

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของงานปกครอง  
สำนักงานเขตบางแค ตามแนวคิด Smart Governance

จัดทำโดย นางสาวศศิวิมล สิรินนทเกตุ  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางแค

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หัวข้อ การพัฒนาการให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ตามแนวคิด Smart Governance

## ๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Disruptive Technology) ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม ก่อให้เกิดแนวคิดการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) หมายถึง เมืองที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล หรือนวัตกรรมที่ทันสมัย และชาญฉลาด ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การบริหารจัดการเมือง การลดค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากร การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเมืองในการวางโครงสร้างพื้นฐานระบบงานบริการสาธารณะเพื่อเพิ่มศักยภาพให้เมืองมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองความต้องการของคนทุกเพศทุกวัยได้อย่างตรงจุด ซึ่งหมายถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมเมืองให้ดีขึ้น ผู้บริหารเมืองในยุคนี้ต่างนำแนวคิดการสร้างเมืองอัจฉริยะมาพัฒนา และวางแผนเมืองให้มีความน่าอยู่อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ที่เกิดจากความร่วมแรงร่วมใจของตัวแทนภาคประชาชนที่ได้ช่วยกันระดมความคิดเห็น กำหนดเป้าหมาย และแนวทางการพัฒนาจากมุมมองของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ซึ่งครอบคลุม ๖ มิติ ได้แก่ ๑. ด้านสิ่งแวดล้อม (Smart Environment) ๒. ด้านการเดินทางขนส่ง (Smart Mobility) ๓. ด้านประชาสังคม (Smart People) ๔. ด้านการบริหารภาครัฐ (Smart Governance) ๕. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (Smart Safety) และ ๖. ด้านเศรษฐกิจ (Smart Economy)

งานปกครอง สำนักงานเขตบางแค มีภารกิจในการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นการบริการสอบถามรับรองบุคคล รับรองลายมือชื่อ รับรองสถานภาพการสมรส เป็นต้น ซึ่งเป็นการรองรับการทำนิติกรรมที่ต่อเนื่องไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยอาศัยอำนาจของกรมการอำเภอตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังมีขั้นตอนกระบวนการที่จะต้องใช้ออกสารหลักฐานจำนวนมากเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการให้ประชาชน ซึ่งเป็นภาระของประชาชนที่จำต้องจัดเตรียมมาให้ครบถ้วน ทำให้เกิดปัญหาในการบริการอันมีสาเหตุจากการที่ประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้ออกสารใดบ้าง จึงต้องเสียเวลาในการไปขอคัดรับรองสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือเสียเวลาในการมาติดต่อหลายครั้ง

ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเป็นเมืองอัจฉริยะของกรุงเทพมหานคร ในส่วนของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ซึ่งประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนดังกล่าว จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการตามแนวคิด Smart Governance เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผ่านการประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ กรุงเทพมหานครต้องมีการพัฒนาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศต่อประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้เขียนได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาในทิศทางดังกล่าวซึ่งเป็นการพัฒนาที่มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการวาระแห่งชาติ : การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) มีเป้าหมายในการขับเคลื่อน คือ เป็นการพัฒนาเมืองเพื่อการอยู่อาศัยในอนาคตโดยคำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยบริหารจัดการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล และประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงขอเสนอการจัดทำรายงานส่วนบุคคลในหัวข้อการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางแค ตามแนวคิด Smart Governance เพื่อให้งานปกครอง สำนักงานเขตบางแค มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ประชาชนและหน่วยงานภายนอกสามารถมีส่วนร่วมตรวจสอบการทำงาน โดยการสอดส่องดูแลกันเองซึ่งย่อมเป็นผลดีเมื่อได้รับผลสะท้อนกลับที่สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานได้ในขณะเดียวกันข้อร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผู้คนถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ส่งถึงกันได้ในพริบตาหรือในสถานการณ์จริง (Real Time) ย่อมทำให้ต้องมีการตรวจสอบตนเอง เพิ่มความรอบคอบในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค มีความพึงพอใจต่อระบบงานที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัล ตามแนวคิด Smart Governance

๓.๒ เพื่อให้งานปกครอง สำนักงานเขตบางแค มีความพร้อมสำหรับการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนากรุงเทพมหานครไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City)

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานและสามารถนำข้อมูลหรือข้อคิดเห็นต่างๆ มาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๔. เป้าหมาย

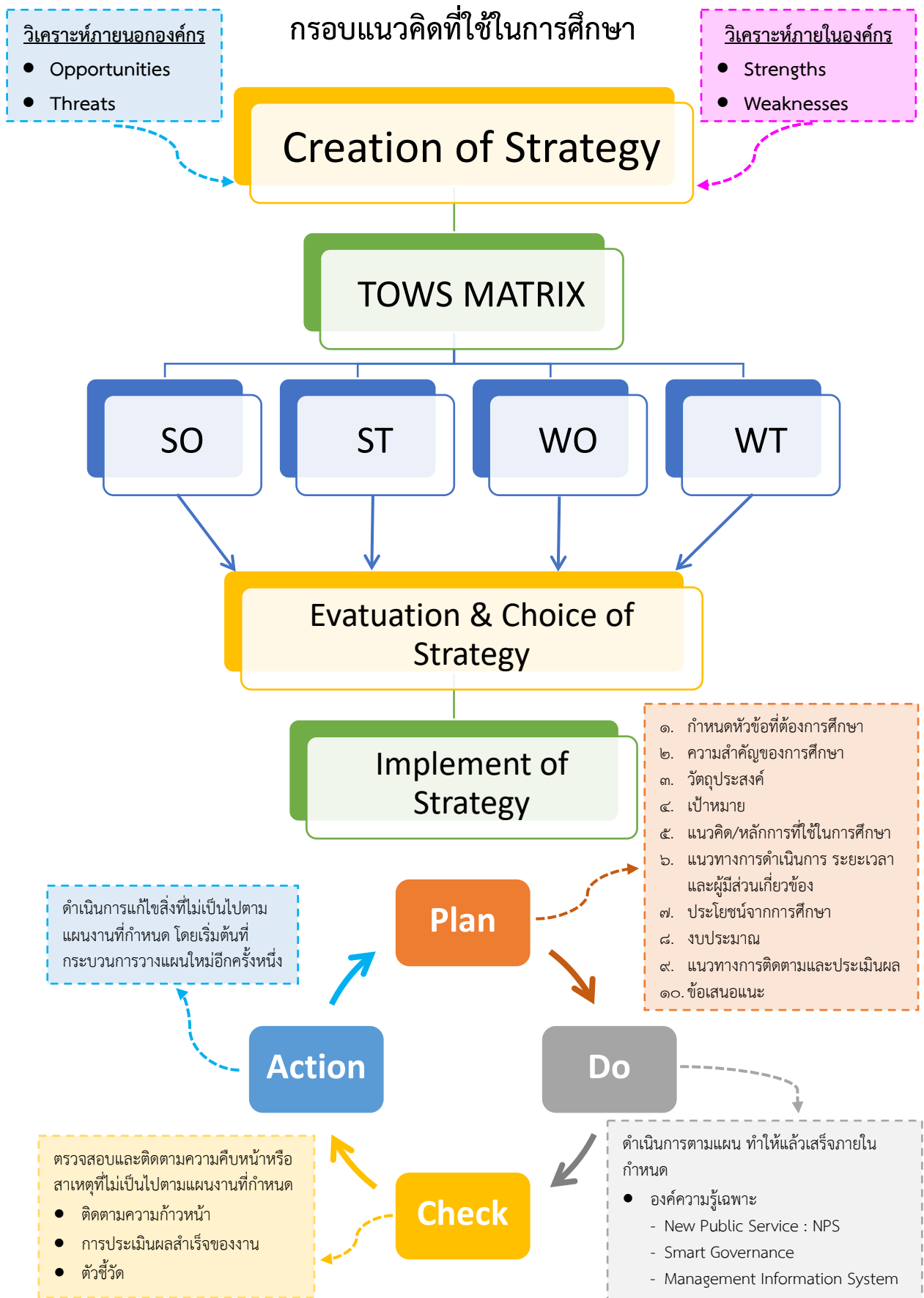
๔.๑ เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษา สถานประกอบการ ชุมชน อาสาสมัคร จำนวน ๔ ครั้ง ครั้งละไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน ระยะเวลา ๒ เดือน

๔.๒ มีระบบงานปกครองบนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พร้อมเพิ่มช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน โดยนำข้อมูลหรือข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ได้รับจากช่องทางดังกล่าวมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระยะเวลา ๖ เดือน

๔.๓ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กระบวนการ ทรัพยากรบุคคล สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ให้พร้อมสำหรับระบบงานที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ ระยะเวลา ๖ เดือน

### ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ตามแนวคิด Smart Governance ผู้เขียนกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาดังนี้



จากกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาดังกล่าว เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเป็นเมืองอัจฉริยะของกรุงเทพมหานคร ในส่วนของงานปกครอง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน มีความจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการตามแนวคิด Smart Governance เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผ่านการประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ ผู้เขียนได้นำเอาแนวคิด ทฤษฎี และความรู้มาใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

### ๕.๑ แนวคิด ทฤษฎี หรือเครื่องมือทางการบริหาร

๕.๑.๑ การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

- ๑) S : Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ
- ๒) W : Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
- ๓) O : Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้
- ๔) T : Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงาน



หลักการสำคัญของ SWOT คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก

องค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

### การวิเคราะห์การให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ด้วยหลักการ SWOT

จากแนวคิดดังกล่าวผู้เขียนได้นำหลัก SWOT Analysis มาประยุกต์ใช้โดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร คือ จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) ปัจจัยภายนอกองค์กร คือ โอกาส (Opportunity) และ อุปสรรค (Threat) เพื่อนำจุดแข็งขององค์กรมาสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ประสบผลสำเร็จ การนำจุดอ่อนมาปรับปรุงแก้ไข การนำโอกาสที่มีอยู่มาสร้างให้เกิดประโยชน์และการทำให้ปัญหาอุปสรรคหรือวิกฤตให้เป็นโอกาส การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ดังนี้

## S : Strengths

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการให้บริการ
- อาคารสถานที่ส่วนบริการมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มาติดต่อราชการ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทันสมัยสวยงามบรรยากาศร่มรื่น
- วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานมีความพร้อมเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- สำนักงานตั้งอยู่ใกล้ถนนกาญจนาภิเษก การเดินทางมาติดต่อราชการสะดวกรวดเร็ว
- แผนปฏิบัติการประจำปีเป็นกรอบทิศทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- มีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ตำแหน่งงานที่ชัดเจนโดยใช้คำสั่งมอบหมายงาน
- มีระบบงานที่สอดคล้องกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งงาน
- มีประมวลจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร เป็นค่านิยมร่วมขององค์การ

## W : Weaknesses

- เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองมีอัตรากำลังไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เนื่องจากต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บริการและต้องปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อื่นๆ ของฝ่ายปกครอง
- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของงานปกครองยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยจึงไม่สะดวกต่อการให้บริการโดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนใบเดียว
- สถานที่จัดกรณีพื้นที่จำกัดไม่เพียงพอกับจำนวนรถของผู้มาติดต่อราชการ
- สถานที่ส่วนบริการของงานปกครองไม่ได้แยกออกจากส่วนปฏิบัติงานอื่นๆ ของฝ่ายปกครอง จึงไม่เหมาะสมต่อการติดต่อราชการในบางเรื่อง เช่น การทำพินัยกรรม การสอบสวนทายาท โดยธรรม การสอบสวนรับรองบุคคล เป็นต้น

## O : Opportunities

- นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในเรื่อง ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) มุ่งเน้นให้ส่วนบริการของกรุงเทพมหานคร สามารถให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ บัญญัติขึ้นเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและมีการจัดตั้ง ศูนย์บริการร่วม เพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจน เกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- สภาพสังคมปัจจุบันที่มีความรวดเร็วด้วยสังคมออนไลน์ดิจิทัล ซึ่งสื่อสารข้อมูลต่างๆ ได้อย่างไร้ขีดจำกัดทั้งสถานที่และเวลา
- สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่ต้องพึ่งพาการติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบดิจิทัลที่มีความรวดเร็ว ทำให้การติดต่อราชการต้องปรับตัวตามให้ทัน เพื่อรองรับธุรกรรมที่สำคัญทางเศรษฐกิจ

# T : Threats

- งบประมาณของกรุงเทพมหานครมีจำกัด ต้องใช้สำหรับแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนก่อน จึงอาจไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบการบริการงานปกครอง
- ประชาชนผู้รับบริการไม่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการต้องให้ความรู้และสร้างความเข้าใจกับประชาชนอย่างมาก
- กรมการปกครอง อาจไม่พิจารณาให้เชื่อมโยงกับระบบทะเบียนราษฎร ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยของระบบ

TOWS Matrix มาจากคำว่า SWOT ที่กลับหัว ซึ่งเป็นการนำ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในขององค์กร (SWOT Analysis) มาทำการจับคู่เข้าด้วยกัน โดยที่สามารถแบ่งรูปแบบการจับคู่กลยุทธ์ของ TOWS ออกเป็น กลยุทธ์เชิงรุก (SO) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) กลยุทธ์เชิงรับ (ST) และกลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT)

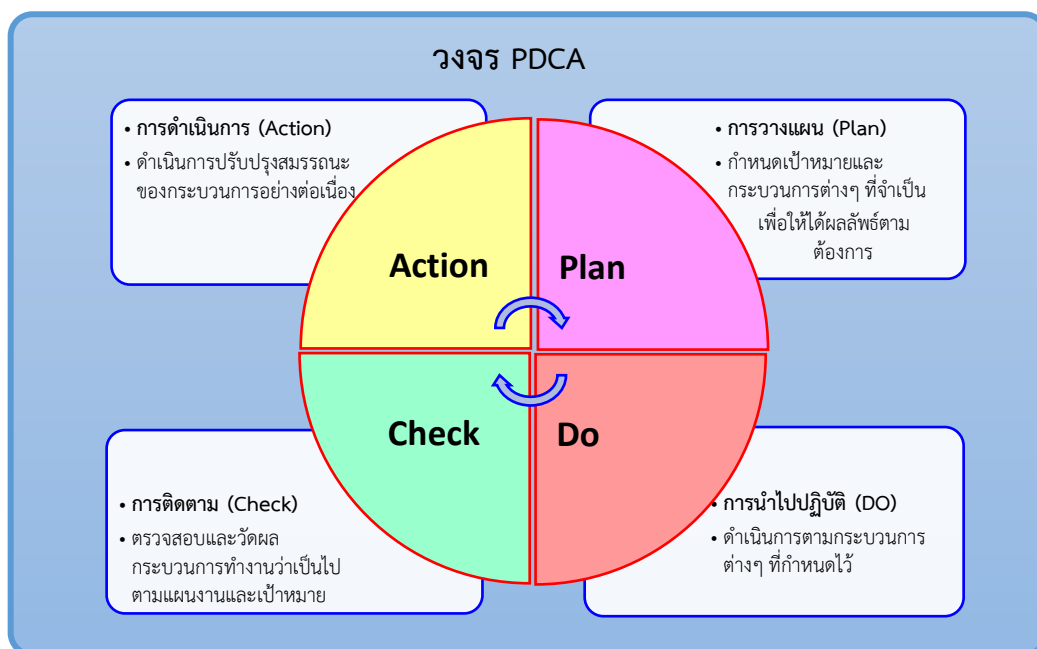
การวิเคราะห์ TOWS Matrix ผู้เขียนสามารถวิเคราะห์และจับคู่กลยุทธ์ TOWS Matrix ออกมาเป็นกลยุทธ์ ๔ รูปแบบ พร้อมการจับคู่กลยุทธ์ TOWS แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ แสดงการวิเคราะห์ TOWS Matrix

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
โอกาส (Opportunity)	<p><b>SO (กลยุทธ์เชิงรุก)</b></p> <p>ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการปฏิบัติตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในเรื่อง ศูนย์บริหารราชการฉับไว ใสสะอาด และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ โดยเคร่งครัด เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ</p>	<p><b>WO (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)</b></p> <p>พัฒนาระบบบริการบนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัล ที่เชื่อมโยงกับระบบงานทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็วไร้ขีดจำกัดด้านสถานที่และเวลา สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน</p>
อุปสรรค (Threat)	<p><b>ST (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)</b></p> <p>ใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีอยู่เดิมให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณของกรุงเทพมหานคร</p>	<p><b>WT (กลยุทธ์เชิงรับ)</b></p> <p>กรณีไม่สามารถเชื่อมโยงระบบทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานงานปกครองบริการประสานงานฝ่ายทะเบียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบ คัดและรับรองสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง</p>

๕.๑.๒ **PDCA** คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดย วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (W. Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ เผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเต็มมิ่ง” ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ ๔ คำคือ

- P : Plan = วางแผน
- D : DO = ปฏิบัติตามแผน
- C : Check = ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์
- A : Action = ปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน



๑) การวางแผน (Plan : P) เป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนในวงจรเต็มมิ่ง เป็นการหาคำตอบประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหา การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบ และประเมินผล

๒) การปฏิบัติตามแผน (Do : D) เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตาราง การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้นๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดี จากสมาชิกตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการ ปรับแผนใหม่และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้ก็นำไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

๓) การตรวจสอบ (Check : C) หมายถึง การตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผน หรือการแก้ปัญหาตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่ปฏิบัติตามแผน ความไม่เหมาะสมของแผน การเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

๔) การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A) เป็นการกระทำภายหลังที่กระบวนการ ๓ ขั้นตอน ตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นภาวผลจากขั้นการตรวจสอบ (C) มาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป

**๕.๑.๓ การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)** คือ ชุดของแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารรัฐกิจภายใต้ระบบการบริหารปกครองที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้างความผูกพันของพลเมือง ซึ่งปฏิเสธตรรกะที่เน้นตลาดของกลุ่มการจัดการนิยมหรือกลุ่มการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ได้กล่าวไว้ในส่วนบทนำของหนังสือของเขาว่า “ข้าราชการไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้า แต่เขาส่งมอบประชาธิปไตย” ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า NPS เป็นแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์ สายรัฐศาสตร์ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณค่าหรืออุดมการณ์ โดยเฉพาะคุณค่าความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าเรื่องประสิทธิภาพหรือผลิตภาพ NPS เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย (value of democracy) ความเป็นพลเมือง (citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (public interest)

สำหรับแนวคิดพื้นฐานหรือรากฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่นั้น ประกอบด้วยรากฐาน ๔ ประการหลัก คือ

๑) ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง (Theories of Democratic Citizenship)

๒) ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society)

๓) มนุษย์นิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (Organizational Humanism and the New Public Administration)

๔) รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration)

ในส่วนสาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) นั้นพบว่า NPS เป็นแนวคิดที่ตีความและวิพากษ์แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในอดีต โดยเฉพาะการวิพากษ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ตามทัศนะของ David Osborne และ Ted Gaebler ในเรื่อง Reinventing Government ซึ่งได้ถูกหยิบยกมาทำการวิพากษ์ ตีความ และสรุปออกมาเป็นสาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ๗ ประการ คือ

๑) บริการรับใช้พลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers)

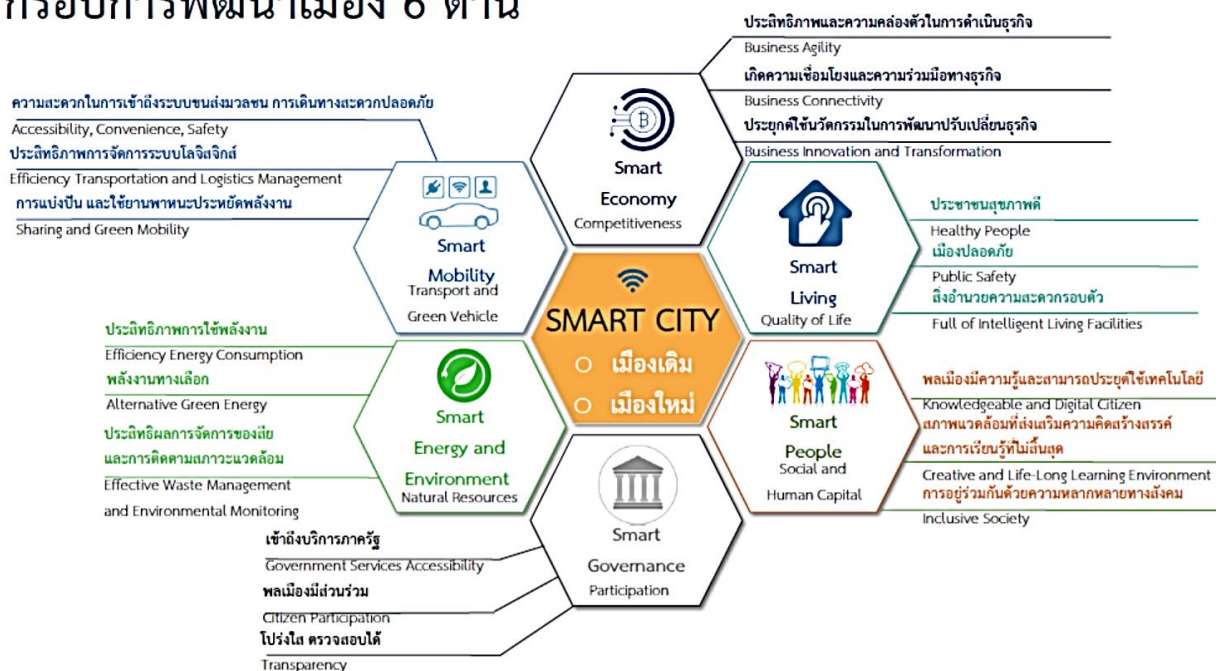
๒) เน้นการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest)

- ๓) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship)
- (๔) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically)
- (๕) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Is Not Simple)
- (๖) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer)
- (๗) ให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่แค่ผลิตภาพ (Value People, Not Just Productivity)

**๕.๑.๔ การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance)** หมายความว่า เมืองที่พัฒนาระบบบริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารและบริการของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผ่านการประยุกต์ใช้นวัตกรรมบริการ โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

- (๑) เพิ่มการเข้าถึงบริการภาครัฐ เช่น ระบบ Portal เข้าถึงบริการภาครัฐ ณ จุดเดียว ระบบ Open Government Data ระบบบริการภาครัฐดิจิทัล
- (๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น แผนส่งเสริมการมีส่วนร่วม ระบบที่เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน
- (๓) สร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น ระบบที่แก้ปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ระบบการตรวจสอบ/ ประเมิน

## กรอบการพัฒนาเมือง 6 ด้าน

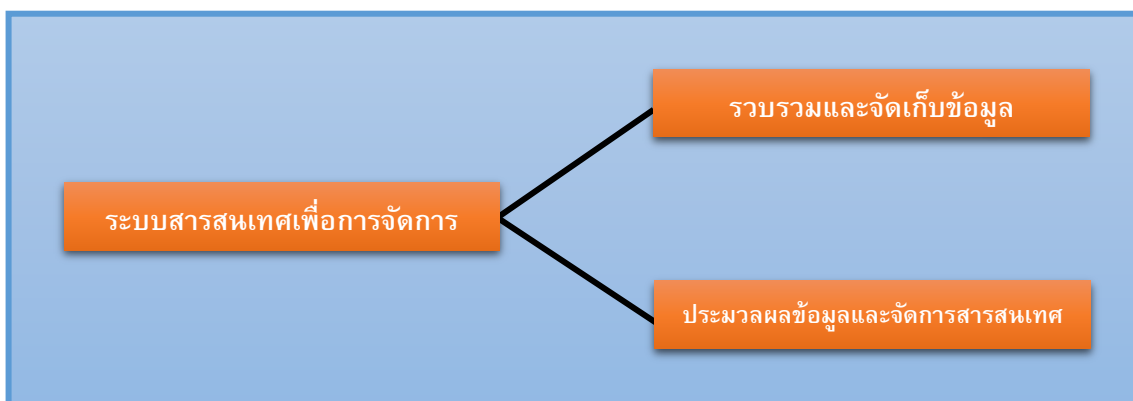


**๕.๑.๕ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS)** เป็นระบบเกี่ยวกับการจัด หาค้น หรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูล เพื่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การใช้ MIS เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกค้า เจ้าของกิจการ ลูกค้า และบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร การประมวลผลของข้อมูลจะช่วยแบ่งภาระการทำงานและยังสามารถนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือ MIS เป็นระบบซึ่งรวมความสามารถของผู้ใช้งานและคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานการจัดการและการตัดสินใจในองค์กร หรือ MIS หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนี้ยังช่วยผู้บริหารและพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหา และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ โดย MIS จะต้องใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Hardware) และโปรแกรม (Software) ร่วมกับผู้ใช้ (Peopleware) เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์

การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems) ได้ขยายขอบเขตเกี่ยวข้องกับหลายหน้าที่ในองค์กรและเป็นประโยชน์กับบุคคลหลายระดับ ตั้งแต่การใช้งานส่วนบุคคล กลุ่ม องค์กร และระหว่างหน่วยงาน MIS ช่วยให้ผู้ใช้สารสนเทศสามารถแก้ไขปัญหาทางธุรกิจที่ยุ่งยาก และซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับหลายองค์กร

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงหมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่เราจะเห็นว่า MIS จะประกอบด้วยหน้าที่หลัก ๒ ประการ คือ

๑. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ
๒. สามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหาร



หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

## ๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนระยะเวลา ๒ เดือน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๖.๑.๑ จัดเตรียมเอกสารข้อมูลสำหรับเผยแพร่ให้ทุกภาคส่วน

๖.๑.๒ แจกทุกภาคส่วนทราบ พร้อมเผยแพร่เอกสารข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสารไม่น้อยกว่า ๓ ช่องทาง ได้แก่ หนังสือเชิญ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น

๖.๑.๓ จัดระบบรับลงทะเบียนแสดงความประสงค์เข้าร่วมการเปิดเวที

๖.๑.๔ จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น จำนวน ๔ ครั้ง สถานที่ ห้องประชุมสำนักงาน

เขตบางแค

๖.๑.๕ จัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน

๖.๑.๖ เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นภายหลังการเปิดเวที

๖.๒ ออกแบบและพัฒนาระบบงานปกครองบนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัล ระยะเวลา ๖ เดือน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักงานปกครองและทะเบียน และผู้รับจ้างพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

๖.๒.๑ ออกแบบระบบงานที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลการทะเบียนของกรมการปกครอง

๖.๒.๒ ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้สำหรับระบบปฏิบัติการที่เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ Andriol , IOS , Windows และ Mac

๖.๒.๓ พัฒนา Program , Features และ Applications สำหรับให้ประชาชนดาวน์โหลดไปใช้บริการและสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานปกครอง โดยให้ครอบคลุมการบริการงานปกครอง และสามารถเชื่อมโยงเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุดตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และให้เข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา

๖.๓ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ระบบงาน ทรัพยากรบุคคล สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ระยะเวลา ๖ เดือน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายปกครอง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๖.๓.๑ จัดซื้อครุภัณฑ์เพิ่มเติม ประกอบด้วย

๑) เครื่องพิมพ์เลเซอร์ + สแกนเนอร์ จำนวน ๖ เครื่อง

๒) เครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๗ เครื่อง

๖.๓.๒ เชื่อมโยงระบบการสื่อสารและระบบเครือข่ายของกรุงเทพมหานครและกรมการปกครอง และติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

๖.๓.๓ ปรับปรุงระบบบริการงานปกครองให้เป็นระบบดิจิทัลทั้งระบบ

๖.๓.๔ พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สามารถบริการงานปกครองด้วยระบบดิจิทัล

๖.๓.๕ ปรับปรุงสถานที่บริการประชาชนให้สะอาด เรียบร้อย สวยงาม ทันสมัย

ตารางที่ ๒ แสดงรายละเอียดการดำเนินการ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ

ที่	รายละเอียดของการดำเนินการ	ระยะเวลา	ระยะเวลาในการดำเนินการ (ตั้งแต่ ต.ค. ๒๕๖๓ - ก.ย. ๒๕๖๔)											ผู้รับผิดชอบ			
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.		
๖.๑	เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน																
	๖.๑.๑ จัดเตรียมเอกสารข้อมูลสำหรับเผยแพร่ให้ทุกภาคส่วน	๑๐ วัน	-														ฝ่ายปกครอง
	๖.๑.๒ แจกทุกภาคส่วนทราบ พร้อมเผยแพร่เอกสารข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสาร ไม่น้อยกว่า ๓ ช่องทาง	๑๐ วัน	-														ฝ่ายปกครอง และฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ
	๖.๑.๓ จัดระบบรับลงทะเบียนแสดงความประสงค์เข้าร่วมการเปิดเวที	๑๐ วัน	-														ฝ่ายปกครอง
	๖.๑.๔ จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจำนวน ๔ ครั้ง สถานที่ ห้องประชุมสำนักงานเขตบางแค	ครั้งละ ๑ วัน	-	-													ฝ่ายปกครอง
	๖.๑.๖ จัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน	ครั้งละ ๕ วัน	-														ฝ่ายปกครอง
	๖.๑.๕ เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นภายหลังการเปิดเวที	๒ เดือน			↔												ฝ่ายปกครอง
๖.๒	ออกแบบและพัฒนาระบบงานปกครองบนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัล																
	๖.๒.๑ ออกแบบระบบงานที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลการทะเบียนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	๑ เดือน						↔									สยป., สปท. และผู้รับจ้างพัฒนาระบบ
	๖.๒.๒ ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้สำหรับระบบปฏิบัติการที่เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ Andriol , IOS , Windows และ Mac	๑ เดือน						↔									สยป., สปท. และผู้รับจ้างพัฒนาระบบ



## ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

- ๗.๑ ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ
- ๗.๒ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลข่าวสารของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ทุกที่ทุกเวลาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
- ๗.๓ งานปกครองของสำนักงานเขตบางแคมีความพร้อมในการเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City)

## ๘. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานเขตบางแคแผนงานบริหารงานปกครองและทะเบียน งานปกครอง หมวดรายจ่ายอื่น รายการค่าใช้จ่ายในการพัฒนาการให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค จำนวนเงิน ๑,๑๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนบาทถ้วน)

### ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดของกิจกรรมและงบประมาณ

กิจกรรม	รายการค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน
๑. เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน	- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (๔๐๐ คน x ๒๕ บาท x ๔ วัน)	๔๐,๐๐๐ บาท
๒. ออกแบบและพัฒนาระบบงานปกครองบนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัล	- ค่าจ้างเหมาออกแบบและพัฒนา ระบบงานProgram , Features และ Applications	๕๐๐,๐๐๐ บาท
๓. พัฒนา Program , Features และ Applications		
๔. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ระบบงานทรัพยากรบุคคล สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	- ค่าสมนาคุณวิทยากรเอกชน (๒ คน x ๑,๒๐๐ บาท ๖ ชม. x ๒ วัน) - ค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม (๕ คน x ๑๕๐ บาท x ๒ วัน) - ค่าจ้างเหมาปรับปรุงอาคารสถานที่ - ค่าจ้างเหมาบุคลากรชั่วคราวรายเดือน (๑ คน x ๑๕,๐๐๐ บาท x ๑๒ เดือน)	๒๘,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๐ บาท ๑๐๐,๐๐๐ บาท ๑๘๐,๐๐๐ บาท
๕. จัดซื้อครุภัณฑ์เพิ่มเติมประกอบด้วย	- ค่าเครื่องพิมพ์เลเซอร์+สแกนเนอร์ (๖ เครื่อง x ๔๐,๐๐๐ บาท) - เครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชน (๗ เครื่อง x ๑,๐๐๐ บาท)	๒๔๐,๐๐๐ บาท ๗,๐๐๐ บาท

#### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เพื่อให้กิจกรรม/โครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลได้กำหนดแนวทางการติดตามและประเมินผล ประกอบไปด้วย

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือในการติดตามและประเมินผลสำเร็จ

แสดงดังตารางเปรียบเทียบตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome) วัตถุประสงค์/เป้าหมาย ตัวชี้วัด (KPI) และวิธีการ/เครื่องมือในการติดตามและประเมินผลสำเร็จ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔ แสดงตัวชี้วัด วิธีการ เครื่องมือในการติดตามและประเมินผลสำเร็จ

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
<b>ระดับผลผลิต (Output)</b>		
๑. เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษา สถานประกอบการ ชุมชน อาสาสมัคร จำนวน ๔ ครั้ง ครั้งละไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน	- จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็น จากทุกภาคส่วน ๔๐๐ คน	- แบบลงทะเบียน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเปิด เวทีรับฟังความคิดเห็น จากทุกภาคส่วน โดยนับ จำนวนผู้ลงทะเบียน
๒. มีระบบงานปกครองบนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พร้อมเพิ่มช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน โดยนำข้อมูลหรือข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ได้รับจากช่องทางดังกล่าวมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	- มีระบบงานปกครองบน พื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ครบทุกกระบวนการ จำนวน ๑ ระบบ	- จ้างเหมาบริษัท ผู้พัฒนาโปรแกรมในการ พัฒนาระบบงาน ปกครอง
๓. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กระบวนการทรัพยากรบุคคล สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ ของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ให้พร้อมสำหรับระบบงานที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่	- มีเครื่องพิมพ์เลเซอร์ + สแกนเนอร์ จำนวน ๖ เครื่อง - มีเครื่องอ่านบัตรประจำตัว ประชาชน จำนวน ๗ เครื่อง - เจ้าหน้าที่งานปกครองทุกคน สามารถปฏิบัติงานระบบงาน ปกครองบนพื้นฐานของ เทคโนโลยีดิจิทัลได้	- จัดซื้อเครื่องพิมพ์ เลเซอร์ + สแกนเนอร์ และเครื่องอ่านบัตร ประจำตัวประชาชน - การฝึกอบรม สอนงาน โค้ช พี่เลี้ยง - จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
<b>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</b>		
๑. ประชาชนผู้รับบริการงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค มีความพึงพอใจต่อระบบงานที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัล ตามแนวคิด Smart Governance	- ความพึงพอใจของติดต่อราชการผ่านระบบงานปกครอง	- แบบสอบถามดิจิทัลในระบบงานปกครอง ที่มี การประมวลผลข้อมูล และออกรายงาน อัตโนมัติ
๒. เพื่อให้งานปกครอง สำนักงานเขตบางแค มีความพร้อมสำหรับการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา กรุงเทพมหานครไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City)	- ความพึงพอใจของติดต่อราชการผ่านระบบงานปกครอง	- แบบสอบถามดิจิทัลในระบบงานปกครอง ที่มี การประมวลผลข้อมูล และออกรายงาน อัตโนมัติ
๓. เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน และสามารถนำข้อมูลหรือข้อคิดเห็นต่างๆ มาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	- จำนวนผู้เข้าใช้บริการ หรือ สืบค้นข้อมูลข่าวสารของงานปกครอง หรือเข้ามามีส่วนร่วมในระบบงานปกครองอย่างน้อย ๓๐๐ คน/เดือน	- สถิติผู้ใช้งานแบบเรียลไทม์ (Real Time) พร้อมสรุปรายงานสถิติ เป็นรายเดือน

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

### ๑๐.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ควรประกาศเป็นนโยบายให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) โดยพัฒนาให้ครอบคลุม ๖ มิติ ได้แก่ ๑. ด้านสิ่งแวดล้อม (Smart Environment) ๒. ด้านการเดินทางขนส่ง (Smart Mobility) ๓. ด้านประชาสังคม (Smart People) ๔. ด้านการบริหารภาครัฐ (Smart Governance) ๕. ด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน (Smart Safety) และ ๖. ด้านเศรษฐกิจ (Smart Economy)

### ๑๐.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑๐.๒.๑ เจ้าหน้าที่งานปกครอง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ของสำนักงานเขตบางแค ควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลให้อยู่ในระดับที่ใช้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เพื่อรองรับการพัฒนาไปสู่ Smart Governance

๑๐.๒.๒ ควรจัดทำโครงการเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาระบบงานทุกงานของสำนักงานเขตบางแคให้เป็นระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงกันทั้งหมด สามารถใช้งานได้ อย่างไรก็ตามจำกัดด้านสถานที่และเวลา และเปิดให้ประชาชนได้เข้าใช้งานระบบได้ด้วยตนเองเท่าที่จะสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น

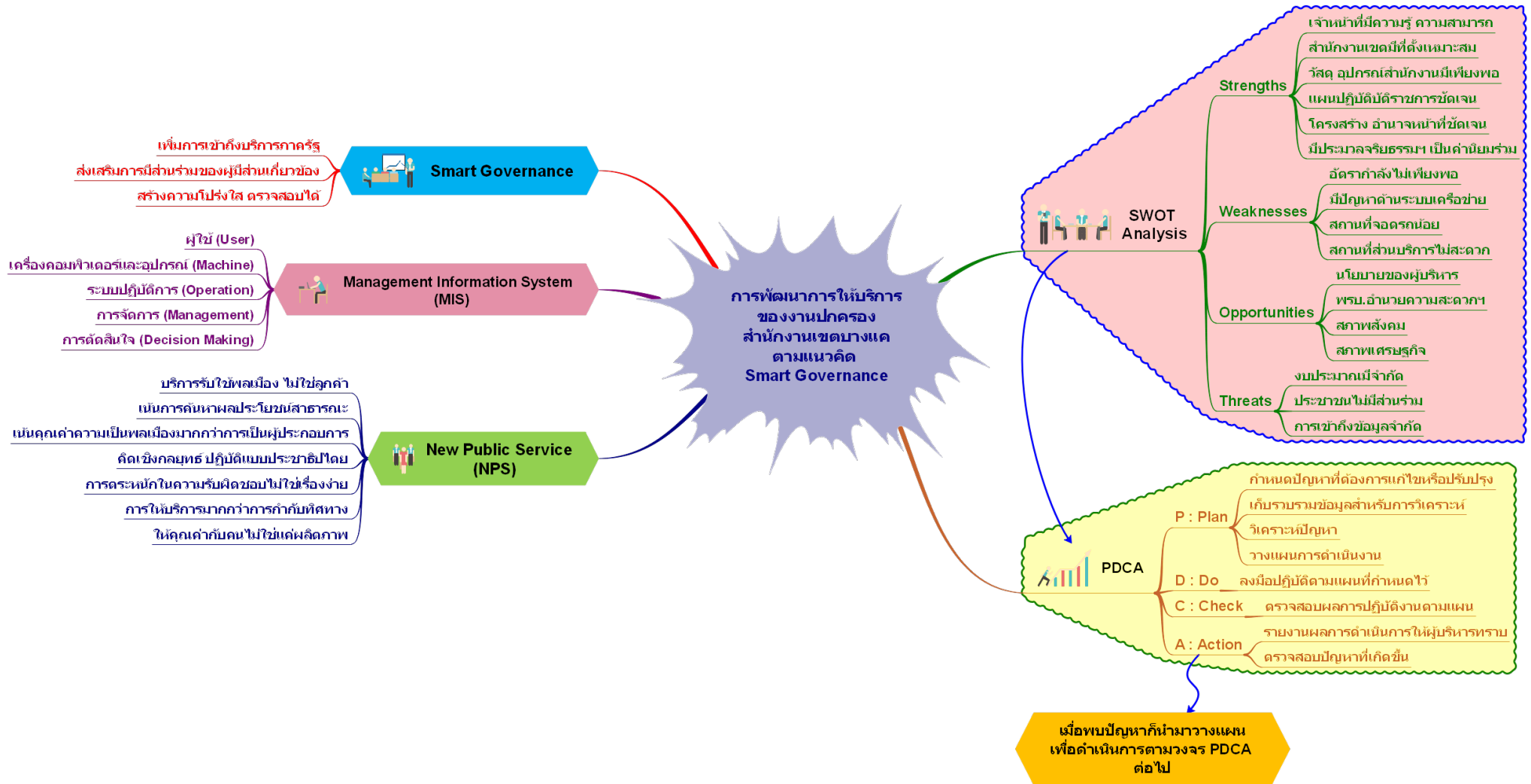
๑๐.๒.๓ ในทุกขั้นตอนของการพัฒนาต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมไม่ว่าทางหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนโดยส่วนรวม

ภาคผนวก

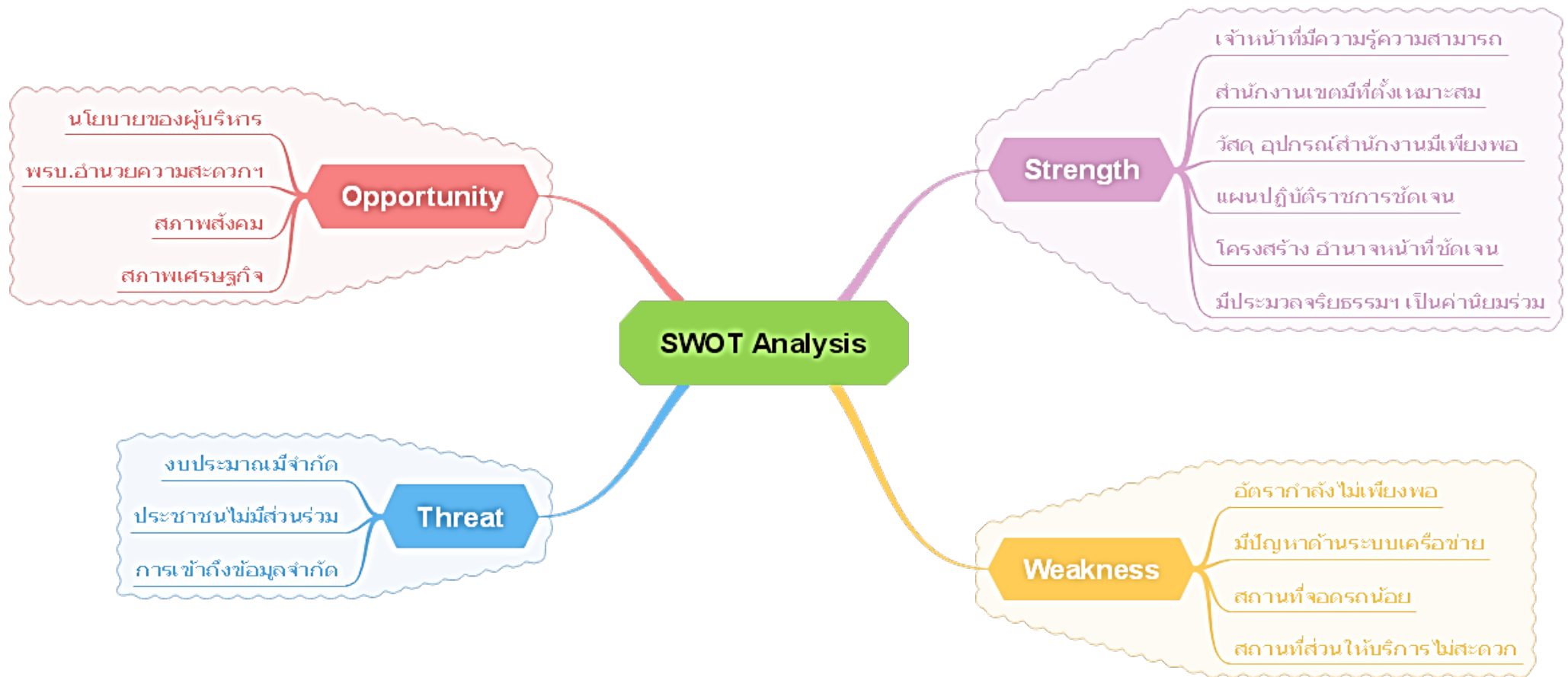
Mind Map การพัฒนาการให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ตามแนวคิด Smart Governance



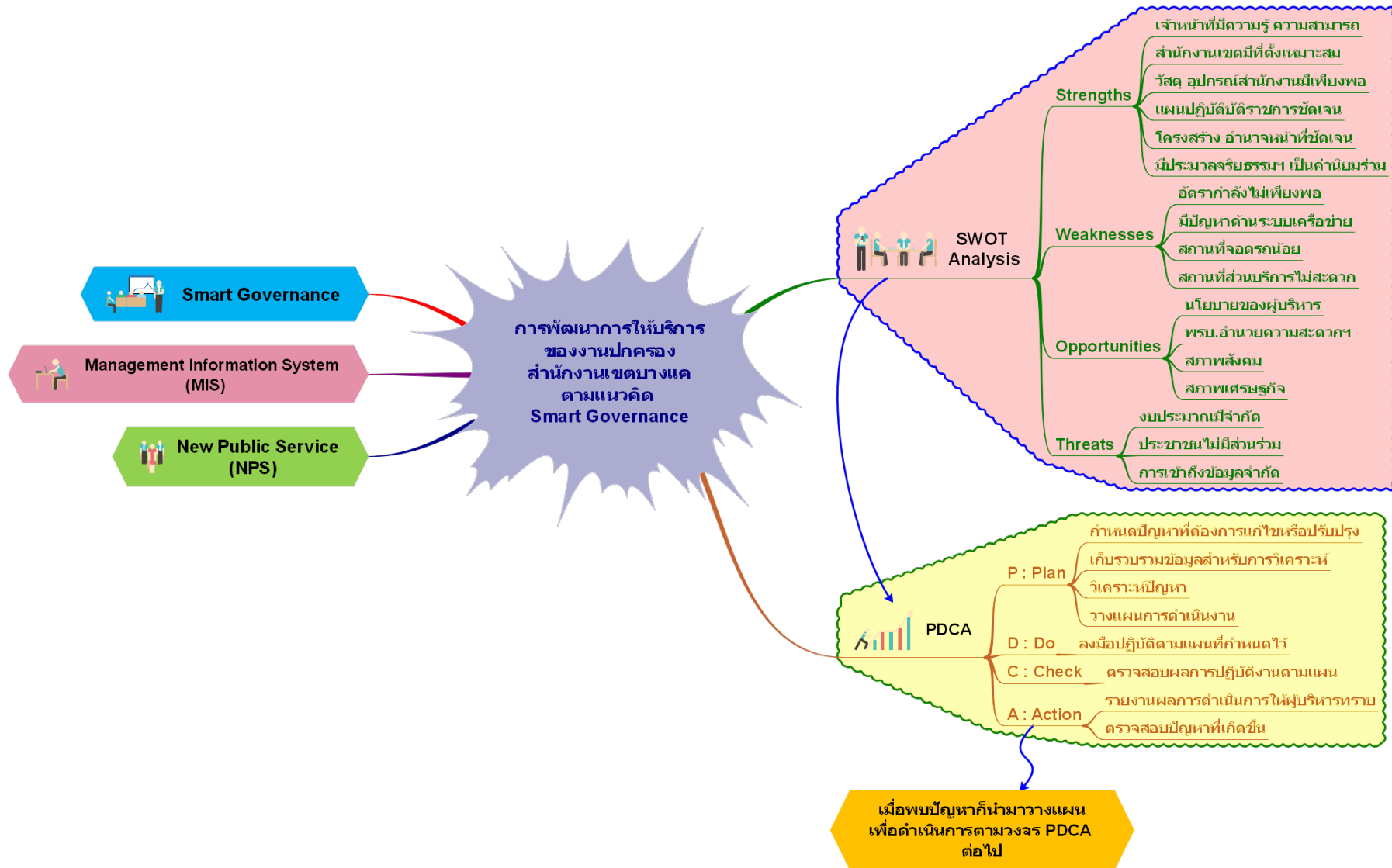
# Mind Map การพัฒนาการให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ตามแนวคิด Smart Governance



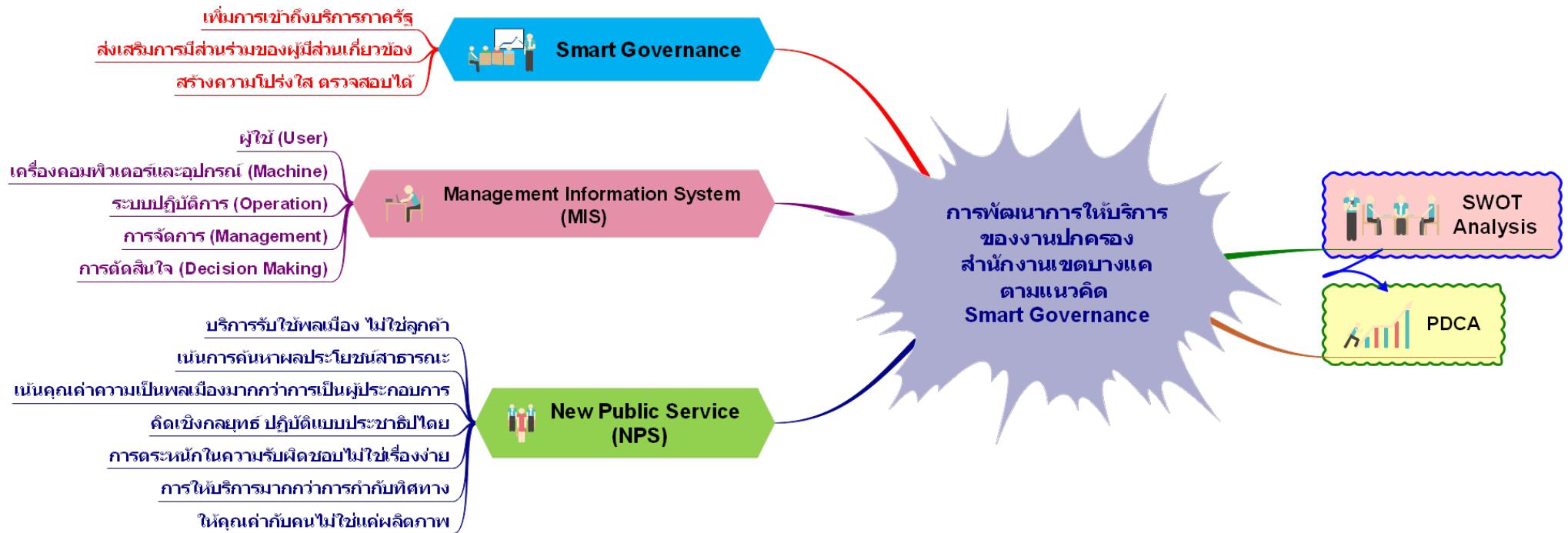
## Mind Map การพัฒนาการให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ตามแนวคิด Smart Governance



# Mind Map การพัฒนาการให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ตามแนวคิด Smart Governance



# Mind Map การพัฒนาการให้บริการของงานปกครอง สำนักงานเขตบางแค ตามแนวคิด Smart Governance





## เมืองอัจฉริยะ (Smart City) คืออะไร และจะเกิดขึ้นได้อย่างไร

โดย นายเสมอ นิ่มเงิน  
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิชาการประชาสัมพันธ์

คำว่า **เมืองอัจฉริยะ** หรือ **Smart City** น่าจะเป็นคำคุ้นเคยที่ได้ยินกันตามสื่อต่างๆ อย่างแพร่หลายในช่วงระยะเวลาไม่นานนี้ นั่นเป็นเพราะประเทศไทยกำลังเดินทางพัฒนา มุ่งมั่นก้าวสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ หรือ Smart City เพื่อมุ่งหวังยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสอดคล้องกับยุค Thailand ๔.๐

**เมืองอัจฉริยะ** หรือ **Smart City** เป็นรูปแบบการประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัล หรือข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการชุมชน เพื่อช่วยในการลดต้นทุน และลดการบริโภคของประชากร โดยยังคงเพิ่มประสิทธิภาพให้ประชาชนสามารถอยู่อาศัยได้ในคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น Smart City เป็นโครงการที่หลายๆ เมืองทั่วโลก พยายามพัฒนาให้เข้ากับยุค ๔.๐ โดยการเอาเทคโนโลยีมาผสมผสานกับการใช้ชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะทั้งด้านการขนส่ง การใช้พลังงาน หรือโครงสร้างพื้นฐาน ที่จะทำให้เมืองที่สะดวกสบายเหมือนในฝัน เกิดขึ้นได้จริง ทั้งยังทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขกันด้วย

แนวคิด Smart City เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) ซึ่งเป็นรากฐานในการเชื่อมโยงอุปกรณ์หรือสิ่งของรอบ ๆ ตัวเข้ากับโครงข่ายการสื่อสารแบบอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการวางผังเมืองที่ชาญฉลาด รองรับการใช้ชีวิตที่สะดวกสบาย รูปแบบการบริหารจัดการเมืองแบบ Smart City เป็นการสร้างเมืองที่จะมีการเติบโตอย่างยั่งยืน เน้นการจัดสมดุลของสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และเลือกใช้พลังงานสะอาด จึงช่วยลดปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหามลภาวะทางอากาศ น้ำเสีย ขยะ การระบายน้ำ ช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดี คุณภาพอากาศที่ดี เพิ่มพื้นที่สีเขียว และลดปรากฏการณ์เกาะความร้อน (Heat Island Effect) แม้ว่าประเทศไทยจะยังไม่มี Smart City ที่สมบูรณ์เป็นรูปเป็นร่าง แต่ก็กำลังขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่เป้าหมายที่คัดเลือกเป็นเมืองอัจฉริยะต้นแบบด้วยกัน ๗ จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา โดยความร่วมมือของ ๓ กระทรวง คือ กระทรวงพลังงาน กระทรวงคมนาคม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ซึ่งมีแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เน้น ๕ เสาหลักสำคัญ ดังนี้

- **เสาหลักที่ ๑** :การพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้นแบบ มีเป้าหมายในการเลือกเมืองที่มีศักยภาพ ที่จะใช้สำหรับการดำเนินงานนำร่อง เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ
- **เสาหลักที่ ๒** : การปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยมีเป้าหมายที่จะบูรณาการกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ
- **เสาหลักที่ ๓** : สร้างกลไกบริหารจัดการในการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะไปสู่ภาคปฏิบัติ มีเป้าหมายให้มีผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการพื้นที่ จัดเตรียมองค์กร ระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการให้บริการสาธารณะในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน
- **เสาหลักที่ ๔** : ผลักดันเมืองอัจฉริยะด้วยการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม มีเป้าหมายในการส่งเสริมและต่อยอดการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่สามารถนำไปปรับใช้สำหรับเมืองอัจฉริยะในอนาคต
- **เสาหลักที่ ๕** : ส่งเสริมการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนเข้าถึงการเชื่อมโยงและการใช้งานข้อมูล โดยมีเป้าหมายเพื่อเผยแพร่ข้อมูล สร้างการเรียนรู้ รวมทั้งสนับสนุนการวางแผน ตลอดจนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะอย่างเป็นรูปธรรม



## องค์ประกอบสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ

การที่จะเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) สมบูรณ์แบบ จำเป็นต้องมีองค์ประกอบ ๗ อย่าง ดังต่อไปนี้

๑. Smart Mobility การสัญจรอัจฉริยะ
๒. Smart Community ชุมชนอัจฉริยะ
๓. Smart Economy เศรษฐกิจอัจฉริยะ
๔. Smart Environment สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ
๕. Smart Governance การปกครองอัจฉริยะ
๖. Smart Building อาคารอัจฉริยะ
๗. Smart Energy พลังงานอัจฉริยะ

## ถอดบทเรียนจากความสำเร็จของประเทศสิงคโปร์

สิงคโปร์ ประเทศเพื่อนบ้านที่มีพื้นที่เป็นเกาะขนาดเล็กไม่ใหญ่ ไม่ได้มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และเป็นประเทศที่เกิดขึ้นมาเพียง ๕๐ กว่าปี แต่มากับแผน Smart Nation หรือประเทศแห่งนวัตกรรม ที่รัฐบาลมีเป้าหมายจะใช้เทคโนโลยี IT ในการสร้างงานและสร้างรายได้ ทั้งยังมีเป้าหมายให้ประเทศกลายเป็นสังคมปลอดเงินสด ใช้ระบบ e-Payment ครอบคลุมในทุกธุรกิจ

สิงคโปร์เน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการรวบรวมข้อมูล Open Government Data ที่ให้ประชาชน และภาคเอกชนเข้าถึงข้อมูลของรัฐ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ แต่ถึงจะเปลี่ยนเมืองให้ทันสมัยด้วย IT แต่สิงคโปร์ก็ให้ความสำคัญกับ Cybersecurity ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีการป้องกันความเป็นส่วนตัวในข้อมูลของประชาชน และยังเน้นที่ระบบสาธารณสุข ดูแลสุขภาพของประชาชน และการขนส่ง โดยมองว่าอีก ๑๕ ปีข้างหน้า ประเทศจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งหากบริการด้านสุขภาพมีประสิทธิภาพ มีการขนส่งด้วยเทคโนโลยีรองรับ จะทำให้ผู้สูงอายุใช้ชีวิตได้สะดวกสบาย โดยด้านขนส่ง สิงคโปร์มีการพัฒนารถยนต์ขับเองได้ และด้านการแพทย์ ก็มีการใช้เทคโนโลยี TeleHealth ที่ให้ผู้ป่วยเข้าถึงระบบดูแลสุขภาพ แม้จะอยู่ที่บ้านได้ รัฐบาลสิงคโปร์ยังได้พัฒนาแอปพลิเคชันมากมาย ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชาวสิงคโปร์ในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ ที่มีแอป HealthHub ให้บันทึกข้อมูลสุขภาพ แอป MyResponder ที่เมื่อมีผู้ป่วยโรคหัวใจช็อก จะช่วยเหลือเบื้องต้นและแจ้งเตือนเรียกรถพยาบาลให้ทันที ด้านการเดินทาง ที่มีแอป MyTransport.SG ที่บอกตารางเวลา เส้นทางการเดินทาง หรือด้านความปลอดภัยที่มีแอปช่วยรายงานเหตุร้าย หรืออุบัติเหตุ และแอปอื่นๆ อีกมากมายที่รัฐบาลออกมาให้ประชาชนใช้กันด้วย

ความสำเร็จในการพัฒนาประเทศสิงคโปร์ เข้าสู่การเป็น Smart City และมุ่งไปสู่การเป็น Smart Nation ได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย ล่าสุดเป็น Smart City อันดับหนึ่งใน “ดัชนีผลประกอบการสมาร์ตซิตีโลก” (Global Smart City Performance Index) ประจำปี ๒๐๑๗ ได้นั้น เกิดมาจากการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก ต่อให้ประเทศจะมีทรัพยากรจำกัดแค่ไหน แต่สิงคโปร์ก็สามารถเร่งศักยภาพของตนให้ทัดเทียมกับนานาชาติได้จากที่มีนวัตกรรมเทคโนโลยีที่เหนือล้ำกว่าประเทศอื่นๆ นโยบายทางการศึกษาและแรงสนับสนุนจากรัฐบาลที่ช่วยผลิตคนให้มีความสามารถในการพัฒนาประเทศต่อไปได้ เมืองจะ “สมาร์ต” หรือฉลาด ไม่ใช่เพราะใช้เทคโนโลยีที่จัดว่าฉลาด แต่ฉลาดเพราะใช้เทคโนโลยี ‘เป็น’ ในทางที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชากร ทำให้เมืองยั่งยืนกว่าเดิม

ประเด็นสำคัญของความสำเร็จนี้ จึงมาจากการพัฒนาด้าน ปลูกฝังให้ตระหนักและมีส่วนร่วมอย่างมีคุณธรรม ดังนั้นระบบขนส่งดีๆ ตารางรถเมล์ได้ตรงเวลา ท้องถนนไม่แออัด สาธารณสุขเป็นเลิศ บ้านเมืองปลอดภัยมีกล้องวงจรปิด ผลิตพลังงานร่วมกันใช้ ใส่ใจฟังเสียงประชาชน คงเป็นรูปแบบเมืองในฝันที่จะเกิดขึ้นได้จริง ไม่ใช่มาจากเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย แต่เกิดได้จากทุกคน ทุกภาคส่วนร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาไปด้วยกัน

## อ้างอิง

[๑] โครงการสนับสนุนการออกแบบเมืองอัจฉริยะ, เข้าถึงได้จาก <http://www.thailandsmartcities.com/about.html>

[๒] “คน” ต้องมาก่อน “เทคโนโลยี” (๒) มอง “สมาร์ตซิตี” สิงคโปร์, เข้าถึงได้จาก <https://thaipublica.org/2018/06/singapore-smart-city-1/>

[๓] 6 Smart Cities นำอิจฉา ตัวอย่างเมืองดีๆ ที่เทคโนโลยีช่วยพัฒนา, เข้าถึงได้จาก <https://thematter.co/pulse/smart-city/32385>

[๔] โครงการสนับสนุนการออกแบบเมืองอัจฉริยะ, เข้าถึงได้จาก <http://www.thailandsmartcities.com/about.html>