

## ผลงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง

### การพัฒนาการดำเนินงานงานการเงินและบัญชี Smart Literacy

ผู้จัดทำ : งานการเงินและบัญชี

ชื่อผู้รับผิดชอบ : นางจุฑารัตน์ ฤทธิฉ่า

สมาชิก : 1. นางจุฑารัตน์ ฤทธิฉ่า

2. นางนุชรี พัฒเงิน

3. นางนงลักษณ์ ตันวิรัช

4. นางสาวฉัฐนิตา อารุง

5. นางอำพร ยอดนิล

6. นางสาวฉัฐนันท์ หอมกลิ่นอุบล

7. นางเตือนใจ สาလာสุตา

8. นายนิรุติ โพธิ์ทัย

9. นางสาวสมปอง โพธิ์ทัย

**แผนการจัดการความรู้ งานการเงินและบัญชี ประจำปีงบประมาณ 2562**  
**การพัฒนาการดำเนินงานงานการเงินและบัญชี Smart Literacy**

กิจกรรมพัฒนา	เป้าประสงค์	เป้าหมาย	ปี 2561			ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ		
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.	
1.วิเคราะห์ประเด็นปัญหาจากการดำเนินงานที่ผ่านมา	จำนวนครั้งของการประเมินตนเอง	1 ครั้ง	↔													จนท.ทุกคน
2. จัดทำแผนดำเนินงานให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา	จำนวนแผน	1 แผน	↔													จตุรรัตน์
3. ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน		1 ครั้งขึ้นไป		←————→												จนท.ทุกคน
4. วิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงาน	จำนวนครั้งของการวิเคราะห์และสรุปผล	2 ครั้ง			←————→											จนท.ทุกคน
5. สรุปผลการดำเนินงานประจำปี	จำนวนครั้งการสรุปผล	1 ครั้ง										↔				จตุรรัตน์

## การพัฒนาการดำเนินงานงานการเงินและบัญชี

ผู้จัดทำ : งานการเงินและบัญชี ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์

### องค์ประกอบที่ 1 การบ่งชี้ความรู้

#### ความเป็นมาของปัญหา

การดำเนินงานภายใต้งานการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ รวมทั้ง ลูกค้าภายนอก บริษัท ร้านค้า ต่าง ๆ ที่ต้องติดต่อประสานงานกับ งานการเงินและบัญชี เมื่อมาติดต่อจะไม่ทราบว่างานการเงินและบัญชีให้บริการด้านใดบ้าง และต้องทำอย่างไรในการติดต่อ ประสานงานกับการเงิน ติดต่อกับใคร ตรงไหน กับเรื่องเหล่านี้

1. งานจ่าย ลูกค้าภายใน และภายนอก
2. งานรับเงินและการออกใบเสร็จ ลูกค้าภายใน และภายนอก
3. งานการเบิกเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
4. งานการเบิกค่ารักษา
5. งานการเบิกค่าการศึกษา
6. งานเงินเดือนและค่าตอบแทน
7. งานธุรการ สารบรรณ
8. งานออกใบเสร็จผู้รับบริการ OPD
9. งานเรียกเก็บ

#### ประเด็นปัญหา การค้นหาปัญหา

จากการสังเกตและเก็บข้อมูลลูกค้าภายในและภายนอกที่ผ่านมา พบว่า

งานจ่ายเงิน : เป็นเรื่องของการจ่ายเช็ค โอนเงิน รับผิดชอบใคร ระยะเวลาการจ่ายเงิน เมื่อมีการส่งเบิกแล้ว จะได้รับเงินภายในกี่วัน เบิกแบบไหนได้จ่ายเป็นเช็ค เบิกแบบไหนได้รับเงินเป็นการโอนเข้าบัญชีธนาคารของลูกค้า

การเบิกค่ารักษา ค่าการศึกษา ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องถามกันทุกครั้งว่า ติดต่ตรงไหน  
ปัจจัยหนึ่งที่เป็นเช่นนั้น ด้วยแผนผังภายในห้องไม่ชัดเจน ไม่บ่งชี้

ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกยังไม่การซักถามทุกครั้ง งานการเงินและบัญชีจึงเห็นว่าเราควรปรับปรุงอย่างไรให้งานการเงินเป็น หน่วยงานที่ มีความชัดเจน ในระบบการทำงาน ให้เกิดความ Smart ของหน่วยงาน

กระบวนการที่การเงินมีไม่ครบถ้วนทุกกระบวนการ ทำให้เจ้าหน้าที่ในงานการเงินเองไม่ปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนด

แผนผังในหน่วยงาน ไม่มีการประชาสัมพันธ์ และจัดทำแผนผังที่ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าภายในและภายนอกมารับทราบ

งานการเงินขาดการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่เข้าถึงลูกค้าภายในและภายนอก ในเรื่องต่าง ๆ

ผลการเก็บข้อมูลจากการสังเกตปัญหาจากลูกค้าและเจ้าหน้าที่มาติดต่อในหน่วยงาน

หน่วยงานในงานการเงิน	ติดต่อถูกต้อง(ราย)	ไม่ทราบว่าต้องติดต่อใคร (ราย)	รวมทั้งสิ้น (ราย)
งานด้านจ่ายเงิน	15	30	45
งานเบิกค่ารักษา/ค่าการศึกษา	12	18	30
งานด้านรับเงิน	17	11	28
งานเงินเดือน	17	4	21
งานเบิกเงิน	10	2	12
งานธุรการ	9	1	10
รวมทั้งสิ้น	80	66	146

\*\*\*ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1-31 มกราคม 2562

จากการที่เก็บข้อมูลลูกค้าและเจ้าหน้าที่มาติดต่อหน่วยงานการเงิน ช่วงเดือน มกราคม 2562 จำนวนที่มาติดงานในหน่วยงานทั้งสิ้น 146 คน ติดต่อถูกต้อง จำนวน 80 ราย และมีลูกค้ากับเจ้าหน้าที่มาติดต่อหน่วยงานที่ไม่ทราบว่าต้องติดต่อใคร ตรงไหน จำนวน 66 ราย

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ GAP ของปัญหาในการดำเนินงาน

องค์ประกอบ	ความคาดหวัง	อะไรที่ทำไม่ได้	มาตรการ
กระบวนการทำงานของงานการเงินและบัญชี	- กระบวนการงานการเงินครอบคลุมทุกงาน	- กระบวนการไม่ครอบคลุมทุกงาน	- จัดทำกระบวนการให้ครอบคลุม ในกระบวนการที่เป็นปัญหา งานจ่ายเงิน งานค่ารักษา งานค่าการศึกษา งานเงินเดือน
แผนผังงานการเงิน	-มีแผนผัง/โครงสร้างการเงิน งานที่เป็นปัญหา	- ไม่มีแผนผัง/โครงสร้างที่ชัดเจน	-จัดทำแผนผัง/ โครงสร้างการเงิน
เจ้าหน้าที่งานการเงิน	- เข้าใจกระบวนการ - ให้บริการที่รวดเร็ว	- ไม่ดำเนินงานตามกระบวนการ - การบริการล่าช้า	- ดำเนินงานตามกระบวนการ - สร้างแรงจูงใจในการดำเนินงาน
การสื่อสาร	- มีการสื่อสารขั้นตอนการทำงาน	- ขาดการสื่อสารขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	- มอบหมายผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน

องค์ประกอบ	ความคาดหวัง	อะไรที่ทำได้	มาตรการ
			- ประชาสัมพันธ์งานที่เป็นปัญหาให้เจ้าหน้าที่รับทราบ

### วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและลูกค้าภายนอกมีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน การให้บริการ
2. พัฒนาเจ้าหน้าที่งานการเงิน ปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงาน
3. พัฒนาสื่อให้เข้าถึงเจ้าหน้าที่ให้ได้มากที่สุด
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ:

1. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการ
2. ลูกค้าภายในภายนอกได้รับการสื่อสารที่ชัดเจน
3. การทำงานที่เป็นระบบ
4. ให้บริการที่รวดเร็ว
5. เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

### องค์ประกอบที่ 2 การแสวงหาความรู้

1. จัดทำขั้นตอนการทำงานในแต่ละงานให้ชัดเจนที่เป็นปัญหาต้องแก้ไข
  - a. งานจ่ายเงิน
  - b. งานเบิกค่ารักษา/ค่าการศึกษา
  - c. งานรับเงิน
  - d. งานเงินเดือน
  - e. งานเบิกเงิน
  - f. งานธุรการ

โดยคัดเลือกงานที่เป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการแก้ไข และเกิดขึ้นบ่อยหรืองานที่ก่อนข้อความมากที่สุด ซึ่งต้องมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน คือ งานการจ่าย งานการเบิกค่ารักษา ค่าการศึกษา

2. พัฒนาการสื่อสารที่ทันสมัยเพื่อให้ลูกค้าภายในและภายนอกได้รับรู้เรื่องบริการงานการเงิน
3. จัดทำแผนผังการทำงานของงานการเงินและบัญชี

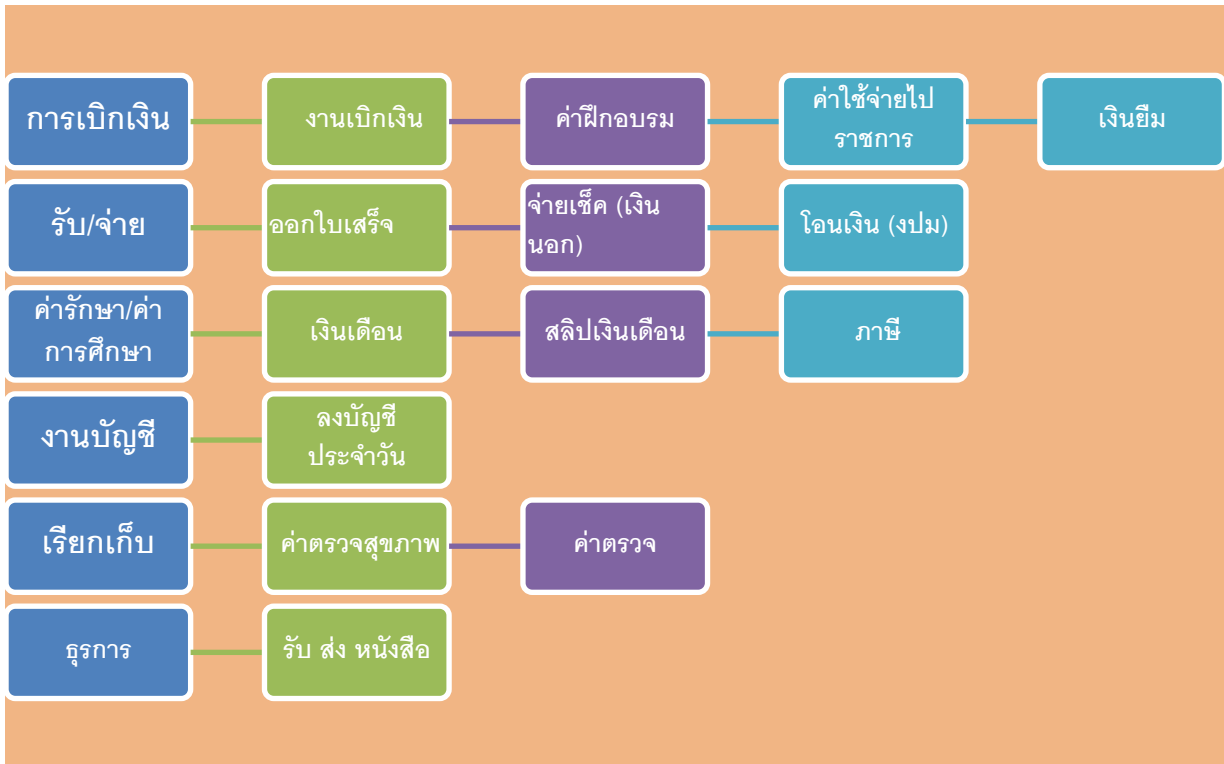
### องค์ประกอบที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

#### 3.1 จัดหมวดหมู่ข้อมูลความรู้

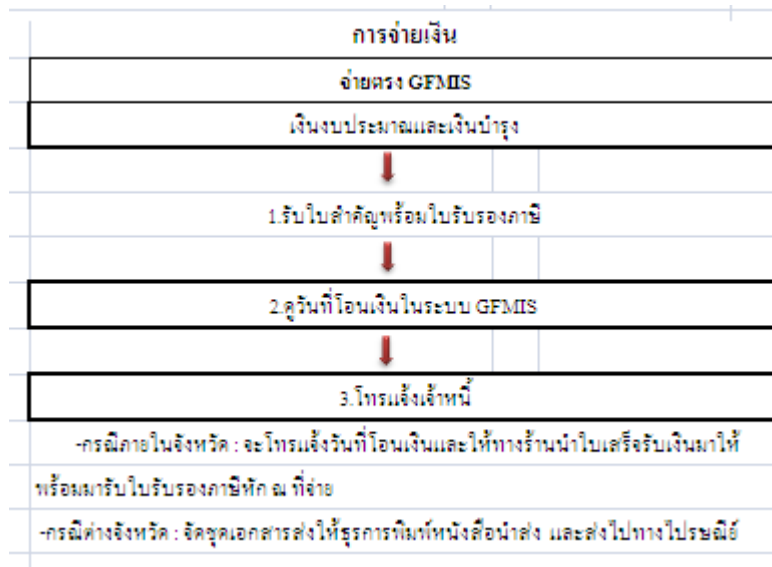
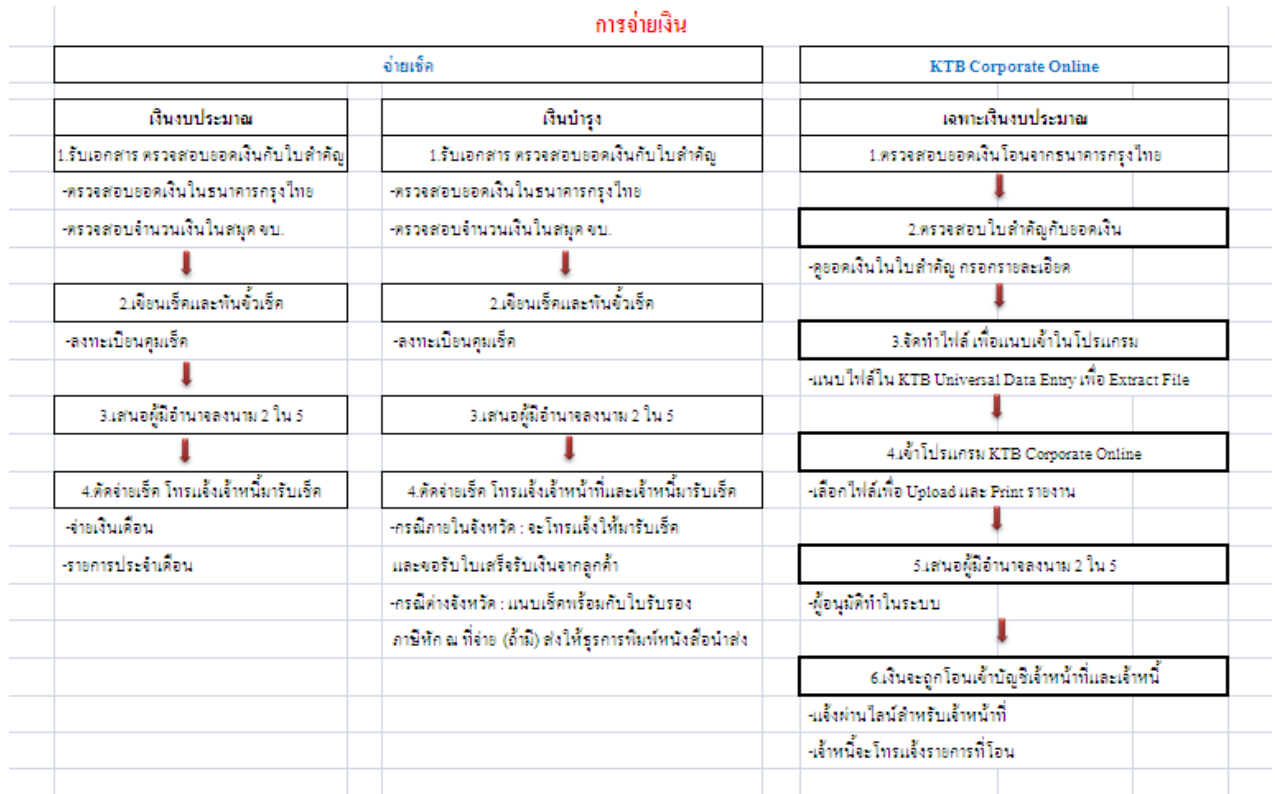
#### แผนผังงานการเงิน



## โครงสร้างงานการเงินและบัญชี



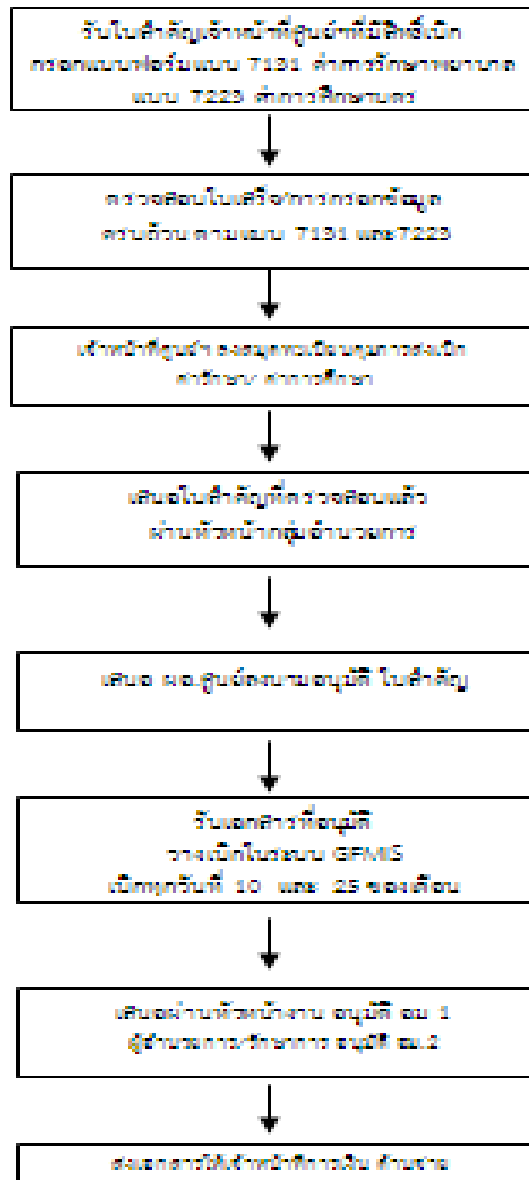
## Flow chart การจ่ายเงิน



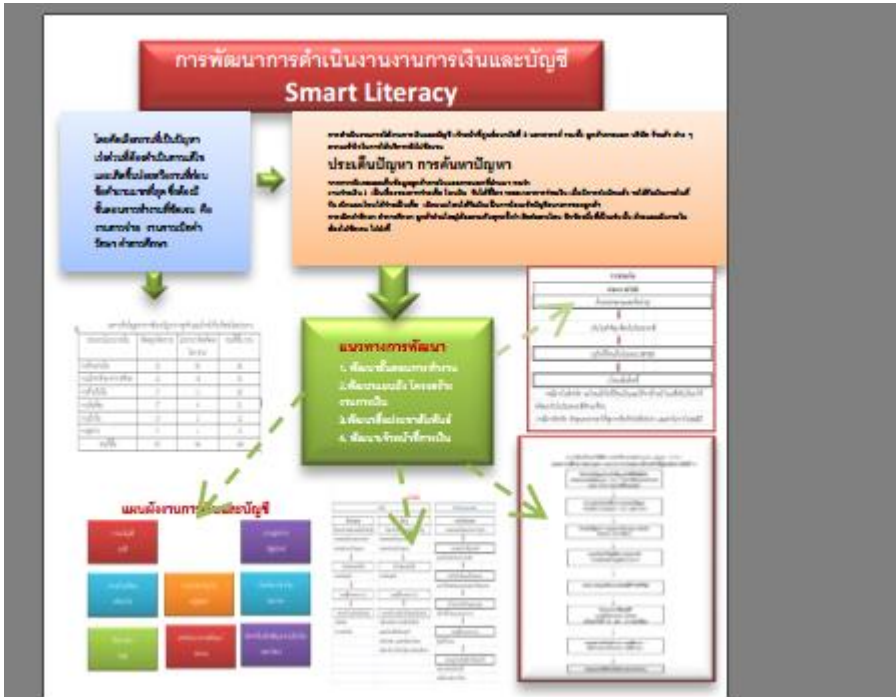


## Flow chart การเบิกค่ารักษา/ค่าการศึกษา

การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล (แบบ 7131)  
และการศึกษาของบุตร (แบบ 7223) ของเจ้าหน้าที่ ศูนย์อนามัยที่ 3



One Page



## การพัฒนาการดำเนินงานงานการเงินและบัญชี

ผู้จัดทำ : งานการเงินและบัญชี ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์

### ประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานการเงินและบัญชี ครั้งที่ 2

จากการพัฒนาการดำเนินงานงานการเงินและบัญชี รอบที่ 1 โดยกำหนดกระบวนการงานให้ครอบคลุม ในกระบวนการที่เป็นปัญหา การจ่ายเงิน งานค่ารักษา งานค่าการศึกษา งานเงินเดือน กำหนดผังโครงสร้างงานการเงินที่ชัดเจน ปรับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานการเงิน ให้กระตือรือร้นในการให้บริการ จัดการ 5 ส ห้องการเงินให้ง่ายต่อการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ภายใน และภายนอก นำข้อมูลในรอบที่ 2 มาวิเคราะห์ร่วมกัน

### ประชุมหารือเพื่อค้นหาปัญหา



ร่วมกันทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมา วิเคราะห์กระบวนการที่กำหนดสามารถทำได้จริงหากปฏิบัติตามขั้นตอนในกระบวนการ ข้อมูลจากการสอบถามผู้มารับบริการกระบวนการที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ แต่ยังมีเรื่องของความล่าช้าในปฏิบัติงานตามกระบวนการที่กำหนดไว้ และปัญหาของขั้นตอนการเสนอหนังสือ ขั้นตอนจากผู้อนุมัติเอกสาร อนุมัติรายการเบิก อนุมัติรายการจ่าย

### ปรับเปลี่ยนพื้นที่ห้องให้เหมาะกับการให้บริการ



## ประเด็นปัญหา การค้นหาปัญหา

### ด้านการเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตร ด้านการจ่ายเงิน

จากการประชุมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานตามกระบวนการที่กำหนด ในระยะแรก การดำเนินงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามกระบวนการที่กำหนด จากการตรวจสอบการทำรายการขอเบิกในระบบ ตามทะเบียน มีการจัดทำรายการขอเบิก 2 ครั้ง ต่อเดือน ระยะเวลาตั้งแต่ มีนาคม – พฤษภาคม 2562

สรุปวิเคราะห์ปัญหา รอบ มีนาคม – พฤษภาคม 2562 ตามประเด็น

องค์ประกอบ	ผลการดำเนินงาน	ความคาดหวัง	อะไรที่ทำได้ไม่ได้
<b>กระบวนการเบิกจ่าย</b>			
มีนาคม 2562	ทำได้ 2 ครั้ง/เดือนตามที่กำหนด	- กระตุ้นตามการทำงาน - ผู้รับผิดชอบตระหนักต่อการปฏิบัติงาน	- การจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่ล่าช้า - การรับเอกสารกลับจากเสนออนุมัติล่าช้า
เมษายน 2562	ทำได้ 2 ครั้ง/เดือนตามที่กำหนด	- ทำตามกระบวนการทำงานอย่างแท้จริง	- ผู้อนุมัติไม่อนุมัติในกรอบเวลาที่กำหนด
พฤษภาคม 2562	ทำได้ 2 ครั้ง/เดือนตามที่กำหนด	- ติดตามแฟ้มการอนุมัติใบสำคัญ  - ทำได้มากกว่าที่กำหนดตามกระบวนการ	- ระยะเวลาการวางเบิกไม่ตรงตามกรอบเวลาที่กำหนด  - ผู้อนุมัติจ่ายอยู่ไม่ครบตามเงื่อนไขการโอนเงิน
<b>แผนผังโครงสร้าง</b>	ปรับแผนผังโครงสร้างงานการเงิน	- ง่ายต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในและภายนอก	- การจัดการ 5 ส
<b>เจ้าหน้าที่การเงิน</b>	- เข้าใจกระบวนการทำงานของตนเอง - การทำงานที่รวดเร็ว	- ความพึงพอใจจากผู้รับบริการ	- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
<b>การสื่อสาร</b>	- มีช่องทางการสื่อสารด้านการจ่ายเงินผ่านไลน์กลุ่มของศูนย์ - เพิ่มวิธีการสื่อสาร ข้อมูลที่สื่อสารให้กับผู้รับบริการ	- ความพึงพอใจจากผู้รับบริการ	- ผู้รับบริการบางรายไม่อยู่ในกลุ่มไลน์ - เจ้าหน้าที่การเงินไม่สื่อสารกันเอง
<b>นำเทคโนโลยีมาใช้กับงาน</b>	- มีการจัดทำสลิปเงินเดือนออนไลน์ 2 แบบ - สื่อสารทางไลน์	- ลดการขอสลิปจากเจ้าหน้าที่ - ลดการใช้กระดาษ	- เจ้าหน้าที่ไม่ใช้ระบบสลิปออนไลน์ที่มี

## กำหนดมาตรการในการพัฒนางานในรอบที่ 3

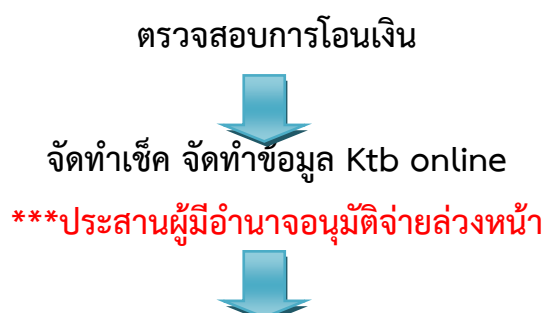
### กระบวนการ

- สรุปผลการดำเนินงานในรอบที่ผ่านมา
- กำกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกระบวนการที่กำหนด
- เพิ่มรอบของการเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตรตามกระบวนการจาก รอบละ 2 เป็น 3 ครั้ง/เดือน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- จ่ายเงินต่อเจ้าหน้าที่ภายในวันที่เงินโอนเข้าหน่วยงาน
- ติดโน้ต บอกระเภทของเอกสาร ส่วน
- ตรวจสอบสถานการณ์อนุมัติเบิกทุกครั้งหลังจากเสนอเพิ่ม
- ชี้แจงผู้มีอำนาจอนุมัติต่างๆ ให้เข้าใจ กรอบระยะเวลา

### สรุปขั้นตอนการพัฒนางานการเบิก



### สรุปขั้นตอนการจ่าย



### เสนอผู้มีอำนาจ

\*\*\*\* เสนอเอกสารเองไม่ผ่านธุรการ



### แจ้งการโอน/การจ่าย

\*\*\*\*เพิ่มช่องทางไลน์ 1 สื่อสารศูนย์ / 2 leanศูนย์

### การใช้เทคโนโลยี

1. ประชาสัมพันธ์การใช้สลิปเงินเดือนออนไลน์ให้เจ้าหน้าที่ภายในรับทราบเพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบเงินเดือนของตนเอง 2 ช่องทาง 1 กองคลังกรมอนามัย 2 ศูนย์อนามัยที่ 3



### 2. การสื่อสารผ่านช่องทางไลน์



