

เลขที่ ๔๙

รายงานส่วนบุคคล
หลักสูตร นักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๖

เรื่อง การพัฒนาระบบการสื่อสารภายในของ
ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตลาดกระบัง

โดย

ว่าที่ร้อยตรีจักรศักดิ์ วิจิตรไพศาล
เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ
ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตลาดกระบัง

การนำเสนอรายงานส่วนบุคคล
เรื่อง การพัฒนาระบบการสื่อสารภายในของ ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตลาดกระบัง

วิสัยทัศน์สำนักงานเขตลาดกระบัง

เมืองน่าอยู่ สู่สากล

เป้าประสงค์การพัฒนา

1. การคมนาคมที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย
2. มีสภาพแวดล้อม และภูมิทัศน์ที่ดีและปราศจากมลพิษ

วิสัยทัศน์ที่จะนำเสนอ

สำนักงานเขตลาดกระบังจะนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองงานในการสื่อสารภายในขององค์กร เมื่อการสื่อสารภายในองค์กรมีความรวดเร็วและแม่นยำแล้ว ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วจะสามารถตอบสนองต่อเป้าประสงค์การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. นโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
2. นโยบายของผู้บริหารสำนักงานเขตลาดกระบัง
3. อุปกรณ์เทคโนโลยีการสื่อสารระบบที่พร้อมต่อการติดต่อสื่อสารแบบทันสมัย
4. การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติในการปรับตัวยอมรับระบบการสื่อสารภายในองค์กรรูปแบบทันสมัย
5. การสนับสนุนด้านงบประมาณของกรุงเทพมหานคร ทั้งการจัดซื้อให้กับเจ้าหน้าที่ในระยะแรกๆ รวมถึงการซ่อมบำรุงในระยะยาว เพื่อประสิทธิภาพที่สูงสุดในการสื่อสารภายในองค์กร
6. การฝึกอบรมและการศึกษาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรวมถึงระบบการปฏิบัติการต่างๆเพื่อนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในแต่ละสถานการณ์
7. หากมีการสื่อสารจากประชาชนภายนอกเพื่อแจ้งเหตุการณ์ต่างๆ ก็จะได้รับความเร็วในการสื่อสารภายในเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่เขตได้อย่างทัน่วงที

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

1. ผู้บริหารสำนักงานเขต
2. หัวหน้าฝ่ายเทคนิค
3. เจ้าหน้าที่เทคนิคทุกนาย
4. เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายในสำนักงานเขต
5. ประชาชนในพื้นที่เขต
6. ภาคเอกชน

ภารกิจที่จะดำเนินการ

สำนักงานเขตลาดกระบังมีพื้นที่ปกครองแบ่งออกเป็นหกแขวง และเป็นเขตที่มีความกว้างของพื้นที่เป็นอันดับสองของกรุงเทพมหานคร สภาพโดยทั่วไปเป็นท้องทุ่ง มีเขตชุมชนทางทิศใต้และเขตนิคมอุตสาหกรรมทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ จึงจะเห็นได้ว่าโดยสภาพพื้นที่ที่มีจำนวนมากแล้วทำให้สำนักเขตลาดกระบังไม่สามารถให้เจ้าหน้าที่เทศกิจซึ่งมีจำนวน ๖๐ นายออกตรวจตราทั่วพื้นที่เขตได้ตลอดเวลาและทุกพื้นที่ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการแก้ไขสถานการณ์ที่เหมาะสมกับพื้นที่จำนวนมากอย่างเขตลาดกระบังได้ดี

การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่เทศกิจในปัจจุบัน ใช้วิทยุสื่อสารหลักประจำเขตเป็นแม่ข่ายในการถ่ายทอดคำสั่ง รวมถึงสถานการณ์ต่างๆให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจของสำนักงานเขตลาดกระบังซึ่งอาศัยเพียงวิทยุสื่อสารประจำตัวที่มีศักยภาพเพียงส่งได้แต่เสียงและการส่งสัญญาณ เสียง ในแต่ละครั้งนั้นการถ่ายทอดสถานการณ์หรือคำสั่งอาจมีความคลาดเคลื่อนอันเกิดมาจาก การส่งสัญญาณในระยะที่ห่างมากเกินไป หรือสภาพของแบตเตอรี่ของวิทยุมีสภาพอ่อน ทำให้การสื่อสารไม่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว

ดังนั้นเพื่อให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเปลี่ยนแปลงระบบการสื่อสารที่ล่าสมัยให้มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาที่ดีขึ้น ซึ่งการพัฒนาด้านการสื่อสารภายในของฝ่ายเทศกิจมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๑. เตรียมความพร้อมในอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีอันได้แก่ โทรศัพท์แอนดรอยด์ที่มีศักยภาพความพร้อมรับการสื่อสารที่รวดเร็วได้ทั้งภาพ และเสียง อีกทั้งสามารถติดต่อสั่งงานผ่านระบบทันสมัยได้ตลอดเวลา

๒. ผู้บริหารสำนักงานเขตลาดกระบัง จะต้องกำหนดเป็นนโยบายและขับเคลื่อนนโยบายด้านการใช้เทคโนโลยีด้านเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยมาเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างเป็นระบบ

๓. การอบรมความรู้ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทุกกระดับ รวมถึงผู้บังคับบัญชาเพื่อให้สามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี รวมถึงระบบสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

๔. ประชาสัมพันธ์ที่ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (URL) ไม่ว่าจะเป็น facebook ,line หรือการติดต่อสื่อสารทางด้านอื่นๆที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีให้กับประชาชนในพื้นที่เขต เพื่อจักได้นำข้อมูลที่ประชาชนแจ้งมาติดต่อสื่อสารภายในเพื่อการช่วยเหลือประชาชนที่รวดเร็วต่อไป

๕. ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ในการใช้งานเครื่องมือสื่อสารในระบบแอนดรอยด์ว่ามีประสิทธิภาพสูงตามที่คาดหวังตามนโยบายหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับการแก้ไขของประชาชนในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ของเขตลาดกระบังต่อไป

ระยะเวลาดำเนินการ

มีนาคม ๒๕๕๖-กันยายน ๒๕๕๗

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทศกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ โดยการออกแบบสำรวจทุกสามเดือน

๒. ระยะเวลาในการแก้ไขสถานการณ์ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงาน
ลดลง
๓. สถานการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ลดลงเรื่อยๆตามจำนวนเดือนที่กำหนดไว้
๔. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีระยะเวลาการปฏิบัติงานจากสำนักงานเขตลาดกระบังถึง
จุดเกิดเหตุน้อยลงตามลำดับ

สำนักงานเขตลาดกระบัง
จะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารภายใน
ขององค์กร เมื่อการสื่อสารภายในองค์กร
มีความรวดเร็วและแม่นยำแล้ว ข้อมูลที่ถูกต้อง
และรวดเร็วจะสามารถตอบสนองต่อ
เป้าหมายประสงค์การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิจัยทัศนที่จะนำเสนอ

การพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในของ
ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตลาดกระบัง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ผู้บริหารสำนักงานเขต
- หัวหน้าฝ่ายเทคนิค
- เจ้าหน้าที่เทคนิคทุกนาย
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายในสำนักงานเขต
- ประชาชนในพื้นที่เขต
- ภาคเอกชน

เตรียมความพร้อมในอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี
ผู้บริหารจะต้องกำหนดเป็นนโยบายและขับเคลื่อนนโยบาย
การอบรมความรู้ต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในทุกระดับ
ประชาสัมพันธ์พื้นที่ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (URL)
ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคอย่างต่อเนื่อง

มีนาคม 2556-กันยายน 2557 ระยะเวลาดำเนินการ
ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เทคนิคเพิ่มขึ้นร้อยละ 10

2. ระยะเวลาในการแก้ไขสถานการณ์ของเจ้าหน้าที่เทคนิคลดลง

3. ระยะเวลาการปฏิบัติงานจากสำนักงานเขตลาดกระบังถึงจุดเกิดเหตุน้อยลงตามลำดับ

นโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
นโยบายของผู้บริหารสำนักงานเขตลาดกระบัง

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

- อุปกรรณเทคโนโลยีการสื่อสาร
- การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่
- การสนับสนุนด้านงบประมาณ
- การฝึกอบรมและการศึกษาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง
- การสื่อสารจากประชาชนภายนอกเพื่อแจ้งเหตุการณ