

แนวปฏิบัติ



การบริการเปิดร้านเงินสดการ ชำระค่าและบุคลากร

หน่วยงานการเงิน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



GOOD PRACTICE (GP) : หน่วยงานการเงิน
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

1. ชื่อหน่วยงาน หน่วยงานการเงิน
2. ผลงาน แนวป บััติการบริการเบิกจ่ายสวัสดิการข้าราชการและบุคลากร
3. ผลสำเร็จ
 - 1) ระยะเวลาในการให้บริการทดสอบและสอบเทียบให้น้อยลงกว่า 21 วัน
 - 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 95

ความเดิม กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีพันธกิจที่สำคัญ คือ การสนับสนุนงานบริหารงานทั่วไป งานบุคลากร การจัดซื้อ-จัดจ้าง การเบิกจ่ายเงิน งานประชาสัมพันธ์ อาคารสถานที่และการรักษาความปลอดภัย ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีการบริหารจัดการ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด กองกลางจึงได้ดำเนินการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการการเบิกจ่ายสวัสดิการข้าราชการและบุคลากรให้มีระยะเวลาในการให้บริการ ทดสอบและสอบเทียบ ได้น้อยลงกว่าเดิม 21 วัน และได้สรุปแนวทางการ ดการเพื่อ อดค อกกับ ปรชญาของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ที่ว่า “ให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม”

4. กิจกรรม/วิธีการ

4.1 มีการจัดประชุมหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อคัดเลือกกระบวนการ ที่หน่วยงานเห็นว่าเป็นกระบวนการที่สามารถเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

โดยภายหลังจากคัดเลือกกระบวนการงานแล้ว หน่วยงานมีการจัดประชุมเพื่อวางแผน การดำเนินงาน (Plan) ของกระบวนการที่หน่วยงานคัดเลือกขึ้นมา

4.2 หน่วยงานดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการจัดทำขั้นตอน ในการทำงานและมีการสร้างเป็นแผนผังกระบวนการให้บริการ (Work flow) ของกระบวนการบริการเบิกจ่ายสวัสดิการข้าราชการและบุคลากร ทั้งก่อน การปรับปรุงและหลังจากการปรับปรุง เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงขั้นตอน การให้บริการที่ได้ปรับเปลี่ยนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการ ให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยภายหลังจากหน่วยงานได้กำหนดขั้นตอนในการ ให้บริการเบิกจ่ายสวัสดิการเรียบร้อยแล้ว ได้มีการทดลองให้กลุ่มตัวอย่างมาใช้ บริการเบิกจ่ายสวัสดิการโดยปล่อยให้การบริการเป็นไปตามขั้นตอนหรือเป็นไป ตามแผนผังการทำงานที่หน่วยงานได้กำหนดไว้

4.3 ภายหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งมาทดลองใช้บริการเบิกจ่ายเงิน สวัสดิการ หน่วยงานจะทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการปฏิบัติงานตามแผนผังหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

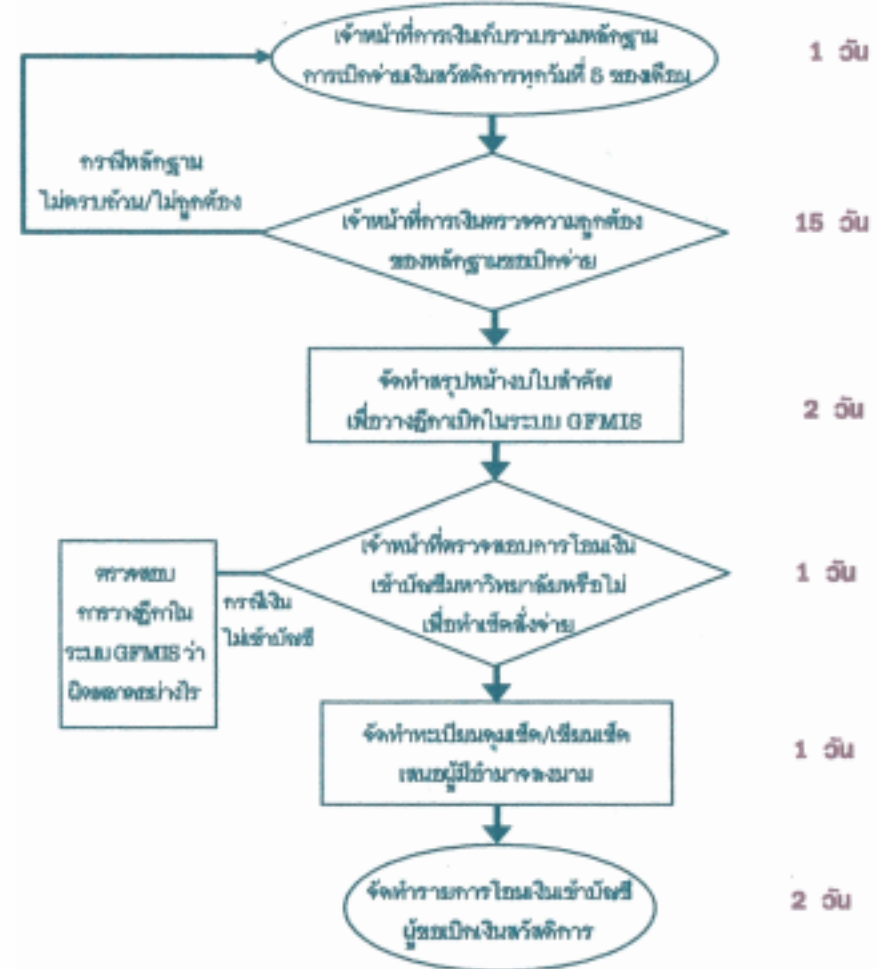
4.4 หลังจากทีหน่วยงานได้เก็บข้อมูลการใช้บริการจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว หน่วยงานได้ทำการวิเคราะห์ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการให้บริการตามแผนผัง กระบวนการให้บริการ แล้วจึงนำมาปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work flow) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ภายหลังจากที่หน่วยงานตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาจากภายนอก เช่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาตรวจประเมินคุณภาพแล้วได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุง กระบวนการให้บริการ หน่วยงานก็จะได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงหรือนำมา แก้ไขขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



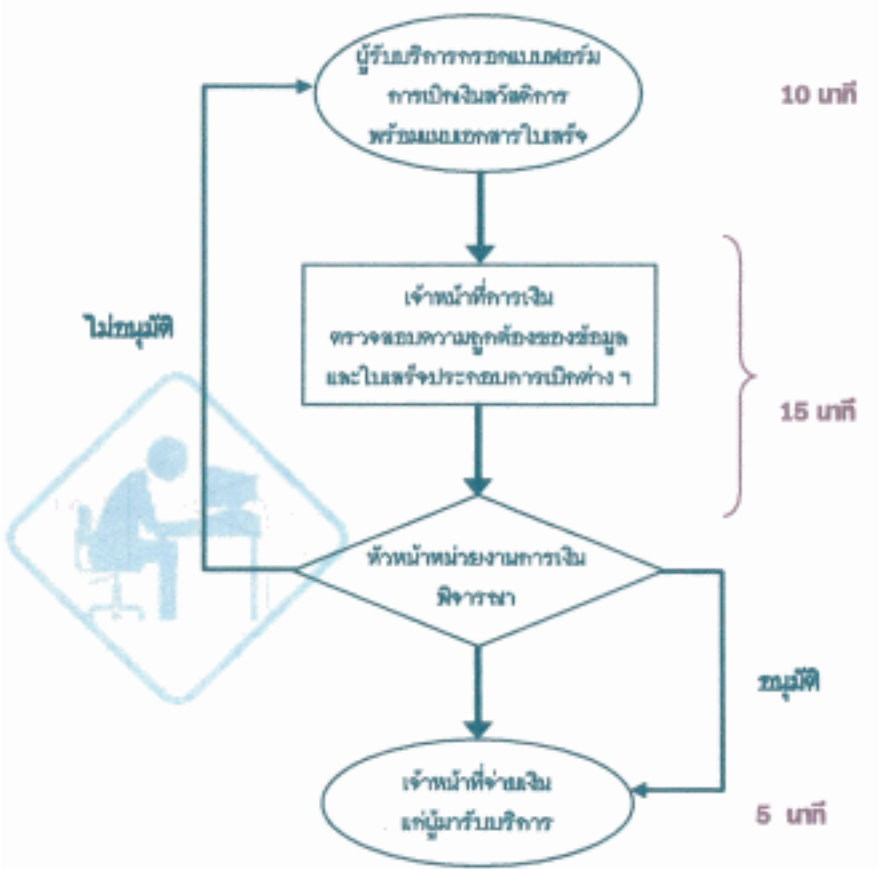
5. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ก่อนปรับปรุงและที่ปรับปรุงใหม่

แผนผังก่อนปรับปรุง	แผนผังที่ปรับปรุงใหม่
1. เจ้าหน้าที่การเงินเก็บรวบรวมหลักฐานเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลค่าเรียนบุตร ทุกวันที่ 8 ของเดือน (1 วัน)	1. ผู้รับบริการกรวชแอมเอชเอ็ม การเบิกเงินค่าเล่าเรียนบุตร พร้อมแบบเอกสารใบเสร็จ (10 นาที)
↓	↓
2. เจ้าหน้าที่การเงินตรวจหลักฐานที่เก็บรวบรวมมา (15 วัน)	2. เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและใบเสร็จต่าง ๆ (15 นาที)
↓	↓
3. จัดทำสรุปหน้างบบำคับส่งสวัสดิการเพื่อทางฎีกาในระบบ GFMS (8 วัน)	3. หัวหน้าหน่วยงานการเงินพิจารณาตัดสินใจ
↓	↓
4. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบว่ามีเงินโอนเข้าบัญชีของสหกรณ์แล้วหรือไม่เพื่อโอนเงินเช็ค (1 วัน)	4. เจ้าหน้าที่การเงินจ่ายเงินแก่ผู้มารับบริการ (5 นาที)
↓	
5. จัดทำทะเบียนคุมเช็คและเขียนเช็คเสนอผู้มีอำนาจลงนาม (1 วัน)	
↓	
6. จัดทำรายการโอนเงินเข้าบัญชีให้กับบุคลากร (2 วัน)	
รวม	30 นาที

ขั้นตอนการเบิก - จ่ายเงินสวัสดิการรักษายาบาล / การศึกษาบุตร
ข้าราชการและลูกจ้างประจำ (เดิม)



ขั้นตอนการเบิก - จ่ายเงินสวัสดิการรักษายาบาล / การศึกษาบุตร
ข้าราชการและลูกจ้างประจำ (ใหม่)



สรุปผลการปรับปรุงขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ระยะเวลาเดิม	ระยะเวลาที่ปรับปรุงใหม่
1. ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มการชำระเงินค่าเล่าเรียนบุตร พร้อมแนบเอกสาร	1 วัน	10 นาที
2. เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและใบเสร็จต่าง ๆ หัวหน้าหน่วยงานการเงินตัดสินใจ	15 วัน	15 นาที
3. เจ้าหน้าที่การเงินเบิกจ่ายเงินแก่ผู้มารับบริการ	6 วัน	5 นาที
รวม	22 วัน	30 นาที

6. งบประมาณที่ใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงผลงาน
ไม่ใช้งบประมาณ

7. เชื้อนโย/ข้อจำกัดผลงาน
ต้องมีการจัดเตรียมเงินสำรองจ่าย

8. แผนการพัฒนากิจกรรม/โครงการในอนาคต
มีการทดสอบผลการปฏิบัติงานจริง และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ตรวจสอบติดตาม เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการและวางแผนการพัฒนา
ปรับปรุงกระบวนการ



ปลัดบัญชา

“ให้บริการอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม”

