

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มช่องทางการให้ความรู้กับประชาชน
เกี่ยวกับการติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะด้วยเทคโนโลยี
คิวอาร์โค้ด (QR Code)

จัดทำโดย นายสาธิต สุขแต่้ม

ตำแหน่งนายช่างโยธาชำนาญงาน
สังกัดฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. **ชื่อเรื่อง** การเพิ่มช่องทางการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการติดต่อบริการกับฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code)

๒. หลักการและเหตุผล

พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแถลงนโยบายเมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ เพื่อให้การบริหารราชการ การพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่างๆของกรุงเทพมหานคร ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และได้ประกาศ ๕ นโยบายทันที หนึ่งในนั้นคือนโยบาย สะดวก (CONVENIENT) เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก และข้อมูลสะดวก ซึ่งการประกาศนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียน หรือการแจ้งที่มีกฎหมายหรือ กฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียนหรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด ในลักษณะเป็นกฎหมายกลาง ในการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต ที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชน

ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานครมี อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุงซ่อมแซมโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดคันหินทางเท้า การ พิจารณาอนุญาตกระทำการต่างๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณูปโภค การเวนคืนและจัด กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่อยู่ในโครงการพื้นที่ปิดล้อมของสำนักงานเขตเพื่อการก่อสร้างหรือเชื่อมถนน ตรอก ซอย การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ดินของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุง ดูแลรักษาคู คลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมร่วมมือ กับสำนักผังเมืองในการวางและจัดทำผังเมืองประเภทต่างๆ การควบคุมอาคารที่ได้รับมอบหมาย การ ประกาศเขตเพลิงไหม้และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนด พื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต การจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซม และดูแลความสะอาด ป้ายชื่อซอย ป้ายจราจร และระจกมองโค้ง การทาสีขอบคันหิน รวมถึงเส้นทแยงเหลี่ยม การจัดทำคัน ชะลอความเร็ว การติดตั้ง Guard – rail อุปกรณ์ประกอบถนนและทางจักรยาน และรวมถึงการสำรวจ ออกแบบ หรือประมาณราคาเพื่อของบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การควบคุม การก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงหรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ ที่รับผิดชอบและหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ถึงแม้ว่ากรุงเทพมหานครและฝ่ายโยธาทุกสำนักงานเขต ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ รวมทั้งหลักฐานเอกสารต่างๆ สำหรับให้บริการประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่นคู่มือการบริการฯ เอกสารแผ่นพับ ผังแสดงขั้นตอนการ ให้บริการ ประกาศเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบล่วงหน้าก่อนแล้วก็ตาม แต่ยังคงปรากฏว่ามีผู้ขอรับบริการ เป็นจำนวนมากที่ไม่ทราบข้อมูลจากสื่อต่างๆ ดังกล่าว และเมื่อไปขอรับบริการที่ฝ่ายโยธา สำนักงานเขต พบว่ามีการจัดเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง และต้องมาติดต่อมากกว่า ๑ ครั้ง

ดังนั้น เพื่อเป็นแก้ไขปัญหาและสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนที่ไปขอรับบริการที่ฝ่ายโยธา จึงควรเพิ่มช่องทางหรือวิธีการในการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงรายละเอียดข้อมูลการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งผู้เสนอเห็นว่าในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code) นับเป็นนวัตกรรมที่สามารถเชื่อมโยงให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และบรรจุข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก และสามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย Smart Phone เพื่อใช้อ่านและเข้าถึง (Access) หากฝ่ายโยธา สำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เป็นส่วนให้บริการได้มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการบรรจุลงในคิวอาร์โค้ด แล้วพิมพ์ไว้ในสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น บอร์ด ณ จุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ หรือแม้แต่เอกสารประชาสัมพันธ์ทั่วไป ก็จะส่งผลให้ประชาชนได้รับข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการขอรับบริการ การติดต่อราชการ หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และครอบคลุม อันจะเป็นผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ตลอดจนมีความพร้อมในการให้บริการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำข้อเสนอแนวคิดในการพัฒนา เรื่องการเพิ่มช่องทางการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code)

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลกับประชาชนที่มาติดต่อราชการฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
- ๓.๒ เพื่อสร้างภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนที่ทันสมัยของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

๔. เป้าหมาย

จัดทำระบบให้บริการข้อมูลโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคิวอาร์โค้ด (QR Code) จำนวน ๑ ระบบ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

การจัดทำรายงานการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษากฎหมาย แนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนำมาใช้ในการจัดทำรายงานครั้งนี้ ดังนี้

๕.๑ เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code) ย่อมาจาก Quick Response Code ซึ่งเป็นบาร์โค้ดแบบ ๒ มิติ (๒ Dimension Barcode) ชนิดหนึ่งซึ่งประกอบด้วยมอดูลสีดำเรียงตัวกัน มีสีฐานสีเหลี่ยม มีพื้นหลังสีขาว ดังตัวอย่างภาพที่ ๑ ซึ่งเป็นชนิดที่มีความไวมากกว่าในการอ่านบาร์โค้ด

สามารถบรรจุข้อมูลได้มากกว่าบาร์โค้ด และอ่านได้ด้วยเครื่องสแกนคิวอาร์โค้ดในโทรศัพท์มือถือที่มีกล้องหรือสมาร์ตโฟนเพื่อถอดข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อความ เบอร์โทรศัพท์ URL เพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ๒๕๕๗)



QR Code



Barcode

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

คุณสมบัติของ คิวอาร์โค้ด คือ เป็นสัญลักษณ์แทนข้อมูลต่างๆ ที่มีการตอบสนองที่รวดเร็วเนื่องจากเป็นรหัสที่มีการอ่านอย่างรวดเร็วและสามารถเก็บความจุได้มากกว่าเมื่อเทียบกับบาร์โค้ดที่เป็นแบบมาตรฐาน ๑ มิติ จึงกลายเป็นที่นิยมในทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่จะนำมาใช้กับสินค้า, สื่อโฆษณาต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือจะเป็น URL เว็บไซต์ การสร้างคิวอาร์โค้ด หรือที่เรียกว่า QR Code Generator ในปัจจุบันมี บริษัทที่ผลิตโปรแกรม หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและใช้งานหลายบริษัทมีทั้งแบบให้ใช้ฟรี และแบบมีค่าใช้จ่าย

การสแกนคิวอาร์โค้ด ผู้ใช้งานสามารถสแกนผ่านโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) หรือแท็บเล็ต (Tablet) ซึ่งต้องมีกล้องถ่ายภาพและมีแอปพลิเคชันสำหรับการอ่านเรียกว่า QR Code Reader หากผู้ใช้ยังไม่มีแอปพลิเคชันสามารถดาวน์โหลดโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ขึ้นอยู่กับระบบปฏิบัติการ เช่น กรณีเป็นระบบปฏิบัติการ iOS ค้นหา QR Code Reader จาก App store และกรณีเป็นระบบปฏิบัติการ Android ค้นหา QR Code จาก Google Play ดังตัวอย่างภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ ตัวอย่างแอปพลิเคชัน QR

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

๕.๒ แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis) ของ Albert Humphrey หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายใน เพื่อค้นหา S:Strengths-จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ W:Weaknesses-จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ และสภาพการณ์ภายนอก เพื่อค้นหา O:Opportunities-โอกาสที่จะดำเนินการได้ และ

T:Threats-อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่าง จะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็น ความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็น คุณลักษณะภายใน ที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้ โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในทางกลับกัน อุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนด วิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

๕.๓ การควบคุมคุณภาพด้วย Deming Cycle ; Plan Do Check และ Action (PDCA)

เป็นกระบวนการวางแผนและควบคุมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาซึ่ง มาตรฐานการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เป็นระบบและเป็นกระบวนการที่มีความชัดเจนทุกขั้นตอน สามารถ ทำซ้ำได้ สามารถวัดผลได้ และกระบวนการมีการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

- ๑) การวางแผน (Plans) การกำหนดประเด็นปัญหาและพัฒนาแนวทางเพื่อแก้ไข
- ๒) การดำเนินการตามแผน (Do) เป็นการดำเนินการตามแผนในเบื้องต้น
- ๓) การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน (Check) หากเกิดความ ผิดพลาด คลาดเคลื่อนหรือไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้สามารถรู้และแก้ไขได้
- ๔) การปรับปรุงการดำเนินงานตามแผน แล้วดำเนินการตามแผนต่อไป (Action) ซึ่งจะนำไปสู่การเริ่มวงจรการวางแผนใหม่ที่ดีขึ้น

๕.๔ PEST Analysis เป็นเครื่องมือที่ใช้การวิเคราะห์ที่สำคัญ และมีการใช้สำหรับการ วิเคราะห์ในภาพรวมอย่างกว้างขวาง ภาพรวมในอนาคต แนวโน้ม สามารถนำมาเป็นเครื่องมือการ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ โดยก่อนกำหนดกลยุทธ์จะต้องตรวจสอบ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เพื่อประเมินโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) โดยต้อง วิเคราะห์ ดังนี้

- ๑) การเมือง (Political ; P) เป็นการวิเคราะห์นโยบายและกฎเกณฑ์ของภาครัฐ ที่ น่าจะมีผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น นโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี และกฎระเบียบต่างๆ
- ๒) เศรษฐกิจ (Economic ; E) เป็นการวิเคราะห์เศรษฐกิจระดับมหภาคระดับจุลภาค หมายถึง ระบบเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร อาทิ อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ อัตราการว่างงาน ภาวะการจ้างงานและค่าแรง เป็นต้น
- ๓) สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural ; S) เป็นการวิเคราะห์สภาวะทางสังคมและ วัฒนธรรม หมายถึง โครงสร้างทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร อาทิ ระดับการศึกษา จำนวนประชากร โครงสร้างของประชากร ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ การอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกระจายรายได้และความเป็นธรรมในสังคม สภาพของบ้านเมือง และการติดต่อสื่อสาร ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

๔) เทคโนโลยี (Technological ; T) เป็นการวิเคราะห์สภาพการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะมีผลต่อการดำเนินงาน เช่น การผลิตคิดค้นเทคโนโลยีต่างๆ ความรู้และวิทยาการแขนงต่างๆ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างองค์กร เป็นต้น

๕.๕ การให้บริการ

รัชยา (๒๕๓๕) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsive) ความสามารถ (Competency) สิ่งที่สำคัญคือ การเข้าถึงบริการ (Access) ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนที่ไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการที่จำเป็น 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 เพื่อให้ศักยภาพของตนเองมาใช้อย่างเต็มที่

๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่าง

ต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชภัฏวชิรบูรณะ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตาม กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าได้มีการปรับปรุงพัฒนา คุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิด เป็นมาตรฐาน ในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๕.๖ พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

พ.ศ.๒๕๕๘

เป็นกฎหมายใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียน หรือการแจ้งที่มีกฎหมายหรือ กฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียนหรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด ในลักษณะเป็นกฎหมายกลางในการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต

มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้อง ยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอและเผยแพร่ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอ และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือ ยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐาน ที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้นให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาทันทีตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุ ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วน ตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่ง ความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์ หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริต

ของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ โดยกำหนดให้ประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในเป็นสภาพแวดล้อมภายใน โดยนำหลักการบริหาร ๔ M มาใช้ในการวิเคราะห์ด้วยหลักการบริหาร ๔ M และ สภาพแวดล้อมภายนอกทำการวิเคราะห์ด้วยหลักการ PEST Analysis ผลการวิเคราะห์ แสดงตามตารางได้ดังนี้

แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>การบริหารจัดการ (Management)</p> <p>๑. ฝ่ายโยธามีคู่มือเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่รวบรวมไว้ที่ฝ่ายโยธาและประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต</p> <p>๒. ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญโดยมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนราชการต่างๆ</p>	<p>คน (Man)</p> <p>- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา สนใจการใช้เทคโนโลยี คิวอาร์โค้ดเพื่อนำมาใช้กับงานในฝ่ายโยธา แต่ยังไม่มีความรู้ในด้านนี้เท่าที่ควร</p> <p>การบริหารจัดการ (Management)</p> <p>- การให้บริการประชาชน มีเวลาบริการในวันและเวลาราชการเท่านั้น</p>
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<p>สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural)</p> <p>- ประชาชนนิยมบริโภคข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงมากขึ้น</p> <p>เทคโนโลยี (Technological)</p> <p>- การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา</p>	<p>สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural)</p> <p>- ส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการให้บริการของกรุงเทพมหานครไม่ถูกต้องทำให้ขาดความสนใจในการศึกษาหาข้อมูล หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและเงื่อนไข การให้บริการต่างๆ</p>

ผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) พบว่าฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ มีช่องทางการให้บริการประชาชนเฉพาะในวันและเวลาราชการเท่านั้น คือประชาชนผู้รับบริการต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขต ในวันและเวลาราชการ ผู้ศึกษาเห็นว่าเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงรายละเอียดข้อมูลก่อนการขอรับบริการได้ตลอดเวลา ได้รับความสะดวก

รวดเร็ว จึงมีแนวคิดเพื่อบริการประชาชนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สายสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยการเพิ่มช่องทางการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

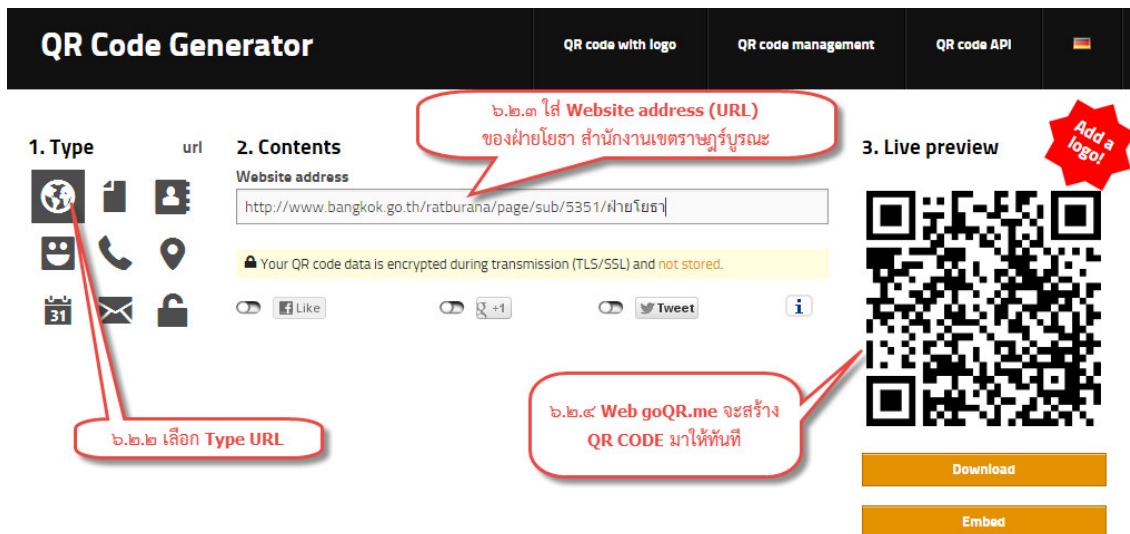
ผู้ศึกษามีแนวคิดการเพิ่มช่องทางการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code) มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนงาน

- ๖.๑.๑ จัดทำแผนงานโครงการเสนอผู้บริหาร
- ๖.๑.๒ เวียนแจ้งรายละเอียดโครงการให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบและเรียนรู้ร่วมกัน
- ๖.๑.๓ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินโครงการ
- ๖.๑.๔ ประชุมคณะทำงานเพื่อชี้แจงกรอบแนวทางการดำเนินโครงการและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ๖.๑.๕ วิเคราะห์ ศึกษา ข้อมูลที่จะนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูล เพื่อให้ได้ขอบเขตข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม
- ๖.๑.๖ ศึกษารายละเอียดและคุณสมบัติของเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code)

๖.๒ ขั้นตอนที่ ๒ วิธีการสร้างคิวอาร์โค้ด และการใช้คิวอาร์โค้ด

- ๖.๒.๑ เข้า Web เพื่อสร้าง QR Code แบบฟรีใน <http://goQr.me>
- ๖.๒.๒ เลือกชนิด (Type) เป็นรูปโลก (URL)
- ๖.๒.๓ ใส่ Website Address (URL) ที่ต้องการสร้าง QR Code ในช่องกรอกข้อมูล สำหรับ Website Address (URL) ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ คือ <http://www.bangkok.go.th/ratburana/page/sub/๕๓๕๑/ฝ่ายโยธา>
- ๖.๒.๔ เมื่อกรอกข้อมูล Website Address เสร็จ <http://goQr.me> จะสร้าง QR Code ให้ทันที รายละเอียดตามภาพที่ ๖.๒-๑



ภาพที่ ๖.๒-๑ การสร้างคิวอาร์โค้ด โดย <http://goQr.me>

๖.๒.๕ ประชาสัมพันธ์วิธีโหลดโปรแกรม QR Code บนโทรศัพท์มือถือ ดังนี้

QR Code

๑. เข้าไอคอน ที่ชื่อว่า Play Store เพื่อโหลดโปรแกรมในการอ่าน

๒. เมื่อเข้าโปรแกรมจะขึ้นหน้าต่าง Google Play

๓. เข้าไปพิมพ์ว่า QR Code Reader เพื่อ Search หาโปรแกรม QR

Code Reader

๔. เลือกโปรแกรม QR Code Reader ที่เป็นฟรีแวร์ เวอร์ชัน ๔.๔

๕. จะขึ้นหน้าต่าง QR Code Reader

๖. คลิกติดตั้ง เพื่อติดตั้งโปรแกรม

๗. โปรแกรมกำลังติดตั้ง

๘. เมื่อโปรแกรมติดตั้งเสร็จแล้ว จะขึ้นหน้าจอสีเขียว คลิกเปิด

๙. คลิกเปิด

๑๐. คลิกเลือกอนุญาต

๑๑. เมื่อทำครบขั้นตอนโปรแกรมจะปรากฏหน้าจอรอบสี่เหลี่ยมสี

ฟ้า ๔ มุม

๑๒. นำเครื่องที่ติดตั้งโปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้วไปสแกน QR

Code โดยการให้ช่องสี่ฟ้าส่องไปที่ภาพ QR Code โดยส่องให้ภาพ QR Code อยู่ภายในช่องสี่ฟ้า

๑๓. เมื่อทำตามขั้นตอนที่ ๑๒ แล้วผลจะได้ออกมาตามภาพ QR

Code จะอยู่ภายในช่องสี่ฟ้าเรียบร้อย

๑๔. หลังจากขั้นตอนที่ ๑๓ จะเห็นว่าโปรแกรมได้อ่านค่าจาก QR Code แล้วและอ่านค่าขึ้นที่หน้าจอ เราสามารถคลิกที่ Open Link เพื่อเข้าเว็บไซต์ที่อ่านจาก QR Code ได้เลย

๑๕. จะขึ้นหน้าเว็บไซต์ที่เราได้จากการอ่านค่า QR Code ในที่นี้จะ Link กับเว็บไซต์ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

๖.๓ ขั้นตอนที่ ๓ การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การใช้สัญลักษณ์คิวอาร์โค้ด

๖.๓.๑ ประชุมคณะทำงานและเวียนแจ้งประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ใน
หน่วยงานทราบ

๖.๓.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะแนบสัญลักษณ์คิวอาร์
โค้ด ทำเอกสาร หนังสือประชาสัมพันธ์ต่างๆ

๖.๓.๓ ติดตั้งสัญลักษณ์คิวอาร์โค้ด ณ จุดประชาสัมพันธ์ให้บริการของ
สำนักงานเขตปายประชาสัมพันธ์ เวียนแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ Facebook Line แผ่นพับ เป็นต้น

๖.๔ ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามและประเมินผล

๖.๔.๑ สำนักรวความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในการ
เข้าถึงข้อมูล โดยทอแบบสอบถามผู้ใช้บริการโดยตรงและแบบสอบถามที่สแกนคิวอาร์โค้ด

๖.๔.๒ จัดประชุมคณะทำงานเพื่อติดตามผลการดำเนินการตามโครงการ
ประเมินผล ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยความสำเร็จ เพื่อสรุปข้อเสนอแนะในการใช้ปรับปรุงแนวทางการ
จัดทำฐานข้อมูล

๖.๔.๓ คณะทำงานฯ ที่เป็นตัวแทนของฝ่ายโยธาและฝ่ายปกครอง มีหน้าที่ใน
การติดตามและปรับปรุงฐานข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการเขตและผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ในฐานะที่มีบทบาทอย่างยิ่งต้องเห็น
ความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้ในการให้ปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อให้ประชาชน
ผู้รับบริการได้ประโยชน์จากการเข้าถึงข้อมูลหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว เป็นภาพสะท้อนและสร้าง
แรงผลักดันให้โครงการประสบผลสำเร็จ

๒. หัวหน้าฝ่ายโยธาในฐานะหัวหน้าฝ่าย ผู้นำเสนอโครงการ มีหน้าที่บริหารควบคุม
ติดตาม และให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้มีผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์
และเป้าหมาย

๓. ผู้จัดทำรายงานในฐานะผู้รับผิดชอบหลักของโครงการร่วมกับเจ้าหน้าที่ระบบงาน
คอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ประสานงานบริหารจัดการเพื่อให้โครงการสามารถดำเนินการได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ มีความรู้พื้นฐานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด

๔. เจ้าหน้าที่สังกัดฝ่ายโยธา และฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต ที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุตาม คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ซึ่งจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนกันยายน ๒๕๖๐ แสดงตามตารางได้ดังนี้

รายละเอียดดำเนินการ	พ.ศ.๒๕๖๐									ผู้รับผิดชอบ
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. การวางแผน			■							หัวหน้าฝ่ายโยธา และผู้นำเสนอโครงการ
๒. วิธีการสร้างคิวอาร์โค้ด และวิธีการดาวน์โหลด โปรแกรมคิวอาร์โค้ด บน โทรศัพท์มือถือ					■					ผู้นำเสนอโครงการและเจ้าหน้าที่งานระบบคอมพิวเตอร์
๓. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การใช้ สัญลักษณ์คิวอาร์โค้ด						■				เจ้าหน้าที่ธุรการและเจ้าหน้าที่งานระบบคอมพิวเตอร์
๔. การติดตามและประเมินผล								■		เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาและฝ่ายปกครอง

๘. งบประมาณ ไม่ขอจัดสรรงบประมาณประจำปี

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ / เครื่องมือ
เป้าหมาย จัดทำระบบให้บริการข้อมูล โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคิวอาร์โค้ด (QR Code) จำนวน ๑ ระบบ	ระดับผลผลิต (Output) ฝ่ายโยธา สำนักงานเขต ราชบุรีบูรณะ มีระบบให้บริการข้อมูลโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคิวอาร์โค้ด (QR Code) จำนวน ๑ ระบบ	ตรวจสอบจากการทดลองใช้คิวอาร์โค้ด (QR Code) ที่ได้จัดทำขึ้น

เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ / เครื่องมือ
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลกับประชาชนที่มาติดต่อราชการฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ</p>	<p>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</p> <p>ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดีขึ้นไป ร้อยละ ๘๐</p>	<p>ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะด้วยการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code)</p>
<p>๒. เพื่อสร้างภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนที่ทันสมัยของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ</p>	<p>ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ มีภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนที่ทันสมัย</p>	<p>ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ นำความรู้เรื่องเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code) ไปพัฒนาต่อยอดในการพัฒนางานบริการด้านอื่นๆ ต่อไปได้

๑๐.๒ นำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดของกรุงเทพมหานครเพื่อให้ประชาชน เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและถูกต้องแม่นยำ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study)



เรื่อง การเพิ่มช่องทางการให้ความรู้กับประชาชน
เกี่ยวกับการติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
ด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code)

นายสาริต สุขแต่้ม

นายช่างโยธาชำนาญงาน

ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ



ชื่อเรื่อง



การเพิ่มช่องทางการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับ
การติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด
(QR Code)



หลักการและเหตุผล

พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
แถลงนโยบายเมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ เพื่อให้การ
บริหารราชการ การพัฒนา และแก้ไขปัญหาต่างๆของ
กรุงเทพมหานครดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
และได้ประกาศ ๕ นโยบายทันใจ หนึ่งในนั้น คือ นโยบาย
สะดวก(CONVENIENT) เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก
และข้อมูลสะดวก



หลักการและเหตุผล

มีหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุงซ่อมแซม
โรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ฝิวจรจร สิ่งสาธารณประโยชน์และ
สะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดคั่นหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาต
กระทำการต่างๆ ในที่สาธารณะ การบำรุงดูแลรักษาคู คลอง ทางหรือ
ท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม
และรวมถึงการสำรวจออกแบบ หรือประมาณราคาเพื่อของบประมาณ
การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การควบคุมการก่อสร้าง



หลักการและเหตุผล



ถึงแม้ว่ากรุงเทพมหานครและฝ่ายโยธาทุกสำนักงานเขต ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ รวมทั้งหลักฐานเอกสารต่างๆ สำหรับให้บริการ ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่นคู่มือการบริการฯ เอกสาร แผ่นพับ ผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ประกาศเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบล่วงหน้า ก่อนแล้วก็ตาม แต่ยังคงปรากฏว่ามีผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมากที่ไม่ทราบข้อมูลจาก สื่อต่างๆ ดังกล่าว และเมื่อไปขอรับบริการที่ฝ่ายโยธา สำนักงานเขต พบว่ามีการ จัดเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง และต้องมาติดต่อมากกว่า ๑ ครั้ง



หลักการและเหตุผล

ดังนั้น เพื่อเป็นแก้ไขปัญหาและสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนที่ไปขอรับบริการที่ฝ่ายโยธา จึงควรเพิ่มช่องทางหรือวิธีการในการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงรายละเอียดข้อมูลการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งผู้เสนอเห็นว่าในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code) นับเป็นนวัตกรรมที่สามารถเชื่อมโยงให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และบรรจุข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก



วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
๒. เพื่อสร้างภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนที่ทันสมัยของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ



เป้าหมาย



จัดทำระบบให้บริการข้อมูล
โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
คิวอาร์โค้ด (QR CODE) จำนวน ๑ ระบบ



ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code) ย่อมาจาก Quick Response Code ซึ่งเป็นบาร์โค้ดแบบ ๒ มิติ

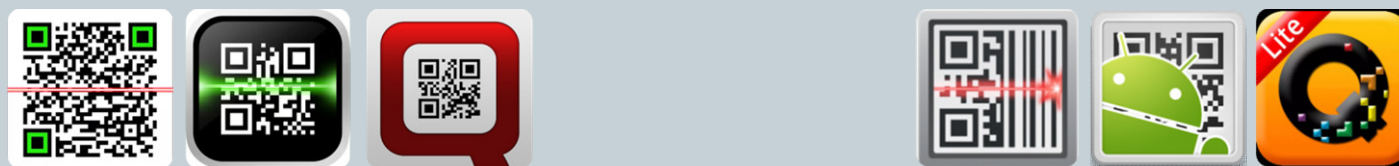


QR Code



Barcode

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



ภาพที่ ๒ ตัวอย่างแอปพลิเคชัน QR



ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

- แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)
- การควบคุมคุณภาพด้วย Deming Cycle ; Plan Do Check และ Action (PDCA)
- PEST Analysis เป็นเครื่องมือที่ใช้การวิเคราะห์ที่สำคัญ และมีการใช้สำหรับการวิเคราะห์ในภาพรวมอย่างกว้างขวาง เพื่อประเมินโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) โดยต้องวิเคราะห์ ดังนี้

- ๑) การเมือง (Political ; P) เป็นการวิเคราะห์นโยบายและกฎเกณฑ์ของภาครัฐ
- ๒) เศรษฐกิจ (Economic ; E) เป็นการวิเคราะห์เศรษฐกิจ
- ๓) สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural ; S) เป็นการวิเคราะห์สภาวะทางสังคมและวัฒนธรรม
- ๔) เทคโนโลยี (Technological ; T) เป็นการวิเคราะห์สภาพการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะมีผลต่อการดำเนินงาน
 - การให้บริการ
 - พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ เป็นกฎหมายใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต ต่างๆ



ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล



จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p data-bbox="210 501 824 549">การบริหารจัดการ (Management)</p> <p data-bbox="210 580 1086 1166">๑. ฝ่ายโยธามีคู่มือเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่รวบรวมไว้ที่ฝ่ายโยธาและประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต</p> <p data-bbox="210 852 1086 1166">๒. ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญโดยมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนราชการต่างๆ</p>	<p data-bbox="1131 501 1332 549">คน (Man)</p> <p data-bbox="1131 580 2004 820">- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา สนใจการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดเพื่อนำมาใช้กับงานในฝ่ายโยธา แต่ยังไม่มีความรู้ในด้านนี้เท่าที่ควร</p> <p data-bbox="1131 852 1747 900">การบริหารจัดการ (Management)</p> <p data-bbox="1131 932 1803 1075">- การให้บริการประชาชน มีเวลาบริการในวันและเวลาราชการเท่านั้น</p>



ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล



โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<p>สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural)</p> <ul style="list-style-type: none">- ประชาชนนิยมบริโภคข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเพิ่มสูงมากขึ้น <p>เทคโนโลยี (Technological)</p> <ul style="list-style-type: none">- การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย <p>สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา</p>	<p>สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural)</p> <ul style="list-style-type: none">- ส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการให้บริการของกรุงเทพมหานครไม่ถูกต้องทำให้ขาดความสนใจในการศึกษาหาข้อมูล หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและเงื่อนไข การให้บริการต่างๆ



กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนงาน
- ขั้นตอนที่ ๒ วิธีการสร้างคิวอาร์โค้ด และการใช้คิวอาร์โค้ด
- ขั้นตอนที่ ๓ การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การใช้สัญลักษณ์
คิวอาร์โค้ด
- ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามและประเมินผล
- ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายโยธา
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ผู้จัดทำ
รายงาน



การสร้างคิวอาร์โค้ด โดย [http:// goQr.me](http://goQr.me)

- ๑. เข้า Web เพื่อสร้าง QR Code แบบฟรีใน <http://goQr.me>
- ๒. เลือกชนิด (Type) เป็นรูปโลก (URL)
- ๓. ใส่ Website address (URL) ที่ต้องการสร้าง QR Code ในช่องกรอกข้อมูล สำหรับ Website address (URL) ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ คือ <http://www.bangkok.go.th/ratburana/page/sub/๕๓๕๑/ฝ่ายโยธา>
- ๔. เมื่อกรอกข้อมูล Website address เสร็จ <http://goRr.me> จะสร้าง QR Code ให้ทันที

The screenshot shows the goQR.me QR Code Generator interface. It is divided into three main sections: 1. Type, 2. Contents, and 3. Live preview. The 'Type' section has a grid of icons, with the 'url' icon selected. The 'Contents' section has a text input field for the 'Website address' containing the URL 'http://www.bangkok.go.th/ratburana/page/sub/5351/ฝ่ายโยธา'. Below the input field, there is a security notice: 'Your QR code data is encrypted during transmission (TLS/SSL) and not stored.' The 'Live preview' section shows a QR code and a red starburst icon that says 'Add a logo!'. At the bottom, there are 'Download' and 'Embed' buttons. Three red callout boxes with Thai text provide instructions: '๖.๒.๒ เลือก Type URL' points to the 'url' icon; '๖.๒.๓ ใส่ Website address (URL) ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ' points to the website address input field; and '๖.๒.๔ Web goQR.me จะสร้าง QR CODE มาให้ทันที' points to the QR code.



ระยะเวลาการดำเนินการ

รายละเอียดดำเนินการ	พ.ศ. ๒๕๖๐							ผู้รับผิดชอบ
	มี.ค.	เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. การวางแผน	■							หัวหน้าฝ่ายโยธาและ ผู้นำเสนอโครงการ
๒. วิธีการสร้างคิวอาร์โค้ดและ วิธีการดาวน์โหลดโปรแกรมคิว อาร์โค้ด บนโทรศัพท์มือถือ			■					ผู้นำเสนอโครงการ และเจ้าหน้าที่งาน ระบบคอมพิวเตอร์
๓. การเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์การใช้สัญลักษณ์ คิวอาร์โค้ด				■				เจ้าหน้าที่ธุรการและ เจ้าหน้าที่งานระบบ คอมพิวเตอร์
๔. การติดตามและประเมินผล						■		เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา และฝ่ายปกครอง



งบประมาณ



ไม่ขอจัดสรรงบประมาณประจำปี



แนวทางการติดตามและประเมินผล



เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ / เครื่องมือ
<p>เป้าหมาย</p> <p>จัดทำระบบให้บริการข้อมูล โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคิวอาร์โค้ด (QR Code) จำนวน ๑ ระบบ</p>	<p>ระดับผลผลิต (Output)</p> <p>ฝ่ายโยธา สำนักงานเขต ราชบุรีบูรณะ มีระบบ ให้บริการ ข้อมูลโดยการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศคิวอาร์โค้ด (QR Code) จำนวน ๑ ระบบ</p>	<p>ตรวจสอบจากการทดลอง ใช้คิวอาร์โค้ด (QR Code) ที่ได้ จัดทำขึ้น</p>



แนวทางการติดตามและประเมินผล



เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ / เครื่องมือ
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลกับประชาชนที่มาติดต่อราชการฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ</p>	<p>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</p> <p>ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดีขึ้นไป ร้อยละ ๘๐</p>	<p>ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มาติดต่อราชการกับฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ด้วยการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด (QR Code)</p>
<p>๒. เพื่อสร้างภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนที่ทันสมัยของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ</p>	<p>ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ มีภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนที่ทันสมัย</p>	<p>ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ</p>



ข้อเสนอแนะ

๑. นำความรู้เรื่องเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด

(QR CODE) ไปพัฒนาต่อยอดในการพัฒนางานบริการด้าน
อื่นๆ ต่อไปได้

๒. นำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานต่างๆ ในสังกัด

ของกรุงเทพมหานครเพื่อให้ประชาชน เข้าถึงข้อมูลได้อย่าง
สะดวกและถูกต้องแม่นยำ



ขอขอบคุณ

ทุกท่าน

