

เลขที่ ๕๑

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย
ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Application
กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางพลัด

จัดทำโดย นายวรกิจ ศรีกสิกรรม

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญการ

สังกัด ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตบางพลัด

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอยด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Application กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางพลัด

๒. หลักการและเหตุผล

รัฐบาลมีนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย เพื่อคืนทางเท้าให้แก่ประชาชน ซึ่งพื้นที่กรุงเทพมหานครมีปัญหาการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยรुक้าทางเท้าที่เรื้อรังต่อเนื่องมายาวนาน และในอดีตมักจะถูกเอาจริงเอาจังเพียงชั่วคราว แม้จะมีพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕ ออกมาระบุกติกา ไปจนถึงบทลงโทษชัดเจน แต่ก็ดูเหมือนจะไม่ปรากฏผลงานเป็นรูปธรรม

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทุกยุคทุกสมัย ได้เห็นความสำคัญของการจัดระเบียบเมือง โดยให้การใช้พื้นที่สาธารณะเป็นของส่วนรวมอย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ทั้งผู้ค้าและประชาชน การมีนโยบายในการควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยบนทางเท้าและที่สาธารณะ เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัย การสัญจรสะดวก สบาย ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีวินัย เคารพกฎหมายนั้น ยังสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐^๑ ด้านที่ ๑ เมืองที่มีความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อย มิติที่ ๑.๕ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง มีเป้าประสงค์เพื่อควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยบนทางเท้าและที่สาธารณะ โดยปี พ.ศ. ๒๕๕๘ กรุงเทพมหานครมีจุดผ่อนผันผู้ค้าหาบเร่แผงลอยทั้งหมด ๖๓๔ จุด จำนวนผู้ค้า ๑๙,๗๒๗ ราย

นายจักษพันธ์ ผิวงาม รองปลัดกรุงเทพมหานคร^๒ กล่าวว่า ที่ผ่านมากกรุงเทพมหานครได้รับการร้องเรียนจากประชาชนเป็นจำนวนมากที่ไม่ได้รับความสะดวกในชีวิตประจำวัน ไม่สามารถใช้ทางเท้าสัญจรไปมาได้อย่างสะดวก ปัญหาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลความปลอดภัย อุปสรรคในการเข้าถึงพื้นที่กรณีเกิดอัคคีภัยหรือวินาศภัยต่าง รวมถึงปัญหาความมั่นคงและปัญหาอุบัติเหตุและการจราจรติดขัด ทำให้กรุงเทพมหานครต้องเข้าไปจัดระเบียบทางเท้าดังกล่าว โดยเฉพาะที่อยู่ในพื้นที่จุดผ่อนผันให้ผู้ค้าปฏิบัติเป็นไปตามเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ กรุงเทพมหานครได้ตั้งเป้าหมายในการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่แผงลอยเพื่อคืนทางเท้าให้ประชาชน ด้วยการจัดระเบียบผู้ค้าในพื้นที่ ๔๘ เขต บนถนน ๗๓ สาย ระยะทาง ๓๐๙ กิโลเมตร ที่มีผู้ค้าในจุดผ่อนผันทั้งสิ้นรวม ๑๗,๘๑๒ ราย มีกำหนดเสร็จสิ้นภายในสิ้นเดือนสิงหาคมนี้

ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขต มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยเครื่องขยายเสียง พ.ศ ๒๕๔๓ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ ๒๕๓๔ พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ ๒๕๓๕ เป็นต้น

ด้วยอำนาจหน้าที่ของฝ่ายเทศกิจที่ต้องควบคุมดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายหลายฉบับดังกล่าว ในขณะที่อัตรากำลังเพียง ๔๖ คน ประกอบด้วย ข้าราชการจำนวน ๑๒ คน และ

^๑ แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

^๒ <http://www.bangkok.go.th> กองประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร

ลูกจ้างจำนวน ๓๔ คน มีจุดผ่อนผัน ๑๕ จุด มีพื้นที่รับผิดชอบ ๑๑.๓๖ ตารางกิโลเมตร และยังคงดำเนินการปฏิบัติงานเพื่อรองรับนโยบายจากฝ่ายบริหารของกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่าการดำเนินการต้องประสานงานจากฝ่ายต่างๆ ในภายในสำนักงานเขตอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายโยธา ฝ่ายปกครอง เป็นต้น ทำให้ฝ่ายเทคนิคมีการกิจหน้าที่จำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่มีอยู่อย่างจำกัด จำเป็นต้องบริหารจัดการภายในฝ่ายเทคนิค เพื่อให้ทันต่อการให้บริการของประชาชนและภายในของสำนักงานเขตด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย เพื่อคืนทางเท้าให้แก่ประชาชน

ผู้ศึกษาในฐานะที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการเพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวให้บรรลุเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังและป้อมปรามผู้ค้าหาบเร่ แผงลอยที่กระทำผิดกฎหมายด้วยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ Application มาประยุกต์ใช้เป็นกลไกขับเคลื่อนและขยายช่องทางการบริการประชาชนให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการที่สนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่สำนักงานเขตบางพลัด ในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนและการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และมีความยั่งยืน แนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐ ด้านที่ ๙ เมืองที่มีระบบบริหารจัดการที่ดีมีธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน มิติที่ ๙.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป้าประสงค์ที่ ๙.๕.๕ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็นส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระเบียบเมืองด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอยอย่างยั่งยืน
๒. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย
๓. เพื่อสร้างภาพลักษณ์การบริการของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย รวดเร็ว

๔. เป้าหมาย

สามารถสร้าง Application สำหรับใช้ในการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย สำนักงานเขตบางพลัด ได้จำนวน ๑ Application

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ กฎหมาย

อำนาจหน้าที่ของเทศกิจ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ มาตรา ๘๑ ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานคร ในเรื่องต่างๆ นาประการ เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (มาตรา.๘๙) งานเทศกิจจึงมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร มีอำนาจในการดำเนินการจับกุมและเปรียบเทียบปรับ มีอำนาจยึดหรืออาศัย รวมทั้งประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายของบ้านเมือง

๕.๒ แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)^๓

SWOT Analysis เป็นหลักการวิเคราะห์และวางแผนการทำงานขององค์กร หรือเรื่องที่ต้องการสนใจ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จและมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งในการวิเคราะห์นั้นต้องวิเคราะห์จากปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร รวมถึงปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาสและอุปสรรค ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งที่เป็นประโยชน์หรือขัดขวางต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อนำมาวางแผนกลยุทธ์ให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ดังนี้

จุดแข็ง (Strength ; S) หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบในการดำเนินงาน โดยต้องค้นหาความสามารถที่โดดเด่นเพื่อนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงาน หรือหมายถึงความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี

จุดอ่อน (Weakness ; W) หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลเสีย ผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งเป็นระยะ องค์กรไม่สามารถที่จะแก้ไขจุดอ่อนทั้งหมดได้ และไม่ควรประมาทกับจุดแข็งที่มีอยู่ และควรหาโอกาสในการพัฒนาจุดแข็งให้มากขึ้น ในขณะที่องค์กรที่ไม่ประสบผลสำเร็จ ไม่ได้เกิดจากการขาดจุดแข็ง แต่อาจเกิดจากการทำงานเป็นทีมหรือขาดการประสานงานที่ดี หรือหมายถึงสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี

โอกาส (Opportunity; O) หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ทำให้ต้องจับตามองสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและนโยบายของรัฐบาลอยู่เป็นระยะ ๆ หรือหมายถึงปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร

อุปสรรค (Threat ; T) หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลเสีย หรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอก เราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือควบคุมไม่ให้เกิดขึ้นได้ ทำได้แต่เพียงวิเคราะห์ และคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น ทำให้เราสามารถหาทางป้องกันผลเสียหายที่เกิดขึ้นให้น้อยลงไปได้ เช่น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ นโยบายรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลง หรือการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศ เป็นต้น หรือหมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้อุปสรรคบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร

๕.๓ หลักการบริหาร ๔ M การบริการองค์กรบนพื้นฐานทั่วไปแล้วมีสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องอยู่มากแตกต่างกันตามลักษณะขององค์กร วัตถุประสงค์และเป้าหมาย แต่สิ่งที่ทุกองค์กรมีเหมือนกัน คือ บุคคลและทรัพยากร จึงจำเป็นต้อง มีกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ มีประสิทธิภาพสูงสุด ปัจจัยในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

^๓ สุเทพ ธีบุญสิทธิ์ การจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารเชิงกลยุทธ์ เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. ๒๕๖๐

๕.๓.๑ คน (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ

๕.๓.๒ เงิน (Money) องค์การจำเป็นที่จะต้องมียงบประมาณเพื่อการบริหารงาน หากองค์กรใด ขาดงบประมาณ การบริหารงานขององค์กรนั้นก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

๕.๓.๓ ทรัพยากร (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร เมื่อขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็จะย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน

๕.๓.๔ การบริหารจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือเป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลักต้นและกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง ๓ ประการให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ

๕.๔ หลักการ PEST Analysis เป็นเครื่องมือที่ใช้การวิเคราะห์ที่สำคัญ และมีการใช้สำหรับการวิเคราะห์ในภาพรวมอย่างกว้างขวาง ภาพรวมในอนาคต แนวโน้ม สามารถนำมาเป็นเครื่องมือการวิเคราะห์ภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ โดยก่อนกำหนดกลยุทธ์จะต้องตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เพื่อประเมินโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) โดยต้องวิเคราะห์ ดังนี้

๕.๔.๑ การเมือง (Political ; P) เป็นการวิเคราะห์นโยบายและกฎเกณฑ์ของภาครัฐที่น่าจะมีผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น นโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี และกฎระเบียบต่างๆ

๕.๔.๒ เศรษฐกิจ (Economic ; E) เป็นการวิเคราะห์เศรษฐกิจระดับมหภาคระดับจุลภาค หมายถึง ระบบเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร อาทิ อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ อัตราการว่างงาน ภาวะการจ้างงานและค่าแรง เป็นต้น

๕.๔.๓ สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural ; S) เป็นการวิเคราะห์สภาวะทางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง โครงสร้างทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร อาทิ ระดับการศึกษา จำนวนประชากร โครงสร้างของประชากร ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ ค่านิยมและวัฒนธรรม แบบแผนการดำเนินชีวิตและพฤติกรรม การประกอบอาชีพ คุณภาพชีวิต ลักษณะของชุมชน เป็นต้น

๕.๔.๔ เทคโนโลยี (Technological ; T) เป็นการวิเคราะห์สภาพการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะมีผลต่อการดำเนินงาน เช่น การผลิตคิดค้นเทคโนโลยีต่างๆ ความรู้และวิทยาการแขนงต่างๆ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างองค์กร ความก้าวหน้าในการวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการผลิตและการให้บริการโดยใช้อุปกรณ์อัตโนมัติต่าง ๆ

๕.๕ การควบคุมคุณภาพด้วย Deming Cycle (PDCA)

เป็นกระบวนการวางแผนและควบคุมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เป็นระบบและเป็นกระบวนการที่มีความชัดเจนทุกขั้นตอน สามารถทำซ้ำได้ สามารถวัดผลได้ และกระบวนการมีการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

- ๕.๔.๑ การวางแผน (Plans) การกำหนดประเด็นปัญหาและพัฒนาแนวทางเพื่อแก้ไข
- ๕.๔.๒ การดำเนินการตามแผน (Do) เป็นการดำเนินการตามแผนในเบื้องต้น
- ๕.๔.๓ การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน (Check) หากเกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อนหรือไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้สามารถรู้และแก้ไขได้
- ๕.๔.๔ การปรับปรุงการดำเนินงานตามแผน แล้วดำเนินการตามแผนต่อไป (Action) ซึ่งจะนำไปสู่การเริ่มวงจรการวางแผนใหม่ที่ดีขึ้น

๕.๖ ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน

กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกระบวนการสื่อสารสองทาง ที่มีเป้าหมายโดยรวมเพื่อจะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้น และการได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน มีเป้าหมายเพื่อให้ข้อมูลต่อสาธารณะชน และให้สาธารณะชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอหรือนโยบายรัฐ และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา เพื่อหาทางออกที่ดีที่สุด สำหรับทุก ๆ คน (Creighton, วันชัย วัฒนศัพท์, ผู้แปล ๒๕๔๓ , น.๑๙) และการมีส่วนร่วมของประชาชน ยังจัดเป็นรูปแบบหนึ่งของแนวคิดในการกระจายอำนาจ จากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่น คือผู้ที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นตนเองมากกว่าผู้อื่น จึงเป็นการเปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งในแต่ละประเด็นนั้นไม่สามารถใช้เกณฑ์ใด เกณฑ์หนึ่งมาตัดสินได้เหมือนกัน

เงื่อนไขพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของประชาชนมี ๓ ประการ คือ

๕.๖.๑ ต้องมีอิสรภาพ หมายถึง ประชาชนมีอิสระที่จะเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้ การเข้าร่วมต้องเป็นไปตามความสมัครใจ การถูกบังคับให้ร่วมไม่ว่าจะในรูปแบบใด ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วม

๕.๖.๒ ต้องมีความเสมอภาค ประชาชนที่เข้าร่วมในกิจกรรมใดจะต้องมีสิทธิเท่าเทียมกับผู้เข้าร่วมคนอื่น ๆ

๕.๖.๓ ต้องมีความสามารถ ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายจะต้องมีความสามารถพอที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมนั้นๆ หมายความว่า ในบางกิจกรรมแม้จะกำหนดว่า ผู้เข้าร่วมมีเสรีภาพและเสมอภาค แต่กิจกรรมที่กำหนดไว้มีความซับซ้อน เพราะเกินความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย การมีส่วนร่วมย่อมเกิดขึ้นไม่ได้มีเช่นนั้น ต้องเสริมสร้างความสามารถของประชาชนให้มีความสามารถเข้าร่วมได้

ส่วนองค์ประกอบการมีส่วนร่วมมี ๓ ด้าน คือ

๑) ต้องมีวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายชัดเจน การให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมหนึ่ง ๆ จะต้องมีความชัดเจนว่า เป็นไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมจะได้ตัดสินใจดีกว่าควรเข้าร่วมหรือไม่

๒) ต้องมีกิจกรรมเป้าหมาย การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่ามีรูปแบบและกิจกรรมอย่างไร เพื่อที่ประชาชนจะได้ตัดสินใจว่าควรเข้าร่วมหรือไม่

๓) ต้องมีบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจะต้องมีระบุกลุ่มเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปกลุ่มบุคคลเป้าหมายมักถูกจำกัดโดยกิจกรรมและวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมอยู่แล้วโดยพื้นฐาน

ทั้งนี้มักพิจารณาผู้เข้าร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STATE HOLDERS) ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่อาจได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ เป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนผู้สนใจอีกด้วย

ผู้ศึกษาได้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อแก้ไขปัญหาการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่แผงลอยในพื้นที่สำนักงานเขตบางพลัด โดยนำหลักการวิเคราะห์ SWOT มาเป็นเครื่องมือในวิเคราะห์ปัจจัยภายในทำการวิเคราะห์ด้วยหลักการบริหาร 4 M และปัจจัยภายนอกทำการวิเคราะห์ด้วยหลักการ PEST Analysis เพื่อหากลยุทธ์ที่จะสร้างความแข็งแกร่งภายใต้โอกาสที่เกิดขึ้น และหลีกเลี่ยงความเสียหายจากอุปสรรคที่เกิดขึ้น และในบางโอกาส เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก อาจเกิดการสร้างกลยุทธ์ที่สร้างเปลี่ยนสถานการณ์ จากผลกระทบด้านลบ เป็นโอกาสด้านบวกแก่องค์กร เรียกว่า “การพลิกวิกฤตเป็นโอกาส” รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑ ดังนี้

ตารางแสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของปัญหา ด้วย SWOT Analysis

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>คน (Man) ๑.เจ้าหน้าที่ของฝ่ายเทศกิจ มีศักยภาพในการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>เงิน (Money) ๒.ฝ่ายเทศกิจได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ</p>	<p>คน (Man) ๑. ฝ่ายเทศกิจ มีภารกิจหลายด้านทำให้มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจไม่มีอำนาจ จับกุมผู้ค้าหาบเร่แผงลอย (พ.ร.บ.กำหนดให้เป็นอำนาจของผู้อำนวยการเขตหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต)</p> <p>ทรัพยากร (Material) ๓. ฝ่ายเทศกิจมีเครื่องมือในการปฏิบัติภารกิจ เช่น รถจักรยานยนต์ รถบรรทุกไม่เพียงพอ</p>
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<p>สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural) ๑. ประชาชนในกรุงเทพมหานครเริ่มตื่นตัวในการรักษาสิทธิของตนเองมากขึ้น</p> <p>๒. ทุกภาคส่วนมีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมต่อหน่วยงานภาครัฐและร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น</p> <p>เทคโนโลยี (Technological) ๓. เทคโนโลยีรองรับระบบการปฏิบัติการบนมือถือ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญของโซเชียล</p> <p>การเมือง (Political) ๔. รัฐบาลมีนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่แผงลอยอย่างจริงจัง</p> <p>๕. ผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอยอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural) ๑.ผู้ค้ามีความเคยชินกับสภาพเดิม ๆ และความหละหลวม ความไม่เอาจริงของภาครัฐ ทำให้มองเห็นประโยชน์ของตนเองมากกว่าส่วนร่วม</p> <p>เศรษฐกิจ (Economic) ๒.สภาพเศรษฐกิจมีสภาวะตกต่ำทำให้ประชาชนดิ้นรนในการประกอบอาชีพ จึงมีจำนวนผู้ค้า หาบเร่แผงลอยเพิ่มขึ้น</p>

ปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมสะดวกสบายมากขึ้นช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมีขนาดเล็กลง ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย ด้วยการพัฒนารูปแบบของเทคโนโลยีที่พกติดตัวผู้ใช้อยู่ตลอดเวลาอย่างสมาร์ตโฟน (Smartphone) และแอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟน ทำให้ผู้ใช้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารมากกว่าการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ด้วย “การสนทนาผ่านข้อความ” (Chat) บนแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นพร้อมกัน รูปแบบของแอปพลิเคชันสำหรับการแชทนั้นมีหลายแบบ เช่น LINE, Ch@t on, iMessage, Facebook Messenger, WhatsApp และ BlackBerry Messenger รวมทั้งแอปพลิเคชันหนึ่งที่มีจำนวนผู้ใช้ทั่วโลกเกินกว่า ๑๐๐ ล้านคน และเฉพาะที่เป็นคนไทยถึง ๑๕ ล้านคน (“คนไทยเล่นไลน์...”, ๒๕๕๖) คือ “ไลน์” (LINE) ที่ผ่านมาไลน์ได้รับรางวัลระดับโลกต่างๆ มากมาย ซึ่งในปี ๒๕๕๖ ยังได้รับรางวัล iF ดีไซน์ ปี ๒๕๕๖: รางวัลสื่อโฆษณา รางวัลAMD Digital Contents ครั้งที่ ๑๗ ประจำปี ๒๕๕๖ และรางวัล iTunes ยอดเยี่ยม ประจำปี ๒๕๕๕: อันดับ ๑ ประเภทฟรีแอปพลิเคชัน (ประเทศญี่ปุ่น)

๕.๗ ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟน

๑) เป็นการสื่อสาร ๒ ทาง (Two-way Communication) ไลน์เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ เช่น การสนทนากับเพื่อน การส่งรูปภาพ การส่งข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายของสินค้าเพื่อการตลาด เป็นต้น อีกทั้ง ผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันทีทำให้ผู้ส่งสารสามารถวัดผลของการสื่อสารได้ทันที

๒) สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้ใช้งานต้องการพื้นที่สำหรับสมาชิกที่คุ้นเคยกันโดยเฉพาะ ผู้ใช้สามารถตั้งค่าการใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่ม เช่น กลุ่มเพื่อนในระดับอุดมศึกษา กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อนที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไปจะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน ซึ่งมักเป็นเรื่องที่สมาชิกภายในกลุ่ม ล้วนมีประสบการณ์ร่วมกันทำให้สามารถสื่อสารโต้ตอบกัน ภายใต้หัวข้อที่สมาชิกภายในกลุ่มเข้าใจร่วมกันได้

๓) สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง หลังจากที่มีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม ผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมาย สนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสาร ได้ตรงใจตามที่ต้องการ ซึ่งในปัจจุบันมีหลายองค์กร นำ คุณสมบัติในการสื่อสารของไลน์มาประยุกต์ใช้กับการสื่อสารทางการตลาด ด้วยวิธีการให้ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลด สตีกเกอร์ของตราสินค้าไปใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ โดยมีเงื่อนไขการตอบรับความเป็นเพื่อนระหว่างเจ้าของ ตราสินค้ากับผู้ใช้งาน ซึ่งจะทำให้เจ้าของตราสินค้าสามารถ

ส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ มายังผู้กลุ่ม ลูกค้าที่เป็นเป้าหมายหลักโดยตรง โดยสามารถระบุตราสินค้า (Brand) ข้อความจูงใจ การส่งเสริมการขาย และการโฆษณาต่างๆ ได้

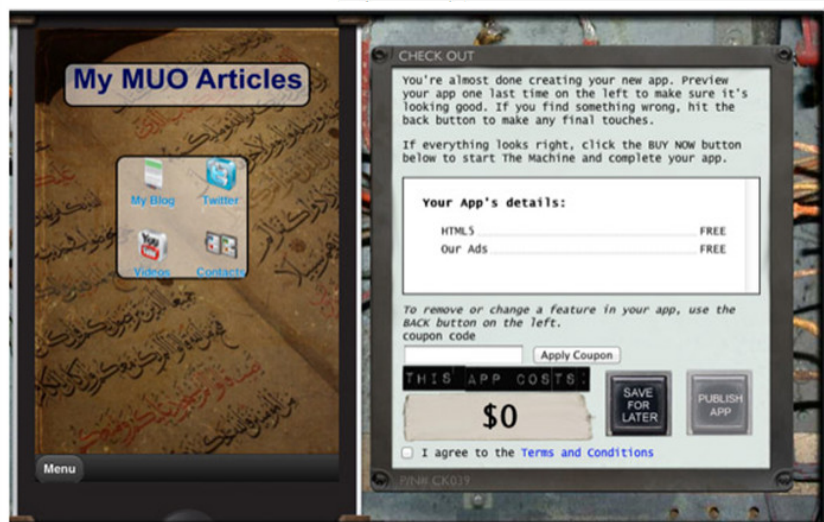
๕.๘ การสร้างแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน^๔

การสร้างแอปนี้ สามารถสร้างเนื้อหาลิงค์จาก facebook , twitter , tumber , youtube ได้

ขั้นตอนแรก ตั้งชื่อแอปว่าชื่ออะไร และ เลือกว่าจะเลือกนำเสนออะไร ? โดยจะเอามาจากตัวเว็บไซต์ หรือนำ feed จาก Social network ที่รองรับ เช่น จาก facebook ,twitter, youtube



ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อได้ชื่อแอปแล้ว ก็นำสิ่งที่เลือกจากข้อแรก ว่านำเสนออะไรมาบ้าง ? มาลากใส่ ผ่านทางเว็บไซต์ infinitemonkeys.mobi โดยนำ social network หรือ feed ของคุณมาลากใส่ในมือถือจำลองที่ปรากฏบนเว็บ ดังกล่าว ด้วย พร้อมกับปรับหน้าตาแอปจนได้หน้าตาแอปที่คุณต้องการ หากมีความซับซ้อนที่อาจต้องเสียเงิน ก็จะแสดงค่าใช้จ่ายตรงบริเวณโซนสีเขียวด้านซ้ายล่าง



^๔ <https://www.it๒๔hrs.com/๒๐๑๒/create-smartphone-app-with-infinite-monkeys/>

เมื่อทำแอปเสร็จสมบูรณ์แล้ว สามารถเผยแพร่แอปคุณลงในพวกร แพลตฟอร์มโพลิตแอปพลิเคชันผ่านทางเว็บนี้ได้ ซึ่งมีให้เลือกนำแอปคุณขึ้นทาง Appstore , Google Play Store , หรือจะลงบนพวกร Amazon Appstore หรือ market อื่นๆก็ได้

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ผู้ศึกษาสามารถผลักดันให้มีแนวทางการแก้ไขการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย แบบยั่งยืนที่ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้วยการพัฒนา Application นั้นเป็นจริงได้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการควบคุมคุณภาพด้วย Deming Cycle (PDCA) มีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ ขั้นตอนวางแผนการดำเนินการ (Plan)

๖.๑.๑ ศึกษา วิเคราะห์รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง Application และระบบปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งใช้บนโทรศัพท์แบบ Smart Phone และ Tablet พิจารณาหารูปแบบที่เหมาะสมต่อการทำงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนา Application

๖.๑.๒ จัดทำข้อกำหนดในการสร้าง Application จากข้อมูลที่ได้มีการศึกษาไว้ ซึ่งมีแนวคิดส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแจ้งข่าวการพบผู้กระทำผิดกฎหมาย และกรณีที่ประชาชนแจ้งข่าวการพบผู้กระทำผิดกฎหมาย ผู้สร้าง Application ต้องกำหนดได้ว่า มีเฉพาะเจ้าหน้าที่เท่านั้นที่ทราบข้อมูลของประชาชนที่แจ้งข่าวสาร เพื่อป้องกันการกระทบกระทั่งกันระหว่างผู้แจ้งข่าวและผู้กระทำผิดกฎหมาย และยังสามารถทราบผู้แจ้งข่าวเท็จได้ด้วย เมื่อเจ้าหน้าที่รับข่าวสารจาก Application ซึ่งมากระบุตำแหน่งและถ่ายภาพส่งมา จึงจัดส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ปฏิบัติงาน

๖.๑.๓ จัดทำรายละเอียดที่ต้องการนำเสนอใน Application ประกอบด้วย

๑) ข้อมูลเนื้อหา (Content) มีดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขต
- ผู้บริหารเขต และบุคลากรในฝ่ายเทศกิจ
- อำนาจหน้าที่ของเทศกิจ
- กฎหมาย และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศกิจ
- พื้นที่กวดขันในพื้นที่เขต
- ข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานเขตและฝ่ายเทศกิจ เช่น เบอร์โทรศัพท์ email facebook

- กิจกรรมประชาสัมพันธ์

- วิธีการใช้ Application

ฯลฯ

๒) ลักษณะ/รูปแบบ ของ Application มีดังนี้

- เป็น Application แบบการสื่อสาร ๒ ทาง (Two way communication) สามารถโต้ตอบระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนในการดำเนินการตามที่ร้องขอ
- เป็น Application สำหรับใช้ในการประชาสัมพันธ์การดำเนินการในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเทศกิจ รวมทั้งเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่สำนักงานเขตบางพลัด

- เป็น Application ที่เชื่อมต่อกับกล้อง CCTV ของสำนักงานการจราจร และขนส่ง และกล้องของภาคประชาชน ในลักษณะ Real time เพื่อติดตาม เฝ้าระวัง สั่งการ และ ดำเนินการแก้ไขได้ทันที

๓) วิธีการเข้าถึง Application โดย

- การ scan QR Code
- Website ของกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขตบางพลัด
- Application Line ของฝ่ายเทศกิจ
- Facebook ของฝ่ายเทศกิจ และสำนักงานเขตบางพลัด

๖.๑.๔ ประสานงานอย่างไม่เป็นทางการถึง กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เพื่อหารือแนวทางการสร้าง Application

๖.๑.๕ จัดทำโครงการการนำ Application มาใช้ในการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่แผงลอย นำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ขออนุมัติดำเนินการ

๖.๒ ขั้นตอน ดำเนินการตามแผน (Do)

๖.๒.๑ จัดทำหนังสือขอรายชื่อข้าราชการเพื่อร่วมเป็นคณะทำงานการนำ Application ไปยังหน่วยงานภายนอกสำนักงานเขต ประกอบด้วย (๑) ผู้แทนสำนักเทศกิจ (๒) ผู้แทนกองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

๖.๒.๒ จัดทำหนังสือขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานการสร้าง Application จำนวน ๗ รายประกอบด้วย

- ๑) ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตที่สั่งการฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางพลัด
- ๒) หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางพลัด
- ๓) หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบ กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์

และประเมินผล

๔) ผู้แทนสำนักเทศกิจ

๕) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ผู้พัฒนา Application จากฝ่ายพัฒนาระบบ กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

๖) เจ้าพนักงานเทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางพลัด

๗) ผู้ศึกษาในฐานะเลขาธิการและคณะทำงาน

๖.๒.๓ จัดทำหนังสือเชิญประชุมและดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานฯ ประชุมร่วมพิจารณาข้อกำหนดในการพัฒนา Application จากข้อมูลที่ได้มีการศึกษาไว้และมอบหมายงาน พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประชุม (ประชุมคณะทำงานครั้งที่ ๑)

๖.๒.๔ ผู้สร้าง Application ดำเนินการสร้างตามเนื้อหา รูปแบบ รายละเอียดที่กำหนด (ตาม ๖.๑ ในข้อ ๓) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาดำเนินการทดสอบและประเมินประสิทธิภาพการทำงานของ Application ที่ ในด้านต่าง ๆ เช่น การนำเข้า การประมวลผล รูปแบบในการแสดงผล ข้อมูล และความถูกต้องในการแสดงผลให้เป็นไปตามรายละเอียดที่ได้ออกแบบไว้

๖.๒.๕ จัดทำหนังสือเชิญประชุมและดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานฯ ประชุมร่วมกัน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของ Application ที่พัฒนาและปรับแก้จาก(ต้นแบบ) เพื่อ

กำหนดการเปิดให้บริการจริง (ประชุมคณะทำงานครั้งที่ ๒) กรณีที่คณะทำงานมีการปรับ เพิ่มเติม รายละเอียดของ Application ให้ผู้พัฒนา Application ดำเนินการ

๖.๒.๖ จัดทำหนังสือแจ้งผู้อำนวยการเขตเพื่ออนุมัติการใช้งาน Application การจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย

๖.๒.๗ ดำเนินการประชาสัมพันธ์การเปิดบริการการใช้งาน Application เช่น ณ จุดผ่อนผันทั้ง ๑๕ จุด เว็บไซต์สำนักงานเขตบางพลัด ที่ www.bangkok.go.th/bangphlat ที่ Facebook สำนักงานเขตบางพลัด แผ่นพับ ป้าย ใบปลิว เพื่อให้ประชาชนและผู้ค้าทราบ โดยให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลการกระทำผิดกฎหมาย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งให้ประชาชนมีอิสระที่จะเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้

๖.๒.๘ ดำเนินการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารจากประชาชนผ่าน Application การจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย ระยะ ๓ เดือนแรก

๖.๓ ขั้นตอน ตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ (Check)

๖.๓.๑ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้และให้บริการผ่าน Application การจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย เพื่อให้ทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖.๓.๒ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้และให้บริการผ่าน Application

๖.๓.๓ จัดทำรายงานผลความพึงพอใจการใช้และให้บริการผ่าน Application ให้ผู้อำนวยการเขตทราบ

๖.๓.๔ แจ้งให้ผู้สร้าง Application ทราบ ข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจที่ได้รับมา สำหรับพัฒนาต่อไป

๖.๔ ขั้นตอน การปรับปรุงหรือพัฒนา (Action)

๖.๔.๑ ผู้สร้าง Application ดำเนินการปรับปรุง ต่อไป

๖.๔.๒ ประกาศใช้ Application ที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว แจ้งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

๗.ระยะเวลาดำเนินการ

การดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอยด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Application กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางพลัด มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินการรวม ๖ เดือน โดยมีขั้นตอนตามตารางที่ ๒ ดังนี้

ตารางแสดงขั้นตอนการดำเนินงานหลักและระยะเวลาดำเนินงาน

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน ตามกรอบแนวทาง	เดือนที่ ๑	เดือนที่ ๒	เดือนที่ ๓	เดือนที่ ๔	เดือนที่ ๕	เดือนที่ ๖
๑.	ขั้นตอนการวางแผน						
๒.	ขั้นตอนการดำเนินงาน						
๓.	ขั้นตอนการติดตาม และประเมินผล						
๔.	ขั้นตอนการปรับปรุง หรือพัฒนา						

๘. **งบประมาณ** ขึ้นอยู่ว่าคณะทำงานเลือกสร้าง Application บนระบบปฏิบัติการใด

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

การดำเนินการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอยด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Application กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางพลัด มีตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานรายละเอียดตามตารางที่ ๓ ดังนี้

ตารางแสดงความสอดคล้องของเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดและวิธีการ/เครื่องมือในการประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ ในการประเมินผล
เป้าหมาย สามารถสร้าง Application สำหรับใช้ ในการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย สำนักงานเขตบางพลัด ได้จำนวน ๑ Application	ระดับผลผลิต(Output) สำนักงานเขตบางพลัด มี Application สำหรับใช้ในการ การจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผง ลอย จำนวน ๑ Application	รายงานผลการดำเนินการ การ สร้าง Application สำหรับใช้ ในการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย สำนักงานเขตบางพลัด
วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบ ผู้ค้าหาบเร่ แผงลอยอย่างยั่งยืน	ระดับผลลัพธ์(Outcome) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ค้าหาบ เร่ แผงลอยลดลงร้อยละ ๕๐	สถิติเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพฯ ๑๕๕๕ และช่องทางอื่นๆ
๒. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ภาคประชาชนในการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย	ประชาชนแจ้งข่าวเกี่ยวกับการ พบเห็นผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย กระทำผิดหลักเกณฑ์ จุดผ่อน ผัน จำนวนร้อยละ ๘๐ของจุด ผ่อนผันทั้งหมด (๑๒ จุด จาก	จำนวนจุดผ่อนผัน ที่ประชาชน แจ้งผ่านการใช้บริการ Application

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ ในการประเมินผล
	๑๕ จุด)	
๓.เพื่อสร้างภาพลักษณ์การบริการของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัยรวดเร็ว	ประชาชนพึงพอใจการให้บริการการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอยด้วยApplication อย่างน้อย ร้อยละ ๘๐	ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ Application การจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอยของฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางพลัด

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ขยายผลการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้วย Applicationการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย ยัง ๔๙ สำนักงานเขต

๑๐.๒ นำ Application ที่พัฒนาขึ้นเป็นต้นแบบการให้บริการฝ่ายอื่นๆ ภายในสำนักงานงานเขตบางพลัด

การนำเสนอรายงานการศึกษาบุคคล
การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย
ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Application
กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางพลัด



โดยนายวรกิจ ศรีกสิกรณ์
เจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญการ
ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตบางพลัด

๑. หลักการและเหตุผล

- นโยบายรัฐบาล และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร “จัดระเบียบทางเท้า”
- กรุงเทพมหานครได้รับการร้องเรียนจากประชาชน
 - ไม่สามารถใช้ทางเท้าสัญจรได้อย่างสะดวก
 - ปัญหาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - การดูแลความปลอดภัยไม่สะดวก
- ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางพลัด ต้องควบคุมดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายหลายฉบับ ในขณะที่อัตรากำลังเพียง ๔๖ คน

จึงมีแนวคิดในการสร้าง Application ในการแจ้งเหตุแบบ ๒ ทาง

๒. วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์

- ๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอยอย่างยั่งยืน
- ๒. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย
- ๓. เพื่อสร้างภาพลักษณ์การบริการของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย รวดเร็ว

เป้าหมาย

สามารถสร้าง Application สำหรับใช้ในการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย สำนักงานเขตบางพลัด ได้จำนวน ๑ Application ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๓.ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

- พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕ ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๐
- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)
- หลักการบริหาร ๔ M
- หลักการวิเคราะห์ PEST Analysis
- การควบคุมคุณภาพ PDCA
- ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน



๔.ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
<p><u>คน (Man)</u> ๑.เจ้าหน้าที่ของฝ่ายเทคนิค มีศักยภาพในการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><u>เงิน (Money)</u> ๒.ฝ่ายเทคนิคได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ</p>	<p><u>คน (Man)</u> ๑. ฝ่ายเทคนิค มีภารกิจหลายด้านทำให้มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการแก้ไขปัญหาการเรียนของประชาชน</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคไม่มีอำนาจ จับกุมผู้ค้าหาบเร่แผงลอย (พ.ร.บ.กำหนดให้เป็นอำนาจของผู้อำนวยการเขตหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต)</p> <p><u>ทรัพยากร (Material)</u> ๓. ฝ่ายเทคนิคมีเครื่องมือในการปฏิบัติภารกิจ เช่น รถจักรยานยนต์ รถบรรทุกไม่เพียงพอ</p>

๔.ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (ต่อ)

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<p><u>สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural)</u></p> <p>๑. ประชาชนในกรุงเทพมหานครเริ่มตื่นตัวในการรักษาสิทธิของตนเองมากขึ้น</p> <p>๒. ทุกภาคส่วนมีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมต่อหน่วยงานภาครัฐและร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น</p> <p><u>เทคโนโลยี (Technological)</u></p> <p>๓. เทคโนโลยีรองรับระบบการปฏิบัติการบนมือถือซึ่งเป็นบทบาทสำคัญของโซเชียล</p> <p><u>การเมือง (Political)</u></p> <p>๔. รัฐบาลมีนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่แผงลอยอย่างจริงจัง</p> <p>๕. ผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอยอย่างต่อเนื่อง</p>	<p><u>สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural)</u></p> <p>๑. ผู้ค้ามีความเคยชินกับสภาพเดิม ๆ และความหละหลวม ความไม่เอาจริงของภาครัฐทำให้มองเห็นประโยชน์ของตนเองมากกว่าส่วนร่วม</p> <p><u>เศรษฐกิจ (Economic)</u></p> <p>๒. สภาพเศรษฐกิจมีสภาวะตกต่ำทำให้ประชาชนดิ้นรนในการประกอบอาชีพ จึงมีจำนวนผู้ค้า หาบเร่ แผงลอยเพิ่มขึ้น</p>

๕. กรอบแนวทางการดำเนินการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ระยะเวลา ๖ เดือน

ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	ระยะเวลา
การวางแผน	๑.ศึกษา วิเคราะห์รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง Application และระบบปฏิบัติการต่างๆ ๒.จัดทำข้อกำหนดในสร้าง Application จากข้อมูลที่ได้มีการศึกษาไว้ ๓.จัดทำโครงการสร้าง Application และขออนุมัติโครงการ	เม.ย.๖๐
การดำเนินงาน	๑.จัดทำหนังสือขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานสร้าง Application ๒. จัดประชุมคณะทำงานสร้าง Application พิจารณาข้อกำหนด Application จากข้อมูลที่ได้มีการศึกษาไว้และมอบหมายงาน พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประชุม ๓. กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สยป.จัดทำ Application ต้นแบบ ทดสอบ ประเมินประสิทธิภาพ	พ.ค. – ก.ค. ๖๐

๕. กรอบแนวทางการดำเนินการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ระยะเวลา(ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	ระยะเวลา
การดำเนินงาน (ต่อ)	<p>๔.ประชุมคณะทำงานพัฒนา Application เพื่อทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของ Application ที่พัฒนาและปรับแก้จาก (ต้นแบบ) เพื่อกำหนดการเปิดให้บริการจริง (ครั้งที่ ๒)</p> <p>๕. จัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการเขตอนุมัติการใช้งาน Application การจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย</p> <p>๖. ประชาสัมพันธ์การเปิดบริการใช้งาน Application เช่น ณ จุดผ่อนผันทั้ง ๑๕ จุด เว็บไซต์สำนักงานเขตบางพลัด แผ่นพับ Facebook ป้าย ใบปลิว เพื่อให้ประชาชนและผู้ค้าทราบ</p> <p>๗.รับแจ้งข้อมูลข่าวสารจากประชาชนผ่าน Application การจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย ระยะ ๓ เดือนแรก</p>	

๕. กรอบแนวทางการดำเนินการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ระยะเวลา(ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	ระยะเวลา
การติดตาม และประเมินผล	๑.จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้และให้บริการ Application การจัดระเบียบผู้ค้า ทาบเร่ แผงลอย ๒.สำรวจความพึงพอใจการใช้และให้บริการผ่าน Application ๓.รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้และให้บริการผ่าน Application ให้ผู้อำนวยการเขตทราบ ๔.แจ้งให้ผู้พัฒนา Application ทราบ ข้อเสนอแนะจากแบบ สำรวจที่ได้รับมา	ส.ค.๖๐
การปรับปรุง หรือพัฒนา	๑.ผู้พัฒนา Application ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาตามที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ ๒. ประกาศใช้ Application ที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว แจ้งทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องทราบ	ก.ย. ๖๐

๖. การสร้างแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน

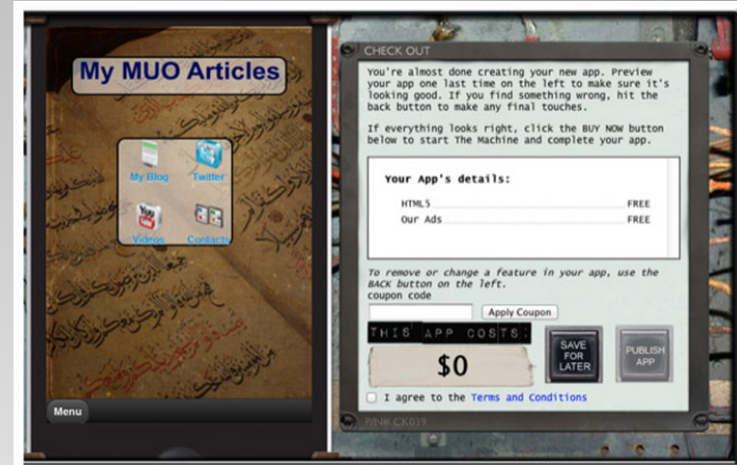
- ขั้นตอนแรก ตั้งชื่อแอปก่อนแล้ว เลือกว่าจะเลือกนำเสนออะไร ? โดยจะเอามาจากตัวเว็บไซต์ หรือจะนำ feed จาก Social network ที่รองรับ เช่น จาก facebook twitter youtube

- ขั้นตอนที่ ๒ เมื่อได้ชื่อแอปแล้วให้มาลากใส่ ผ่านทางเว็บไซต์ infinitemonkeys.mobi โดยนำ social network หรือ feed ของคุณ มาลากใส่ในมือถือจำลองที่ปรากฏบนเว็บ infinitemonkeys.mobi ด้วย พร้อมกับปรับหน้าตาแอปจนได้หน้าตาแอปที่คุณต้องการ



๖.การสร้างแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (ต่อ)

- หากมีความซับซ้อนที่อาจต้องเสียเงินก็จะแสดงค่าใช้จ่ายตรงบริเวณโซนสี่เหลี่ยมด้านซ้ายล่าง
- ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อทำแอปเสร็จสมบูรณ์แล้วสามารถเผยแพร่แอปคุณลงในพวก แหล่งดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านทางเว็บนี้ได้เลย ซึ่งมีให้เลือกนำแอปคุณขึ้นทาง Appstore Google Play Store หรือจะลงบนพวก Amazon Appstore หรือ market อื่นๆก็ได้



๗. การติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด ระดับผลผลิต(Output)	วิธีการ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
๑.สร้าง Application การ จัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย จำนวน ๑ Application	๑.ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบาง พลัด มี Application การจัด ระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย จำนวน ๑ Application	Application การจัดระเบียบผู้ค้า हाบเร่ แผงลอย ของฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางพลัด
๒. จัดประชุมคณะทำงาน การพัฒนา Application การจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย อย่างน้อยจำนวน ๒ ครั้ง	๒.จัดประชุมตามกำหนด จำนวน ๒ ครั้ง	รายงานการประชุมคณะทำงาน การพัฒนา Application การจัด ระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย

๗. การติดตามและประเมินผล(ต่อ)

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด ระดับผลผลิต(Output)	วิธีการ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
๓. จัดการประชาสัมพันธ์ Application การจัดระเบียบ ผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย ให้ ประชาชนและผู้ค้าทราบ อย่าง น้อยบริเวณจุดผ่อนผันจำนวน ๑๕ จุด	๓. จัดการประชาสัมพันธ์ Application ให้ประชาชนและผู้ค้า ทราบ อย่างน้อยบริเวณจุดผ่อนผัน ครบจำนวน ๑๕ จุด	-ภาพถ่ายการดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ - เอกสารประกอบการ ประชาสัมพันธ์

๗. การติดตามและประเมินผล(ต่อ)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด ระดับผลลัพธ์(Outcome)	วิธีการ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอยอย่างยั่งยืน	๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ค้าหาบเร่ แผงลอยลดลงร้อยละ ๘๐	สถิติเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพฯ ๑๕๕๕ และช่องทางอื่นๆ
๒. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย	๒. ประชาชนแจ้งข่าวเกี่ยวกับการพบเห็นผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย กระทำผิดหลักเกณฑ์จุดผ่อนผัน ร้อยละ ๘๐ ของจุดผ่อนผันทั้งหมด (๑๒ จุด จาก ๑๕ จุด)	จำนวนจุดผ่อนผัน ที่ประชาชนแจ้งผ่านการใช้บริการApplication
๓. เพื่อสร้างภาพลักษณ์การบริการของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย รวดเร็ว	๓. ประชาชนพึงพอใจการให้บริการการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอยด้วย Application อย่างน้อยร้อยละ ๘๐	ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ Application การจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่ แผงลอย ของฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางพลัด

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๑. ขยายผลการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้วย Application การจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่ แผงลอย
ยัง ๔๙ สำนักงานเขต
- ๒. นำ Application ที่พัฒนาขึ้นเป็นต้นแบบการให้บริการฝ่ายอื่นๆ
ภายในสำนักงานเขตบางพลัด

จบการนำเสนอ ขอขอบคุณครับ

