

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

| | |
|-----------------------------------|--|
| ชื่อหน่วยงาน กองคลัง กรมอนามัย | การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง |
| | ชื่อตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่ ๔.๙ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง |

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

๑.๑ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลังที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับกับการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลังให้เกิดประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต (Scope)

ขอบเขตของการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ประกอบด้วย

๒.๑ ระเบียบที่ใช้ประกอบการให้คำปรึกษาและแนะนำ

๑. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๓. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๔. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๓

๕. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒

๖. พระราชกฤษฎีกา ค่าเช่าบ้านข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินค่าเช่าบ้านข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยเงินบำรุงของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรพระราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๐. หลักเกณฑ์การจ่ายเงิน ค่าตอบแทนเหมาจ่ายแทนการจัดหารถประจำตำแหน่ง สำหรับข้าราชการผู้มีสิทธิได้รับรถประจำตำแหน่ง

๑๑. ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๒. พระราชกฤษฎีกา ระเบียบประชุมกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๓. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐

๓. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับภาวะเป็ยบด้านการเงินการคลัง หมายความว่า การวัดความสามารถในการให้คำปรึกษาและแนะนำด้านการเงินการคลังแก่ผู้รับบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจะนำไปใช้ในการประกอบการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้คำปรึกษาและแนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อลดข้อผิดพลาดของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขให้ลดน้อยลง

การให้คำปรึกษา แนะนำด้านการเงินการคลังแก่ผู้รับบริการ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ เพื่อช่วยผลักดันให้ภารกิจของกรมอนามัยดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)



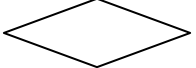


กองคลัง มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานด้าน การงบประมาณ การเงิน การบัญชีและการพัสดุให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง คุ่มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องโดยให้สอดคล้องกับแผนงาน โครงการที่วางไว้และการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับภาวะเป็ยบด้านการเงินการคลัง

- ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่กลุ่มการเงิน กองคลัง กรมอนามัย

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

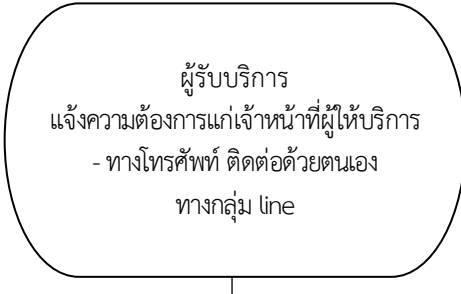
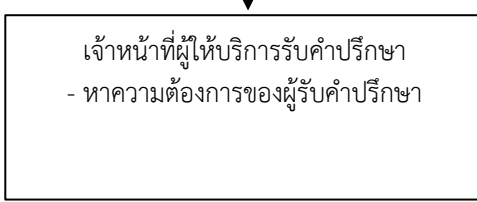

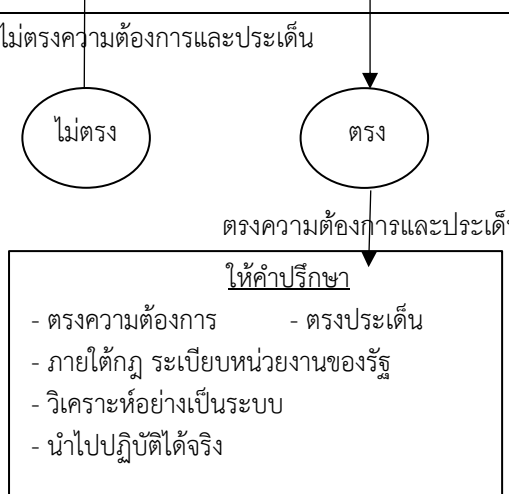
(เป็นการบรรยายขั้นตอนการทำงานที่ระบุเฉพาะงานนั้น แบบ STEP-BY-STEP แสดงเป็น Flow chart ของงาน)

๑) สัญลักษณ์ที่ใช้

| | |
|---|--|
|  | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
|  | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
|  | การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ |
|  | แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน |
|  | จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน |

๒) ฟังกระบวนการ

กระบวนการให้คำปรึกษาและแนะนำ จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษาและแนะนำด้านการเงินการคลัง โดยครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ ภาวะเทียบด้านการเงินการคลัง และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของกลุ่มการเงิน กองคลัง กรมอนามัย ตั้งแต่ขั้นตอนผู้รับบริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้คำปรึกษาและแนะนำตามความต้องการของผู้รับบริการจนกระทั่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและบันทึกการให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นตามแผนผัง (Flowchart) ต่อไปนี้

| ลำดับ | ฟังกระบวนการ | ระยะเวลา | จุดควบคุม | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|---|--|--|
| ๑ |  <p>ผู้รับบริการ แจ้งความต้องการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ทางโทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง ทางกลุ่ม line</p> | ๑๕ - ๓๐ นาที (หากเป็น เรื่องปกติ สามารถ ให้บริการ ได้ทันที | - รับฟังข้อมูล/ข้อเท็จจริง และประเด็นปัญหาที่ผู้รับ คำปรึกษามาขอบริการ | ผู้รับบริการ |
| ๒ |  <p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับคำปรึกษา - หาความต้องการของผู้รับคำปรึกษา</p> | แต่หาก เรื่องมี ความ ยุ่งยาก ซับซ้อน | - สื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อหาความต้องการ | เจ้าหน้าที่กลุ่มการเงิน กองคลัง กรมอนามัย |
| ๓ |  <p>ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ</p> | อาจจะ ต้อง ประสาน/ สอบถาม ไปยัง เจ้าของ ระเบียบฯ ซึ่งจะใช้ | - ศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลที่ มา ขอ รับ คำปรึกษาจากเอกสาร/ หลักฐานที่ผู้รับคำปรึกษา จัดเตรียมมา - ศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลจากระเบียบที่ทาง ราชการกำหนดมาให้ คำปรึกษาแนะนำ | เจ้าหน้าที่กลุ่ม การเงิน กองคลัง กรมอนามัย |
| ๔ |  <p>ไม่ตรงความต้องการและประเด็น</p> <p>ไม่ตรง</p> <p>ตรง</p> <p>ตรงความต้องการและประเด็น</p> <p>ให้คำปรึกษา</p> <p>- ตรงความต้องการ - ตรงประเด็น - ภายใต้กฎ ระเบียบหน่วยงานของรัฐ - วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ - นำไปปฏิบัติได้จริง</p> | เวลา มากกว่าที่ กำหนดไว้ แล้วแต่ กรณี) | - ให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้รับบริการ | เจ้าหน้าที่กลุ่ม การเงิน กองคลัง กรมอนามัย |

| ลำดับ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | จุดควบคุม | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--------------|--|--|---|
| ๕ | | ๑๕ - ๓๐ นาที (หากเป็นเรื่องปกติ สามารถให้บริการได้ทันที แต่ | - ผู้รับบริการพิจารณาว่าตนเองมีความเข้าใจกับคำปรึกษา แนะนำที่ได้รับหรือไม่ หากไม่เข้าใจต้องย้อนไปสอบถามผู้ให้คำปรึกษาเพื่อความเข้าใจอีกครั้ง | ผู้รับบริการ |
| ๖ | | หากเรื่องมีความยุ่งยาก ซับซ้อน อาจจะต้องประสาน/ | - ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับภาวะเบียด้านการเงินการคลัง | ผู้รับบริการ |
| ๗ | | สอบถามไปยังเจ้าของระเบียบฯ ซึ่งจะใช้เวลา | - ผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลการให้บริการในแบบบันทึกการให้คำปรึกษาและแนะนำ | - เจ้าหน้าที่กลุ่มการเงิน กองคลัง กรมอนามัย |
| ๘ | | มากกว่าที่กำหนดไว้แล้วแต่กรณี) | - สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ | - เจ้าหน้าที่กลุ่มการเงิน กองคลัง กรมอนามัย |

๓) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผู้รับบริการแจ้งความต้องการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทางโทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง ทางกลุ่ม line กล่าวคำทักทาย
 - ทักทายอย่างสุภาพทันที ด้วยภาษาบริการ
 - สร้างความประทับใจครั้งแรก
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับคำปรึกษาหาความต้องการของผู้รับคำปรึกษา
 - ใช้ทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ใช้ทักษะการถามเพื่อค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
๓. ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ
 - ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่มาขอรับคำปรึกษาจากเอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับคำปรึกษาจัดเตรียมมา
 - ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากระเบียบที่ทางราชการกำหนดมาให้คำปรึกษาแนะนำ
๔. ความเข้าใจของผู้รับบริการ
 - บริการได้ตรงหรือหรือมากกว่าความต้องการ
 - ถ้าเป็นเรื่องปกติก็ให้บริการได้ทันที
 - รับปากติดตามผลตามความเหมาะสม

- กล่าวขอบคุณผู้รับบริการ

๕. ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง
๖. ผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลการให้บริการในแบบบันทึกการให้คำปรึกษาและแนะนำ
๗. จัดเก็บและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๖. ภาคผนวก (ถ้ามี)