

เลขที่ ๑

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุม  
คณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางสาวมณีรัตน์ ศรีกำเนิด

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
สังกัด กลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ  
สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุม คณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร นี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยสาเหตุสืบเนื่องจากคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร ซึ่งสภากรุงเทพมหานครตั้งขึ้นตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และตามข้อ ๘๓ แห่งข้อบังคับการประชุมสภากรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๔๑ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๖ จำนวนมากกว่า ๑ คนจะมีการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนกัน และมีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหลายครั้ง จนส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุมต้องเสียเวลาในการปฏิบัติราชการประจำและเกิดความเบื่อหน่าย รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับจากการชี้แจงไม่ครบถ้วน/ครอบคลุม เนื่องจากผู้บริหารของหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงต้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการสามัญคณะอื่น นอกจากนี้ยังทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันหลายครั้ง ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญไม่เพียงพอ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเป้าหมาย ๒ ประการ คือ (๑) คณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร คณะใดคณะหนึ่งเพียงคณะเดียว มีอำนาจในการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (๒) มีการพัฒนาและบูรณาการระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ให้สามารถสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงได้นำแนวคิดของ Lean Government (การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ) แนวคิดเรื่องการจัดการประชุม และแนวคิดเรื่องการประสานงาน มาใช้ในการดำเนินการหรือมาใช้เป็นปัจจัยความสำเร็จ ด้วยการลดความสูญเปล่าในการทำงาน คือ การลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนกัน ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยใช้เครื่องมือ ๒ ประเภท ดังนี้

๑) การไม่ใช้เทคโนโลยี คือ การวิเคราะห์และเสนอขั้นตอนกระบวนการจัดการประชุม เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร โดยให้ประธานสภากรุงเทพมหานครเป็นผู้มอบหมายคณะกรรมการสามัญคณะใดคณะหนึ่งเพียงคณะเดียว ให้มีอำนาจในการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

๒) การใช้เทคโนโลยี คือ การเสนอให้มีการพัฒนาและบูรณาการระบบงานย่อยของระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ให้สามารถสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการสามัญและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญสามารถตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลกำหนดการ/ปฏิทินการประชุม ระเบียบวาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุม และรายงานการประชุมของคณะกรรมการสามัญคณะอื่น เพื่อบริหารจัดการประชุมไม่ให้ซ้ำซ้อนกันได้

โดยมีภารกิจที่ดำเนินการ คือ กลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญแจ้งให้เจ้าหน้าที่  
ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร  
(Cubicle) จัดทำโครงการและเสนอขออนุมัติต่อผู้บริหารของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร  
เพื่อดำเนินการพัฒนาและบูรณาการระบบฯ ให้แล้วเสร็จและสามารถใช้งานได้ก่อนวันที่ ๑๓ ตุลาคม  
๒๕๕๗ ซึ่งเป็นวันสุดท้ายที่คณะกรรมการสรรหาจะต้องประกาศแต่งตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร  
ที่ได้มาเป็นการชั่วคราว ต่อจากนั้นผู้บริหารของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานครจึงเสนอ  
กระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ ตามแนวทางการเพิ่ม-  
ประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ต่อประธานสภา-  
กรุงเทพมหานครเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามในหนังสือเวียนแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่  
รองประธานสภากรุงเทพมหานคร สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ประธานสภาเขต รองประธานสภาเขต  
สมาชิกสภาเขต ประธานคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ประธานคณะกรรมการ  
วิสามัญ ประธานคณะอนุกรรมการในคณะกรรมการสามัญ ฝ่ายบริหารของกรุงเทพมหานคร รวมถึง  
ผู้บริหารของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการ  
ในคณะกรรมการสามัญ สำหรับแนวทางการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั้น จะใช้  
วิธีการสังเกตความพึงพอใจและการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของคณะกรรมการสามัญ เจ้าหน้าที่ของ  
หน่วยงานที่เข้าร่วมประชุม และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติหน้าที่  
ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ โดยใช้แบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการ  
ประเมินผล

## ๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร

### ๒. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มาตรา ๓๘ สภากรุงเทพมหานครมีอำนาจเลือกสมาชิกสภากรุงเทพมหานครตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภากรุงเทพมหานคร...เพื่อกระทำการ หรือพิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใดๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร แล้วรายงานต่อสภากรุงเทพมหานคร... และมาตรา ๔๑ คณะกรรมการของสภากรุงเทพมหานครมีอำนาจเรียกเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมาแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในกิจการที่กระทำ หรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาอยู่นั้นได้ ทั้งนี้จะกระทำนอกสมัยประชุมของสภากรุงเทพมหานครก็ได้ และถ้ามีความจำเป็นคณะกรรมการแต่ละคณะอาจตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นพิจารณารายละเอียดในเรื่องที่เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการแล้วเสนอรายงานต่อคณะกรรมการก็ได้ รวมทั้งตามข้อบังคับการประชุมสภากรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๔๑ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๘๓ ให้มีคณะกรรมการสามัญประจำสภาในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

- (๑) คณะกรรมการตรวจรายงานการประชุมและพิจารณาเปิดเผยรายงานการประชุมลับ
- (๒) คณะกรรมการการศึกษาและวัฒนธรรม
- (๓) คณะกรรมการการโยธาและผังเมือง
- (๔) คณะกรรมการการสาธารณสุข
- (๕) คณะกรรมการการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม
- (๖) คณะกรรมการการเศรษฐกิจ การเงิน การคลังและติดตามงบประมาณ
- (๗) คณะกรรมการการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย
- (๘) คณะกรรมการการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (๙) คณะกรรมการกิจการสภากรุงเทพมหานคร
- (๑๐) คณะกรรมการการจราจรขนส่ง และการระบายน้ำ
- (๑๑) คณะกรรมการการท่องเที่ยวและการกีฬา

หากมีความจำเป็นจะตั้งคณะกรรมการสามัญประจำสภาคณะอื่นเพิ่มขึ้นอีกเมื่อใดก็ได้...

โดยคณะกรรมการสามัญแต่ละคณะมีบทบาทหน้าที่ในการพิจารณา สอบสวน หรือศึกษาในเรื่องที่แตกต่างกันไปตามที่มีการกำหนดไว้

แต่ตามข้อเท็จจริงประชาชนที่ได้รับปัญหาความเดือดร้อนสามารถร้องเรียนมายังสภากรุงเทพมหานครได้โดยผ่านช่องทางต่างๆ หลายช่องทาง ได้แก่ ทางประธานสภากรุงเทพมหานคร สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ประธานสภาเขต สมาชิกสภาเขต ประธานคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ประธานคณะกรรมการวิสามัญ ประธานคณะอนุกรรมการในคณะกรรมการสามัญ หรือสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร รวมถึงฝ่ายบริหารของกรุงเทพมหานคร โดยบ่อยครั้งประชาชนมีการร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนผ่านหลายช่องทางในคราวเดียวกัน ประกอบกับหลายกรณีเป็นปัญหาที่มีความคาบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสามัญหลายคณะ เช่น กรณีปัญหาคณะกรรมการวัดมิ่งกรมลาวาส (เล่งเน่ยยี่) สมาชิกสภาเขตฯ และประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบวัดฯ มีการร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีการก่อสร้างและตัดแปลงอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาตของ

สำนักงานพระคลังข้างที่ มาয়ั้งประธานคณะกรรมการการโยธาและผังเมือง และประธานคณะกรรมการกิจการสภากรุงเทพมหานคร ประจำสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รวมทั้งคณะกรรมการการศึกษา ศิลปะและวัฒนธรรม สภาผู้แทนราษฎร และสื่อสารมวลชนแขนงต่างๆ ซึ่งทั้งคณะกรรมการการโยธาและผังเมือง และคณะกรรมการกิจการสภากรุงเทพมหานคร ได้มีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานเขตพระนครและสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสำนักงานพระคลังข้างที่ สำนักพระราชวัง เข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหลายครั้งจนส่งผลให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุมต้องเสียเวลาในการปฏิบัติราชการประจำ และเกิดความเบื่อหน่าย

๒. เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและจัดการประชุมเพื่อพิจารณาสอบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ค่าเบี้ยประชุม ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการประชุม การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเข้าร่วมประชุม

๓. กรณีคณะกรรมการสามัญมากกว่า ๑ คณะ มีการกำหนดวันและเวลาประชุมเพื่อพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนกัน ย่อมส่งผลให้ข้อมูลที่ได้รับจากการชี้แจงไม่ครบถ้วน/ครอบคลุม เนื่องจากผู้บริหารของหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุมหรือผู้รับผิดชอบโดยตรงต้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการสามัญคณะอื่นหรือติดราชการ

๔. เมื่อมีการกำหนดวันและเวลาประชุมซ้ำซ้อนกันย่อมส่งผลทำให้มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ไม่เพียงพอ

ดังนั้นจึงควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลักของกลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการสนับสนุนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ และสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบมหานคร ตลอดจนเป็นการสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มิติที่ ๗ การบริหารจัดการประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับภาระหน้าที่หลักของกรุงเทพมหานครและใช้ในการบริหารงานสำหรับผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### ๓. วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร

## ๔. เป้าหมาย

๔.๑ คณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร คณะใดคณะหนึ่งเพียงคณะเดียว มีอำนาจในการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

๔.๒ มีการพัฒนาและบูรณาการระบบการจดทะเบียนเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ให้สามารถสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ๕. ปัจจัยความสำเร็จ

เพื่อให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงได้นำแนวคิดของ Lean Government (การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ) แนวคิดเรื่องการจัดการประชุม และแนวคิดเรื่องการประสานงาน มาใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

แนวคิดของ Lean Government (การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ)

เป็นแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดความสูญเสียหรือความสูญเปล่าทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชน เพื่อให้เหลือขั้นตอนงานแท้ด้วยการเน้นกำจัดปัญหา ๓ ประการ ที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่

๑. ความสูญเสียหรือความสูญเปล่า (Waste-MUDA) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน : แก้ไขโดยกำจัดหรือลดขั้นตอน

๒. ความไม่คงเส้นคงวา (Inconsistency-MURA) ของวิธีทำงาน (งานไม่รีนไหล) ปริมาณงาน (งานมากคนน้อย) อารมณ์ในการทำงาน (เครียด เหนื่อย) : แก้ไขโดยปรับเรียบงาน (Workload levelling)

๓. ทำงานเกินกำลังความสามารถ (Overburden-MURI) ของบุคคลและอุปกรณ์ (ยกของหนักเกินไป เครื่องจักรไม่ได้พัก) : แก้ไขโดยสร้างมาตรฐานงาน (Standard work)

ความสูญเสียหรือความสูญเปล่า คือ กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่ายหรือเวลา (ให้กับภาครัฐและประชาชน) โดยไม่ได้เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาประชาชน) ต้องกำจัดออกไปให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายสำคัญในการลดความสูญเสียหรือความสูญเปล่า ได้แก่

๑. Productivity : เพิ่มประสิทธิผลและปริมาณงาน

๒. Quality : เพิ่มคุณภาพ

๓. Costs : ลดค่าใช้จ่าย

๔. Delivery : ส่งมอบได้รวดเร็ว

๕. Safety : ปลอดภัยมากขึ้น ไม่เพิ่มความเสี่ยง

๖. Moral :ขวัญและกำลังใจของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น

๗. Environments : สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น

๘. Ethic : มีคุณภาพ จรรยาบรรณเพิ่มขึ้น

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐตามแนวคิดของ Lean Government คือ ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ (Process) ด้วยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร พร้อมพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้นำและผู้พัฒนาในองค์กร สร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น โดยเน้นให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ ๓ ประการ เท่าๆ กัน คือ

๑. ประชาชน : ได้รับประโยชน์สุข/มีความพึงพอใจในบริการ
๒. กระบวนการ : ลดความสูญเปล่าในการทำงาน
๓. ผู้ปฏิบัติงาน : ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเนื้องานจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเปล่าเพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาที่สั้นลงหรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลาที่สั้นลง ความสูญเปล่า (Wastes) ที่มักจะเกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น ๘ ประการ โดยมีอยู่ ๗ ประการ ซึ่งเป็นเรื่องที่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปรับปรุงได้ โดยการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน ได้แก่

๑. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการรอนาน (Waiting) เป็นความสูญเปล่าในการรอคอยหรือรอนาน ซึ่งทำให้สูญเสียวเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

๒. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transportation) เป็นความสูญเปล่าในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็นและด้วยความไม่จำเป็น

๓. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect rework) เป็นความสูญเปล่าจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำและทำให้ต้องนำมาแก้ไขใหม่

๔. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing) เป็นความสูญเปล่าจากการทำงานซ้ำซ้อน ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ดังนั้นจึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรกเพื่อจะได้ไม่ต้องนำกลับมาทำใหม่

๕. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory ) เป็นความสูญเปล่าจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่องานทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

๖. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Motion) เป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหวหรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่

๗. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over production) เป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป โดยงานที่ทำมากนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ ถือเป็นการทำงานที่มากเกินไปจนจำเป็นและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล

การลดความสูญเปล่าในการทำงาน คือ การลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเปล่าลงให้เหลือแต่ขั้นตอนที่เป็นเนื้องานจริงๆ เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเปล่านั้นสามารถทำได้โดยไม่ใช้เทคโนโลยีและใช้เทคโนโลยี การลดความสูญเปล่าโดยไม่ใช้เทคโนโลยี เช่น การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Process analysis) โดยใช้แผนผังการไหล (Flow diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของจุดต่างๆ

ในกระบวนการให้บริการและแผนภูมิกระบวนการงาน (Process chart) เพื่อตรวจสอบว่าความสูญเปล่าเกิดขึ้น ณ จุดใดของงาน ซึ่งแผนภูมิกระบวนการงานนั้นเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการงานว่าเป็น กิจกรรมที่เป็นประโยชน์หรือเป็นความสูญเปล่า การลดความสูญเปล่าโดยใช้เทคโนโลยีจากการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Government ซึ่งทำให้สามารถนำ IT มาใช้เพื่อช่วยลดความสูญเปล่าในการทำงานลงได้ และยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติงานด้วย รวมทั้งยังส่งผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรค (Deregulation) และการที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง (Privatization-Self Service)

(สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, Lean Government (การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ))

### แนวคิดเรื่องการจัดการประชุม

เพื่อให้การจัดการประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยผู้ช่วยเลขานุการจะต้องมีการดำเนินการทั้งก่อนการประชุม ในระหว่างการประชุม และหลังการประชุม ดังนี้

- ก่อนการประชุม ได้แก่ จัดเตรียมระเบียบวาระการประชุม จัดทำหนังสือเชิญผู้เข้าร่วมประชุม จัดทำเอกสารการประชุมทั้งหมด จัดเตรียมห้องประชุม จัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม ฯลฯ
- ในระหว่างการประชุม ผู้ช่วยเลขานุการจะต้องคอยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ที่ประชุม ได้แก่ การเตรียมเอกสาร ข้อมูลที่จะใช้ประกอบการพิจารณาในที่ประชุมไว้ให้ผู้เข้าร่วมประชุม อำนวยความสะดวกและให้บริการทุกเรื่องแก่ผู้เข้าร่วมประชุม บันทึกเรื่องราวต่างๆ ในการประชุมครั้งนั้น ตั้งแต่เนื้อหาสาระที่เป็นประเด็นสำคัญ ผลการอภิปราย และมติของที่ประชุม
- หลังการประชุมแล้วต้องทำรายงานการประชุมส่งไปให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบผลการประชุมด้วยอย่างทั่วถึง

(สมคิด บางโม, เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม)

### แนวคิดเรื่องการประชุม

#### องค์ประกอบของการประชุม

๑. ความร่วมมือ : จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากร มาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
๒. จังหวะเวลา : จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
๓. ความสอดคล้อง : จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน
๔. ระบบการสื่อสาร : จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น
๕. ผู้ประสานงาน : จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้ามาร่วมทำงานเพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

(สมิต สัจฉกร, ทักษะการประสานงาน)

จากการศึกษาและวิเคราะห์ขั้นตอนกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่อง-  
ร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับ  
กรณีปัญหาความเดือดร้อนมายังสภากรุงเทพมหานครได้โดยผ่านช่องทางต่างๆ หลายช่องทางในคราว-  
เดียวพร้อมกัน ประกอบกับหลายกรณีเป็นปัญหาที่มีความคาบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ  
สามัญหลายคณะ ทำให้มีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหลายครั้ง  
จนส่งผลให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำแนวคิดของ Lean Government  
แนวคิดเรื่องการจัดการประชุม และแนวคิดเรื่องการประสานงาน มาใช้ในขั้นตอนกระบวนการจัดการ  
ประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ด้วยการลด  
ความสูญเปล่าในการทำงาน คือ การลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการจัดการประชุม  
เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนกัน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเปล่านั้น  
ดำเนินการได้โดยไม่ใช้เทคโนโลยีและใช้เทคโนโลยี จึงส่งผลให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ  
ประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ดังนี้

๑. มีขั้นตอนกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ  
สามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร โดยให้ประธานสภากรุงเทพมหานครเป็นผู้มอบหมายคณะกรรมการ  
สามัญคณะใดคณะหนึ่งเพียงคณะเดียว ให้มีอำนาจในการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

๒. มีการพัฒนาและบูรณาการระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของ  
สภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ให้สามารถสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำ  
สภากรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการสามัญและผู้ช่วยเลขานุการ  
ในคณะกรรมการสามัญสามารถตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลกำหนดการ/ปฏิทินการประชุม ระเบียบ-  
วาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุม และรายงานการประชุมของคณะกรรมการสามัญคณะอื่น  
เพื่อบริหารจัดการประชุมไม่ให้ซ้ำซ้อนกันได้

ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภา-  
กรุงเทพมหานคร จะทำให้สามารถลดปัญหาและผลกระทบต่างๆ ลงได้ดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุมมีเวลาในการปฏิบัติราชการประจำมากขึ้น  
และไม่เกิดความเบื่อหน่าย

๒. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและจัดการประชุมเพื่อพิจารณาสอบสวน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนกัน

๓. ข้อมูลที่ได้รับจากการชี้แจงมีความครบถ้วน/ครอบคลุม เนื่องจากผู้บริหารของ  
หน่วยงานที่เข้าร่วมประชุมหรือผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่ต้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการสามัญคณะอื่น

๔. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ  
ประจำสภากรุงเทพมหานคร

ดังนั้นการนำแนวคิดของ Lean Government แนวคิดเรื่องการจัดการประชุม และ  
แนวคิดเรื่องการประสานงาน มาใช้ในขั้นตอนกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ  
คณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร จึงเป็นการลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเปล่าในกา  
รทำงาน อันเนื่องมาจากการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนกันได้  
ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

## ๖. การกิจที่ดำเนินการ

ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร ได้นำแนวคิดของ Lean Government แนวคิดเรื่องจัดการประชุม และแนวคิดเรื่องการประชุม ประสานงาน มาใช้ในการดำเนินการ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

๖.๑ สืบเสาะหาเหตุหรือประเด็นปัญหาในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร จากการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วพบว่า ปัญหาความสูญเปล่าในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญนั้น สืบเนื่องจากองค์ประกอบดังนี้

### ๖.๑.๑ กระบวนการจัดการประชุม

- คณะกรรมการสามัญมีการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนกัน

### ๖.๑.๒ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและจัดการประชุม

- ค่าเบี้ยประชุม  
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการประชุม

- ค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

- ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเข้าร่วมประชุม

### ๖.๑.๓ หน่วยงานที่เข้าร่วมประชุม

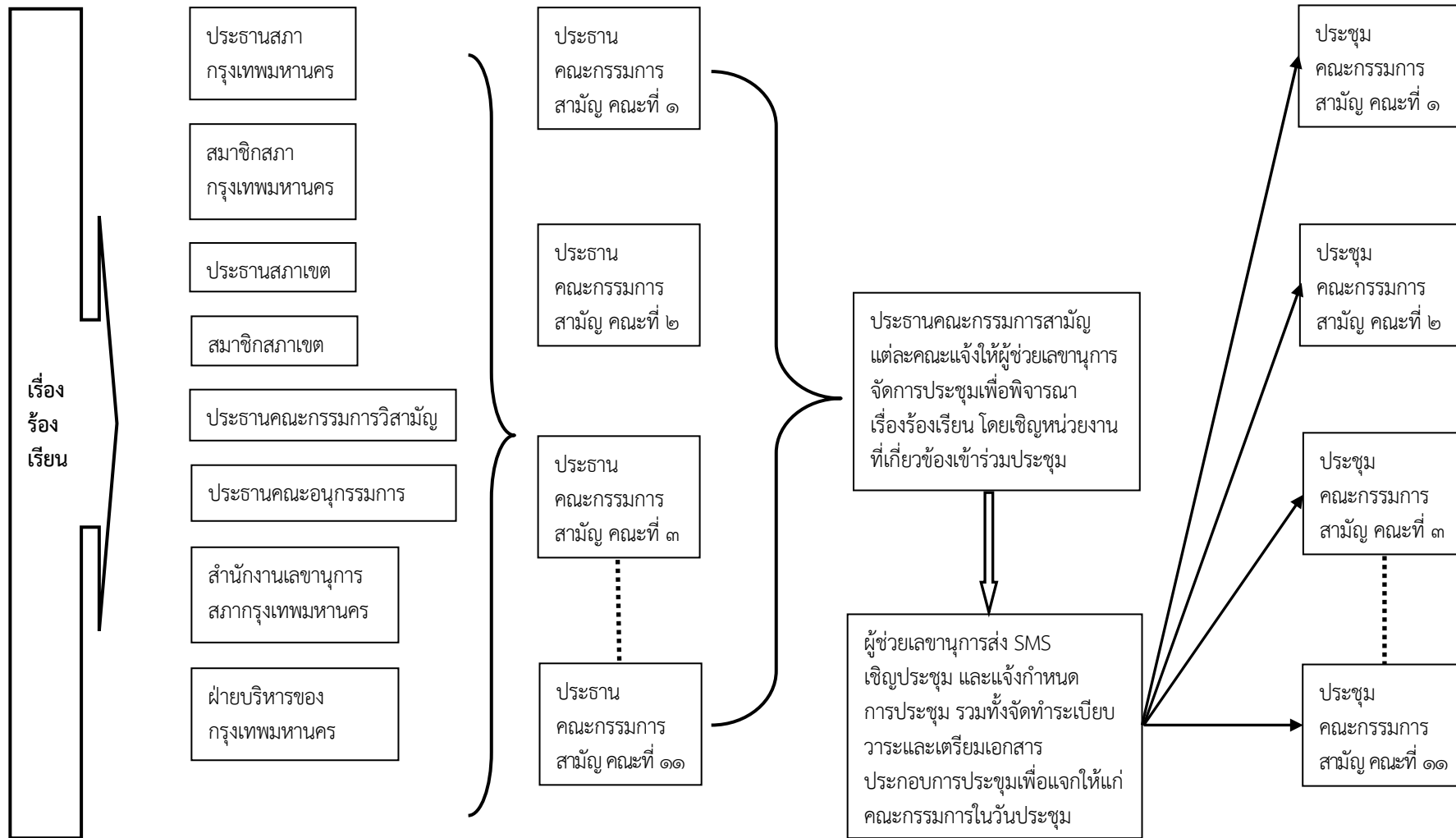
- เสียเวลาในการจัดเตรียมข้อมูลประกอบการชี้แจง  
- เสียเวลาในการปฏิบัติราชการประจำ  
- เจ้าหน้าที่เกิดความเบื่อหน่ายจากการเข้าร่วมประชุมหลายครั้ง  
- การชี้แจงข้อมูลไม่ครบถ้วน/ครอบคลุม เนื่องจากผู้บริหารหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุม/ผู้รับผิดชอบโดยตรงต้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการสามัญคณะอื่น/ติตราชการ

### ๖.๑.๔ บุคลากร

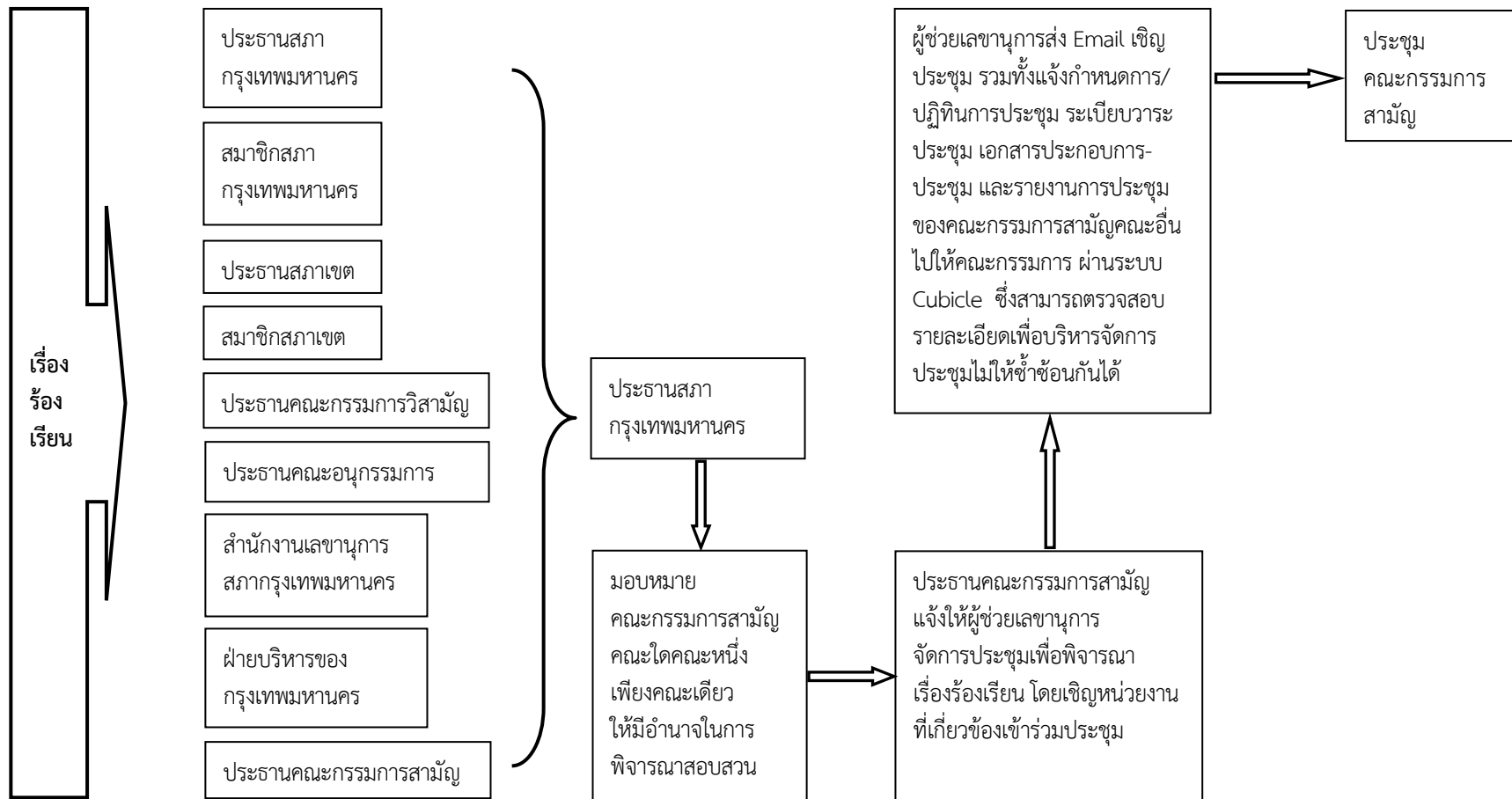
- เมื่อมีการประชุมคณะกรรมการสามัญซ้ำซ้อนกันจึงส่งผลให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเหลืองานไม่เพียงพอ

๖.๒ วิเคราะห์กระบวนการงานเพื่อค้นหาความสูญเปล่า โดยสามารถจัดทำแผนผังกระบวนการก่อนทำ (Pre-Lean) และหลังทำ (Post-Lean) ได้ดังนี้

(Pre-Lean) ขั้นตอนกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ



(Post-Lean) ขั้นตอนกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ



๖.๓ กำหนดเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต คือ คณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร คณะใดคณะหนึ่งเพียงคณะเดียว มีอำนาจในการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งมีการพัฒนาและบูรณาการระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ให้สามารถสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๔ จัดทำโครงการงานและวางแผนการแก้ไข โดยกำหนดงานสำคัญที่ต้องปฏิบัติ ออกเป็น

๖.๔.๑ การลดความสูญเสียเปล่าโดยไม่ใช้เทคโนโลยี ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ได้ดังนี้

(๑) จัดทำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร โดยแสดงรายละเอียดตามผังกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ หลังทำ (Post-Lean) ต่อผู้บริหารของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร

(๒) ผู้บริหารของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ได้แก่ เลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ผู้ช่วยเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และหัวหน้ากลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ

- เสนอกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ หลังทำ (Post-Lean) ต่อประธานสภากรุงเทพมหานครเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนาม

- สั่งการให้มีการเวียนหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ ได้แก่ รองประธานสภากรุงเทพมหานคร สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ประธานสภาเขต รองประธานสภาเขต สมาชิกสภาเขต ประธานคณะกรรมการสามัญ ประจำปีสภากรุงเทพมหานคร ประธานคณะกรรมการวิสามัญ ประธานคณะกรรมการในคณะกรรมการสามัญ รวมถึงฝ่ายบริหารของกรุงเทพมหานคร

- สั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมดูแลหนังสือเข้า - ออกของประธานสภากรุงเทพมหานคร จัดทำบัญชีคุมเรื่องร้องเรียนที่ประธานสภากรุงเทพมหานครมอบหมายคณะกรรมการสามัญพิจารณาสอบสวนไว้ ทั้งนี้เพื่อช่วยป้องกันกรณีที่มีกรณีการมอบหมายคณะกรรมการสามัญให้พิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันซ้ำซ้อนกันอีกทางหนึ่ง

๖.๔.๒ การลดความสูญเสียเปล่าโดยใช้เทคโนโลยี ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ได้ดังนี้

(๑) กลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญจัดการประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและบริษัทที่ดูแลระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) เพื่อแจ้งความต้องการในการพัฒนาและบูรณาการระบบงานย่อยให้สามารถใช้งานได้ครบถ้วนตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญได้โดย

- การส่ง Email เชิญประชุม แจ้งกำหนดการประชุม ระเบียบวาระการประชุม และเอกสารประกอบการประชุมไปให้คณะกรรมการสามัญรับทราบผ่านระบบฯ

- เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบและติดตามการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมได้ก่อนการประชุม

- คณะกรรมการสามัญและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ สามารถตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลกำหนดการ/ปฏิทินการประชุม ระเบียบวาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุม และรายงานการประชุมของคณะกรรมการสามัญคนอื่นเพื่อบริหารจัดการประชุมไม่ให้ซ้ำซ้อนกันได้

(๒) เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) จัดทำโครงการพัฒนาและบูรณาการระบบฯ เสนอขอความเห็นชอบและเสนอขออนุมัติต่อผู้บริหารของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร

(๓) กลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญประชาสัมพันธ์ให้คณะกรรมการสามัญประจำสภากรุงเทพมหานคร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญได้รับทราบรายละเอียดของการพัฒนาและบูรณาการระบบฯ ตลอดจนเรียนรู้วิธีการใช้งาน

๖.๕ ติดตามประเมินผล โดยสรุปจากแบบสังเกตความพึงพอใจและแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของคณะกรรมการสามัญ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุม และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ

## ๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๗.๑ ประธานสภากรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ หลังทำ (Post-Lean) และลงนามในหนังสือเวียนแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

๗.๒ รองประธานสภากรุงเทพมหานคร สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ประธานสภาเขต รองประธานสภาเขต สมาชิกสภาเขต ประธานคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ประธานคณะกรรมการวิสามัญ ประธานคณะกรรมการในคณะกรรมการสามัญ รวมถึงฝ่ายบริหารของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับหนังสือเวียนแจ้ง

๗.๓ ผู้บริหารของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ได้แก่ เลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ผู้ช่วยเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ ซึ่งเป็น

๗.๓.๑ ผู้เสนอกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ หลังทำ (Post-Lean) ต่อประธานสภากรุงเทพมหานคร

๗.๓.๒ ผู้สั่งการให้มีการเวียนหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

๗.๔ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมดูแลหนังสือเข้า - ออก ของประธานสภากรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้จัดทำบัญชีเรื่องร้องเรียนที่ประธานสภากรุงเทพมหานครมอบหมายคณะกรรมการสามัญพิจารณาสอบสวน

๗.๕ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ซึ่งเป็นผู้จัดทำโครงการพัฒนาและบูรณาการระบบฯ

๗.๖ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ ซึ่งต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร

(Cubicle) ที่ได้รับการพัฒนาและบูรณาการแล้ว เพื่อนำไปใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๘. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๘ ระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม ๒๕๕๗ โดยมีการพัฒนาและบูรณาการระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) แล้วเสร็จและสามารถใช้งานได้ก่อนวันที่ ๓๓ ตุลาคม ๒๕๕๗ ซึ่งเป็นวันสุดท้ายที่คณะกรรมการสรรหา ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๘๖/๒๕๕๗ เรื่อง การได้มาซึ่งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครและสมาชิกสภาเขตเป็นการชั่วคราว จะต้องประกาศแต่งตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครที่ได้มาเป็นการชั่วคราว เมื่อสมาชิกสภากรุงเทพมหานครชุดปัจจุบันครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๗ ต่อจากนั้นสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานครจึงเสนอกระบวนการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการสามัญ หลังทำ (Post-Lean) ต่อประธานสภากรุงเทพมหานครเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และลงนามในหนังสือเวียนแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

#### ๙. แนวทางการประเมิน

##### ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ มีคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร เพียงคณะเดียวที่มีอำนาจในการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

๙.๑.๒ ระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ได้รับการพัฒนาและบูรณาการให้สามารถสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

##### ๙.๒ วิธีการประเมินผล

โดยการสังเกตความพึงพอใจและการสำรวจความคิดเห็นของคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุม และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ ด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์หลังจากมีการดำเนินการตามแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร แล้ว

##### ๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๙.๓.๑ ใช้แบบสังเกตความพึงพอใจในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร โดยการสังเกตจากคณะกรรมการสามัญ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุม และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ

๙.๓.๒ ใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์คณะกรรมการสามัญ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุม และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสามัญ

#### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ นอกจากการพัฒนาและบูรณาการระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ให้สามารถสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามรายละเอียดที่กล่าวข้างต้นแล้ว ควรให้สามารถ

เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของสภากรุงเทพมหานคร และเป็นศูนย์ข่าวสารไว้ให้ประชาชนที่สนใจ  
เข้าตรวจดูได้โดยสะดวกหรือสามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเองตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร  
ของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการที่สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานครเท่านั้น

๑๐.๒ รายละเอียดการประชุมในบางกรณีเป็นความลับของทางราชการ จึงต้องมีระบบ  
รักษาความปลอดภัยของระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร  
(Cubicle) เพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าตรวจดูของประชาชน รวมทั้งบันทึกรายละเอียดการเข้าใช้งาน  
เพื่อให้สามารถตรวจสอบในภายหลังได้