

การพัฒนาการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ แบบเบ็ดเสร็จ
(One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ เพื่อสนองตอบ
พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ.๒๕๖๕

โดย

พลตรี ปัญชลินทร์ ปิยมาตย์
รองเจ้ากรมการเงินกลาโหม

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมีนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ เพื่อสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕” ลักษณะวิชาการทหาร ของ พลตรี ปัญชลิตี ปิยะมัตย์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕ ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ – ๒๕๖๖

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ เพื่อสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕

ลักษณะวิชา การทหาร

ผู้วิจัย พลตรี ปัญชลสิทธิ์ ปิยะมาตย์ **หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของรัฐผ่านระบบดิจิทัล เพื่อให้ตอบสนองต่อภาคธุรกิจ และภาคประชาชน โดยแนวคิดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน งานวิจัยนี้จึงมีแนวคิดในการศึกษาการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ให้สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชน และเป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕

ผลการศึกษาพบว่าระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมมีความแตกต่างจากของเหล่าทัพ ที่มีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จจากการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการงานในส่วนที่รับผิดชอบหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ในขณะที่ระบบฯ ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมซึ่งพัฒนาในรูปแบบเป็นแพลตฟอร์มหลักให้บริการในรูปแบบระบบออนไลน์ที่ครอบคลุมกับผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญและทายาททุกรูปแบบ ในกรณีจำเป็น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานและส่งต่องานให้หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบฯ ร่วมกันระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ คือ ระบบนี้ ได้มีการเริ่มทำการใช้จริง ตั้งแต่ ต.ค.๖๕ เป็นต้นมา สามารถรองรับการส่งต่องานที่มีความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ อีกทั้งเหล่าทัพก็มีความยินดีที่จะเชื่อมต่อบริบทระบบร่วมกัน ซึ่งรูปแบบการพัฒนาระบบฯ เป็นการสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้การเชื่อมต่อระบบในรูปแบบ API (Application Programming Interfaces) เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และมีความพร้อมในการนำไปใช้งานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ที่สะท้อนออกมาในภาพรวมของกระทรวงกลาโหมได้อย่างเป็นรูปธรรม สำหรับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และของผู้รับบริการต่อการใช้ระบบ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับสูงมากต่อการใช้ระบบ

Abstract

Title Development of One Stop Service for Pensioners under the Defence Finance Department and the Services' Related Units of the Royal Thai Armed Forces in Correspondence with the Act on Electronic Performance of Administrative Functions, B.E. 2565 (2022)

Field Military

Name Major General Panchalit Piyamath **Course** NDC Class 65

Currently, Thailand has shifted administrative functions towards digital system to keep up with the needs of business and public sectors. The idea of One Stop Service is considered one implementation that can facilitate the people. This research, therefore, aims to study the development of the complete One Stop Service for pensioners under the Defence Finance Department, the Secretariat Department Office of the Permanent Secretary for Defence, and the Services' related units of the Royal Thai Armed Forces to meet the people's needs and to correspond with the Act on Electronic Performance of Administrative Functions, B.E. 2565 (2022).

The study shows that the Defence Finance Department's One Stop Service for pensioners is different from that of the Services in which they establish a One Stop Service center equipped with staff that can provide various services of their responsibilities in one place. The Defence Finance Department's system, meanwhile, is developed into one main platform with comprehensive online service for pensioners and their heirs. In the case of necessity, staff can perform their tasks and transfer them to internal and external units through online system. Factor that contributes to the success of the development to the joint system between the Defence Finance Department, the Secretariat Department Office of the Permanent Secretary for Defence, and the Services' related units of the Royal Thai Armed Forces is that the system has been officially implemented since October 2022 and is able to accommodate the transfer of related tasks among relevant units. Furthermore, the Services are willing to jointly connect the system. The format of the system development is the response to the Act on Electronic Performance of Administrative Functions, B.E. 2565 (2022) which relies on API (Application Programming Interfaces) system connection. This generates integration of performance among administrative agencies that deal with providing service. Also, it is ready to be implemented in correspondence with the Digital Government policy, which reflects the concrete

outcome for the Ministry of Defence' overall image. On the level of the satisfaction of staff and service users, it is ranked at extremely high level.

คำนำ

แนวคิดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้การปฏิบัติงานภาครัฐ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๒ และ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันว่า นับตั้งแต่นี้ต่อไป การบริหารราชการแผ่นดิน รัฐจะต้องปฏิบัติงานโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเป็นเครื่องมือหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ ทั้งนี้ กรมการเงินกลาโหม เป็นองค์กรหลักในการบริหารและให้บริการด้านการเงิน การบัญชี การเบี่ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้มีความถูกต้อง ทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการเกี่ยวกับการเบิกเงินสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร และค่ารักษาพยาบาล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนโดยตรง และการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมาดำเนินการร่วมกัน รวมถึงมีการใช้เอกสารประกอบในการดำเนินการจำนวนมาก ทำให้ผู้รับเงินบำนาญ หรือทายาทที่มาติดต่อไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และต้องมีการเดินทางมาติดต่อหลายครั้ง กรมการเงินกลาโหมจึงมีแนวคิดที่จะทำให้ผู้รับบริการเหล่านั้น เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการนั้น จะสามารถขอรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว และดำเนินการเพียงครั้งเดียว หรือหากการขอรับบริการนั้น ไม่มีเหตุติดขัดใด ๆ อาจไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง แต่ใช้การดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี่ยหวัดบำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ เพื่อนำไปสู่การบูรณาการเชื่อมโยงระบบร่วมกัน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาลในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ ที่มุ่งเน้นการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

พลตรี

(ปัญชลสิทธิ์ ปิยามาศย์)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสมบูรณ์ได้เพราะได้รับการสนับสนุนข้อมูลและข้อคิดเห็นจาก พันเอกหญิง สุวิมล ทรงกำพล ผู้อำนวยการกองกรรมวิธีข้อมูลทางการเงิน กรมการเงินกลาโหม และ พันจ่าเอก ยุทธภูมิ ทองทา เสมียนแผนกสารสนเทศทางการเงิน กองกรรมวิธีข้อมูลทางการเงินฯ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการเงินจากเหล่าทัพ นอกจากนี้ยังได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จาก พลโท พงศ์เทพ แก้วไชโย อาจารย์ที่ปรึกษาหมิวัว หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

พลตรี

(ปัญญาสิทธิ์ ปิยะมาตย์)

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๘
ขอบเขตของการวิจัย	๘
วิธีดำเนินการวิจัย	๙
ข้อจำกัดการวิจัย	๙
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๐
คำจำกัดความ	๑๐
บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๓
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	๑๓
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๑๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ	๑๘
กรอบแนวความคิดของการวิจัย	๒๐
สรุป	๒๐
บทที่ ๓ ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	
ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และของเหล่าทัพ	๒๑
ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	๒๒
ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ของกองทัพบก	๓๑
ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ของกองทัพเรือ	๓๔

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ของกองทัพอากาศ	๓๕

การเชื่อมต่อระบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพ	๓๘
สรุป	๔๐
บทที่ ๔ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด	
บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม	๔๑
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๒
สรุป	๔๗
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๔๘
สรุปผลการศึกษา	๔๘
ข้อเสนอแนะ	๕๑
บรรณานุกรม	๕๓
ภาคผนวก	๕๕
ประวัติย่อผู้วิจัย	๕๗

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔-๑	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๔๒
๔-๒	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๔๒
๔-๓	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ใช้งาน	๔๓
๔-๔	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่ติดต่อ (สำรวจเฉพาะผู้มารับบริการ จำนวน ๒๔ คน)	๔๓
๔-๕	ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบงาน	๔๔
๔-๖	ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (สำรวจเฉพาะผู้มารับบริการ จำนวน ๒๔ คน)	๔๕
๔-๗	ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก	๔๖

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๓-๑	๒๓
๓-๒	๒๕
๓-๓	๒๖
๓-๔	๒๘
๓-๕	๒๙
๓-๖	๓๑
๓-๗	๓๓
๓-๘	๓๕
๓-๙	๓๖
๓-๑๐	๓๘
๓-๑๑	๓๙

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปรากฏการณ์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อโลกนั้นมีมากมายและกระจายไปในทุกทิศทางด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว ผลกระทบดังกล่าวนี้มีผลต่อด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมาอย่างต่อเนื่อง การเชื่อมต่อด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้คนสามารถรับรู้ข่าวสารและเชื่อมต่อกันได้ทั่วโลกในเวลาที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งแตกต่างจากในสมัยก่อนอย่างสิ้นเชิง รวมถึงการเรียกร้องความต้องการของประชาชนที่มีต่อรัฐบาลก็ได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนี้กันโดยกว้างขวาง จึงมีความจำเป็นที่รัฐบาลของทุกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยย่อมต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การปรับปรุงการให้บริการประชาชน เป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลไทยให้ความสำคัญและพยายามผลักดันการพัฒนาคุณภาพงานบริการภาครัฐให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมมาโดยตลอด เพื่อสนองหลักการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม มุ่งสร้างความพึงพอใจในคุณภาพบริการของหน่วยงานของรัฐที่สามารถตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีความกระชับ คล่องตัว สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนถือได้ว่าเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ

จากการที่ระดับการศึกษา รวมถึงค่านิยมประชาธิปไตยของคนไทยที่สูงขึ้นทำให้ความต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ คุ่มค่ากับเงินภาษีของประชาชน เป็นสิ่งที่ประชาชนโดยรวมมีการรวมตัวเรียกร้องอยู่เสมอ ซึ่งในส่วนของภาครัฐนั้น ก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนแล้วจะส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของรัฐบาลอย่างแน่นอน ภาครัฐจึงจำเป็นต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีหลากหลายและซับซ้อนให้ได้มากที่สุด ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวยังแปรผันไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองทั้งในและต่างประเทศอีกด้วย ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนางานบริการ ให้สนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุดด้วยความรวดเร็วที่สุด ซึ่งการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวนี้ จะต้องได้รับการบูรณาการความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยการออกกฎหมายมาควบคุมการปฏิบัติเป็นส่วนรวม

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาระบบราชการในห้วงที่ผ่านมา ประเทศไทยได้พยายามที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของรัฐ ผ่านระบบดิจิทัลเพื่อให้ตอบสนองต่อภาครัฐกิจ และภาคประชาชนมาเป็นระยะ โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

พ.ศ.๒๕๖๒ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๒ และให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๒ เป็นต้นไป ประกอบกับได้มีการออกนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ออกโดยสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล กล่าวสรุปเนื้อหาสำคัญของทั้งสองส่วนคือ ให้นหน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำระบบดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารและการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้มีการใช้ระบบดิจิทัลอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ ให้มีการพัฒนากระบวนการทำงาน แลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูล โดยมีการบูรณาการและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ ถูกต้องรวดเร็ว เกิดการพัฒนาการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การบริหารราชการและการบริการประชาชนแบบบูรณาการขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวกโดยไม่มีข้อจำกัด โดยตามพระราชบัญญัตินี้ มาตรา ๖ กำหนดให้มีคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ และมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงข้าราชการระดับสูงซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านร่วมเป็นคณะกรรมการ มีหน้าที่สำคัญในการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานของรัฐในการดำเนินการตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

แนวคิดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้การปฏิบัติงานภาครัฐ เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้างต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ ที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น เป็นสิ่งยืนยันว่านับตั้งแต่นี้ต่อไปการบริหารราชการแผ่นดินรัฐจะต้องปฏิบัติงานโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเป็นเครื่องมือหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องมาติดต่อด้วยตนเองเหมือนสมัยก่อนเน้นความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ให้ส่วนราชการมีความสะดวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยจะต้องมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการที่ประชาชนจะขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอลดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอจดทะเบียนขออาชญาบัตรขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขออุทธรณ์ ร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ หรือขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งผู้ขออนุญาตจะเลือกยื่นคำขอพร้อมส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้และให้ถือว่าการยื่นคำขอนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องจะปฏิเสธไม่รับการขออนุญาตนั้นเพียงเพราะเหตุที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้ยกเว้นเรื่องที่ต้องดำเนินการเองเฉพาะตัว ได้แก่ การสมรส การหย่า การรับบุตรบุญธรรม การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือการอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง (พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๖๕)

กรมการเงินกลาโหม เป็นองค์กรหลักในการบริหารและให้บริการด้านการเงิน การบัญชี การเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้มีความถูกต้อง ทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการเกี่ยวกับการเบิกเงินสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร และค่ารักษาพยาบาล ซึ่งในอดีตผู้รับบำนาญจะต้องมาติดต่อด้วยตนเอง นอกจากนี้เมื่อผู้รับบำนาญได้เสียชีวิตลง กรมการเงินกลาโหม จะมีหน้าที่สำคัญในการให้บริการเกี่ยวกับการขอรับเงินบำเหน็จตกทอด

และการขอรับเงินช่วยเหลือของทายาทผู้รับบำนาญอีกด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับทำให้บริการประชาชน โดยตรง และการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมาดำเนินการร่วมกัน ประกอบด้วย สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (กรมการเงินกลาโหมและกรมเสมียนตรา) รวมถึงหน่วยราชการบางหน่วยของกองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ และกระทรวงมหาดไทย ซึ่งต้องมีการใช้เอกสารประกอบในการดำเนินการจำนวนมาก ทำให้ผู้รับเงินบำนาญ หรือทายาทที่มาติดต่อ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และต้องมีการเดินทางมาติดต่อหลายครั้ง กรมการเงินกลาโหมจึงมีแนวคิดที่จะทำให้ผู้รับบริการเหล่านั้น เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการนั้น จะสามารถขอรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว และดำเนินการเพียงครั้งเดียว หรือหากการขอรับบริการนั้น ไม่มีเหตุติดขัดใด ๆ อาจไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเองแต่ใช้การดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ดังนั้น กรมการเงินกลาโหมจึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับ เบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขึ้นมาเพื่อให้บริการกับผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ และทายาทให้เกิดความสะดวกสูงสุด

การปฏิบัติในบางเรื่อง เช่น เรื่องการขอรับเงินช่วยเหลือ ระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จะช่วยทำให้สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในหน่วยเดียว โดยใช้เอกสารหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะมีการประสานการปฏิบัติระหว่างหน่วยงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องหนังสือสอบสวนทายาท ที่ต้องให้สำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอเป็นหน่วยรับรองความถูกต้อง นั้นก็สามารถส่งทาง E-mail กลางของหน่วยส่งไปยัง E-mail กลางของสำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอนั้น ๆ ได้ ซึ่งการปฏิบัติราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ถือว่าชอบด้วยกฎหมาย และเป็นไปตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕

ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นระบบที่สามารถให้เข้าใช้ได้โดยสะดวก มีช่องทางในการรับส่งเอกสารประกอบคำขอมิระบบการ รักษาความปลอดภัยโดยการยืนยันตัวตนขั้นพื้นฐาน และมีระบบการยืนยันตัวตนแบบ ๒ ชั้น (ใช้กับกรณีเรื่องที่มีความเสี่ยง) (Two Factors Authentication) เพื่อใช้ในการตรวจสอบสิทธิ

การเข้าถึงข้อมูลให้มีความปลอดภัยมากขึ้น ระบบมีการบันทึกข้อมูลผู้เข้าใช้งาน และวันเวลาในการเข้าใช้ระบบ

การพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับ เบี้ยหวัด บำนาญ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม

มีระยะเวลาในการพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) โดยสามารถให้บริการ ณ จุดเดียว ทุกกระบวนการ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานทั้ง ๓ หน่วยงาน คือ

๑. กรมการเงินกลาโหม ทำหน้าที่ออกแบบ วิเคราะห์ระบบ เขียนโปรแกรมและทำการทดสอบระบบ

๒. กรมเสมียนตรา ให้การสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ

๓. กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหมให้การสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และการตรวจสอบความปลอดภัยในการใช้งานของระบบ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ กรมการเงินกลาโหม ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและการขอรับเงินช่วยเหลือพิเศษของข้าราชการบำนาญชั้นนายพลที่รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เพราะนายทหารชั้นนายพลทุกคน ไม่ว่าในห้วงรับราชการจะสังกัดเหล่าทัพใดก็ตาม เมื่อเกษียณอายุราชการแล้ว จะเป็นนายทหารนอกราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมทุกคน ดังนั้น การรับเงินบำนาญ และสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือค่าเล่าเรียนบุตร จึงต้องดำเนินการผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมทั้งสิ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ กรมการเงินกลาโหม ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาลกรณีเป็นคนไข้ของโรงพยาบาลรัฐ และพัฒนาระบบการขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตร รวมทั้งพัฒนาระบบการพิสูจน์ตัวตน ตลอดจนสามารถพัฒนาโปรแกรมยื่นคำร้องบนเว็บไซต์ออนไลน์

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กรมการเงินกลาโหม ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและการขอรับเงินช่วยเหลือพิเศษ ของข้าราชการบำนาญนายทหารต่ำกว่าชั้นนายพล เพราะข้าราชการต่ำกว่าชั้นนายพลนั้น เมื่อเกษียณอายุราชการแล้ว คำสั่งจะไปสังกัดที่เหล่าทัพตามการแต่งตั้ง เมื่อเสียชีวิตลง การดำเนินการเรื่องเงินช่วยเหลือ และบำเหน็จตกทอด จึงต้องไปดำเนินการที่ต้นสังกัดตามการแต่งตั้งของตน ซึ่งอาจจะไม่ใช่หน่วยที่รับเงินทำให้ไม่สะดวกต่อการดำเนินการของทายาท เนื่องจากไม่เข้าใจเส้นทางการติดต่อยื่นเรื่อง ทำให้จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อราชการที่หน่วยต่าง ๆ หลายครั้ง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ กรมการเงินกลาโหม ได้เปิดใช้ระบบการให้บริการแก่ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยเปิดให้บริการกับผู้รับ เบี้ยหวัด บำนาญ ระดับชั้นยศนายพล ที่รับเงินจากทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นลำดับแรก ซึ่งกระบวนการในการใช้งานร่วมกันของระบบ ระหว่างกรมการเงินกลาโหม และกรมเสมียนตราเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกำลังพัฒนาระบบเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถให้บริการกับผู้รับ เบี้ยหวัด บำนาญ ชั้นยศต่ำกว่านายพลได้ด้วยทำให้สามารถให้บริการได้ครอบคลุมในทุกชั้นยศ ผลการดำเนินงานในระหว่างการพัฒนาไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ แต่อย่างใด สรุปงานที่กำลังพัฒนาเพิ่มเติมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีดังนี้

๑. พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับรับส่งข้อมูลระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพ โดยเขียนการเชื่อมโยงในรูปแบบ API กรมการเงินกลาโหมจะสร้างลิงค์ในการเข้าใช้งานให้กับเหล่าทัพ ซึ่งจะมีทั้งหมด ๔ ลิงค์ เป็นของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กองทัพบก กองทัพเรือ และกองทัพอากาศ

๒. พัฒนาแพลตฟอร์มการออกใบเสร็จรับเงิน (กง.๑) ในกรณีที่ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญเสียชีวิต ก็จะต้องมีการหยุดการเบิกจ่ายเงินและรับเงินคืนกรณีที่เกิดเบิกเกิน ระบบจะสามารถออกใบเสร็จรับเงิน หรือ (กง.๑) ได้ พร้อมทั้งมีทะเบียนคุม กง.๑

๓. พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลจากทะเบียนประวัติของข้าราชการบำนาญ (E Book HR) นอกจากเจ้าหน้าที่จะสามารถตรวจสอบสิทธิจากการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของกรมการปกครองได้แล้ว ยังสามารถตรวจสอบประวัติของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ จากสมุดประวัติได้อีกด้วย ในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และกรมเสมียนตรา ได้จัดทำไว้ในรูปแบบของ E Book HR

สำหรับในส่วนเหล่าทัพ หากมีระบบเกี่ยวกับทะเบียนประวัติ หรือข้อมูลอื่นที่ใช้ในการตรวจสอบ ก็สามารถนำมาเชื่อมโยงเข้ากับระบบ One Stop Service ได้โดยกรมการเงินกลาโหมจะเขียนการเชื่อมโยงในรูปแบบ API

๔. เขียนแพลตฟอร์มรองรับระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๒ และ กฎกระทรวงที่กำหนดการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรด้วยระบบดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๕ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) หรือ DGA ได้พัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เพื่อให้ส่วนราชการนำระบบนี้มาใช้ในการยืนยันตัวตนว่าเป็นบุคคลนั้นจริง โดยไม่ต้องเดินทางมาแสดงตนต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ซึ่งวิธีการเข้าใช้บริการพิสูจน์ตัวตนมีหลายวิธี คือ ยืนยันตัวตนกับ สปร. โดยการเสียบบัตรประชาชนที่ตู้บริการเอกประสงค์, ยืนยันโดยใช้แอปพลิเคชันของกรมการปกครอง ยืนยันผ่านระบบ National Digital ID และยืนยันโดยใช้แอปพลิเคชัน ThaiID ซึ่งไม่ว่าจะยืนยันตัวตนด้วยวิธีใดก็ตาม จะมีกรมการปกครองเป็นหน่วยที่เก็บข้อมูล

๕. เขียนแพลตฟอร์มรองรับการเชื่อมโยงระบบลงนามเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document Signing) ซึ่งเป็นไปตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๔๔ มี ๒ ส่วนคือ ส่วนของเจ้าหน้าที่ และส่วนของผู้ใช้บริการระบบ One Stop Service จะมีการกำหนดช่องลายมือชื่อในแต่ละแพลตฟอร์มของบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะต้องส่งให้ DGA พิจารณาและขอใช้บริการแพลตฟอร์มของ DGA ในการเชื่อมโยงข้อมูล

๖. พัฒนาฟังก์ชันการเบิกเงินค่าการศึกษาบุตร (ตามแบบ 7223)

๗. พัฒนาฟังก์ชันการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล (ตามแบบ 7131)

๘. พัฒนาฟังก์ชันในการยื่นขอรับเงินบำเหน็จดำรงชีพ อายุ ๖๐ ปี สูงสุดไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท อายุ ๖๕ ปี สูงสุดไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท และ อายุ ๗๐ ปี ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท รวมทั้งหมดแล้วไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท

๙. พัฒนาฟังก์ชันการยื่นแบบคำร้องขอหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอด เพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ในการค้ำประกันการกู้ยืม

๑๐. พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลอื่น ๆ ของเหล่าทัพเพื่อนำมาเชื่อมโยงกับระบบ One Stop Service เช่น เชื่อมโยงกับระบบงานกำลังพลทหารนอกประจำการของเหล่าทัพ เป็นต้น การดำเนินงานในภาพรวมของกรมการเงินกลาโหม และกรมเสมียนตราซึ่งเป็นหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่ต้องดำเนินการร่วมกันกับเหล่าทัพ เพื่อให้สามารถบริการได้กับทุกชั้นยศ คือ

๑. งานขอรับเงินช่วยเหลือ ที่ให้บริการแก่ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ชั้นยศ นายพล ที่รับเงินทางเหล่าทัพ และให้บริการแก่ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ชั้นยศต่ำกว่านายพล ที่รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

๒. งานขอรับเงินบำเหน็จตกทอด ที่ให้บริการแก่ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ชั้นยศนายพลที่รับเงินทางเหล่าทัพ และให้บริการแก่ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ชั้นยศต่ำกว่านายพลที่รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

โดยพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้สามารถตรวจสอบสิทธิจากการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (Linkage Center) โดยขอใช้บริการผ่านศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (GDX) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

กล่าวโดยสรุป งานของกรมการเงินกลาโหมในระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการทั้งสิ้น ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

๑. งานขอรับเงินช่วยเหลือพิเศษ เป็นการให้บริการแก่ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ชั้นยศนายพลที่รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพ และ ให้บริการแก่ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ชั้นยศต่ำกว่านายพลที่รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

๒. งานขอรับเงินบำเหน็จตกทอด เป็นการให้บริการแก่ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ชั้นยศนายพลที่รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพ และ ให้บริการแก่ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ชั้นยศต่ำกว่านายพลที่รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

๓. งานเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล, ฟังก์ชันที่พัฒนาเสร็จแล้ว ได้แก่ การขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล (กรณีเบิกส่วนเกินจากหน่วยอื่น) และ การขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล (กรณีเบิกไม่ได้ตามระเบียบกระทรวงการคลัง เช่น เป็นห้วงเวลาที่คาบเกี่ยวระหว่างการเป็นข้าราชการประจำย้ายประเภทเป็นผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ) โดยให้บริการแก่ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญที่รับเงินทาง สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

๔. งานเบิกเงินค่าการศึกษาบุตร ได้แก่ การขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่าการศึกษาบุตร โดยให้บริการแก่ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญที่รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

๕. งานด้านบันทึกข้อมูลบุคลากรภาครัฐของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ เพื่อการตรวจสอบสิทธิ โดยเปิดให้บริการแก่ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ และทายาทในการบันทึกและปรับปรุงข้อมูล และเปิดให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการบันทึกและปรับปรุงข้อมูลด้วย

๖. งานขอรับเงินบำเหน็จดำรงชีพ อายุ ๖๐, ๖๕ และ อายุ ๗๐ปี

๗. งานขอหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ในการค้ำประกันการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน

การพัฒนาระบบข้างต้น ได้ทำให้ข้าราชการ ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ และทายาทที่รับเงินผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพ ได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐมากขึ้น เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ และยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐอีกด้วย โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ดังคติพจน์ของกรมการเงินกลาโหมที่ว่า “บริการทันใจ ซื่อสัตย์ โปร่งใส ทันสมัย สามัคคี” แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการให้บริการข้างต้น จะสามารถให้บริการได้โดยสมบูรณ์อย่างแท้จริงนั้น จะต้องมีการดำเนินการแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างกรมการเงินกลาโหม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพต่าง ๆ ต่อไป ที่จะให้ข้าราชการ ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ และทายาท ขอตั้งต้นรับสิทธิจากเหล่าทัพใดก็ได้ เนื่องจากจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (Linkage Center) ด้วยระบบงานเดียวกัน ไม่ได้แยกดำเนินการเหมือนลักษณะที่เป็นในปัจจุบัน และสามารถ

ดำเนินการจากที่ได้ก็ได้ จากอุปกรณ์ต่าง ๆ แม้แต่จากโทรศัพท์มือถือส่วนบุคคลที่มีระบบอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาติดต่อที่ส่วนราชการ ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของงานวิจัยนี้ที่มุ่งศึกษาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ เพื่อนำไปสู่การบูรณาการเชื่อมโยงระบบร่วมกัน ซึ่งจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่แท้จริง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาลในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ ที่มุ่งเน้นการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกันระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ

๒. เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกันระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ

๓. เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่มีความสมบูรณ์ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ให้สามารถสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕

๔. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และของผู้รับบริการต่อการใช้ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เน้นการศึกษาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ไม่ได้ศึกษาทางสถิติ แต่จะมีการสัมภาษณ์เชิงลึกและตอบแบบสอบถามขั้นต้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ รวมจำนวน ๔๐ คน

๓. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพเท่านั้น ไม่ได้ทำการศึกษาหน่วยงานอื่นใดนอกเหนือจากที่กำหนด

๔. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการไปศึกษาดูงานระบบของหน่วยที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ซึ่งจะดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนในห้วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖ จากนั้นจะเป็นการเปรียบเทียบระบบว่าเหมือน และแตกต่างกันอย่างไร และจะสามารถเชื่อมโยงระบบให้เข้ากันเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างไร ซึ่งการวิจัยนี้ จะใช้เวลาถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกันระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ โดยการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ โดยเก็บข้อมูลจาก กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง เอกสาร หลักฐาน และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับระบบ โดยใช้เจ้าหน้าที่จากราชการกรมการเงินกลาโหม ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี เพื่อมาศึกษาว่า หากทำการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร ผ่านสำนักงานพัฒนาธุรกรรมดิจิทัล (สพร.) ต่อกรณีการขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและการขอรับเงินช่วยเหลือพิเศษ ของทายาทของข้าราชการบำนาญชั้นนายพล และต่ำกว่าชั้นนายพล หลังจากการเสียชีวิตของทุกเหล่าทัพเข้าร่วมกับระบบที่กรมการเงินกลาโหมใช้อยู่ นั้น จะสามารถดำเนินการได้อย่างไร

จะเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของแต่ละเหล่าทัพ รวมถึงผู้มารับบริการว่ามีความพึงพอใจและได้รับความสะดวกมากขึ้นหรือไม่ และระบบที่ได้พัฒนานี้ ได้ตอบสนองต่อพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ อย่างไร

ข้อจำกัดการวิจัย

เป็นข้อจำกัดด้านเวลา ในการเก็บข้อมูล ซึ่งอาจมีเวลาสั้นเกินไป เนื่องจากระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม ได้พัฒนาจนมีความสมบูรณ์ในห้วงเดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ และ กรมเสมียนตรา รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพเพิ่งจะเริ่มจะนำไปทดลองใช้ ในห้วงต้นปี พ.ศ.๒๕๖๖ ปัญหาที่ตรวจพบจึงอาจจะยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน จึงอาจเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถแก้ไข และพัฒนา ให้มีการปฏิบัติแบบบูรณาการอย่างสมบูรณ์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาจากการดำเนินงานของนิติบุคคลอาคารชุดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทั้งในแง่มุมมองของนิติบุคคลและผู้อยู่อาศัย และมีแนวทางในการปรับปรุงบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของนิติบุคคลอาคารชุด ให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้อยู่อาศัย

๒. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ

๓. ทราบถึงรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ที่มีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน แบบบูรณาการ สามารถสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้อย่างเป็นรูปธรรม

๔. ทราบถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และของผู้รับบริการต่อการใช้ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม

คำจำกัดความ

ทหาร	หมายถึง	นายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารประทวน ตลอดจนว่าที่ยศนั้น ๆ และพลทหารประจำการ
เบี้ยหวัด	หมายถึง	เงินตอบแทนความชอบที่ให้แก่ ทหารที่ออกจากประจำการ ซึ่งจ่ายเป็นรายเดือนตามข้อบังคับของกระทรวงกลาโหม
เบี้ยหวัดตามข้อบังคับกระทรวงกลาโหม	หมายถึง	เงินตอบแทนความชอบที่จ่ายเป็นรายเดือน ให้แก่นายทหารสัญญาบัตรที่เป็นนายทหารกองหนุนกับนายทหารประทวนและพลทหารประจำการ ที่ออกจากราชการยังไม่พ้นกองหนุนชั้นที่ ๒
ทหารที่มีสิทธิรับเบี้ยหวัด	หมายถึง	ข้าราชการกระทรวงกลาโหมที่เป็นทหารและรับเงินเดือนในอัตราประจำของกระทรวงกลาโหม เป็นสิทธิของกระทรวงกลาโหมที่จะให้หรือไม่ให้หรือเมื่อให้แล้วจะงดเสียก็ได้ ถ้าผู้นั้นมีความประพฤติเสียหาย หรือขัดต่อข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยเงินเบี้ยหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย ๑) นายทหารสัญญาบัตร ซึ่งมีเวลาราชการเป็นข้าราชการไม่น้อยกว่า ๑ ปีบริบูรณ์ (รวมทั้งเวลาราชการที่วิเศษด้วย) แล้วออกจากราชการเป็นนายทหารกองหนุน ตามกฎหมายว่าด้วย การรับราชการทหาร (ไม่นับเวลาขณะที่เป็นนักเรียนทหาร) ๒) นายทหารสัญญาบัตรนอกประจำการ ที่ไม่ได้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ ภายหลังจากทางราชการสั่งให้กลับเข้ารับราชการประจำการใหม่เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี แล้วออกจากราชการเป็นนายทหารกองหนุน ๓) นายทหารประทวน

		และพลทหารซึ่งรับราชการในกองประจำการครบกำหนด ตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหารแล้ว เมื่อรับราชการ ประจำการต่อไปไม่น้อยกว่า ๑ ปีแล้วออกจากประจำการ และเมื่อออกจากประจำการนั้นยังไม่พ้นกองหนุนชั้นที่ ๒ ตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหารตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
บำเหน็จ	หมายถึง	เงินที่ทางราชการตอบแทนความชอบให้แก่ข้าราชการที่ ออกจากราชการ โดยจ่ายให้เป็นก้อนเพียงครั้งเดียว เมื่อได้รับบำเหน็จไปแล้วเป็นอันสิ้นสุดเด็ดขาด ไม่มีสิทธิ ได้รับการช่วยเหลือประการใดจากทางราชการต่อไปอีก
บำนาญ	หมายถึง	เงินที่ทางราชการตอบแทนความชอบให้แก่ข้าราชการที่ ออกจากราชการ จนกระทั่งถึงวันที่ถึงแก่กรรม หรือถึง วันที่ผู้รับบำนาญหมดสิทธิในการรับบำนาญ โดยจ่ายเป็น รายเดือน นอกจากนี้ผู้ที่รับบำนาญยังได้รับความ ช่วยเหลือประการต่าง ๆ จากทางราชการอีกด้วยเช่นกัน ได้แก่ มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือในเรื่องค่าเล่าเรียน หรือค่าบำรุงการศึกษาของบุตรค่ารักษาพยาบาล และ เมื่อถึงแก่กรรมแล้ว ทายาทก็ยังมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือ เท่ากับเงินบำนาญ ๓ เดือน และได้รับบำเหน็จตกทอดด้วย
บำเหน็จตกทอด	หมายถึง	เงินที่ทางราชการจ่ายตอบแทน กรณีข้าราชการที่ตาย ในระหว่างรับราชการอยู่ ทหารกองหนุนมีเบี้ยหวัดตาย ผู้ได้รับบำนาญปกติและหรือบำนาญพิเศษ เหตุทุพพลภาพ ถึงแก่ความตาย ซึ่งการตายนั้นมิได้เกิดขึ้นจากการ ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรงของตนเอง โดยจ่ายให้แก่ ทายาทของผู้ตายเป็นเงินก้อน ครั้งเดียว โดยมีเกณฑ์การ จ่ายบำเหน็จตกทอด ได้แก่ ๑) ข้าราชการตายในระหว่าง รับราชการอยู่ ให้จ่ายบำเหน็จตกทอด เท่ากับเงินเดือน เดือนสุดท้าย คูณด้วยจำนวนปีเวลาราชการ ๒) ทหารกองหนุน มีเบี้ยหวัดตาย ให้จ่ายเป็นจำนวนเท่ากับเวลาราชการก่อนออก รวมกับหนึ่งในสี่ ของเวลาที่รับเบี้ยหวัด คูณด้วยเงินเดือน ช่วงที่ออกจากราชการ ๓) ผู้ได้รับบำนาญปกติ และหรือ ผู้รับบำนาญพิเศษเพราะเหตุทุพพลภาพตาย ให้จ่ายเงิน บำเหน็จ ตกทอดเป็นจำนวนสามสิบเท่าของบำนาญ รายเดือน รวมกับเงินช่วยค่าครองชีพ ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ (ช.ค.บ.) ที่ได้รับหรือมีสิทธิได้รับนั้น
การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service)	หมายถึง	การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้ สามารถรับบริการได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไป

ติดต่อส่วนราชการหลายแห่ง ซึ่งจะเป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายของประชาชน และยังเป็นการลดภาระ ค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกัน ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ ต่าง ๆ ด้วย โดยปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ๔ ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การ จัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify) รวมถึงการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่ หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและ วิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพเพื่อสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕” มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาทำเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ
๕. กรอบแนวคิดของการวิจัย
๖. สรุป

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในระบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย โดยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ทรงให้ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นต้นแบบในการบริการรวมที่จุดเดียวเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนที่จะมาขอใช้บริการ จะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยจะมีหน่วยงานราชการต่าง ๆ มาร่วมดำเนินการและให้บริการประชาชน ณ ที่แห่งเดียว (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. “คลังความรู้ ศาสตร์พระราชา : หลักการทรงงาน”, ออนไลน์, ๒๕๖๕)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้การติดต่อกับทางราชการ “เร็วขึ้น (faster) ง่ายขึ้น (easier) ถูกลง (cheaper)” และมุ่งให้การปฏิบัติราชการเป็นไปเพื่อความโปร่งใส การรับผิดชอบ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์สุขกับประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตให้ชัดเจน และจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้อง และศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ออนไลน์, ๒๕๖๕)

จากแรงกดดันของกระแสสังคมโลกไร้พรมแดนที่ส่งผลให้ประเทศไทยและระบบราชการถูกคาดหวัง จากการทำหน้าที่ต่างๆ ประเทศได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขึ้น ในหลายภูมิภาคทั่วโลก ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลก ภาครัฐจึงได้มีการนำแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ระบบของภาครัฐที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการที่สำคัญ ในการที่รัฐจะต้อง ให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ ประชาชน ซึ่ง ทิพาวดี เมฆสวรรค์ เห็นว่าต้องมีการลดการควบคุมจากส่วนกลาง และเพิ่มอิสระ ในการบริหารให้แก่หน่วยงาน การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งใน ระดับองค์กร และระดับบุคคล การสร้างระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากร และเทคโนโลยี รวมถึง การให้ความสำคัญกับแนวคิดเรื่องการแข่งขัน โดยแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ ส่งผลต่อสังคมไทยจากการเปลี่ยนแปลง รูปแบบของระบบราชการครั้งใหญ่ ในช่วง พ.ศ.๒๕๔๕ จากเจตนารมณ์ที่ปรากฏในมาตรา ๓/๑ ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ การบริหารราชการแผ่นดินของไทยก็เข้าสู่ยุค “ปฏิรูประบบราชการ” ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงรากฐานการปกครอง ตั้งแต่หน้าที่และบทบาทของรัฐ โครงสร้างอำนาจใน ระดับต่าง ๆ คือ รูปแบบองค์กร ระบบการบริหาร วิธีการทำงาน ระบบงบประมาณ ระบบการ บริหารบุคคล กฎหมาย กฎระเบียบ วัฒนธรรม และค่านิยม (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, ๒๕๔๐)

บริษัท สยาม เอช อาร์ เอ็ม (Siam HRM) ได้ให้ความหมายของ การบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ไว้ว่า เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่ จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่าง ๆ หลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความ สะดวกสบายในการ ติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน และยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ นอกจากนั้นยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการ เสมือนจริง (Virtual Service Office) ขึ้น เพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ (Non - Stop Service) โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐอีกต่อไป (บริษัท สยาม เอช อาร์ เอ็ม (Siam HRM), ออนไลน์, ๒๕๖๕)

วรเดช จันทรร (๒๕๓๒) ได้สรุปเป้าหมายการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไว้ดังนี้

๑. ต้องมีความสะดวก เน้นการบริการของส่วนราชการให้มีความสะดวก และ ผู้รับบริการต้องมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ไม่ต้องมาหลายครั้ง

๒. ต้องมีความรวดเร็วในการบริการ ถ้าไม่มีความสะดวกและรวดเร็ว ก็จะมีปัญหาการ ทุจริตของเจ้าหน้าที่ในการเรียกรับเงินจากผู้รับบริการ

๓. ต้องมีความถูกต้อง เมื่อสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วแล้ว ก็จะต้องควบคู่ไปกับ ความถูกต้องของระบบทะเบียนราษฎรด้วย

๔. ต้องให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยถือว่าผู้รับบริการทุกคนมีความเสมอภาคเท่ากัน ใครมาก่อน ได้รับการบริการก่อน ตามลำดับ ถ้ามาในเวลาไล่เลี่ยกัน ก็ควรเสร็จในเวลาใกล้เคียงกัน

๕. ต้องมีความเป็นธรรม เมื่อมีความเสมอภาค ก็จะเกิดความเป็นธรรมในการให้บริการ

๖. ต้องทั่วถึงกับผู้รับบริการ ผู้รับบริการไม่ว่าจะอาศัยอยู่ในพื้นที่ใด ต้องได้รับการบริการในลักษณะเดียวกันเท่าเทียมกัน

๗. ต้องประหยัดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน โดยการให้บริการต้องนำหลายส่วนงานมารวมปฏิบัติงานร่วมกันในที่แห่งเดียว และมีการรวมอุปกรณ์ในการทำงานเข้าด้วยกันเป็นศูนย์บริการ จึงเป็นการประหยัดงบประมาณทั้งของส่วนราชการ และผู้มารับบริการที่ไม่ต้องเดินทางไปหลายที่ และหลายๆ ครั้ง

๘. ต้องประหยัดเวลา การบริการที่ครบวงจรในทุกขั้นตอนภายในสถานที่เดียว ภายใต้ความพร้อมของระบบเทคโนโลยี จะเป็นการประหยัดเวลาให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ

๙. ต้องมีความพอใจ ประทับใจ และมั่นใจ ซึ่งการบริการที่มีประสิทธิภาพ จะสร้างความพึงพอใจ ประทับใจ และผู้รับบริการจะเกิดความมั่นใจในระบบราชการมากขึ้นสามารถลบล้างภาพลักษณ์ข้าราชการที่ไม่ดีในอดีตออกไปได้

๑๐. ต้องส่งผลต่อการพัฒนาประเทศเป็นส่วนรวม การจัดศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จที่มีประสิทธิภาพ นอกจากจะสร้างความพึงพอใจ เป็นการประหยัดเวลาและงบประมาณทั้งของส่วนราชการและผู้รับบริการแล้ว ยังจะช่วยประหยัดงบประมาณของชาติในภาพรวม เสริมสร้างความมั่นใจให้แก่คนไทยและต่างชาติ จะเป็นการเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศชาติ ทำให้มีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าเช่นเดียวกับอารยประเทศทั่วไป (วรเดช จันทรศร, ๒๕๓๒ : ๒๘ - ๓๐)

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ต้องให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อในลักษณะที่สมบูรณ์ และครบถ้วน โดยต้องใช้เวลาดำเนินการให้น้อยที่สุด ซึ่งจะมีองค์ประกอบ ๔ ประการ คือ

๑. ต้องให้บริการในที่แห่งเดียวในการให้บริการทุกอย่าง

๒. ต้องให้บริการเสร็จสิ้นทั้งหมดในครั้งเดียวไม่ต้องเดินทางหลายครั้ง

๓. หากจำเป็นต้องมารับบริการครั้งต่อไป จะต้องมีความเข้าใจให้ประชาชนเข้าใจในกระบวนการ รวมถึงความจำเป็นอย่างรัดกุมและเหมาะสม

๔. จะต้องใช้เวลาในกระบวนการให้บริการที่สั้นที่สุด (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๖ : ๘ - ๑๙)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าหมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งหน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ (ปรัชญา เวสารัชช, ๒๕๔๐ : ๖)

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึงการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย

เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” จะมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์, ๒๕๓๖ : ๑๓)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สุนันทา ทวีผล ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” โดยกล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำเพื่อให้บุคคลต่าง ๆ ซึ่งเป็นผู้รับบริการ ได้รับการสนองตอบตามที่ต้องการ โดยการให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ และไม่มีภาระดำเนินงานใดๆ จะปราศจากการบริการ ทั้งในภาครัฐ หรือภาคธุรกิจเอกชน ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนในองค์กร จะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน และยังได้กล่าวถึงการพิจารณาความสำคัญของการบริการ โดยพิจารณาใน ๒ ด้าน ทั้งในการบริการที่ดีและไม่ดี ว่าจะมีผลอย่างไร ดังนี้

๑. การให้บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกในเชิงบวก ทั้งต่อผู้ให้บริการ และองค์กร จะเกิดความพึงพอใจส่วนตัว และอาจหมายรวมถึงผู้บริหารของหน่วยให้บริการด้วย นอกจากนี้ ยังมีการระลึกถึง เกิดความประทับใจ ต้องการที่จะบอกต่อถึงคุณภาพการให้บริการที่ดี และต้องการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป

๒. การให้บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกในเชิงลบ ทั้งต่อผู้ให้บริการ และองค์กร จะเกิดความไม่พึงพอใจส่วนตัว รังเกียจผู้ให้บริการจนถึงองค์กร ไม่ต้องการจะกลับมาใช้บริการที่องค์กรนี้อีก รวมถึงอาจไปกระจายข่าวถึงความไม่ดีในการให้บริการนี้ต่อ ๆ ไปให้ผู้อื่นได้รับทราบด้วย

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมียุติธรรม พุดจาไพเราะ น้ำเสียงชวนฟัง พร้อมทั้งจะให้การต้อนรับที่อบอุ่น ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทางที่กระตือรือร้น กุฏิกุจจอ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ กริยามารยาทสุภาพ งดงาม ที่สำคัญคือ ใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ซึ่งจะเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ สร้างความพึงพอใจแรกพบให้ผู้รับบริการ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีนี้ จะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใดซึ่งการบริการที่ดีรวมกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้รับบริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการแล้วสิ่งที่จะติดตามมาก็คือ จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

นอกจากนี้แล้วผู้ให้บริการทุกคนจะต้องรู้จักการควบคุมอารมณ์เพราะผู้รับบริการมักคิดเสมอว่าการมาขอรับบริการนี้ไม่ใช่มาขอฟรีแต่ต้องเสียเงินหรือหากเป็นส่วนราชการคือ ข้าราชการ ต้องให้บริการประชาชน ดังนั้น ผู้รับบริการจึงอาจมีความใจร้อน ต้องการในสิ่งที่ตนปรารถนาโดย

ลึมนึกถึงความเป็นจริงบางคนอาจจะมึนงงหรือมีอาการไม่สบาย แสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพุดจาโอหังหรืออาจถึงขั้นชู้ตเคกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น ให้ผ่านเหตุการณ์ในขณะนั้นไปให้ได้ เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่ข้าราชการผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้น ดำเนินการแก้ปัญหาให้ในทันทีทันนั้น จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐ : ๑๘ - ๒๐)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรว่า ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งข้าราชการทั่วไป มักจะมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นเมื่อมีผู้มาขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ต้องจัดการให้บริการตามสิทธิที่ประชาชนควรได้รับ การติดต่อราชการมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน และต้องใช้เอกสารเกินความจำเป็นจำนวนมาก รวมทั้งยังมีข้าราชการจำนวนมาก มีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าขุนมูลนาย มีอำนาจเหนือประชาชนสามารถดลบันดาลผลได้ ผลเสีย มีการใช้อำนาจความเป็นเจ้าหน้าที่ข่มขู่ หรือพุดจาไม่ดี น้ำเสียงห้วน ไม่ไพเราะ แสดงถึงความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ เพราะข้าราชการเป็นผู้ถืออำนาจไว้ ดังนั้น ข้าราชการจึงควรมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนทุก ๆ คน โดยเท่าเทียมกัน ต้องมีความสำนึกอยู่เสมอว่ามีหน้าที่รับใช้ประชาชนต้องถือว่าประชาชนหรือผู้รับบริการทุกคนมีศักดิ์ศรีทัดเทียมกับข้าราชการเช่นกัน ต้องพร้อมรับฟังคำโต้แย้ง หรือคำวิจารณ์ และนำมาปรับปรุงระบบการทำงานให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ รวมถึงต้องมีเครื่องมือในการบริการที่เหมาะสม ทันสมัย และไม่ต้องให้ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการบ่อยครั้ง และควรให้มีระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน จึงได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service กล่าวคือ นอกจากจะต้องให้บริการที่มีความสะดวก สบาย ไม่ยุ่งยากมองเห็นความต้องการของประชาชนเป็นเป้าหมายหลักที่สำคัญแล้ว ตัวของข้าราชการ จะต้องมีความวินัยต้องปฏิบัติตามระเบียบ แบบแผน ยึดมั่นในความรู้สึกที่ดีที่จะต้องให้บริการให้ดีที่สุดด้วยความเต็มใจเสมอ คิดถึงสิทธิที่ประชาชนหรือผู้รับบริการจะต้องได้รับ ต้องยอมรับคำติชม หรือคำวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเต็มใจ ต้องเคารพสิทธิของประชาชน ภายใต้ระบบพื้นฐานของระบบราชการที่มีการพัฒนาไปตามยุคสมัยที่ต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสม มีการกระจายอำนาจเพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และใช้ระยะเวลาสั้นให้มากที่สุดตามความจำเป็น ข้าราชการต้อง

มุ่งมั่น ทุ่มเท แสดงออกถึงความจริงใจในการรับใช้ประชาชน เพื่อให้ประชาชนศรัทธาในความเป็นข้าราชการ และในการทำงานนั้น จะต้องผสมผสานกับความมีสามัญสำนึกที่ดี มีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย เช่น ข้าราชการที่จะออกใบอนุญาตพกพาอาวุธปืน ก็ควรจะต้องตรวจสอบความประพฤติของผู้มาร้องขอให้ชัดเจน หรือ กรณีการหย่าร้าง ก็ควรมีการพูดไกล่เกลี่ยให้ถึงที่สุดก่อน ก่อนที่จะให้คู่สมรสมีการหย่าร้างกันไป เป็นต้น (ชวงศ ฉายะบุตร, ๒๕๓๖ : ๑๑ - ๑๔)

การปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่สำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ

องค์กรภาครัฐจะต้องปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าของภาคเอกชนและองค์กรธุรกิจต่าง ๆ เพื่อที่จะได้เสริมและเกื้อหนุนให้ภาคธุรกิจได้พัฒนายิ่งขึ้น ในขณะที่ประชาชนหรือผู้รับบริการก็มีความคาดหวังที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ต่อการบริการของภาครัฐจึงทำให้ภาครัฐไม่อาจหยุดนิ่งได้ต้องปรับตัวและมีนวัตกรรมในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์, ๒๕๕๕) แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการจัดการองค์กรและบทบาทบุคลากรในองค์กรของประเทศไทยในปี พ.ศ.๒๕๗๐ (ค.ศ. ๒๐๒๗)” ซึ่งการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ โดยมีลักษณะที่สำคัญ ๓ ประการ

๑. Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

๒. Needs-based holism เป็นการปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

๓. Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๙)

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการข้างต้นทั้งหมด กล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวคิดการให้บริการนั้น ไม่ว่าจะให้บริการภาคเอกชน หรือภาครัฐ ต่างก็มีแนวคิดที่คล้ายคลึงกัน คือ ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการจะได้รับการตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด ด้วยการสร้างการบริการในรูปแบบใหม่ ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเพื่อมาทดแทนการปฏิบัติงานแบบเดิม ๆ แต่ธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม ซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ต้องมีการบริหารงาน มีกฎเกณฑ์ที่ต้องยอมรับและปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดความสมดุลที่สร้างความพึงพอใจระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งหากผู้รับบริการมีความต้องการที่มากเกินไปก็อาจจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่ต้องให้บริการ ในทางกลับกันผู้ให้บริการไม่ได้ให้การบริการที่ดีเพียงพอ ผู้รับบริการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น หากการบริการต่าง ๆ เป็นไปตามแนวทางและหลักเกณฑ์ของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

(One Stop Service) ที่ได้นำมาทบทวนนี้แล้ว เชื่อมั่นได้ว่าจะก่อให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สรุป

การดำเนินการวิจัย เรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บ้านาญ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของ กรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ เหล่าทัพเพื่อสนองพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยการศึกษานแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการศึกษาและวิเคราะห์ระบบการให้บริการ ผู้รับเบี้ยหวัด บ้านาญแบบเบ็ดเสร็จของแต่ละหน่วย ผ่านการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรจากสำนักงาน สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ก็จะสามารถสร้างระบบใหม่ที่จะใช้ประโยชน์ร่วมกันสามารถสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถสนองต่อ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้เป็นอย่างดี

บทที่ ๓

ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และของเหล่าทัพ

ปัจจุบันระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จะมีกรมการเงินกลาโหม และกรมเสมียนตราเป็นหน่วยรับผิดชอบ โดยจะให้บริการเฉพาะนายทหาร ชั้นนายพลที่รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมเท่านั้น และดำเนินการร่วมกันเฉพาะในเรื่อง เงินช่วยเหลือ และบำเหน็จตกทอด ส่วนเรื่องงานให้บริการด้านการเงินอื่น ๆ จะเป็นหน้าที่ของ กรมการเงินกลาโหม เนื่องจากทั้ง ๒ หน่วย มีสถานที่ทำงานแยกจากกันและพื้นที่ไกลจากกัน ซึ่งมีที่ตั้งหน่วยในอาคารศาลาว่าการกลาโหม และอาคารบริการ (พื้นที่ศรีสมาน) ทำให้ผู้ขอรับบริการต้อง เดินทางมาติดต่อทั้งกรมเสมียนตราและกรมการเงินกลาโหมจากการสำรวจการดำเนินงานในปัจจุบัน ของ กองทัพบก กองทัพเรือ และกองทัพอากาศ ที่มีการดำเนินการให้บริการแก่ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ตลอดจนการให้บริการแก่ข้าราชการประจำ แต่ละหน่วยมีการดำเนินการให้บริการที่แตกต่างกัน ตามอำนาจหน้าที่ หรือตามโครงสร้างของหน่วย ซึ่งทุกเหล่าทัพ จะมีการนำระบบการให้บริการผู้รับ เบี้ยหวัด บำนาญ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้บ้างแล้ว แต่ก็เป็นการดำเนินการภายใน หน่วยตนเองเท่านั้น ยังไม่มีการเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบระหว่างเหล่าทัพ และในภาพรวมของ กระทรวงกลาโหมทั้งหมด ในขณะที่มีงานที่ต้องให้บริการร่วมกันหลายประการ แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ ใช้ร่วมกันระหว่างเหล่าทัพ หรือ ระหว่างเหล่าทัพกับสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และยังไม่มีการ เปิดการบริการให้ยื่นเอกสารออนไลน์ ดังนั้น ผู้รับบริการจึงยังคงต้องเดินทางมายังที่ตั้งของหน่วยที่ ต้องไปติดต่อ และในบางเรื่อง จะต้องติดต่อหลายหน่วย ทำให้ผู้รับบริการต้องเดินทางมาติดต่อหลาย ครั้ง และใช้เวลานาน อีกทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจในการรับบริการด้วยการที่ พระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ จึงเป็นโอกาสดีที่ทำให้กรมการเงินกลาโหมสามารถพัฒนาระบบงานการ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service ที่เปิดโอกาสให้มีการยื่นเอกสารออนไลน์ได้ และมีการ เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อทำงานร่วมกันระหว่างเหล่าทัพผ่านระบบ ทำให้เกิดความความสะดวก รวดเร็ว กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการอำนวยความสะดวกกับผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญและทายาท โดยไม่ต้องเดินทาง สามารถให้บริการกับผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญได้ครอบคลุมทุกชั้นยศ ซึ่งลักษณะของ การทำงานผ่านระบบงานการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service ที่กรมการเงินกลาโหม ได้พัฒนาขึ้นนั้น มีดังต่อไปนี้

๑. เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันผ่าน API และมีลิงค์ของแต่ละเหล่าทัพแยกจากกันตาม หน่วยเบิกจ่าย ทั้งหมด ๔ ลิงค์ คือ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (สป.), กองทัพบก (ทบ.) กองทัพเรือ (ทร.) และ กองทัพอากาศ (ทอ.) มีการเก็บข้อมูลแยก server ของแต่ละเหล่าทัพ

โดยกรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม (ทสอ.กท.) จัดเก็บไว้บนคราวน์ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม ซึ่งมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม ยากต่อการเข้าเจาะข้อมูล

๒. ทุกฟังก์ชันจะมีฟังก์ชันในการทำงานเหมือนกัน แต่การเชื่อมข้อมูลในส่วนของสมุด ประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (E Book HR) ต่างกัน ตามข้อมูลทะเบียนประวัติของแต่ละเหล่าทัพ สำหรับ ข้อมูลที่เชื่อมโยงกับทะเบียนราษฎร ทุกเหล่าทัพสามารถดูได้เหมือนกัน โดยต้องขอสิทธิ์เพิ่มเติม

๓. ผู้รับบริการสามารถยื่นเรื่องหรือคำขอออนไลน์ในการขอรับบริการตามฟังก์ชัน ที่ปรากฏในระบบ แต่เหล่าทัพสามารถเลือกหรือกำหนดงานการให้บริการได้ตามจำเป็นของหน่วย

๔. ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้ระบบในการยื่นเรื่องหรือคำขอออนไลน์ จะต้องเลือกฟังก์ชัน ตามหน่วยที่ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ รับเงินครั้งสุดท้าย เพื่อให้ข้อมูลได้ถูกส่งไปยังหน่วยต้นสังกัด

ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติการให้บริการกรณีนายทหารชั้นนายพลที่รับเงินทางสำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหมเสียชีวิต และทายาทขอรับเงินช่วยเหลือ

๑.๑ กระบวนการรับแจ้งการเสียชีวิตและงดเบิกเบี้ยหวัด บำนาญ

เมื่อกรมการเงินกลาโหมได้รับแจ้งการเสียชีวิตจากทายาท โดยเดินทางมา แจ้งรายละเอียดพร้อมใบมรณบัตรมาแสดง ณ กองเบี้ยหวัดบำนาญ บำนาญ และกองเบี้ยหวัด ฯ จะดำเนินการกรอกข้อมูลการขอรับเงินช่วยเหลือ พร้อมทั้งทำการงดเบิกเบี้ยหวัด บำนาญ และออก ใบรับรองเบี้ยหวัด บำนาญ กรณีถ้ามีเงินนำส่งคืน ระบบจะออกใบนำส่งเงินคืน (กก.๔) และเมื่อส่งคืน เงินเรียบร้อยแล้ว ระบบจะออกใบเสร็จรับเงิน (กก.๑) ให้แก่ทายาท หลังจากนั้นกรมการเงินกลาโหม จะส่งเรื่องพร้อมเอกสารฉบับจริงให้กรมเสมียนตราดำเนินการต่อไป

๑.๒ กระบวนการตรวจสอบข้อมูลผู้มีสิทธิ

กรณีแสดงเจตนาโดยระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เมื่อกรมเสมียนตรา ได้รับเรื่อง จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลกับหนังสือแสดงเจตนาในสมุดประวัติของข้าราชการบำนาญ หากมีการแสดงเจตนาโดยระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ จะไม่ต้องผ่านกระบวนการสอบสวน ทายาท

กรณีไม่ได้แสดงเจตนาชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เมื่อกรมเสมียนตรา ได้รับเรื่อง จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลกับสมุดประวัติของข้าราชการบำนาญ ทั้งนี้ยังได้ออกหนังสือ ขอสอบสวนทายาท เพื่อให้ทายาทไปดำเนินการสอบสวนทายาทที่สำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงกลาโหม

๑.๓ กระบวนการขออนุมัติเจ้ากรมเสมียนตรา

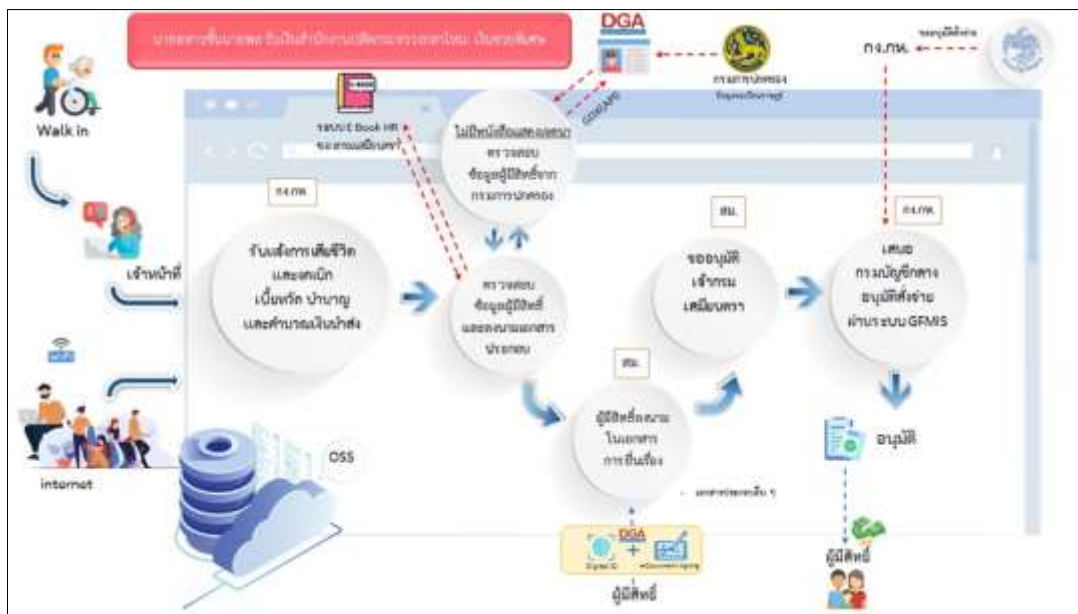
กรณีแสดงเจตนาโดยระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ กรมเสมียนตรา จะดำเนินการนำเรียนขออนุมัติเจ้ากรมเสมียนตรา

กรณีไม่ได้แสดงเจตนา ไม่มีการระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เมื่อทายาทผู้มี สิทธินำเอกสารการสอบสวนทายาทจากเขตหรืออำเภอมายังเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว กรมเสมียนตรา จะนำเรียนขออนุมัติเจ้ากรมเสมียนตราต่อไป

๑.๔ กระบวนการเสนอกรมบัญชีกลางอนุมัติส่งจ่าย

เมื่อเจ้ากรมเสมียนตราอนุมัติเรียบร้อยแล้ว กรมเสมียนตราจะแจ้งให้กรมการเงินกลาโหมทราบ กรมการเงินกลาโหมจะดำเนินการขอส่งจ่ายจากกรมบัญชีกลาง ผ่านระบบ New GFMS Thai เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว จะจ่ายผ่าน TTB Business Click เข้าบัญชีของทายาทหรือบัญชีของผู้ที่แสดงเจตนาไว้โดยตรงต่อไป

แผนภาพที่ ๓-๑ กระบวนการของนายทหารชั้นนายพล รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เสียชีวิต และทายาทขอรับเงินช่วยเหลือ



ที่มา : กองกรรมวิธีข้อมูลทางการเงิน กรมการเงินกลาโหม, ๒๕๖๖

๒. ขั้นตอนปฏิบัติการให้บริการ กรณีนายทหารชั้นนายพลรับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมเสียชีวิต และทายาทขอรับเงินบำเหน็จตกทอด

๒.๑ กระบวนการรับแจ้งการเสียชีวิตและงดเบิกเบี้ยหวัด บำนาญ

กรมการเงินกลาโหมเมื่อได้รับแจ้งการเสียชีวิตจากทายาท โดยเดินทางมาแจ้งรายละเอียด ณ กองเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ กองเบี้ยหวัด ฯ จะดำเนินการกรอกข้อมูลขอรับเงินบำเหน็จตกทอด และทำการงดเบิกเบี้ยหวัด บำนาญ และออกใบรับรองเบี้ยหวัด บำนาญ กรณี ถ้ามีเงินนำส่ง ระบบจะออกใบนำส่งเงินคืน (กง.๔) และเมื่อส่งคืนเงินเรียบร้อยแล้ว ระบบจะออกใบเสร็จรับเงิน (กง.๑) หลังจากนั้นกรมการเงินกลาโหมจะส่งเรื่องต่อให้กรมเสมียนตราดำเนินการ

๒.๒ กระบวนการตรวจสอบข้อมูลผู้มีสิทธิ

เมื่อกรมเสมียนตราได้รับเรื่อง จะดำเนินการตรวจสอบประวัติทายาทกับสมุดประวัติของข้าราชการบำนาญ ทั้งนี้ยังได้ออกหนังสือขอสอบสวนทายาท เพื่อให้ทายาทไปดำเนินการสอบสวนทายาทที่สำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงกลาโหม และให้ทายาทผู้มีสิทธิลงนามในแบบขอรับบำนาญพิเศษหรือบำเหน็จตกทอดกรณีถึงแก่ความตาย (5309) ของกรมบัญชีกลาง

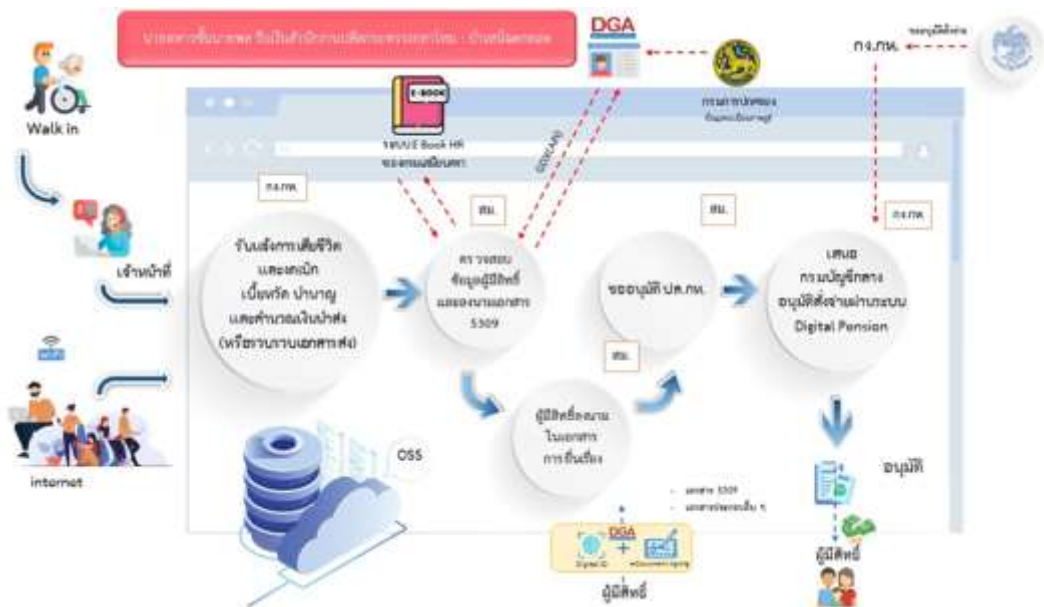
๒.๓ กระบวนการขออนุมัติปลดกระทรวงกลาโหม

เมื่อทายาทนำเอกสารการสอบสวนทายาทจากสำนักงานเขตหรืออำเภอมาให้เจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว กรมเสมียนตราจะนำเรียนปลัดกระทรวงกลาโหมเพื่ออนุมัติ และทำการส่งข้อมูลให้กรมการเงินกลาโหมเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

๒.๔ กระบวนการเสนอกรมบัญชีกลางอนุมัติสั่งจ่าย

เมื่อปลัดกระทรวงกลาโหมอนุมัติเรียบร้อยแล้ว กรมเสมียนตรา จะดำเนินการแจ้งให้กรมการเงินกลาโหมทราบ และกรมการเงินกลาโหมจะตรวจสอบเอกสารและดำเนินการขอสั่งจ่ายจากกรมบัญชีกลาง ผ่านระบบ Digital Pension และเมื่อกรมบัญชีกลางอนุมัติสั่งจ่ายเงินบำเหน็จตกทอดจะจ่ายผ่านระบบจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง เข้าบัญชีของทายาทต่อไป

แผนภาพที่ ๓-๒ กระบวนการของนายทหารชั้นนายพล รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เสียชีวิต และทายาทขอรับเงินบำเหน็จตกทอด



ที่มา : กองกรรวิธีข้อมูลทางการเงิน กรมการเงินกลาโหม, ๒๕๖๖

๓. ขั้นตอนการปฏิบัตินายทหารชั้นนายพล รับเงินทางเหล่าทัพเสียชีวิต และทายาทขอรับเงินช่วยเหลือ

๓.๑ กระบวนการรับแจ้งการเสียชีวิตและงดเบิกเบี้ยหวัด บำนาญ

เหล่าทัพเมื่อได้รับแจ้งการเสียชีวิตจากทายาท โดยทายาทแจ้งผ่านระบบ One Stop Service หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลการแจ้งเสียชีวิต และดำเนินการกรอกข้อมูลขอรับเงินช่วยเหลือผ่านระบบ One Stop Service และจะทำการงดเบิกเบี้ยหวัดบำนาญ และออกไปรับรองเบี้ยหวัด บำนาญ ในกรณีมีเงินนำส่ง ระบบจะออกไปนำส่งเงินคืน (กง.๔) และเมื่อส่งคืนเงิน เรียบร้อยแล้ว ระบบจะออกไปเสร็จรับเงิน (กง.๑) หลังจากนั้นเหล่าทัพจะส่งเรื่องต่อให้กรมเสมียนตราดำเนินการผ่านระบบ One Stop Service

๓.๒ กระบวนการตรวจสอบข้อมูลผู้มีสิทธิ

กรณีแสดงเจตนาโดยระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เมื่อกรมเสมียนตราได้รับเรื่องผ่านระบบ One Stop Service จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่กรอกเข้ามาในระบบ กับหนังสือแสดงเจตนาในสมุดประวัติของข้าราชการบำนาญที่เชื่อมกับระบบ E Book HR ของกรมเสมียนตรา หากมีการแสดงเจตนาโดยระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ จะไม่ผ่านกระบวนการสอบสวนทายาท

กรณีไม่ได้แสดงเจตนาชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เมื่อกรมเสมียนตราได้รับเรื่องผ่านระบบ One Stop Service จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่กรอกข้อมูลเข้ามาในระบบ กับสมุดประวัติของข้าราชการบำนาญที่เชื่อมกับระบบ E Book HR ของกรมเสมียนตรา และตรวจสอบกับฐานข้อมูลระบบทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครอง ทั้งนี้ยังได้ออกหนังสือขอสอบสวนทายาท เพื่อให้ทายาทไปดำเนินการสอบสวนทายาทที่สำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงกลาโหม

๓.๓ กระบวนการขออนุมัติเจ้ากรมเสมียนตรา

กรณีแสดงเจตนาโดยระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ กรมเสมียนตรา จะดำเนินการนำเรียนขออนุมัติเจ้ากรมเสมียนตรา

กรณีไม่ได้แสดงเจตนาชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เมื่อทายาทผู้มีสิทธิ นำเอกสารการสอบสวนทายาทจากเขตหรืออำเภอมาให้เจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว กรมเสมียนตราจะดำเนินการอัปเดตเอกสารและดำเนินการนำเรียนขออนุมัติเจ้ากรมเสมียนตรา

๓.๔ กระบวนการเสนอกรมบัญชีกลางอนุมัติสั่งจ่าย

เมื่อเจ้ากรมเสมียนตราอนุมัติเรียบร้อยแล้ว กรมเสมียนตราจะดำเนินการแจ้งให้เหล่าทัพทราบ ผ่านระบบ One Stop Service เหล่าทัพจะดำเนินการขอสั่งจ่ายจากกรมบัญชีกลางผ่านระบบ GFMS เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว จะจ่ายผ่าน TTB Business Click เข้าบัญชีของทายาทหรือบัญชีของผู้ที่แสดงเจตนาไว้โดยตรงต่อไป

แผนภาพที่ ๓-๓ กระบวนการของนายทหารชั้นนายพล รับเงินทางเหล่าทัพเสียชีวิต และทายาทขอรับเงินช่วยเหลือ

นำเรียนปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อกรณออนุมัติ และทำการส่งข้อมูลให้กรมการเงินกลาโหม เพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

๔.๔ กระบวนการเสนออนุมัติบัญชีกลางอนุมัติสั่งจ่าย

เมื่อปลัดกระทรวงกลาโหมกรณออนุมัติเรียบร้อยแล้ว กรมเสนาธิการจะดำเนินการ แจ้งให้กรมการเงินกลาโหมทราบ ผ่านระบบ One Stop Service และกรมการเงินกลาโหมจะตรวจสอบ เอกสาร และดำเนินการขอส่งจ่ายจากกรมบัญชีกลาง ผ่านระบบ Digital Pension และเมื่อกรมบัญชีกลาง อนุมัติสั่งจ่าย เงินบำเหน็จตกทอดจะจ่ายผ่านระบบจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง เข้าบัญชีของทายาทโดยตรง ต่อไป

แผนภาพที่ ๓-๔ กระบวนการของนายทหารชั้นนายพล รับเงินทางเหล่าทัพเสียชีวิต และทายาทขอรับ เงินบำเหน็จตกทอด



ที่มา : กองกรวิธีข้อมูลทางการเงิน กรมการเงินกลาโหม, ๒๕๖๖

๔. ขั้นตอนการปฏิบัตินายทหารชั้นต่ำกว่านายพล รับเงินทางสำนักงานปลัด กระทรวงกลาโหมเสียชีวิต และทายาทขอรับเงินช่วยเหลือ

๔.๑ กระบวนการรับแจ้งการเสียชีวิตและงดเบิกเบี้ยหวัด บำนาญ

กรมการเงินกลาโหมเมื่อได้รับแจ้งการเสียชีวิตจากทายาท โดยทายาทแจ้ง ผ่านระบบ One Stop Service หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลการแจ้งเสียชีวิต และดำเนินการกรอกข้อมูลขอรับเงินช่วยเหลือผ่านระบบ One Stop Service และจะทำการงดเบิก เบี้ยหวัด บำนาญ และออกใบรับรองเบี้ยหวัด บำนาญ ในกรณี ถ้ามีเงินนำส่ง ระบบจะออกไปนำส่งเงินคืน (กง.๔) และเมื่อส่งเงินคืน เรียบร้อยแล้ว ระบบจะออกไปเสร็จรับเงิน (กง.๑) และส่งข้อมูลให้เหล่าทัพ ดำเนินการผ่านระบบ One Stop Service

๔.๒ กระบวนการตรวจสอบข้อมูลผู้มีสิทธิ์

กรณีแสดงเจตนาโดยระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เมื่อเหล่าทัพ ได้รับเรื่องผ่านระบบ One Stop Service จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่กรอกเข้ามาในระบบกับหนังสือแสดงเจตนาในสมุดประวัติของข้าราชการบำนาญที่เชื่อมกับระบบงานกำลังพลทหารนอกประจำการของเหล่าทัพ หากมีการแสดงเจตนาโดยระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ จะไม่ต้องมีกระบวนการสอบสวนทายาท

กรณีไม่ได้แสดงเจตนาชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เมื่อเหล่าทัพได้รับเรื่องผ่านระบบ One Stop Service จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่กรอกข้อมูลเข้ามาในระบบ กับสมุดประวัติของข้าราชการบำนาญที่เชื่อมกับระบบงานกำลังพลทหารนอกประจำการของเหล่าทัพ และตรวจสอบกับฐานข้อมูลระบบทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครอง ทั้งนี้ยังได้ออกหนังสือขอสอบสวนทายาทเพื่อให้ทายาทไปดำเนินการรับการสอบสวนทายาทที่สำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงกลาโหมต่อไป

๔.๓ กระบวนการขออนุมัติผู้บังคับบัญชา

กรณีแสดงเจตนาโดยระบุชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ของเหล่าทัพ จะดำเนินการนำเรียนขออนุมัติผู้บังคับบัญชา

กรณีไม่ได้แสดงเจตนาชื่อผู้มีสิทธิรับเงินช่วยเหลือ เมื่อทายาทผู้มีสิทธินำเอกสารการสอบสวนทายาทจากเขตหรือที่ว่าการอำเภอมาให้เจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ของเหล่าทัพ จะดำเนินการอัปโหลดเอกสารและดำเนินการนำเรียนขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเพื่ออนุมัติเงินช่วยเหลือ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ของเหล่าทัพจะส่งเรื่องที่ตรวจสอบแล้วให้กรมการเงินกลาโหมผ่านระบบ One Stop Service

๔.๔ กระบวนการเสนอกรมบัญชีกลางอนุมัติสั่งจ่าย

เจ้าหน้าที่กรมการเงินกลาโหม รับข้อมูลจากระบบ One Stop Service และดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการเบิกเงินในระบบ New GFMS Thai เพื่อให้บุคคลที่ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ แสดงเจตนาระบุไว้หรือทายาทผู้มีสิทธิรับเงิน ได้รับเงิน

แผนภาพที่ ๓-๕ กระบวนการของนายทหารชั้นต่ำกว่านายพล รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เสียชีวิต และทายาทขอรับเงินช่วยเหลือ



ที่มา : กองกรรวิธีข้อมูลทางการเงิน กรมการเงินกลาโหม, ๒๕๖๖

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติของนายทหารชั้นต่ำกว่านายพล รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมเสียชีวิต และทายาทขอรับเงินบำเหน็จตกทอด

๕.๑ กระบวนการรับแจ้งการเสียชีวิตและงดเบิกเบี้ยหวัด บำนาญ

กรมการเงินกลาโหมเมื่อได้รับแจ้งการเสียชีวิตจากทายาท โดยทายาทแจ้งผ่านระบบ One Stop Service หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการกรอกข้อมูลคำร้องขอรับเงินบำเหน็จตกทอดผ่านระบบ One Stop Service เจ้าหน้าที่กรมการเงินกลาโหม จะทำการงดเบิกเบี้ยหวัด บำนาญ และออกใบรับรองเบี้ยหวัด บำนาญ กรณี ถ้ามีเงินนำส่ง ระบบจะออกใบนำส่งเงินคืน (กง.๔) และเมื่อส่งคืนเงินเรียบร้อยแล้ว ระบบจะออกใบเสร็จรับเงิน (กง.๑) และส่งข้อมูลให้เหล่าทัพดำเนินการผ่านระบบ One Stop Service

๕.๒ กระบวนการตรวจสอบข้อมูลผู้มีสิทธิ์

เมื่อเจ้าหน้าที่เหล่าทัพได้รับเรื่องผ่านระบบ One Stop Service จะดำเนินการตรวจสอบประวัติทายาทที่กรอกข้อมูลเข้ามาในระบบ กับสมุดประวัติของข้าราชการบำนาญที่เชื่อมกับระบบงานกำลังพลทหารนอกประจำการของเหล่าทัพ และตรวจสอบกับฐานข้อมูลระบบทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง ทั้งนี้ยังได้ออกหนังสือขอสอบสวนทายาท เพื่อให้ทายาทไปดำเนินการสอบสวนทายาทที่สำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงกลาโหม และให้ทายาทผู้มีสิทธิ์ลงนามในแบบขอรับบำนาญพิเศษหรือบำเหน็จตกทอด กรณีถึงแก่ความตาย (5309) ของกรมบัญชีกลาง (กระบวนการนี้ไม่ต้องทำ หากทำในขั้นตอนการขอรับเงินช่วยเหลือแล้ว)

๕.๓ กระบวนการขออนุมัติผู้บังคับบัญชา

เมื่อทายาทผู้มีสิทธิ์ลงนามในแบบขอรับบำนาญพิเศษหรือบำเหน็จตกทอด กรณีถึงแก่ความตาย (5309) ของ กรมบัญชีกลาง และนำเอกสารการสอบสวนทายาทจากเขตหรือที่ว่าการอำเภอมาให้เจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่เหล่าทัพจะดำเนินการอัปโหลดเอกสารพร้อมทั้งนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อขออนุมัติเงินบำเหน็จตกทอดต่อไป

๕.๔ กระบวนการเสนอกรมบัญชีกลางอนุมัติสั่งจ่าย

เมื่อผู้บังคับบัญชาได้อนุมัติเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ของเหล่าทัพจะตรวจสอบเอกสารและดำเนินการขอส่งจ่ายจากกรมบัญชีกลาง ผ่านระบบ Digital Pension และเมื่อกรมบัญชีกลางอนุมัติสั่งจ่าย เงินบำเหน็จตกทอดจะจ่ายผ่านระบบจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง เข้าบัญชีของทายาทต่อไป

แผนภาพที่ ๓-๖ กระบวนการของนายทหารชั้นต่ำกว่านายพล รับเงินทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมเสียชีวิต และทายาทขอรับเงินบำเหน็จตกทอด



ที่มา : กองกรวิธีข้อมูลทางการเงิน กรมการเงินกลาโหม, ๒๕๖๖

หมายเหตุ ปัจจุบันการดำเนินการในเรื่องการขอรับเงินช่วยเหลือ ผู้รับบำนาญได้รับเงินเดือนเดือนสุดท้ายจากหน่วยใด เจ้าหน้าที่ของหน่วยนั้นสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นจนถึงขั้นตอนการขออนุมัติจากกรมบัญชีกลางได้ โดยประสานการปฏิบัติงานร่วมกันผ่านระบบ One Stop Service ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ทายาท หรือผู้มีสิทธิ์รับเงิน ให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕

ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ของกองทัพบก

ปัจจุบันกองทัพบกได้จัดตั้งศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service กรมสารบรรณทหารบก เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓ โดยให้บริการงานในส่วนที่กรมสารบรรณทหารบกรับผิดชอบหลายประเภทรวมเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้บริการแก่ข้าราชการประจำการ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ผู้รับบำเหน็จรายเดือน ตลอดจนทายาทของกำลังพล ให้สามารถมาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดให้บริการแบบครบวงจร

๑. งานที่ให้บริการ ประกอบด้วย

- ๑.๑ การขอรับบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ
- ๑.๒ งานเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และบำเหน็จดำรงชีพ
- ๑.๓ งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- ๑.๔ หนังสือรับรองต่าง ๆ
- ๑.๕ หนังสือแสดงเจตนา และเงินช่วยเหลือ ๓ เท่า
- ๑.๖ งานเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล
- ๑.๗ งานบัตรเหรียญชัยสมรภูมิ
- ๑.๘ งานขอพระราชทานเพลิงศพ

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
- ๒.๒ เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์

๓. รูปแบบและกระบวนการให้บริการ

- ๓.๑ กดบัตรคิว เลือกงานให้บริการ
- ๓.๒ รอเรียกคิวรับบริการ
- ๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการส่งงานต่อให้กับเจ้าหน้าที่ของงานในแต่ละงาน ประกอบด้วย
 - การขอรับบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ
 - งานเบี้ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ
 - เครื่องราชอิสริยาภรณ์
 - หนังสือรับรองต่าง ๆ
 - หนังสือแสดงเจตนาเงินช่วยเหลือ ๓ เท่า
 - เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล
 - บัตรเหรียญชัยสมรภูมิ
 - ขอพระราชทานเพลิงศพ

๔. ระบบที่นำมาใช้ในการทำงาน

มีจำนวน ๔ ฐานข้อมูล และระบบสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ มีจำนวน

๒ ระบบ ดังนี้

- ๔.๑ ฐานข้อมูลรับ-ส่งงานทั้งหมด
 - ฐานข้อมูลรับ-ส่ง การเปลี่ยนชื่อสกุล
 - ฐานข้อมูลเครื่องราชอิสริยาภรณ์
 - ฐานข้อมูลบำนาญเพิ่ม
 - ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital pension)
 - ระบบทดแทนสำเนาเอกสารราชการ (Reduction of Copies of Documents)
- ๔.๒ ระบบติดตามการดำเนินงาน
 - ทายาท/บำนาญ ติดตามงานใน Line Office Account
 - ทายาท/บำนาญ กรอกข้อมูลในกรอกข้อมูลใน Google form
 - เมื่อทายาทกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งเตือนว่า “เราได้รับคำขอของคุณแล้ว เราจะติดต่อกลับภายใน ๓๐ นาที (ตามวันเวลาทำการ)”
 - จะมีแจ้งเตือนในไลน์ กรณีมีทายาท ขอติดตามความคืบหน้าของงาน

๕. ช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์

- ๕.๑ ทางเว็บไซต์ <https://agdept.rta.mi.th/oss>
- ๕.๒ ทาง Line Office Account
- ๕.๓ โทรศัพท์สำนักงาน ๐๒ ๒๙๗ ๘๒๐๗, ๐๘๕ ๕๒๔ ๙๕๙๒ และ ๐๖๓ ๙๓๕ ๖๔๓๖

แผนภาพที่ ๓-๗ เว็บไซต์ของศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service กรมสารบรรณทหารบก

ONE Stop Service
ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ

กรมสารบรรณทหารบก
The Adjutant General Department

ยินดีต้อนรับสู่

ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ
ONE STOP SERVICE
พร้อมให้บริการ ทุกวันจันทร์-ศุกร์
เวลา 08.00-15.30

เข้าสู่ระบบ ONE STOP SERVICE
CLICK HERE

ติดตามการดำเนินงาน
CLICK HERE

[ประวัติกรม](#)
[ส่วนงาน](#)
[ข่าวสารกิจกรรม](#)
[บริการพลรบ](#)

[ขั้นตอนการให้บริการ](#)
[E-SERVICE](#)
[Download เอกสาร-คู่มือ](#)
[ขอรับใบแจ้งหนี้](#)

[ข้อมูลบุคลากร](#)
[ประเมินการให้บริการ](#)
[แจ้งใจถึงรัฐมนตรี](#)
[ติดต่อเรา](#)

ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ

ONE STOP SERVICE
CALL CENTER
0 2297 8207
08 5524 9592
หรือ Add Line

ที่มา : One Stop Service, ออนไลน์, ๒๕๖๖

ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ของกองทัพเรือ

ปัจจุบันกองทัพเรือได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จข้าราชการกองทัพเรือ นอกประจำการ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกประสานงานกำกับการและดำเนินการด้านสิทธิกำลังพล การเบิกจ่ายเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญ การขอรับบำเหน็จตกทอด การย้ายประเภทกำลังพล การแก้ไขประวัติรับราชการ การขอหนังสือรับรองกรณีต่าง ๆ การส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และให้บริการด้านสวัสดิการและการเงิน ของข้าราชการนอกประจำการกองทัพเรือ และทายาท รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ข้าราชการ นอกประจำการกองทัพเรือและทายาท สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวก โดยแบ่งการบริการ ออกเป็น ๕ ห้อง ดังนี้

ห้องที่ ๑ ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และการขอรับเงินบำเหน็จ ตกทอด

ห้องที่ ๒ ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนภาครัฐ บำนาญเพิ่ม บำเหน็จดำรงชีพ และ งานหนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล

ห้องที่ ๓ การทำบัตรประจำตัวข้าราชการผู้รับบำเหน็จบำนาญ การทำบัตรประจำตัว ทายาทผู้ที่ได้รับเหรียญชัยสมรภูมิ

ห้องที่ ๔ การเบิกเงินสวัสดิการรักษายาบาล การศึกษาของบุตร การขอรับเงินช่วยเหลือ ๓ เท่า (ผู้รับบำนาญเสียชีวิต) การออกหนังสือรับรองด้านการเงิน

ห้องที่ ๕ การฉกฉวยกิจสงเคราะห์ ทร.(สก.ทร.) ปรีกษาด้านกฎหมาย (สธน.ทร.)

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จข้าราชการกองทัพเรือนอกประจำการ มีการบริการที่ ครอบคลุมกับผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญและทายาททุกประเภท งานบริการบางประเภท สามารถ ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว แต่บางประเภทมีกระบวนการขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น โดยศูนย์ ฯ จะทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการส่งต่องานไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหลายแห่ง รวมทั้งมีการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ด้วย โดยติดต่อที่ <https://www.person.navy.mi.th> หรือ โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๔๗๕ ๘๒๖๑ หรือ ๐๒ ๔๗๕ ๘๒๖๓

แผนภาพที่ ๓-๘ เว็บไซต์ของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จข้าราชการทหารเรือนอกประจำการ



ที่มา : One Stop Service, ข้าราชการทหารเรือนอกประจำการ, ออนไลน์, ๒๕๖๖

ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญของกองทัพอากาศ

ปัจจุบันกองทัพอากาศได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ กรมกำลังพลทหารอากาศ มีหน้าที่ อำนาจการ ประสานงาน กำกับการ และดำเนินการด้านสิทธิกำลังพล การเบิกจ่ายเงินเบี้ยหวัดบำนาญ เงินสวัสดิการ และให้บริการด้านสวัสดิการของข้าราชการนอกประจำการ กองทัพอากาศและทนายท รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ข้าราชการนอกประจำการ กองทัพอากาศและทนายท สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีผู้อำนวยการศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ กรมกำลังพลทหารอากาศ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

๑. ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ แบ่งเป็น ๓ แผนก ดังนี้

๑.๑ แผนกเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ มีหน้าที่ วางแผน ประสานงาน อำนาจการควบคุม และดำเนินการเกี่ยวกับ

๑.๑.๑ การให้ความรู้และติดตามการดำเนินงานของหน่วยขึ้นตรงของ กองทัพอากาศในเรื่องเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ ตลอดจนสิทธิของการเป็นสมาชิก กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว (กสจ.)

๑.๑.๒ การย้ายประเภทนายทหารกองหนุนมีเบี้ยหวัด สังกัด กองทัพอากาศ

๑.๑.๓ การส่งบัญชีรายชื่อล่งหน้าเกษียณอายุราชการให้กับกรมเสมียนตรา

๑.๑.๔ ติดต่อประสานในการทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำนาญชั้นยศนายพลอากาศ

แผนภาพที่ ๓-๙ ห้วงตารางเวลาการยื่นขอบำเหน็จบำนาญของกองทัพอากาศ ในปี ๒๕๖๖



ที่มา : One Stop Service, กองทัพอากาศ, ออนไลน์, ๒๕๖๖

๑.๒ แผนกกำลังพลนอกประจำการ มีหน้าที่ วางแผน ประสานงาน อำนวยความสะดวก และดำเนินการเกี่ยวกับ

- ๑.๒.๑ การขอถือจ่ายบำเหน็จตกทอด (ของข้าราชการนอกประจำการ)
- ๑.๒.๒ การขอรับเงินช่วยเหลือ
- ๑.๒.๓ การจัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำนาญต่ำกว่าชั้นนายพลอากาศ
- ๑.๒.๔ การเก็บ รักษา และค้นหาประวัติรับราชการของข้าราชการนอกประจำการ
- ๑.๒.๕ การออกหนังสือรับรองสิทธิกรณีต่าง ๆ
- ๑.๒.๖ การบริการด้านอื่น ๆ ของแผนกกำลังพลนอกประจำการบริการด้าน

สวัสดิการให้แก่ข้าราชการนอกประจำการและทายาทตามสิทธิที่ได้รับ

- การติดต่อประสานงานกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์กองทัพอากาศ/กิจการฌาปนสถานกองทัพอากาศ
- การติดต่อขอทหารกองเกียรติยศในวันพระราชทานเพลิงศพ
- การสำรองที่พักสวัสดิการ กองทัพอากาศ
- การทำบัตรอนุญาตพาหนะผ่านเข้า-ออก ในพื้นที่ กองทัพอากาศ
- การขอทำบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ และสวัสดิการ

อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ แผนกการเงินนอกประจำการ มีหน้าที่ วางแผน ประสานงาน อำนวยความสะดวก และดำเนินการเกี่ยวกับ

- ๑.๓.๑ การตรวจสอบหลักฐานการขอรับเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และ
บำเหน็จดำรงชีพ
- ๑.๓.๒ การทำหนังสือแสดงเจตนาระบุตัวผู้รับเงินบำเหน็จตกทอด
- ๑.๓.๓ การจัดทำทะเบียนฐานข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ บำเหน็จรายเดือน
และสิทธิจ่ายตรงการรักษาพยาบาล
- ๑.๓.๔ การขอเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
- ๑.๓.๕ การขอเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร
- ๑.๓.๖ การขอหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อเป็นหลักทรัพย์
ค้ำประกันการกู้เงิน
- ๑.๓.๗ การแจ้งเสียชีวิตผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ และผู้รับบำเหน็จรายเดือน
- ๑.๓.๘ การขอหนังสือรับรองรายได้ และหนังสือรับรองสิทธิอื่น ๆ
- ๑.๓.๙ การขอรับสิทธิจ่ายตรงการรักษาพยาบาลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญและ
บุคคลในครอบครัว
- ๑.๓.๑๐ การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ และ
บำเหน็จรายเดือน

๒. ขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ แจ้งความต้องการและแสดงบัตรประจำตัว
- ๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้แบบฟอร์มพร้อมแจ้งหลักฐานที่ต้องใช้
- ๒.๓ กรอกแบบฟอร์ม
- ๒.๔ กดบัตรคิวที่ประชาสัมพันธ์และรอเรียกคิว
- ๒.๕ รับบริการตามช่องที่เรียก

๓. งานบริการด้านกำลังพล /งานประชาสัมพันธ์

- ๓.๑ อำนวยความสะดวกให้ข้าราชการบำนาญยื่นเรื่องร้องทุกข์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
เพื่อขอรับสิทธิลดหย่อนค่าไฟฟ้า
- ๓.๒ อำนวยความสะดวกให้ข้าราชการบำนาญยื่นเรื่อง ทำบัตรรองการสงเคราะห์
ทหารผ่านศึกนอกประจำการ
- ๓.๓ ทำบัตรผ่านยานพาหนะ เฉพาะข้าราชการบำนาญ ประเภทบุคคลภายนอก
เข้า-ออก กองทัพอากาศ
- ๓.๔ อำนวยความสะดวกให้ข้าราชการบำนาญในการเสียภาษีเงินได้ส่วนบุคคลประจำปี
แผนภาพที่ ๓-๑๐ ช่องทางการติดต่อศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ กรมกำลังพลทหารอากาศ



ที่มา : One Stop Service, กรมกำลังพลทหารอากาศ, ออนไลน์, ๒๕๖๖

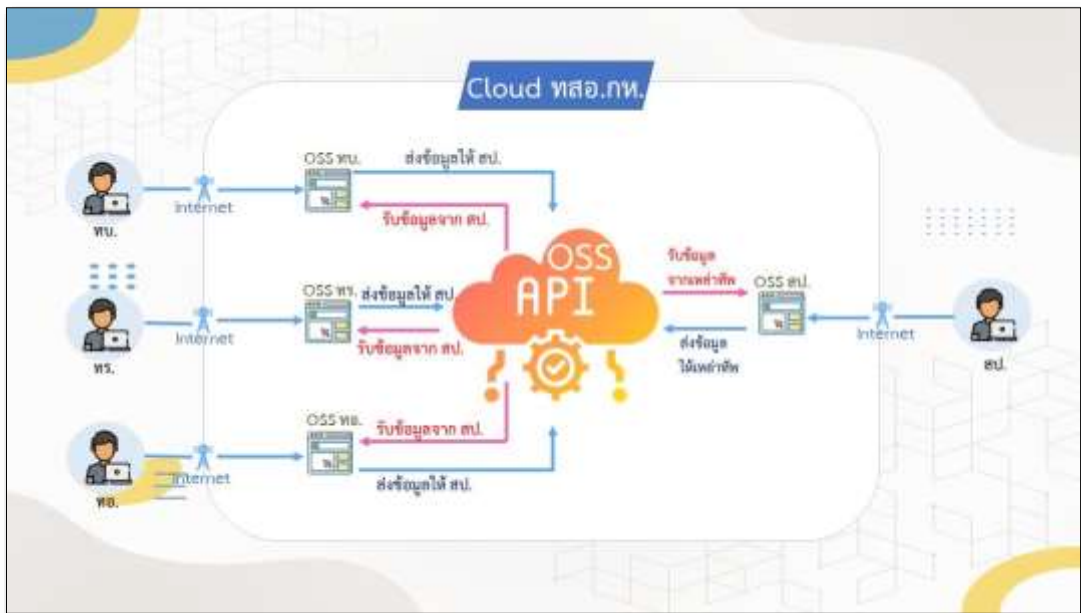
การเชื่อมต่อระบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพ

จากการสำรวจพบว่า การดำเนินการให้บริการแก่ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ หรือแก่ทายาทของข้าราชการบำนาญที่เสียชีวิตนั้น ยังไม่มีการเชื่อมโยงระหว่างเหล่าทัพ หรือ ระหว่างเหล่าทัพกับสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ดังนั้น กรมการเงินกลาโหม จึงได้ทำการเชื่อมโยงการทำงานดังกล่าว โดยขอรับการสนับสนุนเครื่องแม่ข่ายเสมือนบนระบบ Hyper Converged Infrastructure (HCI) จากกรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม (ทสอ.กท.) โดยทำการสร้างเครื่องแม่ข่ายเสมือน ๔ เครื่อง เพื่อรองรับการใช้งานของเหล่าทัพ และทำการติดตั้งระบบให้แต่ละเหล่าทัพได้ใช้งานข้อมูลแต่ละเหล่าทัพจะแยกจากกันเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในการใช้งาน โดยการส่งข้อมูลระหว่างเหล่าทัพ กับสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จะใช้ระบบกลางสำหรับการรับ-ส่งข้อมูล (API)

กรมการเงินกลาโหม ได้ดำเนินการสร้าง Website สำหรับการเข้าใช้งานของเหล่าทัพดังนี้

๑. สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม : <https://oss.mod.go.th>
๒. กองทัพบก : <https://oss.mod.go.th/rta>
๓. กองทัพเรือ : <https://oss.mod.go.th/navy>
๔. กองทัพอากาศ : <https://oss.mod.go.th/rtaf>

แผนภาพที่ ๓-๑๑ กระบวนการเชื่อมต่อระบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพ



ที่มา : กองกรรวิธีข้อมูลทางการเงิน กรมการเงินกลาโหม, ๒๕๖๖

งานการให้บริการอื่น ๆ นอกเหนือจากงานการให้บริการเงินช่วยเหลือ และ บำเหน็จตกทอด ประกอบด้วย

๑. การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลและการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองสิทธิ์
๒. การเบิกเงินค่าการศึกษาบุตรและการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองสิทธิ์
๓. งานเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และบำเหน็จดำรงชีพ ๖๐ ปี ๖๕ ปี และ ๗๐ ปี
๔. การยื่นแบบคำร้องขอหนังสือรับรองสิทธิ์ในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ในการค้ำประกันการกู้ยืม
๕. งานตรวจสอบเวลาราชการ

จากเดิม ระบบงานที่ดำเนินการอยู่ จะเห็นว่า ทายาท หรือผู้มาติดต่อ จะต้องมีการดำเนินการติดต่อยื่นเอกสารจำนวนมาก ทั้งที่กรมการเงินกลาโหม และกรมเสมียนตรา รวมถึงหน่วยงานภายนอกซึ่งจะต้องดำเนินการในหลายขั้นตอน และใช้เวลานาน เมื่อได้มีการนำระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) ของกรมการเงินกลาโหมมาใช้ จะสามารถลดภาระด้านปริมาณการจัดเตรียมเอกสาร เพิ่มความสะดวก ลดเวลาในการดำเนินการ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่ทายาทหรือผู้มาติดต่อดังกล่าวได้เป็นอย่างมาก

สรุป

จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่า แต่ละเหล่าทัพ แม้ว่าจะได้พยายามพัฒนากระบวนการดำเนินการในแต่ละหน่วยของตนเอง และมีการนำระบบเทคโนโลยีไปช่วยในการดำเนินการ แต่ยังไม่มากนักยังคงใช้ระบบเอกสารเป็นส่วนใหญ่ประการสำคัญคือ ยังไม่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างเหล่าทัพ ซึ่งที่ผ่านมา กรมการเงินกลาโหม ได้ร่วมกับเหล่าทัพจัดประชุมพิจารณา และจัดการสัมมนาถึงข้อดี ข้อเสีย ในการที่จะต้องใช้ระบบงานการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญแบบเบ็ดเสร็จ

(One stop Service) ของกรมการเงินกลาโหมมาใช้ และนำไปสู่การให้บริการร่วมกัน มีการเชื่อมโยงระบบและข้อมูลที่จำเป็น ซึ่งทุกหน่วยมีความเห็นตรงกันว่า ควรที่จะมาใช้ระบบที่ได้พัฒนาร่วมกันทั้งหมด ดังนั้น เมื่อมีการเชื่อมต่อระบบทั้งหมดเข้าด้วยกันเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นข้าราชการทหารประจำการ ข้าราชการทหารที่เกษียณอายุไปแล้วไม่ว่าจะมีชั้นยศใด สังกัดเหล่าทัพใด รวมถึงทายาท หรือผู้มาติดต่ออื่น ๆ จะได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งกรมการเงินกลาโหม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อที่จะประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และผู้มารับบริการ ตามเอกสารในบทที่ ๔ ต่อไป

บทที่ ๔

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม

การปรับตัวเพื่อเปลี่ยนแปลงองค์กรภาครัฐให้เป็นยุคแห่งรัฐบาลดิจิทัล ถือเป็น การดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่มุ่งสนับสนุนการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศไทยให้ ประสบผลสำเร็จและจะนำไปสู่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการใช้นวัตกรรมเพื่อสร้าง รูปแบบการให้บริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและนำบริการของรัฐ ทุกภาคส่วนมาเชื่อมโยงใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ตามหลักธรรมาภิบาลเดียวกันเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบ ดั้งเดิมไปสู่รูปแบบดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรและการเตรียมการในด้าน เครื่องมือดิจิทัลเพื่อรองรับการทำงานรวมทั้งการปรับเปลี่ยนกฎหมาย กฎ ระเบียบให้หน่วยงาน ภาครัฐสามารถดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างให้ เกิดการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบโจทย์ความต้องการของ ประชาชนได้ต่อไป

เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ กรมการเงินกลาโหม จึงได้นำระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้ให้บริการ แก่ผู้รับบริการซึ่งประกอบไปด้วยข้าราชการประจำการ ข้าราชการบำนาญ ทายาท และผู้มาติดต่อ อื่น ๆ รวมทั้งได้นำไปให้เหล่าทัพได้ทดลองใช้ เป็นระยะเวลาหนึ่ง พร้อมทั้งจัดการประชุม และจัดการ สัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานระบบดังกล่าว ในห้วงวันที่ ๒๑ - ๒๓ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖ ซึ่งได้มีการจัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งาน จากผู้เกี่ยวข้องข้างต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยได้นำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น ๒ ตอน โดยทำการสำรวจ จำนวน ๔๐ คน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลตามตาราง ๔-๑

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๘	๔๕
หญิง	๒๒	๕๕
รวม	๔๐	๑๐๐

ที่มา : ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของ กง.กท., ๒๕๖๖

จากตารางที่ ๔-๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕

ตารางที่ ๔-๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐ - ๓๙ ปี	๙	๒๒.๕
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๙	๔๗.๕
๕๐ - ๕๙ ปี	๖	๑๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๑๕
รวม	๔๐	๑๐๐

ที่มา : ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของ กง.กท., ๒๕๖๖

จากตารางที่ ๔-๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๒๐-๓๙ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดช่วงอายุ ๔๐-๔๙ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ อายุ ๕๐-๕๙ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตารางที่ ๔-๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ใช้งาน

ผู้ใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๑๖	๔๐

ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ	๙	๒๒.๕
ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ	๑๒	๓๐
ญาติของผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ	๓	๗.๕
รวม	๔๐	๑๐๐

ที่มา : ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของ กง.กท., ๒๕๖๖

จากตารางที่ ๔-๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ใช้งาน พบว่าผู้ใช้งานมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ญาติของผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕

ตารางที่ ๔-๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่ติดต่อ (สำรวจเฉพาะผู้มารับบริการ จำนวน ๒๔ คน)

งานที่ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
งานขอรับเงินช่วยเหลือ / งานบำเหน็จตกทอด	๑๓	๕๔.๑
งานขอหนังสือรับรองสิทธิ์ / เบิกเงินค่าการศึกษาบุตร	๔	๑๖.๗
งานขอหนังสือรับรองสิทธิ์ / เบิกเงินค่ารักษาพยาบาล	๔	๑๖.๗
งานปรับปรุงข้อมูลบุคลากรภาครัฐ	๓	๑๒.๕
รวม	๒๔	๑๐๐

ที่มา : ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของ กง.กท., ๒๕๖๖

จากตารางที่ ๔-๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่ติดต่อ พบว่า งานที่ติดต่อกว่ามากที่สุด คือ งานขอรับเงินช่วยเหลือ/งานบำเหน็จตกทอด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑ งานขอหนังสือรับรองสิทธิ์/ เบิกเงินค่าการศึกษาบุตร จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ งานเบิกเงินรับรองสิทธิ์ / ค่ารักษาพยาบาล จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ งานปรับปรุงข้อมูลบุคลากรภาครัฐ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕

๒. ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการผลปรากฏดังตารางที่ ๔-๕

ตารางที่ ๔-๕ ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบงาน

รายละเอียดหัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑

๑. ระบบมีการยืนยันตัวตนก่อนการเข้าใช้ระบบงาน เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.การปฏิบัติปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ท่านมีความสะดวกและปฏิบัติได้	๓๒	๖	๒	-	-
๒. การอธิบายขั้นตอนการใช้บริการตามคู่มือการใช้งานที่อยู่ในระบบมีความชัดเจน	๓๗	๒	-	๑	-
๓. ขั้นตอนการกรอกข้อมูลในระบบไม่ยุ่งยาก แยกเรื่องการให้บริการอย่างชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย	๓๕	๒	๑	๒	-
๔. มีความสะดวกรวดเร็วและพิมพ์เอกสารได้ เมื่อได้รับการตอบกลับทางระบบ	๒๖	๘	๓	๓	-
๕. การให้บริการบางเรื่องต้องแนบเอกสารมาทางระบบ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้โดยสะดวก	๓๔	๓	๓	-	-

ที่มา : ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของ กก.ท., ๒๕๖๖

จากตารางที่ ๔-๕ ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการเข้าใช้ระบบงาน พบว่า

หัวข้อที่ ๑ ระบบมีการยืนยันตัวตนก่อนการเข้าใช้ระบบงาน เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.การปฏิบัติปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ ท่านมีความสะดวกและปฏิบัติได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน ระดับมากจำนวน ๖ คน และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน

หัวข้อที่ ๒ การอธิบายขั้นตอนการใช้บริการตามคู่มือการใช้งานที่อยู่ในระบบมีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน ๓๗ คน และระดับมากจำนวน ๒ คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจน้อย โดยให้เหตุผลว่า ผู้สูงอายุไม่สะดวกในการใช้คู่มือ ควรจัดทำตัวหนังสือขนาดใหญ่ให้มากขึ้น

หัวข้อที่ ๓ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลในระบบไม่ยุ่งยาก แยกเรื่องการให้บริการอย่างชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน และระดับมากจำนวน ๒ คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจปานกลาง และมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจน้อย โดยให้เหตุผลว่า คู่มือมีขั้นตอนที่ซับซ้อนมากเกินไป ไม่เหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี

หัวข้อที่ ๔ มีความสะดวกรวดเร็วและพิมพ์เอกสารได้ เมื่อได้รับการตอบกลับทางระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน และระดับมากจำนวน ๘ คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจปานกลาง และมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจน้อย โดยให้เหตุผลว่า ไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการพิมพ์เอกสาร

หัวข้อที่ ๕ การให้บริการบางเรื่องต้องแนบเอกสารมาทางระบบ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้โดยสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๔ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓ คน และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔-๖ ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (สำรวจเฉพาะผู้มารับบริการ จำนวน ๒๔ คน)

รายละเอียดหัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ดำเนินการรับเรื่องที่ขอรับบริการทางระบบ ด้วยความรวดเร็ว	๒๒	๑	๑	-	-
๒. มีการตอบหรือส่งข้อมูลจากระบบไปยังผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๒๒	๒	-	-	-
๓. ในกรณีที่เข้ามาติดต่อ ณ ที่ตั้งของหน่วยเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่จะดำเนินการในระบบให้	๒๔	-	-	-	-
๔. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๒๐	๓	๑	-	-
๕. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๔	-	-	-	-

ที่มา : ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของ กก.ท., ๒๕๖๖

จากตารางที่ ๔-๖ ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (สำรวจเฉพาะผู้มารับบริการ จำนวน ๒๔ คน) พบว่า

หัวข้อที่ ๑ ดำเนินการรับเรื่องที่ขอรับบริการทางระบบ ด้วยความรวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน ระดับมาก ๑ คน และระดับปานกลาง ๑ คน

หัวข้อที่ ๒ มีการตอบหรือส่งข้อมูลจากระบบไปยังผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน และระดับมากจำนวน ๒ คน

หัวข้อที่ ๓ ในกรณีที่เข้ามาติดต่อ ณ ที่ตั้งของหน่วยเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่จะดำเนินการในระบบให้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกคน จำนวน ๒๔ คน

หัวข้อที่ ๔ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน พึงพอใจระดับมากจำนวน ๓ คน และพึงพอใจระดับปานกลางจำนวน ๑ คน

หัวข้อที่ ๕ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับสูงมากที่สุดทั้งหมด จำนวน ๒๔ คน

ตารางที่ ๔-๗ ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก

รายละเอียดหัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑

๑. ระบบมีความเหมาะสม ให้บริการได้ครอบคลุมงานสำหรับผู้รับ เบี้ยหวัดบำนาญ	๓๕	๓	๑	๑	-
๒. ไม่ต้องส่งข้อมูลส่วนบุคคล เพราะระบบสามารถตรวจสอบจาก ทะเบียนราษฎรได้	๓๙	๑	-	-	-
๓. เอกสารตัวจริงที่สำคัญและจำเป็น สามารถส่งทางไปรษณีย์ ระหว่างกันได้	๓๗	๓	-	-	-
๔. สามารถยื่นคำขอ/คำร้อง โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ	๓๖	๔	-	-	-
๕. ระบบมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้บริการไม่ ต้องเดินทางไปหลายที่	๓๕	๔	๑	-	-

ที่มา : ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของ กง.กท., ๒๕๖๖

จากตารางที่ ๔-๗ ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า

หัวข้อที่ ๑ ระบบมีความเหมาะสม ให้บริการได้ครอบคลุมงานสำหรับผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ พบว่า ส่วนมาก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓ คน พึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน

หัวข้อที่ ๒ ไม่ต้องส่งข้อมูลส่วนบุคคล เพราะระบบสามารถตรวจสอบจากทะเบียนราษฎรได้ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน และพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑ คน

หัวข้อที่ ๓ เอกสารตัวจริงที่สำคัญและจำเป็น สามารถส่งทางไปรษณีย์ พบว่า ส่วนมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับสูงมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน และมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓ คน

หัวข้อที่ ๔ สามารถยื่นคำขอ/คำร้อง โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับสูงมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน และมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔ คน

หัวข้อที่ ๕ ระบบมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปหลายที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับสูงมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน และมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔ คน และ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน

สรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น โดยการวิเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและจากผู้รับบริการ พบว่าโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระบบ และการให้บริการในระดับมากที่สุด ระบบนี้สามารถสร้างความสะดวกสบาย มีความรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

แต่อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบให้มีการเพิ่มความสะดวกและง่าย ลดความซับซ้อน เพื่อให้เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่มีความรู้ทางเทคโนโลยีต่อไป

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

กระทรวงกลาโหมเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับภารกิจของแต่ละหน่วยชั้นตรงที่มีลักษณะการจัดและภารกิจที่แตกต่างกัน ภารกิจด้านการเงินการบัญชีถือเป็นภารกิจที่สำคัญมาก โดยเฉพาะงานเบี้ยหวัดบำนาญที่เป็นการบริการที่สำคัญ ไม่เพียงแต่ให้บริการแก่ข้าราชการบำนาญเท่านั้น ยังหมายรวมถึงทายาทผู้มีสิทธิอีกด้วย ในสถานะที่โลกแห่งเทคโนโลยีดิจิทัลหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน ภาครัฐก็จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อยกระดับความสามารถให้บริการของภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกัน

กรมการเงินกลาโหมมีหน้าที่ดูแลเรื่องการเงินการบัญชีของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยอย่างต่อเนื่อง โดยเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างเครือข่ายด้านการเงินการบัญชีภายในกระทรวงกลาโหมในรูปแบบการเงินดิจิทัลเพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการด้านเบี้ยหวัดบำนาญอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะเป็นการให้บริการแก่บุคคลภายนอกด้วย ผ่านการบูรณาการข้อมูลภาครัฐจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกระทรวงกลาโหม และกระทรวงที่เกี่ยวข้อง โดยพัฒนาแพลตฟอร์มรองรับแนวคิดนี้ในรูปแบบระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ตอบสนองนโยบายรัฐบาลในการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital government) ซึ่งมีความมุ่งหมายให้ประชาชนเป็นผู้รับประโยชน์สูงสุด

การดำเนินการวิจัย ดำเนินการโดยการไปศึกษาดูงานระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญของหน่วยที่เกี่ยวข้องของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพ พร้อมทั้งการตอบแบบสอบถาม และจัดการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้งานระบบ รวมถึงผู้รับบริการ รวมจำนวน ๔๐ คน ซึ่งพบว่าแต่ละหน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภารกิจที่ยึดโยงกับการจัดส่วนราชการของแต่ละหน่วยและรูปแบบการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยมีระเบียบกระทรวงกลาโหม ว่าด้วยการขอรับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และการเบิกจ่ายเงิน พ.ศ.๒๕๔๑ เป็นกรอบการปฏิบัติงาน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และในส่วนของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงมากต่อการใช้ระบบซึ่งมีผลการดำเนินการวิจัย สรุปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

๑. ทราบถึงระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ มีผลการวิจัยดังนี้

๑.๑ กองทัพบก ภายใต้ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service กรมสารบรรณทหารบก มีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ฯ เป็นการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการงานในส่วนที่รับผิดชอบหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ผู้รับเบี่ยหวัดบ้านาญรายเดือน ตลอดจนทายาทของกำลังพล สามารถมาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดให้บริการแบบครบวงจร รูปแบบการให้บริการ มีลักษณะแยกเป็น งานเบี่ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ การขอรับบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ และงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะมีเครื่องมือสนับสนุนประกอบด้วย ฐานข้อมูลจำนวน ๔ ฐานข้อมูล และระบบสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการให้บริการจำนวน ๒ ระบบ พัฒนาเว็บไซต์เป็นสื่อกลางในการให้บริการและเป็นช่องทางในการติดต่อประชาสัมพันธ์สาระข่าวสารสำคัญแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีการนำเอาเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการให้บริการประกอบด้วย Line Office Account ใช้สำหรับเป็นช่องทางการติดตามการดำเนินงาน และ Google form สำหรับการรับข้อมูลจากผู้รับบริการ

๑.๒ กองทัพเรือ ภายใต้ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จข้าราชการกองทัพเรือนอกประจำการ One Stop Service : OSS มีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ฯ เป็นการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการงานในส่วนที่รับผิดชอบหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ให้บริการที่ครอบคลุมกับผู้รับเบี่ยหวัด บำเหน็จ บำนาญและทายาททุกประเภท รูปแบบการให้บริการมีลักษณะแยกเป็นห้องจำนวน ๕ ห้อง ที่มีความเกี่ยวข้องกัน บริการบางประเภท สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว แต่บางประเภทมีกระบวนการขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น โดยศูนย์ฯ จะทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการส่งต่องานไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหลายแห่ง มีระบบการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์เพื่ออำนวยความสะดวก อีกทั้งมีการพัฒนาเว็บไซต์เป็นสื่อกลางในการให้บริการและเป็นช่องทางในการติดต่อประชาสัมพันธ์สาระข่าวสารสำคัญแก่ผู้รับบริการ

๑.๓ กองทัพอากาศ ภายใต้ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ กรมกำลังพลทหารอากาศ มีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ฯ เป็นการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการงานในส่วนที่รับผิดชอบหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ให้บริการด้านสวัสดิการของข้าราชการนอกประจำการ กองทัพอากาศ และทายาท ให้สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รูปแบบการให้บริการมีลักษณะแยกเป็นแผนก ๓ แผนก ได้แก่ แผนกเบี่ยหวัดบำเหน็จบำนาญ แผนกกำลังพลนอกประจำการ และแผนกการเงินนอกประจำการ มีการใช้ Line Office Account รวมถึง Facebook เป็นสื่อกลางในการให้บริการและเป็นช่องทางในการติดต่อ

๑.๔ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ภายใต้การพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี่ยหวัดบ้านาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม และของกรมเสมียนตรา มีความแตกต่างจากของเหล่าทัพ ที่มีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จจากการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการงานในส่วนที่รับผิดชอบหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ในขณะที่ระบบฯ ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่พัฒนาขึ้นเป็นแพลตฟอร์มหลักในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีเป้าหมายในการให้บริการในรูปแบบระบบออนไลน์ที่ครอบคลุมกับผู้รับเบี่ยหวัด บำเหน็จ บำนาญและทายาททุกรูปแบบ ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นจะต้องมาปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่แห่งเดียวกันเสมอไป แต่สามารถปฏิบัติงานผ่าน

ระบบและส่งต่องาน ให้หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ เป็นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของงานบริการบำนาญที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสารสนเทศและการสื่อสาร ของหน่วยงานภาครัฐมาบูรณาการร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดภาระงบประมาณที่ซ้ำซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ คือ ระบบนี้ ได้มีการทดสอบ และเริ่มทำการใช้จริง ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นต้นมา สามารถรองรับการส่งต่องานที่มีความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพได้ และเหล่าทัพต่าง ๆ มีความยินดีที่จะเชื่อมต่อระบบร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ สามารถลดขั้นตอนการเดินทางของผู้รับบริการและลดจำนวนครั้งในการเดินทางมาติดต่อส่วนราชการให้น้อยครั้งที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อการช่วยลดเวลา และภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนโดยตรง

๓. รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่มีความสมบูรณ์ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ให้สามารถสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะใช้การเชื่อมต่อระบบในรูปแบบ API (Application Programming Interfaces) ซึ่งจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมนำไปใช้งานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และสามารถตอบสนองต่อพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕ ที่สะท้อนออกมาในภาพรวมของกระทรวงกลาโหมได้อย่างเป็นรูปธรรม

๔. ทราบถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และของผู้รับบริการต่อการใช้ระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม จากการตอบแบบสอบถาม และจัดการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้งานระบบ รวมถึงผู้รับบริการรวมจำนวน ๔๐ คน ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และในส่วนของผู้รับบริการ เกือบทั้งสิ้น มีความพึงพอใจในระดับสูงมากต่อการใช้ระบบ

ข้อเสนอแนะ

การให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพนี้ พบว่า ยังมีข้อติดขัดบางประการ ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินการไม่สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสมควรที่จะมีการปรับปรุง แก้ไข ในโอกาสต่อไป ผู้วิจัยจึงขอให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑.๑ ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของกระทรวงต่าง ๆ เช่น กระทรวงการคลัง กระทรวงกลาโหมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับ

การดำเนินการด้วยระบบดิจิทัล เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเก่า ยังไม่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับการดำเนินการด้วยระบบดิจิทัลตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ นี้ ส่งผลให้หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กังวลว่า อาจจะเป็นการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ ได้

๑.๒ ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาไปสู่นวัตกรรมบริการของกระทรวงต่าง ๆ ในลักษณะบูรณาการทั้งประเทศ ด้วยความสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๒. ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

๒.๑ กระทรวงกลาโหม ควรมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานเอกชนอื่น ๆ นอกเหนือจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อข้าราชการบำนาญและครอบครัว และเป็นการช่วยขยายการประชาสัมพันธ์โครงการ กิจกรรมที่เป็นการให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย

๒.๒ ทุกเหล่าทัพ ควรมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยี รวมถึงพัฒนาขีดความสามารถของกำลังพล ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการพัฒนาของเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๓.๑ ทำการวิจัยระบบงานสวัสดิการด้านอื่น ๆ ของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญเพิ่มเติม ที่การวิจัยครั้งนี้ยังไม่ครอบคลุม

๓.๒ ทำการวิจัยความพึงพอใจ โดยขยายขอบเขตประชากรที่มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความชัดเจนในการตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ ซึ่งจะทำได้ข้อคิดเห็นที่หลากหลายมากขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือ

ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี. ๒๕๔๐.
ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
ของหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ., ๒๕๕๐.
วรเดช จันทรศร. การบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ. กรุงเทพฯ : เจเนอรัลบุ๊กเซนเตอร์, ๒๕๓๒.

วารสารและหนังสือพิมพ์

ชวงศ ฉายะบุตร . “การให้บริการแบบครบวงจร : แนวทางในการบริการเชิงรุก ของกรมการปกครอง”,
วารสารเทศบาล. ปีที่ ๘๘ (๗), กรกฎาคม ๒๕๓๖, หน้า ๘ – ๑๙.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่
ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พัฒนา
บริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ๒๕๓๖.

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. “แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการจัดการองค์กรและบทบาทบุคลากรในองค์กร
ของประเทศไทยในปี พ.ศ.๒๕๗๐ (ค.ศ. ๒๐๒๗)”. งานวิจัย คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA), ๒๕๕๐.

สุนันทา ทวีผล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้าน
กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.)”. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา ๒๕๕๐.

กฎหมาย

“พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕”, ราชกิจจานุเบกษา . เล่มที่ ๑๓๙
ตอนที่ ๖๓ ก, ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕, หน้า ๓ – ๔

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

บริษัท สยาม เอช อาร์ เอ็ม (Siam HRM). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
[https://www.siamhrm.com/?name=vocabulary&file=hr_dictionary&max=๓๘๐/
sites/ ๒๐๒๓/๐๓/, ๒๕๖๖](https://www.siamhrm.com/?name=vocabulary&file=hr_dictionary&max=๓๘๐/sites/๒๐๒๓/๐๓/, ๒๕๖๖)

- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. “คลังความรู้ ศาสตร์พระราชา : หลักการทรงงาน” .(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://kukrdb.lib.ku.ac.th/kingrama/kingphilosophy/knowledge.phpsites/๒๐๒๓/๐๔/, ๒๕๖๕>.
- เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงาน. “ภาครัฐกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล” .(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://web.krisdika.go.th/data/outsitedata/ManagementSystem/pdf/digital๐๑.pdf/sites/๒๐๒๓/๐๕, ๒๕๖๖>
- เหมรัมย์ วชิรหัตถพงษ์. “การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเครื่องแม่ข่ายสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาด้วยเทคโนโลยีเครื่องเสมือนโดยใช้ซอฟต์แวร์ Proxmox ร่วมกับ Ceph Storage บนพื้นฐานของระบบเครือข่ายแบบ Link Aggregation Server Infrastructure development of Burapha University Library with Virtualization Technology by Using Proxmox and Ceph Storage based-on Link Aggregation” . (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/369/369, ๒๕๖๒>
- ศูนย์ดิจิทัล, กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม. “แผนการพัฒนาดิจิทัล กระทรวงกลาโหม (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐)” .(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://dcdist.mod.go.th/PDF/ebooks/๐๑-แผนปฏิบัติการด้านดิจิทัล-กห-ระยะที่ ๑.aspx/sites/๒๐๒๓/๐๖/, ๒๕๖๖>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) “แนะนำองค์การ” .(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.dga.or.th/our-services/one-stop-service/info-go-th>

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) ของ กก.กท.

คำชี้แจง แบบประเมิน : โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-39 ปี 40- 49 ปี 50-59 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. ผู้ใช้งาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ทายาทของผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ
ญาติของผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ อื่นๆ
4. งานที่ติดต่อ งานขอรับเงินช่วยเหลือ งานขอรับบำเหน็จตกทอด
 งานขอหนังสือรับรองสิทธิ์การรักษาพยาบาล งานขอหนังสือรับรองสิทธิ์ค่าการศึกษาบุตร
 งานเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล งานเบิกเงินค่าการศึกษาบุตร
 งานปรับปรุงข้อมูลบุคลากรภาครัฐ อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ

ระดับ 5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

รายละเอียดหัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบงาน					
1.1 ระบบมีการยืนยันตัวตนก่อนการเข้าใช้ระบบงาน เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 ท่านมีความสะดวกและปฏิบัติได้					
1.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการตามคู่มือการใช้งานที่อยู่ในระบบมีความชัดเจน					
1.3 ขั้นตอนการกรอกข้อมูลในระบบไม่ยุ่งยาก แยกเรื่องการให้บริการอย่างชัดเจนสามารถเข้าใจได้ง่าย					
1.4 มีความสะดวกรวดเร็วและพิมพ์เอกสารได้ เมื่อได้รับการตอบกลับทางระบบ					
1.5 การให้บริการบางเรื่องต้องแนบเอกสารมาทางระบบ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้โดยสะดวก					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ดำเนินการรับเรื่องที่ขอรับบริการทางระบบ ด้วยความรวดเร็ว					
2.2 มีการตอบหรือส่งข้อมูลจากระบบไปยังผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.3 ในกรณีที่เข้ามาติดต่อ ณ ที่ตั้งของหน่วยเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่จะดำเนินการในระบบให้					
2.4 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน					
3.ด้านการอำนวยความสะดวก					
3.1 ระบบมีความเหมาะสม ให้บริการได้ครอบคลุมงานสำหรับผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ					
3.2 ไม่ต้องส่งข้อมูลส่วนบุคคล เพราะระบบสามารถตรวจสอบจากทะเบียนราษฎรได้					
3.3 เอกสารตัวจริงที่สำคัญและจำเป็น สามารถส่งทางไปรษณีย์ได้					
3.4 สามารถยื่นคำขอ/คำร้อง โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ					
3.5 ระบบมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปหลายที่					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
จากผู้วิจัยระบบงานการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมการเงินกลาโหม

สำหรับผู้วิเคราะห์ระบบ OSS

ตัวอย่างแบบสอบถามสามารถเพิ่มเติมและแก้ไขได้ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบโดยสามารถใช้ค่าเฉลี่ยของ
หัวข้อที่ 4. คุณภาพการให้บริการ เป็น KPI เชิงคุณภาพ

การแปลความหมาย

ค่าระดับคะแนน

- ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 1.5
- ระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.5 แต่น้อยกว่า 2.5
- ระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.5 แต่น้อยกว่า 3.5
- ระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.5 แต่น้อยกว่า 4.5
- ระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.5 หรือมากกว่า

การแปลความหมาย

- วิกฤต
- ควรปรับปรุง
- ปานกลาง
- ดี
- ดีเยี่ยม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	พลตรี ปัญชลสิทธิ์ ปิยะมาตย์
วัน เดือน ปีเกิด	เกิด ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๑๐
การศึกษา	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต จากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พ.ศ. ๒๕๓๓ หลักสูตรหลักประจำ โรงเรียนเสนาธิการทหารบก ชุดที่ ๗๗ พ.ศ.๒๕๓๙ วิทยาลัยเสนาธิการทหารออสเตรเลีย พ.ศ.๒๕๔๘ ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จากโรงเรียนเสนาธิการทหารบก (ศศ.ม.การทหาร) พ.ศ.๒๕๔๙
ประวัติการทำงานโดยย่อ	ผู้บังคับหมวดทหารม้าลาดตระเวน กองร้อยทหารม้าลาดตระเวน กองพันทหารม้าที่ ๒ พ.ศ.๒๕๓๓ ผู้บังคับกองร้อยทหารม้าลาดตระเวน กองพันทหารม้าที่ ๒๗ พ.ศ.๒๕๓๘ นายทหารยุทธการและการฝึก กองพันทหารม้าที่ ๒๗ พ.ศ.๒๕๔๑ ประจำโรงเรียนเสนาธิการทหารบก พ.ศ.๒๕๔๑ ประจำแผนก กรมกิจการพลเรือนทหารบก พ.ศ.๒๕๔๒ อาจารย์โรงเรียนเสนาธิการทหารบก พ.ศ.๒๕๔๓ อาจารย์หัวหน้ากอง โรงเรียนเสนาธิการทหารบก พ.ศ.๒๕๕๑ นายทหารปฏิบัติการประจำสำนักงานสนับสนุน สำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม พ.ศ.๒๕๕๔ ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานสนับสนุน สำนักงานปลัดกระทรวง กลาโหม พ.ศ.๒๕๕๕ รองผู้อำนวยการ สำนักงานสนับสนุน สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พ.ศ.๒๕๖๑
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองเจ้ากรมการเงินกลาโหม พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา การทหาร

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสนาธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ เพื่อสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565

ผู้วิจัย พล.ต.ปัญญาสิทธิ์ ปิยะมาตย์ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65

ตำแหน่ง รองเจ้ากรมการเงินกลาโหม

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปรากฏการณ์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อโลกนั้นมีมากมายและกระจายไปในทุกทิศทางด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว ผลกระทบดังกล่าวนี้มีผลต่อด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง การเชื่อมต่อกันด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้ผู้คนสามารถรับรู้ข่าวสาร และเชื่อมต่อกันได้ทั่วโลกในเวลาที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งแตกต่างจากในสมัยก่อนอย่างสิ้นเชิง รวมถึงการเรียกร้องความต้องการของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล ก็ได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนี้กันโดยกว้างขวาง จึงมีความจำเป็นที่รัฐบาลของทุกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย ย่อมต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การปรับปรุงการให้บริการประชาชน เป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลไทยให้ความสำคัญและพยายามผลักดันการพัฒนาคุณภาพงานบริการภาครัฐให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมมาโดยตลอด เพื่อสนองหลักการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม มุ่งสร้างความพึงพอใจในคุณภาพบริการของหน่วยงานของรัฐ ที่สามารถตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีความกระชับ คล่องตัว สามารถช่วยเพิ่มรายได้ และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนถือได้ว่าเป็น พันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาระบบราชการในห้วงที่ผ่านมา ประเทศไทยได้พยายามที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของรัฐผ่านระบบดิจิทัลเพื่อให้ตอบสนองต่อภาครัฐกิจ และภาคประชาชนมาเป็นระยะ โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 การออกนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ.2561 – 2580) ออกโดย สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล กล่าวสรุปเนื้อหาสำคัญของทั้งสองส่วนคือ ให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่ง นำระบบดิจิทัลที่เหมาะสม มาใช้ในการบริหารและ การให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และให้มีการใช้ระบบดิจิทัลอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ ให้มีการพัฒนากระบวนการทำงาน แลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูล โดยมี

การบูรณาการและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดการพัฒนาการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบริหารราชการและการบริการประชาชนแบบบูรณาการขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวกโดยไม่มีข้อจำกัด โดยตามพระราชบัญญัตินี้ เป็นต้น

แนวคิดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้การปฏิบัติงานภาครัฐ เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้างต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 ที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2565 นั้น เป็นสิ่งยืนยันว่า นับตั้งแต่นี้ต่อไป การบริหารราชการแผ่นดิน รัฐจะต้องปฏิบัติงานโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเป็นเครื่องมือหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องมาติดต่อด้วยตนเองเหมือนสมัยก่อน เน้นความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ให้ส่วนราชการมีความสะดวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐทุกหน่วย จะต้องมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการที่ประชาชนจะขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ

กรมการเงินกลาโหม เป็นองค์กรหลักในการบริหารและให้บริการด้านการเงิน การบัญชี การเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้มีความถูกต้อง ทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการเกี่ยวกับการเบิกเงินสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร และ ค่ารักษาพยาบาล ซึ่งในอดีตผู้รับบำนาญจะต้องมาติดต่อด้วยตนเอง นอกจากนี้ เมื่อผู้รับบำนาญ ได้เสียชีวิตลง กรมการเงินกลาโหม จะมีหน้าที่สำคัญในการให้บริการเกี่ยวกับการขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและการขอรับเงินช่วยเหลือของทายาทผู้รับบำนาญอีกด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนโดยตรง และการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จะมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมาดำเนินการร่วมกัน ประกอบด้วย สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (กรมการเงินกลาโหม และ กรมเสมียนตรา) รวมถึง หน่วยงานราชการบางหน่วยของกองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ และกระทรวงมหาดไทย ซึ่งต้องมีการใช้เอกสารประกอบในการดำเนินการจำนวนมาก ทำให้ผู้รับเงินบำนาญ หรือทายาทที่มาติดต่อ ไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และต้องมีการเดินทางมาติดต่อหลายครั้ง กรมการเงินกลาโหมจึงมีแนวคิดที่จะทำให้ผู้รับบริการเหล่านั้น เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการนั้น จะสามารถขอรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว และดำเนินการเพียงครั้งเดียว หรือหากการขอรับบริการนั้น ไม่มีเหตุติดขัดใด ๆ อาจไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง แต่ใช้การดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ดังนั้น กรมการเงินกลาโหม จึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับ เบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขึ้นมาเพื่อให้บริการกับผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญและทายาทให้เกิดความสะดวกสูงสุด ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานทั้ง 3 หน่วยงาน คือ

1. กรมการเงินกลาโหม ทำหน้าที่ออกแบบ วิเคราะห์ระบบ เขียนโปรแกรมและทำการทดสอบระบบ
2. กรมเสมียนตรา ให้การสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ
3. กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหมให้การสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และการตรวจสอบความปลอดภัยในการใช้งานของระบบ

โดยได้พัฒนาระบบมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 และในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 กรมการเงินกลาโหม ได้เปิดใช้ระบบการให้บริการแก่ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop

Service) โดยเปิดให้บริการกับผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญระดับชั้นยศนายพล ที่รับเงินจากทางสำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นลำดับแรก ซึ่งกระบวนการในการใช้งานร่วมกันของระบบ ระหว่าง กรมการเงินกลาโหม และกรมเสมียนตราเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกำลังพัฒนาระบบ เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถให้บริการกับผู้รับ เบี้ยหวัด บำนาญชั้นยศต่ำกว่านายพลได้ด้วย ทำให้สามารถ ให้บริการได้ครอบคลุมในทุกชั้นยศ ผลการดำเนินงานในระหว่างการพัฒนาไม่มีผลกระทบต่อ การใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแต่อย่างใด มีการดำเนินการที่ได้ทำให้ ข้าราชการ ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ และทายาทที่รับเงินผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และ เหล่าทัพ ได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐมากขึ้น เป็นการประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ และยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐอีกด้วย การดำเนินการ ให้บริการข้างต้น จะสามารถให้บริการได้โดยสมบูรณ์อย่างแท้จริงนั้น จะต้องมีการดำเนินการแบบ บูรณาการร่วมกันระหว่างกรมการเงินกลาโหม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพต่าง ๆ ต่อไป ที่จะ ให้ข้าราชการ ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ และทายาท ขอตั้งต้นรับสิทธิจากเหล่าทัพใดก็ได้ เนื่องจากจะมี การแลกเปลี่ยนข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย (Linkage Center) ด้วยระบบงานเดียวกัน

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของงานวิจัยนี้ที่มุ่งศึกษาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ เพื่อนำไปสู่การบูรณาการเชื่อมโยงระบบร่วมกัน ซึ่งจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระบบการให้บริการ ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่แท้จริง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ของรัฐบาลในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 ที่มุ่งเน้นการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ
2. เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ
3. เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่มีความสมบูรณ์ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และบูรณาการ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ให้สามารถสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และของผู้รับบริการต่อการใช้ระบบการ ให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เน้นการศึกษาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ไม่ได้ศึกษาทางสถิติ แต่จะมีการสัมภาษณ์เชิงลึกและตอบแบบสอบถามขั้นต้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

2. ขอบเขตพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพเท่านั้น ไม่ได้ทำการศึกษาหน่วยงานอื่นใดนอกเหนือจากที่กำหนด

3. ขอบเขตประชากร

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ รวมจำนวน 40 คน

4. ขอบเขตระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการไปศึกษาดูงานระบบของหน่วยที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ซึ่งจะดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนในห้วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2566 จากนั้นจะเป็นการเปรียบเทียบระบบว่าเหมือนและแตกต่างกันอย่างไร และจะสามารถเชื่อมโยงระบบให้เข้ากันเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างไร ซึ่งการวิจัยนี้ จะใช้เวลาถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2566

วิธีดำเนินการวิจัย

จะวิจัยระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ โดยการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ โดยเก็บข้อมูลจาก กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง เอกสาร หลักฐาน และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับระบบ โดยใช้เจ้าหน้าที่จากข้าราชการกรมการเงินกลาโหม ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี เพื่อมาศึกษาว่า หากทำการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร ผ่านสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) ต่อกรณี การขอรับเงินบำเหน็จตกทอดและการขอรับเงินช่วยเหลือพิเศษ ของทายาทของข้าราชการบำนาญ ชัยนายพล และต่ำกว่าชั้นนายพลหลังจากการเสียชีวิตของทุกเหล่าทัพเข้าร่วมกับระบบที่กรมการเงินกลาโหมใช้อยู่ นั้น จะสามารถดำเนินการได้อย่างไร จะเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของแต่ละเหล่าทัพ รวมถึงผู้มารับบริการว่ามีความพึงพอใจและได้รับความสะดวกมากขึ้นหรือไม่ และระบบที่ได้พัฒนานี้ ได้ตอบสนองต่อพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 อย่างไร

ผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ เพื่อสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 ดำเนินการโดยการไปศึกษาดูงานระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพ พร้อมทั้งการตอบแบบสอบถาม และจัดการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้งานระบบ รวมถึงผู้รับบริการ รวมจำนวน 40 คน ซึ่งพบว่าแต่ละหน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภารกิจที่ยึดโยงกับการจัดส่วนราชการของแต่ละหน่วยและรูปแบบการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยมีระเบียบกระทรวงกลาโหม ว่าด้วยการขอรับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และการเบิกจ่ายเงิน พ.ศ.2541 เป็นกรอบการปฏิบัติงาน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และในส่วนของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงมากต่อการใช้ระบบ ซึ่งมีผลการดำเนินการวิจัย สรุปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ทราบถึงระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ มีผลการวิจัย ดังนี้

1.1 กองทัพบก ภายใต้ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสารบรรณทหารบก มีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ฯ เป็นการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการงานในส่วนที่รับผิดชอบหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญรายเดือน ตลอดจนทายาทของกำลังพล สามารถมาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดให้บริการแบบครบวงจร รูปแบบการให้บริการ มีลักษณะแยกเป็น งานเบี้ยหวัดบำเหน็จ บำนาญ การขอรับบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยเหลือ และงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะมีเครื่องมือสนับสนุนประกอบด้วย ฐานข้อมูลจำนวน 4 ฐานข้อมูล และระบบสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการให้บริการจำนวน 2 ระบบ พัฒนาเว็บไซต์เป็นสื่อกลางในการให้บริการและเป็นช่องทางในการติดต่อประชาสัมพันธ์สาระข่าวสารสำคัญแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีการนำเอาเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการให้บริการประกอบด้วย Line Office Account ใช้สำหรับเป็นช่องทางการติดตามการดำเนินงาน และ Google form สำหรับการรับข้อมูลจากผู้รับบริการ

1.2 กองทัพเรือ ภายใต้ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จข้าราชการกองทัพเรือนอกประจำการ (One Stop Service : OSS) มีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ฯ เป็นการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการงานในส่วนที่รับผิดชอบหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ให้บริการที่ครอบคลุมกับผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญและทายาททุกประเภท รูปแบบการให้บริการมีลักษณะแยกเป็นห้องจำนวน 5 ห้อง ที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน บริการบางประเภท สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว แต่บางประเภทมีกระบวนการขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น โดยศูนย์ฯ จะทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการส่งต่องานไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหลายแห่ง มีระบบการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์เพื่ออำนวยความสะดวก อีกทั้งมีการพัฒนาเว็บไซต์เป็นสื่อกลางในการให้บริการและเป็นช่องทางในการติดต่อประชาสัมพันธ์สาระข่าวสารสำคัญแก่ผู้รับบริการ

1.3 กองทัพอากาศ ภายใต้ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ กรมกำลังพลทหารอากาศ มีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ฯ เป็นการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการงานในส่วนที่รับผิดชอบหลายประเภท เข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ให้บริการด้านสวัสดิการของข้าราชการนอกประจำการกองทัพอากาศ และทายาท ให้สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รูปแบบการให้บริการมีลักษณะ แยกเป็นแผนก 3 แผนก ได้แก่ แผนกเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ แผนกกำลังพลนอกประจำการ และ แผนกการเงินนอกประจำการ มีการใช้ Line Office Account รวมถึง Facebook เป็นสื่อกลาง ในการให้บริการและเป็นช่องทางในการติดต่อ

1.4 สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ภายใต้การพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับ เบี้ยหวัดบำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม และของกรมเสมียนตรา มีความแตกต่างจากของเหล่าทัพ ที่มีรูปแบบการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จจากการจัดเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการงานในส่วนที่รับผิดชอบหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ในขณะที่ ระบบฯ ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่พัฒนาขึ้นเป็นแพลตฟอร์มหลักในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่และให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีเป้าหมายในการให้บริการในรูปแบบระบบออนไลน์ที่ครอบคลุม กับผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญและทายาททุกรูปแบบ ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็น เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ ไม่จำเป็น จะต้องมาปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่แห่งเดียวกันเสมอไป แต่สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบและส่งต่องาน ให้หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ เป็นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านดิจิทัลของงานบริการบำเหน็จบำนาญที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสารสนเทศและการสื่อสาร ของหน่วยงานภาครัฐ มาบูรณาการร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดภาระงบประมาณที่ซ้ำซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ คือ ระบบนี้ ได้มีการทดสอบ และเริ่มทำการใช้จริง ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2565 เป็นต้นมา สามารถรองรับการส่งต่องานที่มีความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และเหล่าทัพได้ และเหล่าทัพต่าง ๆ มีความยินดีที่จะเชื่อมต่อระบบร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้รับบริการ สามารถลดขั้นตอนการเดินทางของผู้รับบริการและลดจำนวนครั้งในการเดินทางมาติดต่อ ส่วนราชการให้น้อยครั้งที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อการช่วยลดเวลา และภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนโดยตรง

3. รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่มีความสมบูรณ์ของกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และบูรณาการร่วมกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพ ให้สามารถสนองตอบพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 จะใช้การเชื่อมต่อระบบในรูปแบบ API (Application Programming Interfaces) ซึ่งจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมนำไปใช้งานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายการขับเคลื่อน รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และสามารถตอบสนองต่อพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 ที่สะท้อนออกมาในภาพรวมของกระทรวงกลาโหมได้อย่างเป็นรูปธรรม

4. ทราบถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และของผู้รับบริการต่อการใช้ระบบการ ให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมการเงินกลาโหม จากการตอบแบบสอบถาม และจัดการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้งานระบบ รวมถึงผู้รับบริการ

รวมจำนวน 40 คน ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และในส่วนของผู้รับบริการ เกือบทั้งสิ้น มีความพึงพอใจในระดับสูงมากต่อการใช้ระบบ

ข้อเสนอแนะ

การให้บริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ร่วมกัน ระหว่างกรมการเงินกลาโหม กรมเสมียนตรา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเหล่าทัพนี้ พบว่า ยังมีข้อติดขัดบางประการ ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินการไม่สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสมควรที่จะมีการปรับปรุง แก้ไข ในโอกาสต่อไป ผู้วิจัย จึงขอให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของกระทรวงต่าง ๆ เช่น กระทรวงการคลัง กระทรวงกลาโหมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการดำเนินการด้วยระบบดิจิทัล เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเก่า ยังไม่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับการดำเนินการด้วยระบบดิจิทัลตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 นี้ ส่งผลให้หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กังวลว่า อาจจะเป็นการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ ได้

1.2 ต้องมีการต่อยอดการพัฒนาไปสู่นวัตกรรมการบริการของกระทรวงต่าง ๆ ในลักษณะบูรณาการทั้งประเทศ ด้วยความสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

2. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

2.1 กระทรวงกลาโหม ควรมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานเอกชนอื่น ๆ นอกเหนือจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อข้าราชการบำนาญและครอบครัว และเป็นการช่วยขยายการประชาสัมพันธ์โครงการ กิจกรรมที่เป็น การให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย

2.2 ทุกเหล่าทัพ ควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยี รวมถึงพัฒนาขีดความสามารถของกำลังพล ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการพัฒนาของเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ทำการวิจัยระบบงานสวัสดิการด้านอื่น ๆ ของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญเพิ่มเติม ที่การวิจัยครั้งนี้ยังไม่ครอบคลุม

3.2 ทำการวิจัยความพึงพอใจ โดยขยายขอบเขตประชากรที่มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความชัดเจนในการตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ ซึ่งจะทำได้ข้อคิดเห็นที่หลากหลายมากขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น