

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง ผ่านระบบ  
Social network

จัดทำโดย นางสาวมะลิวัลย์ โนคำ  
ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๘  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง ผ่านระบบ Social Network

## ๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมสะดวกสบายมากขึ้น ช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมีขนาดเล็กลง ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย ด้วยการพัฒนารูปแบบของเทคโนโลยีที่พกติดตัวผู้ใช้อายุตลอดเวลาอย่างสมาร์ตโฟน (Smartphone) และแอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟน ทำให้ผู้ใช้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารมากกว่าการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ด้วย “การสนทนาผ่านข้อความ” (Chat) บนแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นพร้อมกัน LINE เป็นแอปพลิเคชันหนึ่งที่มีจำนวนผู้ใช้ทั่วโลกเกินกว่า ๑๐๐ ล้านคน ในปี ๒๕๕๘ โซเชียลอิงค์ (Zocial inc.) และบริษัท ไลน์ ประเทศไทย ได้เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถิติและพฤติกรรมการใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์กของไทย โดยจากการเก็บข้อมูลล่าสุด จำนวนผู้ใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์กในประเทศไทย พบว่าคนไทยใช้ LINE ๓๓ ล้านคน คิดเป็น ๘๓ เปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือทั่วประเทศไทย และยังเป็นอันดับ ๒ ของโลก รองมาจากประเทศญี่ปุ่น ซึ่งในแต่ละชั่วโมง มีผู้สมัครใช้งานทั่วโลกเพิ่มขึ้นถึง ๗๐,๐๐๐ ราย โลกในปัจจุบันได้เข้าสู่ยุคไฮเบอร์ ระบบ Internet มีศักยภาพในการสร้างธุรกิจมูลค่ามหาศาล ทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทยเร่งขยายเครือข่าย Broadband เพื่อการสื่อสาร Internet ที่รวดเร็วและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากโลกไฮเบอร์ได้เต็มที่ ไทยตั้งเป้าที่ร้อยละ ๙๕ ของคนไทย สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ได้ภายในสองปี และ ๑๐ ชาติสมาชิกอาเซียนได้เห็นตรงกันว่าจะใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและวัฒนธรรม มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของอาเซียนที่เน้นใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบูรณาการและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของอาเซียนในภาพรวม และประเทศไทยได้นำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของอาเซียนมาร่วมในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ ๓ ของประเทศ (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๑)

กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานแรก ที่มีความพยายามจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ปัจจุบันกำลังจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๓) กรุงเทพมหานครได้กำหนดแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) เป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากกรุงเทพมหานคร การนำแผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนา กรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม สามารถนำพา กรุงเทพมหานคร ให้เจริญเติบโตสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชีย ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสู่ประชาคมอาเซียน (Asean Community) และท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ทั้งในภูมิภาคเอเชียและประชาคมโลก แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๐) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ มหานครแห่งประชาธิปไตย เมืองธรรมาภิบาล เน้นเพิ่มระดับการมี

ส่วนร่วมของประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะระบบ Social Network เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุผ่านต่างๆ ระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

เขตสะพานสูงมีพื้นที่ ๒๘.๑๒๔ ตารางกิโลเมตร มีประชากรชาย ๔๓,๖๑๗ คน ประชากรหญิง ๕๐,๙๕๒ คน รวมทั้งสิ้น ๙๔,๕๖๙ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙) ในพื้นที่ เขตสะพานสูง มีชุมชนที่จัดตั้งตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยชุมชนและกรรมการชุมชน พ.ศ. ๒๕๕๕ จำนวน ๒๙ ชุมชน มีจำนวนประชากรในชุมชน ๔๓,๕๓๓ คน ซึ่งสำนักงานเขตสะพานสูง โดยฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในฐานะส่วนราชการที่ทำหน้าที่และภารกิจหลักในการพัฒนา ชุมชนและการจัดสวัสดิการสังคมแก่ประชาชน เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบหรือหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน การจัดสวัสดิการสังคมและการสงเคราะห์ สำหรับผู้สูงอายุ เด็ก ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมด้านการกีฬา การส่งเสริมเทคโนโลยีด้านการเกษตร การส่งเสริมอาชีพและ ฝึกทักษะวิชาชีพเพื่อเสริมสร้างรายได้ การส่งเสริมด้านวัฒนธรรมประเพณี การส่งเสริมการบริหารเงิน ออมครอบครัว การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยการประสานความร่วมมือ กับประชาชนในชุมชน คณะกรรมการชุมชน หน่วยงานราชการและเอกชนที่เกี่ยวข้องหลาย หน่วยงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนจะเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่ชุมชนสุขภาวะที่ยั่งยืน ที่ผ่านมา ช่องทางการสื่อสารระหว่างฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง คณะกรรมการชุมชน หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชนและประชาชนในชุมชนพื้นที่เขตสะพานสูง มีการติดต่อสื่อสารผ่านหลายช่องทาง เช่น การประชุมคณะกรรมการชุมชนประจำเดือน เดือนละ ๑ ครั้ง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ไลน์ และเฟสบุ๊ค แต่บางครั้งประสบปัญหาการสื่อสารเกิดความล่าช้า เนื่องจากเป็นเขตชั้นนอก ชุมชนตั้งอยู่ไกล การคมนาคมไม่ทั่วถึง มักเกิดปัญหาอุปสรรคในเรื่องการ เดินทางของประชาชน ทำให้ไม่สะดวกในการมาติดต่อราชการ และปัญหาเชิงบริหารจัดการ ซึ่งมีสาเหตุ จากปัจจัยที่เกิดจากหน่วยงานเองและหน่วยงานเอกชนที่สนับสนุนไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ เช่น สถานีตำรวจ นครบาล สถานีดับเพลิง โรงพยาบาล การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวงและบริษัทที่โอทีจำกัด มหาชน มักตอบช้าหรือซ้ำ เพราะมีขั้นตอนและกระบวนการวิเคราะห์ ทางระเบียบของแต่ละ หน่วยงานที่ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

เพื่อปรับปรุงการทำงานและการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้เสนอผลงานได้เล็งเห็นโอกาสที่จะนำเอาระบบ Social network ผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารแก่ประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึง ข้อมูลที่ต้องการและเข้าถึงการบริการต่างๆ ได้ทั้งหมดผ่านระบบ Social network และพัฒนางานของ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง ให้สอดคล้องกับภารกิจตามแผนพัฒนา กรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๐) แผนปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๕๙ ของ

สำนักงานเขตสะพานสูง และขับเคลื่อนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มหานครแห่งโอกาส สำหรับทุกคน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การนำระบบ Social Network โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์(LINE) มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในชุมชนได้รับทราบ ข้อมูลข่าวสาร เช่น การตอบปัญหาข้อร้องเรียน การรับแจ้งเหตุ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ หรือ รับแจ้งเหตุในชุมชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้ประชาชน เป็น การบูรณาการการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายการพัฒนาชุมชน การติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการพัฒนาชุมชนผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงาน เขตสะพานสูง ผ่านระบบ Social Network” ขึ้น

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้วยบัญชี แอปพลิเคชันไลน์สำนักงานเขตสะพานสูง (LINE Official Account) สำหรับให้ประชาชนรับข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆและการให้บริการต่างๆของสำนักงานเขตสะพานสูง

๓.๒ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่ประชาชนในพื้นที่เขต สะพานสูง เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์(LINE) สำนักงานเขตสามารถอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆของ ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ผ่าน LINE Group กลุ่มเครือข่ายเขตสะพานสูง

๓.๓ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง กับคณะกรรมการชุมชน ประชาชนในพื้นที่เขตสะพานสูง กลุ่ม อาสาสมัครต่างๆในชุมชน และหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง

### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ สร้างบัญชีแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Official Account) ชื่อบัญชี LINE@SAPHANSUNG แบบรับข้อมูลทางเดียว จำนวน ๑ บัญชี

๔.๒ สร้างกลุ่มเครือข่ายการพัฒนาชุมชนผ่านไลน์กลุ่ม (LINE Group) แบบรับข้อมูล สองทาง จำนวน ๑ กลุ่มเครือข่าย (สมาชิกไม่เกิน ๕๐๐ คน)

๔.๓ จัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับผู้เกี่ยวข้องทุกคน และจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝ่าย พัฒนาชุมชนและสมาชิกเครือข่ายให้มีความรู้ความเข้าใจ ข้อกำหนด วิธีการและข้อตกลงร่วมกันในการ ใช้งานระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

## ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมของหน่วยงานด้วย SWOT Analysis เพื่อเป็นเครื่องมือที่จะศึกษาหาสาเหตุเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานอย่างมีระบบ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำการวิเคราะห์ไปกำหนดทิศทางในอนาคตของหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

### ๕.๑.๑ การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย ได้แก่

จุดแข็งขององค์กรหรือข้อได้เปรียบ (Strength : S) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กร ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กร ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อนขององค์กรหรือเสียเปรียบ (Weakness : W) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

### ๕.๑.๒ การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพแวดล้อมทางการเมือง และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีได้แก่

โอกาส (Opportunities : O) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กร ข้อจำกัด ความไม่พร้อม รวมทั้งประเด็นปัญหาและความต้องการในพื้นที่เป็นอย่างไร

อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยคุกคามการดำเนินงานขององค์กร (Threats : T) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

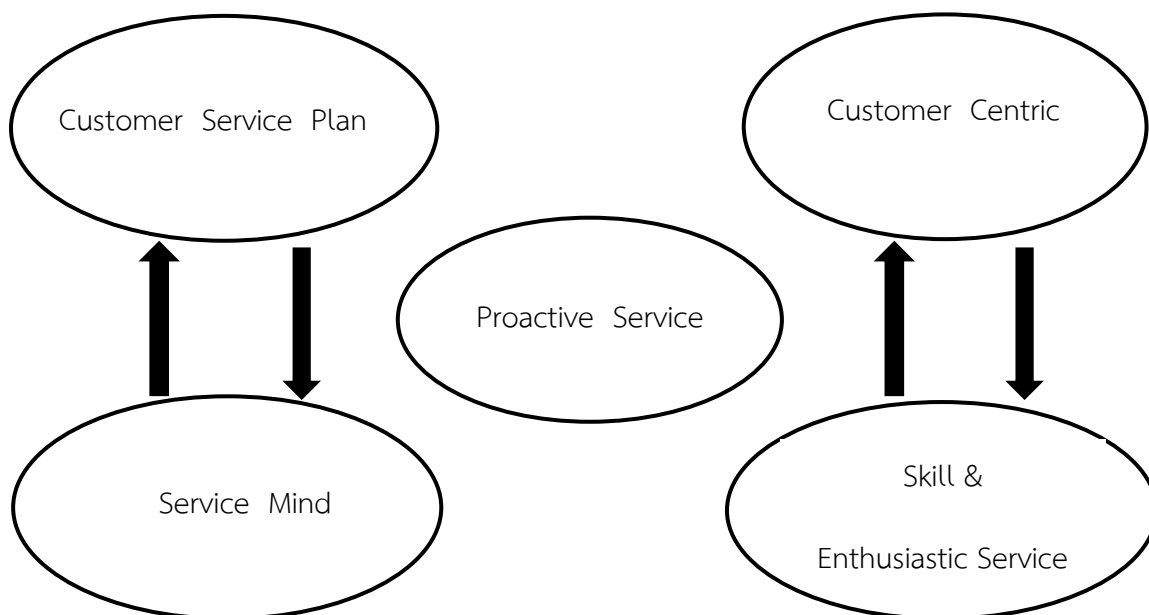
ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน(Weakness)
<p>๑. แผนปฏิบัติการของสำนักงานเขตสะพานสูงมีความสอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร</p> <p>๒. ผู้บริหารสำนักงานเขตสะพานสูงให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนผ่าน Social network</p> <p>๓. มีคณะกรรมการชุมชนตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยกรรมการชุมชน พ.ศ. ๒๕๕๕</p>	<p>๑. การช่วยเหลือประชาชนขาดการประสานงานที่ดีและรวดเร็วทำให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือได้ล่าช้า ขาดการบูรณาการทำงานระหว่างส่วนราชการ</p> <p>๒. แผนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นกับสำนักงานเขตไม่เชื่อมโยงกัน</p> <p>๓. บุคลากรขาดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม</p>

ปัจจัยภายนอก	
โอกาส(Opportunities )	อุปสรรค(Threats)
<p>๑. กระแสทิศทางโลกให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p> <p>๒. กรุงเทพมหานครและผู้บริการ กรุงเทพมหานครมีนโยบายในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการรับแจ้งเหตุจากประชาชน</p> <p>๓. มีหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา เช่น สถานีตำรวจนครบาล โรงพยาบาล สถานีดับเพลิง กลุ่มองค์กรต่างๆและอาสาสมัครต่างๆ</p>	<p>๑. หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่างมีนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของตนเอง ไม่สามารถไปสั่งการหรือควบคุมได้</p> <p>๒. กรุงเทพมหานครไม่มีนโยบายหรือแนวทางในการจัดตั้งเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)</p> <p>๓. ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการรับ-ส่งข้อมูล โดยเฉพาะใน รูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึง จะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด ข้อจำกัดในเรื่องนี้ทำให้ไลน์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น</p>

เมื่อประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกแล้ว เนื่องจากสำนักงานเขตสะพานสูง เป็นพื้นที่ชั้นนอก เป็นชุมชนชานเมือง และอีกมุมหนึ่งก็มีแหล่งชุมชนที่เป็นหมู่บ้าน คอนโดมิเนียม และบ้านเช่าจำนวนมาก ทำให้การลงพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ แก้ไขของ เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทำได้ไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น ผู้เสนอผลงานจึงเห็นควรว่า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนจึงควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนในชุมชน ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนให้ได้รับการช่วยเหลือรวดเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นและการพัฒนาให้เป็นชุมชนเข้มแข็งและมีสุขภาวะที่ดี

**๕.๒ ทฤษฎีการให้บริการเชิงรุก (Proactive Service) เป็นการวางแผนการ**

ให้บริการประชาชนในชุมชนล่วงหน้า อย่างละเอียดรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน โดยไม่รื้อรอให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของประชาชนผู้รับบริการ และสร้างให้ประชาชนในชุมชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยยึดแนวทางในการปฏิบัติทั้งหมด ๔ ประการในการทำ Proactive Service คือ



**๑. Customer Service Plan** มีแผนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนในพื้นที่ โดยมีการวางแผนว่าจะทำอะไร ทำไม่ต้องทำและทำอย่างไร และทำเมื่อใด จะทำที่ไหน จะต้องใช้ทรัพยากรอะไร การวางแผนที่การมีความสำคัญมากสำหรับการช่วยเหลือเพื่อเป็นเสมือนกรอบหรือแนวทางของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนที่ขอรับการสงเคราะห์

**๒. Customer Centric** เน้นประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในการขอรับบริการเป็นศูนย์กลาง และต้องปฏิบัติตัวกับผู้รับบริการเป็นอย่างดีในฐานะผู้ให้ ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

**๓. Service Mind** จิตสำนึกในการให้บริการ หรือการบริการด้วยใจ ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ที่ทำงานด้านบริการ ซึ่งจะเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและเสียสละทุ่มเทในการทำงานบริการ เช่น รอยยิ้ม ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการอย่างประทับใจ สุภาพอ่อนโยน สร้างความเชื่อถือให้กับองค์กร ให้ความสำคัญและอุทิศตนเพื่อประชาชน

**๔. Skill & Enthusiastic Service** ทักษะความรวดเร็ว ความชัดเจนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี และทักษะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะด้านการทักทาย ทักษะการรับฟัง และทักษะการจัดการข้อร้องเรียน

สรุป การทำงานและการให้บริการเชิงรุก จะประสบผลสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยความตั้งใจและมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการและผู้บริหารองค์กร โดยจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในการขอรับบริการเป็นศูนย์กลาง ตามความต้องการและสภาพปัญหาของแต่ละบุคคล และสิ่งสำคัญของการให้บริการเชิงรุกคือ การมีทักษะการบริการด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจนและความถูกต้องในการให้บริการและสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยง สำหรับการให้บริการเชิงรุก คือการบริการเชิงตั้งรับนั้น คือขาดการวางแผนในการทำงาน การยึดมั่นในความคิดของตนเป็นหลัก ซึ่งส่งผลอันตรายอย่างต่อเนื่องต่องานบริการ และไม่สามารถรับฟังปัญหา ดังนั้น การจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในข้อตกลงร่วมกันของผู้เข้าร่วมเครือข่ายพัฒนาชุมชน ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยการให้ความรู้และข้อกำหนดของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อควรระวัง ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการแจ้งข่าวผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ดังกล่าว เพื่อให้ผู้เข้าร่วมเครือข่ายทุกคนได้ปฏิบัติงานในขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของตนเอง จึงเป็นการให้บริการเชิงรุกที่จะประสบความสำเร็จในการช่วยเหลือผู้ขอรับบริการเป็นอย่างดี

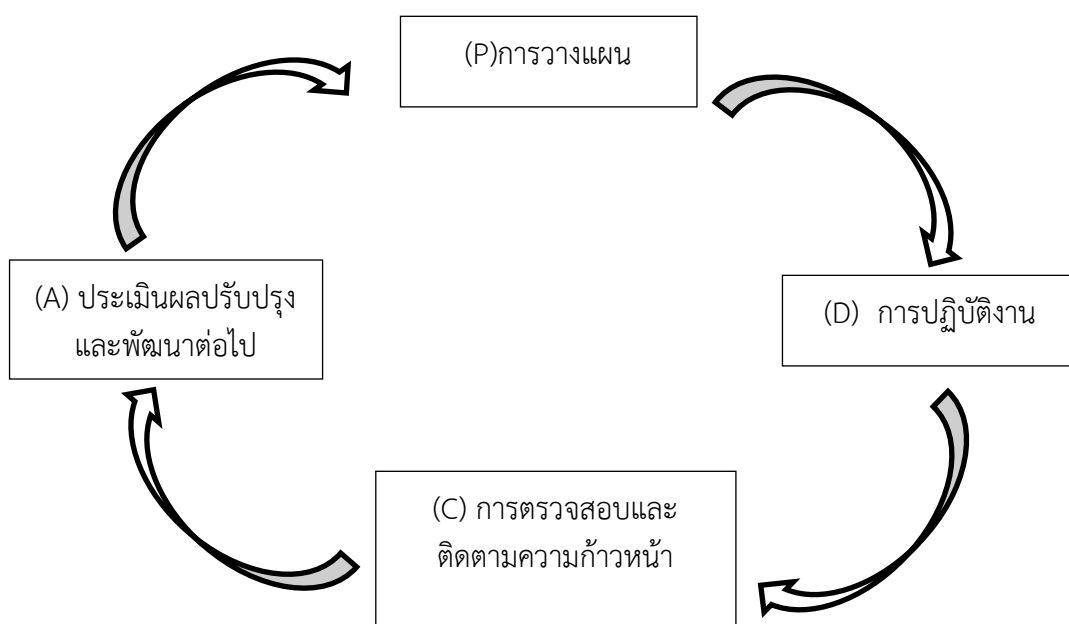
**๕.๓ หลักการ PDCA** คือ วงจรการบริหารงานที่มีคุณภาพ เพื่อนำมาใช้ในการจัดทำโครงการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง โดยดำเนินการจัดสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งการดำเนินการจะต้องวางแผนการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามขั้นตอน การตรวจสอบและติดตามผล และการดำเนินการให้เหมาะสม มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ ๑ P = Plan** คือ การวางแผน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**ขั้นตอนที่ ๒ D = Do** คือ การดำเนินงานตามแผนหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่วางไว้อย่างมีระบบและต่อเนื่อง

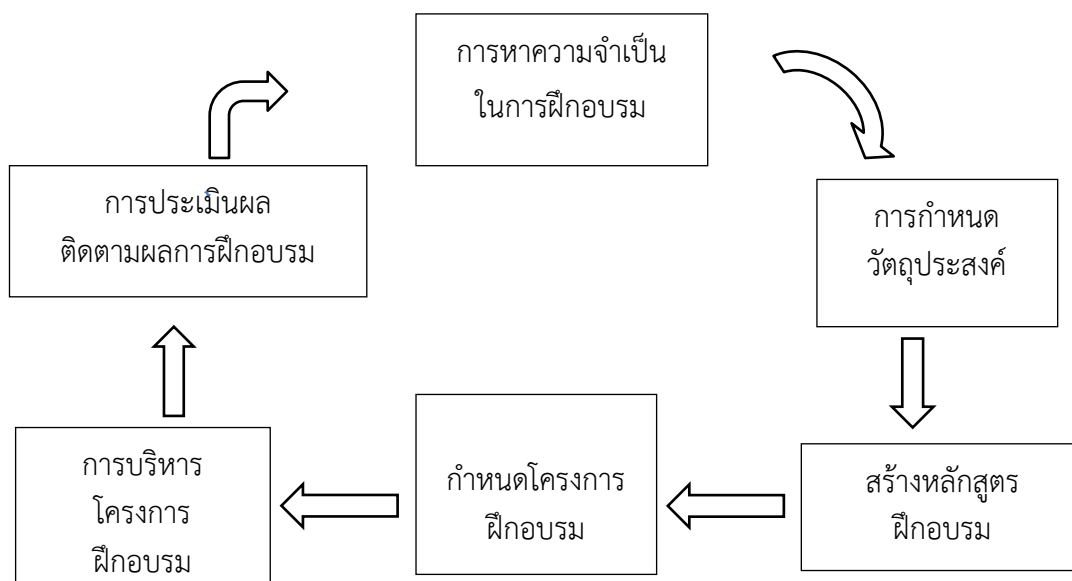
**ขั้นตอนที่ ๓ C = Check** คือ การตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนด และติดตามความก้าวหน้าเพื่อประเมินปัญหาเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพ

**ขั้นตอนที่ ๔ A = Action** คือ การดำเนินงานให้เหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งต้องเป็นไปตามแผนและวัตถุประสงค์ของกระบวนการ หรือมีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานครั้งต่อไป ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น



**๕.๔ การฝึกอบรม** คือกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

แผนภูมิแสดงถึง “กระบวนการฝึกอบรม”



๑. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมหมายถึง การค้นคว้าปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย จำนวน และพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยวิธีการสำรวจ การสังเกต การทดสอบ หรืออื่น ๆ เพื่อพิจารณาให้ทองแท้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเพราะอะไร จำเป็นที่จะต้องให้เทคนิคการฝึกอบรมหรือไม่

๒. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์จะสามารถบอกผู้จัดโครงการฝึกอบรมได้รู้ถึงจุดมุ่งหมายปลายทางของโครงการฝึกอบรมนั้น ๆ ว่า ต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านใดบ้าง เช่น ด้านการเพิ่มพูนความรู้ ด้านทักษะการทำงาน หรือด้านทัศนคติ

๓. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม การนำปัญหาที่ค้นพบกำหนดเป็นหลักสูตรเพื่อทำการฝึกอบรม หลักสูตรประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของหลักสูตร หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา เนื้อหาเทคนิค/วิธีการ ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชา

๔. การกำหนดโครงการฝึกอบรม เพื่อให้รู้กรอบการปฏิบัติงาน จากนั้นเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติจากผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาตรวจร่างโครงการก่อนที่จะนำไปฝึกอบรม และให้ผู้บริหารอนุมัติงบประมาณสำหรับใช้ในการดำเนินงาน

๕. การบริหารโครงการฝึกอบรม สำคัญอยู่ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการจัดการฝึกอบรม ซึ่งเข้าใจหลักการบริหารการฝึกอบรม มี ๓ ระยะ คือ ก่อนการดำเนินโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ และหลังดำเนินโครงการ

๖. การประเมิน/ติดตามผลโครงการ เมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการต้องทำการสรุปประเมินผลการฝึกอบรมและจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาผลการฝึกอบรม นำผลการประเมินโครงการฝึกอบรมมาเป็นข้อมูลใช้พิจารณาในการปรับปรุงงาน เพื่อให้การฝึกอบรมเกิดสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพิ่มขึ้น

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

### ๖.๑ กรอบแนวทางในการดำเนินการ

กำหนดดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

#### ขั้นวางแผน

๑. จัดทำโครงการเสนอผู้อำนวยการเขตสะพานสูงขออนุมัติโครงการและกำหนดหลักสูตรการอบรม (ภาคผนวก ๑) โดยศึกษาระเบียบ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ตั้งแต่วันที่ ๑-๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

#### ขั้นเตรียมการ

๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินโครงการการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง ผ่านระบบ Social network แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ตั้งแต่วันที่ ๑๐-๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

๒. จัดประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งเพื่อมอบหมายหน้าที่ วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

๓. ประสานหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่วันที่ ๒๐-๓๐ ตุลาคม ๒๕๕๙

๓.๑ ผู้เข้าร่วมโครงการ จัดทำหนังสือประสานเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่าย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คณะกรรมการชุมชน ๒๙ ชุมชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่หน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง และประชาสัมพันธ์โครงการให้ผู้สมัครใจในชุมชนทราบเพื่อเข้าร่วมเครือข่ายและส่งรายชื่อเข้าอบรม

๓.๒ วิทยากร โดยจัดทำหนังสือประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อเชิญวิทยากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง

๔. จัดเตรียมสถานที่การอบรม วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม วันที่ ๑-๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๕. จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์(LINE) และเอกสารประกอบการอบรม และจัดทำแบบทดสอบความรู้ผู้เข้าอบรม วันที่ ๑-๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

## ขั้นตอนการ

### ๑. วิธีการจัดทำแอปพลิเคชันไลน์

๑.๑ สมัครลงทะเบียนเพื่อเปิดการใช้งานบัญชี LINE@SAPHANSUNG (LINE Official Account) วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๑.๒ จัดตั้งไลน์กลุ่มเครือข่ายชุมชนเขตสะพานสูง (LINE Group) และเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มเครือข่าย วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๒. ทดลองการใช้งาน แอปพลิเคชัน LINE@SAPHANSUNG (LINE Official Account) โดยการเชิญให้เป็นผู้ติดตามและรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตสะพานสูง ผ่านบัญชี LINE@SAPHANSUNG วันที่ ๑-๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๓. ทดลองการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มเครือข่าย (LINE Group) ให้คำปรึกษา แนะนำการติดต่อประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆของคณะกรรมการชุมชน และประชาชนในชุมชน พื้นที่เขตสะพานสูง วันที่ ๑-๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๓. จัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกกลุ่มเครือข่าย (LINE Group) จำนวน ๑๐๐ คน ในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๔. ทดสอบความรู้ ความเข้าใจ เรื่องใช้งานระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) โดยแบบทดสอบก่อนเข้ารับการอบรมและภายหลังเข้ารับการอบรม วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๕. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ LINE@SAPHANSUNG ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

๖. รับแจ้งปัญหาและประสานงานการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนในชุมชนทราบผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Group) ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ ปัญหาที่รับแจ้ง เช่น

๖.๑ ปัญหาขยะตกค้างในชุมชน

๖.๒ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญต่างๆในชุมชน

๖.๓ ปัญหาอัคคีภัยและภัยธรรมชาติต่างๆในชุมชน

๖.๔ ปัญหาเด็กที่ไม่ได้รับการศึกษา หรือถูกทอดทิ้ง สตรีที่ว่างงาน ผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง คนพิการที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้และไม่มีผู้ดูแล ผู้ติดเชื้อเอชไอวี หรือผู้ป่วยโรคร้ายแรงต่าง ๆ ในชุมชน

๖.๕ ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดต่อในชุมชน

๖.๖ ปัญหาความไม่สะดวกต่างๆในชุมชนด้านกายภาพชำรุด เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ สายไฟ สะพานทางเดิน

### ชั้นประเมินผล

๑. ประเมินผลการอบรม โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การอบรมเกิดผลตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
๒. รายงานผลการจัดอบรมให้ผู้อำนวยการเขตสะพานสูงทราบ ระหว่างวันที่ ๑๖-๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
๓. ประเมินผลการดำเนินงานโครงการฯ
  - รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ติดตาม LINE@SAPHANSUNG (LINE Official Account) และผู้เข้าร่วมกลุ่มเครือข่าย (LINE Group) ให้ผู้อำนวยการเขตทราบทุก ๓ เดือน (วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๐, วันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๐ และวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐)
  - รายงานผลการดำเนินงานโครงการฯ ทุก ๓ เดือน (วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐, วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ และวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๐)

### ๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

๑. ผู้อำนวยการเขตสะพานสูง บทบาท/หน้าที่ เป็นผู้อนุมัติโครงการ
๒. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม บทบาท/หน้าที่ เป็นผู้ควบคุมโครงการ
๓. นักพัฒนาสังคมชำนาญการ บทบาท/หน้าที่ จัดทำโครงการและหลักสูตรการอบรม จัดทำหนังสือประสานประธานกรรมการชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์และส่งรายชื่อผู้เข้าร่วมเครือข่าย จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร เป็นวิทยากรร่วมในการอบรมให้ความรู้ จัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเอกสารประกอบในการอบรม ประเมินผลการอบรมและรายงานผลการอบรม

### ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ถึง ๓๐ เดือนกันยายน ๒๕๖๐

### ๘. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี ๒๕๖๐ หมวดรายจ่ายอื่น แผนงานพัฒนาชุมชน งานพัฒนาชุมชน รายการค่าใช้จ่ายโครงการการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง ผ่านระบบ Social Network เป็นเงิน ๒๓,๐๐๐.- บาท (สองหมื่นสามพันบาทถ้วน) (ภาคผนวก ๒)

## ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์(Outcome)

๙.๒ วิธีการและเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลความสำเร็จ รายละเอียด

ตามตารางเปรียบเทียบตัวชี้วัดความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<b>เป้าหมาย (Output)</b> ๑. สร้างบัญชี LINE (LINE Official Accounts) แบบรับข้อมูลทางเดียว จำนวน ๑ บัญชี	- มีบัญชี LINE (LINE Official Accounts) ชื่อ LINE@SAPHANSUNG จำนวน ๑ บัญชี	- สมัครลงทะเบียนเพื่อเปิดการใช้งานบัญชี LINE@SAPHANSUNG - ประชาสัมพันธ์ให้ติดตามบัญชีชื่อ LINE@SAPHANSUNG
๒. สร้าง LINE กลุ่มเครือข่ายการพัฒนาชุมชน(LINE Group) แบบรับข้อมูลสองทาง จำนวน ๑ กลุ่มเครือข่าย(สมาชิกไม่เกิน ๕๐๐ คน)	-มีไลน์กลุ่มเครือข่ายการพัฒนาชุมชน(LINE Group) ชื่อ LINE กลุ่มเครือข่ายเขตสะพานสูง จำนวน ๑ กลุ่ม(สมาชิกไม่เกิน ๕๐๐ คน)	- ส่งหนังสือเชิญเข้าร่วมเป็นสมาชิกLINE กลุ่มเครือข่าย
๓. จัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับผู้เกี่ยวข้องทุกคน และจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสมาชิกเครือข่ายให้มีความรู้ความเข้าใจ ข้อกำหนดวิธีการและข้อตกลงร่วมกันในการใช้งานระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)	- มีคู่มือการใช้งานผ่านเครือข่ายแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)และจัดอบรมสำหรับผู้เข้าร่วมเครือข่าย จำนวน ๑ ครั้ง	- มีกระบวนการจัดทำคู่มือและการอบรมให้ความรู้

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p><b>วัตถุประสงค์ (Outcome)</b></p> <p>๑. เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้วยบัญชีแอปพลิเคชันไลน์สำนักงานเขตสะพานสูง (LINE Official Account) สำหรับให้ประชาชนรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆและการให้บริการต่างๆของสำนักงานเขตสะพานสูง</p> <p>๒. เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่ประชาชนในพื้นที่เขตสะพานสูงเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) สำนักงานเขตสามารถอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ผ่าน LINE Group กลุ่มเครือข่ายเขตสะพานสูง</p> <p>๓. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูงกับคณะกรรมการชุมชนประชาชนในพื้นที่เขตสะพานสูงกลุ่มอาสาสมัครต่างๆในชุมชนหน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>- มีจำนวนผู้ติดตามบัญชี LINE สำนักงานเขตสะพานสูง ชื่อ LINE@SAPHANSUNG อย่างน้อย ๑๐๐ คน</p> <p>- สมาชิกเครือข่ายมีความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ร้อยละ ๘๐</p> <p>- ร้อยละ ๘๐ ของปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่านไลน์กลุ่มเครือข่าย (LINE Group) ได้รับการช่วยเหลือและแก้ไข</p>	<p>- จำนวนสมาชิกที่ติดตามอยู่ในบัญชีชื่อ LINE@SAPHANSUNG</p> <p>- แบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของสมาชิกกลุ่มเครือข่ายและการแก้ไขปัญหาที่ผ่านระบบ LINE Group</p> <p>- สถิติการแก้ไขปัญหาดีขึ้น เร็วขึ้นจากเดิม มีหนังสือตอบกลับจากสมาชิกกลุ่มเครือข่ายหรือภาพถ่ายในการแก้ไขปัญหา</p> <p>- การรายงานผลการดำเนินงานที่เสนอผู้อำนวยการเขตทราบ</p>

**๑๐. ข้อเสนอแนะ**

๑. กรุงเทพมหานครควรมีนโยบายเร่งด่วนในการปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร หน่วยงานกลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครต้องจัดทำระบบบริหารจัดการสารสนเทศกลางของกรุงเทพมหานคร รวมถึงอุปกรณ์การสื่อสารสำหรับการทำงานที่ทันสมัยและรองรับเทคโนโลยีที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

๒. กรุงเทพมหานครควรปรับปรุงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และเป็นรูปธรรม จัดทำระบบสาธารณูปโภคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม จัดฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร บุคลากรด้านสารสนเทศโดยตรง ให้มีทักษะสูงและบุคลากรทั่วไปให้สามารถใช้งานได้ดี

๓. กรุงเทพมหานครต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนในการบริหารจัดการทุก ๆ ด้าน และบูรณาการกันทั้งในเรื่องของ แผนงาน แผนเงิน และแผนคน

๔. กรุงเทพมหานครควรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และปัญหาอย่างเป็นระบบ

ผู้นำเสนอผลงานก็มีความตั้งใจว่า จะนำโครงการดังกล่าวไปปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์ของ กรุงเทพมหานครต่อไป

.....

ภาคผนวก ๑

ตารางการอบรมโครงการการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำนักงานเขตสะพานสูง ผ่านระบบ Social Network

จำนวน ๑ วัน วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เวลา/จำนวนวิทยากร	เรื่อง/เนื้อหา
เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๐.๐๐ น. ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง วิทยากรจากสำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล จำนวน ๑ คน	<b>บรรยายเรื่อง</b> “ระบบ Social Network” <b>เนื้อหา</b> สร้างความรู้ความเข้าใจในระบบ Social Network กับการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชน
เวลา ๑๐.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. ระยะเวลา ๒ ชั่วโมง วิทยากรจากสำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล จำนวน ๒ คน	<b>บรรยายเรื่อง</b> “การใช้งานและข้อกำหนด ของแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)” <b>เนื้อหา</b> สร้างความรู้ความเข้าใจในวิธีการและข้อกำหนดที่ต้องรู้ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน
เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ระยะเวลา ๒ ชั่วโมง วิทยากรจากสำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล จำนวน ๑ คน	<b>บรรยายเรื่อง</b> “วิธีการและแนวทางในการรับบริการข้อมูลข่าวสาร และแจ้งเหตุผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)” <b>เนื้อหา</b> ให้ความรู้วิธีการรับข้อมูลข่าวสารและแนวทางในการแจ้ง เหตุในชุมชน การประสานเพื่อขอรับการช่วยเหลือจากฝ่ายพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสะพานสูง หน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## ภาคผนวก ๒

### รายละเอียดค่าใช้จ่ายโครงการ

๑. ค่าสมนาคุณวิทยากร เป็นเงิน ๓,๐๐๐.- บาท
    - วิทยากร จำนวน ๒ คน ๆ ละ ๒ ชั่วโมง ๆ ละ ๖๐๐.- บาท  
(๒ คน x ๒ ชั่วโมง x ๖๐๐.- บาท) เป็นเงิน ๒,๔๐๐.- บาท
    - วิทยากร จำนวน ๑ คน ๑ ชั่วโมง ๆ ละ ๖๐๐.- บาท  
(๑ คน x ๑ ชั่วโมง x ๖๐๐.- บาท) เป็นเงิน ๖๐๐.- บาท
  ๒. ค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๑๐๐ คน  
คนละ ๑๕๐ บาท จำนวน ๑ วัน (๑๐๐ คน x ๑๕๐ บาท x ๑ วัน) เป็นเงิน ๑๕,๐๐๐.- บาท
  ๓. ค่าวัสดุ เป็นเงิน ๕,๐๐๐ บาท
- รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๒๓,๐๐๐.- บาท (สองหมื่นสามพันบาทถ้วน)**