

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์  
ของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางอริสา เมธาวิรุฬห์  
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

## บทสรุปผู้บริหาร

การฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานครถือเป็นสวัสดิการของกรุงเทพมหานครสวัสดิการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ และได้รับความนิยมมากที่สุดจากบุคลากรของกรุงเทพมหานครเห็นได้จากยอดสมาชิกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากการกำหนดข้อบังคับการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยจะจ่ายให้กับผู้รับเงินสงเคราะห์ตามที่สมาชิกได้ถึงแก่ความตายแจ้งความประสงค์ไว้ แบ่งจ่ายเป็น ๒ งวด งวดแรกในอัตราร้อยละ ๗๐ ของจำนวนเงินที่คำนวณว่าจะเก็บได้จากสมาชิกที่มีอยู่ในวันที่แจ้งขอรับเงิน จ่ายได้ภายใน ๕ วันทำการ **ผู้รับต้องมารับเช็คพร้อมกันทุกคนจึงจะถอนเงินที่ธนาคารได้** หากมีผู้รับหลายคน หรือติดภารกิจ หรืออาศัยอยู่ต่างจังหวัด เกิดความยุ่งยากในการรวบรวมเอกสารและตัวบุคคล รวมทั้งทำให้สิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การรับเงินงวดแรกอาจใช้เวลานานกว่า ๕ วัน และงวดที่ ๒ จ่ายส่วนที่เหลือตามที่เรียกเก็บได้จริงจากสมาชิก อาจเกิดปัญหาการเก็บรักษาเช็คเกินระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากผู้รับเงินไม่พร้อมมารับเงิน ต้องเสนอกรรมการลงนามแก้ไขเช็ค และ **ผู้รับต้องเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่น้อยกว่า ๓ ครั้ง** ผู้จัดทำรายงานในฐานะผู้ปฏิบัติในการจ่ายเงินสงเคราะห์ได้สังเกตเห็นปัญหาดังกล่าว เห็นควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วนถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้ ๑.) เตรียมความพร้อมของสมาชิกและครอบครัว โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบข้อมูลเอกสาร และขั้นตอนการขอรับเงิน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแจ้ง ๒.) ดำเนินการขอแก้ไขข้อบังคับฯ ข้อ ๑๒ ให้สมาชิกระบุผู้รับเงินได้ไม่เกิน ๓ คน เพื่อลดความยุ่งยากในการรวบรวมเอกสารและตัวบุคคล ๓.) ดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงวิธีการจ่ายเงินจากการจ่ายเช็ค เป็นโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน โดยจัดทำแบบการจ่ายเงินพิมพ์ออกจากระบบพร้อมคำร้อง ตามเอกสารหมายเลข ๑ ในภาคผนวก เพื่อลดขั้นตอนการกรอกคำร้อง การพิมพ์บันทึก และพิมพ์เช็ค จากนั้นนำเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน แจ้งผู้รับเงินทาง sms เพื่อทราบการโอนเงิน

หลังการปรับปรุงขั้นตอนดำเนินการแล้วทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และผู้รับบริการลดการติดต่อเจ้าหน้าที่ ดังนี้ ๑.) การจ่ายเงินสงเคราะห์ถูกต้องร้อยละ ๑๐๐ ๒.) สามารถดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์งวดแรกได้ภายใน ๓ วัน ๓.) ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานจ่ายเงินของเจ้าหน้าที่จาก ๗ ขั้นตอน เหลือ ๔ ขั้นตอน ๔.) ลดขั้นตอนของผู้รับบริการในการติดต่อเจ้าหน้าที่จาก ๓ ครั้ง เหลือ ๑ ครั้ง ๕.) รายงานเสนอต่อคณะกรรมการฯ เป็นรายเดือน แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันสิ้นเดือน ๖.) การจัดทำงบการเงินแล้วเสร็จโดยมียอดค้างจ่ายเงินลดลง ภายใน ๓๐ วัน หลังจากปิดงบการเงินประจำปี

ทั้งนี้ เห็นสมควรให้ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครส่งเสริมให้บุคลากรสมัครเป็นสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร เพื่อสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน และเป็นสวัสดิการของครอบครัว ทั้งนี้ ผู้บริหารกองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เสนอคณะกรรมการดำเนินการกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบังคับการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๑๒ ให้สมาชิกระบุผู้รับเงินได้ไม่เกิน ๓ คน เพื่อลดความยุ่งยากในการรวบรวมเอกสารและตัวบุคคล ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยลดการเดินทางมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ จัดดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนต่อเนื่องสม่ำเสมอ และทั่วถึง เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงการให้บริการที่กรุงเทพมหานครจัดให้มีขึ้น และต้องให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงงานด้านบริการไปสู่นโยบายการบริการที่เป็นเลิศอย่างจริงจัง

## ๑. ชื่อเรื่อง การปรับปรุงขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

### ๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครได้จัดสวัสดิการให้กับข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครในด้านคุณภาพชีวิตนอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้เป็นกรณีปกติ ภายใต้ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยสวัสดิการข้าราชการและลูกจ้าง พ.ศ. ๒๕๑๙ ซึ่งเป็นหน้าที่และภารกิจของฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ในการดำเนินการ ซึ่งผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคล โดยนอกจากจะพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ เทคนิคในการปฏิบัติงานแล้ว การส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพราชการ ได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไป เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครเกิดแรงจูงใจ มีความกระตือรือร้น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานครเป็นที่รวมของคนดี และคนเก่ง สามารถปฏิบัติงานที่รองรับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีอาชีพ และ ตามวิสัยทัศน์ของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร “ให้เป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนในการบริหารทรัพยากรบุคคล”

ฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานครได้จัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลให้แก่ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตนอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้เป็นกรณีปกติ ในด้านการเงิน ด้านเคหะสงเคราะห์ ด้านเครื่องอุปโภคบริโภค และการสงเคราะห์ด้านอื่น ๆ การฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานครถือเป็นสวัสดิการของกรุงเทพมหานครสวัสดิการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ และได้รับความนิยมมากที่สุดจากข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานครเห็นได้จากยอดสมาชิกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากการกำหนดข้อบังคับการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่ขยายโอกาสการเป็นสมาชิก เปิดโอกาสสิทธิให้แก่ลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร พนักงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร และพนักงานมหาวิทยาลัยสังกัดมหาวิทยาลัยนวมินทราชิตราชนคร ให้สมัครเป็นสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์

ในปัจจุบันการจ่ายเงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกถึงแก่ความตาย การฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ จะจ่ายเงินที่เรียกเก็บจากเพื่อนสมาชิกที่ยังมีชีวิตอยู่ โดยจะจ่ายให้กับผู้รับตามที่สมาชิกผู้นั้นได้แจ้งความประสงค์ไว้กับการฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ และการฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ จะหักเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในอัตราร้อยละ ๔ ของเงินสงเคราะห์ทั้งหมดที่เรียกเก็บได้ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ของส่วนราชการ องค์การของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ ส่วนที่เหลือจากการหักค่าใช้จ่ายแล้ว จะจ่ายให้ผู้รับเงินสงเคราะห์ของสมาชิกที่ถึงแก่ความตาย โดยแบ่งจ่ายเป็น ๒ งวด งวดแรกจำนวนร้อยละ ๗๐ ของจำนวนเงินที่คำนวณว่าจะเก็บได้จากสมาชิกที่มีอยู่ในวันที่แจ้งว่าสมาชิกผู้นั้นถึงแก่ความตาย หลักการจ่ายต้องจัดทำบันทึกขออนุมัติจ่าย สามารถจ่ายงวดแรกได้ภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งมีหลักฐานเอกสารครบถ้วนถูกต้อง โดยผู้รับบริการต้องกรอกคำร้อง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ จัดทำบันทึกขออนุมัติและลงนามเช็ค

เมื่ออนุมัติเช็คเรียบร้อยแล้วจึงโทรศัพท์แจ้ง ผู้รับเงินทุกคนตามที่สมาชิกแต่ละรายระบุไว้ต้องมารับเช็ค พร้อมกันจึงจะนำไปเบิกเงินที่ธนาคารได้ หากมีผู้รับหลายคน หรือติดภารกิจ หรืออาศัยอยู่ต่างจังหวัด การรวบรวมเอกสารเพื่อแจ้งขอรับเงินไม่ครบ ไม่ถูกต้อง ผู้รับเงินหากมีหลายคนจะขาดความคล่องตัวในการรวบรวมเอกสารทำให้สิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จากความไม่พร้อมของผู้รับเงิน การรับเงินในงวดแรกอาจใช้เวลานานกว่า ๕ วัน สาเหตุดังกล่าวทำให้ล่าช้าไม่ทันใช้จ่ายในการจัดการศพ การจ่ายเงินงวดที่ ๒ จ่ายตามที่เรียกเก็บจากสมาชิกได้จริง จ่ายภายใน ๑๕๐ วัน หลังจากรับงวดแรก เนื่องจากต้องติดตามทวงถามผู้ที่ยังไม่ได้ชำระเงินโดยการทวงถามเป็นจดหมายลงทะเบียน ๒ ครั้ง และผู้รับเงินทุกคนต้องเดินทางมารับเช็คเช่นเดียวกับงวดแรก อาจเกิดปัญหาการเก็บรักษาเช็คเกินระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากผู้รับเงินไม่พร้อมมารับเงิน ทำให้ต้องเสนอนกรรมการแก้ไขเช็ค อีกทั้งต้องเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่น้อยกว่า ๓ ครั้ง ผู้จัดทำรายงานในฐานะผู้ปฏิบัติในการจ่ายเงินสงเคราะห์ได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าว จึงต้องมีการปรับปรุงการจ่ายเงินให้รวดเร็วขึ้น ครบถ้วน ถูกต้อง อำนวยความสะดวกให้ผู้รับเงิน จะทำให้สามารถลดขั้นตอน ตลอดจนลดระยะเวลาการดำเนินงาน ส่งผลให้การจัดสวัสดิการดังกล่าวสนองความต้องการของครอบครัวสมาชิกได้อย่างแท้จริง

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกองการเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๕๗ และวิสัยทัศน์ของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๓.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านจ่ายเงินสงเคราะห์ให้แก่ครอบครัวสมาชิกได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

๓.๓ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการขอรับเงินสงเคราะห์จากการฌาปนกิจ สงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

๓.๔ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรกรุงเทพมหานครและครอบครัว

๓.๕ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการประชาชน

### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ ระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์มีความถูกต้องเพิ่มขึ้น

๔.๒ ลดขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์ ลดขั้นตอนผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่

๔.๓ ลดระยะเวลาจ่ายเงินสงเคราะห์งวดแรก เมื่อรับเอกสารครบถ้วนถูกต้อง

๔.๔ จัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายเดือน เสร็จภายใน ๑๐ วัน นับตั้งแต่วันสิ้นเดือน

๔.๕ จัดทำงบการเงินเสร็จภายใน ๓๐ วัน หลังจากการปิดงบการเงินประจำปี

### ๕. ปัจจัยความสำเร็จ

เพื่อให้การปรับปรุงประสิทธิภาพการจ่ายเงินสงเคราะห์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรุงเทพมหานครเป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมาย ผู้จัดทำรายงานได้ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกแล้วสามารถนำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำรายงาน ดังนี้

### ๕.๑ หลักการวิเคราะห์สถานะขององค์กร (SWOT ANALYSIS) ประกอบด้วย

#### จุดแข็ง (Strength)

- คณะกรรมการดำเนินกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร เป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารจัดการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร
- เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือร่วมใจ ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ มีความชำนาญ และประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกองค์กรได้ดี
- มีงบประมาณในการบริหารงานด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร โดยใช้เงินรายได้การฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร
- มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์

#### จุดอ่อน (Weakness)

- เจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งไม่สนใจกับการพัฒนาเท่าที่ควร ขาดการใส่ใจเรียนรู้ การฝึกอบรมยังไม่เพียงพอ
- ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก สลับซับซ้อน

#### โอกาส (Opportunity)

- ผู้บริหารของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญ ในการดำเนินงาน
- เจ้าหน้าที่การเงินของแต่ละหน่วยงานให้ความร่วมมือในการหักเงินสงเคราะห์

#### ข้อจำกัด (Threat)

- ระเบียบและคำสั่งที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย
- การแก้ไขกฎหมายในการปฏิบัติงานทำได้ยาก ต้องใช้เวลานาน
- เทคโนโลยีและเทคนิค/วิธีการต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตาม สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

### ๕.๒ หลัก “๔ M” ประกอบด้วย

#### M ๑ (Man) : ด้านคน

- มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน ทำให้การบริหาร จัดการ การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ
- จำนวนบุคลากรมีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมต่อปริมาณงาน
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีทักษะการปฏิบัติงานตามหน้าที่และลักษณะงานที่ได้รับ มอบหมาย
- เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือร่วมใจ ในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของ ตนเองและในการให้บริการ
- คณะกรรมการดำเนินกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการ มีทัศนคติที่ดี มีแรงจูงใจในการทำงานทำให้งานเกิดผลสำเร็จ
- สมาชิกมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ รักษาสิทธิด้านสวัสดิการ และมีอุดมการณ์ร่วมกัน
- เจ้าหน้าที่การเงินของแต่ละหน่วยงานให้ความร่วมมือในการหักเงินจากสมาชิก

- ผู้ตรวจสอบบัญชีมีสมรรถนะในการตรวจสอบงบการเงินของบัญชีการ  
 ฅาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

#### **M ๒ (Money) : ด้านการเงิน**

- สมาชิกการฅาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีค่าตอบแทนที่  
 แน่นอน ทำให้ได้รับชำระเงินสงเคราะห์ตามที่เรียกเก็บได้ตามกำหนดเวลา
- บัญชีเงินสงเคราะห์ของการฅาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร มีสภาพคล่อง  
 เพียงพอต่อการบริหารจัดการ
- หน่วยงานมีเครื่องมือในการติดตามเงินสงเคราะห์ โดยใช้ฐานข้อมูลของสมาชิก  
 ในการติดตามอย่างเป็นระบบ

#### **M ๓ (Material) : ด้านวัสดุอุปกรณ์**

- หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอ  
 ในการสนับสนุนการให้บริการสมาชิก
- หน่วยงานมีการจัดเก็บฐานข้อมูลสมาชิกการฅาปนกิจสงเคราะห์  
 กรุงเทพมหานคร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่เหมาะสม
- มีการพัฒนาเครื่องมือและระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผล  
 การวิเคราะห์ แสดงผลการรายงานข้อมูล ที่ชัดเจน รวดเร็วและง่ายต่อการนำไปใช้อย่างต่อเนื่องและทันสมัย

#### **M ๔ (Management) : ด้านการบริหารงาน**

- ระบบการบริหารงานการฅาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร เป็นเอกภาพ  
 มีแผนการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยข้อบังคับการฅาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๐
- ระบบการบริหารงานการฅาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร มีคณะกรรมการดำเนิน  
 กิจการของกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล ให้ความเห็นชอบและอนุมัติดำเนินการในด้านต่าง ๆ
- ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของการ  
 พัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรและครอบครัว
- หน่วยงานให้ความสำคัญในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรม  
 ขององค์กร

### **๕.๒ หลักการวิเคราะห์โดยใช้ระบบ Lean**

Lean เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการ  
 ทำงาน เพื่อให้ทำงานน้อยลง แต่ได้ผลงานมากขึ้นหรือเท่าเดิม ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมา  
 ที่สุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เพิ่มความภักดีและกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี อันเป็นการยกระดับขีด  
 ความสามารถของหน่วยงาน และเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติ แนวคิดของคน เปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานจาก  
 เดิม เป็นยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด สามารถปรับเปลี่ยนวิธี  
 การทำงานโดยใช้เครื่องมือพื้นฐานและความคิดของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก ทุกหน่วยงานสามารถยืดหยุ่นได้  
 ตามภาระงานและบริบทของหน่วยงาน โดยการนำปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานประจำวันของเจ้าหน้าที่  
 มาร่วมกันแก้ปัญหา โดยมีหัวหน้าหน่วยงานให้การสนับสนุนและผลักดันให้มีการแก้ปัญหานั้นให้เป็นผลสำเร็จ

## **๖. การกิจที่ดำเนินการ**

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ไม่สามารถดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์ได้สะดวก รวดเร็ว  
 ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้ จึงต้องปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน โดยออกแบบคำร้อง

และแบบอนุมัติจ่ายใหม่ แทนการพิมพ์บันทึกแบบเดิม ใช้เทคโนโลยีพิมพ์คำร้องและแบบอนุมัติออกจากระบบในคราวเดียวกัน และเสนอขอแก้ไขข้อบังคับเพื่อจำกัดจำนวนผู้รับเงิน พร้อมขอเปลี่ยนแปลงวิธีการจ่ายเช็ค เป็นการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน และให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการได้ถูกต้องและเสร็จสิ้นตามภารกิจที่กำหนด ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการลดขั้นตอนในการจ่ายเงินสงเคราะห์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร ต้องดำเนินการทั้งหมด ๕ ขั้นตอน ดังนี้

#### **ขั้นตอนที่ ๑ เตรียมความพร้อมของสมาชิกและครอบครัวโดยให้เจ้าหน้าที่ ฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดดำเนินการ**

- จัดกิจกรรม “สมาชิก ก.ฌ.กท. สัมพันธ์” ทำการประชาสัมพันธ์ โดยทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวในใบเสร็จรับเงินที่ส่งให้สมาชิกเป็นประจำทุกเดือน และทางเว็บไซต์ให้สมาชิกทราบเรื่องขั้นตอนการติดต่อ

- เอกสารที่ใช้สมัครสมาชิก ขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของสมาชิก ขอเปลี่ยนแปลงผู้รับเงินสงเคราะห์

- สิทธิประโยชน์ของสมาชิกและครอบครัว สมาชิกจะต้องรักษาสถานะของการเป็นสมาชิกจนกว่าจะเสียชีวิต จึงจะได้รับเงินสงเคราะห์ หากขาดส่งเงินสงเคราะห์จนพ้นจากการเป็นสมาชิก จะไม่ได้รับเงินสงเคราะห์จากการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร หรือหากลาออกจากการเป็นสมาชิก จะได้รับเพียงเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าที่ยังไม่ได้จ่ายไว้และยังไม่ได้นำไปคำนวณจ่ายให้กับสมาชิกที่เสียชีวิตเท่านั้น

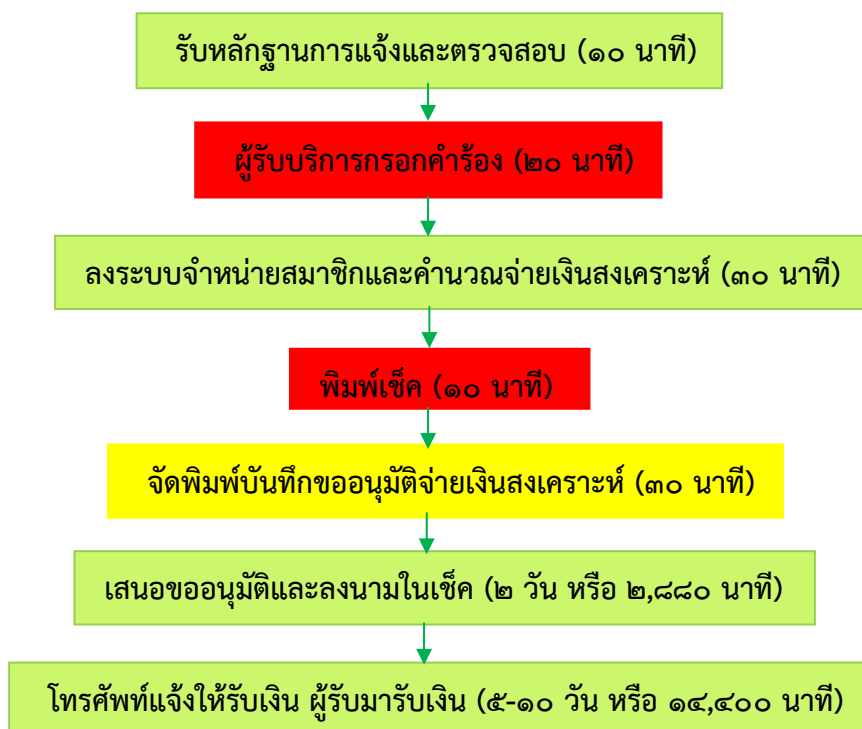
#### **ขั้นตอนที่ ๒ เสนอคณะกรรมการดำเนินการจัดการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ เพื่อขอความเห็นชอบแก้ไขข้อบังคับการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๐**

- ข้อ ๑๒ ข้อบังคับเดิม “ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกจะต้องระบุชื่อผู้จัดการศพและผู้ประสงค์ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ไว้ชัดแจ้งในใบสมัคร” เสนอคณะกรรมการฯ แก้ไขเป็น “ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกจะต้องระบุชื่อผู้จัดการศพและผู้ประสงค์ให้ได้รับเงินสงเคราะห์ไว้ชัดแจ้งในใบสมัคร ได้ไม่เกิน ๓ คน” เพื่อลดความยุ่งยากด้านการรวบรวมเอกสาร ลดภาระในการเดินทางมารับเงินพร้อมกันทุกคน และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

#### **ขั้นตอนที่ ๓ เสนอคณะกรรมการดำเนินการจัดการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ เพื่อขอความเห็นชอบเปลี่ยนแปลงวิธีการจ่ายเงินสงเคราะห์**

ผู้จัดทำรายงานได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรเพื่อทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด และ หลัก ๔ M เพื่อการบริหารจัดการ รวมทั้งหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบ Lean มาดำเนินการหาสาเหตุจากการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาและลดความสูญเปล่าจากการดำเนินงานการจ่ายเงินสงเคราะห์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานครได้ดังนี้

ผังขั้นตอนกระบวนการจ่ายเงินสงเคราะห์ของการมาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร  
ก่อนดำเนินการปรับปรุง



รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๗,๓๗๐ นาที

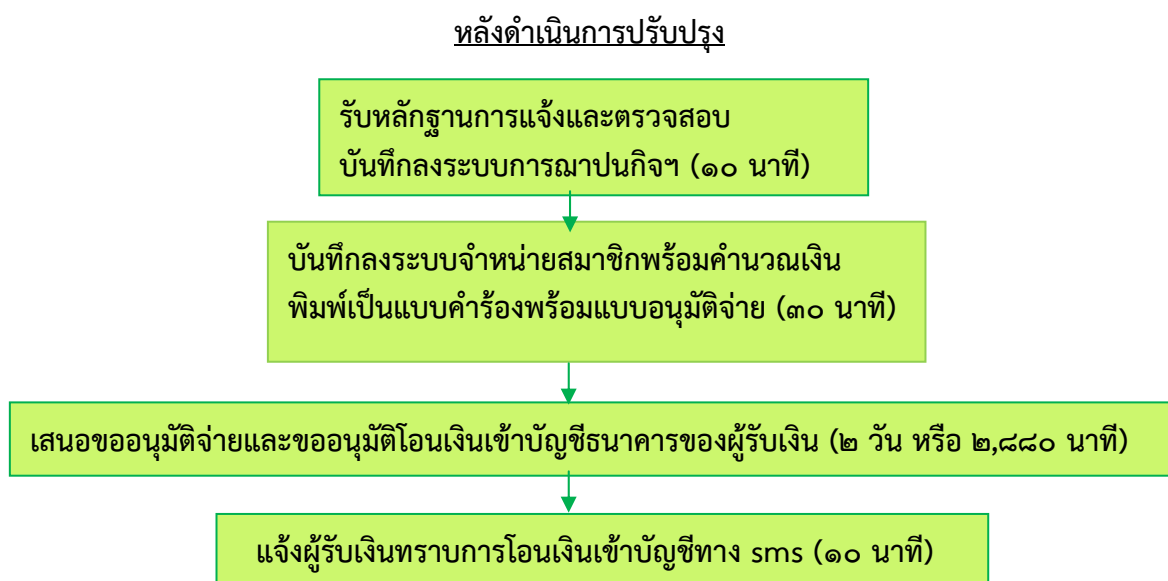
คำนวณประสิทธิภาพของการทำงานในกระบวนการงาน

$$\begin{aligned}
 \text{ประสิทธิภาพ} &= \frac{\text{เวลารวมของขั้นตอนหรือกิจกรรมที่เป็นสีเขียว} \times ๑๐๐}{\text{เวลาของขั้นตอนหรือกิจกรรมทั้งหมด (เขียว เหลือง แดง) รวม ๗ ขั้นตอน}} \\
 &= \frac{๒,๘๘๐ \times ๑๐๐}{๑๗,๓๗๐} \\
 &= ๑๖.๕๘๐
 \end{aligned}$$

หมายเหตุ

- หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการที่มีความสูญเสีย ไม่สำคัญ สามารถตัด หรือรวมได้
- หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการที่มีความสูญเสียบ้าง มีความสำคัญ แต่อาจเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้
- หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการสำคัญ ไม่สามารถตัดทิ้งได้





รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒,๙๓๐ นาที

คำนวณประสิทธิภาพของการทำงานในกระบวนการงาน

$$\begin{aligned}
 \text{ประสิทธิภาพ} &= \frac{\text{เวลารวมของขั้นตอนหรือกิจกรรมที่เป็นสีเขียว} \times 100}{\text{เวลาของขั้นตอนหรือกิจกรรมทั้งหมด (เขียว เหลือง แดง) รวม ๔ ขั้นตอน}} \\
 &= \frac{2,930 \times 100}{2,930} \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

หมายเหตุ ■ หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการที่มีความสูญเสีย ไม่สำคัญ สามารถตัด หรือรวมได้  
■ หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการที่มีความสูญเสียบ้าง มีความสำคัญ แต่อาจเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้  
■ หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการสำคัญ ไม่สามารถตัดทิ้งได้

**ตารางเปรียบเทียบการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการจ่ายเงินสงเคราะห์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์  
กรุงเทพมหานคร**

| ก่อนดำเนินการลดขั้นตอน                                                                                                                                   | หลังดำเนินการลดขั้นตอน                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ผู้ปฏิบัติ</b>                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |
| ๑. รับหลักฐานการแจ้งและตรวจสอบ (๑๐ นาที)<br>๒. ผู้รับบริการกรอกคำร้อง (๒๐ นาที)                                                                          | ๑. รับหลักฐานการแจ้งและตรวจสอบ บันทึกลงระบบการฌาปนกิจ (๑๐ นาที)                                                                                                                                            |
| ๓. ลงระบบจำหน่ายสมาชิกและคำนวณจ่ายเงินสงเคราะห์ (๓๐ นาที)<br>๔. พิมพ์เช็ค (๑๐ นาที)<br>๕. จัดพิมพ์บันทึกขออนุมัติจ่ายเงินสงเคราะห์ (๓๐ นาที)             | ๒. บันทึกลงระบบจำหน่ายสมาชิกพร้อมคำนวณเงินพิมพ์เป็นแบบคำร้องพร้อมแบบอนุมัติจ่าย (๓๐ นาที)                                                                                                                  |
| ๖. เสนอขออนุมัติและลงนามในเช็ค (๒ วัน)                                                                                                                   | ๓. เสนอขออนุมัติจ่ายและขออนุมัติโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน (๒ วัน)                                                                                                                                |
| ๗. โทรศัพท์แจ้ง ผู้รับเงินใช้เวลามารับเงินงวดที่ ๑ (๕ - ๑๐ วัน)                                                                                          | ๔. แจ้งผู้รับเงินทาง sms ทราบการโอนเงินงวดที่ ๑ (๑๐ นาที)                                                                                                                                                  |
| <b>ผู้รับเงิน</b>                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |
| ๑. ยื่นหลักฐานการแจ้ง พร้อมกรอกคำร้อง (๓๐ นาที)<br>๒. เดินทางมารับเงินงวดที่ ๑ (๕ - ๑๐ วัน)<br>๓. เดินทางมารับเงินงวดที่ ๒ (ภายใน ๑๕๐ วัน ตามข้อบังคับฯ) | ๑. ยื่นหลักฐาน ทำข้อตกลงการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร (๓๐ นาที)<br>ไม่ต้องเดินทางมารับเงินงวดที่ ๑ รับผ่านบัญชีธนาคาร (๓ วัน)<br>๓. ไม่ต้องเดินทางมารับเงินงวดที่ ๒ รับผ่านบัญชีธนาคาร (๑๕๐ วัน ตามข้อบังคับฯ) |

จากการศึกษาและวิเคราะห์ระบบของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร การจ่ายเงินสงเคราะห์ เป็นกระบวนการหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการ ๑. รับหลักฐานการแจ้ง และตรวจสอบเอกสาร ๒. ผู้รับบริการกรอกคำร้อง ๓. ลงระบบจำหน่ายสมาชิกและคำนวณจ่ายเงิน ๔. พิมพ์เช็ค ๕. จัดพิมพ์บันทึกขออนุมัติจ่ายเงิน ๖. เสนอขออนุมัติและลงนามเช็ค และ ๗. โทรศัพท์แจ้งผู้รับเงินทุกราย ให้มารับเช็ค ต้องใช้ระยะเวลาานานกว่า ๕ วัน

เมื่อนำวิธีการลดขั้นตอนในการดำเนินการดังกล่าว จะส่งผลให้การจ่ายเงินสงเคราะห์สามารถลดขั้นตอนกระบวนการงานได้ดังนี้

๑. ลดขั้นตอนโดยรวมกระบวนการรับหลักฐานการแจ้งและตรวจสอบ ผู้รับบริการกรอกคำร้องใช้เวลา ๓๐ นาที โดยเจ้าหน้าที่รับหลักฐาน ตรวจสอบ บันทึกลงระบบ โดยออกแบบคำร้องและแบบอนุมัติจ่ายใหม่ ตามเอกสารฉบับที่ ๑ ในภาคผนวก แทนการพิมพ์บันทึกแบบเดิม ใช้เทคโนโลยีพิมพ์คำร้องและแบบอนุมัติออกจากระบบในคราวเดียวกัน ใช้เวลา ๑๐ นาที ลดเวลาลง ๒๐ นาที

๒. ลดขั้นตอนโดยรวมกระบวนการลงระบบจำหน่ายสมาชิกและคำนวณจ่าย พิมพ์เช็ค จัดพิมพ์บันทึกขออนุมัติจ่าย ใช้เวลา ๑ ชั่วโมง ๑๐ นาที โดยเจ้าหน้าที่ลงระบบจำหน่ายสมาชิกและคำนวณจ่าย พิมพ์เป็นแบบอนุมัติจ่าย ไม่ต้องพิมพ์เช็ค ใช้เวลา ๓๐ นาที ลดเวลาลง ๔๐ นาที

๓. ลดระยะเวลาในการจ่ายเงินสงเคราะห์งวดที่ ๑ จากการโทรศัพท์แจ้งผู้รับหลายคน ต่อการแจ้งการตายของสมาชิก ๑ ราย ให้มารับเช็ค ผู้รับเงินใช้ระยะเวลาเกินกว่า ๕ วัน จึงพร้อมมารับเช็ค โดยเปลี่ยนเป็นใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับตามที่ตกลงกันไว้ในวันรับแจ้ง ใช้เวลา ๓ วัน นับจากวันรับแจ้ง ลดเวลารับเงินงวดแรกลงอย่างน้อย ๒ วัน และขอใช้เอกสารการนำส่งเงิน โดยมีชื่อและหมายเลขบัญชีเป็นหลักฐานการรับเงินของผู้รับเงิน โดยดำเนินการผ่านธนาคารดังนี้

- ทำข้อตกลงกับธนาคารในเรื่องการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน เช่น การตรวจสอบชื่อผู้รับเงิน การกำหนดวันการโอนเงิน การขอยกเว้นค่าธรรมเนียมในการโอนเงินกับธนาคาร

- ขอข้อมูล ชื่อ-สกุล หมายเลขบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน กรณีเป็นบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ขอใช้บัญชีที่ผ่านเงินเดือน กรณีเป็นบุคคลภายนอกจะขอชื่อบัญชีพร้อมหมายเลขบัญชีในการนำเงินเข้าบัญชี

- โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารพร้อมจัดส่งไฟล์ข้อมูลระบุชื่อ-สกุล หมายเลขบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด เช่น แผ่น Floppy Disk, DVD, หรือ CD หรือส่งข้อมูลผ่านระบบ Internet เพื่อ Upload File เข้าสู่ระบบของธนาคารเพื่อประมวลผลการทำรายการ

- ตรวจสอบการโอนเงินของธนาคาร โดยผ่านระบบ Bulk Payment โดยระบบของธนาคารจะ Reject Payment กรณีส่งข้อมูลซ้ำ หรือ Upload File ไม่ถูกต้อง เมื่อถูกต้องแล้วระบบจะส่ง e-mail ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการอนุมัติการทำรายการ

๔. แจ้งผู้รับเงินทาง sms ทราบการโอนเงินงวดแรก

๕. หลังดำเนินการปรับปรุงผู้รับเงินเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่จากเดิม ๓ ครั้ง เหลือ ๑ ครั้ง

แนวคิดการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการเป็นเรื่องที่ส่วนราชการได้มีการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๔๖ ที่ให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ ๓๐ - ๕๐ จากที่กำหนดไว้เดิม ทั้งนี้ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้น ไม่ใช่เป็นการเร่งการทำงานให้เร็วขึ้นหรือเป็นการผลักงานบางอย่างให้ประชาชนเป็นผู้รับภาระแทน แต่เป็นการดำเนินการเพื่อให้ส่วนราชการทำการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น โดยมีหลักการในเรื่องดังกล่าว ๓ ประการ คือ ๑. ประโยชน์สุขของประชาชน ๒. การลดความสูญเสียในการทำงาน ๓. การไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติราชการ โดยหลักการทั้ง ๓ ประการดังกล่าว เป็นเรื่องที่ต้องการให้มีการพัฒนากระบวนการงาน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้ประโยชน์สุขเพิ่มมากขึ้น และกระบวนการงานมีการพัฒนาปรับปรุง โดยมีการลดความสูญเสียในการทำงาน

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองหลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ซึ่งเป็นกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำป็น การใช้เวลา ขาดประสิทธิภาพ อัตรากำลังหรือการใช้ทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือหรือเทคนิคในการจัดการกระบวนการงาน เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้องค์กรในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและ

กระบวนการ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กรในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก ขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควบคู่ไปด้วยจากหลักการดังกล่าวกระบวนการจ่ายเงินสงเคราะห์ เป็นการทำให้กระบวนการกระชับหรือลดขั้นตอนการทำงานลง ทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### ขั้นตอนที่ ๔ สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และรายงานต่อคณะกรรมการ ดำเนินกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของการจ่ายเงินสงเคราะห์แบบใหม่ เพื่อชี้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร ให้ทราบความก้าวหน้าและผลการตอบรับจากสมาชิก

### ๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

#### ๗.๑ คณะกรรมการดำเนินกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

|            |                                           |                        |
|------------|-------------------------------------------|------------------------|
| ประกอบด้วย | ๗.๑.๑ ปลัดกรุงเทพมหานคร                   | ประธานกรรมการ          |
|            | ๗.๑.๒ รองปลัดกรุงเทพมหานคร                | สํารวจการฝ่ายสวัสดิการ |
|            | กองการเจ้าหน้าที่ สํานักปลัดกรุงเทพมหานคร | รองประธานกรรมการ       |
|            | ๗.๑.๓ นางเพ็ญใจ วิศุทธิ์รัตน              | รองประธานกรรมการ       |
|            | ๗.๑.๔ นางผ่องลักษณ์ วาสิกศิริ             | รองประธานกรรมการ       |
|            | ๗.๑.๕ นายสุชาติ จำปาขาว                   | กรรมการ                |
|            | ๗.๑.๖ นางนงนุช ศุขะพันธุ์                 | กรรมการ                |
|            | ๗.๑.๗ นายธนชัย หุ่นนิวัฒน์                | กรรมการ                |
|            | ๗.๑.๘ นางดรุณี แสงเรืองอ่อน               | กรรมการและเหรัญญิก     |
|            | ๗.๑.๙ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่        | กรรมการและนายทะเบียน   |
|            | สํานักปลัดกรุงเทพมหานคร                   |                        |
|            | ๗.๑.๑๐ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการ               | กรรมการและเลขานุการ    |
|            | กองการเจ้าหน้าที่                         |                        |
|            | สํานักปลัดกรุงเทพมหานคร                   |                        |

ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน เห็นชอบแก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงวิธีการจ่ายเงินสงเคราะห์ที่ขอจัดทำเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

๗.๒ ผู้บริหารของกองการเจ้าหน้าที่ สํานักปลัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ สํานักปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการ หัวหน้ากลุ่มงานการเงินและบัญชี ฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สํานักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย รายละเอียดและจัดทำแผนขั้นตอนการดำเนินการ

๗.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร ของฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

๗.๔ ธนาคารผู้ให้บริการให้คำปรึกษา และเต็มใจให้บริการตามกำหนดเวลา

๗.๕ ผู้รับบริการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

## ๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๕๗ – มีนาคม ๒๕๕๘ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| ระยะเวลา<br>รายการ                                                                                                                                                                               | ต.ค.<br>๒๕๕๗ | พ.ย.<br>๒๕๕๗ | ธ.ค.<br>๒๕๕๗ | ม.ค.<br>๒๕๕๘ | ก.พ.<br>๒๕๕๘ | มี.ค.<br>๒๕๕๘ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| ๑. เตรียมความพร้อมของสมาชิกและครอบครัวโดยให้เจ้าหน้าที่ ฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สนป. จัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สมาชิกมีความพร้อมในการรับทราบข้อมูลด้านเอกสาร และขั้นตอนการติดต่อ | ↔            |              |              |              |              |               |
| ๒. เสนอคณะกรรมการฯ แก้ไขข้อบังคับฯ ข้อ ๑๒                                                                                                                                                        | ←            | →            |              |              |              |               |
| ๓. จัดทำข้อตกลงกับธนาคาร                                                                                                                                                                         |              |              |              | ↔            |              |               |
| ๕. ดำเนินการจ่ายด้วยวิธีใหม่                                                                                                                                                                     |              |              |              |              | ↔            | ↔             |
| ๖. รายงานผลต่อคณะกรรมการฯ ฅาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร                                                                                                                                          |              |              |              |              |              | ↔             |

## ๙. แนวทางการประเมินผล

การเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเงินสงเคราะห์ของของการฅาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแนวทางการประเมินผลดังนี้

### ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

#### ตัวชี้วัดผลผลิต

๑. การจ่ายเงินสงเคราะห์ถูกต้องร้อยละ ๑๐๐
๒. สามารถดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์งวดแรกได้ภายใน ๓ วัน
๓. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานจ่ายเงินของเจ้าหน้าที่จาก ๗ ขั้นตอน เหลือ

๓ ขั้นตอน

๔. ลดขั้นตอนของผู้รับบริการในการติดต่อเจ้าหน้าที่จาก ๓ ครั้ง เหลือ ๑ ครั้ง

๕. สามารถจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการกิจการของการฅาปนกิจ

สงเคราะห์กรุงเทพมหานคร เป็นรายเดือน แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน นับตั้งแต่วันสิ้นเดือน

๖. สามารถจัดทำงบการเงินแล้วเสร็จโดยมียอดค้างจ่ายเงินสงเคราะห์ลดลงภายใน ๓๐ วัน หลังจากปิดงบการเงินประจำปี

#### ตัวชี้วัดผลลัพธ์

สมาชิกการฅาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

### ๙.๒ วิธีการในการประเมินผล โดยวิธีสำรวจความพึงพอใจ

- ประเมินผลความพึงพอใจก่อนการลดขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์ จากผู้ให้บริการ ด้วยการทอแบบสอบถาม เพื่อนำผลไปประกอบการพิจารณาดำเนินการ
- ประเมินผลความพึงพอใจเมื่อสิ้นสุดการปรับปรุงขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์ จากผู้รับบริการโดยการทอแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ผลการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน พร้อมทั้งนำผลการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการในโอกาสต่อไป
- ประเมินผลเป็นระยะ ๆ เนื่องจากปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความต้องการของผู้รับบริการยังไม่มีที่สิ้นสุด จึงมีความจำเป็นต้องติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### ๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลซึ่งสอดคล้องกับวิธีการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ เสนอคณะกรรมการดำเนินการกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร เพื่อดำเนินแก้ไขข้อบังคับการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๑๒ เรื่องการจ่ายเงินสงเคราะห์ โดยแก้ไขเป็น **ให้ระบุผู้รับได้ไม่เกิน ๓ คน** เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเกิดความสะดวกต่อการให้บริการกับสมาชิก

๑๐.๒ เสนอคณะกรรมการดำเนินการกิจการของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร ขออนุมัติให้คำร้องและแบบอนุมัติจ่ายแบบใหม่ และเปลี่ยนแปลงจากวิธีการจ่ายเช็คเป็นโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน

๑๐.๓ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำการตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องและให้แล้วเสร็จโดยเร็วเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการบริการ

๑๐.๔ ต้องจัดอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้โดยใช้ความรู้ บรรทัดฐานการปฏิบัติงานเดียวกัน มีทัศนคติการมีจิตบริการ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เพื่อเป็นพลังในการให้บริการแก่สมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

๑๐.๕ ต้องมีการตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๑๐.๖ กองการเจ้าหน้าที่ มีวิสัยทัศน์ คือ ให้เป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนในการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนั้น เห็นควรให้ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรสมัครเป็นสมาชิก เพื่อสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน และเป็นสวัสดิการของครอบครัว

๑๐.๗ ควรนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพมาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

๑๐.๘ ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยลดการเดินทางมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

๑๐.๙ ต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และทั่วถึง เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงการให้บริการที่กรุงเทพมหานครจัดให้มีขึ้น

คำร้องและแบบอนุมัติจ่าย

เอกสารหมายเลข ๑

วันที่.....

เรื่อง ขอรับเงินสงเคราะห์ ราย.....

เรียน กรรมการและเลขานุการ ก.ณ.กทม.

ด้วย.....เลขาทะเบียน.....ถึงแก่ความตายเมื่อ.....สาเหตุ  
การตาย.....หลักฐานมรณบัตรที่.....วันที่รับแจ้งการตาย  
.....ออกที่.....

ข้าพเจ้าขอยื่นคำร้องต่อการอุปการะกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้มีสิทธิจะได้นำ  
เงินสงเคราะห์ไปจัดการศพต่อไป

(ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

โทร.....

ที่ ก.ณ...../.....

เรียน กรรมการและนายทะเบียน ก.ณ.กทม. (ผอ.กกจ.)

เพื่อโปรดอนุมัติจ่ายเงินงวดที่ ๑ ราย.....จำนวนสมาชิก ณ วันแจ้ง.....ราย  
อัตรารายละ ๕- บาท เป็นเงินรับจากสมาชิก.....บาท จ่ายงวดที่ ๑ ๗๐% เป็นเงิน  
.....บาท หักค่าใช้จ่าย ๔% ตามข้อบังคับฯ ข้อ ๒๓ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๑  
เป็นเงิน.....บาท คงเหลือ.....บาท ให้แก่.....ส่วนที่เหลือจ่าย  
ให้ตามที่เรียกเก็บได้จริงภายใน ๑๕๐ วัน นับตั้งแต่วันที่จ่ายงวดที่ ๑ ภายในวงเงิน.....บาท  
หลังจากหักค่าใช้จ่ายตามข้อบังคับฯ อำนาจอนุมัติเป็นของกรรมการและนายทะเบียนฯ ตามคำสั่ง  
คณะกรรมการ ก.ณ.กทม. ที่ ๓/๒๕๕๓ สั่ง ณ วันที่ ๒๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติจ่าย

กรรมการและนายทะเบียน (ผอ.กกจ.)

ลงชื่อ.....ผู้เสนออนุมัติ

หน.ฝ.สวัสดิการ กกจ.สนป.

กรรมการและเลขานุการฯ

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติถอนเงิน

หน.ฝ.สวัสดิการ กกจ.สนป.

กรรมการและเลขานุการ

เรียน กรรมการ ก.ณ. กทม.

เพื่อโปรดอนุมัติถอนเงิน งวดที่ ๑ ราย.....โอนเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย เลขที่บัญชี  
.....ชื่อบัญชี.....จำนวนเงิน.....อำนาจลงนามถอน  
เงินเป็นของกรรมการลงนามร่วมกันสองคน ตามข้อบังคับ ก.ณ.กทม. พ.ศ. ๒๕๕๐ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่  
๕) พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อ ๓๖

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติถอนเงิน

ลงชื่อ.....ผู้เสนออนุมัติ

กรรมการ ก.ณ.กทท.

ทพ.สวัสดิการ กกจ.สนป.

กรรมการและเลขานุการฯ

## คำร้อง

เอกสารหมายเลข ๒

วันที่.....

เรื่อง ขอให้โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร

เรียน กรรมการและเลขานุการ ก.ณ.กทท.

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....มี  
ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....  
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

มีความประสงค์ให้โอนเงินสงเคราะห์เพื่อจัดการศพของ.....เลขทะเบียน.....  
ขอมอบให้กรรมการ ก.ณ.กทท. เป็นผู้รับมอบฉันทะให้เป็นผู้รับเงินดังกล่าวแทนข้าพเจ้า เพื่อโอนเงินผ่าน  
ธนาคารกรุงไทย หมายเลขบัญชี.....ชื่อบัญชี.....  
เพื่อเป็นหลักฐาน จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

(ลงชื่อ).....ผู้มอบฉันทะ

(ลงชื่อ).....ผู้รับมอบฉันทะ

(ลงชื่อ).....พยาน ๑

(ลงชื่อ).....พยาน ๒

ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ต้องเขียนคำร้องในเอกสารนี้ทุกคน



## การดำเนินงานของการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

### การสมัครเป็นสมาชิก

จากข้อบังคับการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๐ และฉบับแก้ไข (ฉบับที่ ๒-๖) ผู้ที่จะสมัครเป็นสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ ได้นั้น จะต้อง

๑. เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราว พนักงานประจำหรือพนักงานชั่วคราวของการพาณิชย์ ในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมทั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัย ในสังกัดมหาวิทยาลัยนวมินทราชินราชนคร หรือคู่สมรสของสมาชิก
๒. มีความประพฤติดีและยินยอมปฏิบัติตามข้อบังคับของการฌาปนกิจสงเคราะห์
๓. อายุไม่เกิน ๖๐ ปี บริบูรณ์ ในวันสมัคร
๔. ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง

การสมัครจะต้องมาสมัครด้วยตนเองที่สำนักงานการฌาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร โดยที่ตั้งสำนักงานอยู่ที่ ฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เลขที่ ๑๗๓ ถนนดินสอ แขวงเสาชิงช้า เขตพระนคร กทม. ๑๐๒๐๐ หรือกรณีที่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีผู้ประสงค์จะสมัครเป็นสมาชิกเกินกว่า ๑๕ คน สามารถติดต่อมาที่สำนักงานการฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ออกไปรับสมัครสมาชิกที่หน่วยงานต้นสังกัดได้ โดยผู้ที่ประสงค์จะสมัครสมาชิก จะต้องเตรียมเอกสารประกอบการสมัคร ดังนี้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำเนาบัตรประจำตัวลูกจ้างประจำ กรุงเทพมหานคร สำเนาบัตรประจำตัวพนักงานประจำของการพาณิชย์กรุงเทพมหานคร หรือหลักฐานแสดงตนอื่นที่หน่วยงานต้นสังกัดออกให้แล้วแต่กรณี
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๓. สำเนาใบสำคัญการสมรส กรณีผู้สมัครเป็นคู่สมรสของสมาชิก
๔. ใบรับรองแพทย์
๕. ค่าสมัครเข้าเป็นสมาชิก ก.ฌ.กทม.
  - ผู้ที่มีอายุในวันสมัครไม่เกิน ๔๐ ปี บริบูรณ์ คนละ ๕๐.- บาท
  - ผู้ที่มีอายุในวันสมัครเกินกว่า ๔๐ ปี ขึ้นไป คนละ ๑๐๐.- บาท

### การเรียกเก็บเงินสงเคราะห์จากสมาชิก

- เงินสงเคราะห์ล่วงหน้า เป็นเงินที่การฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ เรียกเก็บเพื่อสำรองจ่ายให้กับสมาชิก โดยกำหนดให้สมาชิกจะต้องจ่ายให้กับการฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ เมื่อแรกเข้าเป็นสมาชิกเพียงครั้งเดียว และจะคืนให้กับสมาชิก เมื่อสมาชิกผู้นั้นถึงแก่ความตาย หรือลาออกจากการเป็นสมาชิกปัจจุบันการฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ เรียกเก็บเงินสงเคราะห์ล่วงหน้ากับสมาชิก เป็นเงิน ๓๐๐ บาท

- เงินสงเคราะห์ เป็นเงินที่การฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ คำนวณเก็บจากสมาชิกที่เสียชีวิต ในแต่ละเดือน โดยเรียกเก็บเป็นจำนวนเงิน ๕ บาท ต่อสมาชิกที่เสียชีวิต ๑ ราย และจะเรียกเก็บจากสมาชิก เป็นประจำทุกเดือน จนกว่าสมาชิกผู้นั้นจะพ้นจากสภาพการเป็นสมาชิก หรือถึงแก่ความตาย

## การให้การสงเคราะห์สมาชิกที่เสียชีวิตสิทธิและหน้าที่ของการเป็นสมาชิก

### สิทธิของสมาชิก

๑. สมาชิกมีสิทธิที่จะได้รับเงินสงเคราะห์เมื่อสมาชิกผู้นั้นถึงแก่ความตายเท่านั้น ซึ่งเงินสงเคราะห์ตามสิทธิของสมาชิกจะจ่ายให้กับผู้รับผลประโยชน์ตามที่สมาชิกได้แจ้งความประสงค์ไว้กับการฌาปนกิจสงเคราะห์ฯ

๒. เงินสงเคราะห์ที่สมาชิกจ่าย ศพละ ๕ บาท ในแต่ละเดือนจะนำไปช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกที่เสียชีวิตทั้งหมด การฌาปนกิจสงเคราะห์ ฯ ไม่ได้เก็บไว้เป็นเงินเก็บของสมาชิก ดังนั้น สมาชิกไม่สามารถถอนเงินสงเคราะห์ที่ตนส่งทั้งหมด หรือบางส่วนออกมาใช้ได้ รวมถึงสมาชิกไม่สามารถกู้เงินจากการฌาปนกิจสงเคราะห์ฯ ได้

### หน้าที่ของการเป็นสมาชิก

๑. สมาชิกทุกคนจะต้องชำระเงินสงเคราะห์เป็นประจำทุกเดือน อย่าให้ขาดจนเป็นสาเหตุให้ต้องพ้นจากการเป็นสมาชิก สำหรับช่องทางการชำระเงินสงเคราะห์ ได้แก่

- สมาชิกที่ยังไม่พ้นจากราชการ หรือคู่สมรสของสมาชิกประเภทดังกล่าว จะต้องชำระเงินสงเคราะห์โดยหักจากหน่วยงานต้นสังกัด เท่านั้น

- สมาชิกที่พ้นจากราชการแล้วและได้รับเงินบำนาญ หรือคู่สมรสของสมาชิกประเภทดังกล่าว สามารถชำระเงินสงเคราะห์โดยหักผ่านเงินบำนาญ หรือหักจากบัญชีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก็ได้

- สมาชิกที่พ้นจากราชการแล้วและไม่ได้รับเงินบำนาญ สมาชิกที่เป็นพนักงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร หรือคู่สมรสของสมาชิกประเภทดังกล่าว สามารถชำระเงินสงเคราะห์โดยหักจากบัญชีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจุบันเมื่อสมาชิกถึงแก่ความตาย ผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ที่สมาชิกได้ระบุไว้ จะได้รับเงินสงเคราะห์ประมาณ ๒๘๐,๐๐๐.- บาท แบ่งจ่ายเป็น ๒ งวด งวดที่ ๑ จ่ายให้ ๗๐% (หักค่าใช้จ่ายตามข้อบังคับฯ ๔%) ภายใน ๕ วัน นับแต่รับแจ้งพร้อมหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง ส่วนที่เหลือจ่ายให้ตามที่เรียกเก็บได้จริงจากสมาชิก ภายใน ๑๕๐ วัน โดยจ่ายเป็นเช็ค

## คำร้องเดิม



### คำร้องขอรับเงินสงเคราะห์ การฃาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

เขียนที่ ฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน คณะกรรมการดำเนินการกิจการของการฃาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร

ด้วย (ชื่อสมาชิกผู้ตาย).....สมาชิกการฃาปนกิจสงเคราะห์  
กรุงเทพมหานคร เลขทะเบียน.....อายุ.....ปี สาเหตุการตาย.....  
สถานที่ตาย.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....  
จังหวัด.....ตายเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....เวลา.....น.  
หลักฐานมรณบัตรเลขที่.....วันที่รับแจ้งการตาย.....ออกที่สำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นเขต.....ซึ่งได้แนบมาพร้อมกับคำร้องนี้ด้วยแล้ว

ฉะนั้น ข้าพเจ้าขอยื่นคำร้องต่อการฃาปนกิจสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร เพื่อผู้มีสิทธิจะได้นำเงินสงเคราะห์  
ไปจัดการศพต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... (ผู้ยื่นคำร้อง)

(นาย/นาง/น.ส. ....)

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้รับเงิน (เวลาราชการ).....

### ส่วนของเจ้าหน้าที่

ได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานในการขอรับเงินสงเคราะห์ ของสมาชิกผู้ถึงแก่ความตายรายนี้ครบถ้วนถูกต้องแล้ว

ภาคผนวก