

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การนำแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการประชุม
ผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม

จัดทำโดย นางมณฑนา ยินดี

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. เรื่อง การนำแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตสายไหม ได้รับการจัดตั้งเมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารงานภายในองค์กร ประกอบด้วย ฝ่ายต่าง ๆ จำนวน ๑๐ ฝ่าย คือ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายโยธา ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ซึ่งภารกิจหลักจะมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการค้า การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น ผู้บริหารเขตสายไหม ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต และหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย จำนวน 10 ฝ่าย จึงมีข้อราชการปรึกษาหารือในรูปแบบการจัดการประชุมเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อมอบนโยบายในการบริหารจัดการในองค์กร ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขตสายไหม หรืออำนวยความสะดวก และบริการประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับความพึงพอใจ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนรำคาญของประชาชน ซึ่งฝ่ายปกครองมีหน้าที่จัดการประชุมผู้บริหารเขตสายไหมเป็นประจำทุกสัปดาห์ ในการจัดการประชุมแต่ละครั้งจะต้องใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ได้แก่ กระดาษ ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ เป็นการไม่ประหยัดพลังงานตามมติคณะรัฐมนตรี และแนวนโยบายของผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมไทยสะดวกสบายมากขึ้น ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย ด้วยรูปแบบการพัฒนาเทคโนโลยีที่ผูกพันติดต่อกับผู้ใช้ตลอดเวลา คือโทรศัพท์มือถือที่สามารถทำรายการต่าง ๆ ได้มากมาย หรือที่เรียกว่า Smartphone ทำให้ผู้ใช้มีการติดต่อสื่อสารมากกว่าการสนทนาหรือให้ข้อมูลโดยตรง แอปพลิเคชันไลน์ เป็นรูปแบบของโปรแกรมสนทนาบนสมาร์ตโฟนได้พัฒนาขึ้นได้รับความนิยมของคนไทยถึง ๑๕ ล้านคน ใน ปีพ.ศ.๒๕๕๖ โดยผลการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ประจำปี ๒๕๕๖ ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพอท. พบว่ากลุ่มผู้ที่นิยมเล่นไลน์

เป็นวิทยางาน เพื่อใช้การติดติดเรื่องงาน ธุรกิจ ค่าขาย และเรื่องร้องเรียน นอกเหนือจากการใช้ติดต่อสื่อสารทั่วไปแล้วยังสามารถใช้ไลน์เพื่อสนับสนุนการทำงานของตนในด้านต่าง ๆ เช่น การเจรจาทางธุรกิจด้วยวิธีการส่งข้อความ ภาพประกอบ หรือการเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งมักพบมากในชุมชนเมืองอย่างกรุงเทพมหานคร

การนำแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหมเป็นทางเลือกหนึ่งในการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการรับ-ส่งข้อมูล เปิดอ่าน ส่งต่อ หรือพิมพ์ออกมาได้ทันที ช่วยสร้างความสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหมยิ่งขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการประชุมผู้บริหารเขตของสำนักงานเขตสายไหมในรูปแบบเดิมเปลี่ยนแปลงให้มีรูปแบบที่ทันสมัย กะทัดรัด สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรที่มีอยู่

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนารูปแบบการประชุมผู้บริหารเขตสายไหมของสำนักงานเขตสายไหม โดยนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการประชุม
๒. เพื่อยกระดับมาตรฐานการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหมให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
๓. เพื่อแก้ไขปัญหาร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตสายไหมได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

๔. เป้าหมาย

จัดทำระบบแอปพลิเคชันไลน์ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ข้อที่ ๒๕ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐานให้จัดทำตามแบบที่ ๑๑ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

๒๕.๑ รายงานการประชุมให้ลงชื่อคณะที่ประชุมหรือชื่อการประชุมนั้น

๒๕.๒ ครั้งที่ให้ลงครั้งที่ประชุม

๒๕.๓ เมื่อ ให้ลงวันเดือนปีที่ประชุม

๒๕.๔ ณ ให้ลงสถานที่ที่ประชุม

๒๕.๕ ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่

ประชุมซึ่งมาประชุม ในกรณีที่มีผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด

๒๕.๖ ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมีได้มาประชุมพร้อมทั้งเหตุผล (ถ้ามี)

๒๕.๗ ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งได้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

๒๕.๘ เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

๒๕.๙ ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติเริ่มต้นด้วยประธานกล่าวเปิดประชุมและเรื่องที่ประชุม กับมติหรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องตามลำดับ

๒๕.๑๐ เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

๒๕.๑๑ ผู้จัดรายงานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จัดรายงานการประชุมครั้งนั้น

๕.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

ชลิตา ศรมณี ได้กล่าวไว้ว่า POSDCORB ชื่อย่อที่ผสมจากอักษรตัวต้นของชื่อเต็มเพื่ออธิบายถึงหน้าที่การบริหาร อักษรตัวต้นจะหมายถึงการวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ(Organizing) การบริหารบุคคล(Staffing) การสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การทำรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting)

P การวางแผน ผู้บริหารต้องตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร กำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้นระยะยาวขององค์การ และการวางแผน ในการกระทำดังกล่าวนี้ผู้บริหารต้องพยากรณ์ถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เช่น แผนงานที่วางไว้เพื่อภาวะเศรษฐกิจที่รุ่งเรืองไม่อาจจะนำไปใช้ได้ในทางปฏิบัติในภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ

O การจัดการองค์การ ผู้บริหารต้องตัดสินใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่จำเป็นต้องการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารต้องกำหนดแบบขององค์การเพื่อปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้

S การบริหารบุคคล การบริหารบุคคลเกี่ยวข้องกับการจัดหาบุคคลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เมื่อผู้บริหารได้กำหนดตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมในหน้าที่การ จัดองค์การแล้ว หน้าที่การจัดการองค์การและการบริหารบุคคลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติอยู่เรื่อย ๆ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งและบุคคล

D การสั่งการ หน้าที่การสั่งการเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางบุคคลภายในองค์การ เป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่สมาชิกทุกคนภายในองค์การต่างรวมพลังเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารต้องมีหน้าที่ออกคำสั่งชี้แนะผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะต้องปฏิบัติงานอย่างไรเมื่อไร และต้องเป็นที่แน่ใจได้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงความต้องการของผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

Co การประสานงาน การปฏิบัติงานของสมาชิกขององค์การต้องมีความเกี่ยวข้องระหว่างกัน ดังนั้นการประสานงานจะก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างประสิทธิภาพ

R การทำรายงาน การทำรายงานเป็นหน้าที่เกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานได้ ในที่นี้รวมถึงการติดต่อสื่อสารด้วย การทำรายงานทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารู้ถึงความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อองค์การ

B การงบประมาณ งบประมาณเป็นแผนงานชนิดหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงการใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากงบประมาณจะเป็นแผนงานชนิดหนึ่งแล้ว งบประมาณยังเป็นแนวทางของการควบคุมด้วย

๕.๓ การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) : NPM หมายถึง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ หลักความคุ้มค่า การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

สุพิน เกษาคุปต์ ได้อธิบายการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และแนวคิดหลักของ New Public Management ดังนี้

Good Governance “ การดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะ (Public Policy) อย่างเปิดเผย คาดเดาได้ และเห็นแจ้ง (ซึ่งคือกระบวนการที่โปร่งใส); การมีระบบราชการ (Bureaucracy) ที่สำนึกในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง (Accountability); และมีประชาสังคม (Civil Society) ที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ; และทั้งหมดนี้เคารพต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม (Rule of Law) ”

๕.๔ การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ (Public Management Reform)

๕.๔.๑. การยกระดับผลการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การบริหารการเงินและงบประมาณ เทคโนโลยีการบริหาร โดยใช้หลักการกระจายอำนาจให้ผู้ปฏิบัติ การผ่อนคลายระเบียบ การรับฟังความต้องการของลูกค้า

๕.๔.๒. การนำวิธีการจัดการของเอกชนมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้มีการแข่งขัน และลดการผูกขาดในการจัดทำบริการสาธารณะ การจัดหาพัสดุ การจ้างเหมาเอกชน การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

๕.๕ แนวความคิดและความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความหมายเกี่ยวข้องตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน และการสื่อสารข้อมูล โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ การบริหารการจัดการ การประชุม โดยใช้เทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือบริหารจัดการของผู้บริหารเขตสายไหม ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบแอปพลิเคชันไลน์มาใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน ซึ่ง โลน์แอปพลิเคชัน เป็นโปรแกรมแชทที่สามารถใช้งานได้ทั้งโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการ IOS Android Winsows Phone ล่าสุดสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ PC และ Mac ด้วยความที่มีลูกเล่นมากมาย สามารถแชท ส่งรูป ส่งไอคอน ส่ง Sticker ตั้งค่าคุยกันเป็นกลุ่ม ทำให้มีผู้ใช้

งานแอปพลิเคชันนี้มีความสะดวกและใช้งานเป็นจำนวนมาก

๕.๖ หลักการประสานงาน (Cooperation) คือ การทำงานประสานร่วมกันระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๗ หลักการใช้ SWOT Analysis คือ หลักการบริหารงานทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน เป็นการประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กร เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็น ที่จะนำมากำหนดกรอบการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมาย มีความหมายจากอักษรย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัวได้แก่

S หรือ Strengths จุดแข็ง หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร ที่ทำให้เกิดความเข้มแข็ง ข้อดี ขององค์กรที่จะนำไปสู่การได้เปรียบคู่แข่ง

W หรือ Weaknesses จุดอ่อน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ทำให้เกิดความอ่อนแอ นำไปสู่การเสียเปรียบคู่แข่ง

O หรือ Opportunities โอกาส หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกองค์กรที่เอื้อประโยชน์ให้ซึ่งเป็นโอกาสที่ช่วยส่งเสริมธุรกิจ

T หรือ Threats ปัญหา อุปสรรค ภัยคุกคาม หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก

๕.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภศิลาปี กุลจิตต์เจี๊วงค์ ได้ศึกษา ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ตโฟน ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะและบทบาทของไลน์สามารถสรุปลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ของไลน์ที่ทำให้ผู้บริโภคเป็นสมาชิกได้ดังนี้ ๑. เป็นการสื่อสาร ๒ ทาง (Two-way Communication) ๒. สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) ๓. สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง ๔. สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ๕. สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (Multi-media) ๖. สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) ๗. สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ๘. มีสติ๊กเกอร์รูปแบบการ์ตูนของไลน์ สามารถสนับสนุนข้อความระหว่างคู่สื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้น ๙. สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ ๑๐. รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลายหลาย (Files Support)

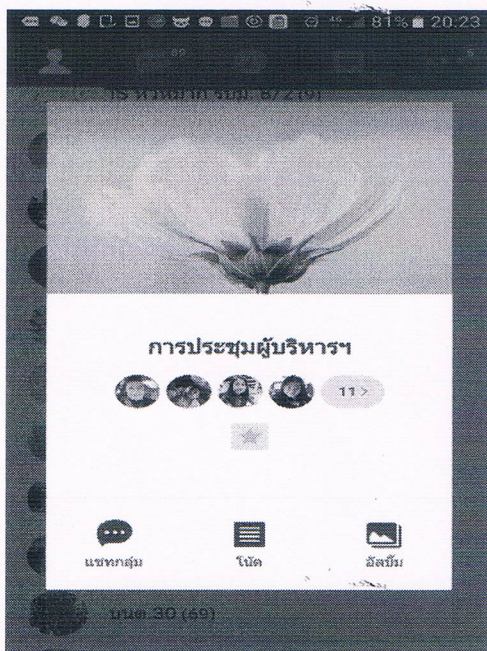
๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ การนำหลัก SWOT Analysis นำมาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม ดังนี้

จุดแข็ง(Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑.บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตสายไหม มีความสามารถเรียนรู้วิธีการใช้สื่อมัลติมีเดียได้อย่างรวดเร็ว ๒. ผู้บริหารเขตสายไหม และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีเครื่องโทรศัพท์มือถือใช้ระบบ ๔ G ทุกคน ๓. มีความพร้อมในด้านวัสดุ-อุปกรณ์ รองรับในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่	๑. ระบบอินเทอร์เน็ตในการรับ-ส่งข้อมูลของสำนักงานเขต บางครั้งไม่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ๒. การประชุมแต่ละครั้งมีการใช้กระดาษถ่ายเอกสารประกอบข้อมูลในการประชุมจำนวนมาก และใช้ระยะเวลาในการประชุมมากเกินไป เป็นต้น
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
๑. ปัจจุบันมีเทคโนโลยีการสื่อสาร สามารถเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ นำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างง่ายเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	๑. เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ อยู่เสมอ ๆ ทำให้โปรแกรมที่องค์กรเลือกใช้อาจเกิดความล่าช้าหรือไม่ทันสมัย

๖.๒ จัดทำโครงการ ฝ่ายปกครองเป็นผู้รับผิดชอบจัดทำโครงการ การนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม เสนอต่อผู้อำนวยการเขตสายไหมเพื่ออนุมัติและเห็นชอบ

๖.๓ จัดตั้งกลุ่มไลน์การประชุมผู้บริหารเขตสายไหม สมาชิกกลุ่มประกอบด้วยผู้อำนวยการเขตสายไหม ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของทุกฝ่าย ดังรูปภาพ



๖.๔ การจัดทำคำสั่งสำนักงานเขตสายไหม เพื่อแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ตามโครงการ การนำแอปพลิเคชัน มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหมให้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วยดังนี้

ผู้อำนวยการเขตสายไหม	เป็นประธานที่ปรึกษา
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสายไหมฝ่าย ๑ และฝ่าย ๒	เป็นรองประธาน
หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย	เป็นที่ปรึกษา
หัวหน้าฝ่ายปกครอง	เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ/เลขานุการ
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของทุกฝ่าย	เป็นผู้ดำเนินการ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง	เป็นผู้ดำเนินการและผู้ช่วยเลขานุการ

๖.๕ จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อวางแผนการดำเนินการ ระดมความคิดกำหนดจัดแบ่งหน้าที่ในการดำเนินการในทุกขั้นตอน และกำหนดหัวข้อเรื่อง เนื้อหาให้ความรู้วิธีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐ คน ซึ่งเนื้อหาในการอบรมประกอบด้วย

๑. ความเป็นมาของแอปพลิเคชันไลน์

๒. วิธีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม

คณะวิทยากร ประกอบด้วย

๑. หัวหน้าฝ่ายปกครอง บรรยายเรื่อง ความเป็นมาและการกำเนิดแอปพลิเคชันไลน์ ได้พัฒนาครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ณ ประเทศญี่ปุ่น ไลน์หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง สามารถนำไปพัฒนากับการปฏิบัติงาน มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม

๒. เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายปกครอง บรรยายเรื่อง วิธีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม โดยมีขั้นตอนดังนี้

๒.๑. การส่งข้อมูลต่าง ๆ ในไลน์

๒.๒ การจัดตั้งกลุ่มไลน์ ชื่อ “การประชุมผู้บริหารเขตสายไหม”

๒.๓ การจัดทำข้อมูลต่าง ๆ มารวบรวม ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อจัดทำวาระการ

ประชุม

๒.๔ แบ่งกลุ่มในการสาธิตประสบการณ์จริง และซัก-ถามตอบผู้เข้ารับการอบรม

ขั้นตอนในการนำแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม ซึ่งจะมีการประชุมทุกวันอังคารของสัปดาห์ มีการดำเนินการดังนี้.-

วันที่	รายละเอียดการดำเนินงาน
วันจันทร์	-ทำหนังสือแจ้งการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตไหมส่งทางไลน์กลุ่ม -เตรียมความพร้อมเรื่อง ข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปฉายในจอโปรเจคเตอร์ -มีเอกสารประกอบการประชุมเป็นกระดาษเรื่องวาระการประชุมจำนวน ๑ เรื่อง เท่านั้น
วันอังคาร	-การดำเนินงานการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐น. - ๑๒.๐๐ น. -ตามวาระการประชุม ได้แก่ - ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ โดยผู้อำนวยการเขตสายไหมจะแจ้งให้ที่ประชุมทราบ - ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว ซึ่งผู้บริหารเขตสายไหมอ่านรายงานการประชุมได้ก่อนล่วงหน้า เพราะรายงานการประชุมลงในไลน์การประชุมผู้บริหารฯ สามารถแก้ไขรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้อง - ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่องจากการประชุมครั้งก่อน ฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถอธิบายความคืบหน้าของงานได้ทันที เพราะได้นำข้อมูลส่งผ่านทางไลน์ ซึ่งฝ่ายปกครองรวบรวมข้อมูล - ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเพื่อพิจารณา ทุกฝ่ายสามารถแสดงพิจารณาความคิดเห็นได้ล่วงหน้า ได้อย่างรวดเร็ว - ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)
วันพุธ	-เมื่อการประชุมผู้บริหารฯ เสร็จสิ้นแล้ว -ทำรายงานการประชุมให้แล้วเสร็จภายใน ๑-๒ วัน (โดยจัดแบบฟอร์มการรายงานประชุมแบบย่อให้กรอกสรุปสาระสำคัญ เช่น มอบให้ฝ่ายใด ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร และมีมติที่ประชุมเป็นอย่างไร) มีหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป และหัวหน้าฝ่ายปกครอง ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการประชุมอีกครั้ง -นำเสนอให้ผู้ผู้อำนวยการเขตสายไหมทราบ
วันพฤหัสบดี	-นำรายงานการประชุมที่ผู้อำนวยการเขตสายไหมรับทราบแล้ว ส่งข้อมูลลงไลน์ฯ เพื่อให้ผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหมได้อ่านล่วงหน้า -เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของแต่ละฝ่าย นำข้อมูลที่จะนำเข้าประชุมครั้งต่อไปลงไลน์กลุ่ม เพื่อให้ฝ่ายปกครองรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำระเบียบวาระการประชุมต่อไป (กำหนดส่งไม่เกินวันศุกร์ของสัปดาห์)
วันศุกร์	-เจ้าหน้าที่ของฝ่ายปกครองจะนำข้อมูลของแต่ละฝ่ายที่ส่งมาทางไลน์กลุ่ม นำมาจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ตามระเบียบวาระการประชุม -นำข้อมูลมาลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปฉายทางจอโปรเจคเตอร์ในการดำเนินการประชุมในวันอังคารต่อไป


หมายเหตุ ข้อมูลของแต่ละฝ่ายที่จะส่งมาทางไลน์สามารถส่งได้ตลอดเวลา ไม่มีระยะเวลากำหนด และผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถอ่านข้อมูลได้ตลอดเวลา แต่มีข้อจำกัดอย่าส่งข้อมูลที่ไม่เป็นประโยชน์และไม่เกี่ยวข้องกับการประชุมทางกลุ่มไลน์ ให้ส่งได้เฉพาะในเรื่องการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหมเท่านั้น....

๖.๖ การจัดการอบรม หรือซักซ้อมผู้ดำเนินการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดการอบรมในวันเสาร์ที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๐ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมพุดม เชื้อแก้ว สำนักงานเขตสายไหม ชั้น ๒

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

- เตรียมดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐
- กำหนดการอบรมในวันเสาร์ที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๐ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น.
- ติดตามประเมินผล ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐

พันธกิจ / ระยะเวลา	๑-๗	๘-๑๕	๑๖-๒๑	๒๔	๑-๓๑	ผู้ดำเนินการ
	พฤษภาคม ๒๕๖๐	พฤษภาคม ๒๕๖๐	พฤษภาคม ๒๕๖๐	มิถุนายน ๒๕๖๐	กรกฎาคม ๒๕๖๐	
๑. จัดทำโครงการ การนำแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม เสนอให้ผู้อำนวยการเขตอนุมัติ	↔					ฝ่ายปกครอง
๒. จัดทำคำสั่งสำนักงานเขตสายไหม แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน		↔				ฝ่ายปกครอง
๓. จัดตั้งกลุ่มไลน์ชื่อ “การประชุมผู้บริหารเขตสายไหม”			↔			ฝ่ายปกครอง
๔. จัดการประชุม คณะทำงานตามโครงการ โครงการ การนำแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม			↔			-ผู้บริหารเขตสายไหม -ทุกฝ่าย
๕. ดำเนินการอบรมให้ความรู้(ซักซ้อมความเข้าใจ)				↔		ฝ่ายปกครอง คณะวิทยากร

๖. การเริ่มทดลองใช้รูปแบบการประชุมแนวใหม่โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการประชุมผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม					เจ้าหน้าที่ของทุกฝ่ายและผู้บริหารเขตสายไหม
---	--	--	--	---	--

๘. งบประมาณ ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เพื่อให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ดังนี้

ตารางเปรียบเทียบตัวชี้วัดระดับความสำเร็จดังนี้

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
ระดับผลผลิต(Output) -การจัดตั้งกลุ่มไลน์ ของผู้บริหารเขตสายไหมและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	จัดตั้งกลุ่มไลน์ชื่อ “การประชุมผู้บริหารเขตสายไหม” จำนวน ๑ กลุ่ม	กลุ่มไลน์ชื่อ “การประชุมผู้บริหารเขตสายไหม”
ระดับผลลัพธ์(OutCome) -ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว	- สถิติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนลดลง ร้อยละ ๕ หลังจากการนำแอปพลิเคชันไลน์มาบริหารจัดการประชุม	-รายงานการเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนของประชาชน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

กรุงเทพมหานคร ควรมอบให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อมาบูรณาการในการปฏิบัติงานระบบราชการของกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน