

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนางานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน
ของสำนักงานเขตบางกะปิ

จัดทำโดย นางสาววรรณ ชินวัฒนกาญจน์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนางานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานของสำนักงานเขตบางกะปิ

๒. หลักการและเหตุผล งานธุรการ เป็นงานที่ช่วยสนับสนุนภารกิจหลักขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ทุกองค์กรจึงต้องมีงานธุรการ เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนงาน เปรียบเสมือนฟันเฟืองตัวหนึ่งหรือน้ำมันหล่อลื่น ในการดำเนินการ เพื่อให้งานภารกิจหลักนั้นได้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะขาดงานธุรการนั้นเสียมิได้ ความสำคัญและขอบข่ายของงานธุรการ จึงกว้างขวาง สรุบบทบาทและหน้าที่ ได้คือ งานธุรการ จะทำหน้าที่ เป็นศูนย์ประสานงานขององค์กร มีหน้าที่ในการบริหารงานด้านเอกสาร ตั้งแต่รับ-ส่งหนังสือ ร่าง พิมพ์ ผลิตสำเนาเอกสาร จัดเก็บเอกสาร บันทึกเสนอ ตรวจสอบ จนถึงทำลายหนังสือ ดูแลสำนักงาน การใช้อาคารสถานที่ ตลอดจนงานด้านการเงิน งบประมาณ งานบุคลากร จนถึงงานสวัสดิการต่าง ๆ ของข้าราชการและลูกจ้างในองค์กรนั้น ๆ

งานธุรการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒ หน้า ๕๕๗ ได้เขียนไว้ว่า

ธุรการ (น) = การจัดการกิจการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีใช่งานวิชาการ

ความสำคัญของงานธุรการ

๑. เป็นด่านหน้าของหน่วยงาน

๒. เป็นหน่วยสนับสนุนหน่วยงานอื่นให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เป็นศูนย์กลางการบริการและประสานงาน

๔. เป็นหน่วยบริการและอำนวยความสะดวกให้องค์กรทั้งภายในและภายนอก

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และเห็นได้ว่า บทบาทของงานธุรการนั้นมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่างานด้านอื่น ๆ ขององค์กร และในกรุงเทพมหานคร หน่วยงาน ทั้งสำนัก ๑๖ สำนัก และสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต มีหน่วยงานธุรการอยู่ทุกแห่งเพื่อขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ทั้งงานประจำและงานนโยบายต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร อีกทั้งกรุงเทพมหานคร มีวิสัยทัศน์ในอีก ๒๐ ปีข้างหน้า มุ่งหวังให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองมหานครแห่งเอเชีย ดังนั้นงานธุรการจึงต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้ สอดรับเพื่อสนองตอบตามนโยบายของกรุงเทพมหานครที่ได้กำหนดไว้ การเติบโตของกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานหลักที่จะต้องรับภารกิจต่าง ๆ ที่ต้องเพิ่มขึ้นจากเดิมเป็นอย่างมาก เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในอนาคต ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เข้ามา มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งมีผลให้การปฏิบัติงานของธุรการย่อมจะต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันงานธุรการที่ดำเนินการอยู่ยังคงเป็นรูปแบบเดิมพบข้อผิดพลาดเป็นจำนวนมาก ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน ขั้นตอนในการทำงานยังล่าช้าไม่เป็นระบบ บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการยังคงทำงานในแบบเดิม ๆ ซึ่งเกิดจากการขาดทักษะ และไม่ค่อยมีโอกาสที่ได้รับการพัฒนาทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ตลอดจนขาดการสนับสนุนในเรื่องงบประมาณ ด้านเทคโนโลยีสื่อสาร ยังใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ล้าสมัย โต๊ะเก้าอี้ทำงานขาดความสวยงามและไม่ทันสมัย ขาดความคล่องตัวในการทำงาน ทั้งที่ในความเป็นจริงในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามี

บทบาทสำคัญ และสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานธุรการเป็นไปได้ง่าย สะดวกมากยิ่งขึ้น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ สามารถรวบรวมข้อมูลและเรียกมาใช้ได้อย่างเป็นระบบ งานบางอย่างไม่จำเป็นต้องใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษแต่เป็นแฟ้มข้อมูล (File) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สามารถช่วยให้การรับส่งข้อมูล สื่อสารกันระหว่างหน่วยงานสามารถกระทำได้โดยสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งประหยัดแรงงานและต้นทุนในเรื่องกระดาษ ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ถ้าเราสามารถจัดการบริหารจัดการจัดเก็บเอกสาร ในรูปแบบดัชนีแฟ้ม ก็จะสามารถประหยัดเวลาในการค้นหา สืบค้น ค้นคว้า เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย การประชุมในรูปแบบการประชุมทางไกล (teleconference) ทำให้ไม่ต้องมานั่งประชุมกันในห้องประชุมเหมือนในอดีต ก็สามารถประชุม หาข้อสรุปกันได้ โดยผ่านเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยเหล่านี้ จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาของงานธุรการ สำนักงานเขตบางกะปิ พบว่า มีปัญหามากมายหลายเรื่อง ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สามารถแบ่งเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

- (๑) **“งานล้นคน คนล้นงาน”** สภาพและปริมาณงานที่ไม่เท่าเทียมกันในแต่ละฝ่ายของสำนักงานเขตทำให้เกิดภาพสะท้อนของงานธุรการที่เรียกว่า โดยที่บางฝ่ายมีปริมาณงานที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังในสายงานธุรการ อาทิเช่น ฝ่ายโยธา หรือ ฝ่ายปกครอง เป็นต้น โดยเฉพาะฝ่ายปกครองที่มีปริมาณงานที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการด้านการเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นค่อนข้างมากอันสืบเนื่องมาจากมีการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลคือ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๔ ทำให้เกิดสภาพที่เรียกว่า “งานล้นคน” ขึ้นมาในองค์กร ในทางกลับกันบางฝ่ายที่มีลักษณะงานให้บริการแบบตั้งรับในสำนักงานเป็นส่วนใหญ่ปริมาณงานไม่ค่อยมีเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงมากนัก เช่น ฝ่ายทะเบียน ปริมาณงานธุรการจะค่อนข้างน้อยมีเพียงงานสารบรรณเสียเป็นส่วนใหญ่จึงเกิดสภาพที่เรียกว่า “คนล้นงาน” ขึ้น เจ้าหน้าที่ธุรการมักถูกมอบหมายให้ไปทำหน้าที่ช่วยเจ้าหน้าที่ในสายงานหลัก ทำให้ตนเองขาดความรู้ความสามารถในงานธุรการที่เป็นงานหลักและเป็นงานสนับสนุนขององค์กร โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง งานการเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- (๒) **“ชำนาญงานเฉพาะด้าน”** บุคลากรด้านงานธุรการของสำนักงานเขตถูกจำกัดด้วยปริมาณงานที่มีในแต่ละฝ่าย ในบางฝ่ายที่มีปริมาณงานธุรการค่อนข้างเยอะ บุคลากรก็จะได้เรียนรู้และมีประสบการณ์สามารถปฏิบัติงานธุรการได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ แต่ในบางฝ่ายที่ปริมาณงานค่อนข้างน้อยเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ได้ไม่หลากหลายไม่ครอบคลุมทุกด้านของงานธุรการทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน และระดับเดียวกัน

- (๓) **“วัสดุอุปกรณ์เกินพอดี”** เมื่อแต่ละฝ่ายมีงานธุรการและแยกเป็นอิสระต่อกันทำให้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ แต่ละฝ่ายจำเป็นต้องมี จำเป็นต้องซื้อเกิดสภาพเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานบางประเภทในสำนักงานเขตหนึ่งๆ มีมากเกินความจำเป็นและเมื่อต่างฝ่ายต่างซื้อทำให้ซื้อได้ต่างยี่ห้อกัน เครื่องมือสำนักงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสารแทนที่จะสามารถใช้ผงหมึกหรือตลับหมึกแทนกันได้ก็ไม่สามารถที่จะใช้ด้วยกันได้ เกิดความสิ้นเปลืองทั้งการบำรุงรักษาการใช้จ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ในเรื่องของความคุ้มค่าและประโยชน์ใช้สอย
- (๔) **“ไอทีล้าสมัย”** งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรแบ่งไปตามฝ่ายต่างๆ เพื่อให้ได้มีอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอทุกฝ่ายทำให้งบประมาณถูกจำกัดลงทำให้ไม่สามารถจัดซื้ออุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีทางด้านการสนเทศที่คุณภาพสูงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตอย่างทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์แบบสัมผัส (Touch Screen) ขนาดใหญ่ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์งานของทุกฝ่ายแทนป้ายประชาสัมพันธ์แบบเดิมซึ่งติดเต็มผนังห้องมากมายหลายรูปแบบแตกต่างกันในแต่ละฝ่ายขาดความสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย หรือเครื่องอัดสำเนา ระบบดิจิทัลขนาดใหญ่ที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถสำเนาสีได้สามารถเชื่อมโยงผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์สามารถให้ทุกฝ่ายสามารถใช้งานร่วมกันได้
- (๕) **“ปิดทองหลังพระ”** งานธุรการเป็นงานสนับสนุนงานหลักขององค์กรมักถูกมองข้ามละเลยไม่ เห็นความสำคัญทั้งในด้านความเจริญก้าวหน้าในสายงานและการยอมรับผลงานจากผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาความดีความชอบที่มักถูกมองข้ามไป แม้กระทั่งตัวเจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการเองก็ยังไม่เห็นความสำคัญของงานธุรการ จากข้อมูลการบริหารงานบุคคลมักพบว่าสายงานธุรการเป็นสายงานที่มีเจ้าหน้าที่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงมากที่สุดสายงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการมักเป็นเจ้าหน้าที่ที่อายุไม่มากนักงานหรือมีประสบการณ์ในงานค่อนข้างน้อยทำให้ขาดความรู้ความชำนาญในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลและสภาพปัญหาของงานธุรการดังกล่าว จึงเห็นสมควรมีการศึกษาถึงการพัฒนางานธุรการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มเป้าหมายเริ่มที่สำนักงานเขตบางกะปิเป็นอันดับแรก เนื่องจากมีโครงการสร้างทำงานของงานธุรการไม่ซับซ้อนมาก มีฝ่ายที่ดำเนินการ ๑๐ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายรายได้ ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ฝ่ายพัฒนาชุมชน ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ อีกทั้งเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนและมีผลกระทบโดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ ประสิทธิภาพการทำงานควรต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับต้น เพื่อเป็นการนำร่องให้หน่วยงานอื่น ๆ ของกรุงเทพมหานครสามารถนำไปเป็นแบบอย่างต่อไปได้

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงงานธุรการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ ให้เป็นไปอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น
- ๓.๒ เพื่อให้งานธุรการสามารถปฏิบัติงานรองรับภารกิจหลักของสำนักงานเขตต่อการเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานครตามวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร ในอีก ๒๐ ปีข้างหน้า
- ๓.๓ เพื่อให้กรุงเทพมหานครสามารถพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสายงานธุรการ ให้ปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ความสามารถของตนเอง
- ๓.๔ เพื่อให้กรุงเทพมหานครสามารถใช้ทรัพยากรทั้งในเรื่องบุคลากร งบประมาณ ที่มีอยู่อย่างจำกัดได้เต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๓.๕ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้าให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยเครื่องมือสื่อสาร และเทคโนโลยี สมัยใหม่

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานของงานธุรการ ของสำนักงานเขตบางกะปิให้เห็นไปอย่างเหมาะสม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และมีสภาพคล่องในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยมีการจัดผังสำนักงานใหม่ภายในสำนักงานเขตบางกะปิอย่างน้อย ๑ ห้อง
- ๔.๒ นำเครื่องมือสื่อสาร และเทคโนโลยี เช่น เครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาจัดทำในเรื่องการบริหารงานเอกสาร บริหารการจัดเก็บเอกสาร งานสารบรรณ และเรื่องอื่น ๆ อย่างเป็นระบบ
- ๔.๓ เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการ ทั้งหมดของสำนักงานเขตบางกะปิ รวมประมาณ ๒๔-๓๓ คน ให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติงานสมัยใหม่ สามารถพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้นภายในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ ด้านกฎหมาย

ก. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ข. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ๒๕๕๔

มีการกระจายอำนาจในเรื่องการบริหารงานบุคคลให้แก่สำนักงานเขตเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ปริมาณงานด้านการบริหารงานบุคคลซึ่งเชื่อมโยงเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานธุรการเพิ่มตามไปด้วย เช่น มาตรา ๕๒ (๔) และมาตรา ๕๓ (๔) ได้กำหนดให้ผู้อำนวยการเขตมีอำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ชำนาญการลงมาในประเภทวิชาการ และตั้งแต่ชำนาญการลงมาในประเภททั่วไป นอกจากนี้ยังรวมถึงการดำเนินการทางวินัยอีกด้วย

๕.๒ ด้านคุณธรรมและจริยธรรมการบริหารงาน

หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นหลักการปกครอง การบริหาร การจัดการการควบคุมดูแล กิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองคลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ กพ. ได้กำหนดไว้ว่าหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วยหลัก ๖ หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

๕.๓ ด้านนโยบายภาครัฐ

วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ : กรุงเทพฯ มหานครแห่งเอเชีย Bangkok: Vibrant of Asia โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ร่วมกับ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ.๒๕๗๕ ว่า “ใน ๒๐ ปีข้างหน้า เมืองกรุงเทพมหานครของเราจะก้าวขึ้นเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” กรุงเทพฯ จะเป็นเมืองหลวงของเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมในทวีปเอเชีย และในภูมิภาคอาเซียน คนทั่วโลกเมื่อนึกถึงทวีปเอเชีย จะนึกถึงเมืองกรุงเทพฯ ของเรา ในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม สะดวกสบาย น่าอยู่ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในขณะเดียวกัน เมืองกรุงเทพฯ มีเอกลักษณ์เฉพาะ ในด้านความเรียบง่าย มีเสน่ห์ และมีชีวิตชีวา”

๕.๔ ด้านแนวคิด ทฤษฎี และวิธีการในการปรับปรุงและพัฒนางาน

ก. **SWOT Analysis** เป็นการวิเคราะห์สภาพหน่วยงานในปัจจุบันเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงาน คำว่า SWOT ย่อมาจากประเด็นที่ต้องมีการวิเคราะห์ ได้แก่ S-Strength (จุดแข็ง), W-Weakness (จุดอ่อน), O-Opportunity (โอกาส) และ T-Threat (อุปสรรค) ทฤษฎีนี้คิดค้นขึ้นโดย อัลเบิร์ต ฮัมฟรี (Albert Humphrey) ได้นำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ในช่วงทศวรรษที่ ๑๙๖๐ - ๑๙๗๐ หลักการสำคัญของ SWOT Analysis คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก จากการวิเคราะห์สภาพของงานธุรการสำนักงานเขตบางกะปิพบว่า จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาในการดำเนินการพัฒนา โดยใช้เทคนิควิเคราะห์ที่เรียกว่า SWOT Analysis ได้ผลตามตารางด้านล่างดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)	๑. จำนวนเจ้าหน้าที่ธุรการมีอัตรากำลังเพียงพอที่จะสนับสนุนภารกิจของสำนักงานเขตได้อย่างดี ๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ๓. ลักษณะงานมีระเบียบแบบแผนกำหนดไว้อย่างชัดเจนง่ายต่อการปฏิบัติ
จุดอ่อน (Weaknesses)	๑. งานธุรการเป็นงานสนับสนุนมีความก้าวหน้าในตำแหน่งน้อยกว่าในสายงานหลักทำให้เจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการมักมีการเปลี่ยนสายงานค่อนข้างสูง ๒. เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้งานธุรการอย่างจริงจัง ๓. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะและความรู้ในงานธุรการด้านอื่นๆ ๔. ลักษณะงานมีรายละเอียดค่อนข้างมากและไม่มีการรวบรวมองค์ความรู้ไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๕. ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมและเห็นผลอย่างรวดเร็ว
โอกาส (Opportunities)	๑. มีการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลมาสู่สำนักงานเขตมากขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๔ ๒. การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community) หรือ AEC ในปี พ.ศ.๒๕๕๘ ๓. วิสัยทัศน์กรุงเทพมหานครปี พ.ศ.๒๕๗๕ กำหนดให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเอเชีย (Bangkok : Vibrant of Asia)
อุปสรรค (Threats)	๑. ผู้บริหารไม่เห็นปัญหาและความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงงานธุรการ ๒. เจ้าหน้าที่ไม่ยอมรับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

ข. **PMQA (Public Sector Management Quality Award)** เป็นรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่ง ก.พ.ร. (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ) และสถาบันเพิ่มผลผลิต

แห่งชาติได้ประยุกต์มาจากหลักเกณฑ์และวิธีการที่ได้รับการยอมรับให้เป็นมาตรฐานสากลโลก เช่น MBNQA (รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศ เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการ เทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล

ค. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (๒๕๓๘) กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่ามีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

(๑) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม

(๒) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ง. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (๒๕๒๙) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

จ. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แวน เดอร์เซล (Van Dersal) (๑๙๖๘) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจมากหรือน้อย ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ องค์ประกอบที่มีปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ๑) การปกครองบังคับบัญชา ๒) เงินเดือน ๓) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา ๔) ความสำเร็จในการทำงาน ๕) การยอมรับทางสังคม ๖) ลักษณะงาน ๗) ความรับผิดชอบ ๘) โอกาสก้าวหน้า

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

งานธุรการถือว่าเป็นงานสนับสนุนที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง งานในสายงานหลักจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพได้ก็ต้องอาศัยการสนับสนุนหรือการให้บริการจากงานธุรการอย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน แนวทางการดำเนินการนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาไปทำงานธุรการของฝ่ายต่างๆ ในสังกัดสำนักงานเขตบางกะปิ เป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนางานธุรการให้มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผล

ให้ภารกิจและหน้าที่ในสายงานหลักต่างๆ ของสำนักงานเขตบางกะปิ ที่มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นไปด้วย สำนักงานเขตบางกะปามีส่วนราชการประกอบด้วย ฝ่ายต่างๆ จำนวน ๑๐ ฝ่าย ในแต่ละฝ่ายจะมีกลุ่มงานธุรการเป็นส่วนประกอบด้วยทุกฝ่าย งานธุรการในแต่ละฝ่ายจะมีภารกิจงานที่เหมือนๆ กัน ดังนี้

๑. งานด้านสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำการคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ การรับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย

๒. งานด้านบัญชี การเงิน และพัสดุ รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณการควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณ การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การจัดหาพัสดุและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ของสำนักงานเขต การจัดทำฎีกา จัดทำบัญชีรับ-จ่ายเงิน และบัญชีทะเบียนทรัพย์สินของสำนักงานเขต

๓. งานด้านการเจ้าหน้าที่ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล งานสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ งานฝึกอบรม งานบรรจุ แต่งตั้ง และการลาประเภทต่างๆ

จากกรอบอัตรากำลังของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) พบว่าในแต่ละสำนักงานเขตจะมีอัตรากำลังในสายงานธุรการทั้งประเภทวิชาการและประเภททั่วไป จำนวน ๓๓ อัตรာ แบ่งเป็น

- ตำแหน่งนักจัดงานทั่วไป (ประเภทวิชาการ) จำนวน ๖ คน
- ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล (ประเภทวิชาการ) จำนวน ๒ คน
- ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ (ประเภททั่วไป) จำนวน ๒๔ คน
- ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ (ประเภททั่วไป) จำนวน ๑ คน

โดยตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการมีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓ ของอัตรากำลังในสายงานธุรการสำนักงานเขต

๖.๑ แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงงานธุรการ

- (๑) ปรับปรุงทางกายภาพ ในเรื่องสถานที่ทำงาน โดยจัดโต๊ะ เก้าอี้ ที่วางอุปกรณ์สำนักงานให้สวยงาม และดูทันสมัย คำนึงถึงสภาพแวดล้อม ความสะดวก ในการเดินทางของเอกสาร จัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างให้เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตาประชาชนผู้มาติดต่อ
- (๒) ปรับปรุงวิธีการทำงาน กระบวนการบริหารงานเอกสาร ตั้งแต่ หนังสือรับ-ส่ง เอกสารที่ใช้ติดต่อไปมาระหว่างหน่วยงาน หรือเอกสารอื่นที่เข้ามา เอกสารที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ เอกสารที่ীরเอกสารประกอบการดำเนินการ เอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หนังสือลับต่าง ๆ เป็นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเก็บไว้เฉพาะเรื่อง ต้องค้นหาเอกสารได้โดยสะดวก เพื่อลดปัญหาและเวลาในการทำงาน ควรจัดให้

มีผู้เก็บเอกสารแบบใหม่ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แทนที่การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบแฟ้มเดิม ๆ

- (๓) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการ เช่น มีการสอนงานกันภายในกลุ่มเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง โดยจัดเป็นรูปแบบองค์ความรู้ จากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลมีแลกเปลี่ยนกัน หรือจัดเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้และประสบการณ์ในงานด้านธุรการ เฉพาะเรื่อง มาให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม อย่างใกล้ชิด เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสซักถาม และกำหนดช่วงเวลาที่ไม่น้อยจนเกินไป เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่แท้จริง สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

๖.๒ แนวทางการดำเนินการ

- (๑) เสนอรายละเอียดโครงการ ขอเห็นชอบและอนุมัติโครงการจากผู้อำนวยการเขต บางกะปิ พร้อมทั้งเสนอแต่งตั้งคณะทำงานโดยประกอบไปด้วยหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ทั้ง ๑๐ ฝ่าย และเจ้าหน้าที่สายงานธุรการ ทั้งระดับชำนาญงาน และปฏิบัติงาน ฝ่ายละ ๒ คน เป็นร่วมกันกำหนดทิศทางและขั้นตอนในการดำเนินการ
- (๒) คณะทำงานร่วมกันจัดทำแผนการปฏิบัติงาน โดยระบุรายละเอียดและขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดในการดำเนินการ
- (๓) คณะทำงานดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะงานที่ดำเนินงานงบประมาณที่ได้รับ รายละเอียดของงานในส่วนงานธุรการที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด ตลอดจนเสนอแนะปัญหาแนวทางที่ต้องการได้รับ หรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๔) คณะทำงานสรุปแนวทาง ปัญหา และทางแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ทั้งในส่วนที่ต้องการได้รับการพัฒนา ปรับปรุง เช่น ปัญหางานที่ล่าช้า ปัญหางานซ้ำซ้อน การค้นหาเอกสารต่าง ๆ นำมาประมวลผล ว่ามีลักษณะงานใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข และงานใดที่ต้องการกำลังคนในการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถทำงานได้ทันต่อเวลา ได้บรรลุผลสำเร็จของงานในแต่ละปีงบประมาณอย่างเหมาะสม
- (๕) คณะทำงานวิเคราะห์ข้อมูล สรุปหัวข้อที่ยังคงเป็นปัญหาในทางปฏิบัติ มากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และร่วมกันกำหนดบทบาทและหน้าที่เจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการทั้งหมด เพื่อให้ได้ลักษณะงานที่ควรปฏิบัติเป็นงานประจำ และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

- (๖) ดำเนินการจัดห้องสำนักงานธุรการใหม่ โดยจัดหาสถานที่ภายในสำนักงานเขต บางกะปิที่มีลักษณะกว้างขวาง พอประมาณ ควรเป็นชั้นล่าง เพื่อความสะดวกกับผู้มาติดต่อประสานงาน ทั้งในส่วนของหน่วยงานราชการภายใน ตลอดจนบริษัท ห้างร้าน ประชาชนผู้ต้องการมาติดต่อ
- (๗) จัดให้ห้องสำนักงานธุรการใหม่ เป็นศูนย์รวมทางเดินของเอกสาร และผู้มาติดต่อ ให้ได้รับความสะดวก มีผังทางเดินของเอกสารที่ชัดเจน มีไฟฟ้า แสงสว่างที่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เหมาะสม สวยงาม และเหมาะสมกับสภาพการใช้งาน โต๊ะ เก้าอี้ ที่ทันสมัยเพื่อความคล่องตัวในการทำงาน และภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- (๘) จัดห้องเก็บเอกสาร โดยให้มีลักษณะที่จะรองรับการนำโปรแกรมการบริหารการจัดเก็บเอกสาร ทำดัชนีแฟ้ม มีตู้เก็บเอกสารแบบรางเลื่อน เพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และค้นหาเอกสาร นำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานจัดเก็บเอกสาร แยกตามประเภทหมวดหมู่ ลักษณะการใช้งาน การค้นหา เอกสารที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เอกสารที่ดำเนินการเสร็จแล้ว เอกสารลับต่าง ๆ
- (๙) จัดเจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการ ของแต่ละฝ่าย เข้าร่วมปฏิบัติงานในห้องสำนักงานธุรการแห่งนี้โดยในระยะแรก ยังคงให้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานในฝ่ายของตนเอง ตลอดจนงบประมาณที่แต่ละฝ่ายได้รับ เพื่อไม่ให้มีผลกระทบในการทำงาน
- (๑๐) ดำเนินการปฏิบัติงานจริง และนำมาซึ่งการวิเคราะห์ได้ว่า งานมีการซ้ำซ้อน และมีปัญหาและ อุปสรรคใดบ้างในการทำงาน เจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการ ยังคงสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้หรือไม่เพียงใด มีการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะการทำงาน และการช่วยเหลือกันในระหว่างการปฏิบัติงาน หรือไม่เพียงใด
- (๑๑) ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีเพียงพอหรือไม่ และยังคงอยู่สภาพที่ใช้งานได้ดีเพียงไร ที่จะรองรับภารกิจงานด้านธุรการ ของสำนักงานเขต หรือควรพิจารณาอุปกรณ์ที่จำเป็นที่เก่า ใช้งานไม่ได้ และดำเนินการขอจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม
- (๑๒) พัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการ ตลอดจนความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่นการร่างหนังสือโต้ตอบ ภายในภายนอก การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบขั้นตอนพัสดุการจัดการประชุมในรูปแบบแนวใหม่ การจัดบันทึก และรวบรวมข้อมูล การเก็บเอกสารต่างๆ โดยจัดเป็นลักษณะให้ถ่ายทอดองค์ความรู้ (Km) ระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการด้วยกัน ช่วยสอนงาน

	ขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา													
๓	ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงตามแผนที่กำหนดไว้													
๔	ติดตามและประเมินผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ (รายไตรมาส)													

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output)

(๑) คุณภาพของเจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการ สามารถปฏิบัติงานได้เป็นผลงานสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ทั้งในส่วนงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน สามารถทำงานทดแทนกัน ลดปัญหางานซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ปัญหาข้อผิดพลาดลดลง

(๓) เกิดการเรียนรู้งานทั้งที่สอนงานกันโดยตรง และทางอ้อม เนื่องจากได้มีโอกาสปฏิบัติงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ร่วมมือช่วยกันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่มากยิ่งขึ้น

(๔) การประสานงานระหว่างภายในหน่วยงาน เป็นไปอย่างราบรื่น ลดข้อโต้แย้ง ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต ได้รับการแก้ไข

(๕) การใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น วัสดุสิ้นเปลือง อุปกรณ์ สามารถใช้ทดแทนกันได้อย่างเหมาะสม เกิดการสิ้นเปลืองน้อยลง เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้อุปกรณ์ได้อย่างคุ้มค่ามากกว่าเดิม เนื่องจากการทำงานที่อยู่ในที่เดียวกัน สามารถแลกเปลี่ยน ทดแทน ในกรณีเก่า ชำรุด ล้าสมัย ระบบการตรวจสอบการเบิกจ่ายวัสดุ ทรัพย์สิน ควบคุมได้ง่ายอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

๘.๒ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลลัพธ์ (Outcome)

(๑) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนางานธุรการของสำนักงานเขต ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐๐ เทียบวัดจากผลงานปีที่ผ่านมา เช่น ในเรื่องกิจกรรมพัฒนาสภาพแวดล้อม สามารถทำคะแนนได้ในลำดับที่สูงขึ้น

(๒) มีการสร้างองค์ความรู้ในสายงานธุรการ (Km) ทุกคน อย่างน้อยคนละ ๑ เรื่อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสามารถนำไปต่อยอด ปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง จนสามารถแก้ไขปัญหาที่ตนเองประสบได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ

(๓) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับหน่วยงานหรือประชาชนผู้มาติดต่อ ได้ร้อยละ ๙๐ จากการตอบแบบสอบถาม

๘.๓ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ

(๑) ประเมินผลโดยการทดสอบแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการที่ปฏิบัติงาน ถึงความรู้ความพึงพอใจ ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

(๒) คณะกรรมการตรวจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดำเนินการตรวจความเรียบร้อย ของสถานที่ห้องทำงาน ระบบการจัดเก็บเอกสาร การทำดัชนีแฟ้ม ปีละ ๒ ครั้ง

(๓) คณะผู้ตรวจราชการของกรุงเทพมหานคร เข้าตรวจสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน การจัดเก็บเอกสาร ตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนด ปีละ ๒ ครั้ง

(๔) เจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการจัดทำรายงานการปฏิบัติงานโดยรวบรวมเป็น ประจำเดือนระบุถึงลักษณะงาน ชนิดของงาน ปริมาณงาน ทักษะที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนปัญหาที่ยังต้องการ ได้รับการแก้ไข ปรับปรุง ในงานของตนเอง

(๕) คณะทำงานติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการเป็นระยะทุก ๓ เดือน รวม ๓ ครั้ง

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ การพัฒนางานธุรการ จะสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบได้จะต้องเริ่มต้น จากผู้บริหารต้องให้ ความสำคัญและอนุมัติให้ดำเนินการตามแผนได้อย่างจริงจัง

๙.๒ การจัดห้องทำงานธุรการในรูปแบบใหม่ควรคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

๙.๓ งานธุรการสามารถจัดรูปแบบให้เป็นทั้งสถานที่ทำงานเพื่อสนับสนุนภารกิจหลัก ของสำนักงานเขตแล้วยังสามารถจัดเป็นศูนย์ประสานงานและประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ของสำนักงานเขตได้ เช่น ส่วนให้บริการต้อนรับส่วนหน้า (Front Area) โดยจัดเป็นมุมต้อนรับ มุมเครื่องดื่มและกาแฟ มุมข่าวสารสาระ และหนังสือประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของสำนักงานเขตได้อย่างมากมาย

๙.๔ ปัจจัยที่จะสนับสนุนงานด้านธุรการอาจต้องใช้งบประมาณในระยะแรกค่อนข้าง สูงแต่ก็เป็นการลงทุนเพียงครั้งเดียวได้ประโยชน์และคุ้มค่าต่อการลงทุนในระยะ ยาวเพราะจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรุงเทพมหานครในสายตาของ ประชาชนเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและวิสัยทัศน์ของ กรุงเทพมหานครในปี พ.ศ.๒๕๗๕ ที่เป้าหมายให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานคร แห่งอาเซียน

๙.๕ เจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ ได้นอกเหนือจากงาน ประจำที่รับผิดชอบ อาทิเช่น เป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสาร

แก่ประชาชนผู้มาติดต่อซึ่งโดยปัจจุบันเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขต มีเพียงหนึ่งหรือสองคนซึ่งไม่เพียงพอในการประชาสัมพันธ์งานของสำนักงานเขต

๙.๖ กรุงเทพมหานครควรพิจารณาสร้างโอกาสและความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการ ให้มีโอกาสดำเนินงานที่การงานของตนเองเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ในสายงานนี้
