

**๑. ชื่อเรื่อง** การปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของ  
**คณะกรรมการชุมชน**

**๒. หลักการและเหตุผล**

กรุงเทพมหานคร ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการ และให้บริการประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙) ซึ่งมีเป้าหมายที่จะฟื้นฟูและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานครที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และทำให้กรุงเทพมหานครเป็น “มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน” รวมไปถึงด้านความปลอดภัย สร้างความเข้มแข็งทางสังคม ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการให้มีศักยภาพในการพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น และที่สำคัญคือ การพัฒนาบริการของกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเมืองในฐานะเป็นพลเมือง รวมทั้งมีจิตอาสาช่วยเหลือสังคมมากขึ้น

การทำให้กรุงเทพมหานคร เป็น “มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน” (Sustainable Metropolis) จะต้องมุ่งเน้นพัฒนาเพื่อให้ประชาชนมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีเลิศ และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และเท่าเทียม ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงต้องดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการ และด้านศักยภาพของบุคลากรเพื่อส่งมอบบริการชั้นเลิศแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนผู้อยู่อาศัย และผู้มาเยือนมีความสุขในกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันประชาชนที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครในหลายพื้นที่ได้อยู่รวมกันเป็นจำนวนมากและกลายเป็นชุมชน ซึ่งมีทั้งชุมชนเมือง ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร ชุมชนแออัด ฯลฯ และกรุงเทพมหานครได้เข้าไปมีส่วนในการบริหารจัดการชุมชนเหล่านั้น ในเรื่องของโครงสร้างทางกายภาพ ด้านสังคม อนามัย สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในชุมชน มีคุณภาพชีวิตที่ดีสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การดำเนินการพัฒนาชุมชน จะดำเนินการผ่านตัวแทนของชุมชนที่เรียกว่า “กรรมการชุมชน” ที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือเลือกตั้งจากประชาชนในชุมชนให้เข้ามาทำหน้าที่ดูแลชุมชน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐราชการ และเอกชน เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น และจัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อพัฒนาชุมชนให้มีสภาพที่ดีขึ้น และเพื่อให้การดำเนินงานของกรรมการชุมชน เป็นไปอย่างคล่องตัว สามารถจัดกิจกรรมในการพัฒนาชุมชนของตนเองได้อย่างเหมาะสม กรุงเทพมหานครจึงได้สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของกรรมการชุมชน โดยเบิกจ่ายเป็นค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน ประจำเดือน โดยที่กรรมการชุมชนสามารถที่จะจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนของตนเองตามความเหมาะสม และตามความต้องการของประชาชนในชุมชน เมื่อจัดกิจกรรมเสร็จสิ้นแล้วจึงนำเอกสารหลักฐานมาเบิกจ่ายเงิน โดยฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นผู้เบิกจ่ายเงินคืนให้กับกรรมการชุมชน แต่ปัจจุบันคณะกรรมการชุมชนมีการร้องเรียนบ่อยครั้ง เนื่องจากได้รับเงินล่าช้า สาเหตุเพราะกระบวนการและขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน ซึ่งฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นผู้ดำเนินการเบิกจ่าย มีขั้นตอนกระบวนการในการเบิกจ่ายถึง ๖ ขั้นตอน ตั้งแต่รับแบบฟอร์มการเบิก

จ่ายเงินจากชุมชน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เสนอขอความเห็นชอบ และอนุมัติเบิกจ่ายเงิน ส่งฝ่ายการคลังตรวจสอบความถูกต้องและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเบิกจ่าย ส่งจ่ายเช็คให้ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดำเนินการเบิกจ่าย และแจ้งกรรมการชุมชนผู้ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการชุมชนให้เป็นผู้รับเงิน มารับเงิน ขั้นตอนกระบวนการทั้งหมดใช้ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๒๒ - ๒๗ วัน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน กรรมการชุมชนที่ เป็นผู้สำรองจ่ายเงินในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนไปล่วงหน้าได้รับความเดือดร้อน ทำให้เกิดการร้องเรียนบ่อยครั้ง

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว อีกทั้งเป็นการสนับสนุนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ และสนับสนุนการดำเนินการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการประจำปี ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ บริหารจัดการระบบงานกลยุทธ์หลัก ศึกษาเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการเพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร และแผนปฏิบัติราชการสำนักงานเขตราชเทวี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จึงได้เสนอแนวทาง “การปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน” ขึ้น เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในการรับบริการจากกรุงเทพมหานครต่อไปในอนาคต

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนได้รวดเร็วขึ้น
- ๓.๒ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากกรุงเทพมหานคร
- ๓.๓ เพื่อลดการร้องเรียนของประชาชน

### ๔. เป้าหมาย

ดำเนินกระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา ๓ วัน ๒ ชั่วโมง ๑๐ นาที โดยมีขั้นตอนดังนี้

๔.๑ ลดขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนจาก ๖ ขั้นตอน เหลือ ๔ ขั้นตอน

๔.๒ ลดระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินลงจากเดิม ๒๒ - ๒๗ วัน ลดเหลือ ๓ วัน ๒ ชั่วโมง ๑๐ นาที

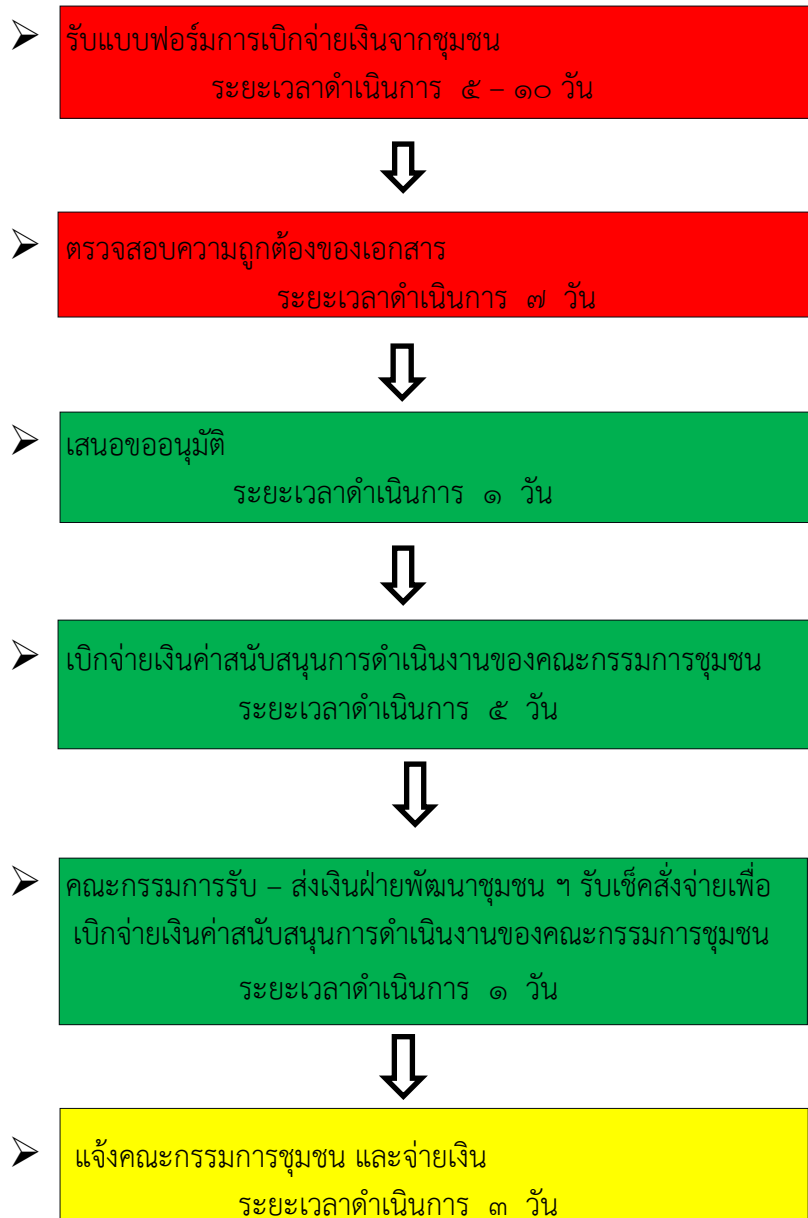
## ๕. ปัจจัยความสำเร็จ

### ๕.๑ วิเคราะห์สาเหตุ หรือความเป็นมาของปัญหา

เครื่องมือ การดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ มีการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และแนวทางแก้ไข ๒ ชนิดคือ

- กระบวนการ LEAN เพื่อวิเคราะห์ขั้นตอน กระบวนการ ว่ามีความสูญเสีย (waste) ในขั้นตอนใดบ้าง และสามารถลดขั้นตอน หรือกระบวนการที่มีความสูญเสียนั้นออกไปได้หรือไม่ อย่างไร

ผังขั้นตอนกระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน ตามคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



รวมระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๒ - ๒๗ วัน

คำนวณประสิทธิภาพของการทำงานในกระบวนการ

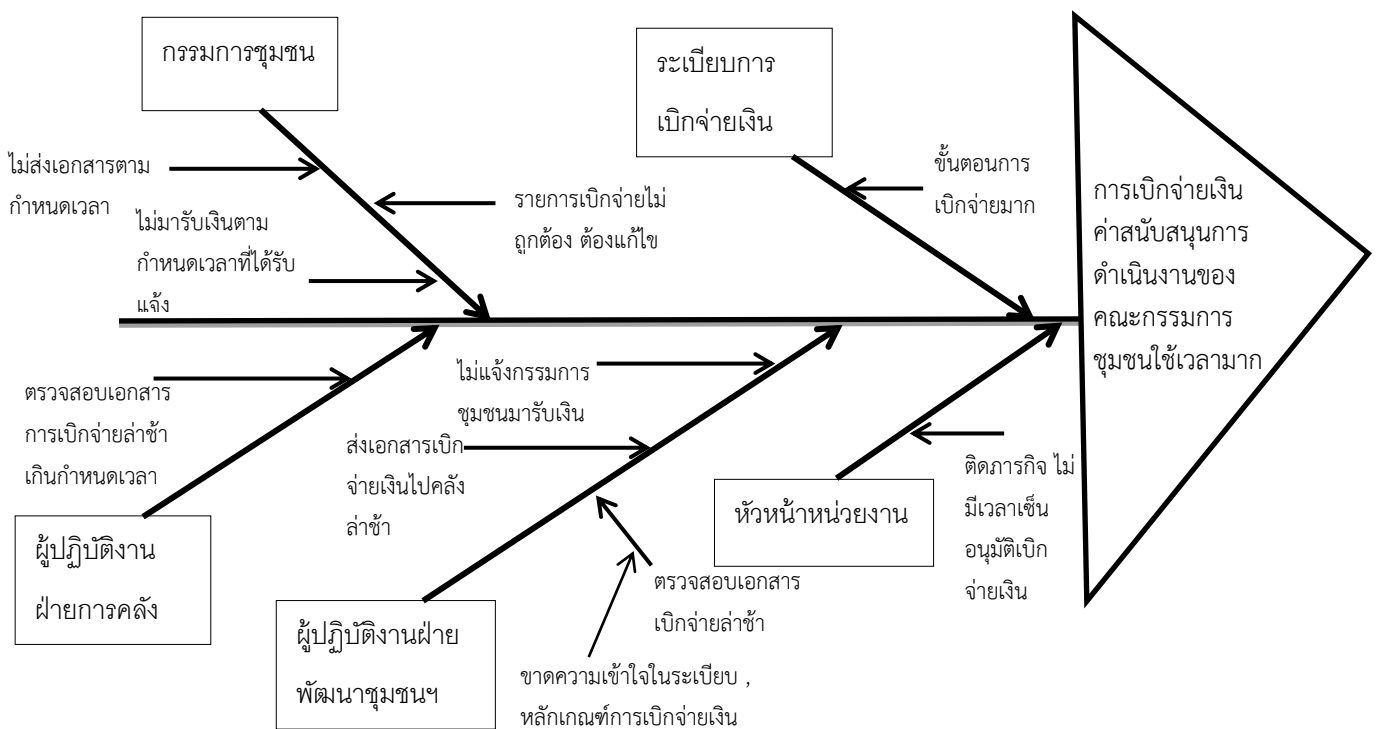
$$\begin{aligned}
 \text{ประสิทธิภาพ} &= \frac{\text{เวลารวมของขั้นตอนหรือกิจกรรมที่เป็นสีเขียว} \times 100}{\text{เวลาของขั้นตอนหรือกิจกรรมทั้งหมด (เขียว + เหลือง + แดง)}} \\
 &= \frac{7 \times 100}{27} \\
 &= 25.9\%
 \end{aligned}$$

หมายเหตุ

- หมายถึง ขั้นตอน หรือ กระบวนการที่มีความสูญเสีย ไม่สำคัญ สามารถตัด หรือรวมได้
- หมายถึง ขั้นตอน หรือ กระบวนการที่มีความสูญเสียบ้าง มีความสำคัญแต่อาจเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้
- หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการสำคัญ ไม่สามารถตัดทิ้งได้

- แผนภูมิแก๊งปลา (Fish Bone Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาในการดำเนินการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องว่า มีการดำเนินการอย่างไร มีข้อบกพร่องอย่างไร และจะแก้ไขอย่างไร

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนภูมิแก๊งปลา



### ๕.๒ ความเสี่ยงในการดำเนินการ

- ความเสี่ยงจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เบิกจ่ายเงิน ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน วิธีการ และแนวทางที่กำหนดไว้
- ความเสี่ยงที่เกิดจากกรรมการชุมชนไม่ปฏิบัติตามกรอบเวลาที่วางไว้ในเรื่องของการส่งเอกสารการขอเบิกจ่ายเงิน การมารับเงินที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเบิกจ่ายเรียบร้อยแล้ว

๕.๓ ใช้เครื่องมือในการวัดความสำเร็จ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ, เอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน(เอกสารการรับเรื่องขอเบิกจ่ายเงิน, ฎีกาเบิกเงิน) ฯลฯ

### ๕.๔ สรุปสาเหตุ หรือความเป็นมาของปัญหา

จากผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาพบว่า

- ปัญหาเกิดขึ้นมาจากขั้นตอนของกระบวนการงานที่ซับซ้อน และมีจำนวนมากเกินไป
- ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนใช้เวลามาก ทำให้เกิดความล่าช้า
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังไม่เข้าใจขั้นตอน ไม่ดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนด
- กรรมการชุมชนไม่นำส่งเอกสารการเบิกจ่ายเงิน ตามกำหนดเวลาที่วางไว้ และไม่มารับเงินตามเวลาที่กำหนด
- ปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การตรวจเอกสารจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (กองตรวจจ่าย สนค.) ใช้เวลานาน ทำให้มีผลต่อกระบวนการ

## ๖. ภารกิจที่ดำเนินการ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ไม่สามารถดำเนินการเบิกจ่ายเงินตามขั้นตอนการดำเนินงาน และกรอบเวลาที่กำหนดได้ จึงต้องลดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจตรงกัน ทั้งขั้นตอนการปฏิบัติ และระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยมอบหมายภารกิจให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

### ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- รวบรวมขั้นตอน กระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน โดยรวมขั้นตอนการรับเอกสาร และการตรวจสอบเอกสารไว้ในขั้นตอนเดียวกัน เป็น ๑ ขั้นตอน และรวมขั้นตอนการรับเช็ค – การเบิกเงิน – การจ่ายเงินให้กรรมการชุมชน เป็น ๑ ขั้นตอน รวมลดขั้นตอนลง ๒ ขั้นตอน
- ลดระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนลง เพื่อให้กระบวนการงานกระชับขึ้น สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการเหลือ ๓ วัน ๒ ชั่วโมง ๑๐ นาที จากเดิม ๒๗ วัน ลดลง ๒๓ วัน ๒๑ ชั่วโมง ๕๐ นาที
- ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ทราบถึงแนวทาง และวิธีปฏิบัติ และกำหนดระยะเวลาการดำเนินการตามกระบวนการที่ได้ปรับปรุงแล้ว

เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย

- ประสานฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้สามารถควบคุมระยะเวลาในการดำเนินการได้ และเชิญทุกฝ่ายร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการและลงมติร่วมกันในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
- กำหนดระยะเวลาในการรับเอกสารการเบิกจ่ายจากกรรมการชุมชนที่แน่นอน และควบคุมให้มีการส่งตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด
- ประสานงาน และติดตามให้กรรมการชุมชนมารับเงินภายในกำหนดเวลา หลังจาก ที่กระบวนการเบิกจ่ายเงินเสร็จสิ้น และฝ่ายการคลังได้จ่ายเงินแล้ว

#### ฝ่ายการคลัง

- แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร และดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินการ และกรอบระยะเวลาในการดำเนินการตามเป้าหมาย
- ดำเนินการตรวจสอบเอกสาร และตั้งฎีกาเบิกจ่ายเงินให้ทันภายในกำหนดเวลา
- ประสานหน่วยงานภายนอกที่มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายเงินให้ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด

#### กรรมการชุมชน

- ส่งเอกสารการขอเบิกจ่ายเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด
- มารับเงินเมื่อได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมภายในกำหนดเวลา

#### แนวทางปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

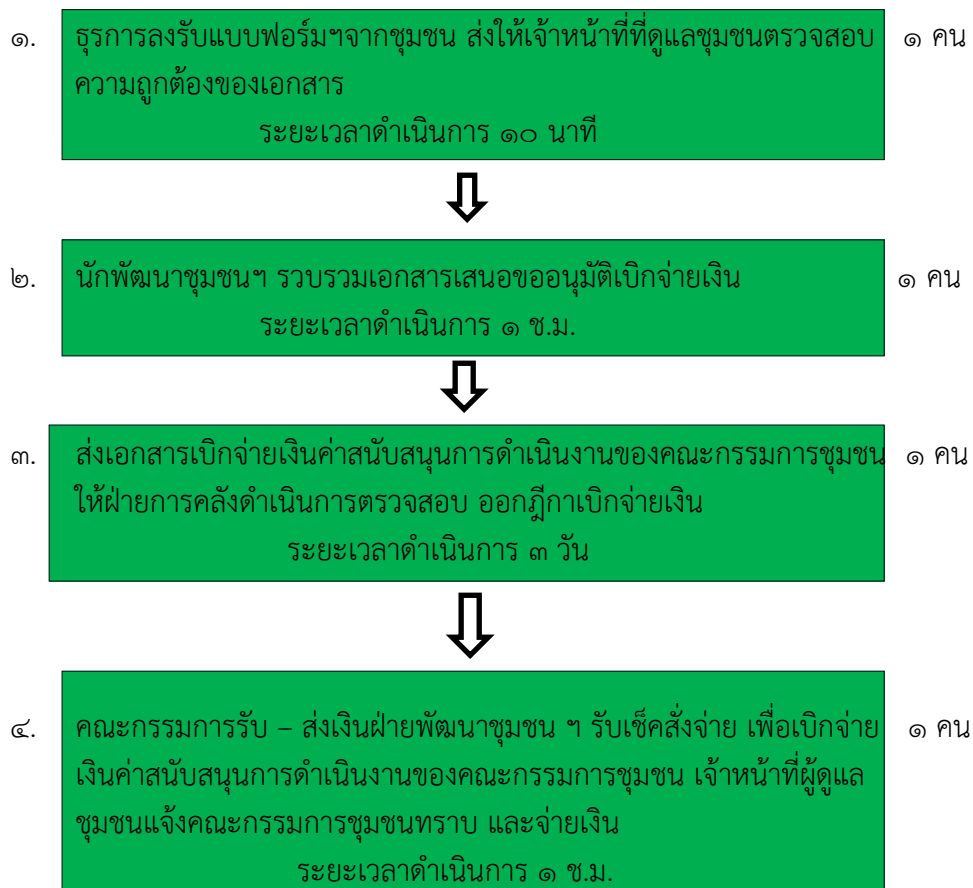
๑. อธิการฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ลงรับแบบฟอร์มจากชุมชน ส่งให้เจ้าหน้าที่ดูแลชุมชน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร (๑๐ นาที)
๒. นักพัฒนาสังคมที่ทำหน้าที่เบิกจ่าย รวบรวมเอกสารเสนอขอความเห็นชอบ และขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน แล้วส่งให้ฝ่ายการคลังดำเนินการ (๑ ช.ม.)
๓. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลังตรวจสอบเอกสารการขอเบิกจ่ายเงิน ตั้งฎีกาเบิกจ่ายเงิน และเขียนเช็คสั่งจ่ายเงินให้คณะกรรมการรับ – ส่งเงินฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ เพื่อเบิกจ่ายเงินให้กรรมการชุมชน (๓ วัน)
๔. คณะกรรมการรับ – ส่งเงินฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ รับเช็คสั่งจ่ายเพื่อเบิกเงินค่าสนับสนุน ฯ และเจ้าหน้าที่ดูแลชุมชนแจ้งคณะกรรมการชุมชนทราบและมารับเงิน (๑ ช.ม.)

ตารางเปรียบเทียบการลดขั้นตอนกระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของ

คณะกรรมการชุมชน

ก่อนดำเนินการลดขั้นตอน	หลังดำเนินการลดขั้นตอน
๑. รับแบบฟอร์มจ่ายเงินจากชุมชน (๕ - ๑๐ วัน) ๒. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร (๗ วัน) ๓. เสนอขอความเห็นชอบ และขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน (๑ วัน) ๔. ส่งฝ่ายการคลังตรวจสอบและเบิกจ่ายเงิน (๕ วัน) ๕. คณะกรรมการรับ - ส่งเงินฝ่ายพัฒนาชุมชนฯรับเช็ค และเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุน ฯ (๑ วัน) ๖. แจ้งคณะกรรมการชุมชนมารับเงิน (๓ วัน)	๑. ชุรการลงรับแบบฟอร์มจากชุมชน ส่งให้เจ้าหน้าที่ดูแลชุมชนตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร (๑๐ นาที) ๒. นักพัฒนาสังคมที่ทำหน้าที่เบิกจ่าย รวบรวมเอกสารเสนอขอความเห็นชอบ และขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน (๑ ช.ม.) ๓. ส่งเอกสารเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนให้ฝ่ายการคลังตรวจสอบ และออกฎีกาเบิกจ่ายเงิน (๓ วัน) ๔. คณะกรรมการรับ - ส่งเงินฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ รับเช็คส่งจ่ายเพื่อเบิกเงินค่าสนับสนุน ฯ และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลชุมชนแจ้งคณะกรรมการชุมชนทราบและมารับเงิน (๑ ช.ม.)

ผังขั้นตอนกระบวนการหลังการปรับปรุง

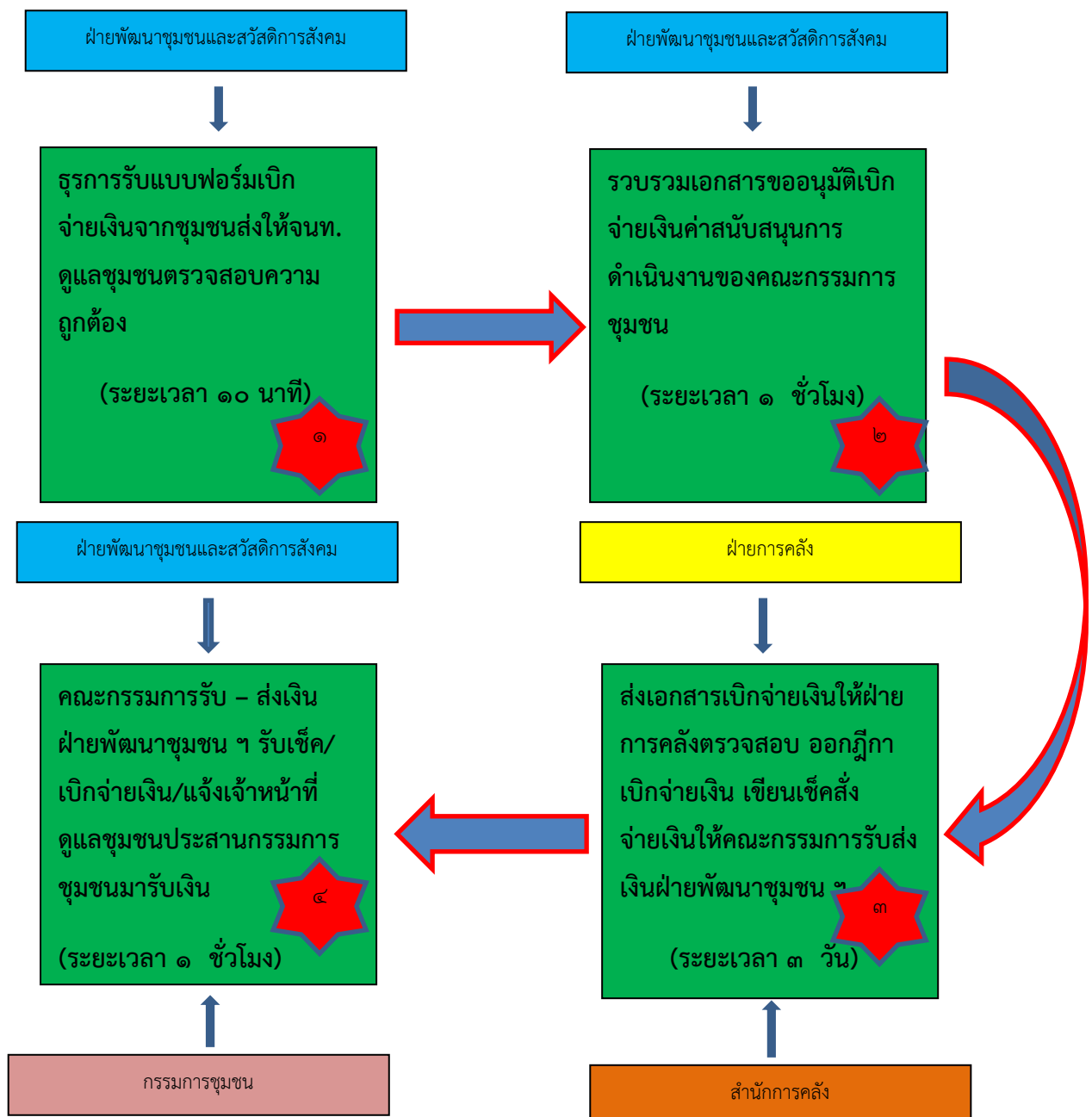


รวมระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓ วัน ๒ ชั่วโมง ๑๐ นาที

คำนวณประสิทธิภาพของการทำงานในกระบวนการ

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพ} &= \frac{\text{เวลารวมของขั้นตอนหรือกิจกรรมที่เป็นสีเขียว} \times 100}{\text{เวลาของขั้นตอนหรือกิจกรรมทั้งหมด (เขียว + เหลือง + แดง)}} \\ &= \frac{3 \text{ วัน } 2 \text{ ชั่วโมง } 10 \text{ นาที} \times 100}{3 \text{ วัน } 2 \text{ ชั่วโมง } 10 \text{ นาที}} \\ &= 100 \end{aligned}$$

แผนผังแสดงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการ และระยะเวลาดำเนินการ กระบวนการลดระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน



## ๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ	ภารกิจ/หน้าที่
<u>ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</u> ๑. เจ้าพนักงานธุรการ  ๒. นักพัฒนาสังคมที่รับผิดชอบชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเอกสารขอเบิกจ่ายเงินจากกรรมการชุมชน ลงวันที่ เวลา ที่รับเรื่อง</li> <li>- ส่งเอกสารให้นักพัฒนาสังคมที่รับผิดชอบชุมชนนั้นตรวจสอบความถูกต้อง</li> <li>- ส่งให้ผู้รับผิดชอบการเบิกจ่ายรวบรวมดำเนินการต่อไป</li> <li>- ทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายของกรรมการชุมชน ถ้ามีข้อผิดพลาดแจ้งให้กรรมการชุมชนแก้ไข</li> <li>- รวบรวมส่งให้ผู้รับผิดชอบการเบิกจ่ายดำเนินการ</li> <li>- แจ้งกรรมการชุมชนมารับเงินเมื่อฝ่ายการคลังเบิกจ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว ในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>
๓. นักพัฒนาสังคมที่รับผิดชอบการเบิกจ่าย  <u>ฝ่ายการคลัง</u> ๑. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบฎีกา  <u>สำนักการคลัง</u> ข้าราชการสำนักการคลัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมเอกสารการขอเบิกจากกรรมการชุมชน ส่งฝ่ายการคลังเพื่อเบิกจ่ายเงิน</li> <li>- รับเช็คจากฝ่ายการคลังนำไปเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายให้กับกรรมการชุมชน</li> </ul>
<u>หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</u> <u>หัวหน้าฝ่ายการคลัง</u> <u>ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต</u> <u>ผู้อำนวยการเขต</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำหน้าที่เบิกจ่ายเงินตามฎีกาที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯขอเบิกเพื่อจ่ายให้กับกรรมการชุมชนตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>- ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย และโอนเงินให้ฝ่ายการคลังเขตเพื่อเบิกจ่ายให้กับกรรมการชุมชน</li> </ul>
<u>กรรมการชุมชน</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีหน้าที่ส่งเอกสารการขอเบิกจ่ายเงิน และมารับเงินภายในกำหนด</li> </ul>





ระดับผลลัพธ์

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ – สามารถดำเนินการเบิกและจ่ายเงินให้กรรมการชุมชนได้ภายใน ๓ วัน ๒ ชั่วโมง ๒๐ นาที

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ – กรรมการชุมชนอย่างน้อยร้อยละ ๗๐ มีความพึงพอใจที่ได้รับเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนเร็วขึ้น

๙.๒ ใช้วิธีการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจ และเอกสารการเบิกจ่ายเงิน

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

- แบบสำรวจความพึงพอใจ
- เอกสารการเบิกจ่ายเงิน เช่น เอกสารการลงรับหนังสือขอเบิกเงินค่าสนับสนุนฯ จากกรรมการชุมชน , หน้าฎีกาเบิกจ่ายเงิน ฯลฯ ที่ระบุวันที่เบิกจ่ายชัดเจน

**๑๐. ข้อเสนอแนะ**เชิงนโยบาย

ควรกำหนดเป็นแนวทางให้ชัดเจนว่า การเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนควรจะต้องใช้เวลาในการเบิกจ่ายกี่วัน มีขั้นตอนกระบวนการอะไรบ้าง เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อลดการร้องเรียน และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

เชิงปฏิบัติ

๑. กำหนดวันส่งเอกสารในการเบิกจ่ายเงินของกรรมการชุมชนให้เป็นวันเดียวกัน
๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการที่มีหน้าที่รับเรื่องการเบิกจ่ายเงินจะต้องสามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการขอเบิกเงิน และแจ้งให้กรรมการชุมชนแก้ไขได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งให้นักพัฒนาสังคมที่รับผิดชอบชุมชนตรวจสอบอีก เพื่อลดขั้นตอน
๓. การดำเนินการแต่ละขั้นตอน จะต้องมีการบันทึกวันที่ เวลา ที่ดำเนินการอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้

เชิงวิชาการ

๑. ปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการ วิธีการเบิกจ่ายเงินให้กระชับยิ่งขึ้น โดยลดขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร
๒. อบรมให้ความรู้กับผู้ตรวจสอบเอกสารของฝ่ายการคลังให้มีหัวข้อ แนวคิด วิธีการ และแนวทางในการตรวจสอบเอกสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากผู้ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายของฝ่ายการคลังแต่ละคนยังมีความเข้าใจในระเบียบหรือกฎเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติที่ต่างกัน รวมไปถึงเอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกจ่ายเรื่องเดียวกัน ควรใช้เหมือนกันไม่ใช่ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ตรวจสอบว่าจะใช้เอกสารใดบ้าง



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุน  
การดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน

จัดทำโดย นายวรารช นิลประพันธ์

ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการ

สังกัด ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
สำนักงานเขตราชเทวี

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

แบบสอบถามความพึงพอใจ  
กระบวนการการลดระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน  
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตราชเทวี

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) 1.ชาย ( ) 2.หญิง
2. อายุ ( ) 1.อายุ 20-35 ปี ( ) 2.อายุ 36-50 ปี ( ) 3.อายุ 51-65 ปี ( ) 4.อายุ 65 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  
( ) 1.ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2.ปริญญาตรี ( ) 3.สูงกว่าปริญญาตรี
4. ชุมชน  
( ) 1. เพชรบุรีซอย 7 ( ) 2. ซอยแดงบุหงา ( ) 3. หน้าวัดมะกอก  
( ) 4. ซอยสวนเงิน ( ) 5. โค้งรถไฟยมราช ( ) 6. คลองส้มป่อย  
( ) 7. ซอยสมประสงค์ 5 ( ) 8. โรงเจมัทกะสัน ( ) 9. หลังกรมทางหลวง  
( ) 10. จารุรัตน์ ( ) 11. กองพลที่ 1 รอ. ( ) 12. ริมทางรถไฟมัทกะสัน  
( ) 13. นิคมมัทกะสัน ( ) 14. หลังวัดมัทกะสัน ( ) 15. สระแก้ว  
( ) 16. กรมแพทย์ทหารบก ( ) 17. แพลต สน.พญาไท ( ) 18. ริมทางรถไฟหลัง รพ.เดชา  
( ) 19. บ้านครัวตะวันตก ( ) 20. บ้านครัวเหนือ ( ) 21. ซอยมันสิ้น  
( ) 22. ริมคลองสามเสน ( ) 23. กองพัน สท. 11 (1) ( ) 24. กองพัน สท. 11 (2)  
( ) 25. กองพัน สท. 11 (3)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการลดระยะเวลาการเบิกจ่ายฯ

ขั้นตอน/กระบวนการ/ระยะเวลา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการส่งเอกสารเพื่อเบิกจ่ายเงิน ลดลง					
2. ระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินฯ น้อยลง					
3. ได้รับเงินสนับสนุนฯ ครบถ้วนถูกต้อง เร็วขึ้น					
4. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....

