



# กรมบัญชีกลาง

## หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### วิสัยทัศน์

“กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด”

### พันธกิจ

1. กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติด้านกฎหมาย การคลัง การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ การตรวจสอบภายใน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เงินนอกงบประมาณ ลูกจ้าง และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับการรักษาวินัยและความยั่งยืนทางการคลัง
2. บริหารเงินสดภาครัฐ บริหารการรับ-จ่ายเงินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย (GFMS)
3. สนับสนุนการบริหารเศรษฐกิจการคลังในส่วนภูมิภาค
4. พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐ ทางด้านบริหารการเงินภาครัฐ
5. ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศทางการคลัง

### ค่านิยม

ซื่อสัตย์โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา

“กรมบัญชีกลาง” มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำกับ ติดตาม และบริหารการเงินภาครัฐ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กว่า 25 ล้านคน และ 16,000 หน่วยงาน ภายใต้กลไกการขับเคลื่อนร่วมกับภาคเอกชน และภาคประชาชนโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลายการนำเข้าเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมใหม่ ๆ มาสู่ยกระดับการบริการ และกระบวนการที่สะดวก รวดเร็ว และตรงใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต พร้อมทั้งสอดคล้องตามเป้าหมายในการเป็น สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) และยกระดับคุณภาพ และประสิทธิภาพการบริการ เพื่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันนำไปสู่ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อส่วนราชการที่เพิ่มขึ้น

# รับฟัง เข้าใจ และปรับใช้



กระบวนการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบัญชีกลาง

จากการจำนวนผู้รับบริการของกรมบัญชีกลางกว่า 25 ล้านคน สามารถให้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 5 กลุ่มหลักได้แก่

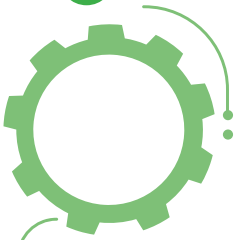
- 1) หน่วยงานของรัฐ
- 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคคลในครอบครัว
- 3) ผู้ค้ากับภาครัฐ
- 4) ผู้รับบำนาญ
- 5) ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการของรัฐ

บก.ได้กำหนดช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้สามารถเข้าถึงความคิดเห็นและความต้องการของแต่ละกลุ่มที่เหมาะสมทั้งในรูปแบบเชิงรับ

ได้แก่ การสำรวจแบบสอบถาม การประชุมกลุ่ม Facebook Line Call Center และระบบการร้องเรียน ตลอดจนรูปแบบเชิงรุกผ่านการพบปะเยี่ยมเยียน (Rounding) การออกโมบายคลินิก (Mobile Clinic) และการลงพื้นที่ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวคิด **“What is it”** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความต้องการและคาดหวังอะไร และ **“How to do”** เพื่อพัฒนา ปรับปรุง และออกแบบกระบวนการผลิต และการบริการที่สร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต



ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมบัญชีกลาง



# “นวัตกรรมเพื่อคุณ”

จากข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทั้ง 5 กลุ่มและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต ที่ต้องการการบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว โปร่งใส และยกระดับคุณภาพชีวิต รวมไปถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับทางการเงินที่เหมาะสม ตามยุคสมัยและความเปลี่ยนแปลง

บก. ได้ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมบริการใหม่ๆ โดยประยุกต์ใช้ประโยชน์เทคโนโลยีในหลากหลายรูปแบบเพื่อให้เชื่อมโยงกับเป้าหมายของนโยบายรัฐบาล ในการเป็น Cashless Society ได้แก่

## ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)



ที่ครอบคลุมภารกิจด้านจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถจัดซื้อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ในราคายุติธรรม ช่วยลดความผิดพลาด ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และลดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้ค้าสามารถติดตามความคืบหน้าของโครงการที่เสนอราคาได้อย่างรวดเร็ว และได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรมกับภาครัฐ อีกทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดในการเสนอราคา เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม อันช่วยสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เพิ่มขึ้น

## ระบบรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment Portal of Government)



เป็นระบบงานเบ็ดเสร็จสำหรับการรับเงินและนำเงินส่งคลังของหน่วยงานของรัฐ ครอบคลุมการทำธุรกรรมระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และภาครัฐกับภาคประชาชน เช่น การจ่ายค่าปรับ ค่าเช่า ค่าใบรับรอง ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต โดยไม่จำเป็นต้องมาติดต่อที่ส่วนราชการด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

## การเบิกจ่ายตรงสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ประเภทผู้ป่วยนอกโดยใช้บัตรประชาชน



ผ่านการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และบุคคลในครอบครัวกับสถานพยาบาลของภาครัฐและเอกชน ที่เข้าร่วมโครงการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยสามารถใช้บัตรประชาชนทำเรื่องเบิกค่ารักษาพยาบาล กับสถานพยาบาลโดยไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนและสแกนนิ้วมือ ทำให้สามารถเข้าถึงสิทธิในการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอก ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันต่อโรคร้าย

## แอปพลิเคชัน “CGD iHealthcare”



เพื่อเป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการตรวจสอบสิทธิ สืบค้นข้อมูลสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ ข้อมูลอัตราค่าบริการ สาธารณสุข ข้อมูลอัตราอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ และข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาลให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคคลในครอบครัว ได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่และทุกเวลา

## ระบบยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญทางอิเล็กทรอนิกส์ (Pensions' Electronic Filing)

ที่ผู้กำลังจะเกษียณอายุราชการ สามารถยื่นแบบฟอร์มขอรับบำเหน็จบำนาญ ตรวจสอบ ข้อมูลบุคลากรภาครัฐ และสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของตนเองและครอบครัว รวมถึงพิมพ์เอกสารต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ได้ด้วยตนเอง ซึ่งสามารถช่วยลดเวลา ค่าใช้จ่าย และความผิดพลาดในระหว่างขั้นตอนการดำเนินการ ทำให้เกิดความสะดวก และความต่อเนื่อง ในการในสิทธิการรักษายาบาล



# “ร่วมมือ เพื่อพัฒนาสิ่งที่ดีกว่า เพื่อประชาชน”

เพื่ออำนวยความสะดวกให้การซื้อขายสินค้าอย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงของร้านค้า และผู้ได้รับสิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรมบัญชีกลางได้ร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตร ในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการรับ-จ่ายผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่เรียกว่า **“เป๋าตัง”** สำหรับผู้ถือบัตรฯ ในการจับจ่ายใช้สอยสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยตรงจากแอปพลิเคชัน และ **“ถุงเงินประชาชน”** สำหรับร้านค้าทั่วไปให้สามารถรับชำระเงินจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐผ่าน Smartphone ได้เลย ไม่ต้องผ่านเครื่อง EDC ทำให้ผู้ถือบัตรสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่จากเดิมจำกัดเฉพาะร้านธงฟ้าประชาชนที่มีเครื่อง EDC จำนวน 36,052 แห่งทั่วประเทศสู่ร้านค้าและตลาดในชุมชนที่เพิ่มขึ้นกว่า 29,886 แห่ง





จากความมุ่งมั่นของผู้บริหารและบุคลากรในการมุ่งเน้นการเข้าใจ และเข้าถึง ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามหลักแนวคิด **“What is it”** และ **“How to Do”** นำมาสู่การกำหนดช่องทางที่หลากหลาย และการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต จนเกิดเป็นการพัฒนาการบริการที่ตอบสนองในแต่ละกลุ่มที่ชัดเจน โดยอาศัยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวก และลดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการ ผ่านกลไกการร่วมมือกับพันธมิตร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังผลลัพธ์นวัตกรรม การบริการ เช่น แอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐ ระบบขอรับบำเหน็จบำนาญทางอิเล็กทรอนิกส์ แอปพลิเคชัน CGD iHealthcare ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) และการเบิกจ่ายตรงสวัสดิการการรักษาด้วยบัตรประชาชน เป็นต้น