

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการให้ข้อมูลของสำนักงานเขตแก่
ประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code)

จัดทำโดย นางสาวสลิทธิพิชญ์ ฝอยทับทิม
ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสาทร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๔

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาการให้ข้อมูลของสำนักงานเขตแก่ประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code)

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดทำให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีการควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครองดูแลบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่น ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานเขตสาทรเป็นหนึ่งในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ที่มีอำนาจหน้าที่ดังกล่าว ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญที่ปฏิบัติต่อประชาชนโดยตรง เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ จึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แต่ในปัจจุบันสำนักงานเขตต่างๆ รวมทั้งสำนักงานเขตสาทรด้วยยังคงประสบปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนราชการของสำนักงานเขตทั้ง ๑๐ ฝ่าย ประชาชนผู้ขอรับบริการจำเป็นต้องทราบรายละเอียดและขั้นตอน รวมทั้งจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ เพื่อนำไปยื่นเรื่องราวขอรับบริการตามที่ระเบียบหรือกฎหมายกำหนดอย่างถูกต้อง ซึ่งปัญหาการให้บริการที่มักจะพบบ่อยอยู่บ่อยครั้งได้แก่ ประชาชนขาดรายละเอียด ข้อมูลการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการดำเนินการ การจัดเตรียมค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ รวมทั้งพยานบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการดำเนินการ เป็นเหตุให้เสียเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จมากกว่า ๑ ครั้ง และก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจส่งผลให้เกิดการร้องเรียนด้านการให้บริการของสำนักงานเขตอยู่เสมอ

แม้ว่ากรุงเทพมหานครและสำนักงานเขตทุกเขต ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ รวมทั้งหลักฐานเอกสารต่างๆ สำหรับให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ประภาศ ผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เอกสารแผ่นพับ คู่มือการบริการฯ

ป้ายตัวอักษรวิ่ง เว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบล่วงหน้าก่อนแล้วก็ตาม แต่ยังคงปรากฏว่ามีผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมากที่ไม่ทราบข้อมูลจากสื่อต่างๆ ดังกล่าว และเมื่อไปขอรับบริการ สำนักงานเขตก็ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากภารกิจด้านงานให้บริการดังกล่าวแล้ว สำนักงานเขตทุกแห่ง ยังมีงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อให้การให้บริการตามอำนาจหน้าที่ เช่น ด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านการผังเมือง ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งสำนักงานเขตจำเป็นต้องประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของผู้บริหารกรุงเทพมหานครสัมฤทธิ์ผล

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนที่ไปขอรับบริการในสำนักงานเขตดังกล่าว จึงควรเพิ่มช่องทางหรือวิธีการในการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงรายละเอียดข้อมูลการขอรับบริการจากทุกส่วนราชการของสำนักงานเขตได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งผู้เสนอเห็นว่าในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code) นับเป็นนวัตกรรมที่สามารถเชื่อมโยงให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และบรรจุข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก และสามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารแบบไร้สาย Smart Phone เพื่อใช้อ่านและเข้าถึง (Access) หากสำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เป็นส่วนให้บริการได้มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการบรรจุลงในคิวอาร์โค้ด แล้วพิมพ์ไว้ในสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น บอร์ด ผนัง จุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ หรือแม้แต่เอกสารประชาสัมพันธ์ทั่วไป ก็จะส่งผลให้ประชาชนได้รับข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการขอรับบริการ การติดต่อราชการ หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครอบคลุม อันจะเป็นผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ตลอดจนมีความพร้อมในการให้บริการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการนำหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานครเข้าสู่การเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของประเทศต่อไปด้วย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำข้อเสนอแนวคิดในการพัฒนางาน เรื่อง การพัฒนาการให้ข้อมูลของสำนักงานเขตแก่ประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด(QR Code) ขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูล และเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขต สาทรรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการได้อย่างรวดเร็วและลดปัญหาข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขต

๔. เป้าหมาย

จัดทำฐานข้อมูลในรูปแบบคู่มือประชาชนสำหรับใช้ในการติดต่อราชการเพื่อขอรับอนุญาต หรือ ขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อราชการ ตลอดจนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ลงในระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ให้สามารถใช้งานได้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษา

๕.๑ แนวคิดทางการบริหาร Balanced Scorecard :BSC (Kaplan and Norton, ๑๙๙๒) ซึ่งเป็นทฤษฎีด้านการบริหารจัดการที่เน้นให้องค์กรเกิดสมดุล (Balance) สามารถวัดและประเมินได้จากการมองผ่านมุมมองของระบบการวัดและประเมินผลใน ๔ มุมมอง ได้แก่

- มุมมองทางการเงิน (Financial Perspective) เน้นด้านการเงิน งบประมาณ ต้นทุน
- มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) เน้นความพึงพอใจของลูกค้า
- มุมมองทางด้านการกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) เป็นการปรับปรุงด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร
- มุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learn and Growth Perspective) เป็นการปรับปรุงด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร

BSC เป็นระบบการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร และไม่ใช่เฉพาะเป็นระบบการวัดผลเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) แล้วแปลผลลงไปสู่ทุกจุดขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายแต่ละคน โดยระบบของ BSC จะเป็นการจัดหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการทำงานภายในองค์กรและผลกระทบจากลูกค้าภายนอกองค์กร มาปรับปรุงและสร้างกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี เมื่อองค์กรได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบ BSC แบบเต็มระบบจะช่วยปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรไป สู่ระบบ "การร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร" ซึ่งเป็นเสมือนเครื่องมือหรือกลไกในการวางแผนและบริหารกลยุทธ์ที่มีการกำหนดมุมมองทั้ง ๔ ด้าน เพื่อให้เกิดความสมดุลในการพัฒนาองค์กรจนบรรลุแผนกลยุทธ์ที่ได้วางไว้ในที่สุด โดยคำว่าสมดุล (Balance) ใน BSC จะเป็นการวัดผลระหว่างจุดมุ่งหมาย (Objective) การวัดผล (Measure) ตัวชี้วัด (Indicator) มุมมอง (Perspective) ดังนั้นการจัดทำแผนยุทธศาสตร์บนพื้นฐานของมุมมองทั้ง ๔ และความสมดุลทั้ง ๔ BSC ต้องให้ความสำคัญต่อความเชื่อมโยงมุมมอง (Perspective) แต่ละมุมมองจะมีความสัมพันธ์ (Relation) ระหว่างกันไม่แยกเป็นอิสระ และมีรูปแบบลำดับความสำคัญ (Priority) ของมุมมองตามลักษณะขององค์กร เช่น หากเป็นองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรหรือหน่วยงานภาครัฐ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นความสำคัญสูงสุดขององค์กร โดยมีฐานมาจาก การบริหารจัดการภายในที่ดี การควบคุมกำกับการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และการมีการเรียนรู้พัฒนาการอยู่อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

ดังนั้นแนวคิด Balanced scorecard จึงมีความสำคัญที่ผู้บริหารขององค์กรจำเป็นต้องนำมาใช้เป็นกรอบในการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร และไม่ใช่เฉพาะเป็นระบบการวัดผลเพียงด้านใดด้านหนึ่ง งานให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครที่สำนักงานเขตต้องดำเนินการถือเป็นภารกิจสำคัญและมีการกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อวัดผลสำเร็จตามตัวชี้วัดต่างๆ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชน, ผลความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การสร้างมาตรฐานการให้บริการของส่วนราชการสำนักงานเขต ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตในการให้บริการประชาชน ดังนั้นผู้บริหารของสำนักงานเขตจำเป็นต้องมีมุมมองการบริหารทางด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Perspective) เป็นสำคัญ โดยต้องมีระบบบริหารกระบวนการภายในที่ดี ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะสนับสนุนให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

๕.๒ การประเมินสถานการณ์ SWOT Analysis ของ Albert Humphrey

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายใน เพื่อค้นหา S:Strengths-จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ W:Weaknesses-จุดอ่อนหรือ

ข้อเสียเปรียบ และสภาพการณ์ภายนอก เพื่อค้นหา O:Opportunities-โอกาสที่จะดำเนินการได้ และ T:Threats-อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมายในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายใน ที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

ซึ่งจากแนวคิดข้างต้นผู้จัดทำรายงานได้นำหลัก SWOT Analysis มาวิเคราะห์หปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของสำนักงานเขตต่อความสำเร็จในการพัฒนาการให้บริการ พบว่าสำนักงานเขตมีจุดแข็งในเรื่องนโยบายที่ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการทั้งในระดับกรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงาน ในขณะที่รัฐบาลได้ประกาศราชกิจจานุเบกษาพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้หน่วยงานราชการทุกแห่งต้องดำเนินการในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนและเผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกรุงเทพมหานครได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อปรับปรุงข้อมูลการให้บริการสำหรับจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและประชาชนนิยมการบริโภคข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงขึ้น จึงเห็นควรเสนอกลยุทธ์เชิงรุกในการพัฒนาการให้ข้อมูลแก่ประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด(QR Code) ในรูปแบบการจัดทำฐานข้อมูลคู่มือประชาชนสำหรับใช้ในการติดต่อราชการเพื่อขอรับอนุญาต หรือ ขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อราชการ ตลอดจนการส่งเสริมการท่องเที่ยว ลงในระบบคิวอาร์โค้ด เป็นการเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลแก่ประชาชนโดยอาศัยโอกาสที่ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาและมีอุปกรณ์ที่สนับสนุน สามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวกและรวดเร็ว ผ่านโดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สายสมาร์ทโฟน (Smart Phone)

| จุดแข็ง(Strengths) | จุดอ่อน(Weaknesses) |
|--|--|
| <p>๑.ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดเป็นภารกิจเป็นตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการ</p> <p>๒.ผู้บริหารสำนักงานเขตให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนราชการต่างๆ</p> <p>๓.หน่วยงานมีองค์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่รวบรวมไว้ทุกส่วนราชการ</p> <p>๔.บุคลากรมากกว่าร้อยละ ๘๐ มีทักษะการใช้</p> | <p>๑.มีเรื่องร้องเรียน ข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการของเขต</p> <p>๒.งบประมาณด้านการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ จำกัดทำให้สื่อประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ หรือมีแต่เนื้อหาไม่น่าสนใจหรือเข้าถึงยาก</p> <p>๓.บุคลากรขาดทักษะในการให้คำแนะนำหรือให้บริการข้อมูล เนื่องจากไม่เข้าใจขั้นตอนเงื่อนไข รายละเอียด และหลักฐานเอกสารประกอบของงานบริการแต่ละส่วนราชการ</p> <p>๔.การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จยังไม่</p> |

| | |
|--|--|
| เทคโนโลยีพื้นฐานสำหรับการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน | สามารถบริการประชาชนได้อย่างครอบคลุม ประชาชนยังต้องติดต่อขอรับบริการจากส่วนราชการต่างๆซึ่งมีขั้นตอนที่ยุงยากด้วยข้อจำกัดด้วยระเบียบต่างๆ ๕ |
| โอกาส(Opportunities) | อุปสรรค(Threats) |
| <p>๑. กรุงเทพมหานครต้องดำเนินการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘</p> <p>๒. ความก้าวหน้าและการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สายสมาร์ตโฟน (Smart Phone) ระบบอินเทอร์เน็ต</p> <p>๓. ประชาชนมีความนิยมบริโภคข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงขึ้น</p> | <p>๑. ประชาชนส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการให้บริการของกรุงเทพมหานครไม่ถูกต้อง ทำให้ขาดความสนใจในการศึกษาข้อมูล หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และเงื่อนไขการให้บริการต่างๆ</p> <p>๒. ความหลากหลายของคนและการประกอบกิจกรรมต่างๆในพื้นที่เนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี ๒๕๕๘ ทำให้ภาระหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานเขตเพิ่มสูงขึ้น</p> |

๕.๓ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นกฎหมายใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียน หรือการแจ้งที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียนหรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด ในลักษณะเป็นกฎหมายกลางในการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต

มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้อง ยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอ และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือ ยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐาน ที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่น

เพิ่มเติมไว้ ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาบันทึกตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุ ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ครบถ้วน ตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียก เอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่ง ความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์ หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

๕.๔ การให้บริการ (Kotler, ๒๐๐๐) คือการกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ

รัชยา (๒๕๓๕) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ (reliability) การตอบสนอง (responsive) ความสามารถ (competency) สิ่งที่สำคัญคือ การเข้าถึงบริการ (access) ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

๑) ผู้รับบริการ สำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยน ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตน มาใช้อย่างเต็มที่

๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้ กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และ นำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการ ก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการ ของสำนักงานเขต จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปร ตามกับระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ถ้าได้มีการปรับปรุงพัฒนา คุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิด เป็นมาตรฐาน ในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๕.๕ เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code) ย่อมาจาก Quick Response Code ซึ่งเป็น บาร์โค้ดแบบ ๒ มิติ (๒ Dimension Barcode) ชนิดหนึ่งที่ประกอบด้วยมอดูลสีดำเรียงตัวกัน มีสีฐาน สีเหลี่ยม มีพื้นหลังสีขาว ซึ่งเป็นชนิดที่มีความไวมากกว่าในการอ่านบาร์โค้ด สามารถบรรจุข้อมูลได้มากกว่าบาร์โค้ด และอ่านได้ด้วยเครื่องสแกนคิวอาร์โค้ดในโทรศัพท์มือถือที่มีกล้องหรือสมาร์ตโฟน เพื่อถอดข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อความ เบอร์โทรศัพท์ URL เพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ โดยคิวอาร์โค้ดนี้ พัฒนาโดยบริษัทเดนมาร์ก เวฟ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของโตโยต้า ประเทศไทย ปู่น คิดค้นขึ้นในปี ค.ศ. ๑๙๙๔ (พ.ศ.๒๕๓๗) (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี , ๒๕๕๗)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การพัฒนาการให้ข้อมูลของสำนักงานเขตแก่ประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (Quick Response Code :QR Code) มาใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลในรูปแบบของคู่มือประชาชนสำหรับใช้ในการติดต่อราชการเพื่อขอรับอนุญาต หรือขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อราชการ ตลอดจนการส่งเสริมการท่องเที่ยว บันทึกลงในระบบคิวอาร์โค้ดซึ่งเป็นรหัสที่มีการอ่านอย่างรวดเร็วและสามารถเก็บความจุได้มาก และเป็นช่องทางหนึ่ง que เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วให้กับประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารแบบ ไร้สายสมาร์ตโฟน(Smart Phone) แสกนผ่านคิวอาร์โค้ด และยังสามารถบันทึกข้อมูลชื่อ URL ของเว็บไซต์เพื่อใช้ในการเข้าถึงในภายหลัง

รายละเอียดของข้อมูลที่จะจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้จะประกอบด้วย ๓ ชุดข้อมูล ดังนี้

-ชุดที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตที่ประชาชนต้องขออนุญาต ขออนุมัติ ขอรับบริการ ฯลฯ

-ชุดที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ข้อราชการต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างรวดเร็วและสนับสนุนภารกิจด้านอื่นๆ ของหน่วยงาน

-ชุดที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติต่างๆ ในพื้นที่เขตสาทรและเขตใกล้เคียง

มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ วางแผนงานโครงการ

๑.๑ จัดทำแผนงานโครงการและนำเสนอผู้อำนวยการเขตเพื่ออนุมัติ

๑.๒ เขียนแจ้งรายละเอียดแผนงานโครงการให้บุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทราบอย่างทั่วถึงและศึกษาแนวทางเพื่อให้มีข้อมูลในการตัดสินใจร่วมเป็นทีมงานในการดำเนินการตามโครงการ

๑.๓ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินโครงการ ประกอบด้วยผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสาทร สรรพการ ฝ่ายปกครอง เป็นหัวหน้าคณะทำงาน หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะทำงานจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ ๗๑๑/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ข้าราชการผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับการเตรียมข้อมูลการให้บริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และบุคลากรที่สนใจร่วมเป็นทีมงานฝ่ายละ ๒ คน เป็นคณะทำงาน, หัวหน้าฝ่ายปกครอง เป็นเลขานุการคณะทำงาน นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ และนักประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงาน และจัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจโครงการฯ รวมทั้งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

๑.๔ คณะทำงานร่วมกันศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลที่จะนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล โดยกรณีข้อเสนอครั้งนี้จะดำเนินการข้อมูลชุดที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตที่ประชาชนต้องขออนุญาต ขออนุมัติ ขอรับบริการ ฯลฯ ที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชนและทดลองการให้บริการและประเมินผล ก่อนดำเนินการจัดทำข้อมูลชุดที่ ๒ และชุดที่ ๓ ต่อไป โดยจะศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่างๆ ของสำนักงานเขต ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อทราบขอบเขตข้อมูลการให้บริการใดบ้างที่มีลักษณะตรงคานียามตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อจำกัดตามกฎหมายอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม

๑.๕ ศึกษารายละเอียดคุณสมบัติของเทคโนโลยีระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) ที่ใช้เป็นช่องทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนที่ได้ ซึ่งปัจจุบันมีบริษัทที่ผลิตหรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบคิวอาร์โค้ดหลายบริษัท และมีทั้งแบบที่ให้ใช้ฟรีและแบบมีค่าใช้จ่าย ซึ่งการศึกษารายละเอียดการใช้งานจะทำให้ทราบลักษณะการจัดเก็บและการนำเข้าสู่ข้อมูล รวมทั้งข้อจำกัดเพื่อจกได้ สามารถออกแบบระบบฐานข้อมูลสำหรับบริการประชาชนได้เหมาะสมสอดคล้องกับการใช้งานและลดข้อผิดพลาดในการขั้นตอนการเชื่อมต่อข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๒ จัดทำฐานข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ และการสร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code)

๒.๑ นำผลการศึกษาข้อมูลชุดที่ ๑ ที่ได้มาเรียบเรียงข้อมูลและบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ให้เป็นหมวดหมู่แยกเป็นรายฝ่ายประกอบด้วยข้อมูล ๙ ประเภท ได้แก่

- งานให้บริการตามอำนาจหน้าที่
- ช่องทาง สถานที่การให้บริการ
- วัน เวลา การให้บริการ
- หลักเกณฑ์และวิธีการและเงื่อนไขการยื่นคำขอ
- ขั้นตอน ระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
- รายการเอกสารหรือหลักฐานยื่นประกอบพร้อมคำขอ
- อัตราค่าธรรมเนียม

-ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม

-แบบสำรวจความพึงพอใจการอำนวยความสะดวก

โดยทำการออกแบบการจัดเก็บให้มีรูปแบบ ลักษณะของการนำเสนอ ที่น่าสนใจและใช้งานได้ง่ายทันสมัย เหมาะสมกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เพื่อเป็นการกระตุ้นการรับรู้ของผู้เข้ามาใช้บริการ

๒.๒ นำฐานข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนที่ได้ทำการจัดเก็บไว้แล้วในระบบคอมพิวเตอร์เข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตโดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เสนอสร้าง URL โดยใช้พื้นที่เขียนในเว็บไซต์สำนักงานเขตสาทรเนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน โดยการสร้าง URL ๒ ประเภท ได้แก่ URL ที่แสดงคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงานเขตสาทร และ URL ที่บรรจุคู่มือสำหรับประชาชนที่แยกบริการเป็นรายฝ่าย ๑๐ ฝ่าย แล้วทำการสร้างและใช้งานคิวอาร์โค้ด (QR Code) ผ่านเว็บไซต์แบบไม่มีค่าใช้จ่าย หลังจากนั้นสามารถเลือกรูปแบบ QR Code Content ที่ต้องการคือ link เว็บไซต์ URL ที่สร้างไว้ทำการเลือกรูปแบบคิวอาร์โค้ดให้แตกต่างกันไปตามฝ่ายต่างๆ ที่ให้บริการข้อมูลแล้วเลือกรูปแบบไฟล์ที่ต้องการบันทึกแล้วดาวน์โหลดเพื่อนำไปใช้งาน

ขั้นตอนที่ ๓ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์การใช้สัญลักษณ์คิวอาร์โค้ดที่บันทึกฐานข้อมูลคู่มือประชาชน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ได้แก่

๓.๑ ประชุมคณะทำงานและเวียนแจ้งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบและขออนุมัติผู้อำนวยการเขตในการประกาศเป็นนโยบายให้ทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเขต ทำการดาวน์โหลดสัญลักษณ์คิวอาร์โค้ดที่บันทึกฐานข้อมูลคู่มือประชาชนของแต่ละฝ่าย แล้วนำไปแนบท้ายเอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่ส่งไปถึงหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถานประกอบการ ชุมชน และประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ไปประชาชนกลุ่มต่างๆ ได้อย่างกว้างต่อไป

๓.๒ ติดตั้งสัญลักษณ์คิวอาร์โค้ด ณ จุดให้บริการส่วนหน้า(Front Area)ของสำนักงานเขต จุดประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครสำนักงานเขตสาทร ศูนย์การเรียนรู้สำนักงานเขตสาทร และจุดต้อนรับติดต่อสอบถามของทุกฝ่าย เพื่อทดสอบการให้บริการแก่ประชาชน ก่อนดำเนินการให้มีการประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการต่างๆ ให้ได้รับทราบข้อมูลและแนะนำการใช้งานไว้ด้วยเนื่องจากการแสกนคิวอาร์โค้ด ผู้ใช้งานสามารถแสกนผ่านโทรศัพท์มือถือชนิดสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ซึ่งอุปกรณ์ดังกล่าวจำเป็นต้องมีระบบรองรับการอ่านคิวอาร์โค้ด โดยผ่านกล้องถ่ายภาพที่บรรจุติดกับตัวเครื่อง และมีแอปพลิเคชันสำหรับการอ่านที่เรียกว่า QR Code Reader สามารถดาวน์โหลดโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเมื่อแสกนคิวอาร์โค้ดลงในโทรศัพท์มือถือชนิดสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต แล้วจะสามารถเข้าถึงและอ่านข้อมูลให้บริการในรูปแบบฐานข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน และสามารถบันทึก URL ที่ link ไปยังเว็บไซต์ที่จัดเก็บข้อมูลไว้อ่านภายหลังได้ ส่งผลให้ประชาชนมีข้อมูลสำหรับการติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขตได้อย่างสะดวกและรวดเร็วด้วยตนเอง

๓.๓ เผยแพร่สัญลักษณ์คิวอาร์โค้ดทางสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ ได้แก่ ป้ายบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ติดตั้งตามสถานที่ต่างๆในพื้นที่, เว็บไซต์, Facebooks หรือ Line ของสำนักงานเขต แผ่นพับ, หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามและประเมินผล

๔.๑ การสร้างเครื่องมือย้อนกลับโดยการออกแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในรูปของการทดสอบสอบถามผู้ใช้บริการโดยตรงและ

แบบสอบถามที่แสกนคิวอาร์โค้ด และติดตามสถิติการแสกนคิวอาร์โค้ด โดยสร้าง QR Code Tracking เพื่อให้ทราบสถิติจำนวนผู้แสกนคิวอาร์โค้ดในแต่ละวัน

๔.๒ จัดประชุมคณะทำงานเพื่อติดตามผลการดำเนินการตามโครงการและผลความพึงพอใจของประชาชนและบุคลากรหน่วยงานต่อการใช้คิวอาร์โค้ด เพื่อการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน เพื่อวิเคราะห์ ประเมินผล ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยความสำเร็จ เพื่อสรุปและข้อเสนอแนะในการใช้ปรับปรุงแนวทางการจัดฐานข้อมูลชุดที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อราชการต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างรวดเร็วและสนับสนุนภารกิจด้านอื่นๆ ของหน่วยงาน และชุดที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติต่างๆ ในพื้นที่เขตสาทรและเขตใกล้เคียง แล้วนำเสนอผู้บริหารสำนักงานเขตเพื่อทราบและอนุมัติในการดำเนินการจัดทำข้อมูลเพื่อเผยแพร่ข้อมูลเพื่อสนับสนุนภารกิจอื่นๆ ของหน่วยงานต่อไป โดยกำหนดให้คณะทำงานฯ ที่เป็นตัวแทนของทุกฝ่ายมีหน้าที่ในการติดตาม ปรับปรุงฐานข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการเขตและคณะผู้บริหารสำนักงานเขตสาทรในฐานะที่มีบทบาทอย่างยิ่งต้องเห็นความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้ในการให้ปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้ประโยชน์จากการเข้าถึงข้อมูลหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว เป็นภาพสะท้อนและสร้างแรงผลักดันให้โครงการประสบผลสำเร็จ

๒. หัวหน้าฝ่ายปกครองในฐานะหัวหน้าส่วนราชการผู้นำเสนอโครงการ มีหน้าที่บริหารควบคุม ติดตาม และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๓. ผู้จัดทำรายงานในฐานะผู้รับผิดชอบหลักของโครงการ ทำหน้าที่ประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและบริหารจัดการเพื่อให้โครงการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความรู้พื้นฐานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด

๔. ผู้ร่วมดำเนินการซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุตามคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน โดยมอบหมายภารกิจเพื่อรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านต่าง ประกอบด้วย

๔.๑ ฝ่ายศึกษา วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่และจัดเก็บลงในระบบคอมพิวเตอร์ ออกแบบสร้างขอบเขตฐานข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนและเตรียมสร้าง URL ลงบนระบบอินเทอร์เน็ต

๔.๒ ฝ่ายการสร้างคิวอาร์โค้ด รับผิดชอบออกแบบรูปแบบการนำเสนอและเส้นทางของการเข้าถึงข้อมูล และเชื่อม link ไปยัง URL ที่เป็นที่อยู่ของฐานข้อมูล พร้อมทั้งปรับปรุงพัฒนาข้อมูลอย่างสม่ำเสมอหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

๔.๓ ฝ่ายประเมินผล รับผิดชอบในการออกแบบสอบถาม ทดสอบสอบถามรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ บุคลากรสำนักงานเขตที่ต่อการเข้าถึงข้อมูลสำหรับประชาชน

๔.๔ คณะทำงานสรุปรายงานผลการดำเนินโครงการ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงในการจัดทำชุดข้อมูลชุดที่ ๑ และชุดที่ ๒

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘-กันยายน ๒๕๕๙ ตามรายละเอียด ดังนี้

| รายละเอียดดำเนินการ | ระยะเวลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ | | | | | | | | | | | ผู้รับผิดชอบ | |
|--|-------------------------------|------|------|------|------|-------|-----------|------|-------|------|------|--------------|---|
| | พ.ศ. ๒๕๕๘ | | | | | | พ.ศ. ๒๕๕๙ | | | | | | |
| | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | | ก.ย. |
| ขออนุมัติโครงการ | → | | | | | | | | | | | | ผู้เสนอโครงการ |
| เวียนแจ้งรายละเอียดโครงการ ให้บุคลากรทราบและศึกษา เพื่อให้มีข้อมูลในการร่วมทีม | | → | | | | | | | | | | | ผู้เสนอโครงการ |
| จัดทำคำสั่งมอบหมายงาน และจัดประชุมชี้แจงแนวทางการ ดำเนินโครงการ | | → | | | | | | | | | | | ผู้เสนอโครงการ |
| ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวม และจัดทำฐานข้อมูล ตามอำนาจหน้าที่และคู่มือ ประชาชนอย่างเป็นระบบ | | → | → | | | | | | | | | | ผู้เสนอโครงการ ฝ่ายศึกษาข้อมูล |
| ศึกษารายละเอียดการสร้าง QR Code | | → | → | | | | | | | | | | ฝ่ายการสร้าง QR Code |
| จัดทำฐานข้อมูลลงในระบบ คอมพิวเตอร์ ตามชั้นข้อมูล ตามที่แยก ๙ ประเภท และ ออกแบบรูปแบบการนำเสนอ | | → | → | → | | | | | | | | | ผู้เสนอโครงการ ฝ่ายการสร้าง QR Code |
| นำฐานข้อมูลคู่มือสำหรับ ประชาชนที่ได้ทำการจัดเก็บ เข้าสู่อินเทอร์เน็ตโดยสร้าง URL ไว้ที่เว็บไซต์ของสำนัก งานเขตแล้วสร้าง QR Code | | | | → | | | | | | | | | ผู้เสนอโครงการ ฝ่ายการสร้าง QR Code |
| เผยแพร่โครงการและ QR Code ให้ประชาชนทราบผ่าน สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ | | | | → | → | → | → | → | → | → | → | → | ผู้เสนอโครงการ ฝ่ายการสร้าง |
| สร้าง QR Code Tracking เพื่อตรวจสอบสถิติผู้สแกน | | | | → | → | → | → | → | → | → | → | → | ฝ่ายการสร้าง QR Code |

สำนักงานเขต เพราะนอกจากจะทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วแล้วนั้น ยังประหยัดงบประมาณในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนได้ เพียงจัดเก็บข้อมูลการให้บริการต่างๆในคู่มือลงในระบบฐานข้อมูลและสร้าง คิวอาร์โค้ด ออกมาให้อยู่ในกระดาษเพียงแผ่นเดียวและใช้ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ ก็สามารถบริการข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชนได้อีกช่องทางหนึ่ง และกรุงเทพมหานครต้องพิจารณาลงทุนด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในภาพกว้างต่อไป

๙.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๙.๒.๑ กำหนดมาตรการให้บุคลากรภายในหน่วยงานทุกคน มีความพร้อมที่จะสร้างและพัฒนา ตลอดจนการใช้งานระบบสารสนเทศเมื่อจัดสร้างเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้มีความรู้ทักษะ และความเข้าใจในขีดความสามารถและศักยภาพของเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดที่สร้างขึ้น และสามารถขับเคลื่อนภารกิจด้านการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตได้เป็นอย่างดี

๙.๒.๒ การใช้งานแอสแกนคิวอาร์โค้ดที่จัดสร้างขึ้นเป็นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่บนฐานอินเทอร์เน็ต และการใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน จึงมีข้อจำกัดด้านผู้ใช้และต้องมีอุปกรณ์รองรับ ประชาชนไม่อาจใช้งานแอสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ทุกคน ดังนั้นการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางอื่นก็ยังคงจำเป็นต้องดำเนินการอยู่ และทำควบคู่กับการใช้วิธีแอสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ภายใต้โอกาสของการพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารไร้พรหมแดน

ภาคผนวก

เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code) ย่อมาจาก Quick Response Code ซึ่งเป็นบาร์โค้ดแบบ ๒ มิติ (๒ Dimension Barcode) ชนิดหนึ่งประกอบด้วยมอดูลสีดำเรียงตัวกัน มีสีฐานสีเหลี่ยม มีพื้นหลังสีขาว ดังตัวอย่างภาพที่ ๑ ซึ่งเป็นชนิดที่มีความไวมากกว่าในการอ่านบาร์โค้ด สามารถบรรจุข้อมูลได้มากกว่าบาร์โค้ด และอ่านได้ด้วยเครื่องสแกนคิวอาร์โค้ดในโทรศัพท์มือถือที่มีกล้องหรือสมาร์ตโฟน เพื่อถอดข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อความ เบอร์โทรศัพท์ URL เพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์โดย คิวอาร์โค้ดนี้พัฒนาโดยบริษัทเดนมาร์ก ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของโตโยต้า ประเทศญี่ปุ่น คิดค้นขึ้นในปี ค.ศ. ๑๙๙๔ (พ.ศ.๒๕๓๗) (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ๒๕๕๗)



QR Code



Barcode

ภาพที่ ๑ ตัวอย่างคิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือ บาร์โค้ด ๒ มิติ และบาร์โค้ด(Barcode)

คุณสมบัติของ คิวอาร์โค้ด คือ เป็นสัญลักษณ์แทนข้อมูลต่างๆ ที่มีการตอบสนองที่รวดเร็ว เนื่องจากเป็นรหัสที่มีการอ่านอย่างรวดเร็วและสามารถเก็บความจุได้มากกว่าเมื่อเทียบกับบาร์โค้ดที่เป็นแบบมาตรฐาน ๑ มิติ จึงกลายเป็นที่นิยมในทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่จะนำมาใช้กับสินค้า, สื่อโฆษณาต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือจะเป็น URL เว็บไซต์ การสร้างคิวอาร์โค้ด หรือที่เรียกว่า QR code Generator ในปัจจุบันมีบริษัทที่ผลิตโปรแกรม หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและใช้งานหลายบริษัทมีทั้งแบบให้ใช้ฟรี และแบบมีค่าใช้จ่าย

การสแกนคิวอาร์โค้ด ผู้ใช้งานสามารถสแกนผ่านโทรศัพท์มือถือ (Smart phone) หรือแท็บเล็ต (Tablet) ซึ่งต้องมีกล้องถ่ายภาพและมี แอปพลิเคชันสำหรับการอ่านเรียกว่า QR Code Reader หากผู้ใช้งานยังไม่มีแอปพลิเคชันสามารถดาวน์โหลดโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ขึ้นอยู่กับระบบปฏิบัติการ เช่น กรณีเป็นระบบปฏิบัติการ iOS ค้นหา QR Code Reader จาก App store และกรณีเป็นระบบปฏิบัติการ Android ค้นหา QR Code Reader จาก Google Play ดังตัวอย่างภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ ตัวอย่างแอปพลิเคชัน QR

Code Reader Quick Scan , Qrafter สำหรับระบบปฏิบัติการ iOS และตัวอย่างแอปพลิเคชัน QR Code Reader สำหรับระบบปฏิบัติการ Android

สรุปขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาการให้ข้อมูลสำนักงานเขตแก่ประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด(OR Code)

ขั้นตอนที่ ๑ วางแผนงานโครงการ

- ๑.๑ จัดทำแผนงานโครงการเสนอผู้บริหาร
- ๑.๒ เวียนแจ้งรายละเอียดโครงการให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบและเรียนรู้ร่วมกัน
- ๑.๓ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินโครงการ
- ๑.๔ ประชุมคณะทำงานเพื่อชี้แจงกรอบแนวทางการดำเนินโครงการและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ๑.๕ วิเคราะห์ ศึกษา ข้อมูลที่จะนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูล เพื่อให้ได้ขอบเขตข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม
- ๑.๖ ศึกษารายละเอียดและคุณสมบัติของเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด(OR Code)

ขั้นตอนที่ ๒ จัดทำฐานข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ และการสร้างคิวอาร์โค้ด

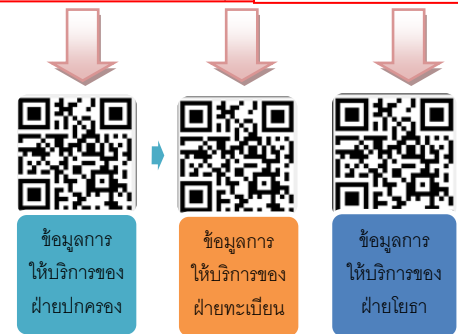
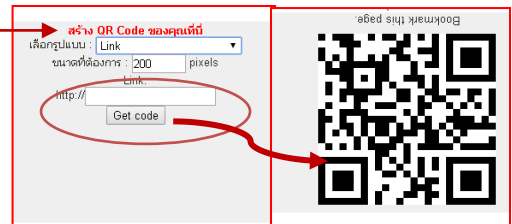
- ๒.๑ บันทึกข้อมูลชุดที่ ๑ ลงในระบบคอมพิวเตอร์ให้เป็นหมวดหมู่แยกเป็นรายฝ่ายประกอบด้วยข้อมูล ๙ ประเภท
- ๒.๒ นำฐานข้อมูลชุดที่ ๑ คู่มือประชาชนที่จัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์เข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต โดยสร้าง URL บนพื้นที่เว็บไซต์ของสำนักงานเขต (www.bangkok.go.th/sathon) และสร้างคิวอาร์โค้ดที่บรรจุฐานข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน ทำการเลือกรูปแบบคิวอาร์โค้ด ที่ต้องการคือ link ไปยัง URL ผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขต

๑. ภาพรวมสำนักงานเขต ๑ ชุด

<http://www.bangkok.go.th/sathon/citizens>
Guide/administration

๒. ส่วนราชการต่างๆ รวม ๑๐ ชุด

| | |
|--------------|---|
| ปกครอง | /sathon/citizens Guide/administration |
| ทะเบียน | /sathon/citizens Guide/ registration |
| โยธา | /sathon/citizens Guide/ Civil |
| สิ่งแวดล้อมฯ | /sathon/citizens Guide/ Environment |
| รักษา | /sathon/citizens Guide/ cleanliness |
| พัฒนา | /sathon/citizens Guide/Community |
| รายได้ | /sathon/citizens Guide/ revenue |
| การคลัง | /sathon/citizens Guide/ Finance |
| เทศกิจ | /sathon/citizens Guide/ Municipal Affairs |
| การศึกษา | /sathon/citizens Guide/ Education |



ขั้นตอนที่ ๓ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์การใช้สัญลักษณ์คิวอาร์โค้ด

- ๓.๑ ประชุมคณะทำงานและเวียนแจ้งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงาน
- ๓.๒ นโยบายสำนักงานเขตให้แนบสัญลักษณ์คิวอาร์โค้ดท้ายเอกสาร/หนังสือประชาสัมพันธ์ต่างๆ
- ๓.๓ ติดตั้งสัญลักษณ์คิวอาร์โค้ด ณ จุดประชาสัมพันธ์และให้บริการของสำนักงานเขต ป้ายประชาสัมพันธ์ เวียนแจ้งผ่านทางเว็บไซต์, Facebooks, Line, แผ่นพับ, หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามและประเมินผล

- ๔.๑ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล โดยทอแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการโดยตรงและแบบสอบถามที่แสกนคิวอาร์โค้ด และนับสถิติแสกนคิวอาร์โค้ดผ่านเครื่องมือ การนับ QR Code Tracking
- ๔.๒ จัดประชุมคณะทำงานเพื่อติดตามผลการดำเนินการตามโครงการประเมินผล ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยความสำเร็จ เพื่อสรุปและข้อเสนอแนะในการใช้ปรับปรุงแนวทางการจัดฐานข้อมูลชุดที่ ๒ และชุดที่ ๓
- ๔.๓ คณะทำงานฯ ที่เป็นตัวแทนของทุกฝ่ายมีหน้าที่ในการติดตามและปรับปรุงฐานข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

