

รายงานสรุปผลการทบทวนกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ตามที่คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ได้ทำการวิเคราะห์กระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยสามารถแบ่งได้เป็นกระบวนการสร้างคุณค่าจำนวน 7 กระบวนการ และกระบวนการสนับสนุนจำนวน 8 กระบวนการ นั้น

เพื่อให้กระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีการปรับปรุง และมีแนวทาง/วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินการตามกระบวนการ คณะทำงานฯ หมวดที่ 6 จึงได้ขอความร่วมมือจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังในการดำเนินการพิจารณาทบทวนกระบวนการที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

ซึ่งหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง คือ กบป. สบค. สตป. กพร. สร. และ สตค. ได้ระบุกิจกรรมที่พบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด 3 อันดับแรก ในการดำเนินการของกระบวนการ นอกจากนี้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้เสนอแนวทางการปรับปรุง และข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ต่อไป

ลำดับ	กระบวนการ	หน่วยงาน	กิจกรรมที่พบปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
1.	การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT ของกระทรวงการคลัง	ศทส.	ไม่มี	ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว

ลำดับ	กระบวนการ	หน่วยงาน	กิจกรรมที่พบปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
2.	การตอบข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับธุรกิจการเงินนอกระบบ	กปป.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ร้องเรียนมักจะไม่แจ้งชื่อ-สกุล และที่อยู่ เนื่องจากมีความกังวลกลัวต่างๆ นานา 2. ผู้ร้องเรียนไม่ค่อยจะให้รายละเอียดเท่าที่ควร เนื่องจากกลัวเป็นคดีความ และความไม่แน่ใจว่าทางการจะช่วยเหลือได้ 3. ผู้ร้องเรียนไม่ค่อยจะเก็บเอกสารหลักฐาน ทำให้เป็นปัญหาในการดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ 	ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว แต่มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เห็นควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์รับแจ้งการเงินนอกระบบให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
3.	การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	สบค.	<ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานในสังกัด ส่งแผนพัฒนาบุคลากรฯ ลำบากกว่าที่กำหนดไว้ เนื่องจากการจัดส่งเป็นไปตามขั้นตอนของหนังสือราชการ ซึ่งต้องผ่านการอนุมัติจากหลายระดับ ดังนั้น จึงส่งผลกระทบต่อการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป 2. แผนพัฒนาบุคลากรฯ ที่นำเสนอต่อคณะกรรมการ อาจจะไม่สามารถปฏิบัติได้ในการประชุมครั้งแรก ด้วยข้อจำกัด หรือมิติต่างๆ จากคณะกรรมการ ดังนั้น ในบางปี หลังจากการประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาแผนฯ ในครั้งแรก แต่ละส่วนราชการจะนำแผนพัฒนาฯ ไปดำเนินการทบทวนแก้ไข และมานำเสนอในครั้งต่อไป 	ควรปรับระยะเวลาการดำเนินการในลำดับที่ 1 และ 2 ให้เหลือขั้นตอนละ 2 สัปดาห์ เนื่องจาก ในขั้นตอนที่ 1 เป็นการรวบรวมความต้องการของแต่ละส่วนราชการ และนำมาประมวลผลในภาพรวม ว่าในแต่ละปีต่อไป กระทรวงการคลังจำเป็นต้องมีแผนพัฒนาบุคลากรด้านใด และหลักสูตรใดบ้าง ซึ่งแต่ละส่วนราชการจำเป็นต้องเตรียมแผนการดำเนินงานระยะสั้น (1-3 ปี) ไว้แล้ว ดังนั้น ขั้นตอนของการรวบรวมและวิเคราะห์ เพื่อสรุปเป็นแผนพัฒนาบุคลากรฯ รวมถึงขั้นตอนการนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ควรใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 1 เดือน

ลำดับ	กระบวนการ	หน่วยงาน	กิจกรรมที่พบปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
			3. แผนพัฒนาบุคลากรฯ ที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เมื่อนำไปปฏิบัติจริง อาจมีการปรับเปลี่ยนในบางหลักสูตร หรือกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร และความเหมาะสมของสถานการณ์องค์กร ณ ปัจจุบัน	
4.	โครงการผลิตสื่อเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกระทรวง-การคลังสู่สาธารณชน	กสศ.	ไม่มี	การที่กระทรวงฯ มีการประกาศจะมอบสิ่งตอบแทนให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่ กสศ. เรียกว่า “การตอบแบบรวมกลุ่ม” คือ รวมกลุ่มส่งกันมา 3-4 ใบ และทุกคนตอบแบบสอบถามมาด้วยคำตอบเดียวกัน หรือ ใกล้เคียงกันมาก ดังนั้นเพื่อยืนยันความถูกต้องของแบบสอบถามในคราวต่อไป หากจะมีการดำเนินงานในลักษณะนี้อีกอาจจำเป็นต้องเพิ่มความเข้มข้นในการจัดทำแบบสอบถาม หรือ การเก็บข้อมูล เช่น การกำหนดคำถามที่ลึกลงไป (อาทิ ท่านผ่านจุดที่ติดตั้งสื่อเป็นประจำหรือไม่ เพื่อวัดความถี่) หรือ จัดพื้นที่เก็บข้อมูลแบบนอกสถานที่ Face-to-face เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย รัดกุมมากยิ่งขึ้น
5.	การกำกับตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล	สตป.	เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่ต้องติดตามผู้ตรวจราชการเพื่อตรวจติดตามในการลงพื้นที่มีจำกัด ทำให้การจัดทำรายงานผลการตรวจราชการค่อนข้างล่าช้า	<ol style="list-style-type: none"> 1. เห็นควรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ของ สตป. ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ติดตามผู้ตรวจราชการในการลงพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น จัดส่งบุคลากร เจ้าหน้าที่ของ สตป. เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้ช่วยผู้ตรวจราชการอย่างทั่วถึง และจัดให้มีการศึกษางานโดยวิธีเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง 2. เห็นควรเพิ่มจำนวนบุคลากร เจ้าหน้าที่ ให้สอดคล้องกับปริมาณงาน 3. เห็นควรแก้ไขค่าตามมาตรฐานคุณภาพงานเป็น 15 วันทำการ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบการตรวจราชการ เพราะขั้นตอนการดำเนินการหลังออกตรวจราชการ เนื่องจากในคู่มือการตรวจราชการระบุว่า ให้จัดทำรายงานผลการตรวจราชการเสนอปลัดกระทรวงการคลัง พร้อมทั้งจัดทำหนังสือนำเสนอรายงานผลการตรวจราชการแจ้ง


ลำดับ	กระบวนการ	หน่วยงาน	กิจกรรมที่พบปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
				หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามข้อเสนอแนะและแจ้งให้กระทรวงการคลังทราบภายใน 30 วันทำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามระเบียบการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ปี 2533 ที่กำหนดไว้ 15 วันทำการ นับจากวันที่เข้าทำงานตามปกติ
6.	การพัฒนา กฎหมายของ หน่วยงานใน สังกัด กระทรวงการ คลัง	กกรม.	ไม่มี	ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว
7.	การบริหาร ความเสี่ยง	กพร.	<p>1. ปัญหาเรื่องการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการกำหนดกิจกรรมในแผนบริหารความเสี่ยงยังไม่ชัดเจน เนื่องจากโครงการแต่ละโครงการมีรายละเอียดปลีกย่อยในการดำเนินงานหลากหลาย จึงอาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ครอบคลุม</p> <p>2. ขั้นตอนหรือระเบียบการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ ซึ่งมีการกำหนดและข้อจำกัดในการดำเนินงาน จึงทำให้โครงการไม่ประสบความสำเร็จมากที่สุด</p> <p>3. ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ดำเนินโครงการไม่ได้ความสำคัญกับการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเท่าที่ควร</p>	<p>ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว แต่มีข้อเสนอแนะ ดังนี้</p> <p>1. ในการดำเนินการในปี พ.ศ.2554 เห็นสมควรให้มีการเน้นการวิเคราะห์ในเรื่องของความโปร่งใสเพื่อให้สอดคล้องกับการนำประเด็นเรื่องความโปร่งใสมาเป็นตัวชี้วัดหลักในการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง</p> <p>2. เน้นให้มีการให้ความเข้าใจและความสำคัญในการวิเคราะห์ความเสี่ยง ให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง</p>
8.	งานสารบรรณ	สบก.	ไม่มี	ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว

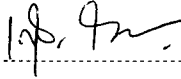
ลำดับ	กระบวนการ	หน่วยงาน	กิจกรรมที่พบปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
9.	รับเรื่องราวร้องทุกข์	สตป.	<p>1. มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หลายหน่วยงาน ทำให้ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจปฏิบัติงานซ้ำซ้อน</p> <p>2. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาหนี้สิน ผู้ร้องส่วนใหญ่ได้รับการปฏิเสธจากสถาบันการเงินแต่ผู้ร้องยังแจ้งความประสงค์จะให้ธนาคารอนุมัติสินเชื่อให้ได้จึงไม่สามารถหาข้อยุติได้</p>	ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว
10.	การบริหารทรัพยากรบุคคล	สพค.	<p>1. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ข้อมูลบางส่วนหาย เช่น รูปในประวัติ เนื่องจากระบบ DPIS มีการปรับปรุงเวอร์ชันอยู่ตลอดเวลา</p> <p>2. การทำการปรับปรุงข้อมูลบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้แจ้ง หรือเข้าไปตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลของตัวเองในระบบสำนักงาน อาจทำให้ข้อมูลบางส่วนไม่ตรงกับปัจจุบัน เช่น สถานภาพการสมรส ชื่อบุตร ภรรยา หรือ ที่อยู่ปัจจุบัน เป็นต้น</p> <p>3. การนำข้อมูลในระบบสำนักงานไปใช้ ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เท่าที่ควร เพราะอยู่ระหว่างการออกแบบรูปแบบข้อมูล</p>	ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว

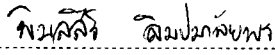
ลำดับ	กระบวนการ	หน่วยงาน	กิจกรรมที่พบปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
			<p>ที่ตรงกับความต้องการของ หน่วยงาน สบบ. และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องที่ต้องการนำข้อมูลด้าน บุคลากร ใน สร.กค. และ สป.กค. ไปใช้ในการทำรายงานต่างๆ เช่น รายงานด้านบุคลากรที่ต้องรายงาน ประจำปี เป็นต้น</p>	
11.	การ ประสานงาน การเมือง	สร.	<p>1. ระยะเวลา ในระเบียบสภา ผู้แทนราษฎรว่าด้วยกำหนดเวลา การยื่นกระทู้ถามสด พ.ศ. 2553 ข้อ 4 ได้กำหนดให้สมาชิกที่ประสงค์จะ ยื่นตั้งกระทู้ถามสด ให้ยื่นเป็น หนังสือต่อประธานสภา ผู้แทนราษฎรก่อนการประชุมใน ระหว่างเวลา 08.30 - 09.00 นาฬิกา ในวันที่มีการพิจารณากระทู้ ถามสด ซึ่งปกติจะเป็นทุกวัน พฤหัสบดี ส่งผลให้สำนักงาน รัฐมนตรี มีเวลาจำกัดในการ ดำเนินการตามกระบวนการเพื่อ อำนวยความสะดวกตอบชี้แจงกระทู้ถาม ของรัฐมนตรีให้ราบรื่นอย่างมี ประสิทธิภาพ</p> <p>2. การร่วมตอบชี้แจง กรณีกระทู้ ถามสดที่สมาชิกตั้งถาม นายกรัฐมนตรี และนายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้กระทรวงการคลัง ตอบชี้แจงร่วมกับส่วนราชการอื่น หากเป็นกรณีที่รัฐมนตรีว่าการหรือ</p>	<p>ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความ เหมาะสมแล้ว แต่มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการประสานการเมือง เป็นไปด้วยความราบรื่นมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการ สนับสนุนเครื่องมือที่จำเป็น และเหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยอุปกรณ์สำนักงานจะต้องขนาดเล็กที่สามารถเคลื่อนย้าย ได้ด้วยความสะดวก โดยเฉพาะด้านการติดต่อประสานงาน จำเป็นต้องมีการสนับสนุนงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายใน การโทรศัพท์ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้วย</p>

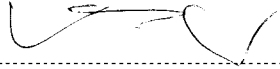
ลำดับ	กระบวนการ	หน่วยงาน	กิจกรรมที่พบปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
			<p>รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง มีภารกิจไม่อาจไปร่วมตอบชี้แจง และไม่อาจขอเลื่อนตอบชี้แจงได้ เนื่องจากรัฐมนตรีเจ้าสังกัด กระทรวงที่ได้รับมอบหมายให้ร่วมตอบชี้แจงไม่ประสงค์จะเลื่อน</p> <p>ในทางปฏิบัติที่ผ่านมาต้องให้รัฐมนตรีท่านนั้นเป็นผู้ตอบชี้แจงในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงการคลังด้วย รัฐมนตรีท่านนั้นจึงไม่ประสงค์จะตอบชี้แจงแทน</p> <p>3. อุปกรณ์เครื่องมือ เนื่องจากการดำเนินกระบวนการประสาน การเมือง จะมีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ซึ่งจะมีอุปสรรคด้านอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต้องใช้ อาทิ คอมพิวเตอร์ พรินเตอร์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น รวมไปถึงการสนับสนุนด้านการสื่อสาร ทำให้การติดต่อประสานงาน และการประสานข้อมูลแก่รัฐมนตรีขาดความราบรื่น</p>	
12.	การตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	สตก.	ปัญหา/อุปสรรค ที่พบส่วนใหญ่ เช่น ความเพียงพอของข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบ	ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว
13.	การตรวจสอบภายใน	สตน.	ไม่มี	ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว
14.	การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ	กพร.	ไม่มี	ไม่ประสงค์จะปรับปรุง เนื่องจากกระบวนการ มีความเหมาะสมแล้ว

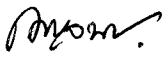
ลำดับ	กระบวนการ	หน่วยงาน	กิจกรรมที่พบปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
15.	การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	สนย.	ไม่มี	<p>1. เห็นควรเปลี่ยนแปลงชื่อกระบวนการจาก “การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานสำนักปลัดกระทรวงการคลัง” เป็น “การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการสำนักปลัดกระทรวงการคลัง” เพื่อให้ชื่อกระบวนการสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการที่ได้ดำเนินการจริง</p> <p>2. เห็นควรนำการจัดทำระบบติดตามและประเมินผลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ เพื่อความรวดเร็วในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งในขณะนี้ได้ดำเนินการจัดทำระบบติดตามและประเมินผลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อยแล้ว</p>


ลงชื่อ .....
 นายนรินทร์ พงศ์ขจร
 นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
 หัวหน้าคณะทำงาน

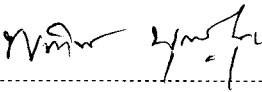
ลงชื่อ .....
 นางเกยุรา ไชยนาพงศ์
 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
 คณะทำงาน

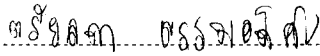
ลงชื่อ .....
 นางสาวพิมลสิริ ลิ้มปมาลัยพร
 นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
 คณะทำงาน

ลงชื่อ .....
 นายพิทยา อนันต์วณิชย์
 นิติกรปฏิบัติการ
 คณะทำงาน

ลงชื่อ .....
 นางสาวกาญจนา สุทธิชยาพิพัฒน์
 นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
 คณะทำงาน

ลงชื่อ .....
 นายปิยะภัทร ไชยสาม
 นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
 คณะทำงาน

ลงชื่อ .....
 นางสาวพรทิพย์ บุญทวีสุข
 นิติกรปฏิบัติการ
 คณะทำงาน

ลงชื่อ .....
 นางสาวตรีลดา ธรรมอดิตย์
 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
 คณะทำงานและเลขานุการ