

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ
ของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักการโยธา

จัดทำโดย นางยุพิน กำจร
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
สังกัด ศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน ๖
สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ
สำนักการโยธา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร ได้จัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-พ.ศ. ๒๕๗๕) เพื่อไว้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานและบริหารราชการของแต่ละหน่วยงานในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบ มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของกรุงเทพมหานครที่มุ่งเน้นการดูแลประชาชนในทุกมิติ ประกอบกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีนโยบายเพื่อให้การบริหารราชการ การพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยประกาศ ๑ ภารกิจพิเศษ ๕ นโยบายทันใจ ๑๙ ภารกิจหลักด้านที่พร้อมดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม ซึ่งประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี และนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีภารกิจที่สำนักงานโยธาเป็นผู้รับผิดชอบและขับเคลื่อนให้ดำเนินไปตามแผนฯ และนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แก่มหานครปลอดภัย ซึ่งกล่าวถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การลดอุบัติเหตุ อันเกิดจากสิ่งก่อสร้างประเภทโครงสร้างพื้นฐาน มหานครสีเขียว สะดวกสบาย ได้กล่าวถึงการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม ไม่มีสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์รุงรัง มหานครสำหรับทุกคน ได้กล่าวถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการด้อยโอกาส มีสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการอย่างทั่วถึง

สำนักงานโยธา ในฐานะหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานคร มีบทบาทในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พร้อมโครงข่ายถนน เริ่มตั้งแต่การวางแผนงานโยธา การออกแบบถนน/สะพาน การจัดการมลพิษที่ติด การควบคุมการก่อสร้าง การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การบำรุงรักษาถนนและสะพาน การควบคุมอาคาร การดูแลรักษาที่สาธารณะ และการสำรวจและจัดทำแผนที่ที่ดิน ปัจจุบันภารกิจหลักของสำนักงานโยธาประกอบด้วย การก่อสร้างโครงข่ายถนนต่าง ๆ เช่น ถนนสายหลัก ถนนสายรอง และถนนโครงข่ายจราจร สะพาน ทางลอด ทางต่างระดับ และทางยกระดับ รวมทั้งการจัดระเบียบเมืองให้เรียบร้อย สวยงาม ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในส่วนของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ ซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการก่อสร้าง สำรวจ ตรวจสอบ บำรุงรักษา ซ่อมแซม และบูรณะถนน ตรอก ซอย ทางเท้า คันหิน รางดิน ทางยกระดับ และสะพานต่าง ๆ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ของทางราชการ การตกแต่งสถานที่ และงานรัฐพิธีต่าง ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การติดตั้ง ตรวจสอบ ควบคุมไฟฟ้า สาธารณะในถนนและสะพานต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี การควบคุมการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องทุ่นแรง เครื่องจักรกล และยานพาหนะชนิดต่าง ๆ การควบคุมการผลิตแอสฟัลต์ รวมทั้งปฏิบัติงานด้านบรรเทาสาธารณภัย และปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยมีส่วนราชการภายในสังกัด ๑๐ ส่วนราชการ การปฏิบัติภารกิจของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เป็นหน่วยสารบรรณกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป การงบประมาณ การบัญชี และการพัสดุ การบริหารบุคคล การติดตามเร่งรัดและประสานงานกับศูนย์และกลุ่มงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามงาน รวบรวมข้อมูล รายงานสถิติ ต่าง ๆ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

ปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ มีความล่าช้า เนื่องจากสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ มีส่วนราชการ ๑๐ ศูนย์/กลุ่มงาน ซึ่งมีสถานที่ตั้งกระจายอยู่ใน

พื้นที่กรุงเทพมหานคร แต่ละศูนย์และกลุ่มงานจะมีงานธุรการเป็นหน่วยกลางถือว่าเป็นหน่วยสนับสนุนที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการเสนอหนังสือเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบซึ่งมีทั้งงานประจำ และงานที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายผู้บริหาร รวมถึงการจัดส่งข้อมูล รายงานสถิติต่าง ๆ และงานด้านบุคลากร ซึ่งปัจจุบันพบว่าแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละศูนย์และกลุ่มงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหาในการที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปจะนำเสนอ หรือรวบรวมข้อมูลรายงาน เช่น

๑. การรับ-ส่งหนังสือ ลงรายละเอียดไม่ครบ ทำให้ยากต่อการค้นหา
๒. ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องของตนเองโดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือ
๓. รูปแบบหนังสือราชการของแต่ละศูนย์/กลุ่มงาน ซึ่งเป็นเรื่องกรณีเดียวกัน แต่รูปแบบในการร่างต่างกันทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบความถูกต้อง
๔. แบบฟอร์มไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณต้องส่งคืนแก้ไขบ่อยครั้ง
๕. เรื่องการเบิกเงินหรือการตั้งฎีกาเบิกจ่ายเงิน เอกสารที่ต้องแนบกับฎีกาขอเบิกเงินไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน เนื่องจากไม่มีแนวทางหรือขั้นตอนในการดำเนินการที่ชัดเจน เมื่อส่งเรื่องไปที่ฝ่ายการคลัง ต้องกลับมาแก้ไขหรือต้องแนบเอกสารเพิ่มเติมบ่อยครั้ง

๖. เรื่องของบุคลากร เช่น เรื่องการรับรายงานตัว การส่งตัว การลงโทษทางวินัย การลาประเภทต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งในแต่ละเรื่องจะมีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน หรือต้องแนบเอกสารประกอบเรื่องด้วยจึงจะสมบูรณ์ ก็จะมีปัญหาในเรื่องของเอกสารประกอบไม่ครบ ขั้นตอนการดำเนินการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้

๗. เจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านธุรการศูนย์/กลุ่มงาน มีความสามารถเฉพาะงานประจำที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีความรอบรู้งานในหน้าที่อื่นที่อยู่ภายใต้งานธุรการ จึงไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้กรณีที่เป็นเร่งด่วน

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาทางด้านสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุและงานด้านบุคลากรของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ ให้ถูกต้อง และมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีกรอบการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ สามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำที่ได้รับมอบหมายได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่เองและหน่วยงาน ผู้จัดทำรายงานฯ จึงได้เสนอให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ เพื่อบุคลากรจักได้นำมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ส่งผลดีต่อภาพรวมขององค์การ สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและแผนพัฒนากรุงเทพมหานครต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ได้ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและมีแนวทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

๓.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สายงานธุรการทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานธุรการรู้และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

๓.๓ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ

๓.๔ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านงานธุรการเกิดความคล่องตัว รวดเร็ว แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

๔. เป้าหมาย

จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๕.๑ แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)

SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารกำหนด จุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกตลอดจน ผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร Albert Humphrey ผู้คิดค้นเทคนิคการวิเคราะห์องค์กรดังกล่าว ได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อช่วยให้การตัดสินใจ กำหนดวิสัยทัศน์ วางกลยุทธ์ และแผนวิธีดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ

จุดแข็ง (Strength) หมายถึง ส่วนดี จุดเด่น ข้อได้เปรียบภายในขององค์กร ความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กร ที่เป็นบวก องค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็ง ด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

จุดอ่อน (Weakness) หมายถึง ข้อด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กร ความล่าช้า ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ความไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร ภาพลักษณ์ที่เป็นจุดด้อย โดยการพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรนั้นจะคำนึงถึงปัจจัยภายในองค์กร (Internal factors) คือ ทรัพยากรทางการบริหารทั้ง ๔ มิติ ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management)

โอกาส (Opportunity) หมายถึง สถานการณ์ภายนอกองค์กรที่มีผลในเชิงบวก มีส่วนเอื้อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็ง ตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

อุปสรรค (Threat) หมายถึง ข้อจำกัด ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ปัญหาอุปสรรคภายนอกองค์กรที่จะเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลกระทบในเชิงลบทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร บางครั้งการ จำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ และในทางกลับกัน อุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้้องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม เป็นข้อจำกัดที่เกิดจาก สภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์หรือวิธีการให้สอดคล้องและพยายามขจัด อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ประโยชน์ของ SWOT

๑. นำ SWOT ไปจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาองค์กร

๒. การทำ SWOT จะช่วยให้หัวหน้าสถานการณ และมีการเตรียมความพร้อมกับการปรับเปลี่ยนของสภาพแวดล้อม บางครั้งเมื่อโอกาสมาถึง องค์กรจะได้เก็บเกี่ยวผลประโยชน์ได้ทันและเต็มที่ หรือ ถ้ารู้ว่าแนวโน้มจะมีปัญหาอุปสรรคอะไรเกิดขึ้นกับองค์กร จะได้มีการเตรียมตัวรับมือผ่านสถานการณ์ที่เลวร้ายให้บรรเทาลงได้

วิธีการทำ SWOT Analysis

การทำ SWOT นั้น ต้องมีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของตัวองค์กรเอง ข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอกมาเป็นตัวช่วยในการวิเคราะห์ ต้องวิเคราะห์โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริงไม่ใช่จินตนาการ SWOT ต้องทำให้เป็นไปในทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือ เป้าหมาย (Vision, Mission และ Objective) หรือเข้ากับทรัพยากรในองค์กรและความสามารถที่เข้ากับสิ่งที้องการณัด แล้วนำ SWOT มาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์องค์กร

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อนำมาพิจารณาถึงปัจจัยความสำเร็จในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ ซึ่งประกอบด้วย งานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป งานการเงิน งานการพัสดุ และการบริหารงานบุคคล ได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานธุรการมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านอยู่ในระดับดี</p> <p>๒. บุคลากรมีความพร้อมและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ</p>	<p>๑. บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถไม่เต็มศักยภาพที่มีอยู่</p> <p>๒. ไม่มีการถ่ายทอดความรู้และการจัดการความรู้ที่ดี</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่เข้าใจระเบียบที่เกี่ยวข้อง วิธี แนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติที่ดีและถูกต้อง ทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด</p> <p>๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้เฉพาะงานที่ได้รับผิดชอบซึ่งเป็นงานประจำ และยังขาดทักษะและความรู้ในงานธุรการด้านอื่น ๆ</p> <p>๕. งานที่มีรายละเอียดและขั้นตอนมาก ไม่มีการจัดทำแนวทางหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ครบขั้นตอน เช่น การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ข้าราชการและเลื่อนขั้นค่าจ้าง ลูกจ้างประจำ</p>

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
๑. รัฐบาลส่งเสริมให้ส่วนราชการทุกภาคส่วนเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ๒. ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ๓. แนวคิดการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นยุทธศาสตร์สำคัญขององค์กรสมัยใหม่	๑. ส่วนราชการภายใต้สังกัดสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ มีสถานที่ตั้งสำนักงานกระจายอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว เกิดความล่าช้า ๒. ภารกิจของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ นอกเหนือจากงานประจำแล้ว ส่วนใหญ่จะมีภารกิจตามนโยบายผู้บริหารที่เป็นงานเร่งด่วน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

จากตารางดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร โดยกระบวนการ SWOT Analysis มาพิจารณาในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ เพื่อให้การปฏิบัติงานธุรการมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสนแต่ละส่วนราชการรู้งานซึ่งกันและกัน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ สามารถปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานประจำได้ สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้าย ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน ฯลฯ

๕.๒ แนวคิดการจัดทำคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ ที่ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ขององค์กรและวิธีควบคุมกระบวนการนั้น มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคน และสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure / Work Manual) เป็นเอกสารที่ ใ้ประกอบการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (Job description) มีคำอธิบายงานที่ปฏิบัติ ประวัติความเป็นมา มีแผนกลยุทธ์การปฏิบัติกำหนดตัวชี้วัด การประเมินผล ซึ่งในแต่ละบท/เรื่อง/หัวข้อ ต้องมีความคิดหลัก วัตถุประสงค์ และเนื้อหาสาระที่มีความสมบูรณ์มีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละเรื่อง มีกฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติหนังสือเวียน มติต่าง ๆ เอกสารที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์และวิชาการ เทคนิคหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ ทั้ง นี้ต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้วและต้องจัดทำเป็นรูปเล่ม (อ้างถึง เสถียร คามาศักดิ์: การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน, ๒๕๕๓)

คู่มือการปฏิบัติงานมี ๒ ประเภท คือ

๑. คู่มือปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น งานบริหารและ เลขานุการ งานสารบรรณ งานการเงิน งานบัญชี งานงบประมาณ เงินรายได้/เงินงบประมาณ งานพัสดุ งานจัดซื้อจัดจ้าง ฯลฯ

๒. คู่มือที่ให้ความรู้เฉพาะด้าน เช่น ด้านการแพทย์ การพยาบาล การรักษาสุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเมือง เศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ

โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives) : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารเรื่องนี้ขึ้นมา

๒. ขอบเขต (Scope) : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

๓. คำจำกัดความ (Definition) : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้น ๆ โดยมักจะเรียงจากผู้อ่านหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติ (Procedure) : เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้ตารางอธิบาย การใช้แผนภูมิและการใช้ Flow Chart

๖. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

๗. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

๘. เอกสารบันทึก (Record) : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าบันทึกใดบ้างที่ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูล หรือหลักฐานของการปฏิบัติงานนั้น ๆ พร้อมทั้งระบุถึงผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ สถานที่ ระยะเวลา และวิธีการจัดเก็บ

แนวทางในการจัดทำคู่มือ

๑. กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะทำ คำนวณว่า จัดทำ รวบรวม และศึกษารายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒. จัดทำกระบวนการงาน / ขั้นตอนงาน Work Flow

๓. เขียนรายละเอียดในแต่ละกระบวนการงาน / ขั้นตอนงาน

๔. ทดสอบ

๕. ปรับปรุง เผยแพร่ ใช้งานจริง

๖. ประเมิน ปรับปรุง พัฒนาให้เป็นปัจจุบันและใช้เป็นมาตรฐาน

ทั้งนี้ การจัดทำรายการงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ จะนำแนวคิดการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจะนำไปประยุกต์ใช้ในข้อ ๖ กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กรอบแนวทางการดำเนินการ

๑. ขั้นตอนการเตรียมการ

๑.๑ การศึกษาข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบัญญัติ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงิน งานงบประมาณ งานการพัสดุ และการบริหารงานบุคคล

๑.๒ ประชุมข้าราชการระดับหัวหน้าศูนย์ฯ หัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้าฝ่าย เพื่อชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ

๑.๓ นำเรียนผู้อำนวยการสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ เพื่อขออนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ

๑.๔ ประสานทุกศูนย์ฯ และกลุ่มงานจัดส่งรายชื่อข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ

๒.๒ จัดประชุมคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่ ๑ ชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินการ ระยะเวลา และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ

ครั้งที่ ๒ คณะทำงานฯ ทุกคนนำเสนอข้อมูลให้ที่ประชุมพิจารณา

ครั้งที่ ๓ คณะทำงานฯ พิจารณาร่างคู่มือการปฏิบัติงานฯ

๒.๓ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ได้นำแนวคิดการจัดทำคู่มือ ตามข้อ ๕.๒ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการ ซึ่งจะเป็นการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านธุรการ ดังนี้

๒.๓.๑ กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะทำ ค้นคว้า จัดหา รวบรวม และศึกษา รายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เป็นการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ มีหัวข้อเรื่อง ประกอบด้วย

๑) งานสารบรรณ

๒) งานการเงินและการพัสดุ

๓) งานบุคลากรและสวัสดิการ

๔) งานยานพาหนะ อาคารสถานที่

รายละเอียดของคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ประกอบด้วย

๑) โครงสร้างการบริหารงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ

๒) วัตถุประสงค์ ความสำคัญ ความเป็นมาของการจัดทำ การปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ

๓) ขอบเขตของกระบวนการ ซึ่งจะอธิบายถึงขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ บอกลงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเวลาในภาพรวม โดยแยกเป็น ๔ หัวข้อ ตามข้อ ๒.๓.๑

๔) คำจำกัดความที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะแยกไปตามหัวข้อที่กำหนด ดังนี้

งานสารบรรณ

- ความหมายของงานสารบรรณ

- หนังสือราชการ ประกอบด้วย ประเภทหนังสือ การ

ลงทะเบียนรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเขียนหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือ และการทำลายหนังสือ

งานการเงินและการพัสดุ

- ความหมายของงานการเงิน
- การเบิกเงินและการตั้งเบิกเงิน ประกอบด้วย การตั้งฎีกาเบิกเงินในหมวดต่าง ๆ ทุกหมวดรายจ่าย
- ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัสดุ ประกอบด้วย การพัสดุ การซื้อ การจ้าง ค่าวัสดุ ค่าสาธารณูปโภค ค่าครุภัณฑ์

งานบุคลากรและสวัสดิการ

- ความหมายของงานบุคลากรและสวัสดิการ
- การลา ประเภทของการลา สิทธิการลา
- การเบิกค่ารักษาพยาบาล
- การเบิกค่าศึกษาบุตร

งานยานพาหนะ อาคารสถานที่

- ความหมายของงานยานพาหนะ
- ประเภทของยานพาหนะ
- การขอใช้ยานพาหนะ
- ความหมายของอาคารสถานที่
- การดูแลอาคารสถานที่

๕) หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ และระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ แยกเป็น ๔ หัวข้อตามที่กำหนด ดังนี้

งานสารบรรณ

ผู้รับผิดชอบ คือ เจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบมี ดังนี้

- ปฏิบัติงานการรับ-ส่งหนังสือ
- เวียนหนังสือราชการ
- จัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ตามหลักสารบรรณ
- การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ
- ตรวจสอบหนังสือขอทำลาย
- จัดส่งข้อมูล สถิติ รายงานต่าง ๆ

งานการเงินและการพัสดุ

ผู้รับผิดชอบ คือ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบมี ดังนี้

- จัดทำเอกสารและตั้งฎีกาเบิกเงินเดือนและค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าช่วยเหลือบุตร ค่าครองชีพ เบิกเงินบำเหน็จบำนาญ เงินช่วยเหลือค่าทำศพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าทุนสนับสนุนการศึกษา ฎีกาเบิกเงินต้นสังกัด ของข้าราชการและลูกจ้าง
- จัดทำบัญชีเตรียมจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้าง

- ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง
 - ดำเนินการนำส่งเงินประกันสังคม นำส่งเงินสวัสดิการ กทม.
 นำส่งเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ กทม. และนำส่งเงินธนาคารออมสิน

งานบุคลากรและสวัสดิการ

ผู้รับผิดชอบ คือ เจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน/
 ชำนาญงาน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบมี ดังนี้

- การรับรายงานตัวเข้ารับราชการ.
- การเสนอเรื่องแต่งตั้ง โอน ย้าย ช่วยราชการ ขอลาออก การ

เลื่อนระดับของข้าราชการ และลูกจ้าง

- การทำหนังสือส่งตัวข้าราชการและลูกจ้าง
- การดำเนินการทางวินัย
- การดำเนินการเรื่องการลาทุกประเภท
- การทำเรื่องพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและค่าจ้าง
- การสำรวจผู้ครบเกษียณอายุราชการ
- การสำรวจผู้มีสิทธิรับเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- การสำรวจส่งรายชื่อเข้ารับการอบรม สัมมนา
- สำรวจรายชื่อเจ้าหน้าที่เพื่อส่งตรวจสุขภาพ

งานยานพาหนะ อาคารสถานที่

ผู้รับผิดชอบ คือ เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ ปฏิบัติงาน/
 ชำนาญงาน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- จัดทำบัญชีครุภัณฑ์ยานพาหนะ (ระบบ MIS ๒)
- ควบคุมดูแลยานพาหนะให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและพร้อม

ใช้งาน

- ตรวจสอบเอกสารการใช้รถ บันทึกรายงานการใช้รถประจำวัน
- ดูแลความเรียบร้อยของอาคารสำนักงานให้สะอาดเรียบร้อย

ดูแลไฟฟ้า น้ำประปาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

๖) เอกสารอ้างอิง ซึ่งเป็นเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ แยกเอกสารเป็นหมวดหมู่ให้ สอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนด ดังนี้

- งานสารบรรณ ประกอบด้วย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่า
 ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ
 กรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๔๖

- งานการเงิน และการพัสดุ ประกอบด้วย ระเบียบ
 กรุงเทพมหานครว่าด้วยกาการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน และการตรวจ
 เงิน พ.ศ. ๒๕๓๐ และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๘

- งานบุคลากรและสวัสดิการ ประกอบด้วย ข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่อง ลูกจ้าง พ.ศ. ๒๕๓๕ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕

- งานยานพาหนะ อาคารสถานที่ ประกอบด้วย ข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่อง รถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๙

๓) แบบฟอร์มที่ต้องใช้ในแต่ละหัวข้อ ดังนี้

- งานสารบรรณ
- งานการเงินและการพัสดุ
- งานบุคลากรและสวัสดิการ
- งานยานพาหนะ และอาคารสถานที่

๒.๓.๒ จัดทำกระบวนการงาน / ขั้นตอนงาน Work Flow

จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด โดยระบุว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และอ้างถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการกระบวนการงานนั้นๆ ด้วย ทั้งนี้ จะจัดทำในรูปของแผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) แยกเป็น ๔ หัวข้อตามที่กำหนด ให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในข้อ ๔ และในการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๒.๓.๓ จัดทำร่างคู่มือการปฏิบัติงานฯ โดยเรียงลำดับเนื้อหาคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ ดังนี้

- ๑) บทนำ วัตถุประสงค์ ความเป็นมาของการจัดทำคู่มือฯ
- ๒) โครงสร้างการบริหารจัดการ บทบาทความรับผิดชอบ ลักษณะ

งานที่ปฏิบัติของงานธุรการ

๓) งานสารบรรณ

- ขอบเขตของกระบวนการ
- คำจำกัดความ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณ

๔) งานการเงินและการพัสดุ

- ขอบเขตของกระบวนการ
- คำจำกัดความ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานการเงินและการพัสดุ

๕) งานบุคลากรและสวัสดิการ

- ขอบเขตของกระบวนการ
- คำจำกัดความ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานงานบุคลากรและสวัสดิการ

๖) งานยานพาหนะ และอาคารสถานที่

- ขอบเขตของกระบวนการ
- คำจำกัดความ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงานงานยานพาหนะ และ

อาคารสถานที่

๗) ภาคนวท

- ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- แบบฟอร์มต่าง ๆ

๒.๔ จัดพิมพ์ร่างคู่มือการปฏิบัติงานฯ และให้ทุกศูนย์ และกลุ่มงาน นำไปทดลองใช้ รวมทั้งประเมินผลการทดลองนำไปใช้

๒.๔ ประชุมคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ เพื่อร่วมกันพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้คู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๒.๕ จัดทำรายงานผลการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาเห็นชอบ

๒.๕ ขออนุมัติเห็นชอบให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการถือและปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่คู่มือกำหนด

๓. ขั้นตอนการติดตามประเมินผล

ติดตามประเมินผลการนำคู่มือฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยสอบถามผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหาร นำผลการติดตามประเมินผลไปปรับปรุงพัฒนาคู่มือฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

บุคคลที่มีบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย

๑. ผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้พิจารณาว่าการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ มีความจำเป็นและเหมาะสมในการดำเนินการเพียงใด

๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เป็นผู้ขับเคลื่อนการดำเนินการในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นภารกิจ

๓. คณะทำงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการในส่วนที่เข้าร่วมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของทุกศูนย์ฯ และทุกกลุ่มงาน ของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความตั้งใจและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ฯ ดังกล่าว

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดำเนินการตั้งแต่ เมษายน ๒๕๖๐ ถึง กันยายน ๒๕๖๐ ประกอบด้วย

๗.๑ ขั้นเตรียมการ เริ่ม เมษายน ๒๕๖๐ ถึง พฤษภาคม ๒๕๖๐

๗.๒ ขั้นดำเนินการตามแผน เริ่ม มิถุนายน ๒๕๖๐ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๐

๗.๓ ชั้นการประเมินผล เริ่ม กันยายน ๒๕๖๐ ถึง กันยายน ๒๕๖๐

แผนการปฏิบัติงานการจัดทำคู่มือฯ

การดำเนินการ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐)					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. ศึกษาข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ						
๒. ประชุมข้าราชการระดับหัวหน้าศูนย์ฯ และหัวหน้ากลุ่มงาน						
๓. ขออนุมัติจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน						
๔. ประสานทุกศูนย์ และทุกกลุ่มงานจัดส่งรายชื่อเจ้าหน้าที่เพื่อแต่งตั้งคณะทำงาน						
๕. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน						
๖. ประชุมคณะทำงาน รวม ๓ ครั้ง						
๗. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน						
๘. จัดพิมพ์ร่างคู่มือการปฏิบัติงานและนำไปทดลองใช้ รวมทั้งประเมินผลการทดลองนำไปใช้						
๙. ประชุมคณะทำงานฯ พิจารณาและข้อเสนอแนะ/แก้ไข (หากมีข้อแก้ไข)						
๑๐. จัดทำรายงานผลการจัดทำคู่มือ/เสนอผู้บริหารเห็นชอบ						
๑๑. ขออนุมัติเห็นชอบให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ						
๑๒. ติดตามประเมินผลในการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น						

๘. งบประมาณ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ มีค่าใช้จ่าย ดังนี้

๑. ค่าเอกสารจัดทำคู่มือ จำนวน ๕๐ เล่ม	๕,๐๐๐.- บาท
๒. ค่าวัสดุอุปกรณ์	๕,๐๐๐.- บาท
รวมเป็นเงิน	๑๐,๐๐๐.- บาท

(หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>เป้าหมาย</p> <p>- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ โดยให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐</p>	<p>ระดับผลผลิต (Output)</p> <p>- ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงานก่อสร้างและบูรณะมีคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ จำนวน ๑ ฉบับ</p>	<p>- รายงานผลการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ</p>
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ได้ใช้เป็นเอกสารอ้างอิง และมีแนวทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สายงานธุรการทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านงานธุรการและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้</p> <p>๓. เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ</p> <p>๔. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านงานธุรการเกิดความคล่องตัว รวดเร็วแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา</p>	<p>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</p> <p>- ร้อยละ ๙๐ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานด้านธุรการ</p> <p>- ร้อยละ ๗๕ ของเจ้าหน้าที่สายงานธุรการสามารถทำงานแทนกันได้</p> <p>- ร้อยละ ๕๐ ของข้อผิดพลาดการปฏิบัติงานด้านงานธุรการลดลง</p> <p>- ร้อยละ ๙๐ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา</p>	<p>- แบบสอบถาม / แบบสังเกตการณ์ การปฏิบัติงานด้านธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ</p> <p>- แบบสอบถาม การปฏิบัติงานด้านธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ</p> <p>- แบบสอบถาม การปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ</p> <p>- รายงานผลการปฏิบัติงาน</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ การพัฒนางานธุรการจะสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ จะต้องได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทุกส่วนราชการ

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ในสายงานธุรการควรจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ ได้นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบประจำ

๑๐.๓ ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานควรส่งเสริมการใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการพัฒนาบุคลากรทุกฝ่าย และทุกระดับ

๑๐.๔ ควรมีการนำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการไปใช้เป็นต้นแบบในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการอื่น ๆ

๑๐.๕ กรุงเทพมหานครควรสร้างโอกาสและความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่สายงานธุรการให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตัวเอง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ในสายงานนี้

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ
ของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานการโยธา

นำเสนอโดย

นางยุพิน กำจร ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัดศูนย์ก่อสร้างและบูรณะถนน ๖ สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานการโยธา

หลักการและเหตุผล

- สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักการโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบในการสำรวจ ตรวจสอบ บำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน ทางเท้า ให้มีสภาพดีเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้เส้นทาง ปัจจุบันพบว่างานด้านธุรการมีปัญหา เกิดความล่าช้า เช่น
 - การรับ-ส่งหนังสือลงรายละเอียดไม่ครบ
 - รูปแบบหนังสือราชการไม่ถูกต้อง
 - การปฏิบัติงานด้านบุคลากรไม่ครบขั้นตอน
 - เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในด้านอื่นๆ ของงานธุรการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นเอกสารอ้างอิง
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบขั้นตอน/สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
๓. เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

เป้าหมาย

- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านงานธุรการของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักการโยธา ให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๑. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)
๒. แนวคิดการจัดทำคู่มือ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร SWOT ANALYSIS

S

จุดแข็ง (Strengths)

- ๑.เจ้าหน้าที่มีความรู้เฉพาะด้านอยู่ในระดับดี
- ๒.มีความพร้อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

O

โอกาส (Opportunities)

- ๑.รัฐบาลส่งเสริมให้ส่วนราชการทุกภาคส่วนเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
๒. ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

W

จุดอ่อน (Weaknesses)

- ๑.บุคลากรใช้ความสามารถไม่เต็มศักยภาพ
- ๒.ไม่มีการถ่ายทอดความรู้ที่ดี
- ๓.เจ้าหน้าที่ไม่ทราบวิธี แนวทางในการปฏิบัติงาน
- ๔.เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะในงานธุรการด้านอื่น ๆ
๕. เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจขั้นตอนงาน

T

อุปสรรค (Threats)

๑. ส่วนราชการย่อย มีสำนักงานตั้งกระจายอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
๒. มีภารกิจตามนโยบายฯที่เป็นงานเร่งด่วน

แนวคิดการจัดทำคู่มือ

โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน มี ๘ องค์ประกอบ

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)
๒. ขอบเขต (Scope)
๓. คำจำกัดความ (Definition)
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติ (Procedure)
๖. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
๗. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)
๘. เอกสารบันทึก (Record)

แนวทางในการจัดทำคู่มือ

๑. กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะทำ คั่นคว่า จัดทำ รวบรวม และศึกษารายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้อง
๒. จัดทำกระบวนการงาน / ขั้นตอนงาน Work Flow
๓. เขียนรายละเอียดในแต่ละกระบวนการงาน / ขั้นตอนงาน
๔. ทดสอบ
๕. ปรับปรุง เผยแพร่ ใช้งานจริง
๖. ประเมิน ปรับปรุง พัฒนาให้เป็นปัจจุบันและใช้เป็นมาตรฐาน

กรอบแนวทางการดำเนินการ

ขั้นตอนการเตรียมการ

- การศึกษาข้อกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ
- ประชุมชี้แจงเหตุผลความจำเป็น
- ขออนุมัติจัดทำคู่มือ

ขั้นตอนการดำเนินการ

- แต่งตั้งคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ
- ประชุมคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- จัดพิมพ์ร่างคู่มือทดลองนำไปใช้
- ประชุมคณะทำงาน เพื่อแก้ไขปรับปรุง
- รายงานผลการจัดทำคู่มือ
- ขออนุมัติเห็นชอบให้ปฏิบัติงานตามที่

ขั้นตอนการติดตาม

และประเมินผล

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ผู้บังคับบัญชา
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- คณะทำงาน

ระยะเวลาดำเนินการ

๑. ขั้นเตรียมการ (เมษายน - พฤษภาคม ๒๕๖๐)
๒. ขั้นดำเนินการตามแผน (มิถุนายน - สิงหาคม ๒๕๖๐)
๓. ขั้นการประเมินผล (กันยายน ๒๕๖๐)

งบประมาณ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ มีค่าใช้จ่าย ดังนี้

. ค่าเอกสารจัดทำคู่มือ จำนวน ๕๐ เล่ม ๕,๐๐๐.- บาท

. ค่าวัสดุอุปกรณ์ ๕,๐๐๐.- บาท

รวมเป็นเงิน ๑๐,๐๐๐.- บาท

(หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐</p>	<p><u>ระดับผลผลิต (Output)</u></p> <p>- ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีคู่มือฯ ๑ ฉบับ</p>	<p>- รายงานผลการจัดทำคู่มือ</p>
<p><u>วัตถุประสงค์</u></p> <p>๑. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง</p> <p>๒. เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p> <p>๓. เพื่อลดข้อผิดพลาด</p> <p>๔. เพื่อให้รวดเร็วแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา</p>	<p><u>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</u></p> <p>- ร้อยละ ๑๐๐ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติตามคู่มือฯ</p> <p>- ร้อยละ ๗๕ ของเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้</p> <p>- ร้อยละ ๗๕ ของข้อผิดพลาดการปฏิบัติงานด้านงานธุรการลดลง</p> <p>- ร้อยละ ๘๐ ของเจ้าหน้าที่ทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา</p>	<p>- แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านธุรการ</p> <p>- แบบสอบถาม/แบบสังเกตการณ์</p> <p>- แบบสอบถาม</p> <p>- รายงานผลการปฏิบัติงาน</p>

ข้อเสนอแนะ

- ๑.การจัดทำคู่มือควรได้รับความร่วมมือจากทุกส่วนราชการ
ของสำนักงานก่อสร้างและบูรณะ
- ๒.เจ้าหน้าที่ธุรการควรปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ของสายงานธุรการได้
- ๓.ผู้บริหารควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรสายงานธุรการ
- ๔.ควรนำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นแบบให้กับส่วนราชการอื่นๆ