

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงานด้านขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการ และบำเหน็จลูกจ้าง สังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเลขาธิการ เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบเอกสาร คำขอรับเงินบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างจากทุกส่วนราชการในสังกัด สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่ง ประสพปัญหาว่า การตรวจสอบคำขอรับเงินบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างในแต่ละปีงบประมาณ ล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็นใช้เวลานานเกินความจำเป็น เอกสารบางส่วนตรวจสอบไม่ได้ สูญหาย การบริหารตรวจสอบเอกสารไม่มีการวางแผนที่ดี ขั้นตอนในการปฏิบัติไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการต่าง ๆ และแบบพิมพ์ เกี่ยวกับการขอรับบำเหน็จบำนาญในส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีปัญหาร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบบ่อยครั้ง ผู้ศึกษาในฐานะผู้ตรวจสอบคำขอดังกล่าว จะพบปัญหาเช่นนี้เสมอ บางครั้งส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง ทะเลาะ ไม่เข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดช่องว่าง ส่งผลให้เกิดบรรยากาศไม่เป็นมิตรต่อการทำงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบกับ ภาพลักษณ์ในแง่ลบที่ไม่ดีของหน่วยงาน จะเห็นได้ว่าการยื่นคำขอรับบำเหน็จบำนาญต้องมีเอกสาร ประกอบการพิจารณาตามที่กฎหมาย ระเบียบฯ จำนวนมาก ซึ่งข้อมูลต้องสืบค้นตั้งแต่ผู้เกษียณ อายุราชการบรรจุในครั้งแรก บางครั้งผู้เกษียณได้โอน/ย้ายหน่วยงานหลายแห่งกรณีเช่นนี้ ปัญหาที่พบเจอบ่อยครั้งคือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบางหน่วยงานลงทะเบียนข้อมูลประวัติ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้เอกสารทะเบียนบกพร่อง ต้องใช้เวลานานในการตรวจสอบเพื่อให้ได้ ข้อเท็จจริงหรือบางครั้งเอกสารสำคัญสูญหาย ซึ่งกรณีนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้งมาก ประกอบกับการ ดำเนินการขอรับเงินบำเหน็จบำนาญมีกระบวนการทำงานตามขั้นตอนซับซ้อน ต้องมีเอกสาร ประกอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้เกษียณอายุราชการแนบด้วย บางครั้งผู้เกษียณนำมาส่ง เจ้าหน้าที่ล่าช้า จึงต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานนาน ประกอบกับบุคลากรที่ ปฏิบัติงานด้านดังกล่าว ยังมีการโอน/ย้ายไปยังหน่วยงานอื่นอยู่บ่อย ๆ ทำให้เกิดช่องว่างหรือ การถ่ายทอดงานไปสู่บุคคลที่มารับมอบงานไม่ต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดเก็บเอกสารไม่ดี การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเองเข้าใจไม่ตรงกัน มีความคลาดเคลื่อน รูปแบบไม่ถูกต้อง พิมพ์ผิด ส่งผลให้การดำเนินการด้านบำเหน็จบำนาญของสำนักงานเลขาธิการเกิดความล่าช้า เมื่อทวงถามหรือส่งคืนไปแก้ไข แต่ส่วนราชการแก้ไขส่งคืนล่าช้าส่งผลให้บางครั้งไม่สามารถ ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จนทำให้ข้าราชการและลูกจ้างผู้เกษียณอายุราชการ หรือลาออกได้รับเงินบำเหน็จบำนาญล่าช้า ก่อให้เกิดภาวะความเดือดร้อนในการใช้เงินหลัง เกษียณอายุราชการ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงาน เสียขวัญกำลังใจ

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น ตามมติ ก.ก. ครั้งที่ ๘/๒๕๔๖ เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๔๖ แบ่งส่วนราชการออกเป็น ๗ ส่วนราชการ ดังนี้

๑. สำนักงานเลขานุการ
๒. กองวิชาการและแผนงาน
๓. กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. กองปฏิบัติการดับเพลิง ๑
๕. กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒
๖. กองปฏิบัติการดับเพลิง ๓
๗. กองปฏิบัติการดับเพลิง ๔

มีกรอบอัตรากำลังข้าราชการ จำนวน ๒,๐๘๕ อัตรา และลูกจ้างประจำ จำนวน ๘๓ อัตรา ฝ่ายการเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบการตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการยื่นคำขอรับเงินบำเหน็จบำนาญ ซึ่งต้องปฏิบัติตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้าง มีหน้าที่ในการตรวจสอบ กลั่นกรอง วินิจฉัย เสนอแนะ ให้คำแนะนำ รวบรวมข้อมูล บำเหน็จบำนาญของข้าราชการและ บำเหน็จลูกจ้าง

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ จึงจำเป็นต้องการเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงานด้านขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้าง โดยจัดทำแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของทุกส่วนราชการถือ ปฏิบัติ รวมทั้งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและ บำเหน็จลูกจ้างของส่วนราชการต่าง ๆ ได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และพัฒนาทักษะความชำนาญ ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการปรับขนาดกำลังคนของกรุงเทพมหานคร ที่ผลักดันให้หน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ปฏิบัติงาน ที่ทรงความรู้ตลอดจนส่งเสริมแรงจูงใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการขอรับเงินบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จ ลูกจ้างทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความรู้ความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานด้านขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างได้ถูกต้อง
๒. เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

๔. เป้าหมาย

๑. ทำให้การปฏิบัติงานด้านขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้าง ในภาพรวมของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างของทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความรู้ความชำนาญสามารถปฏิบัติงานด้านขอรับบำเหน็จบำนาญได้รวดเร็วถูกต้อง

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษา

๑. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารได้

๑.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม (SWOT Analysis) โดย Albert Humphrey ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ ว่าเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กรหรือโครงการซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงาน ขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหาเหล่านั้น

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่าง จากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้อง และพยายาม จัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

หลักการของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์ สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จัก สภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอก และภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจและจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์

อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

จุดแข็ง

๑. ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
๒. สำนักงานเลขานุการมีเจ้าหน้าที่ด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญที่มีประสิทธิภาพสามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี
๓. บุคลากรของส่วนราชการต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการดำเนินการเป็นอย่างดี
๔. คอมพิวเตอร์และเครื่องมืออุปกรณ์ดำเนินการเกี่ยวกับการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและลูกจ้างมีครบถ้วน ทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

จุดอ่อน

๑. รายละเอียดและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดเกี่ยวกับการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างมีมาก
๒. เอกสารหลักฐานประกอบการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างมีจำนวนมาก
๓. บุคลากรด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างของส่วนราชการต่าง ๆ ยังไม่มีความชำนาญในการจัดทำเอกสาร
๔. บุคลากรด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติ

โอกาส

ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้าง มีความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

อุปสรรค

มีการโอน/ย้ายของบุคลากรด้านขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างบ่อยครั้ง จึงทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างล่าช้า

เพื่อให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จ ลูกจ้างในส่วนราชการต่าง ๆ สังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยบรรจุกฎบัตรประสงค์และเป็นไปตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ จึงได้นำแนวคิดของ Lean Government (การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ) แนวคิดเรื่องการจัดประชุมและแนวคิดเรื่องการประสานงานมาใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

แนวคิดของ Lean Government (การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ)

เป็นแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดความสูญเสีย หรือความสูญเปล่าทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยงานแท้ ด้วยการเน้นกำจัดปัญหา ๓ ประการ ที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่

๑. ความสูญเสียหรือความสูญเปล่า (Waste-MUDA) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน : แก้ไขโดยกำจัดหรือลดขั้นตอน
๒. ความไม่คงเส้นคงวา (Inconsistency-MURA) ของวิธีทำงาน (งานไม่รีนไหล) ปริมาณงาน (งานมากคนน้อย) อารมณ์ในการทำงาน (เครียด เหนื่อย) : แก้ไขโดยปรับเรียบงาน (Workload Levelling)

๓. ทำงานเกินกำลังความสามารถ (Overburden-MURI) ของบุคคลและอุปกรณ์ (ยกของหนักเกินไป เครื่องจักรไม่ได้พัก) : แก้ไขโดยสร้างมาตรฐานงาน (Standard work)

ความสูญเสียหรือความสูญเปล่า คือ กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่ายหรือเวลา (ให้กับภาครัฐ และประชาชน) โดยไม่ได้เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาประชาชน) ต้องกำจัดออกไป ให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายสำคัญในการลดความสูญเสียหรือความสูญเปล่า ได้แก่

๑. Productivity : เพิ่มประสิทธิผลและปริมาณงาน
๒. Quality : เพิ่มคุณภาพ
๓. Costs : ลดค่าใช้จ่าย
๔. Delivery : ส่งมอบได้รวดเร็ว
๕. Safety : ปลอดภัยมากขึ้น ไม่เพิ่มความเสี่ยง
๖. Moral : ขวัญและกำลังใจของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น
๗. Environments : สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น
๘. Ethic : มีคุณภาพ จรรยาบรรณเพิ่มขึ้น

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐตามแนวคิดของ Lean Government คือ ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ (Process) ด้วยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร พร้อมเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น โดยเน้นให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ ๓ ประการเท่า ๆ กัน คือ

๑. ประชาชน : ได้รับประโยชน์สุข/มีความพึงพอใจในการบริการ
๒. กระบวนงาน : ลดความสูญเปล่าในการทำงาน
๓. ผู้ปฏิบัติงาน : ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่ป็นเนื่องานจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเปล่าเพื่อให้เกิดเนื่องานเท่าเดิมในเวลาที่สั้นลง หรือเกิดเนื่องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื่องานมากขึ้นในเวลาที่สั้นลง ความสูญเปล่า (Waiting) ที่มักจะเกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น ๘ ประการ

โดยมีอยู่ ๗ ประการ ซึ่งเป็นเรื่องที่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปรับปรุงได้ โดยการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน ได้แก่

๑. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการรอนาน (Waiting) เป็นความสูญเปล่าในการรอคอยหรือรอนาน ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

๒. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transportation) เป็นความสูญเปล่าในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็น และด้วยความไม่จำเป็น

๓. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect rework) เป็นความสูญเปล่าจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำและทำให้ต้องนำมาแก้ไขใหม่

๔. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing) เป็นความสูญเปล่าจากการทำงานซ้ำซ้อน ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ดังนั้นจึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก เพื่อจะได้ไม่ต้องนำกลับมาทำใหม่

๕. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory) เป็นความสูญเปล่าจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่องานทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

๖. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Motion) เป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหวหรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่

๗. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over Production) เป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป โดยงานที่ทำมากนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ ถือเป็นการทำงานที่มากเกินไปและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล

การลดความสูญเปล่าในการทำงาน คือ การลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเปล่าลงให้เหลือแต่ขั้นตอนที่เป็นเนื้องานจริง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเปล่านั้นสามารถทำได้โดยไม่ใช้เทคโนโลยีและใช้เทคโนโลยี การลดความสูญเปล่าโดยไม่ใช้เทคโนโลยี เช่น การวิเคราะห์ทำกระบวนการทำงาน (Process analysis) โดยใช้แผนผังการไหล (Flow diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของจุดต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการและแผนภูมิกระบวนการ (Process chart) เพื่อตรวจสอบว่าความสูญเปล่าเกิดขึ้น ณ จุดใดของงาน ซึ่งแผนภูมิกระบวนการนั้นเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์หรือเป็นความสูญเปล่า การลดความสูญเปล่าโดยใช้เทคโนโลยีจากการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Government ซึ่งทำให้สามารถนำ IT มาใช้เพื่อช่วยลดความสูญเปล่าในการทำงานได้ และยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติงานด้วย รวมทั้งยังส่งผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือ

เป็นอุปสรรค (Deregulation) และการที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง (Privatization-Self Service)

(สำนักงานเลขานุการ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, Lean Government (การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ))

แนวคิดเรื่องการจัดการประชุม

เพื่อให้การจัดการประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยผู้ช่วยเลขานุการจะต้องมีการดำเนินการทั้งก่อนการประชุม ในระหว่างการประชุม และหลังการประชุม ดังนี้

- ก่อนการประชุม ได้แก่ จัดเตรียมเอกสาร จัดเตรียมระเบียบวาระการประชุม จัดทำหนังสือเชิญ ผู้เข้าร่วมประชุม จัดทำเอกสารการประชุมทั้งหมด จัดเตรียมห้องประชุม จัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จัดเตรียมเอกสารและเครื่องดื่ม ฯลฯ

- ในระหว่างการประชุม ผู้ช่วยเลขานุการจะต้องคอยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ที่ประชุม อำนวยความสะดวกและให้บริการทุก ๆ เรื่องแก่ผู้เข้าร่วมประชุม บันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ในการประชุมครั้งนั้น ตั้งแต่เนื้อหาสาระที่เป็นประเด็นสำคัญ ผลการอภิปราย และมติของที่ประชุม

- หลังการประชุมแล้วต้องทำรายงานการประชุมส่งไปให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบผลการประชุมด้วยอย่างทั่วถึง

(สมคิด บางโม, เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม)

แนวคิดเรื่องการประชุม

องค์ประกอบของการประชุม

๑. ความร่วมมือ : จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

๒. จังหวะเวลา : จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

๓. ความสอดคล้อง : จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน

๔. ระบบการสื่อสาร : จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น

๕. ผู้ประสานงาน : จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อตรงไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

(สมิต สัจฉกร, ทักษะการประชุม)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๑. เสนอขอความเห็นชอบการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างต่อเลขานุการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ความเห็นชอบ
๒. รวบรวมข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ในการวางแผนทางการปฏิบัติงานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างเพื่อให้งานมีระบบ
๓. กำหนดความต้องการในการดำเนินงานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารที่ดี หาข้อมูลได้รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนตามแนวทางปฏิบัติที่กองบำเหน็จบำนาญได้จัดทำไว้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกส่วนราชการในสังกัดสามารถค้นหาข้อมูลได้ทันท่วงทีโดยไม่สิ้นเปลืองเวลา
๔. จัดทำแนวทาง คู่มือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้าง
๕. จัดทำคำสั่งเพื่อแต่งตั้งคณะทำงาน
๖. จัดการประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดรายละเอียดของการดำเนินการแต่ละขั้นตอน
๗. จัดทำหนังสือสั่งการของผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด
๘. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจตามขั้นตอนการดำเนินงาน
๙. ทดลองปฏิบัติให้สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง
๑๐. สรุปผลการดำเนินงานดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๑๑. ติดตามและประเมินผล

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (ตั้งแต่เดือน ๑ กรกฎาคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) โดยไม่ใช้งบประมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การดำเนินงาน	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๑. เสนอขอความเห็นชอบการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและลูกจ้างประจำ ต่อเลขานุการสำนัก เพื่อนำเสนอ ผอ.สปก.ให้ความเห็นชอบ	⇔			คณะผู้บริหาร สปก.
๒. รวบรวมข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ในการวางแผนทางการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีระบบ	⇔			สก.สปก.

การดำเนินงาน	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๓. กำหนดความต้องการในการดำเนินงานด้านการ ขอรับบำเหน็จบำนาญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ จัดเก็บเอกสารที่ดี หาข้อมูลได้รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามแนวทางปฏิบัติที่กองบำเหน็จบำนาญได้ จัดทำไว้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทุกส่วนราชการในสังกัด สามารถค้นหาข้อมูลได้ทันท่วงทีโดยไม่สิ้นเปลืองเวลา	↔			สก.สปภ.
๔. จัดทำแนวทาง คู่มือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการ ติดตามงานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการ และบำเหน็จลูกจ้าง	↔			สก.สปภ.
๕. จัดทำคำสั่งเพื่อแต่งตั้งคณะทำงาน		↔		สก.สปภ.
๖. จัดการประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดรายละเอียด ของการดำเนินการแต่ละขั้นตอน		↔		สก.สปภ.
๗. จัดทำหนังสือสั่งการของผู้อำนวยการสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด		↔		สก.สปภ. และบุคลากร ของส่วนราชการ ในสังกัด สปภ.
๘. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจตามขั้นตอนการดำเนินงาน		↔		สก.สปภ. และบุคลากร ของส่วนราชการ ในสังกัด สปภ.
๙. ทดลองปฏิบัติให้สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง			↔	สก.สปภ.
๑๐. สรุปผลการดำเนินงานดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ			↔	สก.สปภ.
๑๑. ติดตามและประเมินผล			↔	สก.สปภ.

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) คือ แนวทางการดำเนินการการ
ขอรับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้าง เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา ๓๐ วัน

ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลลัพธ์ (Outcome) คือ ผู้รับผิดชอบงานด้านการ
ขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ และผู้รับบริการมีความพึง
พอใจต่อการติดตามงาน ร้อยละ ๑๐๐

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล

วิธีการ

- ในการติดตามและประเมินผลสำเร็จในการศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีผู้รับบริการ หรือผู้เกษียณอายุราชการได้รับเงินภายในระยะเวลา ๓๐ วัน

- ผู้รับบริการหรือผู้เกษียณอายุราชการมีความพึงพอใจต่อผลดำเนินการในครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล

- ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการติดตาม และประเมินผล

๙. ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยส่งเสริมและจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนา ศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านขอรับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการ และบำเหน็จลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านขอรับบำเหน็จบำนาญ

๒. หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะต้องให้ความสำคัญและกำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการตรวจสอบ และรายงานข้อมูลที่ต้องให้กับสำนักงานเลขานุการ ตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนด

๓. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้าง ควรหมั่นทบทวน ทำความเข้าใจ ศึกษาค้นคว้า หาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงาน เพราะว่างานด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้างมีกฎหมาย ระเบียบ หนังสือการต่าง ๆ และแบบพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก

๔. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพื่อความเร็วและประหยัดเวลา

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงานด้านขอรับ
บำเหน็จบำนาญข้าราชการและบำเหน็จลูกจ้าง
สังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จัดทำโดย

สิบตำรวจเอกหญิง สรารัตน์ พันธุ์กลมศิลป์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัด ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘