

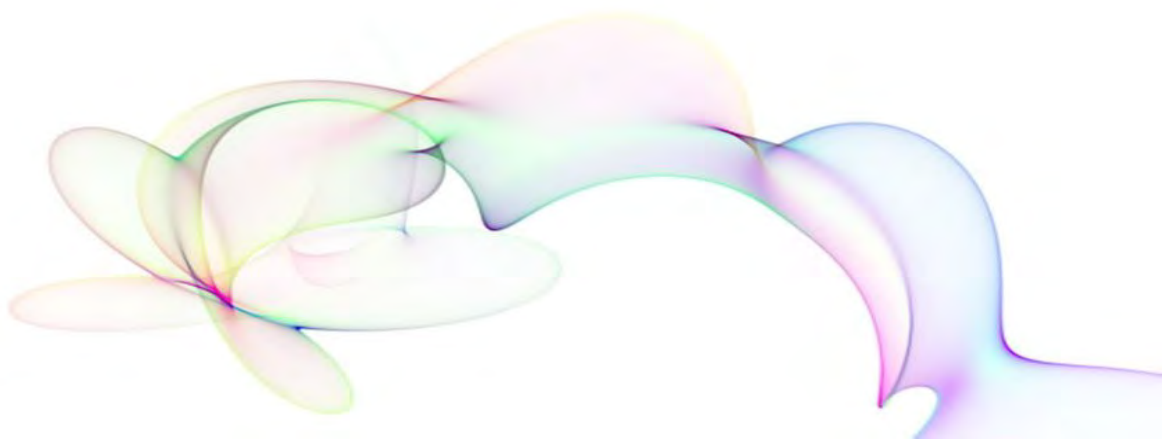


คู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ

กรุงเทพมหานคร

เล่ม ๔ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปของกองต่างๆ



คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร



คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อ เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผล การปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้บังคับบัญชารวมทั้งผู้ปฏิบัติงานใช้เป็น เครื่องมือในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถใช้สอนงาน ตรวจสอบการทำงาน ควบคุมงาน ติดตามงาน ประเมินผล การปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบได้ว่างานที่ทำนั้นมีขอบเขตแค่ไหน ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นอย่างไร หรือรายละเอียดของการทำงานแต่ละขั้นตอนเป็นเช่นไร

เนื้อหาในคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย ส่วนที่จำเป็นและสำคัญต่อการปฏิบัติงานหลายส่วน เช่น การกำหนด ผังกระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน รายละเอียดของการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอนที่สำคัญ โดยมีกระบวนการประกอบด้วย กระบวนการต่างๆ ของกองบริหารทั่วไป กองสรรหาบุคคล กองอัตรากำลัง กองทะเบียน ประวัติข้าราชการกรุงเทพมหานคร กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม กองพิทักษ์ระบบคุณธรรม กองระบบงาน และฝ่าย บริหารงานทั่วไปของทุกกอง ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรมและ เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สำนักงาน ก.ก. เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงต่อไป

คณะทำงานจัดทำคู่มือ

กันยายน ๒๕๕๕



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๑
ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ	๒
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	๓
คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้	๔
ฝ่ายบริหารงานทั่วไปของกองต่างๆ	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
ขอบเขตกระบวนงาน	๘ - ๑
กรอบแนวคิด	๘ - ๕
ข้อกำหนดที่สำคัญ	๘ - ๑๒
คำจำกัดความ	๘ - ๑๖
แผนผังกระบวนงาน	
๑. กระบวนงานจ้างที่ปรึกษา	๘ - ๑๘
๑.๑ กระบวนงานย่อยเตรียมการจ้างที่ปรึกษา	๘ - ๑๘
๑.๒ กระบวนงานย่อยดำเนินการจ้างที่ปรึกษา	๘ - ๑๙
๑.๓ กระบวนงานย่อยกำกับดำเนินการของที่ปรึกษา	๘ - ๒๒
และการบริหารสัญญา	
๒. กระบวนงานจัดฝึกอบรมและสัมมนา	๘ - ๓๕
๓. กระบวนงานการรับ - ส่งหนังสือ	๘ - ๓๘
๔. กระบวนงานการควบคุมวินลา	๘ - ๕๐
๕. กระบวนงานการใช้รถราชการ	๘ - ๕๒
๖. กระบวนงานการควบคุมดูแลการใช้น้ำมันรถราชการ	๘ - ๕๔
๗. กระบวนงานการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	๘ - ๕๖
๘. กระบวนงานการเกษียณอายุราชการ	๘ - ๕๐
๙. กระบวนงานพิจารณาความดีความชอบ	๘ - ๕๔
๑๐. กระบวนงานตั้งค่าของงบประมาณ	๘ - ๕๘
๑๑. กระบวนงานจัดซื้อ - จัดจ้าง	๘ - ๖๑
๑๒. กระบวนงานควบคุมทรัพย์สิน	๘ - ๖๗
๑๓. กระบวนงานตั้งฎีกาทุกหมวดรายจ่าย	๘ - ๗๐
๑๔. กระบวนงานส่งคืนเงินทดรองราชการ	๘ - ๗๒
๑๕. กระบวนจัดทำหนังสือรับรองเงินเดือน	๘ - ๗๔
๑๖. กระบวนงานจัดทำหนังสือตัดโอนเงินเดือนครั้งสุดท้าย	๘ - ๗๖



สารบัญ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไปของกองต่างๆ (ต่อ)	หน้า
แผนผังกระบวนการงาน (ต่อ)	
๑๗. กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองสิทธิผู้ป่วยใน/ผู้ป่วยนอก	๘ - ๗๘
๑๘. กระบวนการการจัดทำใบขอเบิกเงินเดือน	๘ - ๘๑
๑๙. กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๘ - ๘๓
๒๐. กระบวนการการเบิกเงินสวัสดิการ	๘ - ๘๕
๒๑. กระบวนการการเบิกเงินรางวัลประจำปี	๘ - ๘๗
๒๒. กระบวนการการเบิกเงินค่าสาธารณูปโภค	๘ - ๘๙
๒๓. กระบวนการการเบิกเงินค่าตอบแทน	๘ - ๙๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๑. กระบวนการจ้างที่ปรึกษา	๘ - ๒๔
๑.๑ กระบวนการย่อยเตรียมการจ้างที่ปรึกษา	๘ - ๒๔
๑.๒ กระบวนการย่อยดำเนินการจ้างที่ปรึกษา	๘ - ๒๕
๑.๓ กระบวนการย่อยกำกับดำเนินการของที่ปรึกษา และการบริหารสัญญา	๘ - ๓๐
๒. กระบวนการจัดฝึกอบรมและสัมมนา	๘ - ๓๖
๓. กระบวนการการรับ - ส่งหนังสือ	๘ - ๓๙
๔. กระบวนการการควบคุมวันลา	๘ - ๔๑
๕. กระบวนการการใช้รถราชการ	๘ - ๔๓
๖. กระบวนการการควบคุมดูแลการใช้น้ำมันรถราชการ	๘ - ๔๕
๗. กระบวนการการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	๘ - ๔๘
๘. กระบวนการการเกษียณอายุราชการ	๘ - ๕๒
๙. กระบวนการพิจารณาความดีความชอบ	๘ - ๕๖
๑๐. กระบวนการตั้งค่าของงบประมาณ	๘ - ๕๙
๑๑. กระบวนการจัดซื้อ - จัดจ้าง	๘ - ๖๓
๑๒. กระบวนการควบคุมทรัพย์สิน	๘ - ๖๘
๑๓. กระบวนการตั้งฎีกาทุกหมวดรายจ่าย	๘ - ๗๑
๑๔. กระบวนการส่งคืนเงินทดรองราชการ	๘ - ๗๓
๑๕. กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองเงินเดือน	๘ - ๗๕
๑๖. กระบวนการจัดทำหนังสือตัดโอนเงินเดือนครั้งสุดท้าย	๘ - ๗๗
๑๗. กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองสิทธิผู้ป่วยใน/ผู้ป่วยนอก	๘ - ๗๙



สารบัญ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไปของกองต่างๆ (ต่อ)		หน้า
๑๘. กระบวนการจัดทำใบขอเบิกเงินเดือน		๘ - ๘๒
๑๙. กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย		๘ - ๘๔
๒๐. กระบวนการเบิกเงินสวัสดิการ		๘ - ๘๖
๒๑. กระบวนการเบิกเงินรางวัลประจำปี		๘ - ๘๘
๒๒. กระบวนการเบิกเงินค่าสาธารณูปโภค		๘ - ๙๐
๒๓. กระบวนการเบิกเงินค่าตอบแทน		๘ - ๙๒
เอกสารประกอบ		-



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ประกอบด้วยภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบต่างๆ ของสำนักงาน ก.ก. โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลักออกเป็น ๗ กอง และภารกิจสนับสนุน ๑ ฝ่าย ซึ่งมีกระบวนการงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไปของกองต่างๆ มี ๒๓ กระบวนงาน ดังนี้

ลำดับ	กระบวนงาน	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
๑	กระบวนงานจ้างที่ปรึกษา		
	๑.๑ กระบวนงานย่อยการเตรียมการจ้างที่ปรึกษา	๒	๓๕ วัน
	๑.๒ กระบวนงานย่อยการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา	๘	๑๓๖ วัน
	๑.๓ กระบวนงานย่อยการกำกับการดำเนินงานของที่ปรึกษาและการบริหารสัญญา	๖	๕๗ วัน
๒	กระบวนงานจัดการฝึกอบรมและสัมมนา	๕	๑๒ วัน
๓	กระบวนงานรับ - ส่ง หนังสือ	๔	๑ วัน
๔	กระบวนงานใช้รถราชการ	๓	๓ วัน
๕	กระบวนงานควบคุมวันลา	๓	๓ วัน
๖	กระบวนงานควบคุมดูแลการใช้น้ำมันรถราชการ	๔	๕๐ นาที
๗	กระบวนงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	๓	๖ วัน
๘	กระบวนงานดำเนินการกรณีเกษียณอายุราชการ	๔	๕ วัน
๙	กระบวนงานการพิจารณาความดีความชอบ	๓	๖ วัน
๑๐	กระบวนงานตั้งค่าของงบประมาณ	๓	๕ วัน ๕๐ นาที
๑๑	กระบวนงานจัดซื้อ-จัดจ้าง	๘	๒๗ วัน ๒๐ นาที
๑๒	กระบวนงานควบคุมทรัพย์สิน	๔	๒๖ วัน
๑๓	กระบวนงานตั้งฎีกาทุกหมวดรายจ่าย	๔	๑ วัน ๕๐ นาที
๑๔	กระบวนงานส่งคืนเงินทดรองราชการ	๓	๖๐ นาที
๑๕	กระบวนงานจัดทำหนังสือรับรองเงินเดือน	๔	๑ วัน ๓๐ นาที
๑๖	กระบวนงานจัดทำหนังสือตัดโอนเงินเดือนครั้งสุดท้าย	๓	๑ วัน ๒๐ นาที
๑๗	กระบวนงานจัดทำหนังสือรับรองสิทธิผู้ป่วยใน/นอก	๔	๑ วัน ๓๐ นาที
๑๘	กระบวนงานจัดทำใบขอเบิกเงินเดือน	๓	๑ วัน
๑๙	กระบวนงานจัดทำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๓	๑๔ วัน
๒๐	กระบวนงานจัดทำใบขอเบิกเงินสวัสดิการ	๓	๑ วัน
๒๑	กระบวนงานจัดทำใบขอเบิกเงินรางวัลประจำปี	๓	๑ วัน
๒๒	กระบวนงานจัดทำใบขอเบิกเงินค่าสาธารณูปโภค	๓	๓ วัน
๒๓	กระบวนงานจัดทำใบขอเบิกเงินค่าตอบแทน	๓	๗ วัน





ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ตามความเห็นของคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้มีการปรับปรุงตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยยกเลิกตัวชี้วัด ในมิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จในการลดรอบเวลาการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จในการพัฒนากฎหมาย เนื่องจากคณะกรรมการพิจารณาแล้ว เห็นว่าหน่วยงานควรมีคู่มือใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการลดรอบเวลาการปฏิบัติงานได้ ประกอบกับการพัฒนากฎหมายอาจไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จและเป็นรูปธรรมได้ภายในปีที่มีการประเมินผล เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการปรับปรุง แก้ไขหรือร่างกฎหมาย ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้กำหนดตัวชี้วัดใหม่แทนตัวชี้วัดที่ยกเลิกไป คือ ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือใช้ประกอบการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจัดทำรายละเอียดของการทำงานในหน่วยงานนั้นๆ อย่างเป็นระบบและครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ เช่น การสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด มีคำอธิบายตามที่จำเป็นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ไว้สำหรับเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานจริง กิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพการบริการทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ อีกทั้งเพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร



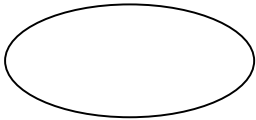
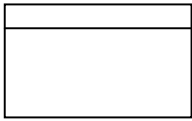

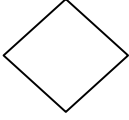



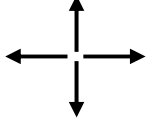

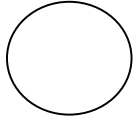
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงความเชื่อมโยงของงานทั้งหมด เข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง ควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน รายละเอียดของการปฏิบัติงาน รวมถึงมาตรฐานคุณภาพงานในขั้นตอนที่สำคัญ
๓. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
๔. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และเป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน



คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

การเขียนแผนผังของกระบวนการ (Work Flow) มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กระบวนการที่มีกิจกรรมย่อยอยู่ภายใน
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ฐานข้อมูล (Database)
	เอกสาร / รายงาน (Document)
	เอกสาร รายงานหลายแบบ / ประเภท (Multi Document)
	ทิศทาง / การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า / ส่งออกของเอกสาร / รายงาน / ฐานข้อมูล ที่อาจจะเกิดขึ้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน / กระบวนการ (Connector)

