

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการขอรับ
บำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ

จัดทำโดย นางวรรณ วิเศษธาร

ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักงานมัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักอนามัย มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขโดยมีภารกิจพื้นฐาน คือ การรักษาพยาบาลปฐมภูมิ พื้นฟูสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การสาธารณสุขมูลฐานและเครือข่ายสุขภาพ การป้องกันบำบัดรักษาและฟื้นฟูการติดยาเสพติด การสนับสนุนระบบสุขภาพ การสุขาภิบาลอาหารและอนามัยและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยสำนักงาน จำนวน ๖ แห่ง กอง จำนวน ๗ แห่ง ศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๘ แห่ง ศูนย์บริการสาธารณสุขสาขา ๗๖ แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ ๕๐ สำนักงานเขต มีกรอบอัตราข้าราชการ จำนวน ๒,๓๐๙ อัตรา ลูกจ้างประจำ จำนวน ๑,๐๕๙ อัตรา ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๔๒๑ อัตรา

ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง การโอน การย้าย การพิจารณาความชอบและการประเมินสมรรถภาพ การประชุม อ.ก.ก. สำนัก การดูงาน ฝึกอบรม การขอกลับเข้ารับราชการ การเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การดำเนินการทางวินัย การทะเบียนประวัติ การขอรับบำเหน็จ บำนาญ การเกษียณอายุ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และประกาศเกียรติคุณ การจัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการและลูกจ้าง การดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกันสังคม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักอนามัย ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่สำคัญอย่างยิ่ง ประสพปัญหาการจัดส่งแบบคำขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำเกิดความล่าช้า เอกสารบางส่วนไม่ถูกต้อง ตรวจสอบไม่ได้สูญหาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดการเอาใจใส่ เกี่ยวกับระเบียบ หนังสือ สั่งการต่างๆ ประกอบกับส่วนราชการในสังกัดสำนักอนามัยมีจำนวนมาก สถานที่ตั้งอยู่ทุกเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การให้ความรู้ การแนะนำไม่ทั่วถึง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีปริมาณงานจำนวนมาก ประกอบกับการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานอยู่บ่อย เอกสารประกอบการขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำมีเป็นจำนวนมาก มีกระบวนการตามขั้นตอนซับซ้อน การจัดทำเอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ลูกจ้างประจำบางรายไม่กระตือรือร้นในการจัดส่งเอกสาร กรณีลูกจ้างประจำเสียชีวิต การยื่นแบบคำขอรับเงินบำเหน็จปกติให้แก่ทายาทของลูกจ้างประจำ การสอบทายาทไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการและของทายาท จึงไม่สามารถจัดส่งภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ส่งผลให้การดำเนินการจัดส่งบำเหน็จปกติลูกจ้างประจำของสำนักอนามัยเกิดความล่าช้า ก่อให้เกิดความเดือดร้อน การใช้เงินหลังจากเกษียณอายุราชการ ลาออกจากราชการ หรือทายาทของลูกจ้างประจำที่เสียชีวิต ทำให้ลูกจ้างประจำดังกล่าวประสบปัญหาด้านการเงิน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย ต้องคอยตอบคำถามตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้ลูกจ้างประจำดังกล่าวมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของสำนักอนามัย

จากปัญหาอุปสรรคที่พบผู้จัดทำรายงานในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารประกอบการยื่นแบบคำขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย จึงเกิดแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ โดยจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดส่ง

เอกสารประกอบการขอรับเงินบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ ได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักอนามัย มีความรู้ความเข้าใจ และขั้นตอนการรวบรวมเอกสารประกอบการขอรับเงินบำเหน็จปกติ เพื่อประกอบการยื่นแบบคำขอรับ เงินบำเหน็จลูกจ้างประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดประชุมให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่เจ้าหน้าที่รับผู้รับผิดชอบในการจัดส่งเอกสาร เพื่อประกอบการขอรับเงินบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ ปีละ ๑ ครั้ง

๔.๒ ลดขั้นตอนการรวบรวมเอกสารประกอบการขอรับเงินบำเหน็จปกติของ ลูกจ้างประจำเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว โดยลดจาก ๑๒ ขั้นตอน เหลือ ๙ ขั้นตอน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง บำเหน็จและเงินช่วยเหลือลูกจ้างกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๗

ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างรายเดือน รายวัน และรายชั่วโมง ซึ่งกรุงเทพมหานคร จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำไม่มีกำหนดเวลาตามอัตราและจำนวนที่กำหนดไว้ โดยจ่ายค่าจ้าง จากเงินงบประมาณ และให้รวมถึงลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างจากเงินบำรุงหรือเงินอุดหนุนต่างๆ ด้วย แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงลูกจ้างประจำที่มีสัญญาจ้าง

ค่าจ้าง หมายความว่า ค่าจ้างอัตราปกติ ตามอัตราที่กำหนดจ่ายให้สำหรับการทำงาน ในระยะเวลาตามปกติ และหมายความรวมถึงเงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ (พ.ส.ร.) ด้วย

ค่าจ้างเดือนสุดท้าย หมายความว่า ค่าจ้างทั้งเดือนที่ลูกจ้างควรจะได้รับในเดือนสุดท้าย ก่อนออกจากงาน ถ้าลูกจ้างผู้นั้นมาทำงานเต็มตามเวลาที่กำหนด

บำเหน็จปกติ หมายความว่า เงินตอบแทนของลูกจ้างประจำที่ออกจากงานเนื่องจาก ทำงานมานาน ซึ่งจ่ายครั้งเดียว

บำเหน็จรายเดือน หมายความว่า เงินตอบแทนของลูกจ้างประจำที่ออกจากงาน เนื่องจากทำงานมานาน ซึ่งจ่ายเป็นรายเดือน

ปีงบประมาณ หมายความว่า ปีงบประมาณตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครว่าด้วย วิธีการงบประมาณ

ลูกจ้างประจำจะได้รับบำเหน็จปกติ เมื่อต้องออกจากงานด้วยเหตุหนึ่งเหตุใด ดังนี้

๑. ลาออกโดยไม่มีความผิด และได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจสั่งจ้างและแต่งตั้ง หรือผู้ได้รับ มอบอำนาจ

๒. กระฉับวินัยอย่างร้ายแรง และถูกลงโทษปลดออกจากราชการ

๓. มีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์

๔. เจ็บป่วยจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่การงานของตนโดยสม่ำเสมอ หรือโดยมี ใบรับรองแพทย์ซึ่งทางราชการรับรองว่าไม่สามารถหรือไม่สมควรทำงานต่อไป

๕. ขาดคุณสมบัติเกี่ยวกับสัญชาติ

๖. ขาดคุณสมบัติเนื่องจากไม่เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยด้วยความบริสุทธิ์ใจ

๗. ขาดคุณสมบัติเนื่องจากไปดำรงตำแหน่งกำนัน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน

๘. ขาดคุณสมบัติเนื่องจากไปดำรงตำแหน่งข้าราชการการเมือง

๙. ขาดคุณสมบัติเนื่องจากเป็นผู้มีกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไร้ความสามารถหรือสติปัญญาไม่สมประกอบ หรือเป็นโรคตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน

๑๐. ขาดคุณสมบัติเนื่องจากไปเป็นกรรมการพรรคการเมือง หรือเจ้าหน้าที่ในพรรคการเมือง

๑๑. ขาดคุณสมบัติเนื่องจากตกเป็นบุคคลล้มละลาย

๑๒. ทางราชการเลิกหรือยุบตำแหน่ง

๑๓. หย่อนความสามารถในอันที่จะปฏิบัติหน้าที่การงานของตนให้มีประสิทธิภาพ หรือประพฤตินั้นไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือบกพร่องหน้าที่ด้วยเหตุใด

๑๔. ถูกสั่งให้ออกจากราชการเนื่องจากถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและได้มีการสอบสวนแล้ว การสอบสวนไม่ได้ความว่ากระทำความผิดที่จะถูกลงโทษปลดออก หรือไล่ออก แต่มีมลทินหรือมีหมองในกรณีที่ถูกลสอบสวน ซึ่งจะปฏิบัติราชการต่อไปอาจจะเป็นการเสียหายแก่ราชการ

๑๕. ถูกสั่งให้ออกจากราชการเนื่องจากรับโทษจำคุกโดยคำสั่งศาล หรือต้องได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดที่ได้กระทำความผิดโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ ซึ่งยังไม่ถึงกับจะต้องถูกลงโทษ ปลดออก หรือไล่ออก

๑๖. ไปรับราชการตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร

๑๗. ลูกจ้างประจำผู้ใดตายในระหว่างรับราชการ ถ้าลูกจ้างประจำผู้นั้นได้ทำงานเป็นลูกจ้างประจำมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปีบริบูรณ์ และความตายนั้นมิได้เกิดขึ้นเนื่องจากความประพฤติชั่วอย่างร้ายแรงของตนเอง ให้จ่ายเงินบำเหน็จปกติให้แก่ทายาทผู้มีสิทธิได้รับมรดกตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์โดยอนุโลม

การนับเวลาทำงานของลูกจ้างประจำสำหรับคำนวณจ่ายเงินบำเหน็จปกติ

ให้เริ่มนับตั้งแต่วันเริ่มเข้าปฏิบัติงานโดยได้รับค่าจ้าง แต่ไม่ก่อนวันที่มีอายุครบสิบแปดปีบริบูรณ์จนถึงวันก่อนออกงานหรือก่อนวันพ้นจากหน้าที่ และไม่หลังจากวันสิ้นปีงบประมาณของปีที่อายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ หรือจนกว่าถึงแก่ความตาย

ลูกจ้างประจำผู้ใดไม่ได้รับค่าจ้างเพราะลา ขาดงาน ถูกสั่งพักราชการ ให้ตัดเวลาทำงานสำหรับคำนวณบำเหน็จปกติลงตามส่วนแห่งวันที่ไม่ได้รับค่าจ้างนั้น

วิธีคำนวณบำเหน็จปกติ บำเหน็จรายเดือน

การนับเวลาทำงานสำหรับคำนวณบำเหน็จปกติให้นับเป็นจำนวนปี สำหรับเวลาทำงาน ถ้ามีหลายระยะให้นับเวลาทำงานรวมกันโดยให้นับสิบสองเดือนเป็นหนึ่งปี เศษของปีถ้าถึงหกเดือนให้นับเป็นหนึ่งปี สำหรับจำนวนวันถ้ามีหลายตอนให้นับมารวมกันแล้วนับสามสิบวันเป็นหนึ่งเดือน

การนับเวลาทำงานสำหรับคำนวณบำเหน็จรายเดือนให้นับเป็นจำนวนเดือน สำหรับเวลาทำงานถ้ามีหลายระยะให้นับเวลาทำงานรวมกันโดยคิดสามสิบวันเป็นหนึ่งเดือน เศษของเดือนถ้าถึงสิบห้าวันให้นับเป็นหนึ่งเดือน ถ้าไม่ถึงให้ปัดทิ้ง

การคำนวณบำเหน็จปกติ ให้คำนวณจากค่าจ้างเดือนสุดท้ายคูณด้วยจำนวนปีที่ทำงาน
การคำนวณบำเหน็จรายเดือน ให้คำนวณจากค่าจ้างเดือนสุดท้ายคูณด้วยจำนวนเดือน
ที่ทำงานหารด้วยสิบสอง แล้วหารด้วยห้าสิบ

๕.๒ แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)

SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กรหรือโครงการซึ่งช่วยให้ผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อน จากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรค จากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

S : Strength หมายถึง จุดแข็ง จุดเด่น ข้อดี หรือข้อได้เปรียบภายในองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในองค์กร ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวกที่องค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์

W : Weaknesses หมายถึง จุดอ่อน ข้อด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กร ความล้าสมัย ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ความไม่มีประสิทธิภาพ เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่อง ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

O : Opportunities) หมายถึง โอกาส เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

T : Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเพราะทั้งสองสิ่งเหล่านี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ และในทางกลับกันอุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม

ผลจากการวิเคราะห์สภาวะองค์กร (SWOT Analysis) จะช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กร หลังจากวิเคราะห์เพื่อประเมินปัจจัยภายในองค์กรเพื่อทราบจุดแข็งและโอกาส ประเมินปัจจัยภายนอกเพื่อให้ทราบ จุดอ่อนและอุปสรรค จะนำมาวางแผนเพื่อหาทางแก้ไขหรือป้องกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจากการที่ผู้จัดทำรายงานได้นำหลักการวิเคราะห์สภาวะองค์กร (SWOT Analysis) มาใช้ในการวางแผนเพื่อดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำพบว่า

๕.๑ จุดแข็ง (Strength)

๕.๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักonomมัย ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดทำบำเหน็จปกติ ลูกจ้างประจำให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับ

๕.๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ปัญหาได้ทันที

๕.๒ จุดอ่อน

๕.๒.๑ เอกสารหลักฐานประกอบการขอรับบำเหน็จลูกจ้างประจำมีจำนวนมาก

๕.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการไปจัดส่งเอกสารประกอบการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดเจ้าหน้าที่มาใหม่ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

๕.๒.๓ มีการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ดำเนินการบ่อยครั้ง ทำให้ผู้รับผิดชอบขาดประสบการณ์อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย

๕.๓ โอกาส

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดส่งเอกสารพร้อมให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุม

๕.๔ อุปสรรค

๕.๔.๑ เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาเข้าประชุมเนื่องจากมีงานล้นมือ

๕.๔.๒ ส่วนราชการสังกัดสำนักอนามัย มีเป็นจำนวนมากและกระจายกันทำให้การประสานงานและการเดินทางไม่สะดวก

๕.๔.๓ สำนักอนามัยมีภาระงานทั้งงานประจำและงานตามนโยบายผู้บริหารจำนวนมากและเร่งด่วน ซึ่งต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จให้ทันระยะเวลาที่กำหนด

๕.๓ แนวคิดทฤษฎีวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA

PDCA ประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการตรวจสอบและขั้นตอนการดำเนินการ โดยในแต่ละขั้นตอนถูกมอบหมายให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายขณะที่ฝ่ายบริหารกำหนดแผนงานและตั้งเป้าหมายสำหรับพนักงาน พนักงานก็ต้องลงมือปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดขึ้น ในขณะที่ผู้ตรวจสอบมีหน้าที่ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นระยะๆ และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ หากการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็จะได้แก้ไขได้ทันที่ โดยมีขั้นตอนตามวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan)

ขั้นตอนการวางแผนช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัตถุดิบ ชั่วโมงการทำงาน เงิน เวลา ในการวางแผนต้องจัดทำแผนปฏิบัติงาน คือ การกำหนดกรอบ แนวทางหรือทิศทางทางการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถบริหารงานและปฏิบัติงานเรื่องใดๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการที่ต้องกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน ได้แก่ หน่วยงานรับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติ ชื่องาน/โครงการ กิจกรรมดำเนินการภายใต้งาน/โครงการ กิจกรรมย่อย/รายการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องดำเนินการภายใต้กิจกรรมปริมาณงาน/เป้าหมาย ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ถูกต้องหรือเหมาะสมและแผนงานปฏิบัติงานที่ดีต้องมีความชัดเจนแต่สามารถปรับเปลี่ยนหรือมีความยืดหยุ่นได้เมื่อเกิดภาวะวิกฤติหรือจำเป็น ผู้จัดทำแผนต้องมีความรู้และเข้าใจในงาน/โครงการ และที่สำคัญแผนต้องสามารถปฏิบัติได้ตามแผน

ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติ (DO)

ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งหน่วยงานรับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติ ต้องปฏิบัติตามกิจกรรมดำเนินการภายใต้งาน/โครงการ กิจกรรมย่อย/รายการ/ขั้นตอน ตามระยะเวลาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผน

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (Check)

ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การจัดผลการปฏิบัติงานจริงโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผน ทำให้เราทราบว่า การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่สิ่งสำคัญก็คือ เราต้องรู้ว่า จะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการพัฒนา

ขั้นตอนที่ ๔ การดำเนินงาน (Act)

ขั้นตอนการดำเนินงานจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีกซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง ซึ่งก็คือผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ เราควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

เพื่อให้การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง จึงขอเสนอกรอบแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

การดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
กรณีเกษียณอายุราชการ ๑. สำนักงานการเจ้าหน้าที่ เวียนแจ้งประกาศคณะอนุกรรมการวิสามัญเกี่ยวกับบุคลากรกรุงเทพมหานคร เรื่อง ให้ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร พ้นจากราชการเพราะครบอายุราชการ หักสิบปีบริบูรณ์ (ครบเกษียณอายุราชการ)						↔						
๒. สำนักการคลัง มีหนังสือเวียนแจ้งให้หน่วยงานจัดส่งเอกสารประกอบการขอรับเงินบำเหน็จบำนาญของข้าราชการ และลูกจ้างประจำที่เกษียณอายุราชการ ในวันสิ้นปีงบประมาณ โดยให้หน่วยงานจัดส่งเอกสารถึงกองบำเหน็จบำนาญ สำนักการคลัง ภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ของทุกปี						↔						

การดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
กรณีการเสียชีวิต ๑. ตรวจสอบประวัติ วินัย และหนี้สิน ไปยังสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ ออมทรัพย์กรุงเทพมหานคร และฝ่าย การคลัง สำนักงานเลขานุการ สำนัก อนามัย ๒. พิมพ์แบบคำขอรับเงินบำเหน็จ ลูกจ้างประจำตั้งแต่วันที่ได้รับการจ้าง และแต่งตั้งเป็นลูกจ้างประจำจนถึง วันที่เสียชีวิต ๓. ประสานส่วนราชการติดต่อทายาท และพยานของลูกจ้างประจำ เพื่อ บันทึกสอบปากคำ (ปค.๑๔) ๔. จัดทำบันทึกถึงผู้อำนวยการสำนัก การคลังเพื่อส่งแบบคำขอรับเงิน บำเหน็จปกติให้แก่ทายาทของ ลูกจ้างประจำ ๕. เมื่อปลัดกรุงเทพมหานครอนุมัติจ่ายเงิน บำเหน็จปกติให้แก่ทายาทของ ลูกจ้างประจำ เวียนแจ้งให้ส่วน ราชการจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินบำเหน็จ	←											→

๗. ระยะเวลาในการดำเนินการ

๑. กรณีเกษียณอายุราชการต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จในเดือนกรกฎาคม
๒. กรณีการลาออกจากราชการและการเสียชีวิต ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จใน ๓๐ วัน

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้เงินงบประมาณโดยใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<u>วัตถุประสงค์</u> - เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทุกส่วนราชการสังกัดสำนักอนามัย มีความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอน ในการรวบรวมเอกสาร เพื่อประกอบ การยื่นแบบคำขอรับบำเหน็จปกติ ของลูกจ้างประจำได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	<u>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</u> - เจ้าหน้าที่ใส่ใจ มีความเข้าใจ จำนวน ๙๐%	- ใช้ข้อสอบวัดความรู้ความ เข้าใจในเรื่องการจัดส่งเอกสาร โดยเจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจ ตามเกณฑ์มากกว่า ๙๐% (เกณฑ์ต้องเกิน ๙๐%)
เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<u>เป้าหมาย</u> - จัดประชุมให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการจัดส่งเอกสาร ประกอบการขอรับบำเหน็จปกติ ของลูกจ้างประจำ ปีละ ๑ ครั้ง - ลดขั้นตอนการรวบรวมเอกสาร จาก ๑๒ ขั้นตอน เหลือ ๙ ขั้นตอน	<u>ระดับผลผลิต (Output)</u> - มีการจัดประชุมโดยมีผู้เข้าประชุม ครบ ๙๙ % - ใช้วิธีการนับจำนวนขั้นตอน ซึ่งเริ่มจากการเวียนแจ้งประกาศ อนุกรรมการวิสามัญเกี่ยวกับ บุคลากรกรุงเทพมหานครให้ ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร พ้นจากราชการเพราะอายุครบ หกสิบปีบริบูรณ์ (ครบเกษียณอายุ) ในวันสิ้นปีงบประมาณ จนถึง ขออนุมัติจ่ายบำเหน็จปกติให้แก่ ลูกจ้างประจำ	- นับจำนวนการจัดประชุม ๑ ครั้ง มีผู้เข้าประชุม ๙๙ % - เจ้าหน้าที่เป็นผู้นับจำนวน ขั้นตอนและสังเกตว่าขั้นตอนที่ ลดลงไปไม่เป็นผลเสียต่อราชการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักอนามัย จะต้องให้ความสำคัญและกำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการตรวจสอบ และรายงานข้อมูลที่ถูกต้องให้กับสำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ ควรหมั่นทบทวนทำความเข้าใจ ศึกษาค้นคว้า หาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เพราะว่างานด้านการขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำมีกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการต่างๆ และแบบพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก

๓. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็ว และประหยัดเวลา

ภาคผนวก

เอกสารและหลักฐานประกอบการจัดทำบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ กรณีลาออกจากราชการหรือเกษียณอายุราชการ

ก. กรณีพ้นจากงานเพราะลาออกหรือเกษียณอายุ เอกสารและหลักฐานประกอบด้วย

๑. แบบคำขอรับบำเหน็จปกติลูกจ้าง (ลูกจ้างผู้ขอรับบำเหน็จปกติเป็นผู้ลงชื่อ)
๒. สำเนาคำสั่งบรรจุลูกจ้างประจำครั้งแรก (ในกรณีที่หาคำสั่งบรรจุไม่ได้ ให้หน่วยงานออกหนังสือรับรองครั้งแรก โดยระบุ วัน เดือน ปี ตำแหน่ง สังกัด เลขที่คำสั่ง และวันที่ออกคำสั่ง โดยให้หัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้ลงนามรับรอง หรือหลักฐานประกอบการบรรจุ เช่น สำเนาฎีกาเบิกเงินค่าจ้างประจำ)

กรณีลูกจ้างประจำซึ่งได้ขึ้นทะเบียนทหารกองประจำการตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร ให้แนบหนังสือรับรองการปลดประจำการจากหน่วยต้นสังกัดทางทหารที่ต้นสังกัดและหากลูกจ้างได้รับเงินเพิ่มสำหรับการสู้รบ (พ.ส.ร.) ให้แนบหนังสือรับรองการรับเงิน พ.ส.ร. จากหน่วยงานและสำเนาฎีกาเบิกเงิน พ.ส.ร. เดือนสุดท้ายประกอบด้วย

๓. สำเนาคำสั่งให้ออกจากราชการหรือประกาศเกษียณอายุ
๔. สำเนาคำสั่งเลื่อนขั้นค่าจ้างครั้งสุดท้าย (ในกรณีที่ไม่ได้เลื่อนขั้นค่าจ้างให้แนบบัญชีถือจ่ายประจำปี (จ.๑๘) หรือคำสั่งเลื่อนขั้นค่าจ้างเดือนสุดท้ายและบัญชีรายละเอียดลูกจ้างที่ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นค่าจ้างในวันที่ ๑ ตุลาคม หรือ ๑๖ พฤศจิกายน ของปีแล้วแต่กรณีประกอบด้วย)
๕. แบบรับรองประวัติการทำงาน และเวลาวิญญูระหว่างประจำปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเขตที่ได้มีการประกาศกฎอัยการศึกของลูกจ้างกรุงเทพมหานคร (หัวหน้าส่วนราชการที่เทียบเท่าผู้อำนวยการสำนักหรือผู้อำนวยการเขต หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทนเป็นผู้รับรอง)
๖. หนังสือรับรองวันลา (ตั้งแต่วันบรรจุเป็นลูกจ้างประจำจนถึงวันก่อนพ้นจากราชการหรือในกรณีที่ถึงแก่กรรมให้รับรองถึงวันที่ถึงแก่กรรม) และแนบสำเนาบันทกอนุมัติลาเกินสิทธิโดยได้รับค่าจ้างหรือไม่ได้รับค่าจ้างมาประกอบในกรณีที่ลาเกินสิทธิ
๗. บันทกตรวจสอบประวัติ วินัย หนังสือจากกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร
๘. สำเนาทะเบียนประวัติลูกจ้าง จากกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัด

กรุงเทพมหานคร

๙. บันทกการตรวจสอบหนี้สินจากฝ่ายการคลังของหน่วยงาน
๑๐. บันทกการตรวจสอบหนี้สินจากสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงเทพมหานคร จำกัด
๑๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ประสงค์ขอรับบำเหน็จปกติ
๑๒. สำเนาทะเบียนสมรส หรือสำเนาใบสำคัญการสมรส หรือทะเบียนหย่า ใช้กรณีที่ผู้ประสงค์ขอรับบำเหน็จปกติได้เปลี่ยนนามสกุล โดยการสมรส หรือการหย่า
๑๓. สำเนาใบเปลี่ยนชื่อตัว หรือสำเนาใบเปลี่ยนชื่อสกุล ใช้กรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อนามสกุล

๑๔. กรณีที่ผู้ประสงค์ขอรับบำเหน็จปกติไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือ และมีผู้รับรองจำนวน ๒ คน รับรองว่าเป็นลายพิมพ์นิ้วหัวแม่มือข้างที่ใช้พิมพ์จริง โดยวงเล็บและตำแหน่งผู้รับรองให้ชัดเจน

๑๕. สำเนาภาพถ่ายเอกสารทุกหน้าให้เจ้าหน้าที่รับรองสำเนาถูกต้อง และระบุตำแหน่งให้ชัดเจน ยกเว้นเอกสารแสดงเฉพาะบุคคล ให้เจ้าของเอกสารเป็นผู้รับรองสำเนาถูกต้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรส เป็นต้น

๑๖. ให้ส่งเรื่องขอรับบำเหน็จปกติดังกล่าว โดยรวบรวมเอกสารหลักฐานจำนวน ๒ ชุด (แยกเป็นชุดต้นฉบับส่งสำนักการคลังเพื่อขออนุมัติ และชุดสำเนาให้หน่วยงานต้นสังกัดเก็บเป็นหลักฐาน)

เอกสารและหลักฐานประกอบการจัดทำบำเหน็จปกติ กรณีลูกจ้างประจำถึงแก่กรรม

ข. กรณีลูกจ้างประจำถึงแก่กรรม เอกสารและหลักฐานประกอบด้วย

๑. เอกสารและหลักฐานการยื่นคำขอรับบำเหน็จปกติของลูกจ้างประจำ ตามข้อ ก

ยกเว้นข้อ ๓

๒. แบบขอรับบำเหน็จปกติที่ทายาททุกคนลงชื่อขอรับเงินแล้ว

๓. หลักฐานการถึงแก่ความตาย พิจารณาดังนี้

๓.๑ กรณีปกติ ให้แนบสำเนาใบมรณะบัตรของผู้ตาย

๓.๒ กรณีที่ตายผิดธรรมชาติ เช่นอุบัติเหตุทำให้ถึงแก่ความตาย ให้แนบบใบแจ้งความบันทึกประจำวันของสถานีตำรวจที่เกิดเหตุ พร้อมใบรับรองแพทย์ และแนบหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี) มาประกอบด้วย

๓.๓ กรณีการตายที่เกิดจากการทำร้ายตัวเองหรือถูกทำร้าย เช่นฆ่าตัวตาย หรือถูกฆาตกรรม ให้หน่วยงานตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาสาเหตุการตาย และสรุปผลการตายว่าเกิดจากการประพฤติชั่วอย่างร้ายแรงของตนเองหรือไม่ และแนบหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี) มาประกอบด้วย

๔. แบบสรุปบำเหน็จปกติของทายาทผู้ตาย

๕. คำรับรองของผู้ขอรับบำเหน็จปกติ

๖. รายการสอบสวนบำเหน็จปกติ

๗. ให้หน่วยงานต้นสังกัดดำเนินการสอบสวนการเป็นทายาท (ปค ๑๔) ของผู้ตายทุกคนที่มีสิทธิได้รับบำเหน็จปกติ ถ้าไม่สะดวกให้ทายาทนำหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัด ขอความร่วมมือให้ที่ว่าการเขตหรืออำเภอที่มีทายาทหรือญาติมาอยู่สอบสวนการเป็นทายาทได้

๘. ในกรณีที่ทายาทเป็นบิดามารดาให้แนบทะเบียนสมรสหรือทะเบียนหย่า ส่วนกรณีที่บิดามารดาของผู้ตาย มิได้จดทะเบียนสมรสให้แนบบ้านทะเบียนรับรองบุตรผู้ตาย หากไม่มีบิดาจะไม่มีสิทธิรับบำเหน็จปกติ

๙. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของทายาททุกคน

๑๐ สำเนาทะเบียนบ้านของทายาททุกคน

๑๑ สำเนาทะเบียนสมรสหรือสำเนาใบสำคัญการสมรส หรือสำเนาทะเบียนการหย่า (ถ้ามี)

๑๒ สำเนาทะเบียนรับบุตรบุญธรรม กรณีทายาทเป็นบุตรบุญธรรมของผู้ตาย

๑๓ สำเนาทะเบียนรับรองบุตร กรณีทายาทเป็นบุตรนอกสมรสของบิดา (ผู้ตาย) ทั้งนี้หากบิดา (ผู้ตาย) ไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตรไว้ ให้หน่วยงานต้นสังกัดสอบสวนว่าเป็นบุตรนอกสมรสที่บิดารับรองโดยพฤตินัยหรือไม่ โดยสอบสวนมารดาและพยานที่รู้เห็นว่าบิดาได้ส่งเสียเลี้ยงดูให้ใช้นามสกุลบิดาหรือมีระบุว่าเป็นบิดาในสูติบัตร และสังคมรับรู้การเป็นบิดาและบุตร เป็นหลักฐานประกอบ พร้อมทั้งแนบบ้านทะเบียนรับรองบุตร และสำเนาทะเบียนของผู้ให้ปากคำด้วย

๑๔ กรณีทายาทเป็นผู้เยาว์ซึ่งยังไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน ให้แนบบ้านสูติบัตรและสำเนาทะเบียนบ้าน

๑๕ กรณีบุตรที่ไม่สามารถเซ็นชื่อเองได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือและให้บิดาหรือมารดาเซ็นชื่อกำกับทุกแห่ง

๑๖ กรณีทายาทเป็นบิดา - มารดา ให้แนบทะเบียนสมรสหรือสำเนาใบสำคัญการสมรส เพื่อแสดงว่าเป็นบิดาที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ตาย ทั้งนี้ กรณีบิดา - มารดา ถึงแก่กรรมไปก่อนแล้ว

ให้แนบสำเนาใบมรณะบัตร หรือสำเนาทะเบียนคนตาย หากไม่มีเอกสารดังกล่าว ให้ทายาทหรือคนใกล้ชิด ๒ คนขึ้นไป ยืนยันคำร้องว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขตตามภูมิลำเนาที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเพื่อดำเนินการสอบสวนการเป็นทายาท (ปค.๑๔) โดยให้การยืนยันการทางเจ้าหน้าที่ในการถึงแก่กรรมของบิดา - มารดา และนำหนังสือทางราชการที่ออกไปให้เป็นหลักฐานประกอบ

๑๗. กรณีมีลายพิมพ์นิ้วมือ ให้มีผู้รับรองลายพิมพ์นิ้วมือข้างที่ใช้พิมพ์ ๒ คน โดยวงเล็บชื่อและตำแหน่งผู้รับรองให้ชัดเจนและรับรองว่าเป็นลายพิมพ์นิ้วหัวแม่มือข้างที่ใช้พิมพ์ของผู้พิมพ์จริง