

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านธุรการ
ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น)

จัดทำโดย นางสาวมาลี โพธิ์เจริญ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
สังกัด ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น)
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านธุรการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น)

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการเมือง ดูแลทุกข์สุข และให้บริการประชาชนซึ่งมีเป็นจำนวนมาก เพื่อให้การบริหารกรุงเทพมหานครบรรลุตามเป้าหมาย จึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติ ให้มีวิสัยทัศน์ในการบริหาร ทนต่อ กระแสการเปลี่ยนแปลง และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้เล็งเห็นความสำคัญ ๕ นโยบายทันใจ โดยเฉพาะด้านคุณภาพชีวิต ประชาชน สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์ โดยเฉพาะศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักวัฒนธรรมฯ เป็นองค์กรหลักด้านการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีของคนกรุงเทพฯ ด้านกีฬา นั้นหนาตาการดำรงไว้ ซึ่งคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และ เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และนำกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครด้านการท่องเที่ยวระดับโลกมี หน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิต ในการให้บริการจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ ขั้นพื้นฐาน และขั้นพัฒนาทักษะ การพัฒนาผู้นำเยาวชน ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายเยาวชนให้มีส่วนร่วม ในการพัฒนากรุงเทพมหานคร โดยการจัดตั้งสภาเยาวชนกรุงเทพมหานครและสภาเยาวชนเขตรวมถึง การจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี และกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ ให้บริการด้าน อาคารสถานที่ในการจัดประกวดและแข่งขัน การจัดประชุมสัมมนาแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน การควบคุมดูแลการใช้อาคารสถานที่ สนามกีฬาและอุปกรณ์สิ่งต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้เป็นไปตาม ระเบียบที่กำหนด การส่งเสริมงานด้านวิชาการและการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านกีฬาและ นันทนาการ ตลอดจนเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารทางวิชาการด้านการพัฒนาเยาวชนและการพัฒนา คุณภาพชีวิตและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น ๓ กลุ่มงาน คือ ๑) กลุ่มงานธุรการและบริหารงานทั่วไป ๒) กลุ่มงานจัดกิจกรรมและการกีฬา ๓) กลุ่มงานวิชาการ แผนงานและประชาสัมพันธ์

ในการปฏิบัติงานของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) มีกลุ่มงานธุรการ และบริหารงานทั่วไป ที่เป็นส่วนราชการที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภารกิจหลักของศูนย์ฯ โดยให้มีหน้าที่ รับผิดชอบงานด้านสารบรรณและธุรการทั่วไปงานด้านการเงิน งบประมาณและพัสดุ ดูแลยานพาหนะ งานดูแลอาคารสถานที่เพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมกีฬา และนันทนาการ การประชุมสัมมนา การรักษา พื้นที่สีเขียว สวนและต้นไม้ การดูแลซ่อมแซมครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ของหน่วยงาน

การปฏิบัติงานด้านธุรการ ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ ในด้านบริหารงาน เอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับส่ง การเก็บรักษา การยืม ตลอดจนถึงการทำลายยังไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากหลายเรื่องยังต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการนานมาก ตั้งแต่การรับเรื่อง การกลั่นกรองเรื่องต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและหลักฐาน ประกอบเรื่อง การใช้ถ้อยคำ สำนวน รวมทั้งระเบียบ ข้อกฎหมาย หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยมีการสรุป

ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนามหรือสั่งการ และจากการปฏิบัติงานดังกล่าวพบว่าเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณ ส่งผลให้ผู้รับผิดชอบมักใช้เวลาในการดำเนินการนาน หนังสือมักจะพิมพ์ไม่ถูกต้อง เนื้อหาไม่ครบถ้วน ข้อความไม่สละสลวย ทำให้เสียเวลาในการนำกลับไปแก้ไข บางครั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการไม่เข้าใจ ทำให้เกิดความล่าช้า

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ของกลุ่มงานธุรการและบริหารงานทั่วไป ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) มีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและอาสาสมัครที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล จึงขอเสนอให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น)

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑. เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ

๓.๒ เพื่อลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร(ไทย – ญี่ปุ่น)

๓.๓ เพื่อนำผลการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) ไปใช้ในการปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านธุรการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔. เป้าหมาย

จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) จำนวน ๔๐ คน ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และอาสาสมัคร ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และติดตามประเมินผลการฝึกอบรมหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานแล้ว ๖ เดือน

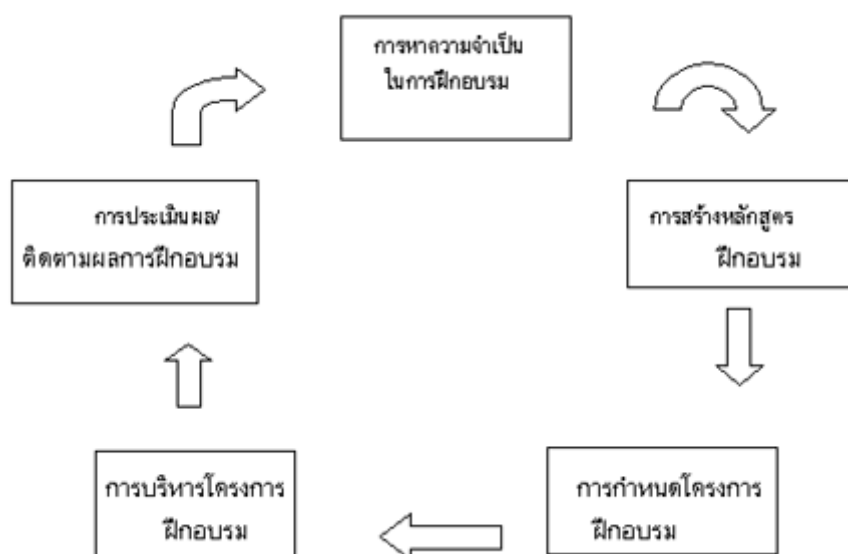
๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๕.๑ แนวคิดการฝึกอบรมและกระบวนการฝึกอบรม

การฝึกอบรม (รศ.สมคิด บางโม) เป็นกระบวนการขององค์กร ในอันที่จะพัฒนาบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติ มีทักษะ ความชำนาญประสบการณ์ที่เหมาะสม หรือเข้าทำงานได้อย่างดีเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และมีมาตรฐาน เป็นการดำเนินการต่อเนื่อง เป็นภาระที่ไม่มีสิ้นสุด เพื่อแก้ปัญหาขององค์กรในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการทำงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

กระบวนการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยกระบวนการฝึกอบรม มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

แผนภาพแสดงถึง “กระบวนการฝึกอบรม”



๕.๒ แนวคิดทฤษฎีวงล้อเดมมิง (PDCA)

วงล้อเดมมิงพัฒนาขึ้นโดยวอลท์เตอร์ชีวฮาร์ท (Walter Shewhart)

นักวิทยาศาสตร์ชาวอเมริกัน ต่อมาเอ็ดวาร์ดเดมมิง (W.Edwards Deming) ได้นำไปเผยแพร่ที่ประเทศญี่ปุ่นจนประสบความสำเร็จเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย โดยมีกิจกรรม ๔ ขั้นตอน คือ

๑. Plan คือการวางแผน จะครอบคลุมในเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการแก้ไขและจัดทำแผนดำเนินงาน

๒. Do คือการลงมือปฏิบัติ หลังจากจบจากการวางแผนแล้วก็เข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานขั้นตอนต่าง ๆ ที่เสนอไว้ ควรนำไปปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในขั้นตอนนี้คือ

๓. Check คือการตรวจสอบผลการปฏิบัติ เมื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผน เพื่อให้สามารถเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และดำเนินการแก้ไขจนได้กระบวนการหรือวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐาน ควรมีการประเมินสองด้านและเป็นอิสระซึ่งกันและกัน

คือ ๑. มีการดำเนินงานตามแผนอย่างถูกต้องหรือไม่ ๒. เนื้อหาของแผนมีสาระเพียงพอหรือไม่ถ้าวัตถุประสงค์ของงานไม่บรรลุนี้หมายความว่าสภาพเงื่อนไขไม่เป็นไปตามข้อ ๑ หรือข้อ ๒ หรือทั้งสอง

ข้อเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องพิจารณาว่าอยู่ในกรณีใด เพราะการแก้ไขที่ต้องการในแต่ละข้อจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

๔. Act คือการปฏิบัติตามผลการตรวจสอบ หรือแก้ไข การปฏิบัติการใด ๆ เหมาะสมตามผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนการตรวจสอบหากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้จัดทำเป็นมาตรฐานซึ่งเรียกขั้นตอนนี้ว่าการนำไปปฏิบัติและกำหนดเป็นมาตรฐาน (Action)

แผนภาพแสดงถึง “วงล้อเดมมิง”



๕.๓ แนวคิดการติดตามประเมินผล (Follow up Evaluation)

การติดตามประเมินผลการฝึกอบรม (วิจิตร อวทะกุล) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากในกระบวนการฝึกอบรมซึ่งจะให้คำตอบที่สำคัญเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมและหลักสูตรฝึกอบรมที่ได้จัดไปแล้วว่า บรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและต่อหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร ผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เข้ารับการอบรมได้นำเอาความรู้หรือสิ่งที่ได้รับจากการอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน การติดตามผลว่าเป็นการตรวจสอบผลการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงานจริงโดยตรง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ ทางพฤติกรรม การปฏิบัติ ประสิทธิภาพ การปรับใช้วิชาการ หรือได้นำความรู้หรือสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่ หรือมีความจำเป็นต้องให้เข้าฝึกอบรมซ้ำอีก และถ้าเขาทำได้ดีก็อาจจัดฝึกอบรมขั้นสูงเพิ่มเติมให้อีก เพื่อให้มีการพัฒนาในระดับสูงยิ่งขึ้นนอกจากนั้นการการติดตามผลจะทำให้เราได้ทราบข้อมูลการฝึกอบรมมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้ฝึกอบรม ซึ่งแต่ละคนมีปัญหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ไม่เหมือนกัน หรือทราบถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

หรือไม่และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่ดีเพียงใด การติดตามผลการฝึกอบรมถือเป็นกิจกรรมสุดท้ายของการฝึกอบรม มักจะทำภายหลังจากการฝึกอบรม ผู้อบรมได้กลับไปปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนแล้ว ระหว่าง ๔-๖ เดือนเป็นอย่างน้อย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้อบรมได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและทราบผลที่ออกมา การติดตามผลควรกำหนดระยะเวลา ดำเนินการเป็นระยะๆและมักจะใช้วิธีการไปสังเกต (Observe) ไปเยี่ยม (Visit) ที่ทำงานหรือที่ประกอบการ มีการจดบันทึก (Record) และตอบแบบสอบถาม (Questionnaire)

จากแนวคิดการฝึกอบรมและกระบวนการฝึกอบรมแนวคิดทฤษฎีวงล้อเดมมิง และแนวคิดการติดตามผล (Follow up Evaluation) ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำรายงานส่วนบุคคล ในข้อ ๖ แนวทางการดำเนินกิจกรรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กล่าวคือ

- แนวคิดการฝึกอบรมและกระบวนการฝึกอบรมนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการฝึกอบรม
- แนวคิดทฤษฎีวงล้อเดมมิงนำไปประยุกต์ใช้ในขั้นตอนของแนวทางการดำเนินกิจกรรม
- แนวคิดการติดตามผล (Follow up Evaluation) นำไปประยุกต์ใช้ในติดตามผลการ

ฝึกอบรม

๖. กรอบแนวทางการดำเนินกิจกรรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินกิจกรรมผู้จัดทำรายงานฯ ได้นำทฤษฎีวงล้อเดมมิง (PDCA) แนวคิดการฝึกอบรมและกระบวนการฝึกอบรมและแนวคิดการติดตามผล (Follow up Evaluation) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมดังนี้

๖.๑ วางแผนการดำเนินงาน (P : Plan)

๖.๑.๑ ศึกษาหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

- รวบรวม ศึกษา ข้อมูลเพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม เช่นศึกษาสถานการณ์หรือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความผิดพลาดของการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ จำนวนครั้งของการผิดพลาด จำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตำแหน่งของบุคลากร ควรจัดเป็นโครงการฝึกอบรมหรือส่งไปเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานภายนอก

- สรุปผลและรายงานผลการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมต่อผู้อำนวยการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) เพื่อเสนอขออนุมัติเห็นชอบให้มีการดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น)

๖.๑.๒ จัดทำปฏิทินหรือแผนการดำเนินงาน โดยกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานกำหนดประเด็น/เรื่องที่ต้องดำเนินการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการดังนี้

แผนการดำเนินการจัดทำกรอบแนวทางการดำเนินกิจกรรมอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ

ลำดับ ที่	การดำเนินการ	ปี พ.ศ. ๒๕๖๐				ปี พ.ศ. ๒๕๖๑						ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
๑.	วางแผนการดำเนินงาน: Plan ๑.๑ ศึกษาหาความจำเป็นใน การฝึกอบรม ๑.๒ ทำปฏิทินหรือแผนการ ดำเนินงาน ๑.๓ สร้างหลักสูตรฝึกอบรม ๑.๔ การกำหนดโครงการ ฝึกอบรม											- กลุ่มงาน ธุรการและ บริหารงาน ทั่วไป - กลุ่มงาน วิชาการ แผนงาน และ ประชาสัมพันธ์
๒.	ดำเนินการ / ปฏิบัติตามแผน : Do บริหารโครงการฝึกอบรม											- กลุ่มงาน ธุรการและ บริหารงาน ทั่วไป
๓.	ประเมินผลและติดตามการ ดำเนินการ: Check ๓.๑ ประเมินผลเมื่อสิ้นสุด โครงการ ๓.๒ ติดตามผลการฝึกอบรม											กลุ่มงาน วิชาการ แผนงาน และ ประชาสัมพันธ์
๔.	ปรับปรุง / พัฒนา : Action นำผลการประเมินและติดตาม ผลไปปรับปรุงพัฒนาการ ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น											- กลุ่มงาน ธุรการและ บริหารงาน ทั่วไป

๖.๑.๓ สร้างหลักสูตรฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ
- เพื่อให้มีทักษะความรู้ในการเขียนหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ และการเขียนหนังสือราชการประเภทต่าง ๆ

ขอบเขตวิชา

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

- ประเภทหนังสือราชการ การจัดทำ รับ ส่งเก็บรักษา ยืม และทำลาย
- หลักการและเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ
- หลักภาษา ไวยากรณ์ และการใช้สำนวนภาษาในหนังสือราชการ
- การใช้คำ ประโยค ย่อหน้า เว้นวรรค และกาตัดคำระหว่างบรรทัด
- การวิเคราะห์และโต้ตอบหนังสือ

วิธีการ

บรรยาย และฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี

๖.๑.๔ การกำหนดโครงการฝึกอบรม

- ประชุม วางแผน และมอบหมายงาน
- จัดทำโครงการฝึกอบรม โดยระบุถึงเหตุผลความเป็นมาหรือความจำเป็นในการฝึกอบรม หลักสูตร คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วันเวลา สถานที่อบรม ประมาณการค่าใช้จ่าย และรายละเอียดด้านการบริหารและธุรการต่างๆ ของการฝึกอบรม และการประเมินผล ซึ่งจะเป็นการประเมินผลเมื่อสิ้นสุดโครงการ และติดตามผลการฝึกอบรมหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานแล้ว ๓ – ๖ เดือน รวมทั้ง

- จัดทำหนังสือขออนุมัติเห็นชอบโครงการฝึกอบรมการให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น)

๖.๒ ดำเนินการ / ปฏิบัติตามแผน (D : Do)

๖.๒.๑ ดำเนินการฝึกอบรม โดยแบ่งการบริหารโครงการฝึกอบรม ออกเป็น

๓ ขั้นตอน

๑) การดำเนินการก่อนการฝึกอบรม

- ประชุม วางแผน และมอบหมายความรับผิดชอบ
- จัดทำกำหนดการฝึกอบรม คำสั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรม และคำสั่งเจ้าหน้าที่ เพื่อเสนอขออนุมัติเห็นชอบ

- ขออนุมัติเงินสำหรับการฝึกอบรม
 - ติดต่อประสานงานวิทยากร ทำหนังสือเชิญวิทยากร และ
 ประสานงานเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการ กลุ่มเป้าหมาย วัน เวลา สถานที่ในการดำเนินการ
 ฝึกอบรม ฯลฯ

- จัดทำหนังสือแจ้งผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - จัดเตรียมคำกล่าวเปิด กล่าวรายงานในพิธี
 - จัดเตรียมวัสดุ เอกสารสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - ติดต่อและจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม
 - จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 วิทยากร และผู้เกี่ยวข้อง

๒) การดำเนินการระหว่างการฝึกอบรม
 - จัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมลงทะเบียน / รับเอกสาร
 - พิธีเปิดการฝึกอบรม
 - ดูแลและอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมให้วิทยากร และผู้เข้า
 รับการฝึกอบรม
 - ดำเนินการฝึกอบรมตามกำหนดการ
 - แจก / เก็บแบบประเมินผลการฝึกอบรม (เป็นการประเมินผลเมื่อ
 สิ้นสุดโครงการ)

๓) การดำเนินการหลังการฝึกอบรม
 - ทำหนังสือขอบคุณวิทยากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - รวบรวม วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินการฝึกอบรม

๖.๒.๓ ประเมินผลและติดตามการดำเนินการ (C : Check)

ในขั้นตอนการกำหนดโครงการฝึกอบรมได้กำหนดการประเมินผลเป็นการ
 ประเมินผลเมื่อสิ้นสุดโครงการ และติดตามผลการฝึกอบรมหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงาน
 แล้ว ๓ - ๖ เดือน ซึ่งจะดำเนินการ ดังนี้

๑) ประเมินผลเมื่อสิ้นสุดโครงการ
 - กำหนดแนวทางและประเด็นการประเมิน โดยใช้เป็นแบบสอบถาม
 ประเมินประเด็นวิทยากร การบริหารโครงการ ประโยชน์ และการนำความรู้ไปปรับใช้
 - แจกแบบสอบถามให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเมื่อสิ้นสุดโครงการ
 - รวบรวม ประมวล สรุปผล และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร
 ๒) ติดตามประเมินผลการฝึกอบรม
 - กำหนดแนวทาง วิธีการ ระยะเวลา ในการติดตามผล

- แนวทางในการติดตามประเมินผล เป็นการติดตามหลังจากผู้เข้ารับการกลับไปทำงานแล้ว ๓ – ๖ เดือน โดยใช้เป็นการสอบถาม และการสัมภาษณ์ กับหัวหน้าของผู้ผ่านการฝึกอบรม

- ติดตามประเมินผลในประเด็นของการนำความรู้ไปปรับใช้ และผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม

๓) ดำเนินการติดตามประเมินผลตามแนวทาง วิธีการ ระยะเวลาที่กำหนด

๔) สรุปผลการติดตามประเมินผล และนำเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๖.๔ ปรับปรุง / พัฒนา(A : Action)

นำผลจากการประเมินผลและติดตามการดำเนินการ (C : Check) ตามข้อ ๖.๓ มาปรับปรุงและพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านธุรการต่อไป

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านธุรการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) มีผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดในสำนัก ต้องเล็งเห็นความสำคัญ เพราะมีบทบาทสำคัญในการอนุมัติให้มีการจัดการอบรม หากท่านไม่เห็นความสำคัญการอบรมก็จะไม่เกิดขึ้น

๒. ผู้อำนวยการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) และหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาระดับต้น ต้องให้ความสำคัญผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ารับการอบรมเพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และเพื่อลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร(ไทย – ญี่ปุ่น)

๓. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ เข้ารับการอบรมต้องมองเห็นความสำคัญ ยอมสละเวลา เข้ารับการอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติงานให้ ถูกต้อง ครบถ้วน

๔. สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี จัดส่งวิทยากรมาให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรม

๕. วิทยากรที่มาให้ความรู้ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานเป็นอย่างดี

๖. กลุ่มงานธุรการและบริหารงานทั่วไป ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) จัดเตรียมสถานที่ในการจัดการอบรม

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๐ ถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑ ดังนี้

๗.๑ วางแผนดำเนินการเดือนกันยายน ๒๕๖๐

๗.๒ ดำเนินการตามแผนเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ ถึง มกราคม ๒๕๖๑

๗.๓ ประเมินผลการดำเนินการเดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน ๒๕๖๑

๗.๔ ปรับปรุงและพัฒนาเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑

๘. งบประมาณในการดำเนินการ

ดำเนินการโดยใช้งบประมาณหมวดรายจ่ายอื่น งานศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) สำนักรักษนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย (Output) จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร(ไทย – ญี่ปุ่น) จำนวน ๔๐ คน ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑และติดตามประเมินผล การฝึกอบรมให้ความรู้หลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานแล้ว ๖ เดือน	- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น)จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ จำนวน ๔๐ คน - มีการติดตามประเมินผล การจัดฝึกอบรมการให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) หลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานแล้ว ๖ เดือน	- รายงานผลการฝึกอบรม - รายงานผลการติดตามประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
วัตถุประสงค์ (Outcome) ๑. เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	- ร้อยละ ๘๐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ เพิ่มมากขึ้น	- การทดสอบความรู้ก่อน-หลังการฝึกอบรม
๒. เพื่อลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น)	- ลดข้อผิดพลาดจากปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๔๐	- สถิติการทักท้วงข้อผิดพลาดการปฏิบัติงานด้านธุรการ
๓. เพื่อนำผลการติดตามประเมินผล การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) ไปใช้ในการปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านธุรการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	- ร้อยละ ๖๐ ของผลการติดตามประเมินผลผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้	- รายงานผลติดตามประเมินผล โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ผู้จัดทำรายงานได้พิจารณาเห็น การจัดฝึกอบรมงานสารบรรณ เป็นการจัดฝึกอบรมที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ บุคลากรควรได้รับการอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

๑๐.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมงานสารบรรณสามารถนำความรู้ความเข้าใจจากการฝึกอบรมนำไปใช้ได้จริงและมีประสิทธิภาพ

๑๐.๓ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ

แนวทางการจัดอบรมการจัดฝึกอบรมด้านงานสารบรรณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) เป็นการดำเนินการโดยอาศัยความร่วมมือของบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในองค์กรให้สามารถพัฒนาการทำงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารด้านธุรการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร

การเพิ่มประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานด้านธุรการ
ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น)

จัดทำโดย นางสาวมาลี โพธิ์เจริญ เลขที่ ๓๔



หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการเมือง ดูแลทุกข์สุข และให้บริการประชาชนซึ่งมีเป็นจำนวนมาก เพื่อให้การบริหารกรุงเทพมหานครบรรลุตามเป้าหมายจึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติให้มีวิสัยทัศน์ในการบริหาร ทันท่องกระแส การเปลี่ยนแปลง และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

วัตถุประสงค์

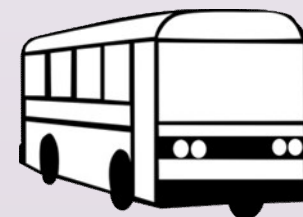
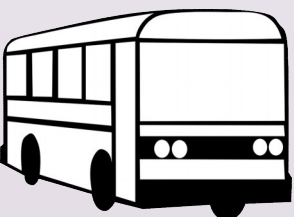
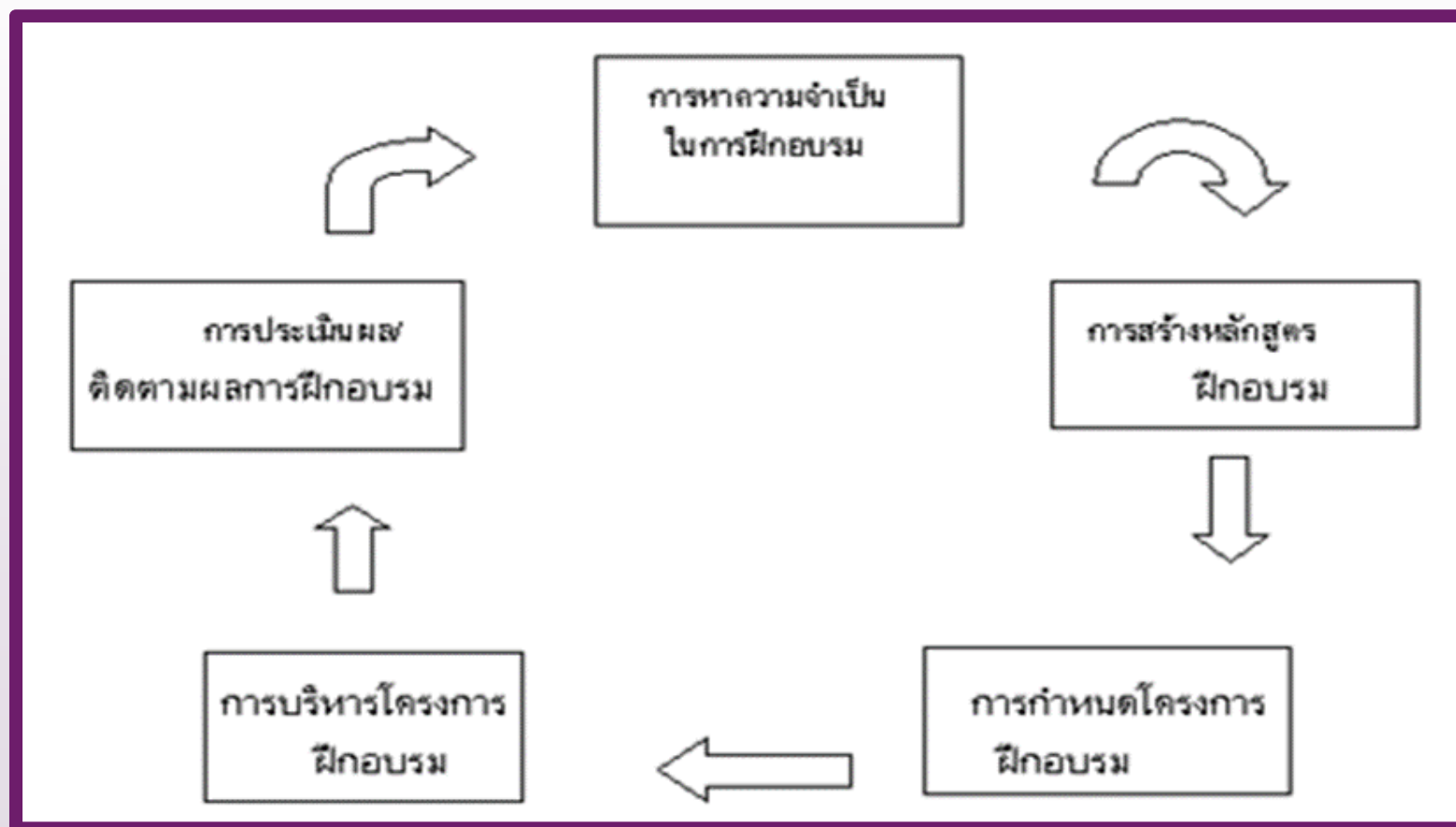
- ➡ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ
- ➡ เพื่อลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร(ไทย – ญี่ปุ่น)
- ➡ เพื่อนำผลการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) ไปใช้ในการปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านธุรการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



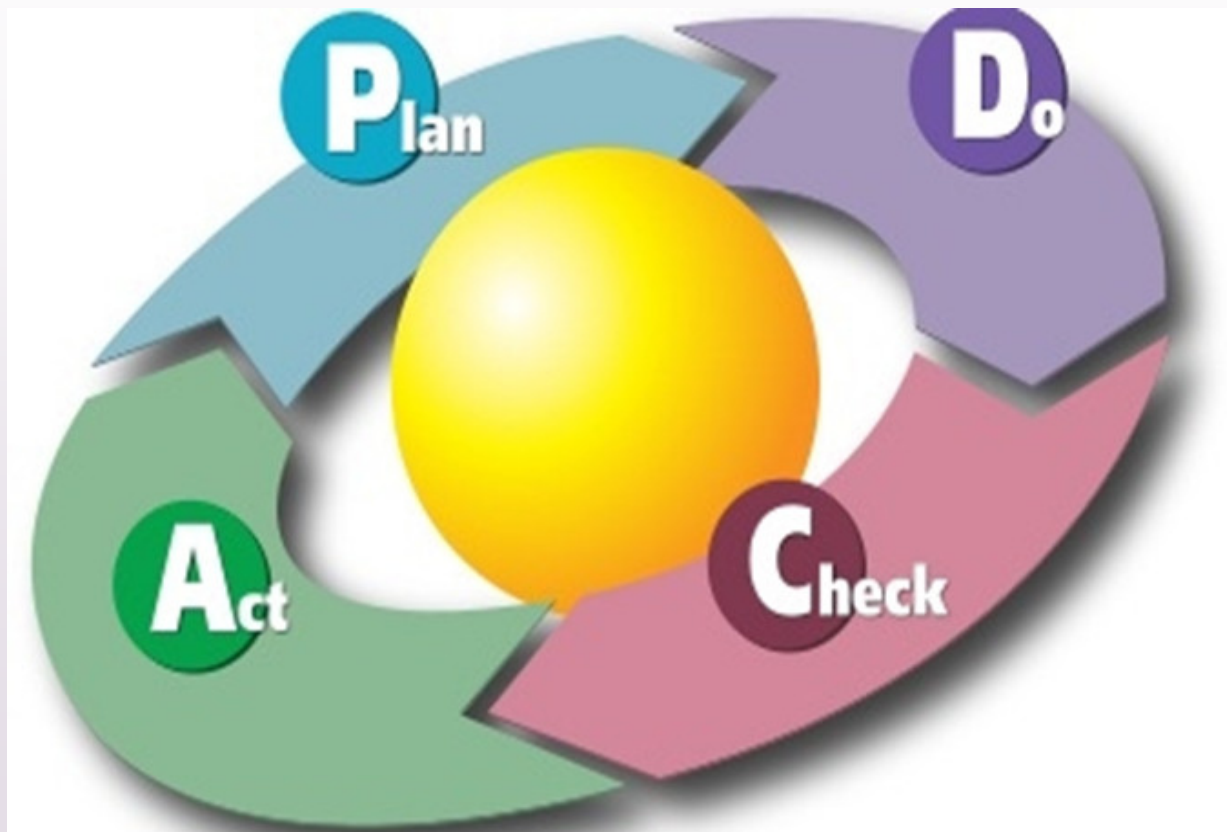
เป้าหมาย

จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) จำนวน ๔๐ คน ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และอาสาสมัคร ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และติดตามประเมินผลการฝึกอบรมหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานแล้ว ๖ เดือน

แผนภาพแสดงถึง “กระบวนการฝึกอบรม”

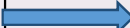


แนวคิดทฤษฎีวงล้อodeming (PDCA)



กรอบแนวทางการดำเนินกิจกรรมอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ

ลำดับ ที่	การดำเนินการ	ปี พ.ศ. ๒๕๖๐				ปี พ.ศ. ๒๕๖๑						ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
๑.	วางแผนการดำเนินงาน: Plan ๑.๑ ศึกษาหาความจำเป็น ในการฝึกอบรม ๑.๒ ทำปฏิทินหรือแผนการ ดำเนินงาน ๑.๓ สร้างหลักสูตรฝึกอบรม ๑.๔ การกำหนดโครงการ ฝึกอบรม											- กลุ่มงาน ธุรการและ บริหารงาน ทั่วไป - กลุ่มงาน วิชาการ แผนงาน และ ประชาสัมพันธ์
๒.	ดำเนินการ / ปฏิบัติตาม แผน : Do บริหารโครงการฝึกอบรม											- กลุ่มงาน ธุรการและ บริหารงาน ทั่วไป

ลำดับ ที่	การดำเนินการ	ปี พ.ศ. ๒๕๖๐				ปี พ.ศ. ๒๕๖๑						ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
๓.	ประเมินผลและติดตามการ ดำเนินการ: Check ๓.๑ ประเมินผลเมื่อสิ้นสุด โครงการ ๓.๒ ติดตามผลการฝึกอบรม											กลุ่มงาน วิชาการ แผนงาน และ ประชาสัมพันธ์
๔.	ปรับปรุง / พัฒนา : Action นำผลการประเมินและติดตาม ผลไปปรับปรุงพัฒนาการ ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น											กลุ่มงาน ธุรการและ บริหารงาน ทั่วไป

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
<u>เป้าหมาย (Output)</u> จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร(ไทย –ญี่ปุ่น) จำนวน ๔๐ คน ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และติดตามประเมินผลการฝึกอบรมให้ความรู้หลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานแล้ว ๖ เดือน	- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย –ญี่ปุ่น) จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ จำนวน ๔๐ คน - มีการติดตามประเมินผลการจัดฝึกอบรมการให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย –ญี่ปุ่น) หลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานแล้ว ๖ เดือน	- รายงานผลการฝึกอบรม - รายงานผลการติดตามประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
<u>วัตถุประสงค์ (Outcome)</u> ๑. เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	ร้อยละ ๘๐ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย — ญี่ปุ่น) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน สารบรรณ เพิ่มขึ้น	การทดสอบความรู้ก่อน-หลังการฝึกอบรม
๒. เพื่อลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานด้านงานสาร บรรณของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย — ญี่ปุ่น)	ลดข้อผิดพลาดจากปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ลดลงไม่ น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	สถิติการทักท้วงข้อผิดพลาดการปฏิบัติงานด้านธุรการ
๓. เพื่อนำผลการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมให้ ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านงานธุรการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย — ญี่ปุ่น) ไปใช้ในการปรับปรุงการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านธุรการให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น	- ร้อยละ ๖๐ ของผลการติดตามประเมินผลผู้ผ่านการ ฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ได้	- รายงานผลติดตามประเมินผล โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

ข้อเสนอแนะ

- ➡ ผู้จัดทำรายงานได้พิจารณาเห็น การจัดฝึกอบรมงานสารบรรณ เป็นการจัดฝึกอบรมที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ บุคคลากรควรได้รับการอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- ➡ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมงานสารบรรณสามารถนำความรู้ความเข้าใจจากการฝึกอบรมนำไปใช้ได้จริงและมีประสิทธิภาพ
- ➡ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ



จบการนำเสนอ

ขอบคุณค่ะ