เลขที่ ๓๖

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการงานช่วยนักบริหาร สำนักสิ่งแวดล้อม

จัดทำโดย นางสาววราภรณ์ จรุงกสิกร
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
กลุ่มงานช่วยนักบริหาร สำนักเลขานุการ
สำนักสิ่งแวดล้อม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการงานช่วยนักบริหาร สำนักสิ่งแวดล้อม

หลักการและเหตุผล

สำนักสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการบริหารราชการกรุงเทพมหานครในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการขยะมูลฝอย ของเสียอันตรายและสิ่งปฏิกูล การจัดการคุณภาพอากาศและเสียง การพัฒนาพื้นที่สีเขียวในกรุงเทพมหานคร ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งส่วนราชการภายในสำนัก ดังนี้

สำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานอำนวยการและเลขานุการ การบริหารงานบุคคล งานการคลัง การเงินและบัญชี งานนิติกรรม โดยแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้

๑. กลุ่มงานช่วยนักบริหาร
๒. งานธุรการ
๓. ฝ่ายเจ้าหน้าที่
๔. ฝ่ายการคลัง
๕. ฝ่ายประชาสัมพันธ์
๖. กลุ่มงานนิติการ

กองนโยบายและแผนงาน มีหน้าที่จัดทำแผนงานและโครงการด้านสิ่งแวดล้อม การบริการข้อมูลทางวิชาการ เป็นศูนย์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างสำนักกับสำนักงานเขต โดยแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้

๑. งานธุรการ
๒. กลุ่มงานแผนงานและประเมินผล
๓. กลุ่มงานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
๔. กลุ่มงานสารสนเทศ

กองจัดการขยะ ของเสียอันตรายและสิ่งปฏิกูล มีหน้าที่จัดการมูลฝอยของเสียและสิ่งปฏิกูล ควบคุมและบริหารจัดการของเสียอันตราย ดูแลรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราว การกวาดล้างถนนสายหลักและสะพานลอยรถยนต์ข้าม โดยแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้

๑. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๒. กลุ่มงานวิจัย
๓. กลุ่มงานของเสียอันตราย
๔. กลุ่มงานจัดการมูลฝอย
๕. ฝ่ายบริการรักษาความสะอาด
๖. ฝ่ายขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
๗. โรงงานกำจัดสิ่งปฏิกูลอ่อนนุช
๘. โรงงานกำจัดสิ่งปฏิกูลหนองแขม

กองโรงงานกำจัดมูลฝอย มีหน้าที่ควบคุมดูแลการกำจัดมูลฝอยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกสุขลักษณะตามหลักวิชาและกฎหมาย โดยแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้

๑. งานธุรการ
๒. กลุ่มงานวิศวกรรม
๓. ศูนย์กำจัดมูลฝอยอ่อนนุช
๔. ศูนย์กำจัดมูลฝอยหนองแขม
๕. ศูนย์กำจัดมูลฝอยสายไหม

สำนักงานสวนสาธารณะ มีหน้าที่พัฒนาพื้นที่สีเขียวในกรุงเทพมหานคร การปลูกบำรุงรักษาต้นไม้ การประดับเมือง เป็นศูนย์กลางความรู้ด้านวิชาเกษตร แก่ส่วนราชการอื่น ๆ เยาวชน และประชาชนทั่วไป แนวทางการปลูกบำรุงรักษาต้นไม้แก่สำนักงานเขต โดยแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้

๑. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๒. กลุ่มงานวิชาการสวนและต้นไม้
๓. กลุ่มงานออกแบบสวน
๔. ฝ่ายปลูกบำรุงรักษา
๕. กลุ่มงานขยายพันธุ์ไม้
๖. กลุ่มสวนสาธารณะ ๑
๗. กลุ่มสวนสาธารณะ ๒

มีสวนสาธารณะในความรับผิดชอบ ดังนี้

- สวนลุมพินี
- สวนจตุจักร
- สวนสราญรมย์
- สวนเสรีไทย
- สวนรมณีนาถ
- สวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ฯ
- สวนสันติภาพ
- สวนวชิรเบญจทัศ
- สวนกีฬารามอินทรา
- สวนรมณีย์ทุ่งสีกัน
- สวนหลวง ร.๙
- อุทยานเบญจสิริ
- สวนพระนคร
- สวนหนองจอก
- สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบพระชนมพรรษา
- สวนธนบุรีรมย์
- สวนวนธรรม “๗๐ พรรษามหาราชินี”
- สวนสนามหลวง ๒ (สวนทวีวนารมย์)
- สวน ๖๐พรรษาสมเด็จพระบรมราชินีนาถ

กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง มีหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมในเรื่องอากาศและเสียงในบรรยากาศให้ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการและกฎหมาย กำหนดแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อจัดการคุณภาพอากาศและเสียงในระดับเขต โดยแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้

๑. งานธุรการ
๒. กลุ่มงานประมวลผล
๓. กลุ่มงานเฝ้าระวังคุณภาพอากาศและเสียง
๔. กลุ่มงานควบคุมมลพิษจากยานพาหนะ
๕. กลุ่มงานควบคุมมลพิษจากแหล่งก่อมลพิษอื่น
๖. กลุ่มงานศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม

จากภารกิจการกำหนดนโยบายสู่การปฏิบัติงานของสำนักงานเขต ขณะเดียวกันก็ยังต้องบริหารจัดการส่วนราชการภายในสำนัก ทำให้ภารกิจในอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารสำนักสิ่งแวดล้อมที่ต้องดำเนินการ ปฏิบัติการมีเป็นจำนวนมาก ผู้ปฏิบัติงานช่วยนักบริหารหรือผู้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ กลุ่มงานช่วยนักบริหาร สำนักงานเลขานุการ สำนักสิ่งแวดล้อม จึงต้องมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการบริหารงานของผู้บริหาร ทั้งด้านการกลั่นกรองงาน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ติดต่อ นัดหมาย ประสานงาน สื่อสารกับหน่วยราชการภายในและภายนอกสำนัก เพื่อให้ผู้บริหารลงนาม วินิจฉัย สั่งการ และปฏิบัติงานได้กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบาย ตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นการประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานของนักบริหาร

ประเด็นปัญหาที่ตรวจพบในการตรวจสอบกลั่นกรองงาน ส่วนมากคือหนังสือไม่ถูกต้องตามรูปแบบ เนื้อหา หลักภาษา ทำให้สิ้นเปลืองวัสดุและเวลาในการแก้ไข อาทิเช่น

๑. ไม่มีความชัดเจนของเนื้อหา ไม่อ้างอิงที่มา เช่น เลขที่ วันที่ ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร วัตถุประสงค์ของการเสนอหนังสือเพื่ออะไร จะให้ดำเนินการอย่างไร ประเด็นพิจารณาเสนอให้สั่งการไม่ชัดเจนหรือไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจ ตามข้อกฎหมาย การอ้างอิงข้อกฎหมายไม่ถูกต้อง

๒. ใช้ภาษาไม่ถูกต้อง เช่น ใช้ภาษาพูดแทนภาษาเขียนของทางราชการ ใช้คำเชื่อมไม่ถูกต้อง

๓. แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง เช่น การเว้นช่วงบรรทัด การเว้นซ้ายขวา การย่อหน้า การเว้นวรรค พิมพ์ผิด พิมพ์ตก ใช้ตัวสะกด การันต์ไม่ถูกต้อง ไม่สะอาดเรียบร้อย หมึกพิมพ์ไม่สม่ำเสมอ

๔. สรุปย่อความไม่ชัดเจน ใช้ภาษาฟุ่มเฟือย

๕. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์ส่งผลกระทบการใช้ภาษาไทยในเรื่องของวรรคตอน การตัดคำของภาษาไทย การแยกคำผิดหลักภาษา เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถจัดรูปแบบการพิมพ์ให้สวยงาม แต่ไม่สามารถทราบขอบเขตของคำในภาษาไทยได้

๖. การคัดลอกงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ ผู้เสนองานไม่ตรวจสอบก่อนว่า ข้อความที่คัดลอกครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ โปรแกรมและเครื่องพิมพ์แต่ละเครื่องไม่เหมือนกัน ทำให้ตัวหนังสือหรือรูปแบบที่พิมพ์ไม่เหมือนกัน

๗. เอกสารที่เป็นเรื่องรีบด่วนต้องลงนามทันที ในขณะที่ผู้นำเสนอนำเรื่องมาเสนอไม่ผ่านตามขั้นตอน ทำให้การตรวจสอบมีอุปสรรคในส่วนของระยะเวลาที่ใช้ก่อให้เกิดความผิดพลาดต่องานที่เสนอ

๘. กรณีที่เป็นเรื่องต่อเนื่องและการพิจารณายังไม่สิ้นสุด มีการอ้างอิงเอกสารเดิมแต่ไม่แนบมากับเรื่องที่นำเสนอทำให้เสียเวลาและไม่สามารถตรวจสอบการอ้างอิงนั้นได้

โดยปัญหาที่เกิดขึ้นในภาพรวมดังกล่าวข้างต้นพบว่าจำนวนเรื่องที่ตรวจพบข้อผิดพลาดและต้องส่งกลับให้หน่วยงานรับกลับไปแก้ไข โดยเฉลี่ยวันละ ๑๒๐ เรื่อง จาก ๒๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และพบว่าเรื่องที่อ้างระเบียบ ข้อกฎหมายผิดพลาด เฉลี่ยวันละ ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การกลั่นกรองงานถูกต้อง รวดเร็ว

๒. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดงานในหน้าที่ผู้ช่วยนักบริหาร

- ด้านการประสานงาน
- ด้านการสื่อสาร

๓. เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและการประสานงาน

เป้าหมาย

๑. การกลั่นกรองงานมีความรวดเร็ว เสนองานเพื่อลงนามได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. ทำให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการประสานงานและการสื่อสาร

ความรู้ที่นำมาใช้ในการทำรายงาน

<u>แนวคิดเรื่องการประสานงาน</u> เป็นการจัดระเบียบการปฏิบัติงานเพื่อให้ส่วนต่าง ๆ เข้ามาร่วมกันปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์

หลักในการประสานงานควรได้ทั้งงานและน้ำใจคน มีสาระสำคัญประกอบด้วย

๑. เป็นการร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นทีม

๒. เป็นการประสานงานการปฏิบัติงานกับนโยบายเข้าด้วยกัน

๓. ต้องมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะ ๒ ทาง (Two way)

๔. ต้องมีการวางแผนที่ดี ทั้งการดำเนินงานและผู้ปฏิบัติงาน

๕. ต้องประสานงานทุกระดับชั้น ทั้งเป็นพิธีการและไม่เป็นพิธีการ

<u>ประโยชน์ของการประสานงาน</u>

๑. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในนโยบาย วัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมาย

๒. ช่วยลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

๓. ช่วยให้มีการทำงานไม่ซ้ำซ้อน

๔. ช่วยให้ประหยัดทรัพยากรในการบริหาร

๕. สร้างให้เกิดการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

๖. ทำให้เกิดการสร้างทีมงาน มีเครือข่ายในการทำงาน

๗. เป็นการสร้างความไว้วางใจ และส่งเสริมความร่วมมือร่วมใจระหว่างปฏิบัติงานและกลุ่มงาน

<u>แนวคิดเรื่องมนุษยสัมพันธ์</u> เป็นกระบวนการจูงใจคนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อทำงานร่วมกันอย่างสามัคคีและใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ดีขึ้น เพื่อให้จดจำง่าย ควรจำว่า โอบอ้อมอารี – วจีไพเราะ – สงเคราะห์ประชาชน – วางตนพอดี

๑. ทำตนให้เป็นที่รักใคร่และเคารพนับถือของคนอื่น

๒. เอาใจเขามาใส่ใจเรา

๓. มีศิลปะของการสมาคม

๔. ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงอัธยาศัยไมตรี

๕. ยอมรับคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้อื่น

๖. หาความสนใจร่วมกัน

การมีมนุษยสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน โดยนำหลักจรรยาบรรณของข้าราชการมาประพฤติปฏิบัติประกอบด้วย

๑. การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

๒. การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

๓. การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

๔. การมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน โดยเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่สัมพันธ์กับประชาชน หรือให้บริการประชาชน

<u>สรุปความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ดังนี้</u>

๑. ก่อให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคมและมีความเข้าใจอันดีต่อกัน

๒. ก่อให้เกิดความพอใจ ความยินดี และเพิ่มพลังความสามัคคีในการปฏิบัติงาน

๓. ก่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ปรองดองซึ่งกันและกัน

๔. ก่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

๕. ก่อให้เกิดปัจจัยในการเพิ่มผลผลิตได้

๖. เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้งในองค์การ

รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการประสานงานของผู้ช่วยนักบริหารนั้น เป็นการประสานแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการร่วมกัน อย่างไม่เป็นทางการจะใช้สัมพันธภาพที่ดีต่อกันเป็นสื่อในการขอความร่วมมือ จะทำให้ได้รับผลสำเร็จของงาน การประสานงานจะมีช่องทางการติดต่อสื่อสารได้ ๓ ทิศทาง คือ

๑. ติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงไปสู่ระดับล่าง (Downward Communication) ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม (Classical Theory of Management) ได้ให้ความสนใจการติดต่อสื่อสารแบบนี้มากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจหน้าที่ การสั่งการ หรือการควบคุม ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

๒. การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างไปสู่ระดับบน (Upward Communication) เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารจากระดับผู้ปฏิบัติงานไปยังนักบริหาร ผู้ปฏิบัติงานจะมีส่วนร่วมในการทำงาน

(Participation) การย้อนกลับ (Feedback) และการเสนอความคิดริเริ่มใหม่ ๆ (Initiative) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารได้

๓. การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน หรือแนวราบ (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่นการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

<u>กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน</u>

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘
- ระเบียบกว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และภาคผนวก พ.ศ. ๒๕๓๙ และ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การทรัพย์สิน พ.ศ. ๒๕๓๘
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ และ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๓
- ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พ.ศ. ๒๕๔๑
- ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๙
- แนวทางปฏิบัติตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๙
- ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างเหมาก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔
- ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน และการตรวจเงิน พ.ศ. ๒๕๕๕

ฯลฯ

กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ส่วนของงานที่ผู้ช่วยนักบริหารเป็นผู้ปฏิบัติ

การดำเนินงานในการพิจารณากลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ โดยอาศัยแนวทางปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และภาคผนวก พ.ศ. ๒๕๓๙ และ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบกับระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ มีดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับ เพื่อการควบคุมติดตาม จำนวนหนังสือ ซึ่งในการลงเลขที่รับในทะเบียนหนังสือรับ มีหลักการโดยเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน โดยเลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ ลงวัน เดือน ปี และเวลาที่รับหนังสือ ประทับตรารับบริเวณมุมบนด้านขวาของหนังสือ หลักการสำคัญคือ หนังสือรับเข้า ต้องทำการลงทะเบียนรับหนังสือไว้เป็นหลักฐาน

๒. คัดแยกและจัดลำดับความสำคัญของเอกสาร ตามความเร่งด่วน เพื่อความรวดเร็ว ฉับไว ทันต่อเหตุการณ์ และทันตามกำหนดเวลา

๓. คัดแยกหนังสือภายนอกและภายใน เพื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ที่มีหนังสือมาถึงสำนักสิ่งแวดล้อมว่าการตั้งเรื่องเสนอจากสำนักงานเลขานุการ สำนักสิ่งแวดล้อม พิจารณาเสนอตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด เพื่อทราบ ขอความอนุเคราะห์ ขอความร่วมมือ เชิญประชุม หรือมีวัตถุประสงค์ในการมีหนังสือมาเพื่ออะไร และนำเรียนผู้บริหาร เพื่อพิจารณาวินิจฉัย มอบหมาย หรือสั่งการ

๔. กรณีเป็นหนังสือที่ส่วนราชการภายในสำนักสิ่งแวดล้อมนำเสนอเพื่อพิจารณาลงนาม อนุมัติ อนุญาต เห็นชอบ ตรวจสอบรูปแบบหนังสือภายใน ภายนอกให้เป็นไปตามรูปแบบระเบียบสารบรรณกำหนดโดยตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ คำขึ้นต้น คำลงท้าย ความชัดเจนของเนื้อหา ความถูกต้องของตัวสะกด ความสอดคล้องเชื่อมโยงในเนื้อหาและวัตถุประสงค์ การใช้ถ้อยคำการเขียนหนังสือราชการต้องใช้ภาษาที่เป็นแบบแผนมีลำดับขั้นตอน กระชับ รัดกุม เอกสารอ้างอิงการพิจารณาเสนอเป็นไปตามระเบียบ ข้อบัญญัติ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ขอบเขตอำนาจในความรับผิดชอบและความครบถ้วนของเอกสาร การนำเสนอหนังสือต่อรองผู้บริหาร เพื่อให้ลงนาม พิจารณาสั่งการเมื่อได้ดำเนินการกลั่นกรองงานเป็นที่ถูกต้อง เรียบร้อยแล้ว ผู้ช่วยนักบริหารจะดำเนินสรุปเรื่องหรือเสนอข้อคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาสั่งการ กรณีเป็นการลงนามเพียงอย่างเดียวจะทำการติดสลิป (Slip) โปรดลงนามหนังสือโดยพิจารณาหนังสือตามลำดับชั้นความเร็ว และความลับของหนังสือราชการตามระเบียบ

๕. การตรวจสอบหลังนำเสนอหนังสือเมื่อหนังสือได้ผ่านการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการจากผู้บริหารแล้ว ซึ่งผลการพิจารณาอาจสั่งการให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการตามเสนอหรือแก้ไขทบทวน ผู้ช่วยนักบริหารจะตรวจสอบการลงนาม และคัดแยกเอกสารที่พิจารณาสั่งการและลงนามแล้วจัดส่งให้งานธุรการ สำนักงานเลขานุการ หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องให้ดำเนินการตามที่สั่งการต่อไป

๖. ลงทะเบียนส่งหนังสือออกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลักการสำคัญคือ ต้องพยายามจัดส่งหนังสือออกโดยให้ถึงมือผู้ปฏิบัติให้เร็วที่สุด และมีหลักฐานไว้เป็นสำคัญ กรณีที่เป็นหนังสือสำคัญ จะทำการคัดสำเนาเพื่อใช้ในการติดตามงานตามคำบัญชาของผู้บริหารฯ รวบทั้งระเบียบกฎหมาย หนังสือสั่งการ หนังสือแจ้งเวียนที่เกี่ยวข้อง ผู้ช่วยนักบริหารจะจัดเข้าแฟ้มให้เป็นหมวดหมู่

การพัฒนาระบบงาน

ในการการพัฒนาระบบการจัดการช่วยนักบริหาร สำนักสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการบริหารงานของผู้บริหาร ทั้งด้านการกลั่นกรองงาน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ติดต่อ นัดหมาย ประสานงาน สื่อสารกับหน่วยราชการภายในและภายนอกสำนัก เพื่อให้ผู้บริหารลงนาม วินิจฉัย สั่งการ และปฏิบัติงานได้กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบาย ตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นการประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานของนักบริหาร โดยแก้ไขปัญหาหนังสือไม่ถูกต้องตามรูปแบบ เนื้อหา หลักภาษา ไม่มีความชัดเจนของเนื้อหา ไม่อ้างอิงที่มา เช่น เลขที่ วันที่ ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร วัตถุประสงค์ของการเสนอหนังสือเพื่ออะไร จะให้ดำเนินการอย่างไร ประเด็นพิจารณาเสนอให้สั่งการไม่ชัดเจนหรือไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจ ตามข้อกฎหมาย การอ้างอิงข้อกฎหมายไม่ถูกต้อง ใช้ภาษาไม่ถูกต้อง เช่น ใช้ภาษาพูดแทนภาษาเขียนของทางราชการ ใช้คำเชื่อมไม่ถูกต้อง แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง เช่น การเว้นช่วงบรรทัด การเว้นซ้ายขวา การย่อหน้า การเว้นวรรค พิมพ์ผิด พิมพ์ตก ใช้ตัวสะกด การันต์ไม่ถูกต้อง ไม่สะอาด

เรียบร้อย หมึกพิมพ์ไม่สม่ำเสมอ สรุปย่อความไม่ชัดเจน ใช้ภาษาฟุ่มเฟือย วรรคตอน การตัดคำของภาษาไทย การแยกคำผิดหลักภาษา โดยมีข้อเสนอเพื่อพัฒนางาน ดังนี้

๑. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แก่รูปแบบหนังสือประเภทต่างๆตามระเบียบงานสารบรรณ หนังสือราชการ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แนวทางปฏิบัติ คำสั่ง นโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องทั้งของกรุงเทพมหานครและสำนักสิ่งแวดล้อม พร้อมจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบทั้งในรูปของเอกสารลงในแฟ้มและไฟล์ดิจิตอลที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็วในระบบคอมพิวเตอร์

๒. จัดทำเว็บเพจเป็นการเฉพาะสำหรับงานด้านสารบรรณและงานหนังสือราชการสำนักสิ่งแวดล้อม โดยวางลิงค์ในระบบอินเตอร์เน็ตของสำนักสิ่งแวดล้อม โดยจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยให้มีรหัสสำหรับผู้ใช้งานที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น เพื่อให้ข้าราชการลูกจ้างของสำนักสิ่งแวดล้อมทั้งในส่วนกลางและส่วนราชการที่กระจายตัวอยู่ในพื้นที่เขตต่างๆเช่น สวนสาธารณะ ศูนย์กำจัดมูลฝอย สามารถเข้ามาศึกษาข้อมูลและเรียกใช้แบบฟอร์มต่างๆได้

๓. นำเข้าข้อมูลที่รวบรวมมาได้ตามข้อ ๑ โดยจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาง่าย ซึ่งประกอบด้วย

๓.๑ ระเบียบ ข้อกฎหมาย ประกาศ แนวทางปฏิบัติต่างๆ นโยบายและแผนของกรุงเทพมหานคร แผนปฏิบัติราชการของสำนักสิ่งแวดล้อม วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด คู่มือปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆของหน่วยงานฯลฯ

๓.๒ เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเช่นหลักการเขียนหนังสือราชการ หลักการเขียนหนังสือทั่วไป

๓.๓ แบบฟอร์มที่เรียกใช้ได้โดยไม่สามารถแก้ไขในส่วนที่ถูกกำหนดตามระเบียบงานสารบรรณเช่น กั้นหน้า กั้นหลัง ตำแหน่งของตราครุฑ หัวข้อในบันทึกข้อความ แต่จะสามารถพิมพ์ข้อมูลในส่วนที่เป็นรายละเอียดของหนังสือ

๓.๔ ตัวอย่างหนังสือภายใน หนังสือภายนอก หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

๓.๕ แบบฟอร์มใบลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน

๓.๖ แบบฟอร์มระเบียบวาระการประชุม รายงานการประชุม

๓.๗ ข้อมูลการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานในสังกัดสำนักสิ่งแวดล้อม หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่นๆ

๔. พัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานสารบรรณของส่วนราชการต่างๆเพื่อติดต่อสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ในการแก้ไขข้อผิดพลาดของหนังสือที่หน่วยงานเสนอผู้บริหารสำนักสิ่งแวดล้อมพิจารณา โดยเชื่อมโยงกับงานธุรการของสำนักสิ่งแวดล้อม และงานธุรการของส่วนราชการทุกส่วนราชการ โดยการติดต่อผ่านระบบไลน์ ซึ่งสามารถถ่ายภาพหนังสือที่กลั่นกรองแล้วมีแก้ไขส่งให้ส่วนราชการนั้นๆ ได้อย่างรวดเร็ว และให้หน่วยงานสามารถส่งไฟล์ข้อมูลที่แก้ไขแล้วในส่วนที่ไม่กระทบกับลายมือชื่อส่งไปยัง email ของผู้ช่วยนักบริหารแต่ละห้องโดยตรง ซึ่งจะทำให้สามารถลดเวลาการเสนองานให้สั้นลงและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อส่งเอกสาร

๕. นำระบบการรับส่งหนังสือผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานครมาใช้ในการรับส่งหนังสือเพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบสถานะของหนังสือได้และความรวดเร็วในการรับส่งหนังสือและสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลในภายหลัง
๖. จัดทำสรุปรวบรวมข้อมูลแนวทางการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อมพิจารณาอนุญาตให้ดำเนินการเผยแพร่ในเว็บไซด์สำนักสิ่งแวดล้อมและอนุญาตข้าราชการในสังกัดสามารถเรียกใช้งานแบบฟอร์มต่างๆ ได้โดยใช้รหัสที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์
๗. นำเข้าที่ประชุมผู้บริหารสำนักสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
๘. เผยแพร่แนวคิดให้ทุกส่วนราชการรับทราบ และนำไปปฏิบัติงานร่วมกัน

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนมิถุนายน – ธันวาคม ๒๕๕๘

แนวทางการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output)

๑. เอกสารที่เสนอผู้บริหารมีความถูกต้องตามระเบียบงานสารบัญร้อยละ ๑๐๐
๒. ระยะเวลาของการเสนองานจากส่วนราชการถึงผู้บริหารลงนามและส่งกลับไปยังหน่วยงานลดลงร้อยละ ๕๐
๓. ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัดสำนักสิ่งแวดล้อมต่อระบบการเสนองานต่อผู้บริหาร

วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

๑. จำนวนผู้ใช้ข้อมูลเพื่อการศึกษาหาความรู้ในระบบอินเตอร์เน็ต
๒. จำนวนผู้เรียกใช้แบบฟอร์มต่างๆในการจัดทำหนังสือราชการ
๓. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ระหว่างการเสนองานจากส่วนราชการถึงผู้บริหารลงนามและส่งกลับไปยังหน่วยงาน
๔. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีมุมความรู้ตามภารกิจที่รับผิดชอบเพื่อให้ข้าราชการสามารถสืบค้นในรูปของเอกสารได้
๒. ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการทุกคนทราบผ่านหนังสือเวียนของสำนักสิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกปี
๓. เผยแพร่ผลสำเร็จการดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการงานช่วยนักบริหารให้หน่วยงานอื่นในสังกัดกรุงเทพมหานครนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้

แผนผังการพัฒนาระบบการจัดการงานช่วยนักบริหาร สำนักสิ่งแวดล้อม ข้อเสนอเพื่อพัฒนางาน

ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- รูปแบบหนังสือประเภทต่างๆ
- หนังสือราชการ
- ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จัดทำเว็บเพจเป็นการเฉพาะสำหรับงานด้านสารบรรณและงานหนังสือราชการสำนักสิ่งแวดล้อม โดยนำเข้าข้อมูลเป็นหมวดหมู่
- ระเบียบ ข้อกฎหมาย ประกาศ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ฯลฯ
- เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง
- แบบฟอร์มที่มีกั้นหน้า กั้นหลัง กั้นบน-ล่าง ข้อความที่เป็นมาตรฐาน
- ตัวอย่างการเขียนหนังสือแบบต่างๆ
- แบบฟอร์มใบลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน
- แบบฟอร์มระเบียบวาระการประชุม รายงานการประชุม
- ข้อมูลการติดต่อสื่อสารของหน่วยงาน

เชื่อมโยงเว็บเพจที่นำเข้าข้อมูลครบถ้วนแล้ว กับระบบอินเตอร์ในหน้าเว็บไซด์หลักของสำนักสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับผู้ที่ต้องการเรียกใช้ข้อมูล แบบฟอร์มต่างๆ ซึ่งต้องสมัครเป็นสมาชิกเว็บไซด์ก่อน

ทำหนังสือขอเห็นชอบใช้เว็บเพจจากผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อม เมื่อได้รับความเห็นชอบออกหนังสือเวียนแจ้งทุกหน่วยงานทราบและแนะนำวิธีการเข้าใช้เว็บเพจเพื่อศึกษาเรียนรู้ ค้นหาข้อมูลอ้างอิง เรียกใช้แบบฟอร์ม

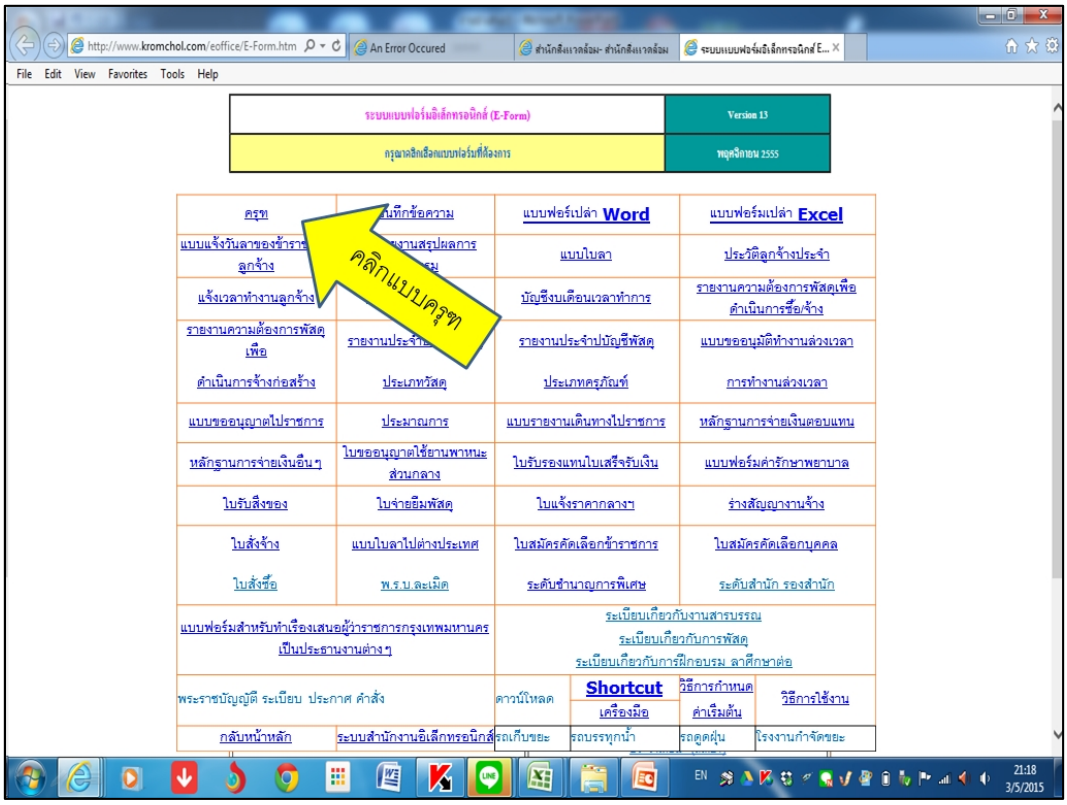
จัดอบรมผู้แทนทุกฝ่ายในสำนักสิ่งแวดล้อมให้เข้าใจวิธีการเข้าใช้เว็บเพจและเรียกใช้แบบฟอร์มมาตรฐาน

ภาคผนวก

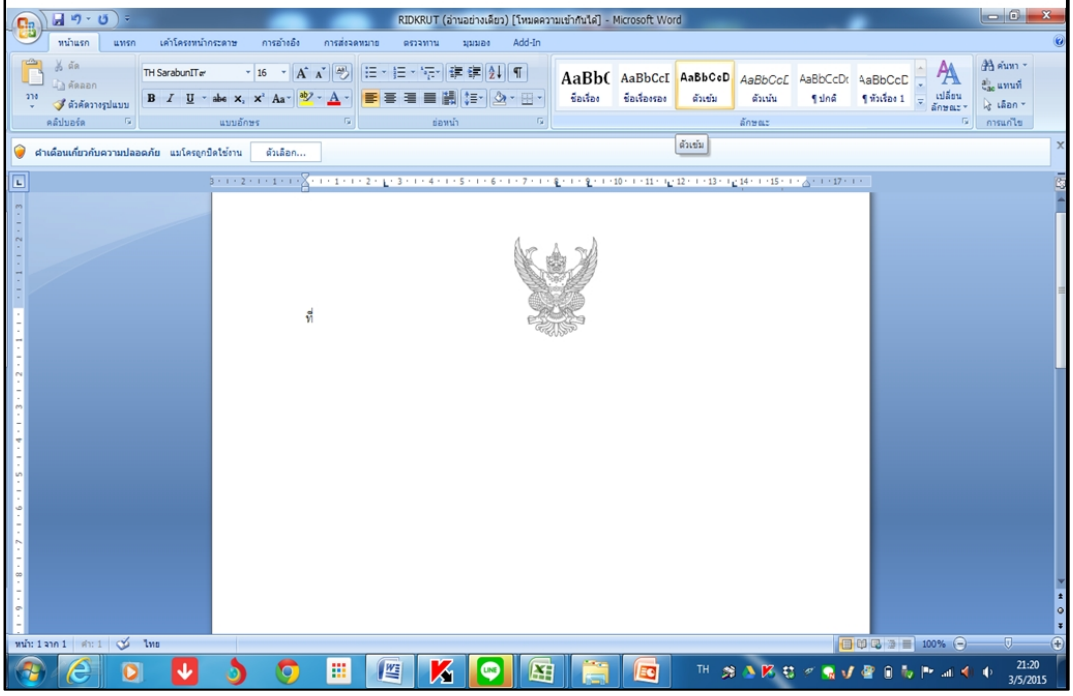
ตัวอย่าง

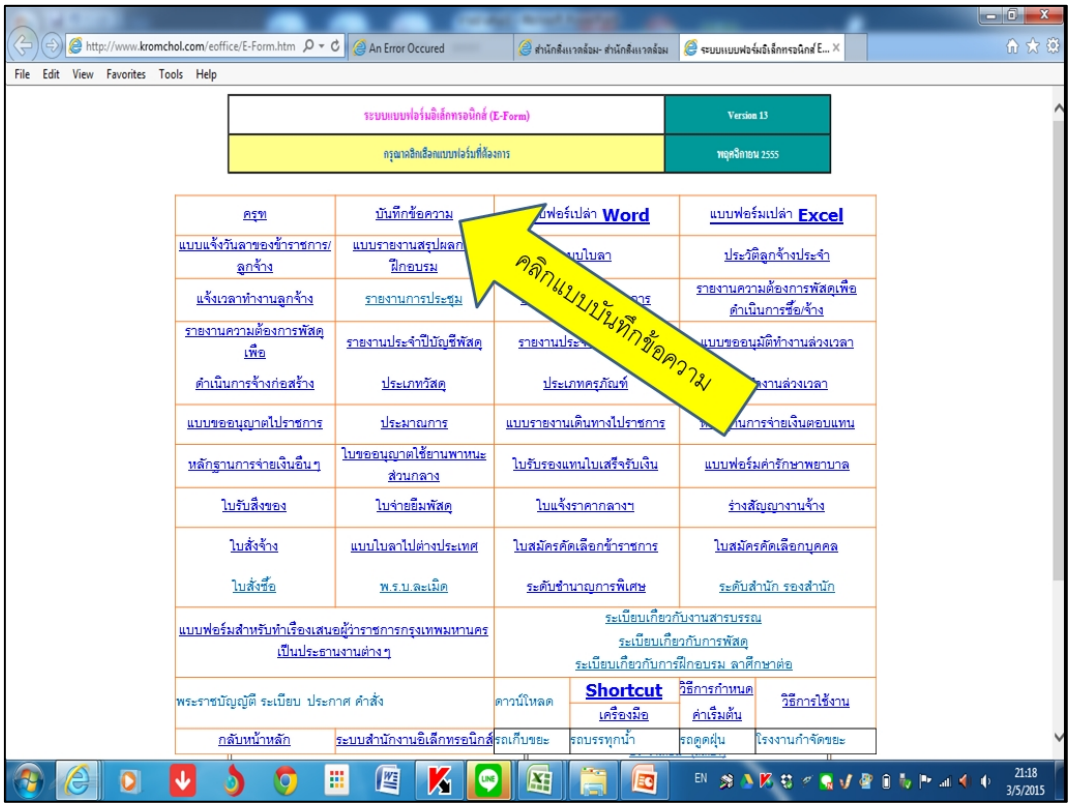
ข้อมูลในเว็บลิงค์กับสำนักสิ่งแวดล้อม

ครุฑ	บันทึกข้อความ	แบบฟอร์มเปล่า Word	แบบฟอร์มเปล่า Excel
แบบแจ้งวันลาของข้าราชการ/ลูกจ้าง	แบบรายงานสรุปผลการฝึกอบรม	แบบใบลา	ประวัติลูกจ้างประจำ
แจ้งเวลาทำงานลูกจ้าง	รายงานการประชุม	บัญชีงบเดือนเวลาทำการ	รายงานความต้องการพัสดุเพื่อดำเนินการซื้อ/จ้าง
รายงานความต้องการพัสดุเพื่อ ดำเนินการจ้างก่อสร้าง	รายงานประจำปีบัญชีพัสดุ ประเภทวัสดุ	รายงานประจำปีบัญชีพัสดุ ประเภทครุภัณฑ์	แบบขออนุมัติทำงานล่วงเวลา การทำงานล่วงเวลา
แบบขออนุญาตไปราชการ	ประมาณการ	แบบรายงานเดินทางไปราชการ	หลักฐานการจ่ายเงินตอบแทน
หลักฐานการจ่ายเงินอื่น ๆ	ใบขออนุญาตใช้ยานพาหนะส่วนกลาง	ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน	แบบฟอร์มค่ารักษาพยาบาล
ใบรับสิ่งของ	ใบจ่ายยืมพัสดุ	ใบแจ้งราคากลางฯ	ร่างสัญญางานจ้าง
ใบสั่งจ้าง ใบสั่งซื้อ	แบบใบลาไปต่างประเทศ พ.ร.บ.ละเมิด	ใบสมัครคัดเลือกข้าราชการ ระดับชำนาญการพิเศษ	ใบสมัครคัดเลือกบุคคล ระดับสำนัก รองสำนัก
แบบฟอร์มสำหรับทำเรื่องเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นประธานงานต่าง ๆ		ระเบียบเกี่ยวกับงานสารบรรณ ระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุ ระเบียบเกี่ยวกับการฝึกอบรม ดูศึกษาต่อ	
พระราชบัญญัติ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง		ดาวน์โหลด	Shortcut เครื่องมือ / วิธีการกำหนดค่าเริ่มต้น / วิธีการใช้งาน
กลับหน้าหลัก	ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์	รถเก็บขยะ	รถบรรทุกน้ำ / รถดูดฝุ่น / โรงงานกำจัดขยะ

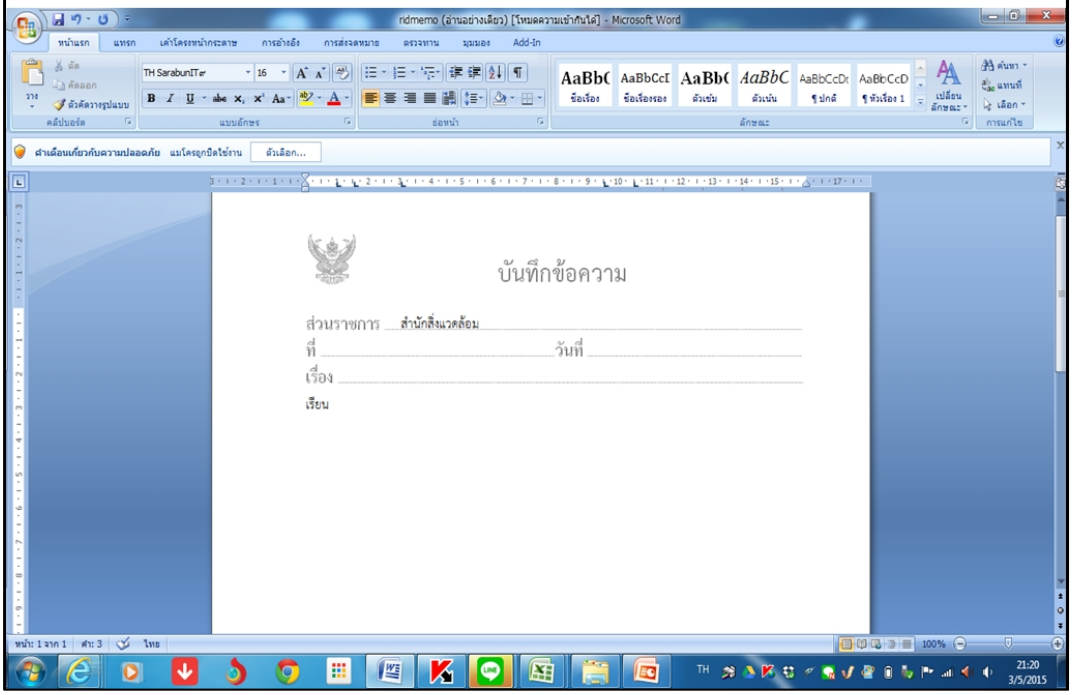


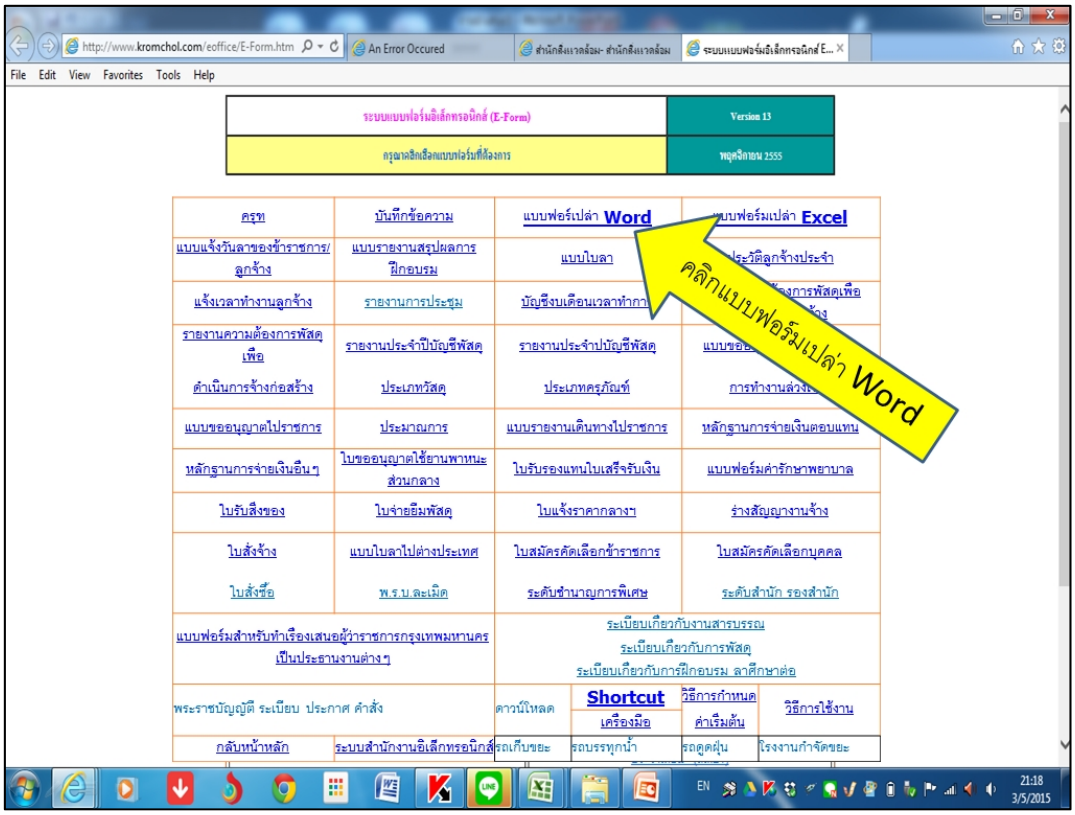
เครื่องจะเปิดแบบครุฑที่กำหนดระยะพิมพ์ กันหน้ากั้นหลังไว้แล้ว



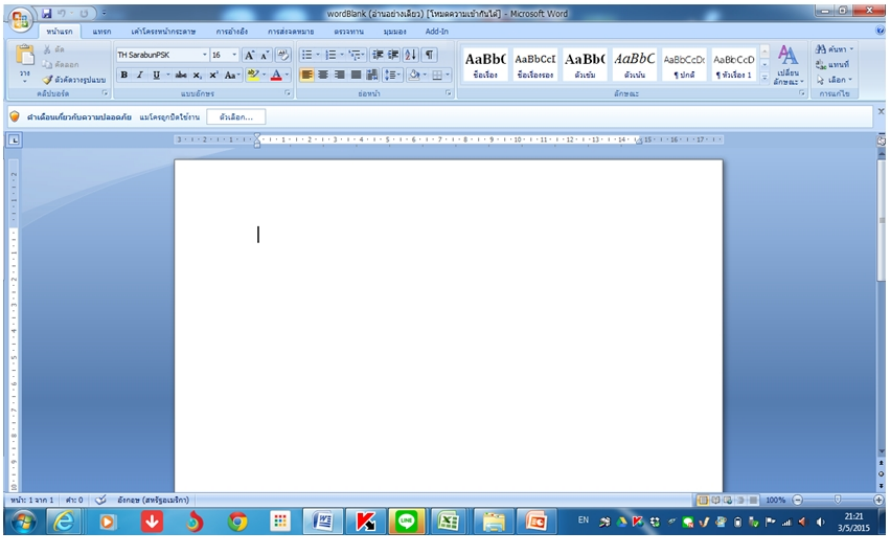
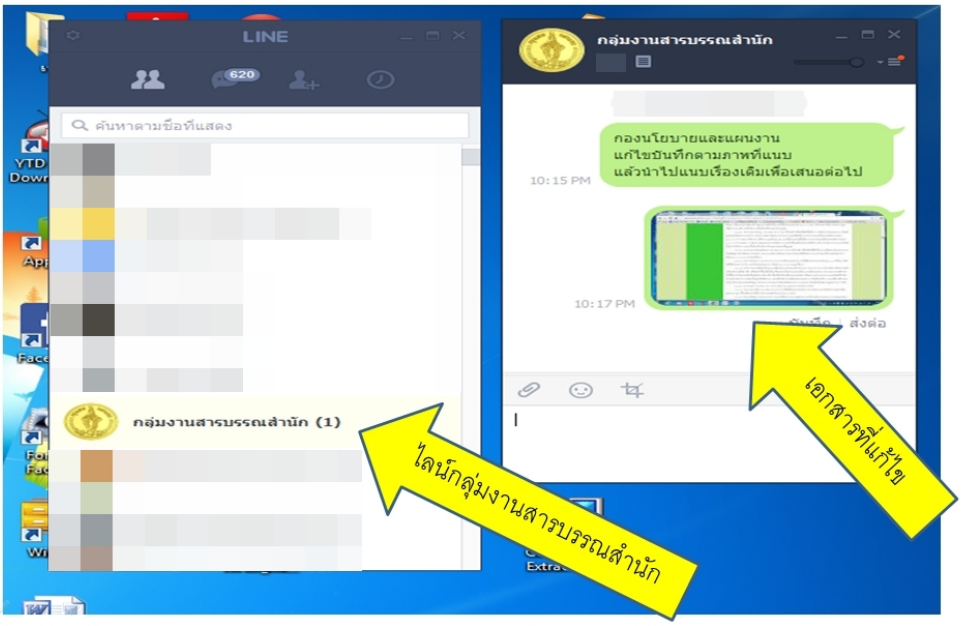
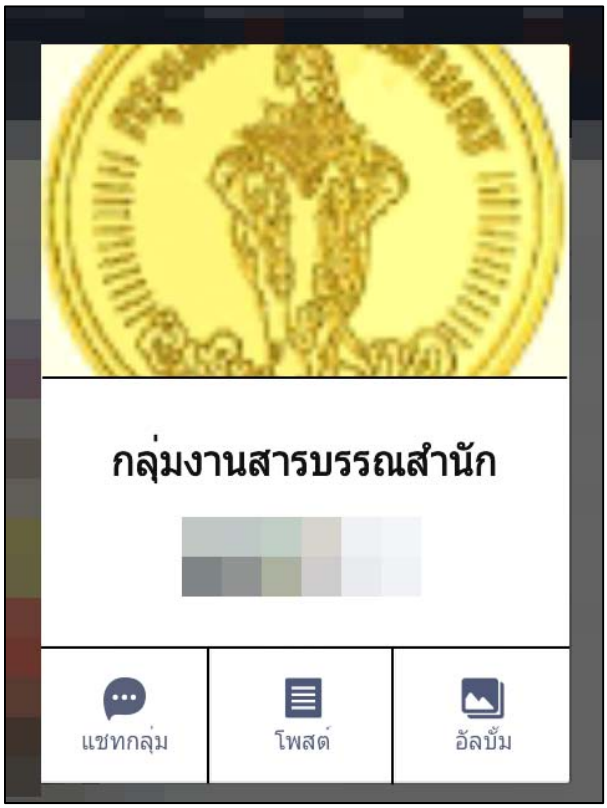


เครื่องจะเปิดแบบบันทึกข้อความที่กำหนดระยะพิมพ์ กันหน้ากั้นหลังไว้แล้ว





เครื่องจะเปิดกระดาษเปล่าแต่มีกั้นหน้าหลัง ออกนอกพื้นที่กำหนดไม่ได้



การติดต่อผ่านไลน์กลุ่ม สามารถแก้ไขในเอกสารแล้ว
ถ่ายภาพส่งเข้าไลน์กลุ่มเพื่อแก้ไข