

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ
เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตคลองสามวา

จัดทำโดย นางสาวจิณาภา เพชรแอ
ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
สังกัดฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตคลองสามวา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสามวา

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) เพื่อพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี หรือวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ กล่าวคือ “ใน ๒๐ ปี ข้างหน้า เมืองกรุงเทพมหานครของเราจะก้าวขึ้นเป็นมหานครแห่งเอเชีย กรุงเทพฯ จะเป็นเมืองหลวงของเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจ ภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม สะดวกสบาย น่าอยู่ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในขณะที่เดียวกัน เมืองกรุงเทพมหานครยังคงมีเอกลักษณ์เฉพาะในด้านความเรียบง่าย มีเสน่ห์ และมีชีวิตชีวา” และในช่วง ๒๐ ปีข้างหน้านี้ เมืองกรุงเทพฯ จะเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การศึกษาเรียนรู้ การลงทุน การขนส่ง การค้า และวัฒนธรรม ฯลฯ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี มีประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวิสัยทัศน์ย่อยใน ๖ มิติของวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ ประกอบด้วย ๗ ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ การบริหารจัดการซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาในด้านกฎหมาย การบริหารแผนและประเมินผล การบริหารทรัพยากรบุคคล การคลังและงบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นกลไกสนับสนุนการขับเคลื่อนทั้ง ๖ มิติของวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ กรุงเทพมหานครแห่งเอเชียอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) จึงประกอบด้วย ๗ ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ มหานครปลอดภัย มหานครสีเขียวสะดวกสบาย มหานครสำหรับทุกคน มหานครกะทัดรัด มหานครประชาธิปไตย มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และการบริหารจัดการ

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสามวา มีภารกิจหลายด้านซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและเป็นงานที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน ประกอบด้วย งานกวาด งานเก็บขนมูลฝอย งานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล งานสูบล้างและเก็บไขมัน งานปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ งานสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน งานธุรการและการเงิน และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. การจัดเก็บขนมูลฝอยให้เป็นไปอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ และไม่ให้มีขยะตกค้างในพื้นที่เขตคลองสามวา

๒. ด้านการกวาด บริเวณถนน ตรอก ซอย และที่สาธารณะสะอาดเรียบร้อยปราศจากขยะ

๓. การให้บริการสูบล้างสิ่งปฏิกูลและไขมันเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้ตามกำหนด

๔. การปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ ให้เกิดความร่มรื่นและสวยงาม ให้บริการตัด ขุดเคลื่อนย้ายต้นไม้

๕. งานด้านธุรการและการเงิน เป็นงานสนับสนุนของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสารบรรณ งานธุรการทั่วไป งานบริหารบุคคล งานด้านการเงิน งานงบประมาณ และงานพัสดุ

ปัจจุบันฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสามวา มีข้าราชการจำนวน ๑๒ อัตรา ลูกจ้างประจำ จำนวน ๒๔๓ อัตรา และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๑๖๑ อัตรา ในแต่ละปีจะมีข้าราชการและลูกจ้างซึ่งมีสิทธิในการเบิกเงิน จำนวน ๔๑๖ คน โดยการเบิกจ่ายจะต้องดำเนินการตามระเบียบขั้นตอนให้ถูกต้องตามกระบวนการ การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลมักจะเกิดปัญหาการเบิกเงินล่าช้า เนื่องจากฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะมีผู้ใช้สิทธิเบิกเป็นจำนวนมาก เมื่อฝ่ายการคลังตรวจสอบแล้วพบข้อผิดพลาดจะทักท้วงทำให้การเบิกจ่ายล่าช้า และกรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่อยู่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพราะไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีระเบียบและหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ประกอบกับมีหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเวียนมาหลายครั้งทำให้การเบิกจ่ายไม่ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ ด้วยสาเหตุดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเป็นแบบแผนเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือโดยรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยแสดงให้เห็นถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงิน สวัสดิการเกี่ยวกับ การรักษาพยาบาล ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและสร้างความเข้าใจ เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความเข้าใจให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อกรุงเทพมหานคร

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
๒. เพื่อลดข้อผิดพลาดในการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล
๓. เพื่อให้ผู้รับสวัสดิการสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลได้รับเงินเร็วขึ้น

๔. เป้าหมาย

๑. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นองค์ความรู้และถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงาน ใหม่หรือผู้ปฏิบัติงานแทนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และเพื่อเป็นประโยชน์กับข้าราชการและลูกจ้าง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ที่สนใจเกี่ยวกับกระบวนการการเบิกค่ารักษาพยาบาล
๒. จัดอบรมหรือประชุมข้าราชการและลูกจ้างของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิในการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานงาน

๕.๑ พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.๒๕๕๓ และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕

๕.๒ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๕.๓ หนังสือสำนักการคลัง ที่ กท ๑๓๐๕/๑๐๕๐๖ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง เรื่องซักซ้อมความเข้าใจเรื่องการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินในสถานพยาบาลเอกชน

๕.๔ แนวคิดการวิเคราะห์ (SWOT Analysis)

SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ผู้คิดค้นเทคนิคการวิเคราะห์องค์กรดังกล่าว ได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อช่วยให้การตัดสินใจกำหนดวิสัยทัศน์ วางกลยุทธ์ และแผนวิธีดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดแข็ง (Strength) หมายถึง ส่วนดี จุดเด่น ข้อได้เปรียบภายในองค์กร ความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก และนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี เป็นข้อดีที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่นจุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์

จุดอ่อน (Weakness) หมายถึง ข้อด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กร ความล้าสมัย ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ความไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร ภาพลักษณ์ที่เป็นจุดด้อย โดยการพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรนั้นโดยคำนึงถึงปัจจัยภายในองค์กร (Internal factors) คือทรัพยากรการบริหารทั้ง ๔ มิติ ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management)

โอกาส (Opportunity) หมายถึง สถานการณ์ภายนอกองค์กรที่มีผลในเชิงบวกทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งเพราะมีผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก ส่วนจุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน ฉะนั้นเราจะต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอและใช้มันให้เกิดประโยชน์

อุปสรรค (Threat) หมายถึงข้อจำกัด ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ปัญหาอุปสรรคภายนอกองค์กรที่จะเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อในเชิงลบ ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

มีประสิทธิภาพ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ และในทางกลับกันอุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้องค์กรมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อมเป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ หรือวิธีการให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อม โดยกระบวนการ SWOT Analysis มาพิจารณาถึงปัจจัยในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสามวา สรุปดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถในการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล - ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร และสวัสดิการของข้าราชการและลูกจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - การเบิกจ่ายมีความล่าช้าเนื่องจากมีผู้ใช้สิทธิเป็นจำนวนมาก - ไม่มีคนทำงานแทนเมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่อยู่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญ - ข้าราชการและลูกจ้างผู้ใช้สิทธิยังไม่มีความรู้และความเข้าใจในสิทธิของตนเอง
ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> - มีกระแสของการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ สามารถสืบค้นข้อมูลได้จาก Google 	<ul style="list-style-type: none"> - รหัสการรักษาใส่มาไม่ครบ เช่น โรงพยาบาลต่างจังหวัด - ยานอกบัญชียาหลักๆ ไม่มีหนังสือรับรองประกอบการเบิกจ่าย - หนังสือสั่งการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเวียนมาหลายครั้งและล่าช้า ทำให้การเบิกจ่ายไม่ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ

ผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน พบปัญหาในการเบิกจ่าย เงินค่ารักษาพยาบาลล่าช้าเนื่องจากคนเบิกรวมกันหลายคน เจ้าหน้าที่ที่ทำงานแทนไม่มีความรู้และความชำนาญใน

การปฏิบัติงานแทนกัน ข้าราชการและลูกจ้างที่ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล ความเข้าใจในกระบวนการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล เมื่อพบข้อผิดพลาดทำให้ต้องย้อนกลับไปขอเอกสารเพิ่มเติมจากโรงพยาบาลอีกรอบ เป็นการเสียเวลา จึงเป็นสาเหตุให้ การเบิกจ่ายเงินล่าช้า จึงเกิดแนวคิดในการพิจารณาจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อ้างอิง มิให้เกิดข้อผิดพลาดในเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสามวา

เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure/Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการที่จะระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร และวิธีควบคุมกระบวนการนั้น มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับคนหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

แนวคิดเป็นการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาของบุคลากร การบริหารงานและกฎหมายระเบียบ หนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกระบวนการทำงาน วิธีการปรับปรุงระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามความต้องการของข้าราชการและลูกจ้างผู้ใช้สิทธิของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เป็นไปด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้าน ระเบียบกฎหมาย ข้อบัญญัติ คำสั่ง หนังสือสั่งการ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้หลัก ๔M (หนังสือบริหารบุคคล ดร.ภิญโญ สาร)

๑. MAN คือบุคคล หรือทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะบุคคล หมายถึงถึงความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวของบุคคลนั้น ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้ มีความสามารถก็ย่อมที่จะพัฒนาองค์กร ให้ประสบผลสำเร็จได้ ดังนั้น การบริหารบุคคลมีความสำคัญมากและจะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด

๒. MONEY คือเงิน หรือทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานทุกอย่างสำเร็จไปได้ด้วยดี เพราะการที่จะทำอะไรสักอย่างให้ประสบความสำเร็จได้เราจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุ อุปกรณ์ ค่าตอบแทน เงินเดือน ค่าจ้างต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ต้องใช้เงินทั้งสิ้น ดังนั้นการบริหารเงินต้องคำนึงถึงว่าจะจัดสรรงบประมาณอย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๓. MATERIALS คือวัสดุ อุปกรณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยปฏิบัติงาน ใช้อุปกรณ์ให้เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น การบริหารวัสดุในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๔. MANAGEMENT คือการจัดการ หรือการบริหารจัดการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลว่าจะมีความสามารถในการคิด วางแผนการทำงานต่าง ๆว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ และอย่างไร

คือ สามารถทำงานแทนกัน และทำงานเป็นทีมได้ ดังนั้นกระบวนการจัดการ เพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดโยชน์ต่อหน่วยงาน

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญและเป็นภารกิจหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องเบิกจ่ายให้รวดเร็ว เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ลูกจ้าง และเพื่อให้การเบิกจ่ายเงินได้รวดเร็ว สำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนด การเบิกจ่ายเงินจะได้เปอร์เซ็นต์มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรวดเร็ว ถูกต้อง ของการตรวจสอบเอกสาร ทำอย่างไรจึงจะทำการตรวจสอบเอกสารได้รวดเร็ว ถูกต้อง ตามกฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกประการหนึ่งผู้จัดทำเห็นว่า การเบิกจ่ายเงินจะช้าหรือเร็วมิได้ขึ้นอยู่กับผู้ตรวจและผู้จัดทำใบขอเบิกเท่านั้น ผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการก็มีส่วนสำคัญอย่างมากหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จหรือไม่ในการตรวจสอบเอกสารและเบิกจ่ายเงินให้บรรลุตามเป้าหมาย จึงนำความรู้ทางวิชาการข้างต้น มากำหนดเป็นแผนในการพัฒนาตัวบุคลากรและขั้นตอนกระบวนการทำงาน รวมทั้งเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. เตรียมแผนงาน/โครงการ กำหนดทิศทาง เป้าประสงค์ และวางแผนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ดี ดังนี้

๑.๑ วางแผนในการรวบรวมข้อมูลกฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่งและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องจัดเป็นหมวดหมู่ เป็นการจัดการความรู้และเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

๑.๒ วางแผนให้ความรู้แก่ผู้มีสิทธิรับสวัสดิการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล กำหนดรายละเอียด หัวข้อเรื่อง สถานที่ วันและเวลา จำนวนเจ้าหน้าที่ วิทยากร เอกสารที่ใช้ สามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ตาราง หรือการใช้แผนภูมิและการใช้ Flow Chart

๒. จัดประชุมให้ความรู้ แบ่งเป็นความรู้ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ในการปฏิบัติงาน คือ

๒.๑ จัดประชุมให้ความรู้ ชักซ้อมความเข้าใจ ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่เจ้าหน้าที่และผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

๒.๒ จัดทำแบบฟอร์มเอกสาร ตัวอย่างในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล พร้อมอธิบายอย่างละเอียดทุกขั้นตอน

๒.๓ จัดบันทึกรายงานไว้เป็นหลักฐานและแนวทางในการปฏิบัติงาน แล้วเวียนแจ้งให้ทุกกลุ่มงานทราบ

๓. กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน รายละเอียดขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลไว้เป็นคู่มือแต่ละขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ ค่ายรักษาพยาบาล บุคคลที่จะได้รับสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลนั้น จะต้องเป็นผู้ที่ “เจ็บป่วย” เท่านั้น บุคคลที่ไม่เจ็บป่วยไม่สามารถเบิกจ่ายเงินค่ายรักษาพยาบาลได้

๓.๒ ผู้มีสิทธิ ได้แก่ เจ้าของสิทธิ และสิทธิเกิดจากบุคคลดังกล่าวรับราชการ

๓.๓ บุคคลในครอบครัว ได้แก่ ผู้อาศัยสิทธิ และชอบด้วยกฎหมาย (มีหลักฐานทางราชการรับรอง) ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส บุตร

๓.๔ ยื่นแบบแบบเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและใบเสร็จรับเงินของสถานพยาบาลผู้มีสิทธิ ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี นับถัดจากวันที่ปรากฏในใบเสร็จรับเงิน สามารถตรวจสอบใบเสร็จรับเงินเบื้องต้น ต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ โดยดูสาระสำคัญเบื้องต้น ดังนี้

- ค่ายาในบัญชียาหลักและยานอกบัญชียาหลัก ต้องมีหนังสือรับรองจากคณะกรรมการแพทย์ของสถานพยาบาล ว่าผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้ยานอกบัญชี (กรณียานอกบัญชียาหลักๆ)

- รายการแสดงการรับเงินระบุว่าเป็นค่าอะไร (พร้อมระบุรหัส)

๔. สับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ความคิด กฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ ซึ่งจะทำให้สามารถทำงานแทนกันได้ หากผู้ใดไม่อยู่หรือมีงานล้นมือ ทำให้งานไม่หยุดชะงัก ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมในกลุ่มงานธุรการ

๕. จัดทำร่างคู่มือการปฏิบัติงาน

๖ นำเสนอให้หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และหัวหน้าฝ่ายการคลังหรือผู้แทนพิจารณา

๗. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๘. การประชุมติดตามผล สรุปปัญหาและข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี ปีละ

๑ ครั้ง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ประกอบด้วย

๑. หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ หัวหน้าฝ่ายการคลัง

๒. เจ้าหน้าที่ในฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสามวา

๗. ระยะการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐)

๘. งบประมาณ

- ไม่มี -

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>๑. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. ให้ข้าราชการและลูกจ้างมีความรู้ความเข้าใจ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิในการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล</p>	<p>ผลผลิต (Output)</p> <p>๑. มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลของ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสามวา จำนวน ๑ เล่ม</p> <p>๒. จัดให้มีการอบรมหรือประชุม ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จำนวน ๒ ครั้ง</p>	<p>- ผลรายงานการจัดทำคู่มือ</p> <p>- ทดสอบก่อนและหลังอบรมหรือประชุม</p>
<p><u>วัตถุประสงค์</u></p> <p>๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้</p> <p>๒. เพื่อลดข้อผิดพลาดในการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล</p> <p>๓. เพื่อให้ผู้รับสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลได้รับเงินเร็วขึ้น</p>	<p><u>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</u></p> <p>๑. ร้อยละ ๙๐ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบไม่อยู่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้</p> <p>๒. ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง เช่นมีข้อทักท้วงยกเล็กหรือแก้ไขใก้กาน้อยลง</p> <p>๓. ข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจ</p>	<p>- มีการทดสอบเจ้าหน้าที่ทุก ๓ เดือน</p> <p>- สถิติของทำงานสม่ำเสมอไม่ติดขัด</p> <p>- แบบสอบถาม</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการรวบรวมจัดเก็บกฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการ มติที่ประชุม ปัญหาและแนวทางในการปฏิบัติงานไว้เป็นหมวดหมู่ แบ่งหัวข้อต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหาไว้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงข้อมูลสม่ำเสมอให้เป็นปัจจุบัน

๒. ควรมีการจัดอบรมหรือจัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้จัดทำฎีกาและผู้ตรวจสอบ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจถูกต้องตรงกันอันก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดซึ่งกันและกัน ส่งผลให้มีการประสานงานที่ดี มีการทำงานเป็นทีม

หนังสืออ้างอิง

๑. พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.๒๕๕๓ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕
๒. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๘)
๓. หนังสือสำนักการคลัง ที่ กท ๑๓๐๕/๑๐๕๐๖ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง เรื่องซักซ้อมความเข้าใจเรื่องการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินในสถานพยาบาลเอกชน
๔. กิจกรรมพี่น้องสอนงาน ฝ่ายการคลัง สำนักงานเขตพระนคร
๕. คู่มือฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสามวา
๗. หนังสือบริหารบุคคล ดร.ภิญโญ สาร