

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานเลขานุการ
รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางสาวชนิศรา บุญประกอบ

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้แต่งตั้งทีมงานร่วมการบริหารราชการ ได้แก่ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๔ คน ประธานที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครรวมไม่เกิน ๙ คน ผู้ช่วยเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔ คน หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าผู้บริหารฝ่ายการเมือง จึงเป็นงานด้านเลขานุการคณะผู้บริหาร การอำนวยความสะดวก การตรวจราชการ การรวบรวมนโยบาย การประสานงาน และการติดตามผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย งานการประชุม การอำนวยความสะดวก งานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการเงิน บัญชีและพัสดุ งานดูแลสถานที่ ห้องประชุม ศูนย์ปฏิบัติการยานพาหนะ และงานเจ้าหน้าที่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ประสานเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การเตรียมการแถลงข่าว การประสานงานกับสภากรุงเทพมหานคร การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และการบริหารระบบข้อมูลอันเกี่ยวกับราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงมีลักษณะแบ่งเป็น ๒ ส่วน ส่วนที่หนึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการผู้บริหารโดยตรง และส่วนที่สองเป็นฝ่ายปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับสนับสนุนงานผู้บริหาร ซึ่งทั้งสองส่วนจะต้องทำงานควบคู่กันไปจะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้

การดำเนินงานตามหน้าที่ของเลขานุการที่กล่าวข้างต้น เจ้าหน้าที่ส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการโดยตรงจะต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้บริหาร ผู้บริหารแต่ละท่านจะมีแนวทางการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปจึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่เลขานุการก็คือผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องปรับตัว ปรับการทำงาน และรู้จักสังเกตการทำงานของผู้บริหาร ซึ่งปัจจุบันรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายอมร กิจเชวงกุล) ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนต้องเร่งแก้ไข ตามนโยบายร่วมสร้างกรุงเทพฯ ให้กรุงเทพฯ เป็นมหานครแห่งความสุข บางครั้งผู้บริหารไปราชการต่างประเทศมีภารกิจต้องสั่งการหรือมอบหมายหน่วยงานด่วน เลขานุการผู้บริหารจึงพยายามหาวิธีการต่างๆ มาช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ทันตามความต้องการและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด จึงได้นำโปรแกรมไลน์ (Line Application) โดยใช้งานผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Smartphone) มาประยุกต์ใช้ในการติดตามงานและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากใช้งานง่ายและสะดวกกว่าโปรแกรมอื่นๆ เช่น อีเมล (E-mail) เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Time line) และ (Whats App) ปัจจุบันโปรแกรมไลน์ (Line Application) ได้ปรับปรุงจนกระทั่งโทรศัพท์คุยกันแบบเห็นหน้าตาหรือไม่เห็นหน้าตาก็ได้ แล้วแต่จะเลือกวิธีการใช้ตามต้องการ ส่งภาพ ตกแต่งภาพ ตั้งค่าสนทนาเป็นกลุ่มก็สามารถทำได้ วัตถุประสงค์ที่นำมาประยุกต์ใช้งาน เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบข้อมูลข่าวสารได้ทันเหตุการณ์ตลอดเวลา และลดขั้นตอนการมอบหมายงานและสั่งการ

วิธีดำเนินการไม่ยากเพียงเจ้าหน้าที่มีโทรศัพท์มือถือ (Smartphone) ทั้งผู้รับและผู้ส่งคนละ ๑ เครื่อง เปิดใช้บริการอินเทอร์เน็ตแล้วดาวน์โหลด (Download) โปรแกรมไลน์ (line Application) บันทึกเบอร์ผู้ติดต่อ หรือบันทึก QR Code หรือถ่ายภาพ QR Code ปัจจุบันมีใช้กันจำนวนมากฟรีค่าบริการโปรแกรม แต่เสียค่าบริการอินเทอร์เน็ต เมื่อดำเนินการติดต่อกันแล้วก็จะมีรายละเอียดการสนทนา สิ่งงาน มอบหมายงาน และการส่งภาพประกอบการพิจารณาสั่งการ ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้เราสามารถนำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบในแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Folder) จัดเรียงตามวัน เดือน และปีเพื่อสะดวกในการค้นหา และสามารถนำไปอ้างอิงเป็นสถิติในการปฏิบัติงานก็ได้

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพงานการเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยนำโปรแกรมไลน์ (Line Application) ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) มาช่วยในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร ในการติดตามงานและประสานงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถรายงานผู้บริหารได้ตามเวลาปฏิบัติงานจริง (Real Time) ไม่ว่าผู้บริหารจะปฏิบัติงานอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศ หรือมุมไหนของโลกก็ติดต่อหารือกันได้ ปัจจุบันต้องยอมรับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีพัฒนาสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) โลกไร้พรมแดน ฉะนั้นเราไม่ควรปล่อยให้สูญเปล่าตามหลักของ Lean Government นำมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและสร้างบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานการเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นส่วนราชการหนึ่งของกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การกรองงาน ตรวจสอบเอกสารก่อนที่จะนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร งานด้านเลขานุการของคณะผู้บริหารและการอำนวยความสะดวก การตรวจราชการ การรวบรวมนโยบาย การประสานงาน และการติดตามผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย งานการประชุมการอำนวยความสะดวก งานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการเงิน บัญชีและพัสดุ งานดูแลสถานที่ ห้องประชุม ศูนย์ปฏิบัติการยานพาหนะ และงานเจ้าหน้าที่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ประสานเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การเตรียมการแถลงข่าว การประสานงานกับสภากรุงเทพมหานคร การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและการบริหารระบบข้อมูลอันเกี่ยวกับราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สรุปว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแบ่งเป็น ๒ ส่วน ส่วนที่หนึ่งปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารโดยตรง และส่วนที่สองเป็นฝ่ายปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนงานผู้บริหาร ซึ่งทั้งสองส่วนจะต้องทำงานควบคู่กันไปจะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ ส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารโดยตรงคือผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และกลุ่มงานเลขานุการ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

การดำเนินงานภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารระดับต้นจนถึงผู้บริหารระดับสูง สามารถเกิดปัญหาขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ขึ้นอยู่กับว่าผู้ปฏิบัติงานจะแก้ปัญหาเหล่านั้นให้ลดลงหรือไม่ให้เกิดขึ้นเลยระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่จะมีปัญหา กับผู้บริหารในการปฏิบัติงานมากที่สุดก็คือ เลขานุการ เนื่องจากทั้งสองฝ่ายจะต้องประสานและมอบหมายงานเป็นภาระงานที่ต้องปฏิบัติทุกวัน หากเลขานุการทำงานเข้ากับผู้บริหารไม่ได้ส่งผลทำให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรในวงกว้าง ฉะนั้นเลขานุการคือผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเป็นฝ่ายปรับตัวเข้ากับผู้บริหารให้ได้ ผู้บริหารของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครส่วนมากมาจากฝ่ายการเมือง มีการปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาขึ้นกับสถานการณ์ และความเหมาะสมในการบริหารงานนั้นๆ การปฏิบัติงานของผู้บริหารแต่ละท่าน มีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน เลขานุการจะต้องมีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ และที่สำคัญความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด ต้องมีปฏิภาณไหวพริบการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว การจัดทำกำหนดนัดหมายให้ผู้บริหาร ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ขอนัดหมายมา การแต่งกาย ขั้นตอน การเข้าร่วมงานพิธีต่างๆ ติดตามผู้บริหารร่วมประชุม ร่วมงานต่างๆ ตรวจพื้นที่ ตรวจ

เยี่ยมประชาชน ฯลฯ ภารกิจที่กล่าวมาข้างต้นเป็นงานที่เลขานุการต้องรับผิดชอบต่อผู้บริหารทั้งสิ้น และห้ามผิดพลาดเว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นเลขานุการต้องรับรายงานผู้บริหารและยอมรับผิด พร้อมขอโทษกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันที เลขานุการยังต้องปฏิบัติงานประจำอีกมาก เช่น การปรับสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน (๕ ส) ตัวชี้วัดต่างๆ เป็นต้น

ด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และงานในหน้าที่ของเลขานุการที่ต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จึงต้องมีการจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนต้องเร่งแก้ไข ตามนโยบายร่วมสร้างกรุงเทพฯ ให้กรุงเทพฯ เป็นมหานคร แห่งความสุข เลขานุการจึงพยายามหาวิธีการต่างๆ มาช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ทันตามความต้องการผู้บริหารและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด โดยมีกรณีตัวอย่างที่ประชาชนร้องเรียนโดยตรงผ่านรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายอมร กิจเชวงกุล) ผู้ร้องชื่อ นาย ก. (นามสมมุติ) เมื่อ วันเสาร์ที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๕๗ แจ้งว่าพบเห็นตึกแถว มีเสาในตัวตึกชำรุด สีกร่อนมาก ตามสภาพแล้วหากปล่อยทิ้งไว้เกิดพังทลายอาจเป็นอันตรายกับประชาชนบริเวณใกล้เคียง และผู้สัญจรผ่านไปมาบริเวณนั้น อาคารอยู่บริเวณใกล้แยกลำสาส์บริเวณทางแยกไปบ้านม้า เขตบางกะปิ จึงได้มอบหมายให้ประสานแจ้งเขตบางกะปิดำเนินการตรวจสอบการประสานงานได้นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางโทรศัพท์มือถือ (Smartphone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (Line Application) ซึ่งสามารถส่งภาพประกอบการค้นหา และโต้ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร ปรากฏพบตึกข้างดังกล่าวเป็นอาคารตึกแถว ๔ ชั้น เลขที่ ๑๑๐๙ - ๑๑๒๗ บริเวณระหว่างซอยรามคำแหง ๙๙ - ๑๐๑ ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ สำนักงานเขตได้ดำเนินการตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ทันที โดยล้อมรั้วปิดป้ายเป็นเขตอันตรายห้ามประชาชนเข้าพื้นที่และแจ้งผู้ร้องทราบ ใช้เวลาแก้ไขเรื่องร้องเรียนตั้งแต่รับทราบการแจ้งจนถึงการดำเนินการป้องกันอันตรายที่จะเกิดพร้อมแจ้งไปยังผู้ร้องประมาณ ๓ ชั่วโมง ผู้ร้องรับทราบ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับกรณีที่ผู้ร้องเดินทางมาร้องด้วยตนเองหรือส่งหนังสือร้องเรียนตามขั้นตอนของทางราชการ สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครต้องเสนอเรื่องผ่านหัวหน้าสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เสนอเลขานุการสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อโปรดสั่งการสำนักงานเขตบางกะปิดำเนินการตรวจสอบ และรายงานผลภายใน ๑๕ วัน พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบ ลดเวลาไปร้อยละ ๙๗.๕ (๑๑๗ ชม. x ๑๐๐/๑๒๐ ชม.) หรืออีกวิธีหนึ่งสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางระบบ MIS กรณีนี้เขตจะแจ้งผลการตรวจสอบภายใน ๓ วัน พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบ ลดเวลาคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕ (๒๑ ชม. x ๑๐๐/๒๔ ชม.)

ด้วยปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงเห็นควรดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพงานการเลขานุการ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และประการสำคัญเป็นการพัฒนางานให้สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การพัฒนาหน่วยงานให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับเป็นการ

สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙) แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มิติที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และใช้ในการบริหารงานสำหรับผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร รับทราบข้อมูลข่าวสารได้ทันเหตุการณ์

ตลอดเวลา

๒. ลดขั้นตอนการมอบหมายงานและสั่งการ

๔. เป้าหมาย

ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานครมอบหมายโดยเฉลี่ยลดระยะเวลาประมาณร้อยละ ๙๐

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

เพื่อให้การเพิ่มประสิทธิภาพงานการเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อประสานงานทางโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (Line Application) มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ ผู้จัดทำจึงได้นำแนวคิดงานเลขานุการ แนวคิดมนุษยสัมพันธ์ แนวคิดการพัฒนาองค์กร และแนวคิด Lean Government มาปรับใช้ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารทันการณ์ตลอดเวลา ลดขั้นตอน และลดเวลาในการปฏิบัติงาน

แนวคิดงานเลขานุการ

อุษณีย์ ตูลาบดี (๒๕๓๖, หน้า ๑๐ - ๒๓) ได้อธิบายเกี่ยวกับความหมายของเลขานุการ หมายถึง ผู้มีหน้าที่ช่วยผู้บริหารเพื่อให้งานของผู้บริหารเกิดความรวดเร็ว เสร็จทันเวลาทันเหตุการณ์ มาจากภาษาอังกฤษว่า “Secretary” หมายถึง ผู้ที่รู้และเข้าใจการทำงานของผู้บริหารเป็นอย่างดี ประมรภ์ นพคุณ (๒๕๔๐, หน้า ๒ - ๓) ได้อธิบายถึงความหมายของแต่ละตัวพยัญชนะ “Secretary” ว่ามีความหมาย ดังนี้

S = SENSE คือ ความมีสามัญสำนึก เลขานุการผู้บริหารต้องรู้จักพิจารณาว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ มีการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ทั้งไม่เป็นผู้ที่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด

E = EFFICIENCY เลขานุการผู้บริหารต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและจะแสดงให้เห็นถึงสมรรถภาพของงานด้วย

C = COURAGE คือ เลขานุการผู้บริหารต้องมีความพยายาม ความกล้าและกล้าที่จะทำงานในสิ่งที่ถูกต้อง แล้วงานก็จะสำเร็จสมความมุ่งหมาย

R = RESPONSIBILITY คือ เลขานุการผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน และต้องบริหารจัดการงานให้สำเร็จตามที่ผู้บริหารต้องการ

E = ENERGY คือ การมีกำลังใจและสุขภาพดีตลอดเวลา เลขานุการผู้บริหารโดยปกติทำงานไม่เป็นเวลาอาจต้องเหน็ดเหนื่อยบ้าง แต่เลขานุการฯ ต้องรู้จักแบ่งเวลาให้เหมาะสมเพื่อให้ร่างกายได้รับการพักผ่อนพร้อมที่จะทำงานได้ตลอดเวลา

T = TECHNIQUE คือ การมีเทคนิคในการทำงาน เลขานุการผู้บริหารต้องรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม ซึ่งเทคนิคนั้นเป็นของแต่ละบุคคลแต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นได้และพัฒนาให้ดีขึ้น

A = ACTIVE คือ เลขานุการผู้บริหารต้องคล่องแคล่วว่องไว ไม่เฉื่อยชา เลขานุการทุกคนต้องมีความตื่นตัว และมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ถึงแม้ว่างานที่ทำจะมีมากมายก็ตาม

R = RICH คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรม มีความสมบูรณ์ในด้านจิตใจนั่นคือ เลขานุการผู้บริหารต้องเป็นคนมองโลกในแง่ดีเสมอ มิได้หมายถึงความร่ำรวย หากเลขานุการมองโลกในแง่ดี อารมณ์ก็จะดีส่งผลให้งานนั้นออกมาดีตามไปด้วย

Y = YOUTH คือ เลขานุการผู้บริหาร ต้องทำงานเหมือนคนในวัยหนุ่มสาว เนื่องจากงานเลขานุการปฏิบัติงานไม่เป็นเวลา และต้องปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว

สรุปการเพิ่มประสิทธิภาพงานการเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครตามแนวคิดของอูซุณี ตูลาบตี และ ปรรามภ์ นพคุณ คือ เลขานุการผู้บริหารเป็นผู้ช่วยผู้บริหารในการทำงานให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นไปตามผู้บริหารต้องการทันเวลาตามสถานการณ์นั้นๆ ถึงแม้ว่าเลขานุการผู้บริหารจะทำงานไม่เป็นเวลาแต่ต้องรู้จักแบ่งเวลาให้เหมาะสมเพื่อให้ร่างกายได้พักผ่อน สามารถทำงานได้ตื่นตัวตลอดเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

สมพร สุทัศน์ีย์ (๒๕๔๔, หน้า ๔-๒๓) ได้อธิบายถึงมนุษยสัมพันธ์ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นสังคม มนุษย์ต้องพบปะพูดคุยกัน ต้องทำกิจกรรมร่วมกัน ต้องติดต่อประสานงานกัน และต้องพึ่งพาอาศัยกันตลอดจนทำให้กิจการงานต่างๆ ประสบผลสำเร็จ มนุษยสัมพันธ์เป็นแนวคิดหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพงานการเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเลขานุการผู้บริหารต้องปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร ต้องพบปะพูดคุยกับคนหลายประเภท เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ประชาชน และอีกหลายประเภทที่ต้องประสานงาน ต้องพึ่งพาอาศัยข้อมูลของแต่ละฝ่ายมาผสมผสานเป็นเรื่องเดียวกัน บางเรื่องต้องใช้มนุษยสัมพันธ์ส่วนตัวในการประสานงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ฉะนั้นมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต้องรู้จัก

เอาชนะใจคน ครองใจคนเพื่อให้เขายอมรับนับถือ ศรีธธา ยินดีให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

Davis (๒๕๔๔, หน้า ๔) ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการ จูงใจคนหรือการจูงใจเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานที่ได้ประสานให้ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุตามที่ผู้ร้องแจ้ง เป็นการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ต้องมีความพอใจในการปฏิบัติงานที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและดูแลความทุกข์สุขของประชาชนเป็นพื้นฐาน ตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่มุ่งหมายให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (๒๕๔๘, หน้า ๔๙ - ๕๙) ได้อธิบายว่าองค์การต่างๆ มีส่วนประกอบดังนี้ ในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารต้องปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชา การสื่อสารตามสายงาน ทำให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา มีขอบเขตของการบังคับบัญชา การแบ่งงานตามความรู้ความสามารถ การแบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และการประสานงาน หากจัดส่วนประกอบแต่ละส่วนให้เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดีในการทำงาน

สรุปว่าการเพิ่มประสิทธิภาพงานการเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ของ สมพร สุทัศนีย์ Davis และรังสรรค์ ประเสริฐศรี คือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน ต้องพบปะพูดคุย ประสานงาน งานด้านเลขานุการผู้บริหารก็เป็นงานที่ต้องพบปะพูดคุยกับคนหลายประเภท เช่น ผู้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชาโดยตรง และโดยอ้อม ผู้มาติดต่อกัน และประชาชน เลขานุการผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ให้ คือ การให้คำพูดหรือวาจาที่ดีเพื่อให้ผู้มาติดต่อกันเกิดความพึงพอใจ สื่อสารกันอย่างถูกต้องตรงกัน และกรณีการประสานงานในเรื่องร้องเรียนที่กล่าวไว้ตามปัญหาข้างต้นได้นำแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ของการเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครด้วยกันมาใช้ จึงทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่ประสานพูดคุยพร้อมแก้ไขจนสำเร็จ สามารถนำมาถ่ายทอดให้ผู้บริหารรับรู้รับทราบได้อย่างถูกต้อง มนุษยสัมพันธ์จึงทำให้งานเลขานุการ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

๑. มนุษยสัมพันธ์ของการเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลทุกข์สุขของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับการประสานแจ้งจึงได้รับดำเนินการแก้ไขพร้อมป้องกันมิให้เกิดอันตรายได้อย่างรวดเร็ว

๒. ช่วยลดขั้นตอนในการค้นหาสถานที่เกิดเหตุ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบได้ดำเนินการออกสำรวจสถานที่เกิดเหตุทันที โดยไม่ต้องรอนั่งรอส่งการอย่างเป็นทางการ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร

Richard Beckhard (๒๕๕๑, หน้า ๕๙) ได้อธิบายว่าการพัฒนาองค์กร คือ ความพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน เพื่อสอดแทรกสิ่งใหม่ๆ เข้าไปในองค์กรด้วยการใช้หลักพฤติกรรม

ศาสตร์ที่แต่ละคนมีความรู้ ความสามารถและนำมาปรับใช้กับองค์กร อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด

Warren G. Bennis (๒๕๕๑, หน้า ๕๙) ได้อธิบายว่าการพัฒนาองค์การ คือ การตอบสนองการเปลี่ยนแปลง และเป็นยุทธศาสตร์ทางการเพิ่มประสิทธิภาพกับงานเลขานุการผู้บริหาร โดยมุ่งเปลี่ยนแปลง ด้านทัศนคติ ค่านิยม และโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของตัวองค์กรด้วย

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (๒๕๔๘, หน้า ๕๕) ได้อธิบายว่า กระบวนการพัฒนาองค์การหมายถึง ขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ เลขานุการผู้บริหารจะต้องมีแนวคิดใหม่ๆ อันเกิดจากการวางแผนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การพัฒนางานเลขานุการผู้บริหารต้องทำเพื่อแก้ปัญหา ตระหนักรู้ปัญหา วินิจฉัยปัญหาขององค์กร วางแผน เปลี่ยนแปลงสอดแทรกสิ่งที่ดี และการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงองค์การเพื่อการปรับปรุงในโอกาสข้างหน้า

สรุปว่าการเพิ่มประสิทธิภาพงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การของ Richard Beckhard Warren G. Bennis และรังสรรค์ ประเสริฐศรี การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแผนและระบบ เปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติขององค์กรที่ยึดติดกับการทำงานแบบเดิมๆ ควรยอมรับการนำสิ่งแปลกใหม่มาปรับใช้ในองค์กรโดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เลขานุการ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑. การนำโปรแกรมไลน์ (Line Application) มาใช้ในการติดต่อประสานงาน เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงาน เพื่อเปลี่ยนแปลงองค์กรให้มีความทันสมัยในยุค โลกาภิวัตน์ (Globalization) โลกไร้พรมแดน ผู้บริหารสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้ทันการณ์ตลอดเวลา

๒. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรมไลน์ (Line Application) มาพัฒนาองค์การเป็นการลดขั้นตอนในการประสานงาน ทำให้งานบริการประชาชนสำเร็จด้วยความรวดเร็ว ประชาชนเกิดความเลื่อมใส และศรัทธาในตัวองค์กร

แนวคิด Lean Government

พัชรจิรา เจียรณิขานนท์ (๒๕๕๕, หน้า ๑๗) ได้ให้ความหมายของ Lean แปลว่า ผอม หรือ บาง Lean Government หากหมายถึงการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ คือ การลดขั้นตอนในการทำงานโดยไม่ให้เกิดการสูญเปล่าในทุกๆ กระบวนการ เพื่อให้งานสำเร็จอย่างรวดเร็วและว่องไว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภาครัฐ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ (Process) ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม สร้างพื้นฐานการเป็นผู้นำ และพัฒนาองค์การเป็นองค์กร

แห่งความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบที่สำคัญ ๒ ประการ จึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเลขานุการผู้บริหาร คือ

๑. **ประชาชน** : ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มอบหมายเจ้าหน้าที่หน้าห้องฯ ติดตามประสานงานไปยังสำนักงานเขตที่ผู้ร้องแจ้ง สำนักงานเขตรับทราบรีบดำเนินการสำรวจพื้นที่จนพบและดำเนินการป้องกันมิให้เกิดอันตรายได้สำเร็จ ทำให้ประชาชนในบริเวณดังกล่าวได้รับความปลอดภัย

๒. **กระบวนการ** : มีการลดความสูญเสียในการปฏิบัติงาน กรณีที่ผู้ร้องพบเห็นอาคารชำรุดแล้วรีบแจ้งเหตุผ่านรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มอบหมายเจ้าหน้าที่หน้าห้องฯ ประสานงานกับสำนักงานเขตเจ้าของพื้นที่ดำเนินการป้องกันมิให้เกิดอันตราย หากผู้ร้องต้องทำหนังสือแจ้งมายังสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อนำเรียนเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสั่งการหน่วยงานที่เกิดเหตุ และให้รายงานภายใน ๑๕ วัน ทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย และประการสำคัญไม่มีการสูญเสียใดๆ เกิดขึ้นจากทุกส่วน

สรุปว่าการเพิ่มประสิทธิภาพงานการเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครตามแนวคิด **Lean Government** เป็นการทำให้ผอม หรือ บาง การนำมาใช้กับการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร คือ การทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน รวดเร็ว แก้ปัญหาได้สำเร็จ ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และประการสำคัญช่วยรัฐประหยัดงบประมาณ

๖. การกิจที่ดำเนินการ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามงาน และประสานงานตามที่ผู้บริหารมอบหมาย ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Smart phone) โปรแกรมไลน์ (line Application) ไม่เสียค่าบริการสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความรวดเร็ว จากที่กล่าวไว้เป็นตัวอย่างข้างต้นแล้วหากประสานงานอย่างเป็นทางการจะใช้เวลาประมาณไม่เกิน ๑๕ วัน แต่เนื่องจากปัจจุบันมีทางเลือกในการปฏิบัติงาน จึงได้ประสานงานผ่านไลน์ (line Application) ใช้เวลาประมาณ ๓ ชั่วโมง ประหยัดเวลาประมาณ ๑๑๗ ชั่วโมง/เรื่อง (๑๒๐ ชม.- ๓ ชม.) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ (๑๑๗ ชม. x ๑๐๐ / ๑๒๐ ชม.) ผู้บริหารรับทราบรายละเอียด และวิธีแก้ไขปัญหาพร้อมภาพถ่ายประกอบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ถึงแม้ว่าการติดตามงานลักษณะนี้ ไม่ถือว่าการติดตามงานอย่างเป็นทางการ แต่เป็นทางเลือกหนึ่งซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานการเพิ่มประสิทธิภาพงานเลขานุการ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเพิ่มประสิทธิภาพงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ต้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการเตรียมการ

๑. เสนอรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครขอรับความเห็นชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยการประสานงานทาง โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application)

๒. เสนอหัวหน้าสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อโปรดนำ เรียนเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณาอนุมัติ ให้ดำเนินการประสานงานทาง โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) โดยไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินงาน

๓. เสนอปลัดกรุงเทพมหานคร ขอรับความเห็นชอบเวียนแจ้งหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร ขอความร่วมมือในการประสานงานทางโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) เพื่อเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารได้ทันเหตุการณ์ ตลอดเวลา เป็นการลดขั้นตอนตามแนวคิด Lean Government ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย เมื่อดำเนินการประสานผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) เรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงาน เจ้าของเรื่องหรือเจ้าของพื้นที่ที่เกิดเหตุรายงานเป็นหลักฐานตามสายการบังคับบัญชา (ตามกรณี เหมาะสม) ตามมาภายหลัง

๔. ดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในการใช้ โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) วิธีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สะดวกในการค้นหาและเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินการเป็นแนวทางเดียวกัน สร้างความ เข้าใจในการติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานอาจเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มตามความสมัครใจ

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. เจ้าหน้าที่ที่ติดตามงาน และประสานงานตามผู้บริหารมอบหมาย จัดหา โทรศัพท์มือถือ (Smartphone) ที่ใช้ประจำจำนวน ๑ เครื่อง ศึกษาทำความเข้าใจวิธีการใช้เครื่องให้ ชัดเจน

๒. เปิดบริการใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูง สำหรับเครื่องที่จะใช้งานเพื่อเป็นเส้นทาง ในการติดต่อสื่อสาร เมื่อเปิดบริการอินเทอร์เน็ตได้แล้วจะมีสัญลักษณ์ของสัญญาณอินเทอร์เน็ตแสดง บนหน้าจอโทรศัพท์ฯ

๓. กำหนดรหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อดาวน์โหลด (Download) โปรแกรมไลน์ (line Application) มาไว้หน้าจอโทรศัพท์ (Smart Phone) ผ่าน โปรแกรมไลน์ (line Application) เตรียมความพร้อมในการใช้งาน

๔. บันทึกชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของบุคคลที่เราต้องการติดต่อไว้ในโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) หากเบอร์โทรศัพท์ที่บันทึกไว้เปิดใช้ โปรแกรมไลน์ (line Application) เหมือนกัน ชื่อจะแสดงบนจอภาพในโปรแกรมไลน์ (line

Application) โดยอัตโนมัติ เราก็สามารถติดต่อสนทนาโต้ตอบกันได้ หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าเพิ่มเพื่อน การเพิ่มเพื่อนมีวิธีการเพิ่มได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น

- วิธีการเพิ่มเพื่อนโดยการบันทึก QR Code หากไม่ทราบเบอร์โทรฯ แต่ทราบเฉพาะ QR Code ของผู้ที่ต้องการติดต่อ เราก็สามารถบันทึก QR Code ลงในโปรแกรมไลน์ ชื่อของผู้ที่ต้องการติดต่อก็จะแสดงบนหน้าจอ ทั้งสองฝ่ายก็สามารถติดต่อสนทนากันได้ทันที

- วิธีการเพิ่มเพื่อนโดยการถ่ายภาพ QR Code หากทั้งสองฝ่ายอยู่ใกล้กันก็สามารถใช้กล้องจากโปรแกรมไลน์ถ่ายภาพ QR Code ของอีกฝ่ายหนึ่ง ชื่อของผู้ถูกถ่ายจะปรากฏบนจอภาพของผู้ถ่าย ทั้งสองฝ่ายก็สามารถติดต่อทักทายและสนทนากันได้ทันที

๕. ดำเนินการสร้างกล่องข้อมูล (Folder) ส่วนตัวของตัวเอง และส่วนกลางของกลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยแยกเป็นแต่ละห้องผู้บริหาร ดาวนโหลด (Download) ข้อมูลที่ได้รับมอบหมายและข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ติดตามงานและประสานงานเก็บไว้ในกล่องแฟ้มข้อมูล (Folder) แยกเป็นรายวัน เดือน และปี เพื่อสะดวกในการค้นหา และป้องกันข้อมูลสูญหายกรณีโทรศัพท์มือถือใช้งานไม่ได้หรือมีเหตุขัดข้อง เป็นการสำรองข้อมูลเพื่อเป็นหลักฐานในการติดตามงานต่างๆ ต่อไปได้อีกในวันข้างหน้า

๖. การสืบค้นข้อมูล เลือกคำสั่งค้นหาโดยการใส่วัน เดือน และปี ก็จะได้พบข้อมูลที่บันทึกตามต้องการ

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครผู้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน และเห็นชอบให้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในการประสานงานทางโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) เมื่อประสานงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้วต้องรวบรวมข้อมูลรายงานผู้บริหารทราบ ขั้นตอนนี้ผู้บริหารต้องให้ความร่วมมือในการใช้โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) ให้เป็นระบบเดียวกัน เมื่อทุกส่วนให้ความร่วมมือการเพิ่มประสิทธิภาพงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

๒. ผู้บริหารของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะหัวหน้าสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ต้องนำเสนอเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณาอนุมัติ ซึ่งโครงการนี้ทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรด้านการปฏิบัติงานได้รวดเร็วทันการณ์ ทำให้ตัวองค์กรมีความแข็งแรง

๓. ปลัดกรุงเทพมหานครผู้บริหารสูงสุดฝ่ายข้าราชการประจำ ต้องเห็นด้วยและให้ความเห็นชอบในการเวียนแจ้งหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โดยการขอความร่วมมือประสานงานทางโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) เพื่อเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารได้ทันการณ์ตลอดเวลา

๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้โทรศัพท์มือถือ(Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) ดำเนินการอบรม แนะนำการใช้ และวิธีจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกในการค้นหาและการปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน

๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการได้ทันทีหลังเสร็จการฝึกอบรม

๙. แนวทางการประเมินผล

การเพิ่มประสิทธิภาพงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในการใช้โทรศัพท์มือถือ(Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) ในการประสานงาน เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบข้อมูลทันการณ์ ลดขั้นตอน และลดเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้กำหนดการประเมินผลดังนี้

๑. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ระดับผลผลิต (Output) ผู้บริหารรับทราบข้อมูลข่าวสารทันการณ์ภายในเวลาที่กำหนด (ตามเป้าหมายลดเวลาย่อยละ ๙๐)

- ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้รับรายงานทางมือถือ (Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องได้ทันการณ์ ทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในระบบการประสานงานทางโทรศัพท์มือถือ(Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application)

๒. วิธีการประเมินผล

- ตรวจสอบระยะเวลาการรายงานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกเรื่อง ให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ร้อยละ ๙๐) ที่ตั้งไว้

- สอบถามความพึงพอใจผู้บริหารที่เป็นผู้รับข้อมูล

๓. เครื่องมือ

ใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจผู้บริหารที่เป็นผู้รับข้อมูลของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๑๐. ข้อเสนอแนะ

กรุงเทพมหานครควรเร่งดำเนินการตามนโยบายและแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มีมาตราเร่งด่วน ๑๐ มาตรการ และหนึ่งใน ๑๐ มาตรการควรเร่งดำเนินการติดตั้งอินเทอร์เน็ต Hi Speed และ WiFi ให้เป็นรูปธรรมโดยเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการทุกคนได้ใช้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ประการสำคัญเป็นการเพิ่มช่องทางการประสานงานทางโทรศัพท์มือถือ(Smart Phone) ผ่านโปรแกรมไลน์ (line Application) เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร การค้นหาข้อมูลต่างๆ หากมีอินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนทุกคนมีห้องสมุดทั่วโลกอยู่ในมือ สามารถหาความรู้ และรู้ทันการณ์ได้ตลอดเวลา