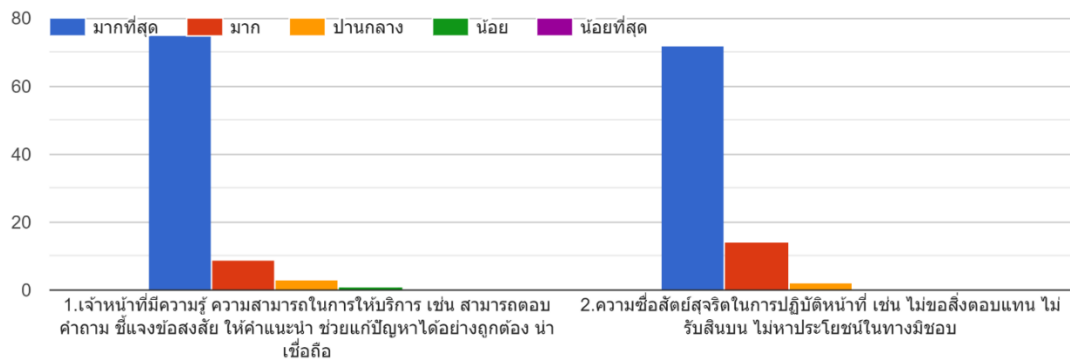
- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

ตำแหน่ง
คำตอบ 88 ข้อ

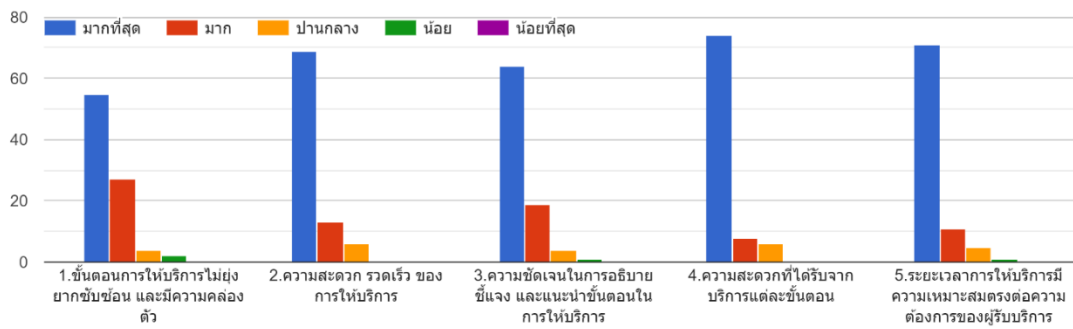


- ข้าราชการ
- พนักงานราชการ
- ลูกจ้างเหมาบริการ
- ลูกจ้างประจำ
- พนักงานบริษัท
- พนักงานกระทรวงสาธารณสุข
- ข้าราชการบำนาญ
- ทั่วไป
- เจ้าของกิจการ

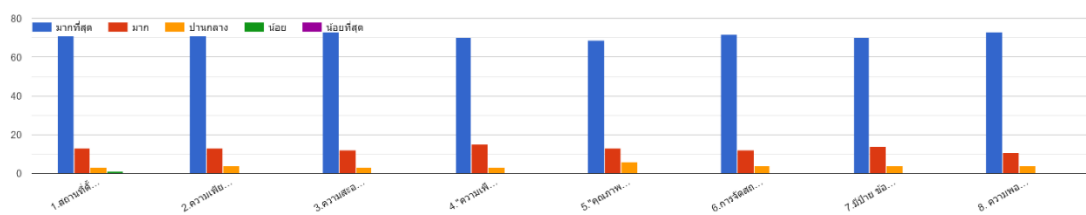
2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ



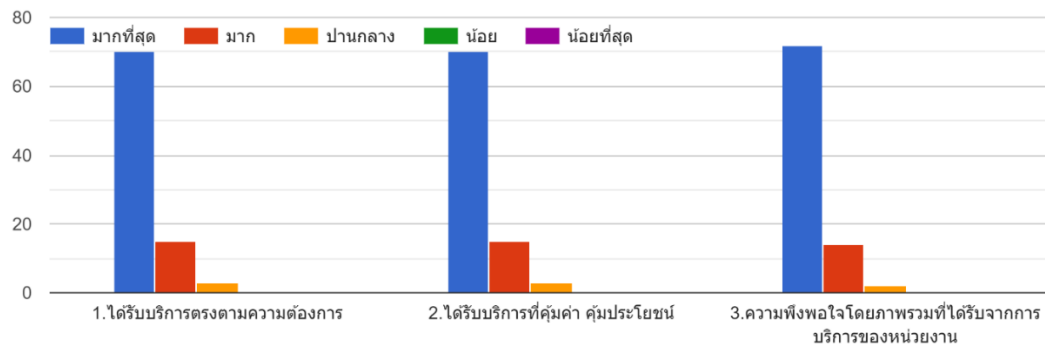
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ



3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



4.ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม



ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ควรเสนอแนะ และนำไปพัฒนาในโอกาสต่อไป

คำตอบ 25 ข้อ

-

ในการโทรแจ้งวันนัด ควรมีการโทรแจ้งจนกว่าจะมีผู้รับสายเพราะบางครั้งอาจไปห้องน้ำหรือไม่ได้นำโทรศัพท์ติดตัวไปตลอดเวลา

สามารถชำระเงิน online ได้

สะดวกดีค่ะ ทันสมัย ทันต่อโลก

สะดวกดี ไม่ซับซ้อน

พึงพอใจมาก ควรพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

ไม่มี

ทำได้ดี ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ ด้อยอยู่แล้ว

สิ่งที่ควรเสนอแนะ และนำไปพัฒนาในโอกาสต่อไป

คำตอบ 25 ข้อ

สะดวกรวดเร็วทันใจ

ดีมาก

ทันสมัยดีครับ

สะดวก รวดเร็ว ดีค่ะ

รวดเร็วดีนะ

สะดวกมาก

สะดวกดีนะค่ะ ใช้งานง่าย เพราะมาติดต่อกับการเงินเป็นประจำ

บริการเร็วดี ค่ะ

แนะนำลดค่าบริการให้ถูกลง

ตารางสรุปผลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รอบ 5 เดือนแรก
ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รอบ 5 เดือนแรก

ตารางสรุปผลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รอบ 5 เดือนแรก									
แบบประเมินความพึงพอใจต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์									
หน่วยงาน กองคลัง กรมธนารักษ์									
รอบ 5 เดือนแรก									
จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ 88 แบบสอบถาม									
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป									
เพศ จำนวนทั้งหมด 88 คน									
เพศชาย 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8									
เพศหญิง 60 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2									
การศึกษา จำนวนทั้งหมด 88 คน									
อนุปริญญาตรีเทียบเท่า 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5									
ปริญญาตรี 70 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5									
สูงกว่าปริญญาตรี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8									
ประเภทตำแหน่ง จำนวนทั้งหมด 88 คน									
ข้าราชการ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7									
ลูกจ้างประจำ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6									
พนักงานราชการ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6									
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8									
พนักงานบริษัท 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3									
พนักงานราชการส่วนราชการ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3									
ข้าราชการบำนาญ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1									
ทั่วไป 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1									
เจ้าของกิจการ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1									

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)	เกณฑ์ประเมิน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความสะดวก	88	55	27	4	2	0	4.53	90.68	P ผ่าน
2. ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	88	69	13	6	0	0	4.72	94.32	P ผ่าน
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	88	64	19	4	1	0	4.66	93.18	P ผ่าน
4. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการแต่ละขั้นตอน	88	74	8	6	0	0	4.77	95.45	P ผ่าน
5. รยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมหรือความถี่ของการอยู่รับบริการ	88	71	11	5	1	0	4.73	94.55	P ผ่าน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)	เกณฑ์ประเมิน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย		
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	88	75	9	3	1	0	4.80	95.91	P ผ่าน
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เอื้อเฟื้อเผอเรอ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	88	72	14	2	0	0	4.80	95.91	P ผ่าน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
8. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	88	71	13	3	1	0	4.75	95.00	P	
9. ความเห็นของขอแจ้งอำนวยความสะดวก เช่น จี้อครด ฟ้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณฯ จี้นี้คือขอรับบริการ	88	71	13	4	0	0	4.76	95.23	P	
10. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	88	73	12	3	0	0	4.80	95.91	P	
11. "ความถี่ของ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	88	70	15	3	0	0	4.76	95.23	P	
12. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	88	69	13	6	0	0	4.72	94.32	P	
13. การจัดการและอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	88	72	12	4	0	0	4.77	95.45	P	
14. มีป้าย ชื่อหน่วยงาน/บริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	88	70	14	4	0	0	4.75	95.00	P	
15. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	88	73	11	4	0	0	4.78	95.68	P	

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
16. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	88	70	15	3	0	0	4.76	95.23	P	
17. ได้รับบริการที่มีคุณค่า เป็นประโยชน์	88	70	15	3	0	0	4.76	95.23	P	
18. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	88	72	14	2	0	0	4.80	95.91	P	
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยรวม							4.74	94.90	P	

สรุปผลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการรับเงินผ่านช่องทาง
อิเล็กทรอนิกส์ รอบ 5 เดือนแรก

หัวข้อที่สอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53	90.68
2. ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	4.72	94.32
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.66	93.18
4. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการแต่ละขั้นตอน	4.77	95.45
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	94.55
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ		
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.80	95.91
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.80	95.91
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
8. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.75	95.00
9. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.76	95.23
10. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	95.91
11. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	95.23
12. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4.72	94.32
13. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.77	95.45
14. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	95.00
15. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	95.68

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม		
16. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.76	95.23
17. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.76	95.23
18. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	4.80	95.91
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.74	94.90

จากการดำเนินการที่ผ่านมา การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการรับเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ กองคลัง กลุ่มการเงิน ได้สรุปผลการประเมินของแบบความพึงพอใจ มีหน่วยบริการที่ใช้บริการทั้งหมด 6 หน่วยบริการ คือ 1. สำนักทันตสาธารณสุข 2. สำนักโภชนาการ 3. กองนวัตบริการสุขภาพ 4. กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ 5. กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข 6. สถาบันพัฒนานามัยเด็กแห่งชาติ ดังนี้

- ด้านผู้รับบริการ มีความสะดวกในการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น เพราะ ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมากเพื่อมาชำระที่หน่วยงานราชการ ซึ่งการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน มีหลักฐานการชำระค่าบริการที่สามารถตรวจสอบได้ทันทีเป็นปัจจุบัน

- ด้านผู้ให้บริการ มีการติดตามตรวจสอบที่ทำได้ง่ายขึ้นและลดโอกาสในการทุจริต ซึ่งเป็นการควบคุมภายในของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับคะแนนที่ได้ คือ ระดับที่ 5

- ร้อยละความพึงพอใจของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

คะแนน	0.1 คะแนน	0.2 คะแนน	0.3 คะแนน	0.4 คะแนน	0.5 คะแนน
ร้อยละ	น้อยกว่า 74	75-79	80-84	85-89	90 ขึ้นไป

คะแนนที่ได้ อยู่ที่ 94.90 คะแนน = 0.5 คะแนน

- ไม่มีข้อผิดพลาดจากการให้บริการด้านการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 0.5 คะแนน

จากการบริการด้านการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องการ QR CODE บัญชีเงินบำรุง กรมอนามัย ไม่พบข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการไม่ได้รับเงินจากการสแกนของผู้รับบริการ การโอนเงินผิดบัญชี จำนวนที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน สามารถติดตามและตรวจสอบ ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริต ไม่มีข้อผิดพลาดจากการให้บริการด้านการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คะแนนที่ได้ คือ 0.5 คะแนน