คู่มือ

การปฏิบัติหน้าที่ด้านงานนัดหมาย และส่วนหน้าในรูปแบบดิจิตอล

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการ

กรุงเทพมหานคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านงานนัดหมายและส่วนหน้า สำหรับใช้เป็นแนวทางการทำงานที่มีความชัดเจนและเป็นเอกภาพ ที่สามารถมองเห็นปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขต่างๆ เพื่อผลักดันให้การทำงานของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีมาตรฐาน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อกรุงเทพมหานคร เนื่องจาก มีการปรับเปลี่ยนบุคลากรในส่วนต่างๆอยู่เสมอ อีกทั้งผู้บริหารฝ่ายการเมืองในแต่ละยุคสมัยมีนโยบายในการทำงานที่แตกต่างกัน ประกอบกับ การปฏิบัติงานมีแนวโน้มจะเปลี่ยนแปลงแนวทางอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานนัดหมายและส่วนหน้า มีความรับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการทำงานที่ไม่มีบรรทัดฐานเดียวกัน ดังนั้นคู่มือฉบับนี้ จะแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน รายละเอียดเนื้องาน ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไข พร้อมกรณีตัวอย่างสำหรับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ใน กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมืองเป็นประธาน และเข้าร่วมงาน เพื่อให้หน่วยงาน พัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง พร้อม สร้างคุณค่าให้แก่ หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดต่อไป

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ ต่อผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในทุก ๆ ด้านหากได้นำไปใช้ในการอ้างอิงการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม หรือปรับใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

สารบัญ

หน้า

๑. คำนำ ๑

๒. สารบัญ ๒

๓. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ๓

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค แนวทางการแก้ไข

๔.๑ กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เป็นประธาน) ๕

๔.๒ กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เข้าร่วมงาน) ๑๐

๕. กรณีตัวอย่าง ๑๕

๖. เอกสารอ้างอิง ๒๑

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยยึดกรอบแนวทางตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ประกอบกับนโยบายของ พล.ต.อ อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการ-กรุงเทพมหานคร ที่ว่า “Now moving forward ทำจริง เห็นผลจริง” ซึ่งสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการ-กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานสนับสนุนผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการขับเคลื่อนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งเป็นไปตามภารกิจงานประจำของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แบ่งกระบวนการประเมินผลารปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครออกเป็น ๔ มิติ ดังนี้

มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ

มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์การ

สำหรับมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ซึ่งสำนักงาน คณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้หน่วยงาน พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มเติมกระบวนการปฏิบัติงาน ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะผลักดันให้หน่วยงานพัฒนาองค์การของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านเทคนิคการวิเคราะห์องค์กรSWOT Analysis แล้วเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานนัดหมายและส่วนหน้า ตามแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังกล่าว

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีความสำคัญต่อการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีหัวหน้าสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้ช่วยในการบริหารการปฏิบัติราชการ และการควบคุมบังคับบัญชาบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ และภารกิจของหน่วยงานออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ลักษณะที่ ๑ การปฏิบัติงานเลขานุการสำหรับผู้บริหาร ประกอบด้วย กลุ่มงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และกลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ ลักษณะที่ ๒ การปฏิบัติงานสนับสนุน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนประสานนโยบาย และส่วนเรื่องราวร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานนัดหมายและส่วนหน้าของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จะ แสดงให้เห็นตั้งแต่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รายละเอียด เนื้องาน ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไข พร้อมกรณีตัวอย่าง ดังนี้

๑. การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานกรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมืองเป็นประธาน ประกอบด้วย

๑.๑ เรื่องงานประชุม

๑.๒ เรื่องงานพิธีการต่างๆ

๑.๓ เรื่องงานลงพื้นที่

๒. การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานกรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง เข้าร่วมงาน ประกอบด้วย

๒.๑ เรื่องงานประชุม

๒.๒ เรื่องงานพิธีการต่างๆ

๒.๓ เรื่องงานพระราชพิธี

๒.๔ เรื่องงานลงพื้นที่

กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เป็นประธาน)

๑. กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เป็นประธาน) เรื่องงานประชุม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑. ตรวจสอบหนังสือเชิญประชุม รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจำเป็น ประสานหน่วยงานเพื่อซักซ้อม เช่น วัน เวลา สถานที่ คำสั่ง องค์คณะผู้เข้าประชุม ผู้ประสานงาน ฯลฯ ๒. ตรวจสอบวาระการประชุม และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ๓. จัดเตรียมแฟ้มประชุมพร้อมด้วยเอกสารข้อมูลที่ประธานต้องใช้ในการประชุม ๔. ก่อนถึงวันประชุม ประสานเพื่อยืนยันการประชุม ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด ๕. ขอชื่อ - นามสกุล ของเจ้าหน้าที่ที่ประสานงาน ๖. ตรวจสอบ/ศึกษาระเบียบวาระการประชุม ตามที่หน่วยงานได้แจ้งมา	๑. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อยืนยันข้อมูลต่างๆ ๒. ประสานแจ้งพนักงานขับรถยนต์ เพื่อให้ทราบ กำหนดการ พร้อมเส้นทางการเดินทาง ๓. ตรวจสอบ/ศึกษาระเบียบวาระการประชุม ตามที่หน่วยงานได้แจ้งมา ๔. ลงพื้นที่ก่อนเวลาประชุม เพื่อสำรวจความพร้อมของสถานที่ประชุม ประกอบด้วยความถูกต้องของชื่อ – นามสกุล ตำแหน่งและที่นั่ง อีกครั้ง ๕. นำเอกสารการประชุม รวมถึงสิ่งของสำหรับผู้บริหาร โดยวางตำแหน่ง ที่นั่งประชุม ๖. แจ้งตำแหน่งที่นั่งประชุมให้ผู้บริหารทราบ ๗. สรุปประเด็น/มติการประชุม เป็นบันทึกช่วยจำ และเก็บภาพการประชุมไว้ทุกครั้ง	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ เอกสาร / ข้อมูล สำหรับการประชุมไม่ครบถ้วน ๑.๒ บางครั้งหน่วยงานส่งข้อมูลให้ล่าช้า ทำให้มีเวลาน้อยในการเรียบเรียงข้อมูล ๑.๓ การประสานงานกับหน่วยงานไม่ครบถ้วน ต้องประสานหลายครั้ง หรือซ้ำซ้อน **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ เอกสาร / ข้อมูล สำหรับการประชุมไม่ครบถ้วน ๒.๒ ข้อมูลชื่อ – นามสกุล ของผู้บริหาร หรือตำแหน่ง ไม่ถูกต้อง ๒.๓ ลำดับการจัดที่นั่งของผู้บริหาร ไม่ถูกต้อง ๒.๔ การประชุมใช้ระยะเวลาเกินเวลาที่กำหนด	๑. เมื่อได้รับแจ้งเกี่ยวกับการประชุม ให้ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อขอชื่อ – นามสกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวโดยเร็ว เพื่อขอข้อมูลหรือรายละเอียดอื่นๆ ที่ต้องการให้แก้ไขก่อนการประชุม ต่อไป ๒. แจ้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเร็วเพื่อประสานขอรายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติมพร้อมกับแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด ก่อนการประชุม

๒. กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เป็นประธาน) เรื่องงานพิธีการต่างๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑. พิจารณาหนังสือเชิญ กำหนดการ ประธาน ประเภทงาน พร้อมตรวจสอบวัน เวลา สถานที่ การแต่งกาย และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน ๒. ตรวจสอบขั้นตอนต่างๆ ตามกำหนดการกับผู้ประสานงาน ว่ามีอะไรเปลี่ยนแปลงหรือควรปรับเปลี่ยนอะไรหรือไม่ ตรวจสอบรายละเอียดของงาน รวมถึงกลุ่มเป้าหมายของงาน ๓. ลงนัดหมายในตารางปฏิทินนัดหมาย จัดทำแฟ้ม และส่งข้อมูลให้ส่วนหน้าดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ๔. ก่อนถึงวันงาน โทรยืนยันข้อมูลและกำหนดการกับผู้ประสานงาน	๑. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อยืนยันข้อมูลต่างๆ ๒. ประสานเส้นทาง จุดรับ-ส่ง ที่จอดรถ แจ้งพนักงานขับรถยนต์ทราบ ๓. ลงพื้นที่ก่อนเวลา เพื่อตรวจสอบห้องรับรอง ชื่อ – นามสกุล ตำแหน่ง ตำแหน่งและที่นั่ง ๔. ตรวจสอบรายละเอียดและความเรียบร้อยของงาน เช่น กำหนดการ ซักซ้อมลำดับพิธีการ เส้นทางการเดินไปยังจุดต่างๆ รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารและรอรับผู้บริหารเข้างาน	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ คำกล่าวรายงาน มีเนื้อหารายละเอียดไม่ครบถ้วน และส่งมาในระยะเวลาที่กระชั้นชิด **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ การประสานนัดหมายจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีระยะเวลากระชั้นชิด ๒.๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงกำหนดการ หรือจุดรับส่งผู้บริหาร ๒.๓ ชื่อ - นามสกุล และตำแหน่งของผู้บริหารไม่ถูกต้อง	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ ให้ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อขอชื่อ – นามสกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวโดยเร็ว เพื่อใช้ติดต่อสำหรับการประสานขอข้อมูล หรือรายละเอียดอื่นๆ ต่อไป ๑.๒ ให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารข้อมูล สำหรับการประชุมในส่วนที่ไม่ครบถ้วน มาทางช่องทางอื่น เช่น อีเมล์ แอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ ให้ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อขอชื่อ – นามสกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวโดยเร็ว เพื่อใช้ติดต่อสำหรับการประสานขอข้อมูลหรือรายละเอียดอื่นๆ ต่อไป ๒.๒ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารนัดหมายทางช่องทางอื่น เช่น อีเมล แอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) หรือประสานทางโทรศัพท์ในเบื้องต้น

			๒.๓ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง ของผู้บริหารให้ถูกต้อง พร้อมให้ส่งข้อมูลกลับมา ๒.๔ ข้อมูลถูกต้องเรียบร้อยให้แจ้งผู้บริหาร และพนักงานขับรถยนต์ทราบถึงกำหนดการทันที

๓. กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เป็นประธาน) เรื่องงานลงพื้นที่

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑. รับนโยบายจากผู้บริหาร ประกอบด้วย การลงพื้นที่กรณีอะไร หน่วยงานที่ร่วมลงพื้นที่ และลงนัดหมายและตรวจสอบ วัน เวลา สถานที่ และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน ๒. ประสานขอข้อมูลรายละเอียดการลงพื้นที่จากหน่วยงานเจ้าของโครงการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๓. จัดเส้นทาง จัดกำหนดการ และแฟ้มข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	๑. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อยืนยันข้อมูล พร้อมแจ้งพนักงานขับรถยนต์ทราบ ๒. ประสานขอข้อมูล เอกสารก่อนการลงพื้นที่ ประกอบด้วย รายชื่อผู้บริหาร หน่วยงานที่ร่วมตรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมแจ้งให้ผู้บริหารทราบ ๓. ลงพื้นที่ก่อนเวลา ตรวจสอบความพร้อม และรอรับผู้บริหาร ๔. ถ่ายภาพ / ติดตามงาน	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ มีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ และการจัดกิจกรรมกระชั้นชิดตามสถานการณ์จริง ๑.๒ บางครั้งหน่วยงานส่งข้อมูลโครงการให้ล่าช้าทำให้ผู้บริหารมีเวลาศึกษาข้อมูลน้อย **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ เปลี่ยนแปลงกำหนดการ เช่น จุดลงพื้นที่ และเวลา เป็นต้น ๒.๒ เปลี่ยนแปลงจุดรับ-ส่ง หรือที่จอดรถ ๒.๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ ประสานงานด้านข้อมูลกับหน่วยงานเจ้าของโครงการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ พื้นที่จริง ๑.๒ หากทราบกำหนดการในการลงพื้นที่ควรรีบแจ้งหน่วยงานเจ้าของโครงการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมข้อมูล พร้อมส่งข้อมูลให้ผู้บริหารทราบก่อนลงพื้นที่ **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ ให้ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อขอชื่อ – นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวโดยเร็ว เพื่อใช้ติดต่อสำหรับการประสานขอข้อมูลหรือรายละเอียดอื่นๆ ต่อไป ๒.๒ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมตามที่เปลี่ยนแปลง พร้อมรายงานให้ผู้บริหารทราบ ก่อนลงพื้นที่ ๒.๓ ประสานกับพนักงานขับรถยนต์ให้ทราบถึงจุดลงพื้นที่ที่เปลี่ยนแปลง

กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เข้าร่วมงาน)

๑. กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เข้าร่วมงาน) เรื่องงานประชุม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑. พิจารณาหนังสือเชิญ ลงนัดหมาย พร้อมตรวจสอบวัน เวลา สถานที่ รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม หมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน ๒. ประสานขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม ๓. นำข้อมูลลงนัดในตารางปฏิทินนัดหมายและจัดทำแฟ้มประชุมส่งข้อมูลให้ส่วนหน้า	๑. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อยืนยันการเข้าร่วมประชุม ๒. ประสานเส้นทาง จุดรับส่ง ที่จอดรถ พร้อมแจ้งพนักงานขับรถยนต์ ทราบ ๓. ลงพื้นที่ก่อนเวลา ตรวจสอบความถูกต้องของชื่อและตำแหน่ง ความพร้อมของห้องประชุม ๔. เข้าร่วมประชุม โดยจดประเด็นที่แตกต่างหรือเพิ่มเติม จากข้อมูลที่หน่วยงานนำเสนอ รวมทั้งข้อสั่งการและมติที่ประชุม เพื่อนำมาสรุปรายงานการประชุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องและนำเรียนผู้บริหาร เพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ ได้รับแจ้งหนังสือเชิญ และเอกสารประกอบล่าช้า ๑.๒ การประสานงานกับหน่วยงานไม่ครบถ้วน ต้องประสานหลายครั้ง หรือซับซ้อน ๑.๓ กรณีมีประชุมตรงกัน **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ เอกสาร / ข้อมูล สำหรับการประชุมไม่ครบถ้วน ๒.๒ ชื่อ – นามสกุล ตำแหน่งของผู้บริหารไม่ถูกต้อง ๒.๓ ได้รับการประสานจากหน่วยงาน แจ้งให้ผู้บริหาร เข้าร่วมประชุมกระชั้นชิด ๒.๔ ได้รับมอบหมาย ให้เข้าร่วมประชุมกระชั้นชิด	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ ให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารข้อมูล สำหรับการประชุมในส่วนที่ไม่ครบถ้วน มาทางช่องทางอื่น เช่น อีเมล แอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) ๑.๒ ให้หน่วยงานส่งอย่างไม่เป็นทางการมาก่อน ๑.๓ เรียนผู้บริหาร เพื่อมอบหมายผู้แทนเข้าร่วมประชุม **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ ให้ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อขอชื่อ – นามสกุล ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวโดยเร็ว เพื่อใช้ติดต่อสำหรับการประสานขอข้อมูลหรือรายละเอียดอื่นๆ ต่อไป ๒.๒ ให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารข้อมูล สำหรับการประชุมในส่วนที่ไม่ครบถ้วน มาทางช่องทางอื่น เช่น อีเมล แอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) ๒.๓ ตรวจสอบตารางนัดหมาย พร้อมนำเรียนผู้บริหารทราบทันที

๒. กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เข้าร่วมงาน) เรื่องงานพระราชพิธี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑. ตรวจสอบข้อมูลสำคัญจากหนังสือเชิญ หมายกำหนดการ ตรวจสอบวัน เวลา สถานที่ และผู้ประสานงาน ๒. สอบถามขั้นตอนการปฏิบัติของผู้บริหารในการเข้าร่วมพระราชพิธี การแต่งกาย รวมถึงเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ๓. จัดเตรียมข้อมูลให้ผู้บริหารทราบล่วงหน้า เช่น ผู้มาร่วมงาน คำกล่าว / ขั้นตอนที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติโดยเคร่งครัด ๔. ตรวจสอบ กำหนดเวลาการเดินทาง / ตำแหน่งที่นั่งในงาน / เจ้าหน้าที่ดูแล	๑. ศึกษากำหนดการ ขั้นตอนการปฏิบัติในงานพระราชพิธี ตามที่กลุ่มงานพิธีการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ได้แจ้งมาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เช่น การแต่งกาย เส้นทาง จุดรับส่ง ที่จอดรถ พร้อมแจ้งผู้บริหารและพนักงานขับรถยนต์ทราบ ๒. ตรวจสอบเส้นทางการเดินทาง ระยะทาง ระยะเวลาการเดินทาง พร้อมรายงานผู้บริหารทราบ ๓. จัดเตรียมพร้อมตรวจสอบ เครื่องแต่งกายของผู้บริหาร ให้เรียบร้อย ๔. สำรวจพื้นที่บริเวณงานพิธีสถานที่จอดรถ สถานที่รับรอง และห้องน้ำ พร้อมรอรับผู้บริหารเข้ามาภายในงาน ๕. ประสานกับกลุ่มงานพิธีการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับลำดับพิธีการอีกครั้ง กรณีมีการเปลี่ยนแปลง ต้องนำเรียนผู้บริหารทราบทันที	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ ในการเข้าร่วมงานพระราชพิธี ในแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันด้านการแต่งกาย และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ ๑.๒ ปัญหาหน่วยงานไม่ส่งเอกสารข้อมูลหรือส่งมาไม่ทันหรือไม่ครบถ้วน ๑.๓ ผู้บริหารมีเหตุกะทันหัน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมงานพระราชพิธีได้ **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ หมายกำหนดการ ลำดับพิธีการอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับสำนักพระราชวัง ๒.๒ สำนักพระราชวัง ไม่อนุญาตให้ผู้ติดตามผู้บริหาร เข้าในบริเวณงานพิธี จึงทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกผู้บริหารได้	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ ดำเนินการศึกษารายละเอียดและระเบียบการปฏิบัติในการเข้าร่วมงานพระราชพิธีอย่างละเอียดและประสานไปยัง กลุ่มงานพิธีการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อสอบถาม รายละเอียด ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ๑.๒ แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยทันทีว่าผู้บริหารไม่สามารถเข้าร่วมงานพระราชพิธีได้ **๒ กรณีภาคสนาม** ๒.๑ ประสานงานกับ กลุ่มงานพิธีการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครเป็นระยะๆ ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ จะต้องรายงานให้ผู้บริหารทราบทันที ๒.๒ เตรียมความพร้อม เผื่อเวลาการเดินทางไปยังงานพระราชพิธี ก่อน – หลัง และแจ้งผู้บริหารทราบถึงบทบาท ขั้นตอนพระราชพิธี รวมถึงจุดนัดหมายหลังเสร็จงาน

๓. กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เข้าร่วมงาน) เรื่องงานพิธีการต่างๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑. รับหนังสือเชิญ พร้อมนำเรียนผู้บริหารทราบ ๒. ลงนัดหมาย พร้อมตรวจสอบวัน เวลา สถานที่ เส้นทาง การแต่งกาย และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน ๓. ตรวจสอบขั้นตอนตามกำหนดการว่าในแต่ละช่วงเวลาว่าทำอะไร อย่างไรบ้าง พร้อมหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ ๔. ตรวจสอบระยะเวลาในการเดินทาง ๕. จัดทำแฟ้ม และส่งข้อมูลให้ส่วนหน้าดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	๑. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อยืนยันข้อมูล ๒. ลงพื้นที่ก่อนเวลา ตรวจสอบรายชื่อ ที่นั่ง สำรวจความพร้อมภายในงาน และรอรับผู้บริหารเข้าภายในงาน	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ ข้อมูลรายละเอียดไม่ครบถ้วน และส่งมาในระยะเวลาที่กระชั้นชิด **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ ได้รับการประสานจากหน่วยงานแจ้งให้ผู้บริหาร เข้าร่วมงานกระชั้นชิด ๒.๒ มีการเปลี่ยนแปลงจุดรับ-ส่ง ๒.๓ ชื่อ-นามสกุล และตำแหน่งของผู้บริหารไม่ถูกต้อง	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ ให้ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อขอชื่อ – นามสกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวโดยเร็ว เพื่อใช้ติดต่อสำหรับการประสานขอข้อมูลหรือรายละเอียดอื่นๆ ต่อไป ๑.๒ ให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารข้อมูล สำหรับการประชุมในส่วนที่ไม่ครบถ้วน มาทางช่องทางอื่น เช่น อีเมล แอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ ประสานพนักงานขับรถยนต์ให้ทราบถึงจุดที่เปลี่ยนแปลง ๒.๒. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

๔. กรณีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง (เข้าร่วมงาน) เรื่องงานลงพื้นที่

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑. พิจารณาหนังสือเชิญ กำหนดการ ประธาน ประเภทงาน ๒. ลงนัดหมายและตรวจสอบวัน เวลา สถานที่ มีใครร่วมพื้นที่ด้วย และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน ๓. ประสานขอข้อมูลรายละเอียดการลงพื้นที่จากหน่วยงานเจ้าของโครงการ	๑. ประสานหน่วยงานเพื่อยืนยันข้อมูล ๒. ลงพื้นที่ก่อนเวลา ตรวจสอบความพร้อมและรอรับผู้บริหาร	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ มีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ และการจัดกิจกรรมกระชั้นชิด ตามสถานการณ์จริง ๑.๒ ข้อมูลของพื้นที่ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ แจ้งเปลี่ยนแปลงจุดรับส่ง หรือที่จอดรถ ๒.๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน	**๑. กรณีประจำสำนักงาน** ๑.๑ ประสานงานด้านข้อมูลกับหน่วยงานเจ้าของโครงการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ พื้นที่จริง ๑.๒ แจ้งผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยด่วน **๒. กรณีภาคสนาม** ๒.๑ แจ้งพนักงานขับรถยนต์ทราบถึงจุดที่เปลี่ยน ๒.๒ ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติม ตามที่เปลี่ยนแปลงพร้อมรายงานให้ผู้บริหารทราบก่อนลงพื้นที่

กรณีตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ ๑ : ภารกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนหน้า กรณีการ ลงพื้นที่ตรวจราชการและติดตามความคืบหน้าการก่อสร้าง ปรับปรุงถนน อุโมงค์สะพาน เขื่อน ของหน่วยงาน ภารกิจของรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายจักกพันธุ์ ผิวงาม)

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. กำหนดตารางงาน และโครงการลงพื้นที่เพื่อติดตามความคืบหน้าของโครงการของหน่วยงาน

๒. แจ้งหน่วยงาน พร้อมผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อนัดหมาย กำหนดจุดลงพื้นที่ โดยให้ส่งข้อมูล ที่เกี่ยวข้องมาก่อนล่วงหน้า ๓ - ๕ วัน ก่อนลงพื้นที่ ทั้งนี้ หากแจ้งหน่วยงานได้ล่วงหน้า ก่อน ๑ สัปดาห์ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อ ที่หน่วยงาน จะได้เตรียมข้อมูล และผู้บริหารของหน่วยงาน จะสามารถจัดตารางงานให้มาร่วมงานลงพื้นที่ดังกล่าวได้ โดยไม่ต้องมอบหมายผู้แทน

๓. เมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาแล้ว ศึกษาและสรุปข้อมูลเตรียมไว้ให้ผู้บริหารพิจารณาก่อนลงพื้นที่อย่างน้อย ๑ - ๒ วัน

๔. หากมีการลงพื้นที่ จำนวน หลายจุด จะต้องประสานติดต่อผู้ประสานงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เทศกิจเขตพื้นที่ เพื่อกำหนดจุดนัดหมายและจัดลำดับเส้นทางที่ชัดเจน

๕. จัดทำกำหนดการลงพื้นที่พร้อมแผนผังพื้นที่ (ถ้ามี) และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสำนักงานประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งสื่อมวลชน

๖. ส่งกำหนดการให้พนักงานขับรถยนต์ เพื่อศึกษาเส้นทางและประสานกับผู้ประสานงานหน่วยงานหรือเทศกิจเขตพื้นที่ เพื่อยืนยันจุดนัดหมายที่แน่นอน

๗. เมื่อผู้บริหารออกจากศาลาว่าการกรุงเทพหมานคร หรือสถานที่ราชการอื่นๆ ให้ดำเนินการแจ้งหน่วยงาน พร้อมยืนยันจุดและระยะเวลานัดหมาย เพื่อให้หน่วยงานและผู้บริหารเตรียมความพร้อม

๘. บันทึกข้อสั่งการของผู้บริหารขณะลงพื้นที่ และติดตามผล การดำเนินงาน เพื่อเปรียบเทียบความคืบหน้าของโครงการพร้อมปัญหา และอุปสรรค พร้อมจัดทำบันทึกช่วยจำของผู้บริหารในการลงพื้นที่ครั้งต่อไป

๙. กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นกับโครงการนั้น ๆ ผู้บริหารจะกำหนดให้มีการประชุมผู้เกี่ยวข้องในระยะเวลาอันใกล้ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกัน สำหรับกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ ส่วนหน้าผู้ติดตามจะต้องประสานงานเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานให้รับทราบ และดำเนินการต่อไป

ตัวอย่างที่ ๒ : การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนหน้า กรณีเป็นประธานเปิดงาน: ภารกิจของรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายทวีศักดิ์ เลิศประพันธ์)

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ศึกษาหนังสือ เชิญ กำหนดการ รายละเอียดของงาน สอบถามขั้นตอนพร้อมประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๒. ประสานเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อ อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับ การจราจร ประกอบด้วย รถนำและสถานที่จอดรถ

๓. เมื่อ ผู้บริหาร ออกจาก ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร หรือสถานที่ราชการอื่นๆ ให้ดำเนินการแจ้งหน่วยงาน พร้อมยืนยันจุดและระยะเวลานัดหมาย เพื่อให้หน่วยงานและผู้บริหารเตรียมความพร้อม

๔. กรณีผู้บริหารเดินทางถึงบริเวณงานก่อนกำหนด ประสานห้องรับรอง เครื่องดื่ม / อาหารว่าง และห้องน้ำ เจ้าของงานต้องมาสรุป กำหนดการขั้นตอน ของงาน ประกอบด้วย การยืนจุดใด การกล่าวและพิธีเปิดกรวยถวายราชสักการะหน้า พระบรมฉายาลักษณ์ การจุดธูปเทียน (ถ้ามี) ทั้งนี้ ให้ตรวจทานคำกล่าวเปิดงาน ฉบับจริง และรายชื่อบุคคลสำคัญที่มาร่วมงาน ที่ผู้บริหารต้องกล่าวถึง

๕. ตรวจสอบความพร้อม บริเวณงาน ประกอบด้วย โพเดี่ยม หรือแท่นบรรยาย ไมโครโฟน แสงสว่าง แว่นสายตา และเชิญผู้บริหารเดินในเส้นทางที่สะดวกที่สุด

๖. กรณีมี การมอบโล่รางวัล หรือประกาศนียบัตร ให้ช่วย จัดสถานที่กรณีมีถ่ายภาพหมู่ พร้อมรับมอบของที่ระลึกจากเจ้าภาพ นำไว้ที่รถผู้บริหาร

๗. ตรวจสอบ เส้นทางกลับที่สะดวกรวดเร็วที่สุด จาก Google Maps ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่เทศกิจเพื่ออำนวยความสะดวกเส้นทางเดินทางกลับ

ตัวอย่างที่ ๓ : การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนหน้า กรณีเป็นประธานเปิดงานฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : ภารกิจของรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายสกลธี ภัททิยกุล)

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของงานฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เทศกิจ รายละเอียดดังนี้

๑.๑ หนังสือเรียนเชิญจากหน่วยงาน พร้อมกำหนดการ ระยะเวลา

๑.๒ รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน

๑.๓ คำกล่าวเปิดงาน สถานที่จอดรถ ห้องรับรองผู้บริหาร และวิทยากรที่เข้าร่วมงาน

๒. ประสาน พนักงานขับรถยนต์ในวันจริง เช่น พิธีเปิด ๐๙.๐๐ น. ควรไปถึงก่อนเวลา ประมาณ ๑ ชั่วโมงเพื่อตรวจสอบสถานที่ จุดรับ – ส่ง (รองผู้ว่าฯ) จุดพักรับรอง และห้องพิธีการให้มีความพร้อมมากที่สุด รวมถึงผู้ที่เข้าร่วมพิธี

๓. เมื่อได้รับแจ้งการเดินทางใกล้ถึงที่หมายจา กพนักงานขับรถยนต์ของท่านรองผู้ว่าฯ ให้นำเรียนผู้บริหารสำนักเทศกิจเพื่อทราบ และรอต้อนรับในตำแหน่งที่เหมาะสม

๔. สรุปขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับงานให้กับท่านรองผู้ว่าฯ เพื่อโปรดทราบ

๕. ประสานหน่วยงานเพื่อเรียนเชิญท่านรองผู้ว่าฯ เมื่อใกล้ถึงเวลาและทุกอย่างมีความพร้อม

๖. กำหนดจุดสัมภาษณ์ของสื่อมวลชน ที่มารอโดยให้เวลาที่เหมาะสม เพื่อการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ

๗. แจ้งตำแหน่งจุดจอดรถรอรับท่านรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่เหมาะสมและเส้นทางเดินทางกลับศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร หรือเส้นทางเดินทางไปยังภารกิจต่อไป ทั้งนี้ โดยเลือกเส้นทางผ่าน Google Maps ที่สะดวกรวดเร็วที่สุด เป็นอันถือว่าเสร็จสิ้นภารกิจ

ตัวอย่างที่ ๔ : การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ส่วนหน้า กรณีลงพื้นที่ตรวจราชการ ณ สำนักงานเขตในกลุ่มเขตกรุงเทพเหนือ: ภารกิจของรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายสกลธี ภัททิยกุล)

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของลงพื้นที่ตรวจราชการฯ รายละเอียดดังนี้

๑.๑ หนังสือเรียนเชิญจากสำนักงานเขตพร้อมกำหนดการรายละเอียด ตารางงาน แผนที่ฯ จุดนัดหมาย

๑.๒ รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน

๑.๓ ตรวจสอบแผนผังการลงพื้นที่ และข้อมูลของพื้นที่ ทั้งนี้ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น ฝ่ายโยธา หรือฝ่ายปกครอง

๒. กรณี หากมีการบรรยายระหว่างทาง ประสานขอรถตู้โดยสาร เพื่อท่านรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพร้อมผู้บริหารสำนักงานเขต ได้พูดคุยระหว่างเดินทางจากจุดนัดพบ

๓. ประสานจัดรถสายตรวจเทศกิจ พร้อมซักซ้อมการใช้วิทยุสื่อสาร เพื่อความรวดเร็วในการประสานการลงตรวจและมีเจ้าหน้าที่เทศกิจอำนวยการจราจรในพื้นที่รถจอด

๔. จัดเตรียมร่ม รองเท้าบูท เสื้อกันฝน กรณีต้องลงตรวจในจุดอ่อนน้ำท่วมขังและจุดที่เป็นปัญหาซ้ำซากของพื้นที่

๕. จัดเตรียม น้ำดื่ม อาหารว่าง เช่น แซนวิส ขนมปัง หรือข้าวเหนียวหมู ที่พร้อมทานไว้รับรองฯ ภายในรถของผู้บริหาร เนื่องจากเวลาที่ตรวจอาจอยู่ในช่วงพักกลางวันและยังไม่เสร็จสิ้นภารกิจ

๖. ตรวจสอบ จุดพักรถระหว่างเส้นทางการลงพื้นที่ เช่น ห้องน้ำสาธารณะ ในจุดพัก รถของปั๊มน้ำมันต่างๆ

๗. กรณีฉุกเฉิน รถยนต์มีปัญหาขณะใช้งาน ให้รถตู้สำรองมารับผู้บริหารในจุดดังกล่าวได้ทันทีและใช้เวลาน้อยที่สุด และรถจักรยานยนต์เร่งด่วนไว้ รับ-ส่ง กรณีที่การจราจรติดขัด

ตัวอย่างที่ ๕ : การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน และเจ้าหน้าที่ส่วนหน้า กรณี เป็นประธานพิธีเปิดการประชุมภายในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง (หน่วยงานภายนอก) ในพื้นที่เขตทุ่งครุ : ภารกิจของรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายเกรียงยศ สุดลาภา)

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ดำเนินการจัดเตรียมคำกล่าว รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน

๒. วางแผน ประมาณการเวลาเดินทาง ควรให้ผู้บริหารถึงที่หมายก่อนเวลา อย่างน้อย ๑๕ นาที

๓. ประสานเจ้าหน้าที่ส่วนหน้าหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบถึงบริเวณจุดส่งผู้บริหาร ที่จอดรถและสถานที่รับรองว่าอยู่บริเวณใด หาก กรณีทางมหาวิทยาลัยมิได้จัดสถานที่จอดรถไว้ในบริเวณที่สะดวก เมื่อใกล้เสร็จพิธีต้องประสานพนักงานขับรถให้มารอรับในบริเวณที่ใกล้เคียงที่สุด

๔. เมื่อใกล้ถึงที่หมายแจ้งเจ้าหน้าที่ส่วนหน้าหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทราบ

๕. เจ้าหน้าที่ส่วนหน้า เชิญผู้บริหารเข้าพักบริเวณที่รับรอง สำรวจห้องน้ำของผู้บริหาร

๖. สรุปลำดับพิธีการอย่างคร่าวๆ พร้อมรายชื่อผู้ร่วมงานที่สำคัญให้ท่านผู้บริหารทราบ กรณีนี้มีบุคคลสำคัญเข้าร่วมงานด้วยโดยมิได้แจ้งไว้ล่วงหน้า จึงต้องรีบแจ้งให้ท่านผู้บริหารทราบโดยทันที

๗. การเปิดเพลงมาร์ช กทม. จะเปิดเพียงรอบเดียวหรือประมาณ ๑.๓๐ นาที ทั้งนี้ หากหน่วยงานไม่ทราบ จะต้องรีบบอกให้ปิดเสียงลง

๘. ตรวจสอบจุดยืน (โพเดี่ยม หรือแท่นบรรยาย) ของท่านผู้บริหาร หากพบว่าผู้จัดงานได้วางแท่นเสริมบริเวณจุดยืนทำให้ผู้บริหารยืนสูงเกินกว่าโพเดี่ยม ฯ จนเกินไป ส่งผลให้ไมโครโฟนที่ตั้งไว้ห่างจนได้ยินเสียงไม่ชัดเจน ได้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยให้ผู้บริหารถือไมโครโฟนพูด

๙.ตรวจสอบความพร้อม บริเวณงาน หาดพบว่าที่นั่งบริเวณด้านหน้าเวทีว่าง เจ้าหน้าที่ส่วนหน้าต้องเรียนเชิญผู้ร่วมงานให้นั่งบริเวณด้านหน้าเวทีให้เต็ม

. ๑๐. กำหนดจุดยืนของผู้ร่วมถ่ายภาพให้อยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม สวยงาม โดยให้ผู้บริหารอยู่บริเวณกึ่งกลางของภาพ

๑๑. กรณีมีการมอบของที่ระลึกให้ผู้บริหาร เช่น กระเช้า เป็นต้น ให้เร่ง ประสานพนักงานขับรถมารับไปเก็บไว้ให้เรียบร้อยก่อนที่จะเดินทางกลับ

๑๒. บริหารจัดการเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนด เพื่อไม่ให้กระทบกับภารกิจถัดไป

ตัวอย่างที่ ๖ : การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ส่วนหน้า กรณีการเข้าร่วมงานพิธี งานพระราชพิธีต่าง ๆ : ภารกิจของคณะที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของงานพิธี และงานพระราชพิธี รายละเอียดดังนี้

๑.๑ หนังสือเรียนเชิญจากหน่วยงาน พร้อมกำหนดการ ระยะเวลา และการแต่งกาย

๑.๒ รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสานงาน และประธานในพิธี

๑.๓ บทบาทของคณะที่ปรึกษาฯ ในงานงานพิธี และงานพระราชพิธีดังกล่าว

๑.๔ ดำเนินการ ลงภารกิจพร้อมรายละเอียดที่เกี่ยวข้องใน Google Calendar ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนหน้า และ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ตลอดจนผู้บริหาร และพนักงานขับรถยนต์ สามารถรับรู้ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว เหมือนกัน

๒. ดำเนินการ แจ้งรายละเอียดต่อคณะที่ปรึกษาฯ ทุกท่าน เพื่อขอการยืนยันการเข้าร่วมงาน ทั้งนี้ เมื่อ คณะที่ปรึกษาฯ ยืนยันการเข้าร่วมงานเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการ แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องในการจัดเตรียมสถานที่และการต้อนรับ

๓. ดำเนินการนัดหมายพนักงานขับรถยนต์ แจ้งกำหนดการ จุดรับส่งที่แน่นอนอีกครั้งหนึ่ง

๔. ดำเนินการลงพื้นที่ เพื่อตรวจสอบ สถานที่จัดงานล่วงหน้า ก่อนกำหนดเวลาที่นัดหมายคณะที่ปรึกษาฯ ตรวจสอบเส้นทางการเข้าร่วมงาน ตำแหน่ง ที่นั่ง และรอรับคณะที่ปรึกษาฯ ณ จุดที่นัดหมายกับพนักงานขับรถยนต์

๕. ดำเนินการเรียนเชิญคณะที่ปรึกษาฯ เข้าร่วมงานตามจุดที่กำหนด

๖. เจ้าหน้าที่ส่วนหน้า อยู่บริเวณงานใน จุดที่เหมาะสม โดยอำนวยความสะดวก คณะที่ปรึกษาฯ และ สามารถทราบความเคลื่อนไหวของงาน ทั้งนี้ เมื่อถึงระยะเวลา ใกล้เสร็จงาน แล้ว ให้ประสานแจ้งพนักงานขับรถยนต์ เพื่อเตรียมความพร้อมและแจ้งจุดจอดรับต่อคณะที่ปรึกษาฯ

เอกสารอ้างอิง

๑) คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒) แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)

๓) แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

คณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติหน้าที่ ด้านงานนัดหมายและส่วนหน้าฯ ของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๑.	นางรัชฎา คชานุบาล หัวหน้ากลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	ประธานคณะทำงาน
๒.	นางสาวชนิสรา บุญประกอบ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	คณะทำงาน
๓.	นางสิริพร โพธิสุภณ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	คณะทำงาน
๔.	นางวรรณกร สุเวช นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	คณะทำงาน
๕.	นางสาวต้องจิต นามประดิษฐ์ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ กลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	คณะทำงาน
๖.	นายสาโรจน์ ศรีนิล เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก	คณะทำงาน
๗.	นายณัฐชนนท์ ชญาน์ธนวิชญ์ เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตสาทร	คณะทำงาน
๘	. นางสาวพิชญาวีร์ พงศ์พราหมณ์ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ กลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	คณะทำงาน

๙. นายพีระ รุกขชาติ คณะทำงาน
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
กลุ่มงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๑๐. นายวีระ เมธา คณะทำงาน
วิศวกรโยธาปฏิบัติการ ส่วนระบบขนส่งทางราง
สำนักงานระบบขนส่ง สำนักการจราจรและขนส่ง

๑๑. นางสาวฐิติชญาน์ ทรัพย์ญาณกรณ์ คณะทำงาน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กลุ่มงานแผนงานและประเมินผล กองนโยบายและแผนงาน
สำนักการจราจรและขนส่ง

๑๒. นายกรณัฐ รัตนพิบูลย์ คณะทำงาน
เจ้าพนักงานเทศกิจปฏิบัติการ
ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตประเวศ

๑๓. นายสามารถ ซ่อนกลิ่น คณะทำงาน
เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติการ
สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง ๑
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารภัย

๑๔. นายวัฒนา พิชาลัย คณะทำงาน
พนักงานเทศกิจ ส ๒ ฝ่ายนโยบายผู้บริหารและกิจการพิเศษ
กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ

๑๕. นายพีรวิชญ์ อรุณรัตน์ คณะทำงานและเลขานุการ
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑๖. นางสาวอลิศษา ฮุงสูงเนิน คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ผู้จัดทำ/ตรวจสอบ/ นายพีรวิชญ์ อรุณรัตน์ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้พิมพ์ นางสาวอลิศษา ฮุงสูงเนิน เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๒๑๔๑ หรือ โทร. ๑๐๖๑ โทรสาร ๐ ๒๖๒๑ ๐๘๙๒