

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การพัฒนาความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้าน
การเงิน ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC)
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

จัดทำโดย นางสาวศุจิรัตน์ เศรษฐศิริไพบูลย์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
ฝ่ายการคลัง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ต่อมาในสมัยนายสมัคร สุนทรเวช เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กำหนดนโยบายการบริการประชาชน ณ สำนักงานเขตของ กทม. ให้มีการอำนวยความสะดวกในระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยมีเป้าหมาย

๑. ขยายปริมาณงาน
๒. เพิ่มคุณภาพในการให้บริการ
๓. ลดขั้นตอนการติดต่อ
๔. อำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ
๕. เสริมสร้างความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เพิ่มความมั่นใจในการติดต่อขอใช้บริการ
๖. ปรับกระบวนการบริหารจัดการให้ทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยี

ONE - STOP SERVICE (การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่าง ๆ หลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

กรุงเทพมหานครได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต ขึ้นเมื่อปี ๒๕๔๙ เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบราชการและการให้บริการประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นองค์กรที่ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service Organization) ซึ่งคณะกรรมการได้นำเอาผลการศึกษาของสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต โดยสรุปมีการปรับปรุงใน 3 ด้าน คือ ด้านระบบงาน ด้านบุคลากร และด้านกายภาพโดยมีหลักความสะดวกรวดเร็วและทันสมัย

การปรับปรุงด้านระบบงาน ได้ปรับปรุงระบบงานใหม่ เปลี่ยนชื่อศูนย์บริการฯ จาก “ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)” เป็น “ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) และจัดให้งานบริการของสำนักงานเขตทุกประเภทลงมาให้บริการที่ศูนย์บริการฯ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติราชการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานเขต

งานที่ให้บริการภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จะมีที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. ฝ่ายรายได้ รับเรื่องประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีปั๊มหัวจ่ายน้ำมัน

๒. ฝ่ายทะเบียน การบริการแจ้งย้ายเข้าและออก การรับสูติบัตร การแจ้งตาย การทำบัตรประชาชน และการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร

๓. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ บริการยื่นขอและต่อใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติ, การสาธารณสุขและ พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา การยื่นเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ

๔. ฝ่ายเทศกิจ ชำระค่าปรับละเมิด

๕. ฝ่ายโยธา รับยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ขออนุญาตการย้าย หรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร การต่อใบอนุญาต การอุทธรณ์ การขออนุญาตกระทำการในที่สาธารณะ และการขออนุญาต ที่ดิน

๖. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การขอมิบัติสวัสดิการประชาชนด้านการ รักษาพยาบาล (บัตร สปร.) ประเภทผู้มีรายได้น้อย

๗. ฝ่ายปกครอง การสอบสวน รับรอง และการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัย

๘. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล การยื่นเรื่องขออนุญาตขุดย้ายหรือตัดต้นไม้ในที่สาธารณะ ยื่นเรื่องขออนุญาตประเมิน ค่าบริการต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติกรุงเทพมหานครว่าด้วยเรื่องค่าบริการ การชำระค่าบริการต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติกรุงเทพมหานครว่าด้วยเรื่องค่าบริการ

๙. ฝ่ายการคลัง รับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการคลัง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ มีหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในการรับเงินจากฝ่ายต่างๆ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบ (MIS ๒) ดังต่อไปนี้

๑. เงินรายได้กรุงเทพมหานคร

- ฝ่ายปกครอง ชำระค่าธรรมเนียมพาณิชย
- ฝ่ายทะเบียน ชำระค่าธรรมเนียมเปรียบเทียบบัตรประจำตัวประชาชน , ค่าธรรมเนียมคัดแบบรับรองฯและค่าปรับฯ , ค่าธรรมเนียมจัดทำบัตรไม่มีสัญชาติฯ
- ฝ่ายรายได้ ชำระค่าภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และภาษีน้ำมัน
- ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบการค้า , ใบอนุญาตสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร , ใบอนุญาตโฆษณา , ใบอนุญาต ตลาดเอกชน , ใบอนุญาตรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร , ใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ
- ฝ่ายโยธา ชำระค่าธรรมเนียมการควบคุมอาคาร และค่าขายแบบประกวตราคา
- ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ค่าธรรมเนียมขนถ่ายปฏิกูล และขนถ่ายปฏิกูลประเภทไขมัน
- ฝ่ายเทศกิจ ชำระค่าปรับละเมิด
- ฝ่ายการศึกษา และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม นำส่งเงินเหลือจ่าย ส่งคืนกรุงเทพมหานคร

๒. เงินรายได้แผ่นดิน

- ฝ่ายปกครอง ชำระค่าธรรมเนียมพินัยกรรม ค่ารับรองในการคัดสำเนา (สสดี)
- ฝ่ายทะเบียน ชำระค่าธรรมเนียมครอบครองและค่าธรรมเนียมบุคคล

ในการปฏิบัติงานดังกล่าว ฝ่ายการคลังจะจัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์บริการ- กรุงเทพมหานคร (BSC) ซึ่งเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ความละเอียด

รอบรอบในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ เกิดข้อผิดพลาดในการจัดทำ เอกสารทางการเงิน ซึ่งต้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำส่งเงินในแต่ละครั้ง ทำให้การนำส่งเงินล่าช้าไม่ทันเวลาตามที่กำหนดอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งอาจส่งผลทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการได้ ปัญหา ดังกล่าวพอสรุปได้ ดังนี้

๑. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของฝ่ายการคลังขาดความรู้ ความเข้าใจ ประมวลของรายได้ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ประกอบกับ ความละเอียดรอบคอบของเจ้าหน้าที่ ทำให้การ ตรวจสอบเอกสารทางการเงินไม่ครบถ้วน ถูกต้อง มีการแก้ไขหรือการรับเงินในระบบ MIS๒ ยกเลิกการนำส่งเงิน และทำให้การนำส่งเงินล่าช้า
๒. ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการนำส่งเงินรายได้ หรือ ค่าธรรมเนียมแต่ละประเภท

ผู้จัดทำรายงานเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว มีความเห็นว่า ควรมีการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินของทุกฝ่ายในสำนักงานเขต โดยดำเนินการ “พัฒนาความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) สำนักงาน-เขตราชบุรีบูรณะ” เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้อง ซึ่งตรงกับประเด็นปัญหาที่พบ

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินทุกฝ่าย เกี่ยวกับการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการนำส่งเงิน และการรับเงินในระบบ MIS ๒ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC)
๒. เพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดจากเอกสารการนำส่งเงิน และใบเสร็จรับเงิน ที่ออกจากระบบ MIS ๒

๔. เป้าหมาย

การจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานการรับเงิน และการนำส่งเงินให้กับเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องด้านการเงินของทุกฝ่าย ทุกโรงเรียน ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ จำนวน ๓๒ คน ในวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่ใช้ในการดำเนินงาน

กระบวนการฝึกอบรม หมายถึง "กระบวนการหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติในอันที่จะทำให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจน ประสบการณ์ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้"

กระบวนการฝึกอบรม มีขั้นตอนที่สำคัญ ๕ ขั้นตอน ซึ่งผู้รับผิดชอบจัด โครงการ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร แต่ละโครงการควรจะต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วน เพื่อให้เป็นการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบมีความสมบูรณ์ และเกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ซึ่งอาจให้ความหมายและคำอธิบายย่อๆ สำหรับแต่ละขั้นตอน ของกระบวนการ ฝึกอบรมได้ ดังนี้

๑. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร หรือในหน่วยงาน ว่ามีปัญหา เรื่องใด บ้าง ที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการ ฝึกอบรม โดยรวมไปถึงการพยายาม หาข้อมูลด้วยว่า กลุ่มบุคลากร เป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการอบรม เป็นกลุ่มใด มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจะต้องจัดเป็น โครงการฝึกอบรมให้

๒. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งมีอยู่ชัดเจนแล้วว่า มีปัญหาใดบ้าง ที่จะสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร และพฤติกรรม การเรียนรู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใดนั้น มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร โดยอาจประกอบ ด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม

๓. การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็น ขั้นตอนด้วยการเขียนออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร ดังที่เรียกว่า "โครงการฝึกอบรม" เป็นการระบุ รายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่เหตุผลความเป็นมา หรือความจำเป็นในการฝึกอบรม หลักสูตร หัวข้อวิชาต่างๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่อบรม ประมาณการ ค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหารและธุรการต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ทั้งนี้ เนื่องจากการ ฝึกอบรม เป็นกิจกรรม ที่มี ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย นับตั้งแต่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา ใน หน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และที่สำคัญคือ ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจอนุมัติ โครงการและค่าใช้จ่าย จำเป็นจะต้องเข้าใจถึงรายละเอียดต่างๆ ของการฝึกอบรม โดยใช้โครงการ ฝึกอบรมที่เขียนขึ้นเป็นสื่อตนเอง

๔. การบริหารโครงการฝึกอบรม สำหรับขั้นตอนนี้ ในตำราการบริหารงานฝึกอบรม บางเล่มระบุเป็นขั้นของ "การดำเนินการ ฝึกอบรม " แต่มีผู้เขียนบางท่านพิจารณาเห็นว่า ถึงแม้จะดู เหมือนว่าการดำเนินการฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญ ของการจัดโครงการฝึกอบรม หากแต่ที่จริงแล้วการ ดำเนินการฝึกอบรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารโครงการฝึกอบรม เพราะการดำเนินการ ฝึกอบรม ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากมาจาก วิทยากร ที่มี ความรู้ความสามารถ และหลักสูตร ฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการฝึกอบรม ซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรม พอที่จะสามารถวางแผนและดำเนินงานธุรการ ทั้งหมดในช่วง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงได้กำหนดขั้นตอนนี้ เป็นการบริหาร โครงการฝึกอบรมเพื่อให้ ครอบคลุมเนื้อหา ที่ผู้จัดโครงการฝึกอบรมควรทราบทั้งหมด

ส่วนในการดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการอบรมจะต้องมีบทบาทหลักที่ จะช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับ วิทยากรในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม ทั้งในด้าน สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การเงิน ฯลฯ

๕. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ในขั้นตอนของการกำหนดโครงการ ฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึง ถึงการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่า จะดำเนินการประเมินผล ด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตาม ผลการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใด ทั้งนี้ เพราะเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการควรจะต้อง ทำการสรุปประเมิน ผลการฝึกอบรม และจัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาถึงผลของการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบโครงการ เองก็จะต้อง นำเอาผลการประเมินโครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็น ข้อมูล

การสอนงาน หรือ การสอนแนะ(Coaching) คือ การที่คนๆ หนึ่ง ช่วยให้ใครก็ตาม พัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน การสอนงานไม่ได้หมายถึงสาระของการสอนหรือบอกถึงวิธีการ ทำงานเท่านั้นแต่หมายรวมถึงการช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ การให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่ง ต่างๆ ให้ดีขึ้น การสอนงาน เป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่พึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในอัน ที่จะให้เกิดความเข้าใจงาน มีความชำนาญ และสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ วิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน การสอนงานถือเป็น

กระบวนการเรียนรู้ และยังช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันมีประโยชน์และความสำคัญ
มากมายต่อผู้ได้รับการสอน ผู้สอนและต่อองค์กร

ความสำคัญของการสอน

- ทำให้ไม่เกิดการลองผิดลองถูก การสอนงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดเสียหายและเวลาการทำงาน
- การเรียนรู้เป็นอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เกิดการถ่ายทอดงานและเทคนิคการปฏิบัติงาน จากหัวหน้าไปสู่ผู้ร่วมทีมงาน ช่วยให้เกิดความรู้ในการทำงานที่ถูกต้อง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย สามารถปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น
- ไม่เสียเวลาแก้ไขงานที่ผิดพลาดและบกพร่อง
- ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาไว้วางใจซึ่งกันและกันและมีโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

บทบาทของผู้สอนงาน

- ให้การสนับสนุนแก่พนักงานที่สนใจในการปรับปรุงการทำงาน
- ให้การสนับสนุนสำหรับพนักงานที่สนใจในการปรับปรุงทักษะ และประสบการณ์ใหม่
- ให้คำแนะนำแก่พนักงานที่ต้องการทิศทางของอาชีพ
- ให้ Feedback ของการปฏิบัติงานอย่างจริงใจและเป็นธรรม
- ให้การสนับสนุนหรือแนะนำสำหรับพนักงานที่สนใจในการเปลี่ยนงานภายใน

คุณสมบัติของผู้สอนงาน

- มีความรู้ และความสามารถในงานที่จะสอน
- มีความรักในการถ่ายทอดความรู้ และมุ่งมั่นจริงจังในการสอนให้เกิดผลสำเร็จ
- การสร้างความเชื่อใจร่วมกันทั้ง สองฝ่าย
- เชื่อมั่นในตนเองและมีความตั้งใจในการสอน
- ปราศจากที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
- มีทักษะในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ
- มีความอดทนต่อพฤติกรรมของผู้รับการสอน

เทคนิคในการสอนงาน

- ต้องชี้แจงให้ผู้รับการสอนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสอน
- ต้องทำให้ผู้รับการสอนสนใจ ใคร่จะเรียนรู้งานที่จะสอน
- ต้องมุ่งผลของการสอนงาน โดนคำนึงถึงผู้รับการสอนเป็นสำคัญ
- ต้องให้ผู้รับการสอนรู้ว่าจะงานอยู่ในขั้นตอนไหน และจัดการสอนให้มีสภาพเหมือนปฏิบัติงานจริง ทำให้ผู้รับการสอนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างสมบูรณ์
- ทำโปรแกรมการสอนงานให้เหมาะสมกับความสามารถในการเรียนรู้ของผู้รับการสอน

การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้กำกับดูแล ผู้บริหารและพนักงาน กำหนดให้มีขึ้นเพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานขององค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑. ด้านการดำเนินงาน (Operations) มุ่งหมายให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดและคุ้มค่า ซึ่งรวมถึง การดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริต

๒. ด้านรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานทางการเงินที่ใช้ภายในและภายนอกให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา

๓. ด้านปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ นโยบาย (Compliance with Applicable Laws and Regulations) เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสอดคล้องหรือเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การควบคุมภายใน เกี่ยวกับการรับเงิน เนื่องจากเงินสด เป็นทรัพย์สินที่สามารถเปลี่ยนมือได้ง่าย จึงทำให้เกิดการสูญหายหรือทุจริตได้ง่ายที่สุด ดังนั้น กิจการจึงต้องมีวิธีการรักษาและควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสด อย่างรัดกุม การวางแผนเกี่ยวกับเงินสด เป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารใช้ในการประเมินความสามารถของกิจการในการชำระหนี้ และเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดความแน่ใจว่ามีเงินสดเพียงพอที่จะจ่ายภายในกิจการรวมทั้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่กิจการได้ การควบคุมเงินสดเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นระดับหนึ่งถึงความปลอดภัยของเงินสด การควบคุมภายในที่มีอย่างเพียงพอจะช่วยในด้านการดูแลรักษาสินทรัพย์ของกิจการ การทุจริตและการยกยอกเงินสด การควบคุมภายในเงินสามารถทำได้ดังนี้

๑. เมื่อได้รับเงินจากลูกค้าควรมีการควบคุม ดังนี้

- ออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการรับเงิน
- ใบเสร็จจะต้องมีลายเซ็นของผู้จัดการฝ่ายการเงินหรือผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมการเงิน
- ใบเสร็จรับเงินต้องมีการพิมพ์หมายเลขเรียงลำดับไว้ล่วงหน้า
- ยอดรวมของใบเสร็จรับเงินแต่ละวัน ได้มีการตรวจสอบยอดรวมของเงินที่นำฝากธนาคาร และหลักฐานการรับเงินฝากธนาคารว่ามียอดเงินที่ตรงกัน
- มีการตรวจสอบว่าใบเสร็จรับเงินได้นำมาลงบัญชีครบทุกฉบับ และหากมีการยกเลิกจะต้องมีเอกสารอยู่ครบชุด และขีดฆ่าเขียนคำว่า “ยกเลิก” ทุกฉบับ
- เงินส่วนที่ไม่สามารถนำฝากทันในวันนั้น ให้แสดงยอดเงินแยกไว้ต่างหากและนำฝากในวันรุ่งขึ้น จะต้องสามารถตรวจสอบได้ว่าตรงกับหลักฐานการรับเงิน
- เมื่อมีการปรับบัญชี เพื่อแสดงเงินขาดเงินเกิน ต้องได้รับการอนุมัติทุกครั้ง

๒. เงินที่ได้รับทั้งหมดแต่ละวัน ต้องปฏิบัติดังนี้

- มีการบันทึกเลขที่ใบเสร็จรับเงินทั้งหมด ในรายงานการรับเงิน หรือในสมุดเงินสด
- จะต้องนำฝากธนาคารทั้งหมด เมื่อสิ้นวัน โดยต้องไม่นำไปใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น
- จะต้องให้ผู้ได้รับมอบหมายตรวจสอบรายงานการบันทึกการรับเงิน กับสำเนาใบนำฝากธนาคาร

๓. ใบเสร็จรับเงินที่ยังไม่ได้ใช้มีการควบคุมดังนี้

- มีการพิมพ์หมายเลขเรียงลำดับไว้ล่วงหน้าทุกฉบับทุกเล่ม
- มีการเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัย หรือมอบหมายให้ผู้อยู่ในความรับผิดชอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรับเงินเป็นผู้ดูแล
- มีการควบคุม โดยทะเบียนหรือบันทึก เพื่อแสดงถึงจำนวนที่ได้รับจ่าย และจำนวนคงเหลือ และผู้ทำทะเบียนต้องไม่ไปใช้เป็นผู้เบิกใช้
- มีการตรวจนับส่วนที่ยังไม่ได้ใช้ เพื่อดูว่าตรงกับยอดคงเหลือในทะเบียนคุมหรือไม่
- มีการเบิกไปใช้ทุกครั้ง ผู้เบิกต้องลงนามไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนคุมหรือบันทึก
- มีการบันทึกและควบคุมชุดที่ยกเลิก คือ ต้องเก็บไว้ตรวจสอบทุกฉบับทุกเล่ม

๔. มีการตรวจสอบเงินสดที่ยังไม่ได้นำไปฝากธนาคารกับหลักฐานรับเงินในวันแต่ละวันโดยไม่ให้พนักงานการเงินทราบล่วงหน้า

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการ และพันธกิจผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การฝึกอบรม ได้ดำเนินการดังนี้

๑. รวบรวมปัญหา และข้อผิดพลาดในการเขียนใบนำส่งเงิน ของฝ่ายต่างๆ และการลงระบบการรับเงินด้วยระบบ MIS ๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง เพื่อกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม

๒. เขียนโครงการเสนอผู้อำนวยการเขต เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการเขต อนุมัติโครงการ

๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามโครงการ “การพัฒนาความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ”

๔. กำหนดแนวทาง และขอบเขตของการให้ความรู้ให้สอดคล้องกับ กลุ่มเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ “พัฒนาความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ” โดยใช้คู่มือการใช้งานระบบงานการเงินด้านรับ MIS ๒ และเรื่องการควบคุมภายใน

๕. ประสานฝ่ายต่างๆ ในการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับฟังการให้ความรู้ ฝ่ายการคลัง จำนวน ๑๑ คน ฝ่ายต่างๆ ฝ่ายละ ๑ คน จำนวน ๙ คน และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน จำนวน ๑๒ คน ตามโครงการพัฒนาความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

๖. จัดทำเอกสาร เพื่อประกอบการบรรยาย

๗. ประสานฝ่ายปกครอง ขอใช้สถานที่ อุปกรณ์เครื่องเสียง และคอมพิวเตอร์

๘. ทำหนังสือเชิญวิทยากรตามที่ได้ประสานไว้แล้วให้ผู้ชำนาญการเขตลงนาม หรือให้หัวหน้าฝ่ายการคลัง เป็นวิทยากร

๙. ประเมินผลการฝึกอบรม โดยการทำแบบสอบถามก่อนและหลังการอบรมและตรวจสอบจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการนำส่งเงิน

การสอนงาน หรือ การสอนแนะ โดยอาศัยคู่มือการใช้งานระบบงานการเงินด้านรับ MIS๒ หลังจากที่ได้รับการอบรมแล้ว ก่อนปฏิบัติงานจริง จะต้องเริ่มจากการสอนจากเอกสารนำส่งเงิน และใบนำส่งเงินจากฝ่ายต่างๆ ซึ่งต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง ดังนี้

๑. ตรวจสอบหมวดรายได้ ประเภทรายได้

๒. ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล กรณีเป็นใบนำส่งตรวจสอบเล่มที่/เลขที่

๓. ตรวจสอบจำนวนเงินสด หรือจำนวนเงินในเช็คที่นำส่งมียอดตรงกับเอกสารนำส่งเงิน

๔. ตรวจสอบผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในการนำส่งเงิน

ในระบบงานการรับเงิน MIS ๒ ประกอบด้วยหัวข้อการบันทึกข้อมูล ดังนี้

๑. รับเงินรายได้กรุงเทพมหานคร

- ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย

๒. รับเงินรายได้อื่น

- ค่าธรรมเนียมต่างๆ ค่าใบอนุญาตต่างๆ ค่าปรับละเมิด ค่าขายแบบฯ
ค่าทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๓. รับเงินนอกงบประมาณ

- ค่าธรรมเนียมต่างๆ และเงินส่งคืนกรุงเทพมหานคร

๔. รับเงินชดใช้เช็คชดข้อ

- กรณีที่เป็นเช็คที่ไม่สามารถเบิกเงินได้

๕. รับเงินงบประมาณส่งคืน

- กรณีเป็นเงินส่งคืนกรุงเทพมหานคร (งบประมาณ)

๖. ยกเลิกการรับเงิน

- มีการผิดพลาดจากประเภทรายได้ และผิดพลาดจากจำนวนเงินที่ไม่ถูกต้อง

๗. รับเช็คชดข้อจากธนาคาร

- กรณีที่กองการเงินแจ้งเช็คที่ไม่สามารถเบิกเงินได้

๘. ยืนยันรายการรับเงินจากหน่วยงานอื่น

- กรณีที่หน่วยงานอื่นในกรุงเทพมหานครรับชำระภาษีในพื้นที่

๙. ยืนยันรายการรับเงินเพื่อนำฝากธนาคาร

- กรณีนำเงินฝากธนาคาร

๑๐. การนำเงินฝากธนาคาร

- พิมพ์ใบนำฝากธนาคาร

๑๑. ยืนยันการนำฝากธนาคาร

- ยืนยันการนำฝากธนาคารตามข้อ ๙

๑๒. ประมวลผลการนำส่งเงินประจำวัน

- มีการประมวลผลการนำส่งเงินประจำวันหลังเวลา ๑๖.๐๐ น. โดยการตรวจนับ

เงินสดคงเหลือในมือ กับเงินสดคงเหลือตามรายงานระบบ MIS๒ ต้องมียอดตรงกัน และส่งมอบต่อ คณะกรรมการเก็บรักษาเงิน ที่ได้รับการแต่งตั้งตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกรรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน และการตรวจเงิน พ.ศ. ๒๕๕๕ คณะกรรมการเก็บรักษาเงินจะต้อง ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด ตรวจสอบการรับเงิน การจ่ายเงิน การนำฝากธนาคาร และตรวจนับเงินสดคงเหลือในมือซึ่งมียอดตรงกับรายงานเงินสดคงเหลือประจำวัน การดำเนินการดังกล่าว เป็นการควบคุมการปฏิบัติงานด้านการเงิน และกระบวนการควบคุมภายใน

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ จำนวน ๑๐ วัน

๘. งบประมาณ ไม่ใช้งบประมาณ

๙. .แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	วิธีการ / เครื่องมือ
๑. การจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานการรับเงินให้กับเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องด้านการเงิน ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) สำนักงานเขตราชบุรี บูรณะ จำนวน ๓๒ คน	- เจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๒ คน ได้รับความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ ทำให้การตรวจสอบเอกสารได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ร้อยละ ๑๐๐ - ลดข้อผิดพลาดในการเขียนเอกสาร นำส่งเงินด้วยระบบ MIS๒ ลดลง ร้อยละ ๙๕	- แบบประเมิน ความรู้ ก่อนและหลังการเข้ารับฟัง - จำนวนเอกสารทางการเงินที่ยกเลิกลดลง
วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ / เครื่องมือ
๑. เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง จำนวน ๑๑ คน ๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ จำนวน ๒๑ คน	- ความผิดพลาดของเอกสารการนำส่ง และการรับเงินด้วยระบบ MIS๒ ไม่เกินร้อยละ ๕ - การเขียนเอกสารนำส่งเงินถูกต้อง รวดเร็ว เกิดข้อผิดพลาดในเอกสาร นำส่งเงินไม่เกิน ร้อยละ ๕	- รายงานยกเลิกใบเสร็จรับเงินประจำวันในระบบ MIS๒ - ตรวจสอบจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการนำส่งเงิน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. กรุงเทพมหานครควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังของทุกฝ่าย ทุกตำแหน่ง อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
๒. ให้ใช้ระบบพี่เลี้ยงสอนงาน ถ่ายทอดประสบการณ์ เมื่อมีข้าราชการซึ่งปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังของทุกฝ่าย ย้ายมาดำรงตำแหน่ง หรือรับการบรรจุใหม่ โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง ที่มีความรู้ ประสบการณ์เป็นผู้สอนงานในเบื้องต้น