

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร
และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
(E – Invitation)



จัดทำโดย นางสาวรุจิรา อารินทร์

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร
และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
(E – Invitation))

จัดทำโดย นางสาวรุจิรา อารินทร์
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

ลงชื่อ.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(นายขจิต ชัชวานิชย์)

ตำแหน่ง ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

สังกัด กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่.....

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

หลักการและเหตุผล.....๑

วัตถุประสงค์.....๔

เป้าหมาย.....๔

ขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ.....๙

ปัจจัยความสำเร็จ.....๑๑

แนวทางการบริหารความเสี่ยง.....๑๒

การประเมินผล.....๑๓

ข้อเสนอแนะ.....๑๓

ภาคผนวก.....๑๔

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล.....๑๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” (E-Invitation) เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ ของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในฐานะองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการและงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รวมถึงอำนวยความสะดวกในด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ให้บรรลุวิสัยทัศน์ของการ “เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านงานเลขานุการ...” การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหารเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ เพราะภารกิจหมายถึงผลงาน และภาพลักษณ์ของผู้บริหาร การบริหารภารกิจของผู้บริหาร จึงต้องคำนึงถึงการทำให้เกิดความสมดุลของ ๓ องค์ประกอบ ที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจของการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร ได้แก่ ผลงานและความสำเร็จ ภาพลักษณ์ และ คุณภาพชีวิตของผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการภารกิจ และการเชิญผู้บริหารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และสามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

แนวคิดการศึกษาเพื่อใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคม แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ รวมถึงประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของผู้ศึกษาเอง พบว่า

สถานการณ์ของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โลกจะเกิดแนวโน้มใหม่ที่เรียกว่า “New Mega Trends” ก้าวสู่ยุค globalization อย่างสมบูรณ์ สังคมเปลี่ยนรูปแบบเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยี Digital Life และ Internet of Things เกิดการนำเทคโนโลยีมาสร้างให้เกิดนวัตกรรมในการใช้ชีวิตและการทำงาน ผสมกับการเปลี่ยนแปลงของเอเชียที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วกลายเป็นฐานเศรษฐกิจขนาดใหญ่ของโลก และการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ซึ่งกรุงเทพมหานครได้กำหนดวิสัยทัศน์ของเมืองให้เป็นมหานครศูนย์กลางของประชาคมอาเซียน สถานการณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายของทุนและคนอย่างเสรี เส้นแบ่งของเมืองจะไร้ความหมาย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะไม่เป็นเพียงผู้ว่าฯ ของคนกรุงเทพฯ แต่จะเป็นผู้ว่าฯ ของคนอาเซียนด้วย นั่นหมายถึงภารกิจของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครจะเพิ่มมากขึ้นทั้งปริมาณ และความยุ่งยากซับซ้อนของภารกิจ ซึ่งที่ผ่านมาปัญหาในการบริหารจัดการภารกิจที่ผู้บริหารมักประสบได้แก่ ภารกิจได้รับมอบกะทันหันในขณะที่มีภารกิจอื่นอยู่แล้ว ไม่มีเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การรับนัดซ้ำซ้อน การบริหารจัดการเวลาไม่เป็นไปตามตารางเวลา ไม่ทราบเส้นทางของสถานที่ตามภารกิจ รวมถึงขาดรายละเอียดองค์ประกอบของงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ จากการศึกษาแนวคิดการทำงานยุคใหม่ตามแนวคิด Proactive Behavior หรือ Self-Starting Behavior ที่มุ่งเน้นการทำงานอย่างมีการเตรียมการที่ดี เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อหวังผลความเป็นเลิศในงานของตนเอง โดยที่ไม่จำเป็นต้องรอ ให้ผู้อื่นมาบอกในสิ่งที่เราควรทำ หรือไม่ต้องรอจนกระทั่งเกิดความเสียหายขึ้นก่อน จากการวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคม และการประมวลปัญหาการบริหารจัดการภารกิจที่ผ่านมา ร่วมกับแนวคิดการบริหารงานยุคใหม่ ทำให้ผู้ศึกษาพบว่า สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอย่างรวดเร็วโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาผสมผสานกับจุดแข็งและเทคโนโลยีในการทำงานที่มีอยู่ เพราะหากหยุดนิ่งไม่พัฒนาให้ทันการเปลี่ยนแปลงย่อมทำให้หน่วยงานล้าสมัย และเสื่อมสภาพไปตามกาลเวลา

นำมาซึ่งการพิจารณาเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” (E-Invitation) ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาได้ใช้การประมวลผลจาก การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) โดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร และจากประสบการณ์การทำงานด้านเลขานุการของผู้ศึกษา ร่วมกับการศึกษาจากแนวคิด Simple Rules: Strategic Thinking และหลัก Quality พบว่า โปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar เป็นเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมสำหรับใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” (E-Invitation) เนื่องจาก

เป็นการต่อยอดการใช้งานของเทคโนโลยีเดิมที่สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ใช้อยู่ในปัจจุบัน และสามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร ที่ต้องการ ๑. ความรวดเร็วในการเชิญและการตอบกลับ ๒. การสื่อสารในทีมและการส่งต่อข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ๓. ขั้นตอนการปฏิบัติที่กระชับ และลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่เกิดประโยชน์ ๔. การจัดการ ข้อมูลที่ดี เรียกใช้เอกสารได้ครบถ้วน ทุกที่ทุกเวลา ๕. การเห็นภาพรวมทั้งหมดของภารกิจ พร้อมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ๖. การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ง่าย ๗. ไม่มีข้อจำกัดเรื่อง เวลาสถานที่การปฏิบัติงาน ๘. ประหยัดทรัพยากร ๙. ข้อมูลเป็นปัจจุบันเสมอ ๑๐. บริหารจัดการได้ด้วยตัวเอง (การเชิญ การมอบหมาย การประสานส่วนที่เกี่ยวข้อง) และพบว่าเป็นเทคโนโลยีที่เหมาะสมที่จะเป็นกลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรที่ดีตามแนวคิด Simple Rules ของการคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) ที่ระบุว่าควรเป็นการหาวิธีการที่เพิ่มจากเดิมเล็กน้อย แต่ สร้างคุณค่าได้มาก ลดและแก้ปัญหาได้มากอย่างรวดเร็ว สามารถรองรับปัญหาในอนาคตได้ รวมถึงการวิเคราะห์ตามหลัก Quality ที่คำนึงถึงสิ่งที่เลือกมาใช้มันต้องได้ประโยชน์ ในทันที วิธีปฏิบัติเข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย

ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการจะสามารถบริหารจัดการภารกิจผู้บริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดจำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหารด้วยการพัฒนาต่อยอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar อย่างเต็มประสิทธิภาพของโปรแกรม ไปพร้อมๆกับการเรียนรู้นวัตกรรมการทำงานใหม่ที่สามารถเชื่อมโยงให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการทำงาน รวมถึงการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเดิมให้สอดคล้องกัน

โดยจัดทำ โครงการ E-Invitation เพื่อเป็นโครงการสำหรับ

๑. ให้ความรู้การใช้งานโปรแกรม Google Calendar แก่กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร ประกอบด้วยกิจกรรม

- การอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้โปรแกรม Google Calendar สำหรับการทำงาน
- การทดลองใช้งานเสมือนจริงของกลุ่มเป้าหมาย ควบคู่กับการใช้งานแบบเดิม

๒. ศึกษาแนวทางในการกำหนดขั้นตอนการเชิญผู้บริหารทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยกิจกรรม

- ตั้งคณะทำงานศึกษาแนวทาง/ขั้นตอนการเชิญผู้บริหารทางอิเล็กทรอนิกส์
- จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารภารกิจผู้บริหารแบบ E-Invitation

ระยะเวลาจัดทำโครงการเป็นเวลา ๖ เดือน กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร, กลุ่มบุคคลและหน่วยงาน กลุ่มบริหารจัดการภารกิจ และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น กองประชาสัมพันธ์ หน่วยงานดูแลห้องประชุม

ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและยกระดับงาน Routine ของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้น ทำให้น้อยแต่ได้ประโยชน์มาก และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านงานเลขานุการ ด้วยการเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงาน เลขานุการด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีขั้นตอนในการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหารที่ตอบสนอง การปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) นี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

การจัดทำรายงานฉบับนี้เกิดจากความตั้งใจอย่างยิ่งที่จะนำองค์ความรู้ที่ได้จากการอบรมมาใช้ในการคิดวิเคราะห์ ร่วมกับประสบการณ์การทำงาน แม้ว่าสิ่งที่ปรากฏจะทำได้ตามที่ตั้งใจทั้งหมดก็ตาม แต่ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ไม่ปรากฏชัดในรายงานฉบับนี้กลับเด่นชัดในความทรงจำ ไว้เป็นเรื่องราวให้จดจำ

ขอขอบคุณ ดร.รัฐ ธนาดิเรก ที่กรุณาให้อาวุธในการคิดเชิงกลยุทธ์ที่เป็นแบบฉบับเฉพาะ ด้วยวิธีการสอนที่สุด COOL และกึ่งสำเร็จรูปพร้อมทาน, ท่านผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ท่านขจิต ชัชวานิชย์ ผู้เป็นครูด้านเลขานุการคนแรกของผู้ศึกษา ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการฯ พวกคุณเป็นทีมงานมืออาชีพที่น่ารักมากๆ, ขอขอบคุณเพื่อน บนก.๑๘ สำหรับตรามา และกำลังใจที่ส่งให้กันและกันเสมอ

ขอบคุณคุณแม่พยอม ที่ยืนกอดฉันให้ข้าวให้น้ำเป็นอย่างดี, เด็กหญิงน้ำปิง สำหรับพลังแก้มหอมๆ และกอดอุ่น ๆ ที่มีให้ไม่จำกัด, พิชญ์วีร์ (พิชญาวีร์ พงศ์พราหมณ์) แม่เมตสวาสแนมหัสจรรย์ สำหรับการเสกงานพิมพ์ ได้ราวกับมีเวทย์มนต์, แม่เจี๊ยบ (ศศิวิมล บุญธรรม) นางฟ้าพรั่งพร้อมผู้ช่วยได้ทุกอย่างอัน, บริษัท MIRACLE JOURNEY ผู้สนับสนุนอุปกรณ์สำนักงาน, ขอขอบคุณป้า ผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการตลอดกาล

สุดท้ายขอขอบคุณผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ และเจ้านายทุกท่าน ที่ให้โอกาสได้เรียนรู้ประสบการณ์การเป็นเลขานุการผู้บริหารอย่างยาวนาน.....

ขอบคุณทุกคนอีกครั้งจากใจ

รุจิรา อารินทร์
พฤษภาคม ๒๕๕๙

โครงการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Invitation)

หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครมีฐานะของมหานครที่เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และเป็นเมืองที่สำคัญที่สุดเมืองหนึ่งของอาเซียน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้งมีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑.๕๖๘.๗๓๗ ตารางกิโลเมตร ให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม และให้ประชาชนที่อยู่อาศัยกว่า ๑๐ ล้านคน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีหน่วยงาน และส่วนราชการต่างๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงาน โดยมีสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในงานด้านเลขานุการในการอำนวยความสะดวกการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการ และงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบ การกรองงานที่นำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร งานด้านเลขานุการของคณะผู้บริหารและการอำนวยความสะดวกการตรวจราชการ การรวบรวมนโยบาย การประสานงาน และการติดตามผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและตามที่ได้รับมอบหมาย งานการประชุม การอำนวยความสะดวก งานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการเงิน บัญชี และพัสดุ งานดูแลสถานที่ ห้องประชุม ศูนย์ปฏิบัติการ ยานพาหนะและงานเจ้าหน้าที่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ประสานเร่งรัด ติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และการบริหารระบบข้อมูล อันเกี่ยวกับราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

มีพันธกิจ ในการอำนวยความสะดวกในด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ตรวจสอบ กลั่นกรอง สรุป เสนองานด้วยความรวดเร็วและถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ รวบรวมข้อมูลและประสานนโยบาย เพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการของบริหาร รับเรื่องราวร้องเรียน ตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินการของหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อนำเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ และกำหนดนโยบายของผู้บริหารที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน พัฒนาหน่วยงานให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรให้เป็น “เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านงานเลขานุการ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถประสานการทำงานให้การสนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว บนพื้นฐานของหลักวิชาการ หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ และหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี”

การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหารเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ เพราะภารกิจหมายถึงผลงาน และภาพลักษณ์ของผู้บริหาร การบริหารภารกิจของผู้บริหาร จึงต้องคำนึงถึงการทำให้เกิดความสมดุลของ ๓ องค์ประกอบ ที่ได้กล่าวว่าเป็นหัวใจของการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร ได้แก่ ผลงานและความสำเร็จ ภาพลักษณ์ และ คุณภาพชีวิตของผู้บริหาร ด้วยการใช้ทักษะ ความรู้ความชำนาญของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ร่วมกับเครื่องมือการทำงานที่เหมาะสม และต้องสามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อบริบทการบริหารทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

กฎธรรมชาติของสังคมคือ สังคมมีความเป็นพลวัตรเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและนับวันการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคมที่รวดเร็วนี้ส่งผลกระทบต่อวิถีของโลกและเอเชียให้เปลี่ยนแปลงไป โลกจะเกิดแนวโน้มใหม่ที่เรียกว่า “New Mega Trends” (แนวโน้มใหญ่ในโลกใหม่) จากรายงานการวิจัยบริษัท เฮย์กรุ๊ป บริษัทให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการองค์กร และทรัพยากรบุคคลชั้นนำของโลก ระบุถึง ๖ แนวโน้มที่สำคัญมากที่สุดมีอยู่ด้วยกัน ๖ แนวโน้ม ซึ่งจะมีผลต่อองค์กร พนักงาน และผู้จัดการ ๒ ทศวรรษข้างหน้า รวมถึงคุณลักษณะ และความสามารถของผู้นำยุคใหม่ที่ต้องการประสบความสำเร็จในอนาคตแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อลักษณะภาวะผู้นำในระยะยาว ที่เรียกว่า “เมก้าเทรนด์” ซึ่งสามารถคาดการณ์อนาคตได้อย่างน้อย ๑๕ ปี โดยสามารถสรุปแนวโน้มรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงออกมาได้ ๖ แนวโน้มดังนี้

๑. ยุคโลกาภิวัตน์ ๒.๐: เนื่องจากแรงขับเคลื่อนของยุคโลกาภิวัตน์ในโลกของธุรกิจยุคใหม่จะมีลักษณะของทีมงานที่หลากหลายขึ้น เน้นไปที่ส่วนภูมิภาคซึ่งเป็นคุณลักษณะของโลกยุคใหม่หรือที่เรียกกันว่าโลกยุคโลกาภิวัตน์ การติดต่อเชื่อมโยงที่ดีขึ้น สามารถสร้างความผันผวนที่มากขึ้นซึ่งก่อให้เกิดวิกฤตทางการเงิน ทำให้เกิดการระบอบและการก่อวินาศกรรมทางคอมพิวเตอร์ที่มากขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

๒. บรรยากาศที่เปลี่ยนแปลงไป: การเพิ่มขึ้นของก๊าซเรือนกระจก อุณหภูมิโลกจะทวีคูณความรุนแรงขึ้น การขาดแคลนของทรัพยากรที่เป็นหลักสำคัญระดับยุทธศาสตร์เช่น น้ำ แร่ธาตุ และน้ำมัน ที่จะส่งผลต่อการติดตัวของราคาและความขัดแย้งที่เพิ่มมากขึ้น

๓. การเปลี่ยนแปลงและการเคลื่อนย้ายของผู้ที่มีศักยภาพ: การเติบโตของประชากรโลกที่ขาดความสมดุล ส่งผลให้เกิดความขาดแคลนทักษะแรงงานบางกลุ่มและการเพิ่มขึ้นของการย้ายถิ่นฐาน สำหรับประเทศที่เป็นประเทศกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ เช่นประเทศในทางตะวันตกและประเทศจีน อายุเฉลี่ยของประชากรนั้นมีตัวเลขที่เพิ่มขึ้นในขณะที่จำนวนประชากรไม่ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

๔. การตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เพิ่มขึ้น: เป็นปัจจัยที่สร้างผลกระทบอย่างมากต่อความซื่อสัตย์ของพนักงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยที่ละเอียดอ่อนเช่น การได้รับการยอมรับนับถือ การพัฒนาตนเอง คุณลักษณะเฉพาะตัว ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยการยึดถือคุณค่าร่วม ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สิ่งเหล่านี้กลายเป็นปัจจัยสำคัญมากกว่าปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ไป เช่น เงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่งงาน

๕. ดิจิตอล โลฟิสไตล์ที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน: เทคโนโลยีจะเข้ามาทำให้เส้นแบ่งระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานนั้นไม่ชัดเจน เกิดการแบ่งแยกบุคลากรตามกลุ่มยุคสมัย และถ่ายโอนอำนาจไปสู่บุคลากรที่มีทักษะในการทำงานทางด้านดิจิตอล ความรู้ในเรื่องของดิจิตอลกลายเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจโลก เนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว อุปกรณ์ดิจิตอลมีราคาถูกและให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การจัดการงานต่างๆ รวมถึงการผลิต อีกทั้งสถานที่ทำงานนั้นไม่ได้ถูกผูกเอาไว้ว่าจะต้องทำงานได้เฉพาะที่ทำงานเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป

๖. การนำเทคโนโลยีมาสร้างให้เกิดนวัตกรรม: ความรู้ในเทคโนโลยีต่างๆ ที่ซับซ้อนกลายเป็นความสามารถที่สำคัญของธุรกิจ ความซับซ้อนของนาโนไบโอเทคโนโลยีได้ทำการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญมาก รวมถึงการผสมผสานของธุรกิจ (ความร่วมมือและการสร้างพันธมิตรข้ามธุรกิจ) กลายเป็นเรื่องธรรมดา การปรับตัวกลายเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรอยู่รอด รวมถึงความต้องการที่จะผสมผู้เล่นรายอื่นซึ่งเป็นความพยายามของบริษัท จะนำไปสู่โครงสร้างที่เปิดกว้างและรวมเป็นหนึ่งเดียวขององค์กรนั้น

นอกจากนี้ สังคมในอนาคตจะเป็น (Globalization) สังคมที่เส้นแบ่งอาณาเขตไม่มีความสำคัญ เกิดการเคลื่อนย้ายของทุน ของคนอย่างเสรี และเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยี Digital Life และ Internet of Things กระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผสมกับสถานการณ์การก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี ๒๕๕๘ ทำให้บริบททางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยเฉพาะการขยายตัวอย่างรวดเร็วของประเทศในภูมิภาคใกล้เคียง คือ จีนและอินเดีย รวมทั้งแนวโน้มการรวมตัวทางเศรษฐกิจของประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ ตลอดจน ปัญหาท้าทายความมั่นคงรูปแบบใหม่ เช่น โรคระบาด การก่อการร้าย ยาเสพติด การค้ามนุษย์ สิ่งแวดล้อม และภัยพิบัติ ทำให้อาเซียนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ เพื่อจัดการ กับปัญหาเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่ามกลางบริบททางเศรษฐกิจ การค้า และการลงทุนระหว่างประเทศที่มีการ แข่งขันสูง ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากระบบ เศรษฐกิจ

กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก และเอเชียดังกล่าว ย่อมทำให้กรุงเทพมหานครได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนี้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กรุงเทพมหานครได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครศูนย์กลางของประชาคมอาเซียน เป็นมหานครแห่งเอเชียตามวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ ส่งผลให้ภารกิจของกรุงเทพมหานครจะไม่ได้จำกัดเพียงแค่ดูแลคนกรุงเทพฯ หากต้องดูแลคนของอาเซียน คนของโลก ที่หมุนเวียนเข้า - ออก บทบาทของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะเปลี่ยนจากผู้นำเมืองเป็นบทบาทของผู้นำเอเชียด้วย ดังนั้น ทุกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครจึงต้องปรับเปลี่ยน และพัฒนาเพื่อร่วมขับเคลื่อนให้กรุงเทพมหานครบรรลุเป้าหมาย และสามารถเป็นผู้นำในภูมิภาค ไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ เพราะการอยู่นิ่งเฉยตลอดเวลาเปรียบเสมือนการปล่อยให้อองครักษ์ค่อย ๆ ล้าสมัยและเสื่อมสภาพไปพร้อมกับกาลเวลา คุณภาพและประสบการณ์ที่มีอยู่อาจไม่เพียงพออีกต่อไป ดังนั้นองค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างรวดเร็วด้วยก็คือการนำเอาเทคโนโลยีล่าสุดมาผสมผสานกับคุณค่าเดิมของตน องค์กรจะต้องมีความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ซึ่งเป็นการศึกษาปัจจัยต่างๆ ขององค์กรทั้งภายในและภายนอก โดยมีเป้าหมายหลักคือการปรับตัวขององค์กรให้สามารถตอบสนองเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างสมบูรณ์

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ต้องปรับเปลี่ยนภายในองค์กร โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้านเลขานุการต้องมีการพัฒนาเพื่อให้สามารถทำงานให้ตอบสนองตามลักษณะของผู้ว่า และผู้บริหารยุคใหม่ที่มีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามแนวโน้มของโลกเช่นเดียวกัน แนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้นตอบสนองปัญหาความต้องการของคนที่ยากขึ้น ทำให้คาดการณ์ได้ว่าภารกิจของผู้ว่า และคณะผู้บริหารเมืองจะเพิ่มขึ้นอีกหลายเท่าตัว ดังนั้น การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหารจึงมีแนวโน้มที่จะซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม ทั้งปริมาณของภารกิจ ความสำคัญและความจำเป็นของภารกิจ เลขานุการจึงต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้รับภารกิจมาเป็นผู้บริหารภารกิจของผู้บริหาร ซึ่งประกอบ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔ ท่าน ที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน ๙ ท่าน เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔ ท่าน ให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ที่ได้ให้สัญญาไว้กับประชาชนบรรลุเป้าหมาย

แม้ว่าที่ผ่านมาสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะมีการพัฒนาระบบงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองการทำงานของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงพบปัญหาในการบริหารจัดการภารกิจที่ผู้บริหารมักประสบได้แก่ ภารกิจได้รับมอบกะทันหันในขณะที่มีภารกิจอื่นอยู่แล้ว ไม่มีเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การรับนัดซ้ำซ้อน การบริหารจัดการเวลาไม่เป็นไปตามตารางเวลา ไม่ทราบเส้นทางของสถานที่ตามภารกิจ รวมถึงขาดรายละเอียดองค์ประกอบของงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ แนวคิดการทำงานยุคใหม่ตามแนวคิด Proactive Behavior หรือ Self-Starting Behavior ซึ่งหมายถึงการทำงานอย่างมีการเตรียมการที่ดี เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อหวังผลความเป็นเลิศในงานของตนเอง โดยที่ไม่จำเป็นต้องรอ ให้ผู้อื่นมาบอกในสิ่งที่เราควรทำ หรือไม่ต้องรอนจนกระทั่งเกิดความเสียหายขึ้นก่อน วิธีการทำงานแบบ Proactive หรือการทำงานแบบเชิงรุกนั้นมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในชีวิตการทำงานในปัจจุบันอันเนื่องมาจากสาเหตุสำคัญ ๓ ประการ ดังนี้

๑. การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน ต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่สามารถรอนจนกระทั่ง ขั้นตอนการทำงานทุกอย่างชัดเจนแล้วจึงลงมือดำเนินการ การเตรียมการที่ดีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และการเรียนรู้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีตเพื่อเตรียมการป้องกันนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างมาก

๒. Innovation หรือ นวัตกรรมต่างๆ เกิดขึ้นมากมายในธุรกิจปัจจุบัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับวิธีการทำงานใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ

๓. เส้นแบ่งแยกขอบเขตของงานกับชีวิตส่วนตัวนั้น น้อยลง การทำงานตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบเพียงอย่างเดียวนั้น ไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยตนเอง เพื่อสร้างความแตกต่างและความก้าวหน้าสายงาน

ดังนั้น จากการวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคม และการประมวลปัญหาการบริหารจัดการภารกิจที่ผ่านมา ร่วมกับแนวคิดการบริหารงานยุคใหม่ ทำให้สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอย่างรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาผสมผสานกับทักษะความชำนาญ ในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ และเทคโนโลยีในการทำงานที่มีอยู่ เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ยกระดับงาน Routine ของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้น ทำให้น้อยแต่ได้ประโยชน์มาก และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีขั้นตอนในการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหารที่ตอบสนองการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการภารกิจ และการเชิญผู้บริหารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และสามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในฐานะผู้เชิญ และผู้ได้รับเชิญ กลุ่มบริหารจัดการภารกิจ (เลขานุการ หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการและทีมงาน) และกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง อาทิ กลุ่มอำนวยความสะดวก (ผู้ติดตาม พนักงานขับรถ) กลุ่มสนับสนุน (กลุ่มผู้ดูแลห้องประชุมของแต่ละหน่วยงาน กองกลาง สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นต้น) กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (กองประชาสัมพันธ์ สื่อมวลชน เป็นต้น)

เป้าหมาย

เป้าหมายเชิงคุณภาพ

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และขั้นตอนในการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหารที่ตอบสนองการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะเสร็จสมบูรณ์ใน ๖ เดือน และจะเป็นต้นแบบแนวทางในการปฏิบัติงานเลขานุการแก่ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ส่งผลให้สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านงานเลขานุการ

เป้าหมายเชิงปริมาณ

๑. หน่วยงานมีขั้นตอนและวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดทรัพยากรมากยิ่งขึ้น ภายใน ๓ เดือน

๒. มีคู่มือในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานรูปแบบใหม่ภายใน ๓ เดือน

๓. หน่วยงานมีเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ร้อยละ ๘๐

๔. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการจะมีความรู้ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหารเพิ่มขึ้นร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเพื่อพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยี และแนวทางที่เหมาะสม ในการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Invitation) โดย

1. ศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร และประสบการณ์การทำงานด้านเลขานุการของผู้ศึกษา

2. ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยี และแนวทางที่เหมาะสม ในการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Invitation)

ผู้ศึกษาได้พิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยี และแนวทางที่เหมาะสม ในการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจ
ผู้บริหาร และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Invitation) ด้วยการวิเคราะห์ดังนี้

๑. การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย (Stakeholder)

การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหาร แม้จะเป็นเพียงหน้าที่หนึ่งของงานเลขานุการเท่านั้น แต่เป็นงาน
ที่เป็นส่วนสำคัญและมีผลกระทบโดยตรงต่อผลสำเร็จของงาน และต่อตัวผู้บริหารเอง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับ
กับส่วนที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ผู้ศึกษาจึงได้แบ่งกลุ่มเป้าหมาย (Stakeholder) เป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

๑. กลุ่มผู้บริหาร
๒. กลุ่มบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ทั้งในฐานะผู้เชิญ และผู้ได้รับเชิญ
๓. กลุ่มบริหารจัดการภารกิจ ได้แก่ เลขานุการ หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ และทีมงานผู้บริหาร
๔. กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง

๔.๑ กลุ่มอำนวยความสะดวก อาทิ ผู้ติดตาม พนักงานขับรถ

๔.๒ กลุ่มสนับสนุน อาทิ

- กลุ่มผู้ดูแลห้องประชุมของแต่ละหน่วยงาน (กองกลาง สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นต้น)

- กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (กองประชาสัมพันธ์ สื่อมวลชน เป็นต้น)

จากการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายดังกล่าว สรุปปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ได้ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการส่งรายละเอียดการเชิญ และการตอบกลับ
๒. การสื่อสารในทีม และการส่งต่อข้อมูลในทีมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติที่กระชับ และลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่เกิดประโยชน์
๔. การจัดการข้อมูลที่ดีเรียกใช้เอกสารได้ครบถ้วน ทุกที่ทุกเวลา
๕. การเห็นภาพรวมทั้งหมดของภารกิจ พร้อมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
๖. การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ง่าย
๗. ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา สถานที่การปฏิบัติงาน
๘. ประหยัดทรัพยากร
๙. ข้อมูลเป็นปัจจุบันเสมอ
๑๐. บริหารจัดการได้ด้วยตัวเอง (การเชิญ การมอบหมาย การประสานส่วนที่เกี่ยวข้อง)

๒. การวิเคราะห์ตามแนวคิด Simple Rules: Strategic Thinking

นอกจากการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาวิเคราะห์ได้ใช้ แนวคิด Simple Rules:
Strategic Thinking ซึ่งระบุว่ากลยุทธ์การพัฒนองค์กรที่ดี

ควรเป็นการทำเพิ่มจากเดิมเล็กน้อย แต่

- สร้างคุณค่าได้มาก
- ลดและแก้ปัญหามากอย่างรวดเร็ว
- สามารถรองรับปัญหาในอนาคตได้

พบว่าเทคโนโลยีที่เหมาะสมที่จะใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วย
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Invitation) คือ โปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar เนื่องจาก

๑. เป็นโปรแกรมที่ช่วยให้การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหารสะดวกขึ้น ลดปัญหาภารกิจที่ซ้ำซ้อน สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และยังสามารถใช้ร่วมกันในการบริหารจัดการข้อมูล ทำให้การทำงานของทีมงานเลขาฯ มีความเป็นมืออาชีพและมีภาพลักษณ์ของความทันสมัย

๒. สำนักงานเลขาฯการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีการใช้งานโปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar ในการจัดการภารกิจของผู้บริหารอยู่แล้ว แต่เป็นการใช้งานในวงจำกัด และไม่เต็มประสิทธิภาพของโปรแกรม จึงเป็นการนำของเดิมที่มีอยู่แล้วขององค์กรมาต่อยอดเพื่อแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการให้ได้ง่ายและเร็ว เป็นการปรับและยกระดับงาน Routine เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

การวิเคราะห์ความเหมาะสมของการเลือกใช้โปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar ในการจัดการภารกิจของผู้บริหาร

คุณสมบัติของโปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar ที่เหมาะสมในการจัดการภารกิจของผู้บริหาร ประกอบด้วย

๑. เป็นปฏิทินออนไลน์ที่เป็นมากกว่าปฏิทินธรรมดา ไม่เพียงแค่จัดระเบียบตารางนัดหมาย แต่ยังสามารถแบ่งปันรายละเอียดให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ที่ผสมรวมทุกสิ่งสำหรับการสื่อสาร การจัดเก็บ และการสร้างสรรค์ไว้ในทั้งหมด ทำให้สามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. ผสมรวมเป็นหนึ่งเดียวกับทีม ทำให้เสียเวลาดูแลน้อยลง มีเวลาลงมือทำมากขึ้น และมีระบบการเตือนที่แม่นยำไม่พลาดนัดหมาย ด้วยปฏิทินที่แชร์ได้และผสมรวมกับอีเมล โดรฟ์ สมุดรายชื่อผู้ติดต่อ SITES และ แองเอาท์

๓. การวางกำหนดนัดหมายประชุมที่ชาญฉลาด รวดเร็ว สามารถตรวจสอบเวลาว่างของผู้เกี่ยวข้องได้ รวมถึงสามารถวางปฏิทินทับซ้อน หรือแชร์ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นถึงรายละเอียดพร้อมทั้งสามารถกำหนดสิทธิ์ในการเห็นรายละเอียดทั้งหมดหรือเห็นเพียงเวลาว่างหรือไม่ว่างเท่านั้น นอกจากนี้ยังสามารถจัดการนัดประชุมในช่วงที่ผู้เกี่ยวข้องทุกคนสามารถเข้าร่วมได้ในไม่กี่นาที หรือการแชร์ข้อมูลการประชุมระหว่างกันได้

๔. สามารถเข้าถึงปฏิทินงาน และแก้ไข ได้จากอุปกรณ์สื่อสารทุกชนิด ทั้งแล็ปท็อป แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์

๕. เผยแพร่ปฏิทินทางเว็บ เพื่อแชร์กิจกรรมพิเศษกับกลุ่มเป้าหมาย แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเวลาว่างของผู้บริหาร

๖. บริหารจัดการทรัพยากรที่ต้องใช้งานร่วมกันได้ อาทิ การจองห้องประชุม หรืออุปกรณ์อื่นๆ

๗. ย้ายข้อมูลจากระบบเดิมได้ง่าย

๘. มีทุกอย่างที่จำเป็นสำหรับการทำงานขณะเดินทาง ความเป็นหนึ่งเดียวที่สามารถร่างหนังสือในคอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงาน ตรวจสอบขณะนั่งรถ แก้อีเมลในโทรศัพท์ ก่อนเข้าประชุม

การวิเคราะห์ ตามหลัก Quality (PISA)

ผู้ศึกษาได้ใช้การวิเคราะห์ ตามหลัก Quality (PISA) เพื่อวิเคราะห์ความเหมาะสมของโปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar ในการจัดการภารกิจของผู้บริหาร โดยคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด นำมาปฏิบัติได้จริงโดยทันที ไม่ซับซ้อนง่ายต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และเป็นวิธีการที่เข้าถึงได้โดยทั่วไป ดังนี้

P = Productive: ได้ประโยชน์

โปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar จะเกิดประโยชน์ต่อระบบการบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหาร และสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ ดังนี้

๑. ความรวดเร็ว มีการนำเข้าข้อมูลการเชิญทันทีโดยหน่วยงานผู้เชิญ ทำให้เลขาและผู้บริหารเห็นข้อมูลในภาพรวมของภารกิจได้ทันทีง่ายต่อการบริหารจัดการ

๒. จัดการการนัดหมายได้อย่างรวดเร็ว

- เลขานุการสามารถหาเวลาว่างที่ลงตัวของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการนัดประชุมได้โดยง่าย ไม่เสียเวลาโทรเช็คแต่ละท่าน พร้อมทั้งส่งรายละเอียดการเชิญให้ทุกท่านได้ในเวลาเดียวกัน รวมถึงการจองห้องประชุม การส่งข่าวถึงกองประชาสัมพันธ์ และสื่อมวลชนในกิจกรรมนั้นๆ ได้ทันทีเช่นกัน

- ผู้เชิญเช็คตารางว่างของผู้บริหาร เพื่อจองเวลาในการเชิญได้ด้วยตนเอง

- เช็คเวลาว่างห้องประชุมได้ด้วยตนเอง ทำให้หน่วยงานสามารถกำหนดวันจัดกิจกรรมได้ทันที และดำเนินการสิ่งที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องได้ทันที

๓. มอบหมายงานให้ผู้บริหารท่านอื่นปฏิบัติภารกิจแทน สามารถเช็คตารางภารกิจของผู้ที่จะรับมอบได้เองทำให้ไม่เสียเวลาในการประสาน และไม่มอบหมายงานซ้ำซ้อน

๔. ส่งต่อข้อมูลที่ต้องการ หรือประสานส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อมูลที่มาจากเจ้าของเรื่อง อาทิ กองประชาสัมพันธ์ / สื่อมวลชน / หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕. ลดขั้นตอนการทำงานที่ต้องเหมือนกันในข้อมูลเดียวกันซ้ำๆ เช่น การลงรับทางธุรการการสรุปเรื่องเสนอผู้บริหาร เป็นกระบวนการที่ทำแบบเดียวกันในข้อมูลเดียวกันซ้ำๆทุกห้องผู้บริหาร การใช้ระบบ E-Invitation จะสามารถส่งต่อ/แชร์ข้อมูลทั้งหมดที่ต้องการเปิดเผยหรือส่งต่อในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องได้

๖. ทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

๗. ข้อมูลไม่ผิดเพี้ยนจากการสื่อสาร เนื่องจากมาจากเจ้าของข้อมูลเดียวกัน

๘. ทราบผลการตอบรับ และตรวจสอบได้ทันที ไม่ต้องโทรติดตามทุกห้อง ผู้รับเชิญสามารถตอบรับหรือปฏิเสธในการเชิญนั้น ๆ ได้เลย รวมถึงมีระบบแจ้งเตือนทันทีเมื่อมีการตอบรับเข้ามา

๙. ระบบแจ้งเตือนมีความแม่นยำ แจ้งเตือนเวลาล่วงหน้าเมื่อมีการกิจต่อไป หรือแจ้งเตือนตามที่กำหนด

๑๐. เป็นระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดี เอกสารรวมอยู่ในที่เดียวกันตามวัน เวลา ของภารกิจนั้นๆ สามารถเรียกใช้ข้อมูลใหม่ - เก่าที่ต้องการ ในทุกที่ทุกเวลา

๑๑. สร้างการทำงานเป็นทีม ที่มีการแชร์ข้อมูลร่วมกัน แก้ไขร่วมกันแบบ real timeทำให้ทุกคนในทีมมีเวอร์ชันล่าสุดเสมอ และสามารถเก็บข้อมูลได้หลายรูปแบบในที่เดียว

๑๒. ช่วยในการบริหารงาน อาทิ มอบหมายงานได้เหมาะสม ติดตามงานได้ตรงเวลา ค้นหางาน/เอกสาร/คน ได้ง่ายๆ สามารถให้จองเวลาผู้บริหารได้เอง

๑๓. ประหยัดทรัพยากรของราชการ

- จัดลำดับความสำคัญของงานได้

- เป็นโปรแกรมการใช้งานฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย

- เวลาทำงานในการโทรประสานผู้เกี่ยวข้อง/การจัดทำ/การแก้ไขเอกสาร/คนส่งงาน

- ค่าโทรศัพท์/โทรสาร/กระดาษ/หมึกพิมพ์

- ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง/พาหนะ

- ลดความสูญเปล่าจากการเชิญ

- พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

๑๔. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร

- มีความเป็นมืออาชีพ

- ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

- ไม่ประสานงานซ้ำซ้อน

- ทุกคนสามารถทำงานต่อเนื่องกันได้ทันที

I = Immediate: ได้ทันที

เป็นวิธีการที่สามารถดำเนินการได้ทันที เนื่องจาก

๑. องค์กรมีความพร้อมด้านระบบ IT และเครือข่ายสื่อสาร Social Network
๒. ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ มีทักษะการใช้งาน IT และ โปรแกรม Google Calendar อยู่แล้วแต่ยังใช้งานไม่เต็มรูปแบบ สมรรถนะของโปรแกรม และยังใช้ในวงจำกัด หรือ Standalone
๓. ความก้าวหน้าของระบบ IT และ Network มีความสมบูรณ์ และทั่วถึง ทั้งยังมีราคาถูกลง และมีแนวโน้มจะถูกลงเรื่อย ๆ เนื่องจากเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตปกติทั่วไปของคน
๔. เป็นการต่อยอดวิธีการและปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานที่มีอยู่แล้วให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เป็นการปรับเพิ่มเพียงเล็กน้อยจากของเดิม แต่ได้ประโยชน์มาก

S = Simple: เข้าใจได้ง่าย

วิธีปฏิบัติเข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน

๑. เป็นวิธีการที่เข้าใจได้ง่าย เพราะผู้ปฏิบัติมีทักษะการปฏิบัติอยู่แล้ว
๒. โปรแกรมได้มีการพัฒนาให้ง่ายต่อการใช้งาน และมีทางเลือกในการใช้งานได้หลากหลายตามความถนัด

A = Accessible: เข้าถึงได้ง่าย

เป็นวิธีการที่เข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา

๑. เนื่องจากเครือข่าย IT Network ได้รับการพัฒนาให้มีความเสถียรและครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง
๒. เนื่องจากเป็นการทำงานที่สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์การสื่อสารได้ทุกประเภท
๓. สามารถใช้งานได้แม้ไม่มี Internet

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Invitation) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แม้ที่ผ่านมา สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จะสามารถปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการที่สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้บริหาร และกลุ่มเป้าหมายอื่นๆได้เป็นอย่างดี ด้วยปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar ซึ่งช่วยให้การบริหารจัดการภารกิจของผู้บริหารสะดวกรวดเร็วขึ้น ลดปัญหาที่สำคัญคือภารกิจที่ซ้ำซ้อน สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และยังสามารถใช้ร่วมกันในการบริหารจัดการข้อมูล ทำให้การทำงานของทีมเลขาธิการมีความเป็นมืออาชีพและมีภาพลักษณ์ของความทันสมัย แต่การใช้งานโปรแกรมดังกล่าวยังอยู่ในวงจำกัด และยังไม่เต็มประสิทธิภาพของโปรแกรม ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่จะสามารถพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร ให้มีประสิทธิภาพได้มากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ทั้งนี้การจะสามารถบริหารจัดการภารกิจผู้บริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด จำต้องมีการพัฒนาต่อยอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมปฏิทินออนไลน์ หรือ Google Calendar ให้เต็มประสิทธิภาพของโปรแกรม ไปพร้อมๆ กับการเรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานใหม่ที่สามารถเชื่อมโยงให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการทำงาน ผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอ **โครงการ E- Invitation** สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครให้เกิดประโยชน์สูงสุด

โครงการ E-Invitation จัดทำขึ้นโดยมีเป้าหมายให้บรรลุผลใน ๒ ภารกิจ ได้แก่

๑. การให้ความรู้การใช้งานโปรแกรม Google Calendar ในการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหารอย่างเต็มรูปแบบ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 2 กิจกรรม ได้แก่

๑.๑ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับกลุ่มเป้าหมาย

๑.๒ การทดลองใช้งานโปรแกรม Google Calendar ในการบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการทดลองปฏิบัติงานตามขั้นตอนการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Invitation)

๒. การศึกษาการกำหนดขั้นตอนการเชิญผู้บริหารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ๒ กิจกรรม ได้แก่

๒.๑ การตั้งคณะทำงานศึกษาการกำหนดขั้นตอนการเชิญผู้บริหารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

๒.๒ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Invitation)

ขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

แผนงานพัฒนาหลัก	มาตรการ/แนวทาง / กิจกรรม	ระยะเวลา						ผู้รับผิดชอบ	
		ต.ค.๕๙	พ.ย.๕๙	ธ.ค.๕๙	ม.ค.๖๐	ก.พ.๖๐	มี.ค.๖๐		เม.ย.๖๐
แนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการ ภารกิจผู้บริหาร และการเชิญด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Invitation)	จัดทำโครงการ E-Invitation เพื่อเสนอขออนุมัติ								- ก. รผว.กทม. - ผ.บริหารฯ
	การดำเนินโครงการ								
	๑. การให้ความรู้การใช้งานโปรแกรม Google Calendar								
	๑.๑ อบรมเชิงปฏิบัติการและการสอนงาน ระยะเวลา ๑ วัน								
	-กลุ่มผู้บริหาร ใช้การนำเสนอแนวทาง ประโยชน์ที่จะได้รับให้ทราบ								เลขานุการ ผู้บริหาร
	-กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ เลขานุการผู้บริหาร สังกัด สผว.กทม.ใช้การ Coaching								- ก.รผว.กทม. - ก.ลผว.กทม.
	-กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ หน้าห้อง สำนัก/ สนข. ใช้วิธีการอบรมให้ความรู้ และฝึกปฏิบัติ								-สยป. - ก.รผว.กทม. - ฝ่ายบริหารฯ

แผนงานพัฒนาหลัก	มาตรการ/แนวทาง / กิจกรรม	ระยะเวลา						ผู้รับผิดชอบ	
		ต.ค.๕๕	พ.ย.๕๕	ธ.ค.๕๕	ม.ค.๖๐	ก.พ.๖๐	มี.ค.๖๐		เม.ย.๖๐
	-กลุ่มหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มดูแลห้องประชุม กลุ่ม กปส. ใช้วิธีการอบรมและฝึกปฏิบัติ								- สยป. - ก.ลพว.กทม. - ก.รพว.กทม. - ฝ่ายบริหารฯ
	๑.๒ การทดลองใช้งานเสมือนจริงของกลุ่มเป้าหมาย ควบคู่กับการใช้งานแบบเดิม ระยะเวลา 6 เดือน								- ก.ลพว.กทม. - ก.รพว.กทม.
	๒. การศึกษาขั้นตอน								
	๒.๑ ตั้งคณะทำงานศึกษาการกำหนดขั้นตอนการเชิญผู้บริหารเข้าร่วมงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลา ๓ เดือน								- สผว. - กองกลาง
	-ประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกำหนดแนวทางและขั้นตอนการเชิญผู้บริหาร								- สผว. - กองกลาง
	๒.๒ ขออนุมัติแนวทาง + จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารภารกิจผู้บริหารแบบ E-Invitation								- ก.รพว.กทม.
	3.การประเมินความเสี่ยง จำนวน 3 ครั้ง								กลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม
	๔. การประเมินผล จำนวน ๒ ครั้ง								
	๕. เริ่มใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ ๑ พ.ค. ๒๕๖๐								ทุกกลุ่มเป้าหมาย

ปัจจัยความสำเร็จ

ผู้ศึกษาได้ใช้ แนวคิด SWOT Analysis ในการวิเคราะห์โครงการและแผนงาน เพื่อหาปัจจัยแห่งความสำเร็จ และปัจจัยเสี่ยงของโครงการ

ปัจจัยความสำเร็จ วิเคราะห์จากการประเมิน จุดแข็ง และโอกาส

ปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์จากการประเมิน จุดอ่อน และ ภัยคุกคาม

<p>จุดแข็ง : ปัจจัยความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรมีความรู้ความชำนาญในงานเป็นอย่างดี - บุคลากรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อยู่แล้ว - ใช้งบประมาณน้อย (ค่าอาหาร/เครื่องดื่ม/วัสดุ/คู่มือ) - มีทรัพยากรอยู่แล้วทั้งคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC)/Smart Phone/ค่าโทรศัพท์ - มีระบบหลักในการทำภารกิจอยู่แล้ว ตัดงานที่ไม่จำเป็นต้องทำออก ทำเฉพาะการบริหารภารกิจ+ เวลา+ติดตามงานที่เกี่ยวข้อง - รวดเร็วขึ้น/ทันที่ทุกที่ทุกเวลา/บริหารเวลาได้เหมาะสม/ตรงเวลา - มีระบบ IT -ภายในมี Network ครอบคลุม/ PC มีครบ ทุกคน - ภายนอกระบบผู้ให้บริการมีความเสถียร ครอบคลุม โปรแกรมพัฒนาให้สะดวก และง่ายต่อการใช้งาน - โปรแกรม Google Calendar ให้บริการฟรี 	<p>จุดอ่อน : ปัจจัยเสี่ยง</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรบางคนกลัวการใช้ IT เพราะขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ - กลัวผิดระเบียบ ขั้นตอนราชการ - ความไม่พร้อมด้าน IT ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ล้ำสมัย/ไม่เพียงพอ) - ช่วงแรก ๆ การสับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่อง เนื่องจากอาจไม่มีทักษะการใช้โปรแกรมมาก่อน - การลงทะเบียนรับหนังสืออ้างอิงวันเวลาในการได้รับเอกสารจาก E-mail
<p>โอกาส : ปัจจัยความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรมีแนวโน้มใช้ IT + Smart Phone มากขึ้น+ มีความรู้ความชำนาญเพิ่มขึ้น - สังคมเปลี่ยนเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยีมากขึ้น เป็นเวลาเหมาะสมที่จะพัฒนาการใช้ IT ในการทำงาน - ระเบียบสารบรรณ ยอมรับระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ - การกำหนดสมรรถนะ KPI ของกรุงเทพมหานคร เน้นให้สร้างนวัตกรรม - การพัฒนาระบบ IT ภายในของกรุงเทพมหานคร 	<p>ภัยคุกคาม : ปัจจัยเสี่ยง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบ Net Work ของผู้ให้บริการล่ม - ข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอก (ผู้ดูแล Net Work/ โปรแกรม) - ความน่าเชื่อถือของเอกสารและแหล่งที่มาของเอกสาร

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ผู้ศึกษาได้แบ่งการบริหารความเสี่ยงเป็น ๒ ระยะ

ระยะที่ ๑ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis โครงการเพื่อประเมินความเสี่ยงของโครงการ โดยการประเมิน จุดอ่อน และ ภัยคุกคาม พบว่าความเสี่ยงเกิดจาก

๑. บุคลากรบางคนกลัวการใช้ IT เพราะขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้

แก้ไขโดยการอบรมให้ความรู้เชิงปฏิบัติการและมีการทดลองปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

๒. กลัวผิดระเบียบ ขั้นตอนราชการ

แก้ไขโดย ตั้งคณะทำงานปรับปรุงแนวทาง/ขั้นตอนการพิจารณาการเชิญผู้บริหารเข้าร่วมงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

๓. ความไม่พร้อมด้าน IT ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ล่าช้า/ไม่เพียงพอ)

แก้ไขโดย การดำเนินการสามารถดำเนินการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต รวมถึงการเข้าถึงจากเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆได้ทุกที่ทุกเวลา

๔. ช่วงแรก ๆ การสับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานอาจส่งผลกระทบ

แก้ไขโดย

- กำหนดให้มีการ Coaching ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการอย่างน้อยหน่วยงานละ ๒ คน

- กำหนดให้มีการทดลองปฏิบัติงานก่อนการปฏิบัติจริงตลอดระยะเวลาโครงการ

๕. ระบบ Net Work ของผู้ให้บริการล่ม

แก้ไขโดย การใช้งานโปรแกรมแบบออฟไลน์ โปรแกรม Google Calendar สามารถใช้งานแม้ไม่มี การเชื่อมต่อ Internet ได้

๖. ข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอก (ผู้ดูแล Net Work/โปรแกรม)

แก้ไขโดย การพัฒนาระบบ Intranet ของกรุงเทพมหานครขึ้นมาใช้งานแทน

๗. ความน่าเชื่อถือของเอกสารและแหล่งที่มาของเอกสาร เช่น เป็นเอกสารของ หน่วยงานนั้น ๆ อาจเป็น เอกสารที่ไม่ผ่านการกลั่นกรอง

แก้ไขโดย ใช้การกำหนด E-mail Address ที่หัวหน้าหน่วยงานมีหนังสือแจ้งมา และกำหนดเป็น Mail เฉพาะของหน่วย ซึ่งแต่ละหน่วยต้องกำหนดผู้รับผิดชอบที่สามารถเข้าถึงได้

ระยะที่ ๒ ความเสี่ยงที่ได้จากการฝึกปฏิบัติและทดลองใช้งานของกลุ่มเป้าหมาย

ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่จะได้จากการทำโครงการ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด Deming (Plan – Do - Check – Act) ในการกำหนดแนวทาง วางแผน นำไปสู่การปฏิบัติตามแผน และการตรวจสอบประเมินผล และนำผลมาประเมิน วิเคราะห์ รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน กำหนดให้มี ผู้เข้าร่วมโครงการร่วมวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการทดลองปฏิบัติ เพื่อหาทางป้องกัน จำนวน ๓ ครั้ง (เดือนธันวาคม ๒๕๕๙, เดือนกุมภาพันธ์ และเดือนเมษายน ๒๕๖๐)

การประเมินผล

กำหนดให้มีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ โดยแบ่งเป็น ๒ ระยะ

๑. ระยะการดำเนินโครงการฯ ตามแผน

๑.๑ ขั้นตอนการปรับปรุงแนวทาง/ขั้นตอนการพัฒนา

๑) ประชุมคณะทำงานและผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการเชิญผู้บริหารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบราชการ ลดขั้นตอนการทำงาน ลดงานที่ซ้ำซ้อน (ใช้เวลาตามขั้นตอนเร็วขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของงานที่ไม่เกิดประโยชน์)

๒) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการเชิญผู้บริหารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถใช้คู่มือเป็นแนวทางการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

๑.๒ การจัดการความรู้กลุ่มเป้าหมาย ประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมให้ความรู้

- กลุ่มเป้าหมายมีความรู้เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐

- กลุ่มเป้าหมายสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทดลองปฏิบัติได้

๒. ระยะหลังการทดลองปฏิบัติ ประเมินผลต่อเนื่องจากการประเมินก่อนและหลังการให้ความรู้

๑. กลุ่มเป้าหมายมีความรู้เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ มีข้อผิดพลาดจากการทดลองใช้งาน ลดลงโดยลำดับ

๒. กลุ่มเป้าหมายสามารถกำหนดความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้งานได้ มีแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี

ข้อเสนอแนะ

จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง สังคมไทย และกรุงเทพมหานคร ในอนาคตจะมีลักษณะเป็น (Globalization) สังคมที่เส้นแบ่งอาณาเขตไม่มีความสำคัญ เกิดการเคลื่อนย้ายของทุน ของคนอย่างเสรีเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยี Digital Life และ Internet of Things กระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กรุงเทพมหานครต้องเร่งปรับเปลี่ยนและพัฒนาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง แม้ว่ากรุงเทพมหานครจะเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงทั้งด้านทรัพยากร องค์กรความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานเป็นอย่างดี แต่การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกทำให้ทุกองค์กร รวมถึงกรุงเทพมหานครไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ การหยุดนิ่งเปรียบเสมือนการปล่อยให้องค์กรค่อยๆ ล้าสมัย และเสื่อมสภาพไปพร้อมกับกาลเวลา ไม่ทันตามกระแสโลกที่เทคโนโลยีมีการขยับไปข้างหน้าแบบก้าวกระโดด ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพที่มีอยู่อาจไม่เพียงพออีกต่อไป กรุงเทพมหานครจะต้องปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างรวดเร็วด้วยการนำเอาเทคโนโลยีล่าสุดมาผสมผสานกับคุณค่าเดิมที่มีอยู่ โดย

๑. ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านนวัตกรรมการทำงานที่ทันสมัย รองรับการใช้บริการที่หลากหลาย และเพิ่มปริมาณมากขึ้นในอนาคต

๒. ส่งเสริมการทำงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานให้มากขึ้น

๓. การพัฒนาศักยภาพด้านโครงสร้างที่สามารถรองรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตได้

๔. เร่งส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการทำงานในยุค Digital Life

ภาคผนวก

๑. เอกสารประกอบการนำเสนอ (PowerPoint Presentation)