

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แผนการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเขียน
หนังสือราชการ และการเสนอหนังสือราชการ
ของสำนักงานระบายนน้ำ

จัดทำโดย นางสาวธนพร จำปาขาว
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ
สำนักงานระบายนน้ำ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับต้น รุ่นที่ ๔๐ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการวางแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการ และการเสนอหนังสือราชการของสำนักงานการระบายนํ้า เป็นหนึ่งในปัญหาการเขียนหนังสือด้านการเขียนหนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ และการเสนอหนังสือราชการไม่เป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนั้น ควรมีแผนการเขียนหนังสือ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเขียนหนังสือเป็นไปตามเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคลให้บรรลุตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรกรุงเทพมหานครและผู้ปฏิบัติงาน อุทิศและผู้ที่จัดทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามความคาดหวังต่อไป

ธนพร จำปาขาว
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
๑. หัวเรื่อง	๑
ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ	๑
๓. วัตถุประสงค์	๑
๔. เป้าหมาย	๒
๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา	๒ - ๑๑
๕.๑ ระเบียบสารบรรณ/การเขียนหนังสือราชการ	๒ - ๕
๑) นิยามศัพท์	๒
๒) การเขียนหนังสือราชการ	๒ - ๕
๕.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก SWOT (SWOT Analysis)	๕ - ๙
๕.๓ การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management)	๙ - ๑๑
๖. แนวทางการดำเนินการ ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๑ - ๑๒
๗. ประโยชน์จากการศึกษา	๑๒ - ๑๓
๘. งบประมาณ	๑๓
๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล	
๙.๑ ระดับผลผลิต (Output)	๑๓
๙.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)	๑๓
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๑๔
หนังสืออ้างอิง	ค

๑. หัวข้อ แผนการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการ และการเสนอหนังสือราชการของสำนักการระบายน้ำ

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ โดยกลุ่มงานช่วยนักบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ ของผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก และเลขานุการสำนัก มีการกลั่นกรองงานและตรวจสอบเอกสารก่อนจะเสนอผู้บริหารลงนาม ซึ่งในปัจจุบันประสบปัญหาด้านการเขียนหนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ และการเสนอหนังสือราชการไม่เป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งจะเขียนอย่างไรให้ดูดี ถูกต้อง ทั้งเนื้อหา หลักภาษา ถูกความนิยม มีความชัดเจน รัดกุม กระชับ เข้าใจง่าย สามารถสร้างความเข้าใจและสื่อสารถึงความต้องการของผู้ส่งไปยังผู้รับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้น ควรต้องมีการสร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบงานสารบรรณให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการ และการเสนอหนังสือราชการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อบุคลากรกรุงเทพมหานครและผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพที่มีขีดสมรรถนะสูง ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล

ในฐานะที่ผู้นำเสนอส่วนบุคคลได้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ ซึ่งมีหน้าที่พิจารณากลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือก่อนที่จะนำเสนอ ให้กับผู้บริหารพิจารณาและสั่งการ แต่ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องความไม่ถูกต้องของรูปแบบ วรรคตอน การเว้นวรรค เป็นต้น ซึ่งไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ทำให้สำนักงานเลขานุการจะต้องใช้เทคนิค และวิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ เพื่อให้หนังสือราชการที่ถูกนำเสนอมาจากฝ่าย/งานต่าง ๆ เป็นหนังสือที่ถูกต้อง ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบนาน และมีการส่งคืนหนังสือราชการกลับไปให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่เสนอหนังสือดังกล่าวเพื่อให้กลับไปแก้ไขจัดทำหนังสือราชการใหม่ ให้ถูกต้องอยู่บ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรเกิดความล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นควรมีแผนการเขียนหนังสือ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเขียนหนังสือเป็นไปตามเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผล เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ลดเวลาการแก้ไข และสร้างความมั่นใจในการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ หรือลงนามให้กับผู้บริหารต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ และการเสนอหนังสือราชการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการ

๒. เพื่อให้การเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการมีมาตรฐานเดียวกัน และถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

๔. เป้าหมาย

๑. จัดคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการของสำนักงานกระแสน้ำ

๒. ฝึกอบรมให้ความรู้ในความรู้เรื่องการจัดทำแผนการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการ จำนวน ๒ รุ่นๆ ละ ๓๐ คน

๓. สร้างมีแหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence – COE) เพื่อให้คำปรึกษาด้านการเขียนหนังสือราชการแต่ละสำนักงาน

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ ระเบียบสารบรรณ/การเขียนหนังสือราชการ

๑) นิยามศัพท์

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการสำนัก และผู้อำนวยการกอง

การกลั่นกรองหนังสือราชการ หมายถึง การตรวจสอบเสนอพิจารณารายละเอียดของเอกสารอย่างรอบคอบ ถัดวัน ครบสมบูรณ์ พร้อมทั้งสรุป จับประเด็นวิเคราะห์สาระสำคัญอย่างครบถ้วน และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณา

การเขียนหนังสือราชการ หมายถึง การจัดทำเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ เพื่อใช้ติดต่อสั่งการระหว่างส่วนราชการกับบุคคลหรือหน่วยงานภายในหรือภายนอก

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการไปถึงหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการ หนังสือที่หน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานและเอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

การเสนอหนังสือราชการ คือ การนำหนังสือราชการที่ดำเนินเสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขบันทึกสั่งการทราบหรือลงนามอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ทางราชการนั้นๆ ดำเนินการต่อไป

๒) การเขียนหนังสือราชการ

การเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้อง เป็นปัญหาของหลายหน่วยงาน ปัญหานี้ส่วนหนึ่งเกิดจากการเรียนรู้ การล่อหลอม และกระบวนการในการสั่งสมประสบการณ์ของผู้เขียนเอง อันถือเป็นปัญหายภายใน กับส่วนหนึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นเรื่องของรูปแบบ วิธีการการใช้ถ้อยคำ การใช้ภาษาของหนังสือราชการ ซึ่งผู้เขียนจะต้องศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การเขียนหนังสือราชการของผู้เขียนนั้นสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ด้วยความมั่นใจ มีความถูกต้องทั้งรูปแบบและเนื้อหาจนเป็นที่ยอมรับได้อย่างแท้จริง

การเขียนหนังสือราชการถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ส่วนราชการ หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือในต่างประเทศ และให้หมายรวมถึงคณะกรรมการด้วย

๒.๑) ชนิดของหนังสือราชการ มี ๖ ชนิด ดังนี้

๑. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้ กระดาษครุฑ เป็นหนังสือติดต่อ ระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานที่ไม่ใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึง บุคคลภายนอก

๒. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือ ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๓. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วน ราชการ ระดับ กรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วน ราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบ ลงชื่อย่อกำกับตรา

๔. หนังสือสั่งการ มี ๓ ชนิด ดังนี้

๔.๑ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วย กฎหมาย โดยใช้ กระดาษตราครุฑ

๔.๒ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจ กฎหมายหรือไม่ ก็ได้เพื่อถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๓ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดใช้โดยอาศัยอำนาจ ของกฎหมาย ที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์มี ๓ ชนิด ดังนี้

๕.๑ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทาง ปฏิบัติใช้ กระดาษตราครุฑ

๕.๒ แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจใน กิจกรรมของทาง ราชการ หรือเหตุการณ์ใดๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ

๕.๓ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ มี ๔ ชนิด ดังนี้

๖.๑ หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติ บุคคล หรือ หน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไปโดยไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาษตราครุฑ

๖.๒ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วม ประชุม และมติ ของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

๒.๒) หลักสำคัญในการเขียนหนังสือราชการ

๑. เขียนให้ดี ต้องมีคุณภาพของเนื้อหา มีเทคนิคในการเขียน สร้างสรรค์ และ รับผิดชอบ

๒. สื่อความเข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้รับ – ผู้ส่ง ประหยัดเวลาตีความ/สอบถาม/ ตรวจสอบ/หาข้อมูลเพิ่มเติม/ทำใหม่

๓. เขียนให้คนอ่านรู้เรื่อง ง่ายในการปฏิบัติตามไม่ซับซ้อน ไม่ต้องตีความ เรียบง่าย กระชับภาษาสวย

๔. ถูกรูปแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษาไทย ถูกความนิยม ถูกใจผู้ลงนาม
๕. ความชัดเจน ชัดเจนในเนื้อหา ชัดเจนในจุดประสงค์ และกระจ่างในวรรคตอน
๖. ความรัดกุม เขียนให้มีความหมายแน่นอน เข้าใจง่าย ไม่มีช่องให้โต้แย้ง
๗. ความกะทัดรัด เขียนให้สั้น ไม่ใช้คำ/ข้อความฟุ่มเฟือย
๘. บรรลู่วัตถุประสงค์และเป็นผลดี สะอาด เรียบร้อย สวยงาม ใช้คำข้อความสุภาพ เลือกใช้คำลักษณะเสริมสร้าง ขอร้อง ขอความร่วมมือ แทนคำบังคับหรือคำทำลาย

๒.๓) ข้อบกพร่องที่พบบ่อยในการเขียนหนังสือราชการ

๑. แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง เช่น การเว้นช่วงบรรทัด การเว้นซ้ายขวา การชื่อย่อหน้า การเว้นวรรค เป็นต้น จะต้องแม่นยำและปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด
๒. ชื่อเรื่อง ไม่ตรงกับจุดประสงค์ หรือยาวเกินไป ควรใช้ชื่อเรื่องให้ถูกต้อง กะทัดรัด
๓. โครงสร้างในการเขียน การเขียนไม่ตรงประเด็น/วกวน ควรกำหนดโครงสร้างของหนังสือจัดเรียบเรียงความคิด หรือประเด็นเป็นข้อๆ ตามลำดับการนำเสนอ
๔. ตัวนสรุป โดยใช้ข้อมูลหรือมีเหตุผลไม่เพียงพอ ควรค้นคว้าข้อมูลมายืนยันให้เชื่อถือได้
๕. ไม่อ้างอิงที่มา หรืออ้างอิงไม่ครบ ควรตรวจสอบข้อมูลที่อ้างอิงให้รอบคอบ
๖. ไม่เลือกสรรข้อมูล เนื้อความยาว ใช้คำฟุ่มเฟือย ควรสรุปให้กระชับ
๗. ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เขียนตามตัวอย่าง หรือแนวทางเดิมๆ โดยไม่แก้ไข ควรคิดใหม่ปรับแนวทางการเขียนใหม่ให้เหมาะสม
๘. แต่ละย่อหน้า มีประโยคยาว ซับซ้อน เจ้าใจอยาก ควรตัดตอนเป็น ประโยคสั้น ที่เข้าใจง่าย หรือจัดแยกเป็นหัวข้อ แยกเป็นเรื่องๆ เป็นกลุ่มๆ ตามลำดับ ๑..๒..๓.. เป็นต้น
๙. ใช้คำซ้ำๆ บ่อยๆ เช่น ว่า จึง แล้ว จึง อีก ในข้อความใกล้ๆ กัน ควรตรวจสอบ และแก้ไข
๑๐. การใช้คำลงท้ายที่ไม่เหมาะสม เช่น ขอบคุณแล้ว ยังใช้คำลงท้ายว่า จึงเรียนมา เพื่อทราบซ้ำอีก เมื่อขอบคุณแล้วควรจบข้อความได้
๑๑. คำลงท้าย ขอความแสดงนับถือ หากต้องยกไปไว้หน้าต่อไป ต้องยกข้อความอย่างน้อย ๒ บรรทัด สุดท้ายไปอยู่ในหน้าใหม่ด้วย
๑๒. ใช้ไวยากรณ์น้อยผิด เช่น ใช้ไวยากรณ์น้อยหลังชื่อคน การใช้ไวยากรณ์น้อยใช้แทนนามสกุลไม่ได้ ควรใช้ให้ถูกต้อง
๑๓. ในกรณีที่มีการข้อความยาว มีหัวข้อมาก ใช้ตัวเลขหัวข้อมาก ใช้ตัวเลขข้อไม่ เป็นไป ตามลำดับ ควรวางระบบให้เป็นมาตรฐาน
๑๔. ใช้คำบางคำผิด เช่น ไป – มา ต้องใช้ให้ถูก ให้ถือตัวผู้รับหนังสือเป็นสำคัญ
๑๕. การใช้เลข ใช้เลขอารบิก และเลขไทยในหนังสือฉบับเดียวกัน ควรตรวจสอบ อย่างรอบคอบ

๑๖. พิมพ์ผิด พิมพ์ตกข้อความ ต้องตรวจสอบให้ถูกต้องและอย่างรอบคอบอย่างน้อย ๒ รอบเสมอ

๑๗. สะกดการันต์ผิด ต้องถามจากผู้รู้หรือสอบทานกับพจนานุกรม และจำการเขียนที่ถูกต้องเอาไว้ และใช้ตาม

อาจสรุปได้ว่า การเขียนหนังสือราชการที่ต้องมีขั้นตอนการเขียนซึ่งควรจะต้องยึดถือตามรูปแบบและโครงสร้างของหนังสือราชการที่ได้กำหนดรูปแบบและโครงสร้างไว้ต่างๆ กันออกไปตามเจตนา และวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการนั้นๆ และผู้เขียนควรมีเทคนิคการเขียนที่ถูกต้อง ซึ่งผู้เขียนจำเป็นต้องฝึกปฏิบัติในการเขียนหนังสือราชการจนเกิดทักษะ เพื่อสามารถเลือกใช้ประเภทรูปแบบ และโครงสร้างของหนังสือราชการที่เหมาะสมกับเจตนารมณ์ของหนังสือราชการนั้น ตลอดจนการฝึกการใช้สำเนาภาษาที่เหมาะสม ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารจึงควรได้เรียนรู้หลักการที่ถูกต้อง และนำมาฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ สามารถเลือกใช้ประเภท รูปแบบและโครงสร้างของหนังสือที่เหมาะสมกับเจตนารมณ์ของหนังสือและสามารถใช้สำเนาภาษาได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และความเหมาะสม

๕.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก SWOT (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ SWOT คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เป็นการตรวจสอบให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งขององค์กรอันเป็นปัจจัยภายใน และตรวจสอบเพื่อที่จะหาโอกาสและอุปสรรคอันเป็นปัจจัยภายนอก เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถาม ๒ ประการ สภาพปัจจุบันขององค์กรเป็นอย่างไรและทิศทางการดำเนินงานจะมุ่งไปทางใดโดยหลักการสำคัญของ SWOT

การประเมินสภาพแวดล้อมภายใน

การประเมินสภาพแวดล้อมภายใน จะวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรความสามารถภายในหน่วยงานในทุกๆ ด้าน เพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของหน่วยงานหลัก แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน และทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ และการจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของหน่วยงาน เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และกลยุทธ์

- จุดแข็ง (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในหน่วยงานนั้นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นของหน่วยงานที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนางานได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของหน่วยงาน

- จุดอ่อน (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในหน่วยงานนั้นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยหรือจุดเสียเปรียบของหน่วยงานที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อม

- โอกาส (O-Opportunities) เป็นวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบที่เป็นประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรค (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกหน่วยงาน ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในทางที่ความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งหน่วยงานจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพหน่วยงานให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่เผชิญแรงผลกระทบดังกล่าวได้

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรคแล้ว ให้นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับโอกาส-อุปสรรคจากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบ ดังนี้

สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive-Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้ และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิด และหาประโยชน์อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้นทางเลือกที่ดีที่สุด คือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์นี้เองก็มีโอกาสเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันหลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวย โอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้วิเคราะห์ห้วงค์ “สำนักการระบายน้ำ” ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการ โดยนำหลักการ SWOT Analysis มาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร เพื่อสามารถนำเสนอถึงปัญหาของระบบงานที่เกิดขึ้นและสามารถนำไปกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขหรือป้องกันการเกิดปัญหาอันจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นขาดประสิทธิภาพและล่าช้า โดยใช้ปัจจัยที่เป็นจุดแข็งและโอกาสเข้ามาสนับสนุน แสดงดังตารางที่ ๑

การวิเคราะห์ SWOT

จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths)	จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses)
๑. ผู้บริหารในสำนักการระบายน้ำสนับสนุนการดำเนินงานในทุกด้านของงานสารบรรณ ๒. มีอุปกรณ์สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณเพียงพอต่อการใช้งาน อาทิเช่น คอมพิวเตอร์ กระดาษ อุปกรณ์เย็บกระดาษ แฟ้มเสนองาน เป็นต้น	๑. บางฝ่ายของสำนักงาน มีการยกเลิกตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ เนื่องจากการปรับโครงสร้าง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่น ๆ ต้องเขียนหนังสือราชการเอง ๒. ผู้เขียนส่วนใหญ่ขาดประสบการณ์ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง โดยมักถือปฏิบัติตามแบบเอกสารอย่างเดิมตาม ๆ กันมา ๓. การขาดกระบวนการเรียนรู้ เนื่องจากคิดว่าเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญ ๔. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์ มีผลต่อการใช้ภาษาไทยเรื่องวรรคตอน การตัดคำของภาษาไทย การแยกคำที่ผิดหลักภาษา
โอกาส (O-Opportunities)	อุปสรรค (T-Threats)
๑. กฎระเบียบที่ใช้ในปัจจุบันเกี่ยวกับงานสารบรรณมีความชัดเจน ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เอื้อต่อการบริหารจัดการในสำนักงานเลขานุการสำนักการระบายน้ำ ๒. นโยบายการบริหารจัดการงานด้านสารบรรณของกรุงเทพมหานคร มีเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้มีทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	๑. รูปแบบ วิธีการใช้ถ้อยคำ การใช้ภาษาของหนังสือราชการจากหน่วยงานภายนอกไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๘ ๒. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่างหนังสือราชการระดับสูง อาจจะมีรูปแบบและโครงสร้างในการเขียน แตกต่างกัน หนังสือราชการประเภทเดียวกัน อาจเขียนโดยใช้รูปแบบและโครงสร้างที่ต่างกัน ทั้งในแง่ของการจัดลำดับการนำเสนอ แนวความคิด การใช้ถ้อยคำภาษา ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

จากตารางข้างต้น เมื่อพิจารณาจุดอ่อนและโอกาส พบว่า สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการระบายนํ้า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจอยู่มาก และมีการบริหารจัดการการดำเนินงานสารบรรณอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ประกอบกับกฎระเบียบสารบรรณที่อ้างอิง ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๘ มีความชัดเจน และยังไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงมาถึงปัจจุบัน ถือได้ว่าเป็นระยะเวลาานพอทำให้บุคลากรสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจเนื้อหา ระเบียบดังกล่าว หลักการของภาษาไทย เช่น การเว้นวรรคตอน การตัดคำ จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผิดพลาด และสามารถแก้ไขปัญหาได้เองอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน ลดภาระการกลั่นกรองของผู้เกี่ยวข้องต่อไป

๕.๓ การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management)

การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์บางครั้งที่ จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

๒. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

ขั้นตอนหลักของกระบวนการความรู้มี ๗ ขั้นตอน

๑) การบ่งชี้ความรู้

เป็นการระบุเกี่ยวกับความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมีต้องใช้ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ได้แก่ ความรู้อะไรบ้าง ความรู้อะไรที่มีอยู่แล้ว อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

๒) การสร้างและแสวงหาความรู้

เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป มีหลายแนวทาง เช่น ใช้ SECI model บุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ต่างกันมาประชุม/ทำงานร่วมกัน จ้างคนที่มีความรู้มาทำงานในองค์กร จ้างที่ปรึกษา

๓) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

เป็นการวางโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เช่น กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการทำงาน ฯลฯ กำหนดวิธีการจัดเก็บและค้นคืน เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และนำไปใช้ได้สะดวก

๔) การประมวลและกลั่นกรองความรู้

เป็นการกลั่นกรองความรู้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ใช้งานได้ของความรู้ ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุง เนื้อหาให้สมบูรณ์

๕) การเข้าถึงความรู้

เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

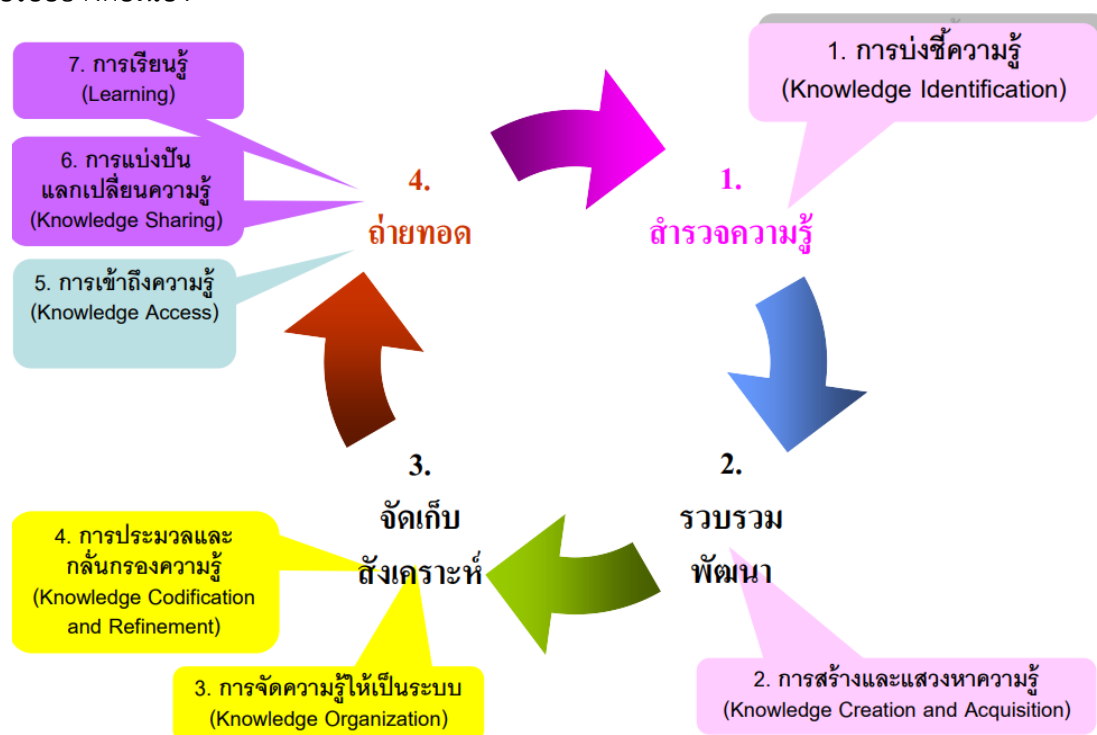
๖) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น

- เครื่องมือหรือเทคนิคในการจัดการความรู้ที่ชัดเจน Explicit Knowledge ได้แก่ ฐานความรู้บทเรียน (Lesson Learned Databases) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice - BP) แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence - CoE) การจัดทำเว็บท่าความรู้ (Knowledge Portal) ฐานข้อมูล (Knowledge Bases) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ

- เครื่องมือหรือเทคนิคในการจัดการความรู้ที่ฝังในตัวคน Tacit Knowledge ได้แก่ การถอดบทเรียน (Lesson Learned) ชุมชนแนวปฏิบัติ (Communities of Practice - CoP) การใช้พี่เลี้ยงหรือพี่เลี้ยง (Mentoring System) การเสวนา (Dialogue) เวทีถาม-ตอบ (Forum) การจัดตั้งทีมงานข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) การหมุนเวียนเปลี่ยนการทำงาน (Job Rotation) การประชุมระดมสมอง (Brainstorming) เป็นต้น

๗) การเรียนรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน แล้วเกิดความรู้ใหม่นำมาเข้าระบบจัดเก็บหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยน ก็จะได้องค์ความรู้ใหม่ให้ใช้ประโยชน์ต่อไปได้เรื่อย ๆ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบ การเรียนรู้จากวงจร “สร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่” และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ขั้นตอนหลักของกระบวนการความรู้มี ๗ ขั้นตอน

จากขั้นตอนต่าง ๆ ทั้ง ๗ ขั้นตอนนี้ เมื่อลงมือปฏิบัติจริง ๆ ต้องใช้เวลาพอสมควร โดยเฉพาะในขั้นตอนที่ ๗ เป็นขั้นตอนที่ต้องการให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจริงจัง นั่นก็คือ บุคลากรทุกคนต้องทำงานโดยมี KM อยู่ในสายเลือด โดยการทำงานที่ต้องใช้องค์ความรู้ที่ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน มาประกอบการ ปฏิบัติราชการในความรับผิดชอบทุกเรื่อง แล้วงานที่ออกมาจะเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด หรือไม่เกิดความผิดพลาดเลย

ผู้ศึกษามีความสนใจนำหลักการการจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการของสำนักงานการระบายนํ้า ทั้งในมิติของการถ่ายทอดองค์ความรู้จากประสบการณ์ไปยังบุคคลต่าง ๆ โดยใช้เทคนิคการถอดบทเรียนผ่านการอบรม ร่วมกับการถ่ายทอดความรู้ที่ชัดเจน โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการของสำนักงานการระบายนํ้า

๖. แนวทางการดำเนินการ ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินการ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
๑. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการ โดยหลักการ SWOT เพื่อพิจารณาเรื่องกลยุทธ์และแนวทางในการแก้ไขปัญหา	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน เลขานุการ สำนักงานการระบายนํ้า	๑ - ๑๕ ก.ย. ๖๕
๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ เช่น หนังสือเอกสารราชการที่ติดบ่อยครั้ง ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนบุคลากรด้านงานสารบรรณ เป็นต้น เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการของสำนักงานการระบายนํ้า	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน เลขานุการ สำนักงานการระบายนํ้า	๑๖ - ๓๐ ก.ย. ๖๕
๓. จัดทำรายละเอียดของโครงการอบรม		
๓.๑ เสนอขออนุมัติโครงการอบรมการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการของสำนักงานการระบายนํ้า	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน เลขานุการ สำนักงานการระบายนํ้า	๑ - ๕ ต.ค. ๖๕
๓.๒ จัดตั้งกรรมการในการฝึกอบรม และแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในส่วนต่างๆ	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน เลขานุการ สำนักงานการระบายนํ้า	๖ - ๑๕ ต.ค. ๖๕
๓.๓ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการของสำนักงานการระบายนํ้า	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน เลขานุการ สำนักงานการระบายนํ้า	๑๖ ต.ค. - ๓๐ พ.ย. ๖๕

๓.๔ จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการ โดยจำแนกกลุ่มเป้าหมายเป็น ๒ ประเภท ๆ ละ ๑ รุ่น ได้แก่ รุ่นที่ ๑ ประเภทผู้เชี่ยวชาญด้านระบบงานสารบรรณ เพื่อส่งเสริมการสร้างแหล่งผู้รู้ในองค์กร(Center of Excellence - CoE) รุ่นที่ ๒ ประเภทเจ้าหน้าที่ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือราชการ ทั้งนี้ กำหนดให้รูปแบบของการอบรม เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ	- เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการสำนักงานการระบายนํ้า - ผู้เข้ารับการอบรมทุกฝ่ายของสำนักงานการระบายนํ้า - วิทยากร	รุ่นละ ๒ วันทำการ รุ่นที่ ๑ ๘ – ๙ ธ.ค. ๖๕ รุ่นที่ ๑ ๑๕ – ๑๖ ธ.ค. ๖๕
๖. สรุปผลการจัดอบรม	- เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการสำนักงานการระบายนํ้า	๑๙ – ๒๓ ธ.ค. ๖๕
๗. รายงานผลการดำเนินงานการจัดอบรมให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	- เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการสำนักงานการระบายนํ้า	๒๖ – ๓๐ ธ.ค. ๖๕

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗.๒ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติได้รวดเร็วขึ้น และตระหนักถึงความสำคัญของการเขียนหนังสือราชการ และการเสนอหนังสือราชการ

๗.๓ การปฏิบัติงานมีความชัดเจน ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกันตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

๘. งบประมาณ

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการอบรมภายในวงเงิน ๑๕,๐๐๐ บาท

- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- ค่าอาหาร
- ค่าวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์
- ค่าของสมคุณวิทยากร
- ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการฝึกอบรม

- ค่าจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการของสำนักการระบายน้ำ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ระดับผลผลิต (Output)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการใช้วัด
๑. จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการของสำนักการระบายน้ำ	๑ เล่ม	ผลผลิต	- การติดตามของคณะกรรมการในการฝึกอบรม - หนังสือขอความเห็นชอบจากผู้บริหาร
๒. จำนวนแหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence- CoE) เพื่อให้คำปรึกษาคำปรึกษาด้านการเขียนหนังสือราชการแต่ละสำนักงาน	๘ แห่ง	ผลผลิต	- การจัดอบรมรุ่นที่ ๑ - รายงานผลการประเมินภายหลังการอบรมรุ่นที่ ๑
๓. ร้อยละผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเขียนหนังสือราชการและการเสนอหนังสือราชการ	มากกว่าร้อยละ ๘๐	ผลผลิต	แบบประเมินผลก่อนและหลังการอบรม

๙.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการใช้วัด
๑. ร้อยละของหนังสือราชการที่เสนอลงนามรายวัน ผ่านการตรวจสอบด้านงานสารบรรณจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ	ร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์	(จำนวนหนังสือราชการที่เสนอลงนามรายวัน และผ่านการตรวจสอบด้านงานสารบรรณ x ๑๐๐) / จำนวนหนังสือราชการที่เสนอลงนามรายวันทั้งหมด

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ จัดให้มีการสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการเรียนรู้เกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการให้ถูกต้องตามแบบก่อนนำเสนอผู้บริหาร

๑๐.๒ จัดทำแบบมาตรฐาน (Template) ของหนังสือราชการที่มักใช้เป็นประจำในหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี. (๒๕๓๙) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

พ.ศ. ๒๕๒๖

พร้อมภาคผนวกฉบับแก้ไข พ.ศ. ๒๕๓๙ และคำอธิบาย. (พิมพ์ครั้งที่ ๗). กรุงเทพมหานคร: ศิลปะ
สนองการพิมพ์.

ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๔๘). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ สืบค้น ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙ จาก

<http://www.cifs.moj.go.th/>

main๒/images/stories/lar/sarbum%๒๐๒๕๒๖%๒๐๒๕๔๘.pdf