เลขที่ ๕๔

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี่ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

จัดทำโดย นางปทุมวรรณ ประทุมวัลย์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

สังกัด ฝ่ายการคลัง สำนักงานเขตบึงกุ่ม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

๑.ชื่อเรื่อง การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครให้กำหนดแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕)เพื่อก้าวสู่มหานครแห่งอเชีย กรุงเทพจะเป็นเมืองหลวงของอเชียมีฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจ ภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงามและยังคงเอกลักษณ์เฉพาะในความเรียบง่ายมีเสน่ห์โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ ๗ ประเด็นเพื่อการพัฒนา ประเด็นยุทธศาสตร์ที่๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่๗.๔ การคลังการงบประมาณ กรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังและการงบประมาณที่มีความเป็นเลิศและมีความเกื้อหนุนต่อการพัฒนากรุงเทพมหานครในระยะยาว

สำนักงานเขตบึงกุ่มเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร แบ่งส่วนราชการออกเป็น ๑๐ ฝ่ายได้แก่ ฝ่ายการปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และมีโรงเรียนในสังกัด จำนวน ๘ โรงเรียน ในการบริหารจัดการงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่ม ฝ่ายการคลังเป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลให้ทุกฝ่ายและโรงเรียนในสังกัดจะต้องดำเนินการก่อหนี้ผูกพันให้เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนด ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กรุงเทพมหานครกำหนด การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทุกรายการฝ่ายการคลังจะต้องดำเนินการตรวจสอบ ข้อบัญญัติ ระเบียบ กฎหมายข้อบังคับ คำสั่ง รวมถึงหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องโดยฝ่ายการคลังจะต้องเป็นผู้ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ประกอบฎีกาเบิกจ่ายเงินทุกประเภท ทุกหมวดรายจ่าย ตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบกลางประเภทต่างๆ และงบประมาณที่ได้รับอนุมัติให้จัดสรร ระหว่างปี ตลอดจนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานการรักษาวินัยการเงินการคลัง ซึ่งหัวหน้าฝ่ายต่างๆและผู้บริหารสถานศึกษาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ธุรการหรือเจ้าหน้าที่การเงินเป็นผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ผ่านการอบรม สัมมนา ในเรื่องข้อกฎหมาย ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการต่างๆที่เกี่ยวข้องทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจ ความรอบคอบ ในขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการขอความเห็นชอบการขออนุมัติ การอ้างงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องทำให้เกิดปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า มีการทักท้วงส่งคืนแก้ไขฎีกาเป็นจำนวนมาก ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันระยะเวลาที่กำหนดไว้

ฝ่ายการคลังในฐานะส่วนราชการที่มีหน้าที่ควบคุม ดูแล ให้คำแนะนำปรึกษาและติดตามการใช้การใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานเขตบึงกุ่มและโรงเรียนในสังกัด ให้มีการใช้จ่ายเงินอย่างถูกต้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดหาและการควบคุมพัสดุจะต้องโปร่งใส่ เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ มีวินัยทางการเงินการคลัง และจะต้องถือปฏิบัติตามข้อบัญญัติ และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่ง ปัจจุบันพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบทำให้การก่อหนี้ผูกพัน และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณล่าช้าสาเหตุเกิดจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ของฝ่ายต่างๆและโรงเรียนในสังกัดยังขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตลอดจนบุคลากรที่ได้รับการบรรจุใหม่ และบุคลาการที่ได้รับการโยกย้ายสับเปลี่ยนกันด้วย

ผู้จัดทำรายงานจึงขอเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง และเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ให้มีความรู้ความเข้าใจทั้งทางด้านวิชาการและด้านการปฏิบัติตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๔๘, (ฉบับที่๓) พ.ศ. ๒๕๕๒, (ฉบับที่๔) พ.ศ. ๒๕๕๓ และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน ฯลฯ พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๓. วัตถุประสงค์.

๑.เพื่อให้บุคลากรด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง และเบิกจ่ายเงินงบประมาณของทุกฝ่ายและโรงเรียนในสังกัด สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องของข้อบัญญัติ ระเบียบ กฎหมาย คำสั่ง หนังสือสั่งการ แนวทางหรือหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้น

๒.เพื่อให้บุคลากรด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง และเบิกจ่ายเงินงบประมาณมีความถูกต้องมากขึ้น ฎีกาถูกทักท้วงลดลง

๓.เพื่อให้การก่อหนี้ผูกพันและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมาย ระยะเวลา และตามตัวชี้วัดที่กรุงเทพมหานครกำหนด

๔. เป้าหมาย

จัดทำโครงการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวน ๔๐ คน ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ในสำนักงานเขตบึงกุ่ม ๙ ฝ่ายๆ ละ ๒ คน ฝ่ายการคลัง จำนวน ๖ คน รวมเป็น ๒๔ คน
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง และเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ของโรงเรียนในสังกัด จำนวน ๘ โรงเรียน ๆละ ๒ คน รวมเป็น ๑๖ คน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง จำนวน ๘ คน เป็นผู้ให้คำแนะนำและเป็นพี่เลี้ยง อำนวยความสะดวก ตลอดการอบรม
- กำหนดการฝึกอบรมในเดือนสิงหาคม – กันยายน ๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในคือจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) ขององค์กร และปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) เพื่อค้นหาว่าองค์กรมีจุดแข็งในเรื่องใดที่จะส่งเสริมให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ สามารถแก้ไขจุดอ่อน หยิบโอกาสมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และแปลงอุปสรรคหรือวิกฤตให้เป็นโอกาสได้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในเรื่องการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง และเบิกจ่ายเงินงบประมาณ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. มีระเบียบข้อบังคับที่มีความชัดเจน และมีแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ๒. ผู้บริหารให้ความสำคัญและติดตามผลการดำเนินการด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ๓. บุคลากรรุ่นใหม่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ๔. มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ๕. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม	๑. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ข้อบัญญัติ และหนังสือสั่งการไม่พียงพอในการปฏิบัติงาน ๒.บุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ๓. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานหลายด้านหลายหน้าที่ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ ๔. ขาดการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ๕. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากการทำงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นงานที่ถูกตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกบ่อยครั้ง
ปัจจัยภายนอก	
โอกาส(Opportunity)	อุปสรรค(Threat)
๑.หน่วยงานให้โอกาสในการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษา ฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ๒. มีระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	๑. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า และไม่เป็นไปตามระยะเวลาและตัวชี้วัดที่ตั้งไว้

จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานมีศักยภาพสูงในด้านของกฎระเบียบ ข้อบังคับที่มีความชัดเจนทำให้บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องอีกทั้งยังมีบุคลากรรุ่นใหม่ที่พร้อมจะเรียนรู้และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงแต่อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนที่เป็นเรื่องสำคัญต่อการปฏิบัติงานในด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและการเบิกจ่ายงบประมาณ บุคลากรยังมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายข้อบัญญัติ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอ รวมทั้งระเบียบ กฎหมาย ข้อบัญญัติ ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอๆ ในการนี้จึงเห็นควรสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เพื่อแก้ไขจุดอ่อนดังกล่าว

๕.๒ การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การทำให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และทัศนคติที่ดีขึ้น สามารถปฏิบัติงานที่ยากขึ้นและมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้นได้ ซึ่งหมายรวมถึงการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การสอนงานหรือการนิเทศงาน (Job Instruction) การสอนแนะ (Coaching) การให้คำปรึกษาหารือ (Counseling) การมอบหมายหน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว (Job Assignment) การให้รักษาการแทน (Acting) หรือการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงานเพื่อให้โอกาส

ศึกษางานใหม่ หรือการศึกษาหาความรู้และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น (Job Rotation) (กระบวนการฝึกอบรม, ๒๕๓๒)

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร มี ๓ ประการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์โดยทั่วไป

- เพื่อเป็นการพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- เพื่อสร้างกำลังใจและทัศนคติที่ดีแก่บุคลากร
- เพื่อรักษาบุคคลกรและสามารถทดแทนการขาดแคลนบุคลากรได้
- เพื่อใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างถูกต้องคุ้มค่า

๒. วัตถุประสงค์ขององค์กร

- เพื่อเสริมสร้างขวัญ ทัศนคติ และความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อสอนแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสมหรือดีที่สุดแก่บุคลากร
- เพื่อฝึกฝนบุคคลเตรียมไว้เพื่อความเจริญก้าวหน้าของงานและการเพิ่มขยายองค์กรหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต

๓. วัตถุประสงค์ของบุคลากร

- เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ทำให้มีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปได้ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- เพื่อพัฒนาทักษะหรือฝีมือในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อฝึกฝนความสามารถในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อให้เข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ได้ดียิ่งขึ้น จะได้สามารถปฏิบัติตนและทำงานได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดของการพัฒนาบุคลากรในเชิงระบบ ประกอบด้วย ๓ ส่วนหลัก คือ (พรชัย เจดามาน, อินเตอร์เน็ท ๒๕๕๖)

๑. ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แนวคิดพฤติกรรม เป็นต้น

๒. กระบวนการแปรสภาพ (Process) ได้แก่ การศึกษา ฝึกอบรม การพัฒนาเป็นต้น

๓. ปัจจัยนำออก(Output) ได้แก่การพัฒนาความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ ความคิด และพฤติกรรม

ประเภทของการพัฒนาบุคลากร แบ่งออกเป็น ๗ ประเภทดังนี้

๑. การพัฒนาบุคลากรโดยการปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการแนะนำบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ให้รู้จักโครงการ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับงานและกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. การพัฒนาบุคลากรโดยการศึกษา เป็นการพัฒนาบุคลากรสำหรับงานในอนาคต เพื่อการวางแผนกำลังคน (Work for planning) และจัดเตรียมการวางแผนอาชีพ (Career Planning) ให้กับบุคลากรเพื่อสับเปลี่ยนหน้าที่ในอนาคต เพื่อเตรียมการทดแทน (Preparing Replacement) บุคลากรที่โยกย้ายไป

๓. การพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งของการพัฒนาบุคคล ใช้ได้กับการพัฒนาบุคลากรทั่วไป เพื่อยกระดับความสามารถของบุคลากรในเรื่องของความรู้ในเชิงการจัดการ ความสามารถในการแก้ปัญหา และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเชี่ยวชาญและหลากหลาย มีความพร้อมในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติใหม่ๆ เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น นำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและก่อให้เกิดความสำเร็จ บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนั้นการฝึกอบรมยังเป็นสิ่งที่เสริมสร้างทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ๓ ด้าน คือ

๓.๑ ด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ และส่งผลต่อการเจริญเติบโตขององค์กร

๓.๒ ด้านขวัญกำลังใจ ทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบต่อองค์กร

๓.๓ ด้านการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรได้มีโอกาสเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่สูงขึ้นในอนาคต และมีความรู้ความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การฝึกอบรมจำแนกได้ตามสถานที่ฝึกอบรม คือ

๓.๓.๑ การฝึกอบรมแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (On The Job Training) เป็นการอบรมความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานจริง ประกอบด้วย การฝึกอบรม ปฐมนิเทศ (Orientation Training) การเสนอแนะ (Job Instruction: JLT) การฝึกงาน (Apprenticeship Training) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การสอนงาน และการทำหน้าที่ตักเตือน (Coaching Monitoring)

๓.๓.๒ การฝึกอบรมนอกสถานที่ (Off The Job Training) เป็นการอบรมแบบการเรียนรู้นอกสถานที่ เช่น การบรรยาย (Lectures) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Programmed Instruction) และกรณีศึกษา (Case Study and Incident Method) เป็นต้น

๔. การพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาปัจเจกบุคคล เป็นการพัฒนาที่มุ่งให้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นรายบุคคล ให้มีความสามารถไปในทิศทางตามการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับองค์กร การพัฒนาประเภทนี้นิยมใช้กับการพัฒนาบุคลากรในระดับผู้บริหาร

๕. การพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาสายอาชีพ เป็นการเตรียมความพร้อมและสร้างโอกาสให้กับบุคลากรอาชีพ การพัฒนาอาชีพเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติของบุคลากรให้ดำเนินไปตามที่องค์กรต้องการ ช่วยให้บุคลากรมองเห็นเส้นทางความก้าวหน้าของอาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทนที่พึงจะได้รับจากการปฏิบัติงานโอกาสที่จะได้รับเพิ่มพูนความรู้ ได้รับประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลงสถานภาพของบุคคลากรในลักษณะของการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ให้สูงขึ้น

๖. การพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาองค์กร การพัฒนาองค์กรเป็นสิ่งที่มีผลต่อเนื่องมาจากการพัฒนาบุคคลกรโดยการศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนาปัจเจกบุคคล และการพัฒนาสายอาชีพ โดยมุ่งที่จะพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ เน้นการ

กำหนดเป้าหมายละแผนปฏิบัติการมุ่งเปลี่ยนพฤติกรรม ทัศนคติ การปฏิบัติงานของบุคคลในกลุ่มต่างๆ ขององค์กร การพัฒนาองค์กรมีการวางแผนระยะยาวและต่อเนื่องเพื่อแก้ปัญหาบุคลากรและองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร ระบบ วิธีที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาใช้กับการพัฒนาองค์กรคือ การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในองค์กร

๗. การพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาตนเอง บุคคลในองค์กรสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด และเป็นหน้าที่ขององค์กรที่ต้องสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองดังกล่าว

๕.๓ การฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติที่เหมาะสมและเกิดความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอันจะยังให้สามารถที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่(กระบวนการฝึกอบรม, ๒๕๓๒)

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

๑. เป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดีและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง

๒. การกระทำทั้งหมดก็มุ่งที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม ๓ ด้านคือ เพิ่มความรู้ (Knowledge) เพิ่มพูนทักษะ (Skills) และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitudes)

๓. เป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความสามารถ (Ability) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผล(Effectiveness) ต่อหน่วยงานเป็นสำคัญ

วิธีการฝึกอบรม (เทคนิคการฝึกอบรม , อินเตอร์เน็ท, ๒๕๕๒)

๑. การบรรยาย (Lecture) วิธีนี้เหมาะที่จะใช้กับการที่มีผู้เข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมาก เสียค่าใช้จ่ายต่ำ สามารถควบคุมและกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นได้แน่นอน แต่มีข้อจำกัดที่มีลักษณะ One Way Communication ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังโต้แย้ง หรือแสดงความคิดเห็นตอบโต้ได้มากนักและค่อนข้างยากที่จะวัดผลได้ว่า ผู้ฟังได้รับความรู้และความเข้าใจจากการบรรยายมากน้อยเพียงใด

๒. การอภิปราย (Discussion) วัตถุประสงค์ของวิธีนี้ คือ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดงออกซึ่งความคิดของตนเองอย่างอิสระ ซึ่งในการอภิปลายถกเถียงประเด็นปัญหาสำคัญใดสำคัญหนึ่ง อาจจะเกิดการโต้เถียงเพื่อเอาชนะซึ่งกันและกันได้ และยังต้องใช้เวลามาก

๓. การสาธิต (Demonstration) เป็นเทคนิควิธีการฝึกอบรมที่แสดงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เห็นจริงและเกิดความเข้าใจถึงกรรมวิธี วิธีการและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติตามได้หลังจากดูการสาธิตแล้ว เหมาะสำหรับการฝึกทักษะที่เป็นขั้นเป็นตอน

๔. การสอนงาน (Coaching) เป็นการแนะนำให้รู้จักการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่ในการสอนงานจะต้องเป็นมีความรู้ในงานที่มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กรเป็นผู้ที่มีความจริงใจและน่าไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

๕. การระดมสมอง (Brain storming) เป็นการที่สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัด กฎเกณฑ์ และความเห็นนั้นจะได้รับการยอมรับฟังจาก

สมาชิกทุกคน วิธีการนี้นิยมการใช้เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา โดยผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆโดยตรง

๖. การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz Session) เป็นการแบ่งผู้เข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มย่อยจากกลุ่มใหญ่ กลุ่มละ ๒-๖ คนเพื่อพิจารณาประเด็นปัญหาอาจเป็นปัญหาเดียวกันหรือต่างกันในช่วงเวลาที่กำหนด มีวิทยากรคอยช่วยเหลือทุกกลุ่ม

๗. การศึกษากรณีตัวอย่าง (Case Study) คือการเอาประเด็น หรือเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งมาให้ผู้รับการฝึกอบรมศึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน

๘. การประชุมแบบฟอร์ม (Forum) เป็นเทคนิคที่ใช้กับการประชุมกลุ่มใหญ่ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม โดยการซักถามแสดงข้อเท็จจริง ปรึกษาหารือแสดงความคิดเห็นกับวิทยากร วิธีการ วิทยากรพูดให้ฟังแล้วผู้ฟังสอบถามแสดงความคิดเห็นได้

๙. การสัมมนา(Seminar) การสัมมนาเป็นการประชุมของผู้ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายกันแล้วพบปัญหาที่เหมือนๆกันเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหา การสัมมนาเป็นรูปแบบของการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสนใจในเรื่องเดียวกันต้องการที่จะศึกษาค้นคว้าเพื่อนำข้อสรุปไปใช้ในการพัฒนา

๑๐. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นรูปแบบของการฝึกอบรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมการอบรมเกิดการเรียนรู้ทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติ สามารถนำสิ่งที่ได้รับไปปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงที่เข้ารับการฝึกอบรมอยู่

กระบวนการของการจัดการฝึกอบรม(กระบวนการฝึกอบรม, ๒๕๓๒)

ขั้นตอนที่ ๑ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

การค้นคว้าปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานว่ามีปัญหาเรื่องใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรือทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการฝึกอบรม โดยพยายามหาข้อมูลด้วยว่ากลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มใดมี ตำแหน่งอะไรจำนวนมากน้อยเพียงใดควรจะต้องจัดเป็นโครงการอบรมให้หรือจะส่งเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานภายนอก มีภารกิจใดบ้างที่ควรจะต้องแก้ไขปรับปรุงด้วยการฝึกอบรมพฤติกรรมประเภทใดบ้างควรจะต้องเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติหรือประสบการณ์

ขั้นตอนที่ ๒ การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

การนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งมีอยู่ชัดเจนแล้วว่ามีปัญหาใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมกลุ่มเป้าหมายเป็นใครและพฤติกรรมเรียนรู้ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใดนั้นมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร เพื่อจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอนและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจนทำให้สิ่งที่เป็นปัญหาได้รับการแก้ไขลุล่วงไปได้

ขั้นตอนที่๓ การกำหนดโครงสร้างการอบรม

การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอนด้วยการเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรดังที่เรียกว่า “โครงการฝึกอบรม” เป็นการระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตั้งแต่เหตุผลความจำเป็น หลักสูตร หัวข้อวิชาต่างๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม วันเวลาสถานที่อบรม ประมาณการค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหารและธุรการต่างๆ ของการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ ๔ การบริหารโครงการฝึกอบรม

สำหรับขั้นตอนนี้ในตำราการบริหารงานฝึกอบรมบางเล่มระบุเป็นขั้นของ “การดำเนินการอบรม” ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการจัดโครงการฝึกอบรม หากแท้จริงแล้วการดำเนินการฝึกอบรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารโครงการฝึกอบรม เพราะการดำเนินการฝึกอบราที่มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถและหลักสูตรที่เหมาะสมแล้วยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรมสามารถวางแผนงานธุรการทั้งหมดในช่วงก่อนอบรม ระหว่างการอบรม และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการอบรมจะต้องมีบทบาทหลักที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม

ขั้นตอนที่ ๕ การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม

ในขั้นตอนการกำหนดโครงการฝึกอบรมผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึงถึงการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่าจะดำเนินการประเมินด้วยวิธีใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไรและจะดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมเมื่อใดเพราะเมือการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงลงแล้วผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องทำการสรุปประเมินผลการฝึกอบรมและการจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาถึงผลการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบโครงการเองก็ต้องนำเอาผลการประเมินโครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็นข้อมูลย้อนกลับใช้พิจารณาประกอบในการจัดอบรมเช่นเดียวกันในครั้งถัดไป

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากกการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรพบว่าจุดอ่อนที่เป็นเรื่องสำคัญในเรื่องการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและการเบิกจ่ายงบประมาณเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อบัญญัติ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องรวมทั้งขั้นตอนในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ดังนั้นเพื่อแก้ไขจุดอ่อนดังกล่าวจึงเห็นควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรม เนื่องจากการอบรมเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวทางการดำเนินการอบรม ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๑.ขั้นเตรียมการ

๑.๑ รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลสถิติจากการทักท้วงฎีกาที่ผิดพลาด และผลการเบิกจ่ายเงินที่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาและตามเกณฑ์ที่กำหนด

๑.๒ จัดทำโครงการอบรมเสนอต่อผู้อำนวยการเขตโดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งกรรมการดำเนินการอบรมโดยมีหัวหน้าฝ่ายการคลังเป็นประธาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง เป็นเจ้าหน้าดำเนินการ

๑.๔ จัดทำคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายเงินงบประมาณของทุกฝ่ายๆละ ๒ คนฝ่ายการคลัง ๖ คนและโรงเรียนในสังกัด ๘ โรงเรียนๆละ ๒ คน เข้ารับการอบรมรวม ๔๐ คน

๑.๕ ประชุมคณะกรรมการดำเนินการอบรมเพื่อ
๑.๕.๑ กำหนดขอบเขตเนื้องานโดยแบ่งขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจสอบงบประมาณ	ตรวจสอบว่าเป็นงบประมาณประเภทใด งบประมาณประจำปี/งบกลาง/เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินการ	พิจารณางบประมาณที่ได้รับว่าต้องดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้าง ซึ่งที่ไปมีอยู่๖ วิธีคือ๑. วิธีตกลงราคา ๒.วิธีสอบราคา ๓.วิธีประกวดราคา ๔. วิธีพิเศษ ๕. วิธีกรณีพิเศษ ๖.วิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
ขั้นตอนที่ ๓ ขอความเห็นชอบ	ให้เหตุผลความจำเป็น รายละเอียดพัสดุ ราคามาตรฐาน หรือราคากลางหรือราคาครั้งหลังสุดไม่เกิน๒ปี วงเงินที่จะซื้อ/จ้างกำหนดเวลาส่งของ/แล้วเสร็จ การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบราคา/ประกวดราคา
ขั้นตอนที่ ๔ ขออนุมัติ	เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้าง ตามวงเงินและขออนุมัติซื้อ/จ้างพร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการ การตรวจรับพัสดุ/กรรมการตรวจรับการจ้าง
ขั้นตอนที่ ๕ (การก่อหนี้ผูกพัน/การทำสัญญาการทำใบสั่งซื้อ/ใบสั่งจ้าง	การทำตามสัญญา มี ๓ ลักษณะ ๑.ทำตามสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ ๒.ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ(กรณีส่งมอบพัสดุภายใน๕วันทำการ ๓.ไม่ต้องทำเป็นหนังสือไว้ต่อกันกรณีการจัดหาไม่เกิน ๑ หมื่นบาท/วิธีตกลงราคาที่จำเป็นเร่งด่วนไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท
ขั้นตอนที่ ๖ การตรวจรับ	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ/ตรวจการจ้างทำการตรวจรับพร้อมจัดทำผลรายงานการตรวจรับต่อผู้สั่งซื้อ/จ้างทราบ
ขั้นตอนที่ ๗ การวางภีกา	เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๑-๖ แล้วเมื่อได้รับใบแจ้งหนี้ให้ดำเนินการเบิกจ่ายโดยการตั้งฎีกาเบิกจ่ายเงินไม่เกิน ๗ วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้งให้ชำระหนี้

๑.๕.๒ กำหนดรูปแบบ วิธีการอบรมโดยใช้วิธีการบรรยายและฝึกปฏิบัติ

๑.๕.๓ สรรหาวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นอย่างดีจากสำนักการคลัง

๑.๕.๔ จัดทำหนังสือเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

๒.ขั้นดำเนินการ

๒.๑ จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ (Power Point) ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีการสื่อสารทุกชนิด พร้อมอาหารว่างและเครื่องดื่มให้พร้อมต่อผู้เข้ารับการอบรม

๒.๒ จัดอบรมวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา ๙.๐๐-๑๖.๐๐ น.

๒.๑.๑ ภาคเช้าตั้งแต่เวลา ๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. อบรมให้ความรู้ด้านวิชาการเรื่องระเบียบ กฎหมาย ข้อบัญญัติ และหนังสือสั่งการต่างๆที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๒ ภาคบ่าย ตั้งแต่เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น. อบรมเชิงปฏิบัติการโดยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปฏิบัติจริง กำหนดหัวข้อโดยวิทยากรผู้บรรยาย

๒.๓ จัดให้มีการประเมินผลโดยใช้แบบทดสอบก่อนการอบรม(Pretest) และการทดสอบหลังการอบรม (Posttest) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันเพื่อวัดดูว่าผู้เข้าอบรมได้รับความรู้เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด

๓. ขั้นประเมินและติดตามผล

๓.๑ ใช้ผลประเมินก่อนอบรม (Pretest) และแบบทดสอบหลังการอบรม (Posttest)

๓.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วยผู้ช่วยอำนวยการเขตบึงกุ่มรับผิดชอบในส่วนราชการฝ่ายการคลังเป็นประธานกรรมการและผู้เกี่ยวข้องเป็นกรรมการโดยหัวหน้าฝ่ายการคลังเป็นกรรมการและเลขานุการ ติดตามผลการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณของส่วนราชการและโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตบึงกุ่มโดยติดตามเดือนละครั้ง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องปรากฏดังตาราง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาท
๑. ผู้อำนวยการเขต	พิจารณาอนุมัติโครงการอบรม
๒. หัวหน้าฝ่ายการคลังและเจ้าที่ฝ่ายการคลัง	ดำเนินการอบรม
๓. บุคลากรจากทุกส่วนราชการและโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตบึงกุ่ม จำนวน ๔๐ คน	เป็นผู้เข้ารับการอบรม
๔. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	เป็นผู้ติดตามผลการอบรม
๕. เจ้าหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ	ผู้ปฏิบัติงาน
๖. หัวหน้าฝ่ายการคลัง	คณะกรรมการและเลขานุการ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เดือนกันยายน ๒๕๕๙

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ระดับผลผลผลิต(Output) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายงบประมาณ เข้ารับการอบรมตามวันละเวลาที่กำหนด ครบ ๔๐ คน

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑. เจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบ ข้อบัญญัติ กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องมากขึ้นร้อยละ ๙๐

๒.ข้อผิดพลาดในการจัดทำฎีกาลดลง ร้อยละ ๘๐

๓. การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๙๐

๙.๒วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล(สำเร็จ)

๙.๒.๑ วิธีการ – ประเมินผลจากแบบทดสอบก่อนการอบรม (Pretest) และแบบทดสอบหลังการอบรม (Posttest) ที่ออกโดยวิทยากรผู้บรรยาย

๙.๒.๒ วิธีการ – ตั้งคณะกรรมการติดตามการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณของส่วนราชการและโรงเรียนในสังกัด สำนักงานเขตบึงกุ่ม

เครื่องมือ – มอบผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตติดตามผลหลังจากอบรมไปแล้วเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานก่อนอบรม

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติคือการสร้างเครือข่ายการสร้างความรู้โดยใช้ระบบอินเตอร์เน็ตเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานในการตอบข้อซักถาม แนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

๑๐.๒ ควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงของระเบียบ กฎหมาย หรือแนวทางปฏิบัติ ที่เกิดขึ้นใหม่เสมอ

๑๐.๓ กรุงเทพมหานครสนับสนุนจัดสรรงบประมาณในการจัดฝึกอบรม