ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เรื่อง

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP)

ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

โดย

นางสาวณิชา ชัยชาติ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ ๙๙

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

คลังผลงานทางวิชาการ
กระทรวงการคลัง

เพื่อขอประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ ๙๙ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

คำนำ

ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ อันเป็นการสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางของระบบราชการ ๔.๐ และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) โดย SOP จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างรุ่น และสนับสนุนการประเมินผล การควบคุมคุณภาพและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวยังสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในการบริหารราชการ และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารที่โปร่งใส มีประสิทธิผล และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานฉบับนี้ เมื่อได้รับการพัฒนาและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง จะมีส่วนช่วยผลักดันให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน ชัดเจน และตรวจสอบได้ อันจะเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และแนวทางของระบบราชการ ๔.๐ เพื่อการพัฒนาองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว

นางสาวณิชา ชัยชาติ
๗ พฤษภาคม ๒๕๖๘

คลังผลงานทางวิชาการ
กระทรวงการคลัง

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. เรื่อง	- ๑ -
๒. หลักการและเหตุผล	- ๑ -
๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	- ๒ -
๓.๑ บทวิเคราะห์	- ๒ -
๓.๒ แนวคิด/ข้อเสนอ	- ๓ -
๓.๓ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	- ๑๑ -
๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	- ๑๒ -
๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	- ๑๓ -

คลังผลงานทางวิชาการ
กระทรวงการคลัง

แบบการเสนอข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

(ระดับชำนาญการ)

ของ นางสาวณิชา ชัยชาติ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ ๙๙ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

---

๑. เรื่อง คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

๒. หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การบริหารงานภาครัฐต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงความคาดหวังที่สูงขึ้นจากประชาชน การพัฒนาระบบการบริหารจัดการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นยิ่ง โดยเฉพาะการยกระดับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างตรงจุดและทันท่วงที เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) จึงได้รับการออกแบบขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินและพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ เน้นการพัฒนาองค์การให้มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานภาครัฐสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในหมวดนี้จะมีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา ได้แก่

๑) การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร : โดยเน้นที่การเสริมสร้างทักษะและความรู้ของบุคลากรในองค์การ ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย รวมถึงการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การที่เป็นมิตรกับการพัฒนาและนวัตกรรม

๒) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ : เน้นการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการสร้างระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส

๓) การประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการ : การประเมินผลการทำงานและกระบวนการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถพัฒนาปรับปรุงระบบต่าง ๆ ได้ทันทีที่พบปัญหาหรือจุดอ่อน ซึ่งทำให้องค์การสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA 4.0 จึงไม่เพียงแค่การปรับปรุงด้านกระบวนการและผลผลิต แต่ยังต้องมุ่งเน้นการเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความยั่งยืนและการตอบสนองของภาครัฐต่อประชาชน

คลังผลงานทางวิชาการ กระทรวงการคลัง

เหตุผลที่ผู้รับการประเมินมีความประสงค์ที่เสนอแนวคิดการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เนื่องจาก SOP จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA 4.0 โดยเฉพาะในหมวด ๖ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา องค์การและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การจัดทำ SOP จะช่วยให้การทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยคู่มือดังกล่าวจะช่วยกำหนดขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนในการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรในองค์การเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐาน

ความเชื่อมโยงของหมวด ๖ กับการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

๑) การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร : เมื่อสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีการจัดทำ SOP ที่ชัดเจนและถูกต้อง บุคลากรสามารถศึกษาวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานได้ง่ายขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงาน

๒) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ : การจัดทำ SOP ทำให้ระบบการบริหารจัดการมีความชัดเจนในการดำเนินงานทุกขั้นตอน โดยสามารถระบุความรับผิดชอบและกระบวนการได้อย่างแม่นยำ ซึ่งสะท้อนถึงการมีระบบการควบคุมที่ดีตามหลักเกณฑ์ของ PMQA 4.0

๓) การประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการ : การมี SOP เป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินผลการทำงานขององค์การ เพราะสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน หากพบข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนในการปฏิบัติงาน ก็สามารถปรับปรุงหรือแก้ไขกระบวนการตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

ดังนั้น การทำงานในภาครัฐจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน และ SOP จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การทำงานในทุกระดับขององค์การเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด นอกจากนี้ ยังช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานและภายในองค์การ รวมถึงสามารถติดตามและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA 4.0 อย่างมีประสิทธิผลและยั่งยืน

๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

คลังผลงานทางวิชาการ กระทรวงการคลัง

๓.๑ บทวิเคราะห์

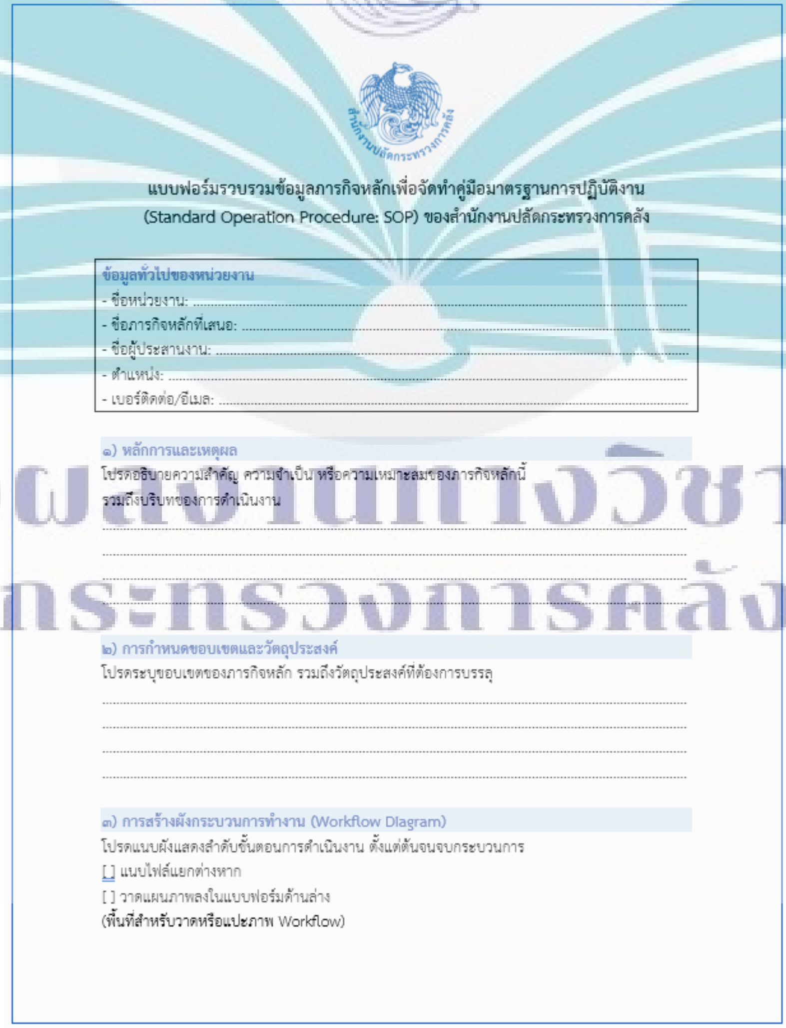
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีพันธกิจหลากหลาย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารงานของกระทรวงการคลังและการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความหลากหลายของภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ ส่งผลให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังจำเป็นต้องมีกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อภารกิจที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ ในยุคของการปฏิรูปภาครัฐที่มุ่งสู่ระบบราชการ ๔.๐ การจัดทำ SOP จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในหลายมิติ ทั้งในด้านการบริหารจัดการภายในองค์การ การพัฒนาบุคลากร การสร้างความโปร่งใส และการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ

๓.๒ แนวคิด/ข้อเสนอ

การจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกำหนดขั้นตอนและแนวทางการดำเนินงานในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้อง สม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถตรวจสอบและประเมินผลได้อย่างชัดเจน

การจัดทำ SOP ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จะเริ่มต้นจากการพิจารณาคัดเลือกกระบวนงานตามภารกิจหลักของกลุ่ม/ศูนย์/สำนัก จำนวน ๑๑ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง สำนักบริหารกลาง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มสารนิเทศการคลัง กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มกฎหมาย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยนำกระบวนงานที่ผ่านการพิจารณาคัดเลือกมาวิเคราะห์และจัดทำข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด *(ดังภาพที่ ๑)* และจัดส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อดำเนินการรวมรวบและจัดทำ SOP ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังฉบับสมบูรณ์ต่อไป

ภาพที่ ๑ แบบฟอร์มรวบรวมข้อมูลภารกิจหลักเพื่อจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง



แบบฟอร์มรวบรวมข้อมูลภารกิจหลักเพื่อจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน
- ชื่อหน่วยงาน: ....
- ชื่อภารกิจหลักที่เสนอ: ....
- ชื่อผู้ประสานงาน: ....
- ตำแหน่ง: ....
- เบอร์ติดต่อ/อีเมล: ....

๑) หลักการและเหตุผล

โปรดอธิบายความสำคัญ ความจำเป็น หรือความเหมาะสมของภารกิจหลักนี้ รวมถึงบริบทของการดำเนินงาน

....

๒) การกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์

โปรดระบุขอบเขตของภารกิจหลัก รวมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุ

....

๓) การสร้างผังกระบวนการทำงาน (Workflow Diagram)

โปรดแนบผังแสดงลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

[ ] แนบไฟล์แยกต่างหาก

[ ] วาดแผนภาพลงในแบบฟอร์มด้านล่าง

(พื้นที่สำหรับวาดหรือแปะภาพ Workflow)

คลังผลงานทางวิชาการ
กระทรวงการคลัง

ทั้งนี้ ภายใน SOP ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังจะมีขั้นตอนที่เป็นระเบียบและครอบคลุมทุกมิติของการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อหลัก ดังต่อไปนี้

๑) หลักการและเหตุผล : หัวข้อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงที่มา ความสำคัญ และความจำเป็นของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนงานหนึ่ง ๆ โดยจะกล่าวถึงสภาพปัญหาหรืออุปสรรคที่เคยเกิดขึ้นในอดีต สถานการณ์ในปัจจุบัน ตลอดจนแนวโน้มของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การระบุหลักการและเหตุผลอย่างชัดเจนจะช่วยให้เห็นถึงบริบทของกระบวนงานและความจำเป็นในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นระบบ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ ลดความซ้ำซ้อน และเสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ตัวอย่างการเขียนหลักการและเหตุผล เรื่อง : กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานราชการ เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินเพื่อจัดหาสินค้าและบริการที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตาม กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เช่น พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน อาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด การตีความที่คลาดเคลื่อน หรือความล่าช้าในการดำเนินงาน และอาจกระทบต่อความโปร่งใสและความเชื่อมั่นของประชาชน ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานจึงเห็นสมควรจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน เอกสารประกอบที่จำเป็น และบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของทางราชการ ลดข้อผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อน และเสริมสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

๒) การกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ : การกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์เป็นขั้นตอนเริ่มต้นที่สำคัญ โดยต้องระบุให้ชัดเจนว่า SOP นี้ใช้สำหรับกระบวนการใด ครอบคลุมงานประเภทใด และไม่รวมถึงงานประเภทใด นอกจากนี้ ควรระบุวัตถุประสงค์ของกระบวนงานนั้น ๆ อย่างชัดเจน เช่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความซ้ำซ้อน หรือเสริมสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างขอบเขต เรื่อง : กระบวนงานสารบรรณ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ซึ่งหมายถึง การรับ - ส่งหนังสือ การลงทะเบียนรับ - จ่าย การจัดเก็บ และการทำลายเอกสารทางราชการ

ตัวอย่างขอบเขต เรื่อง : กระบวนการตรวจสอบภายใน

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ตัวอย่างวัตถุประสงค์ เรื่อง : กระบวนงานสารบรรณ

เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกัน มีความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

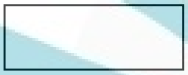
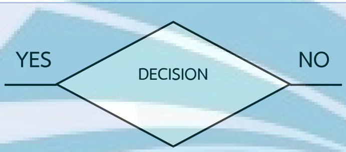
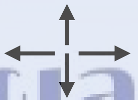
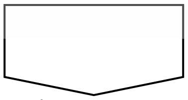
คลังผลงานทางวิชาการ กระทรวงการคลัง

<u>ตัวอย่างวัตถุประสงค์</u> เรื่อง : กระบวนการตรวจสอบภายใน

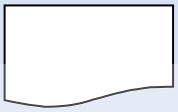
เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

๓) การสร้างผังกระบวนการทำงาน (Workflow Diagram) : ผังกระบวนการทำงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยแสดงลำดับขั้นตอนของกระบวนการอย่างเป็นภาพ ทำให้เข้าใจง่าย เห็นความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอน และใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรใช้สัญลักษณ์มาตรฐาน เช่น สี่เหลี่ยม (กิจกรรม/กระบวนการ), ลูกศร (ทิศทาง), สี่เหลี่ยมข้าวหลามตัด (การตัดสินใจ) เป็นต้น

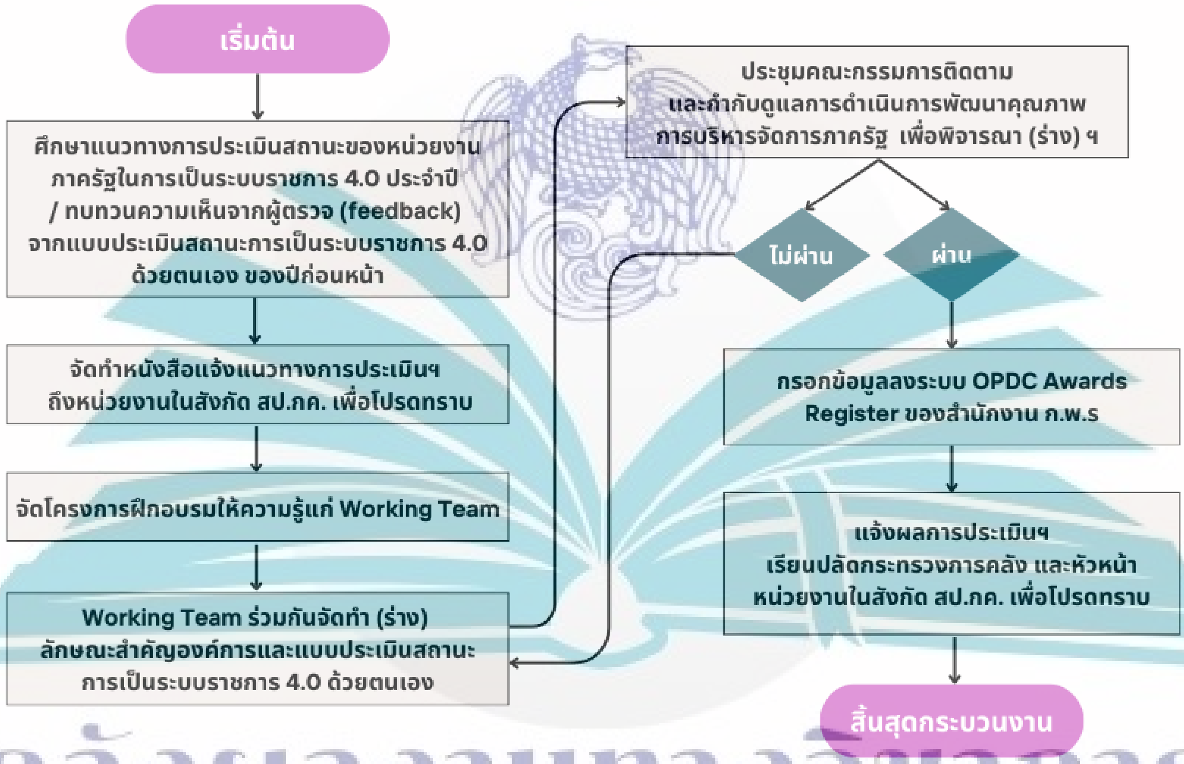
ตารางที่ ๑ สัญลักษณ์และคำอธิบายสำหรับการสร้างผังกระบวนการทำงาน (Workflow Diagram)

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
จุดเริ่มต้น - จุดสิ้นสุด	ใช้ครั้งแรกเพื่อแสดงถึงจุดเริ่มต้น และใช้ตอนจบ เพื่อแสดงจุดสิ้นสุด
 **กระบวนการทำงาน**	ใช้เพื่อแสดงถึงกระบวนการทำงาน เช่น หน้าที่ หรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ
 การตัดสินใจ	ตัวเลือกการตัดสินใจ เช่น อนุมัติ ไม่อนุมัติ หรือการตัดสินใจมากกว่าสองตัวเลือก
เชื่อมสัญลักษณ์	เชื่อมส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้ผังงานดูง่ายขึ้น
 ลูกศรบอกลำดับและทิศทาง	บอกลำดับการทำงาน และอธิบายทิศทางของกระบวนต่าง ๆ
ข้อมูลเข้า - ออก	แสดงขั้นตอนที่มีการนำข้อมูลเข้า และนำข้อมูลออก
กระบวนการย่อย	ใช้แทนกิจกรรมที่เป็นระบบย่อย เหมาะสำหรับกิจกรรมที่ใช้บ่อย
 **จุดเชื่อมขึ้นหน้าเอกสารใหม่**	เชื่อมผังงานเข้ากับหน้าเอกสารหน้าใหม่ เหมาะสำหรับผังงานที่ซับซ้อน มีหลายกิจกรรม

คลังผลงานทางวิชาการ กระทรวงการคลัง

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
 ข้อมูลที่ออกมาเป็นเอกสาร	ข้อมูลที่ที่ออกมาเป็นเอกสาร หรือสามารถพิมพ์ออกมาได้

ภาพที่ ๒ ตัวอย่างการสร้างผังกระบวนการทำงาน (Workflow Diagram)
เรื่อง กระบวนการประเมินสถานะในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง



คลังผลงานทางวิชาการ
กระทรวงการคลัง

๔) การระบุขั้นตอนการปฏิบัติงาน : ต้องอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละขั้นอย่างละเอียด มีลำดับที่ชัดเจน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด โดยระบุว่าในแต่ละขั้นตอนต้องทำอะไร ใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมืออะไร มีแบบฟอร์มหรือเอกสารอะไรที่เกี่ยวข้องหรือไม่ รวมถึงระบุเงื่อนไขพิเศษที่อาจมี ทั้งนี้ การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจอยู่ในรูปแบบของ ข้อความทั้งหมด (Wording) ตาราง (Table) หรือผังการปฏิบัติงาน (Flow chart)

<u>ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบข้อความทั้งหมด (Wording)</u> เรื่อง : การประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๑ : รับข้อมูลกิจกรรม/โครงการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของกิจกรรม/โครงการ เพื่อขอรับรายละเอียดที่ชัดเจน
- ข้อมูลที่ต้องได้รับประกอบด้วย ชื่อกิจกรรม/โครงการ วัน เวลา สถานที่ วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย รูปแบบการดำเนินงาน
- เครื่องมือที่ใช้ : แบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์กิจกรรม (ถ้ามี), โทรศัพท์, E-mail
- เงื่อนไขพิเศษ : หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบทันที

ขั้นตอนที่ ๒ : จัดทำร่างข้อความประชาสัมพันธ์

- เจ้าหน้าที่จัดทำข้อความประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เหมาะสม เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ หรือ Infographic
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องก่อนนำเสนอ
- เครื่องมือที่ใช้ : โปรแกรม Word, โปรแกรมออกแบบกราฟิก (เช่น Canva หรือ Photoshop)
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง : แบบร่างข่าวประชาสัมพันธ์, ไฟล์รูปภาพประกอบกิจกรรม

ขั้นตอนที่ ๓ : เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติข้อความประชาสัมพันธ์

- เสนอร่างประชาสัมพันธ์ต่อหัวหน้าฝ่ายหรือผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาและอนุมัติ
- อาจมีการแก้ไขข้อความตามข้อเสนอแนะก่อนอนุมัติ
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง : หนังสือขออนุมัติประชาสัมพันธ์ (ถ้ามี), เอกสารแนบร่างประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนที่ ๔ : เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ

- ดำเนินการเผยแพร่ตามช่องทางที่เหมาะสม เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน Facebook YouTube TikTok ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือการแถลงข่าว
- บันทึกหลักฐานการเผยแพร่ไว้ในแฟ้มงานหรือระบบฐานข้อมูล
- เครื่องมือที่ใช้ : ระบบเว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์, เครื่องมือออกแบบ/ตัดต่อ
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง : ภาพถ่ายหน้าจอการเผยแพร่, ลิงก์ข่าว, เอกสารบันทึกการเผยแพร่

ขั้นตอนที่ ๕ : ติดตามผลและจัดเก็บข้อมูล

- ตรวจสอบจำนวนผู้เข้าถึงหรือปฏิสัมพันธ์ (Engagement) กับสื่อประชาสัมพันธ์
- สรุปรายงานผลการประชาสัมพันธ์ต่อผู้บริหารและจัดเก็บเอกสารในระบบหรือแฟ้มงาน
- เครื่องมือที่ใช้ : ระบบวิเคราะห์ข้อมูลสื่อออนไลน์ (เช่น Facebook Insights, Google Analytics)
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง : รายงานผลการประชาสัมพันธ์, แบบประเมินผลเบื้องต้นจากกลุ่มเป้าหมาย (ถ้ามี)
- **เงื่อนไขพิเศษ : หากกิจกรรมมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์หน่วยงาน ต้องรายงานผู้บริหารโดยเร่งด่วน**

คลังผลงานทางวิชาการ กระทรวงการคลัง

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบตาราง (Table) เรื่อง : การประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๒ ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบตาราง (Table)

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้
๑.	รับแจ้งข้อมูลกิจกรรม/โครงการ	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วันทำการ	แบบฟอร์มแจ้งกิจกรรม/โครงการ PR-01
๒.	รวบรวมและจัดทำเนื้อหา	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	เอกสารประกอบกิจกรรม/รายละเอียดโครงการ
๓.	ตรวจสอบและอนุมัติเนื้อหา	หัวหน้ากลุ่มงาน/ผู้บริหาร	ภายใน ๑ วันทำการ	แบบฟอร์มอนุมัติข่าวสาร PR-02
๔.	เผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๕.	รายงานผลการเผยแพร่	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	ภายใน ๒ วันหลังเผยแพร่	แบบฟอร์มรายงาน PR-03

๕) การระบุผู้รับผิดชอบและการมอบหมายหน้าที่ : แต่ละขั้นตอนในกระบวนการควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน พร้อมระบุบทบาทหน้าที่ของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบ และรับผิดชอบต่อการดำเนินการในแต่ละส่วนได้ นอกจากนี้ การมอบหมายหน้าที่ต้องพิจารณาความเหมาะสมด้านตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และความเชี่ยวชาญ

๖) มาตรฐานการปฏิบัติงาน : มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) คือ ระดับผลการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์อ้างอิง เพื่อใช้ในการประเมินว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจหรือไม่ โดยมาตรฐานดังกล่าวมักสะท้อนถึงระดับความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถทำได้จริง การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานควรพิจารณาในมิติที่หลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภท ตัวอย่างกรอบในการพิจารณา ได้แก่

- ด้านปริมาณ (Quantity) : จำนวนงานหรือผลผลิตที่คาดหวัง
- ด้านคุณภาพ (Quality) : ความถูกต้อง ความครบถ้วน หรือมาตรฐานของผลลัพธ์
- ด้านระยะเวลา (Timeliness): ความรวดเร็วหรือความตรงต่อเวลาในการดำเนินงาน
- ด้านต้นทุนหรือทรัพยากร (Cost/Resources) : ค่าใช้จ่ายหรือการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ด้านพฤติกรรมการทำงาน (Behavioral Aspects) : ความมีวินัย ความรับผิดชอบ หรือการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน

คลังผลงานทางวิชาการ กระทรวงการคลัง

<u>ตัวอย่างมาตรฐานการปฏิบัติงาน</u> เรื่อง : การขออนุมัติโครงการ

ตารางที่ ๓ ตัวอย่างมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ลำดับขั้นตอน	มาตรฐานการปฏิบัติ
๑. การจัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อจัดทำข้อเสนอโครงการ	จัดทำข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องครบถ้วน ได้แก่ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน งบประมาณ และระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับมอบหมาย
๒. การร่างข้อเสนอโครงการ (Project Proposal)	ข้อเสนอโครงการต้องประกอบด้วยเนื้อหาครบถ้วน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และสามารถประเมินผลได้ มีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๕ วันทำการ
๓. การตรวจสอบและปรับปรุงข้อเสนอโดยหัวหน้าหน่วยงาน	หัวหน้าหน่วยงานต้องตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา งบประมาณ และความเหมาะสมของโครงการ พร้อมให้ข้อเสนอแนะภายใน ๒ วันทำการ
๔. การเสนอขออนุมัติโครงการต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ	ส่งเอกสารข้อเสนอโครงการพร้อมความเห็นของหัวหน้าหน่วยงานไปยังผู้มีอำนาจอนุมัติภายใน ๑ วันทำการหลังได้รับการตรวจสอบแล้วเสร็จ
๕. การตอบรับ/อนุมัติโครงการ	ผู้มีอำนาจพิจารณาและให้ความเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน
๖. การแจ้งผลอนุมัติไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แจ้งผลอนุมัติให้กับเจ้าของโครงการทราบภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับผลการพิจารณา

๗) กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง : ควรอ้างอิงระเบียบ กฎหมาย หรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้น เช่น ระเบียบราชการ พระราชบัญญัติ หรือคู่มือปฏิบัติงานอื่นภายในหน่วยงาน เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้อย่างถูกต้อง

<u>ตัวอย่างกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง</u> เรื่อง : กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างฯ พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ประกาศคณะกรรมการ ป.ป.ช. เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเปิดเผยราคากลางและการคำนวณราคากลาง

๘) ปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ : ควรมีการประเมินว่ากระบวนการดังกล่าวอาจเกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้าง เช่น ความล่าช้า ความซ้ำซ้อน หรือการขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ พร้อมทั้งเสนอแนวทางการป้องกันหรือแก้ไข และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง SOP ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คลังผลงานทางวิชาการ กระทรวงการคลัง

<u>ตัวอย่างปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ</u> เรื่อง : กระบวนการตรวจราชการ

ปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อย

➢ การจัดเตรียมข้อมูลไม่เป็นระบบ : หน่วยรับตรวจมักจัดเตรียมข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ได้จัดเตรียมตามกรอบหัวข้อที่กำหนด ส่งผลให้การตรวจราชการไม่เป็นไปตามแผนและใช้เวลาในการตรวจสอบเพิ่มขึ้น

➢ ความไม่ชัดเจนของวัตถุประสงค์และแนวทางตรวจราชการ : หน่วยตรวจราชการและหน่วยรับการตรวจอาจมีความเข้าใจไม่ตรงกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือวิธีการตรวจ ทำให้การสื่อสารคลาดเคลื่อนและประสิทธิภาพในการติดตามผลลดลง

➢ การจัดทำรายงานผลตรวจราชการล่าช้า : ขั้นตอนการสรุปผลและจัดทำรายงานมักเกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องรวบรวมข้อมูลจากหลายฝ่าย และขาดแนวทางหรือแบบฟอร์มที่ชัดเจน

แนวทางการแก้ไขปัญหา

➢ จัดทำแบบฟอร์มการจัดเตรียมข้อมูลล่วงหน้า : กำหนดหัวข้อ ข้อมูลหลักฐาน และแนบตัวอย่างแบบฟอร์มการจัดทำข้อมูลสำหรับหน่วยรับการตรวจไว้ในคู่มือ SOP เพื่อให้แต่ละฝ่ายเตรียมความพร้อมอย่างเป็นระบบ

➢ จัดประชุมชี้แจงแนวทางก่อนการตรวจราชการ : จัดประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ทั้งสองฝ่ายเกี่ยวกับแนวทางการตรวจ รายละเอียดการประเมิน และแนวทางการรายงานผล เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

➢ พัฒนาแบบฟอร์มรายงานผลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน : เพื่อลดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและเขียนรายงาน ควรจัดทำแบบฟอร์มที่สามารถกรอกข้อมูลได้ทันทีหลังเสร็จสิ้นการตรวจราชการ และใช้ระบบออนไลน์ช่วยในการส่ง - รับข้อมูล

๙) ระบบการติดตามและการประเมินผล : ควรออกแบบระบบติดตามและประเมินผล SOP เพื่อให้สามารถวัดประสิทธิภาพของกระบวนการได้ เช่น ใช้ตัวชี้วัด (KPI) แบบสอบถาม การประชุมทบทวนงานรายไตรมาส รวมถึงมีการปรับปรุง SOP อย่างสม่ำเสมอตามผลประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้จริง

บทวิเคราะห์การตอบสนองต่อภารกิจและพันธกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนายุทธศาสตร์ การแปลงนโยบายเป็นแผนการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากร และการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานในแต่ละภารกิจเกิดประสิทธิผลสูงสุดและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การจัดทำ SOP จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการควบคุมและดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบและมีความสอดคล้องกับภารกิจที่หลากหลายขององค์การ โดยความสำคัญของ SOP ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง มีดังนี้

๑) ความสอดคล้องและประสิทธิภาพในการทำงาน : สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีภารกิจที่ครอบคลุมหลายด้าน เช่น การพัฒนายุทธศาสตร์ การบริหารบุคลากร การจัดการข้อมูลสารสนเทศและการตรวจราชการ ซึ่งแต่ละภารกิจต้องการความชัดเจนในการปฏิบัติงาน SOP จะช่วยให้ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้กระบวนการต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสามารถควบคุมได้อย่างมีระเบียบ

๒) การประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงาน : การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง การมี SOP ที่ชัดเจนจะช่วยในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น เมื่อมีการกำหนดเกณฑ์ที่ชัดเจนตามมาตรฐานการทำงาน หน่วยงานในสังกัดสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับ SOP ที่กำหนดไว้ ซึ่งทำให้การประเมินผลมีความยุติธรรมและโปร่งใส

๓) การส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน : สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีพันธกิจในการเผยแพร่ข้อมูลสารนิเทศทางด้านการคลังแก่สาธารณชน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ การมี SOP จะช่วยให้การให้บริการข้อมูลและการติดต่อกับประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ซึ่งการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

๓.๓ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

๑) ข้อจำกัดด้านความหลากหลายของกระบวนงาน : กระบวนงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีความหลากหลายและซับซ้อน ส่งผลให้การรวบรวมและจัดทำ SOP ครอบคลุมทุกกระบวนงานทำได้ยาก อาจเกิดช่องว่างหรือความไม่สมบูรณ์ในบางขั้นตอน

แนวทางแก้ไข : ควรกำหนดขอบเขตของกระบวนงานที่สำคัญหรือมีความเสี่ยงสูงเป็นลำดับแรกและวางแผนทยอยจัดทำ SOP สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ต่อไป รวมทั้งเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่าง ๆ เสนอประเด็นที่ควรเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

๒) ข้อจำกัดด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร : บุคลากรที่รับผิดชอบอาจขาดความเข้าใจในการจัดทำ SOP รวมถึงขาดความรู้หรือประสบการณ์ตรงในบางกระบวนงาน ทำให้การจัดทำ SOP อาจไม่ครอบคลุมรายละเอียดที่ถูกต้องและครบถ้วน

แนวทางแก้ไข : ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำ SOP แก่บุคลากร และเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ปฏิบัติงานจริงเข้าร่วมให้ข้อมูล พร้อมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

๓) ข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร *:* การจัดทำ SOP เป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลามาก ทั้งในส่วนของการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำเอกสาร ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านบุคลากรและทรัพยากรที่จำกัด ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าและขาดความต่อเนื่อง

แนวทางแก้ไข : ควรวางแผนดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน กำหนดกรอบเวลาให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการและจัดส่งข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บ รวบรวม และส่งต่อข้อมูล เพื่อลดระยะเวลาและเพิ่มความคล่องตัวในการจัดทำ SOP

๔) ข้อจำกัดด้านการปรับปรุงให้ทันสมัย : สภาพแวดล้อมการทำงานและนโยบายภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่การปรับปรุงและทบทวน SOP ยังขาดความเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่งผลให้ SOP บางส่วนล้าสมัยและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

แนวทางแก้ไข : ควรกำหนดรอบระยะเวลาการทบทวนและปรับปรุง SOP อย่างสม่ำเสมอ เช่น ทุก ๑ - ๒ ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายสำคัญ พร้อมจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อติดตามและประเมินความเหมาะสมของ SOP อย่างต่อเนื่อง

คลังผลงานทางวิชาการ กระทรวงการคลัง

๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

การจัดทำ SOP ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และยกระดับการบริหารงานภาครัฐให้มีความโปร่งใสและสอดคล้องกับมาตรฐานการทำงานที่กำหนด โดยสามารถสรุปประโยชน์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังจะได้รับจากการจัดทำ SOP ดังนี้

๑) ความสอดคล้องกับมาตรฐาน : การจัดทำ SOP ช่วยให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้ทุกกระบวนการดำเนินการได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ ตลอดจนช่วยลดความเสี่ยงจากการทำงานที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่ชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติ

๒) การลดความผิดพลาด : การจัดทำ SOP จะช่วยให้องค์การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานที่ไม่ตรงตามขั้นตอน โดยการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนที่ถูกต้องและลดความคลาดเคลื่อนในทุกกระบวนการ

๓) ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน : การมี SOP ที่ชัดเจนช่วยให้การทำงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยสามารถคาดเดาผลลัพธ์ได้ ซึ่งส่งผลดีต่อการสร้างความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการ ทั้งในด้านการทำงานของบุคลากรและคุณภาพของการบริการที่มอบให้กับประชาชนหรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๔) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ : การจัดทำ SOP จะช่วยเสริมสร้างการสื่อสารที่ดีภายในหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เนื่องจากการมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ชัดเจน จะช่วยให้บุคลากรในทีมสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจตรงกัน มีการทำงานในทิศทางเดียวกัน และช่วยลดความสับสนในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕) การถ่ายทอดองค์ความรู้/การสอนงานให้แก่บุคลากรใหม่ : SOP เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการถ่ายทอดองค์ความรู้ รวมถึงการสอนงาน (Coaching) แก่บุคลากรใหม่ในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยการจัดทำ SOP จะทำให้บุคลากรใหม่สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดไว้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวเข้าสู่การกระบวนการทำงานได้อย่างรวดเร็ว

๖) การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ : การมี SOP ช่วยในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังให้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถตรวจสอบและประเมินผลกระบวนการต่าง ๆ ได้ง่าย และเมื่อพบปัญหาหรือข้อบกพร่อง สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและการบริการที่มอบให้กับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

จากประโยชน์ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น การจัดทำ SOP จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยพัฒนาและยกระดับการทำงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และสามารถตอบสนองต่อการบริหารงานในยุคดิจิทัลและการปฏิรูปภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิผล

คลังผลงานทางวิชาการ กระทรวงการคลัง

๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมี SOP อย่างน้อย ๑ เล่ม โดยมีการอัพโหลดไฟล์ให้อยู่ในรูปแบบ e-Book และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (https://psdg.mof.go.th /th/home) เพื่อความสะดวกในการค้นหาและเข้าถึง

ภาพที่ ๓ การเผยแพร่ SOP ผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

(ลงชื่อ) ณิชา ชัยชาติ

(นางสาวณิชา ชัยชาติ)

ผู้ขอประเมิน

๗ / พฤษภาคม / ๒๕๖๘

คลังผลงานทางวิชาการ
กระทรวงการคลัง