

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป
ของนิติกรกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นายศิริระ งามสำโรง

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

สังกัด สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีภาระหน้าที่ในการจัดการมหานครที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ โดยมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้บริหารราชการกรุงเทพมหานครมีภารกิจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มาตรา ๘๙ บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด ๒๗ ประการ เช่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การขนส่ง การสาธารณสุขปโภค การสาธารณสุขการและหน้าที่อื่น ๆ ที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ฯลฯ และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๘ กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๗ รวมอีก ๖๐ ประการ และยังได้รับการถ่ายโอนกิจการ อำนาจหน้าที่จากหน่วยงานของรัฐตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้นอีกด้วย และเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น ทำให้กรุงเทพมหานครในปัจจุบันมีภาระหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น อีกทั้งในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้มีการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) จำนวน ๑๐ ประเทศ เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ประกอบด้วย ประชาคมการเมือง และความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน โดยการรวมตัวดังกล่าวได้นำไปสู่การหลั่งไหลหรือเคลื่อนย้ายแรงงานจากต่างชาติเข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการดำเนินการตามภารกิจที่เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ “กรุงเทพฯ มหานครแห่งเอเชีย Bangkok: Vibrant of Asia” ไม่ว่าจะเป็นอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครเอง หรือตามกฎหมายปกครอง กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายอาญา ทำให้เกิดนิติสัมพันธ์และมีผลผูกพันกับบุคคลภายนอก จึงอาจเกิดการกระทบกระทั่ง เกิดการโต้แย้งสิทธิกัน เกิดการกระทำละเมิดต่อกัน ทำให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้รับความเสียหาย ประกอบกับปัจจุบันนี้ประชาชนมีการศึกษาและมีความรู้มากขึ้น ประชาชนจึงรู้จักที่จะรักษาสิทธิและหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หน่วยงานต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เกิดข้อพิพาทโต้แย้ง ทำให้มีการฟ้องร้องดำเนินคดีมากขึ้นทุก ๆ ปี ไม่ว่าจะเป็น กรณีที่ กรุงเทพมหานครต้องฟ้องร้องดำเนินคดีที่ดี หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดีที่ดี ทั้งทางแพ่งและทางอาญาอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ และมีแนวโน้มที่จะมากขึ้นในอนาคตอีกด้วยและเมื่อเกิดข้อพิพาทฟ้องร้องดำเนินคดีกันแล้ว หน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่เป็นเจ้าของเรื่องก็จะส่งเรื่องมายังสำนักงานกฎหมายและคดี เพื่อให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

สำนักงานกฎหมายและคดีเป็นส่วนราชการที่มีหน้าที่ในการให้บริการทางด้านกฎหมาย การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ และหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร การประสานงานกับสำนักงานอัยการสูงสุดในการว่าต่าง และแก้ต่าง คดีแพ่ง และคดีอาญา ทุกชั้นศาล โดยสำนักงานกฎหมายและคดีได้กำหนดวิสัยทัศน์ ปี พ.ศ.๒๕๕๙ ไว้ว่า “สำนักงานกฎหมายและคดีจะเป็นองค์กรหลักที่ให้บริการด้านกฎหมาย แก่ผู้บริหารและหน่วยงาน ของกรุงเทพมหานคร โดยนักกฎหมายที่มีคุณภาพ ยึดหลักเป็นธรรม โปร่งใส ไร้ใจได้ เพื่อพัฒนา กรุงเทพมหานครไปสู่มหานครแห่งเอเชีย (Vibrant of Asia)”

มีพันธกิจ ดังนี้

๑. พัฒนาองค์กรให้เป็นหน่วยงานมาตรฐานในการให้บริการด้านกฎหมาย โดยมีบุคลากรที่มีศักยภาพ และมีสำนักงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
๒. พัฒนาองค์กรให้บริการด้านกฎหมายอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือได้
๓. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ และมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
๔. เพิ่มประสิทธิภาพองค์กรให้สามารถดำเนินงานด้านกฎหมายให้เป็นไปโดยสอดคล้อง กับนโยบายของผู้บริหาร
๕. สร้างความเชื่อมั่นด้านการให้บริการด้านกฎหมายแก่ผู้บริหารและหน่วยงาน
๖. พัฒนาการให้บริการและเพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านกฎหมาย
๗. พัฒนาองค์กรให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านกฎหมายของกรุงเทพมหานคร
๘. เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เป้าหมายหลัก

๑. สนับสนุนและให้คำปรึกษา และคำแนะนำด้านกฎหมายแก่หน่วยงานผู้ปฏิบัติ (Line) และผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนากรุงเทพมหานครไปสู่มหานครแห่งเอเชีย (Vibrant of Asia) ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร
๒. เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรทางด้านกฎหมายที่เป็นที่ยอมรับ และมีความเป็นเลิศทางวิชาชีพ
๓. มีการดำเนินงานอย่างมีระบบได้มาตรฐานเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านกฎหมายของ กรุงเทพมหานคร
๔. สร้างความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการมหานครด้านกฎหมายตามหลักธรรมาภิบาล นิติรัฐ นิติธรรม

โดยมี กลุ่มงานคดีทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคดีแพ่ง คดีอาญาในทุกชั้นศาล การพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคดีในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง การพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อพิพาททางแพ่งระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และวิสาหกิจ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาชี้ขาดการยุติ ในการดำเนินคดีแพ่งของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กยพ.) วิเคราะห์คำพิพากษาศาล เพื่อหามาตรการและวางแนวทางปฏิบัติในการดำเนินคดีให้แก่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ตอบข้อหารือและหรือให้ความเห็นคำแนะนำทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

และผู้บังคับบัญชา จัดทำหนังสือเวียนหรือคู่มือแนวทางปฏิบัติการดำเนินคดี เป็นต้น และจากสถิติปริมาณคดีเฉพาะที่เป็นคดีใหม่ทั้งคดีแพ่งและคดีอาญาที่เข้ามายังกลุ่มงานคดีทั่วไป ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ มีทั้งหมด ๑๒๔ คดี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มีทั้งหมด ๑๔๒ คดี และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีทั้งหมด ๒๒๑ คดี จะเห็นได้ว่าจำนวนคดีจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งในการดำเนินการทางคดีนั้น ไม่ว่าจะเป็คดีแพ่งและคดีอาญาก็จะมีเรื่องของอายุความ และกำหนดระยะเวลาตามกฎหมายที่จะต้องดำเนินการทางคดีให้ทันภายในกำหนดเวลานั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็เป็นการฟ้องร้องดำเนินคดี กรณีที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครได้รับความเสียหายจากการที่ถูกบุคคลภายนอกกระทำละเมิด หรือการแก้ต่างคดี กรณีที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการ หรือลูกจ้างของกรุงเทพมหานครถูกฟ้องร้องดำเนินคดี อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินการทางคดี มีดังต่อไปนี้

๑. การจัดส่งเรื่องไปให้กับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดี หรือแก้ต่างคดีทั้งทางแพ่งและอาญาล่าช้า ใกล้เคียงอายุความ หรือบางกรณีก็ขาดอายุความแล้ว ซึ่งอาจทำให้สำนักงานอัยการสูงสุดปฏิเสธไม่รับดำเนินคดีให้ และหากสำนักงานอัยการสูงสุดไม่รับดำเนินคดีให้แล้ว กรุงเทพมหานคร ข้าราชการ และลูกจ้างของกรุงเทพมหานครก็ต้องได้รับความเสียหาย และต้องหาทางต่อสู้คดีด้วยตนเอง และในกรณีที่เลยระยะเวลายื่นคำให้การแก้ต่างคดีแล้ว ถ้าศาลไม่อนุญาตให้กรุงเทพมหานครยื่นคำให้การ ก็จะทำให้การดำเนินคดีต้องยุ่งยากมากขึ้น หรือถึงขั้นที่กรุงเทพมหานครต้องแพ้คดีเลยทีเดียว

๒. เมื่อกรุงเทพมหานครส่งเรื่องไปให้สำนักงานอัยการสูงสุดล่าช้า พนักงานอัยการผู้รับผิดชอบสำนวนคดีมักจะตำหนิการทำงานของกรุงเทพมหานครอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของกรุงเทพมหานครในสายตาของพนักงานอัยการ และยังทำให้พนักงานอัยการมีเวลาในการเตรียมคดีน้อยลง ส่งผลต่อรูปคดีของกรุงเทพมหานครด้วย กล่าวคือ เมื่อมีการเตรียมคดีที่ไม่พร้อมทั้งในเรื่องของข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไม่เพียงพอ ก็อาจส่งผลให้กรุงเทพมหานครแพ้คดีและได้รับความเสียหายตามมาอย่างแน่นอน

๓. การจัดเตรียมข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบในการดำเนินคดีของนิติกรกรุงเทพมหานครยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์และเพียงพอต่อการดำเนินคดีได้ ทำให้ไม่สามารถส่งเรื่องไปให้กับสำนักงานอัยการสูงสุดดำเนินการต่อไปได้ จึงต้องส่งเรื่องกลับไปให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ดำเนินการเพิ่มเติม หรือรอให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องมาเพิ่มเติม ซึ่งก็ทำให้เกิดความล่าช้าและอาจทำให้คดีขาดอายุความได้

ปัญหาดังกล่าวข้างต้นที่เกิดขึ้น ก็เนื่องมาจากนิติกรของกรุงเทพมหานครยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการการดำเนินคดีทั้งในส่วนคดีแพ่ง และคดีอาญา และอาจเป็นเพราะว่านิติกรเพิ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งมาใหม่ หรือมีการโยกย้ายตำแหน่งบ่อยครั้ง และเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน ก็ไม่ได้ปรึกษาหารือกับนิติกรของสำนักงานกฎหมายและคดี เพื่อสอบถามแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป อีกทั้งปัจจุบันนี้กลุ่มงานคดีทั่วไปมีนิติกรที่รับผิดชอบปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปเพียง ๔ คนเท่านั้น ที่ต้องรับผิดชอบสำนวนคดีของทุกส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับปริมาณคดีที่มีแนวโน้มจะมากขึ้นในทุก ๆ ปีด้วย

หากการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานครยังไม่มีประสิทธิภาพด้วยแล้ว ปัญหาดังกล่าวข้างต้นก็จะเกิดขึ้นตามมาอย่างแน่นอน และถ้าปล่อยปัญหานี้ทิ้งไว้โดยไม่รีบดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว ก็จะส่งผลเสียและเกิดความเสียหายอย่างมากต่อกรุงเทพมหานครในอนาคตตามไปด้วย

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้นิติกรของกรุงเทพมหานครมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป

๓.๒ เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการส่งเรื่องไปให้สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อฟ้องร้องดำเนินคดี หรือแก้ต่างคดี ทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา

๓.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปเผยแพร่ทางหนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร เว็บไซต์ของสำนักงานกฎหมายและคดี และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๔.๒ จัดโครงการสำนักงานกฎหมายและคดีเคลื่อนที่ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปให้แก่นิติกรและเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ปีละ ๒ ครั้ง

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นวงการบริหารธุรกิจ และรัฐกิจ ความหมายของคำนี้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ กล่าวไว้ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน อย่างไรก็ตามมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพไว้ ดังต่อไปนี้

Gibson and Others กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพ มีตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้รับผลตอบแทนในเงินทุน หรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเสียเปลืองการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ติน ปรัชญพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบอล ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานใด ๆ ก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางแผนเป้าหมายไว้อย่างแน่นอนพร้อมกันนี้ก็ต้องวางระเบียบไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรเงิน และทรัพยากรคนให้น้อยที่สุด (กล่าวคือ ลงทุนแต่น้อยแต่ให้ได้งานหรือผลตอบแทนมากที่สุด)

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพย์ากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในเพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ด้วย นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ ยังได้รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์การ” (organizational effectiveness) และประสิทธิภาพขององค์การ (organizational efficiency) ไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบริหาร การจัดการ ความรวดเร็ว การลดต้นทุน การประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และคน เพื่อให้องค์การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปส่วนใหญ่กล่าวถึง ผลของการปฏิบัติงาน (performance) เพราะถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือถ้ามีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้ามีผลงานไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ในความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

Simon อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นสัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไปเพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับผลที่ได้รับจากการลงทุน (a ratio between input and output) หมายความว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลลัพธ์ หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย โดยให้ความเห็นว่าในสังคมนั้นไม่สามารถวัดประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ได้ (absolute efficiency) แต่อาจวัดได้ในประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบ (relative efficiency) Simon ให้ทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลที่ได้รับออกมา (output) เพราะฉะนั้นตามทัศนคตินี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารงานองค์การของรัฐจะบวกความพึงพอใจ (satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจจะเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยกำหนดให้

E = efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริการที่ใช้ไป

S = satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย ๗ ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

๑. กลยุทธ์ (strategy) หมายถึง กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจการพิจารณา จุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก

๒. โครงสร้าง (structures) หมายถึง โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การ ปฏิบัติงาน

๓. ระบบ (systems) หมายถึง ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย

๔. แบบ (styles) หมายถึง แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมาย องค์กร

๕. บุคลากร (staff) หมายถึง ผู้ร่วมองค์กร

๖. ความสามารถ (skill) หมายถึง ความสามารถของคนในองค์กร

๗. ค่านิยม (shared valued) หมายถึง ค่านิยมของคนในองค์กร

ดังนั้น โดยสรุปแล้วประสิทธิภาพในการทำงาน จึงหมายถึง “การที่พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร”

ปัจจัยที่สำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากความหมายและแนวคิดของการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของนักวิชาการ หลายท่านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีนักวิชาการบางท่านได้กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

สมชัย ลักษณะ กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน ได้แก่

๑. ปัจจัยด้านองค์กร การจัดการในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรต้องเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในภาพของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเสนอแนวคิด แนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุงการบริหาร และการจัดการ การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาวัฒนธรรมในองค์กร การบริหารบุคคล และการสร้างแรงจูงใจ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินลงทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

๒. ปัจจัยด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบด้วยบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพ และอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ ค่านิยม การตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง การพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

นอกจากปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคลแล้ว การใช้แรงจูงใจก็เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารจัดการมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญในการ จัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เกิดจากสถานภาพของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน คือการที่คนมีสภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ และความถนัดแตกต่างกัน รวมทั้งพฤติกรรมของมนุษย์ที่ชี้ให้เห็นถึงความต้องการของบุคคล ทั้งความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางสังคม ดังนั้นการมุ่งใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้น ผลักดัน และชักจูงให้บุคคลทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร คือการมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร การบริหารบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของความสำเร็จขององค์กร

ผู้จัดทำรายงานได้นำเสนอความคิดการวิเคราะห์สภาพองค์กรในปัจจุบัน (SWOT Analysis) มาใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ปัจจัยภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strength)

๑. นิติกร กลุ่มงานคดีทั่วไป สำนักงานกฎหมายและคดี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปเป็นอย่างดี

๒. นิติกร กลุ่มงานคดีทั่วไป สำนักงานกฎหมายและคดี สามารถให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปแก่หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี

๓. สำนักงานกฎหมายและคดี มีเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของหน่วยงานในการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป และมีคำพิพากษาฎีกาที่น่าสนใจ

จุดอ่อน (Weakness)

๑. นิติกรของกรุงเทพมหานคร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป

๒. นิติกรของกลุ่มงานคดีทั่วไป ที่ปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปมีจำนวน ๔ คน ทำหน้าที่รับผิดชอบสำนวนคดีทุกส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนนิติกรไม่สัมพันธ์กับปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่และระบบในการจัดเก็บสำนวนคดีมีไม่เพียงพอ และไม่มีประสิทธิภาพ

๔. ขาดแคลนอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์

ปัจจัยภายนอกองค์กร

โอกาส (Opportunity)

๑. การได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ให้นิติกรมีบทบาทในการออกความเห็น ให้คำปรึกษา เสนอแนะข้อกฎหมาย เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปให้แก่นิติกรของกรุงเทพมหานคร

๒. การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานอัยการสูงสุด และศาลยุติธรรม ในการให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป

อุปสรรค (Threats)

อุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานคร พบว่าในปัจจุบันประชาชนมีความรู้มากขึ้น ทำให้ประชาชนรู้จักรักษาสิทธิและหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดข้อพิพาทโต้แย้ง มีการฟ้องร้องดำเนินคดีมากขึ้นทุก ๆ ปี

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร จะเห็นได้ว่า เรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากรเป็นเรื่องที่เป็นหัวใจสำคัญที่สุดเรื่องหนึ่งที่จะสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เพราะเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรแล้ว นั่นก็จะส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กรตามไปด้วยนั่นเอง และจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานคร พบว่าการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานครยังขาดประสิทธิภาพ มีจุดอ่อน (Weakness) ด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปอีกมาก แต่กรุงเทพมหานครยังมีจุดแข็ง (Strength) คือ มีนิติกรของสำนักงานกฎหมายและคดีที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป สามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปแก่หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี และยังมีเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของสำนักงานกฎหมายและคดีในการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปอีกด้วย ประกอบกับมีโอกาส (Opportunity) ที่จะได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปให้แก่นิติกรของกรุงเทพมหานคร และยังอาจได้รับการสนับสนุนวิทยากรของหน่วยงานภายนอกจากสำนักงานอัยการสูงสุด หรือศาลยุติธรรม ในการมาให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปด้วย

ดังนั้น ผู้จัดทำรายงานจึงเห็นควรนำจุดแข็ง (Strength) และโอกาส (Opportunity) ที่มีมาแก้ไขจุดอ่อน (Weakness) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานคร โดยการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปไว้ใช้ประกอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปแก่นิติกรของกรุงเทพมหานครเป็นประจำและต่อเนื่อง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปแก่นิติกรของกรุงเทพมหานคร แบ่งการดำเนินการได้ดังนี้

๖.๑ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป เพื่อเผยแพร่ทางหนังสือเวียน กรุงเทพมหานคร เว็บไซต์ของสำนักงานกฎหมายและคดี และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)

๖.๑.๑ ผู้จัดทำรายงาน ทำรายงานความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานคร เสนอผู้อำนวยการสำนักงานกฎหมายและคดีเพื่อพิจารณาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป

๖.๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อร่วมกันวางแผนและหาแนวทางในการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป

๖.๑.๓ ผู้จัดทำรายงาน และคณะทำงาน ร่วมกันศึกษาวิเคราะห์ รวบรวมปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป รวมทั้งหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ให้เป็นไปตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๔ ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป

๖.๑.๕ ผู้จัดทำรายงาน นำเรียนเสนอคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป ให้ผู้อำนวยการสำนักงานกฎหมายและคดีพิจารณา นำเรียนปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการ- กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ความเห็นชอบตามลำดับชั้น

๖.๑.๖ เมื่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบแล้ว ผู้จัดทำรายงาน ดำเนินการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป เวียนให้ทุกส่วนราชการของกรุงเทพมหานครทราบ รวมทั้งเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงานกฎหมายและคดี และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)

๖.๒ จัดโครงการสำนักงานกฎหมายและคดีเคลื่อนที่ออกให้ความรู้เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปแก่นิติกรและเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นกลุ่มเขต ๖ กลุ่มเขต และสำนักต่าง ๆ ปีละ ๒ ครั้ง

๖.๒.๑ ผู้จัดทำรายงานจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติจากผู้อำนวยการ- สำนักงานกฎหมายและคดี

๖.๒.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๖.๒.๓ ติดต่อประสานงานหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย กลุ่มเขตทั้ง ๖ กลุ่มเขต และสำนักต่าง ๆ เพื่อกำหนดระยะเวลาดำเนินการ

๖.๒.๔ จัดทำกำหนดการเพื่อดำเนินโครงการสำนักงานกฎหมายและคดี เคลื่อนที่

๖.๒.๕ ดำเนินการโครงการสำนักงานกฎหมายและคดีเคลื่อนที่

๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๓.๑ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ให้ความเห็นชอบคู่มือการปฏิบัติงาน ด้านคดีทั่วไป

๖.๓.๒ ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนักงานกฎหมายและคดี เป็นผู้พิจารณาความถูกต้องของคู่มือปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป

๖.๓.๓ ผู้จัดทำรายงาน และคณะทำงานร่วมกันดำเนินการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป และดำเนินโครงการสำนักงานกฎหมายและคดีเคลื่อนที่

แผนปฏิบัติการ (Action Plan) การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป
ของนิติกรกรุงเทพมหานคร

การ ดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐												ผู้รับ ผิดชอบ	หมายเหตุ	
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๑. การ จัดทำ คู่มือฯ																		
๑.๑ ทำ รายงาน ความเห็น เสนอ ปัญหาให้ ผอ.สกก. พิจารณา	↔																	ผู้จัดทำ รายงาน
๑.๒ วาง แผนการ ดำเนิน การจัดทำ คู่มือฯ	↔																	ผู้จัดทำ รายงาน และ คณะทำ งาน
๑.๓ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวม ปัญหา อุปสรรค และแนว ทางแก้ไข ปัญหา			↔															ผู้จัดทำ รายงาน และ คณะทำ งาน
๑.๔ จัดทำ คู่มือฯ					↔													ผู้จัดทำ รายงาน และ คณะทำ งาน

การ ดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐												ผู้รับ ผิดชอบ	หมายเหตุ	
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๑.๕ นำเสนอ คู่มือฯ								↔									ผู้จัดทำ รายงาน	
๑.๖ เผยแพร่ คู่มือฯ									↔								ผู้จัดทำ รายงาน	
๒. จัด โครงการ สกก. เคลื่อนที่																		
๒.๑ ขอ อนุมัติ โครงการ	↔																ผู้จัดทำ รายงาน	
๒.๒ ทำ คำสั่ง แต่งตั้ง จนท. ดำเนิน งาน		↔															ผู้จัดทำ รายงาน	
๒.๓ ประสาน งาน หน่วยงาน ของ กรุงเทพ มหานคร				↔													ผู้จัดทำ รายงาน	
๒.๔ จัดทำ กำหนด การ				↔													ผู้จัดทำ รายงาน	
๒.๕ ดำเนิน โครงการ ๒ ครั้ง								↔								↔	ผู้จัดทำ รายงาน และ คณะทำ งาน	

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)

- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป ในรูปแบบเอกสาร ๑ เล่ม และเผยแพร่ทางหนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร เว็บไซต์ของสำนักงานกฎหมายและคดี และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)

- จัดทำโครงการสำนักงานกฎหมายและคดีเคลื่อนที่ ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป ปีละ ๒ ครั้ง

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- นิติกรของกรุงเทพมหานคร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปมากขึ้น โดยประเมินผลจากแบบทดสอบก่อน-หลัง การให้ความรู้ มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น หลังจากฟังการบรรยายอย่างน้อยร้อยละ ๕๐

- การดำเนินการส่งเรื่องไปให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น

- การปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยดูจากการจัดเตรียมข้อมูล เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ส่งมายังสำนักงานกฎหมายและคดี

๙.๒ วิธีการประเมินผล

๙.๒.๑ ประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป และการจัดโครงการสำนักงานกฎหมายและคดีเคลื่อนที่

๙.๒.๒ ประเมินจากแบบทดสอบก่อน-หลัง การให้ความรู้ ตามโครงการสำนักงานกฎหมายและคดีเคลื่อนที่

๙.๒.๓ ประเมินจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในกรุงเทพมหานคร ที่ส่งเรื่องมายังสำนักงานกฎหมายและคดี มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น

๙.๒.๔ ติดตามและประเมินผลจากข้อซักถาม คำติชม และคำแนะนำทางเว็บไซต์ของสำนักงานกฎหมายและคดี

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ เห็นควรให้มีการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานครทุกคนทราบ ไม่ใช่เพียงแต่กับนิติกรเท่านั้น และให้ทุกคนนำไปใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการไม่รู้ไม่เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการด้านคดีทั่วไป แก้ไขปัญหาการจัดเตรียมข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ไม่ถูกต้องไม่ครบถ้วนในการดำเนินคดี อันเป็นการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับกรุงเทพมหานคร และกับตัวข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานครเอง

๑๐.๒ เห็นควรให้นิติกรของกรุงเทพมหานครได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไป เช่น สำนักอัยการสูงสุด หรือศาลยุติธรรมเป็นประจำและต่อเนื่อง

ดังนั้น เมื่อนิติกรของกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปมากขึ้นและต่อเนื่อง ก็จะทำให้การปฏิบัติงานด้านคดีทั่วไปของนิติกรกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นให้ลดน้อยลง และนอกจากนี้ยังจะส่งผลให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับเชื่อถือจากหน่วยงานภายนอกมากขึ้นตามไปด้วย