

รายงานส่วนบุคคล

เรื่อง การสร้างเครือข่ายรับแจ้งเหตุและแก้ไขเหตุร้องเรียน
ผ่านระบบ QR CODE “City Police”

จัดทำโดย นายเฉลิมภรณ์ เทพบุญตา

ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญการ

สังกัดฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตคลองเตย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑. หัวข้อ การสร้างเครือข่ายรับแจ้งเหตุและแก้ไขเหตุร้องเรียนผ่านระบบ QR CODE “City Police”

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

เป้าหมายการแก้ไขปัญหาหรือแก้ไขเหตุร้องเรียนของพี่น้องประชาชนผ่านระบบ “QR CODE” คือ การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทยทุกกลุ่ม โดยทำให้ทุกกลุ่มมีโอกาสทางสังคม (Social Mobility) เป้าหมายจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เป็นการบริการให้มีมูลค่าสูง โดยอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายเพื่อเป้าหมาย มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นได้พัฒนารูปแบบราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ สามารถช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดการใช้เอกสาร สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขตมีหน้าที่รับผิดชอบ ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และการบังคับการตามกฎหมาย ได้แก่ การจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอย การสุขาภิบาลอาหารบนบาทวิถี การควบคุมการติดตั้ง ตากวาง หรือแขวนสิ่งใดๆ ในที่สาธารณะ งานมติดความรับผิดชอบหรือตามกรอบความรับผิดชอบ แบ่งความรับผิดชอบเป็น ๓ แบบ ได้แก่ งานตรวจและบังคับการ งานคดีและธุรการ และงานกิจการพิเศษ ซึ่งอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ลูกจ้างฝ่ายเทศกิจเขตละประมาณ ๓๐ - ๔๐ คน ไม่เพียงพอต่อการดูแลพื้นที่ตลอด ๒๔ โมง เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว เป็นไปอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการสนองนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร สอดคล้องตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) นโยบายปลอดภัย (COMMUNITY) : ชีวิตปลอดภัย ทรัพย์สินปลอดภัย ชุมชนและสังคมปลอดภัย

ดังนั้นจึงเกิดแนวคิด “การสร้างเครือข่ายรับแจ้งเหตุและแก้ไขเหตุร้องเรียนผ่านระบบ QR CODE ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีทักษะความชำนาญ การใช้เทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในภาคสนาม ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว คล่องตัว และให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมาย การใช้อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ ยุคปัจจุบัน อีกทั้งยังช่วยการปฏิบัติงานของฝ่ายเทศกิจให้ทันกับเหตุการณ์และร่วมสนับสนุนกำลังด้านจิตอาสาเมื่อเจ้าหน้าที่เทศกิจแจ้งให้ทราบ เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายให้กับประชาชน และประชาชนยังสามารถใช้ social media ภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สนองตอบต่อความต้องการให้บริการของประชาชน สามารถแก้ไขเหตุร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งได้ทันที และสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการแก้ไขเหตุร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถนำเทคโนโลยีมาปฏิบัติหน้าที่แก้ไขเหตุร้องเรียนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว สามารถลดทรัพยากร และเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถเข้าดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้ร้องและผู้บังคับบัญชาทราบได้อย่างรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอน และสามารถสร้างเครือข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่

๓.๓ เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ สร้างเครือข่ายภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นหูเป็นตาให้กับเจ้าหน้าที่รัฐ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ เพื่อนำระบบการแจ้งเหตุร้องเรียนผ่านระบบ QR CODE ให้เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถเข้าตรวจสอบและสามารถแก้ไขเหตุร้องเรียนได้รวดเร็ว เป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจมืออาชีพ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และนำไปใช้ร่วมกับฐานข้อมูลต่างๆ ที่มีใช้อยู่แล้วได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒ จัดอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยี ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ให้มีทักษะและความชำนาญในระบบที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๔.๓ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุร้องเรียน หรือเหตุสาธารณภัยต่างๆ ในพื้นที่ เป็นการดึงภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในแก้ไขปัญหา และการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน

๔.๔ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้า โดยการสร้างแพลตฟอร์ม QR CODE รับแจ้งเหตุ และการงานผลการดำเนินการแก้ไขผ่านระบบ เป็นการลดทรัพยากรในการสรุปรายงานผู้บริหารสำนักเทศกิจ ทุกๆเดือน เป็นการเพิ่มช่องทางในให้บริการของรัฐอีกช่องทางหนึ่ง

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

นวัตกรรม คือ แนวคิดใหม่ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ที่ต่อยอด และใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยอาศัยความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อนำไปสร้างสรรค์ในรูปแบบใหม่ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ สามารถช่วยสร้างมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจได้

โดยฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขตมีหน้าที่รับผิดชอบ ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และการบังคับการตามกฎหมาย ได้แก่ การจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอย การสุขาภิบาลอาหารบนบาทวิถี การควบคุมการติดตั้ง ตากวาง หรือแขวนสิ่งใดๆในที่สาธารณะ การจัดระเบียบเมือง ซึ่งมีกระบวนการขั้นตอนของกฎหมาย ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ “การสร้างเครือข่ายรับแจ้งเหตุและแก้ไขเหตุร้องเรียนผ่านระบบ QR CODE “City Police” ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความรู้ด้านเทคโนโลยีมีทักษะความชำนาญการใช้เทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในภาคสนามได้อย่างสะดวกรวดเร็ว คล่องตัว และให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมาย การใช้อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ยุคปัจจุบัน โดยใช้แนวคิดดังนี้

/Susan Barrett

Susan Barrett และ Colin Fudge ให้คำนิยามว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้อง พิจารณาถึงการ ผลักดันให้นโยบายบังเกิดผล รวมถึงการสังเกตปรากฏการณ์ที่เป้นจริงซึ่งเกิดขึ้นในกระบวนการนำนโยบาย ไปปฏิบัติเพื่อแสวงหาคำอธิบายว่าปรากฏการณ์หรือการกระทำนั้น เกิดขึ้นได้อย่างไร มีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ใน ทรรศนะนี้จะอยู่ที่การกระทำของกลุ่มของบุคคลและผู้มีหน้าที่กำหนดพฤติกรรมของการกระทำนั้น นอกจากนี้ยังสนใจที่จะตรวจสอบระดับของการกระทำว่ามีความสัมพันธ์กับตัวนโยบายอย่างไร มากกว่า การตรวจสอบเพียงการคาดคะเน มีการพิจารณาขั้นตอนของการตอบสนองต่อข้อผูกพันตามนโยบายต่อกา รกดดันจากสภาพแวดล้อมและต่อแรงกดดันจากหน่วยงานหรือกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่พยายามจะเขามา มี อิทธิพล หรือควบคุมการกระทำนั้น

การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือ หน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่ สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้ Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้ Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดย การสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็น การวิเคราะห์ สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จัก สภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การ วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและ ภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการ เปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก องค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง เหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกล ยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ของ องค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป ฝ่ายเทคนิค นำหลัก SWOT มาวิเคราะห์ได้ดังนี้

<p>S จุดแข็ง</p> <ul style="list-style-type: none">- การมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย- อัตรากำลัง ๒๔ ชั่วโมง	<p>W จุดอ่อน</p> <ul style="list-style-type: none">- ความสารถในการพัฒนางาน- เจ้าหน้าที่ขาดทักษะ IT
<p>O โอกาส</p> <ul style="list-style-type: none">- ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี- ผิดหลักการปฏิบัติงานแบบเดิมโดยไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง	<p>T อุปสรรค</p> <ul style="list-style-type: none">- ภารกิจอื่นๆ ส่งผลให้ภารกิจประจำไม่ต่อเนื่อง

	ปัจจัยที่เอื้อประโยชน์	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ
ปัจจัยภายใน	<p>S Strengths : จุดแข็ง</p> <p>ลักษณะเด่น ข้อดี ความสามารถที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้</p> <p>ตัวอย่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรับผิดชอบ - มีความคิดสร้างสรรค์ 	<p>W Weaknesses : จุดอ่อน</p> <p>ลักษณะด้อย ข้อเสีย ปัญหาที่ส่งผลกระทบให้เกิดความล้มเหลว ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้</p> <p>ตัวอย่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่กล้าแสดงออก - ชอบใช้อารมณ์ตัดสินปัญหา
ปัจจัยภายนอก	<p>O Opportunities : โอกาส</p> <p>ความได้เปรียบ ที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จ สามารถใช้ประโยชน์ได้</p> <p>ตัวอย่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ได้รับทุนการศึกษา - มีผู้ใหญ่คอยให้การสนับสนุน 	<p>T Threats : อุปสรรค</p> <p>ความเสียเปรียบ ที่เอื้อต่อความล้มเหลว ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้</p> <p>ตัวอย่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ฐานะครอบครัวไม่ดี - เศรษฐกิจตกต่ำ

PDCA เป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ อย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle” มาถึงวันนี้คงไม่มีใครบอกว่าไม่รู้จักรวงจร PDCA หรือ Deming Cycle โดยเฉพาะในแวดวงของการทำงาน มักจะมีการนำ PDCA เข้ามาประยุกต์ใช้ทั้งการทำงานประจำ และการปรับปรุงงาน โครงสร้างของ PDCA ประกอบด้วย

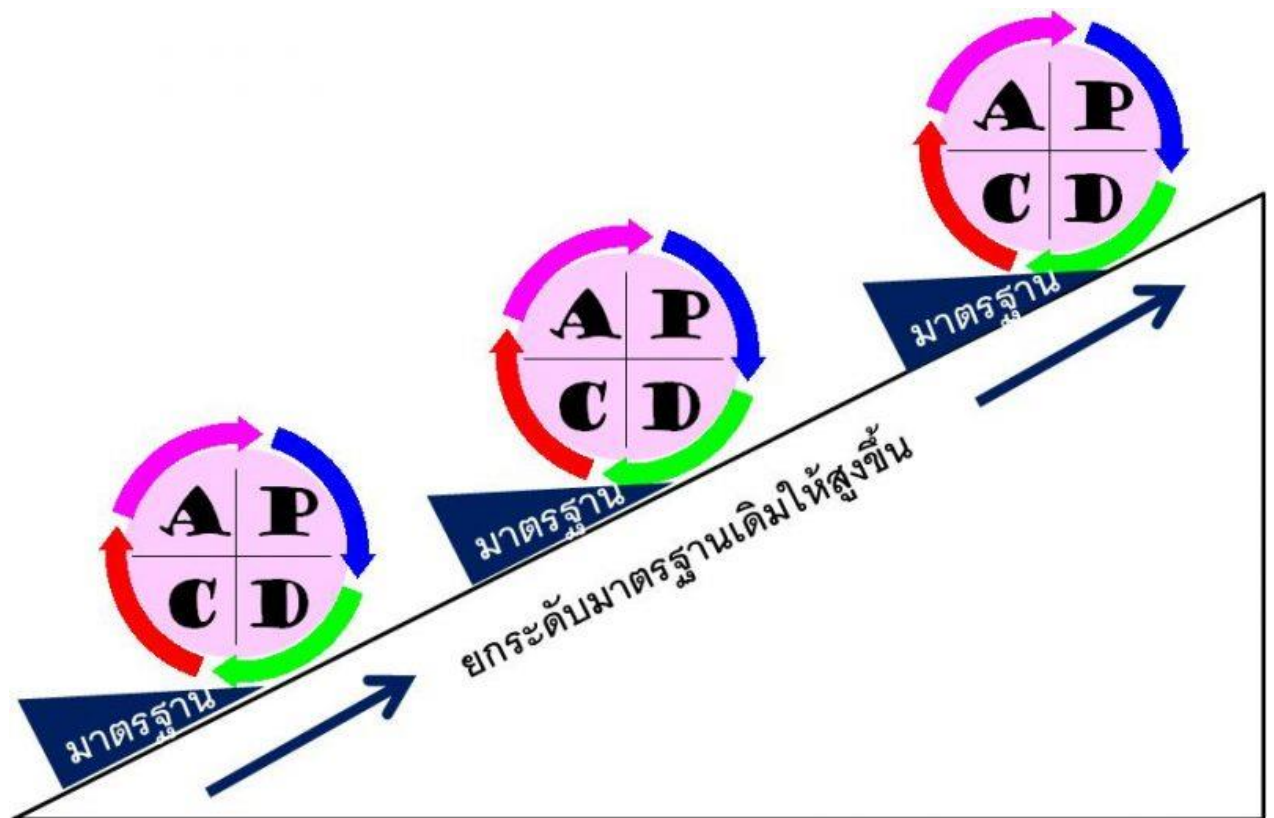
- ๑) Plan คือ การวางแผน
- ๒) DO คือ การปฏิบัติตามแผน
- ๓) Check คือ การตรวจสอบ
- ๔) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบ ก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ดังแสดงใน ภาพที่ ๑

PDCA กับฝ่ายเทคนิค ได้แก่

P	การวางแผน	จัดทำแผนในการปฏิบัติหน้าที่
D	การปฏิบัติตามแผน	นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่
C	การตรวจสอบ	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
A	การปรับปรุงงาน	พัฒนาระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอทันต่อเหตุการณ์



จากหลักการของวงจร PDCA หากพิจารณาเทียบกับหลายๆ เครื่องมือ หรือเทคนิคการปรับปรุงงานต่างๆ ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น เครื่องมือด้านคุณภาพอย่าง QCC เครื่องมือที่ต้องใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูง อย่าง Six Sigma หรือแม้แต่เครื่องมือที่เน้นเรื่องของการจัดการความรู้ อย่าง KM พบว่า ล้วนมีพื้นฐานของแนวคิด PDCA ทั้งสิ้น ดังแสดงในภาพที่ ๒

QCC		Six Sigma		KM	
↓		↓		↓	
QC Story		DMAIC		KM Process	
P	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดหัวข้อปัญหา - สํารวจสภาพปัจจุบัน และตั้งเป้าหมาย - วางแผนดำเนินงาน - วิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข 	P	<ul style="list-style-type: none"> Define - ระบุหัวข้อในการดำเนินงาน Measure - วัดสภาพปัจจุบันของกระบวนการ Analyze - วิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยหลักการทางสถิติ เพื่อหาตัวแปรที่เป็นสาเหตุของปัญหา 	P	<ul style="list-style-type: none"> - ปังชี้ความรู้
D	<ul style="list-style-type: none"> - ลงมือปฏิบัติการแก้ไข 	D	<ul style="list-style-type: none"> Improve - ปรับปรุง หรือออกแบบกระบวนการใหม่ เพื่อควบคุมตัวแปร ที่เป็นสาเหตุของปัญหา 	D	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างและแสวงหาความรู้ - จัดความรู้ให้เป็นระบบ
C	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามผลการแก้ไข 	C	<ul style="list-style-type: none"> - ออกแบบระบบควบคุมกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุหลักของปัญหาได้ถูกควบคุม หรือกำจัดออก ทำให้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้วไม่กลับมาเกิดซ้ำได้อีก 	C	<ul style="list-style-type: none"> - ประมวลและกั่นกรองความรู้ - เข้าถึงความรู้
A	<ul style="list-style-type: none"> - ทำให้เป็นมาตรฐาน 	A		A	<ul style="list-style-type: none"> - แบ่งปันแลกเปลี่ยน และเรียนรู้

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็เครื่องมือพื้นฐานหรือ เครื่องมือระดับสูง ที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับ คุณภาพ ปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดลั่วนจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ตั้งแต่ การวางแผน การปฏิบัติการตรวจสอบ และการทำให้เป็นมาตรฐานทั้งสิ้นเหตุผลก็เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ถูกทิศทาง และหากพบปัญหา หรืออุปสรรคระหว่างทาง ก็จะมีตัวได้ก่อน สามารถปรับแก้และหาทางรับมือได้ทัน เพื่อให้สามารถ บรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการและเป็นพื้นฐานที่ดีของการต่อยอดการปรับปรุง อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตภาพ หรือกิจกรรมปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพงานภายในองค์กรนั้น ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือระดับพื้นฐาน หรือระดับสูงก็ตาม ปัญหาส่วนใหญ่คือการขาดการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร หรือเป็นการทำที่ยังไม่ลงถึงระดับปฏิบัติการ และในหลายองค์กร มักพบว่า การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะขจัดปัญหาที่กล่าวมานี้ให้หมดไปได้ คือ การวางระบบบริหารกิจกรรมอย่างเหมาะสม ซึ่งแน่นอนที่สุดว่าควรที่จะมีการดำเนินงานตามแนวทางของ PDCA ให้ครบวงจร เพราะจะทำให้การดำเนินงาน ตอบโจทย์ขององค์กรได้ตรงจุด ส่งผลให้การดำเนินงานสอดคล้องกับธรรมชาติของคนในองค์กร จากการวางแผนอย่างเหมาะสมด้วยการใช้ข้อมูลของสถานการณ์จริง และที่สำคัญ การดำเนินการได้รับการเฝ้าติดตามอย่างเป็นระยะ ซึ่งก็จะทำให้สามารถ

ปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ รวมถึงมีการสรุปบทเรียนที่ได้หลังจากจบโครงการ ทำให้สามารถเรียนรู้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับองค์กร และนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานรอบใหม่ ซึ่งจะทำให้กิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพได้รับการพัฒนาและยกระดับได้อย่างต่อเนื่อง

การบริหารกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพในองค์กร	
Plan	<ul style="list-style-type: none">- กำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน- กำหนดโครงสร้างทีมงาน และมอบหมายความรับผิดชอบ- กำหนดตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมาย- สำรวจสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร1) ด้านการผลิต อาทิ ประสิทธิภาพการผลิต อัตราของเสีย เป็นต้น2) ด้านบุคลากร อาทิ ทักษะของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจ ช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น- วางแผนดำเนินการ ทั้งในส่วนของการปรับปรุงและการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริม
Do	<ul style="list-style-type: none">- ดำเนินกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพตามแผนงาน1) ปรับปรุงงานผ่านเครื่องมือ และเทคนิคที่เลือกใช้2) รณรงค์ส่งเสริม ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม
Check	<ul style="list-style-type: none">- ติดตามผลการดำเนินงานรายกิจกรรม และเทียบกับเป้าหมาย- สรุปผลการดำเนินงาน
Act	<ul style="list-style-type: none">- วิเคราะห์ผลสำเร็จของกิจกรรม- นำเสนอผลงานต่อผู้บริหาร- จัดทำแผนขยายผล เพื่อต่อยอดการปรับปรุง

ขั้นตอนการบริหารกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพที่ดำเนินการสอดคล้องกับแนวทางของ PDCA นั้น จะเป็นไปอย่างมีระบบ และครบถ้วน ซึ่งก็จะทำให้กิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพมีความเหมาะสมกับองค์กร จาก การที่มีการสำรวจสถานการณ์ขององค์กรในประเด็นต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิตหรือด้านบุคลากร เพื่อ มาใช้เป็นข้อมูลป้อนเข้าสำหรับการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน มีการตรวจสอบประเมินผล เป็นระยะทำให้สามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ อีกทั้งยังมีการวิเคราะห์ผลสำเร็จของ โครงการทำให้รู้ถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการดำเนินงาน และถือเป็นบทเรียนสำหรับการดำเนินงานต่อไป และ ตรงจุดนี้เองที่จะทำให้สามารถยกระดับการปรับปรุงและพัฒนาได้จริง จึงมีโอกาที่การพัฒนาต่อยอดจะ เป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกทิศทาง จะเห็นได้ว่าการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงผ่านเครื่องมือการ เพิ่มผลิตภาพ หรือการปรับปรุงคุณภาพ หรือแม้แต่การบริหารกิจกรรมภายในองค์กร การวางแผนงาน อย่างเหมาะสมจากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องรอบด้าน ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี และการดำเนินการที่สอดคล้อง กับแผนจะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่ก็จะต้องมีการตรวจสอบ ความคืบหน้า หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปรับแผน

/ให้สอดคล้อง

ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ และที่สำคัญ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นแต่ละครั้ง บทเรียนต่างๆ ที่ได้รับ ก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ หากได้มีการนำมาทบทวน และสรุปข้อดี ข้อด้อย หรือ หาจุดปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานในรอบต่อไปทำได้ง่ายขึ้น ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น และที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ก็คือการดำเนินงานอย่างครบถ้วนตามแนวคิดของวงจร PDCA ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ สร้างแพลตฟอร์ม QR CODE เพื่อสแกนเข้าสู่ระบบเพื่อรับแจ้งเหตุร้องเรียน หรือเหตุสาธารณภัยต่างๆ และเจ้าหน้าที่เทศกิจใช้ในการตรวจจุดเสี่ยงภัย (ตู้เขียว) จุดตรวจที่รกร้างว่างเปล่า จุดตรวจกวาดชั้น มีให้มีผู้ค้าผ้าฝ้ายจำหน่ายสินค้าบนทางเท้า จุดกวาดชั้นผู้ค้าผ้าฝ้ายจุดหรือซบซบบนทางเท้า จุดตรวจคลองที่ได้รับการปรับปรุงภูมิทัศน์ จุดตรวจทิ้งขยะเป็นที่ เก็บเป็นเวลา จุดตรวจห้ามลักลอบเผาขยะในที่โล่ง จุดตรวจให้มีมีการติดตั้งป้ายโฆษณา สร้างพื้นที่จัดเก็บเอกสารรายงานประจำวัน และรายงานประจำเดือน แยกประเภท และหัวข้อของเรื่องที่จะรายงาน

๖.๒ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Law) หรือ "กฎหมาย ไอที (IT Law) กฎหมายความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๒ และความรู้เกี่ยวกับแพลตฟอร์มที่สร้างขึ้นผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจให้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี แก่เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในออฟฟิศ (Admin) และเจ้าหน้าที่ภาคสนาม

๖.๓ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีตำรวจนครบาลในพื้นที่เพื่อทราบข้อมูลจุดเสี่ยง และร่วมในการกำหนดแผนงานและการปฏิบัติการ

๖.๔ เจ้าหน้าที่เทศกิจดำเนินการเช็คอินเข้าสู่ระบบแพลตฟอร์มที่สร้างขึ้น เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถเข้าดำเนินการรายงานผลการปฏิบัติผ่านแพลตฟอร์มที่สร้างขึ้น ข้อมูลจะถูกส่งเข้าสู่ระบบที่ออกแบบขึ้นสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

๖.๕ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเรื่องร้องเรียน เหตุสาธารณภัยต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์มที่สร้างขึ้น โดยการสแกนคิวอาร์ โค้ด (QR CODE) เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการอีกช่องทางหนึ่ง

๖.๖ Admin ผู้ดูแลระบบเมื่อได้รับแจ้งในระบบจะส่งข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจภาคสนามตรวจสอบภายใน ๑๕ นาที พร้อมรายงานผลการปฏิบัติในระบบทันที หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจจะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการแก้ไขภายใน ๓ วัน

๖.๗ การรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบแพลตฟอร์มที่สร้างขึ้น ผู้บริหารสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจได้ตลอดเวลา ลดขั้นตอนการปฏิบัติ ลดระยะเวลา อีกทั้งเป็นการช่วยลดทรัพยากร เช่นกระดาษในแต่ละเดือนซึ่งแต่ละสำนักงานเขต จะต้องสรุปรายงานผลการปฏิบัติทุกเดือน

๖.๘ ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ	เนื้อหาของขั้นตอน (ร้อยละ)	ความก้าวหน้าของโครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ														
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๑. เตรียมการ และขออนุมัติโครงการ	๕	๕	↔														
๒. สำรวจจุดพื้นที่เสี่ยงภัยเพื่อติดตั้งสร้างแพลตฟอร์ม QR CODE	๑๐	๑๐	↔														
๓. จัดทำแผนการตรวจ และมอบหมายเจ้าหน้าที่สายตรวจรับผิดชอบ	๘๐	๙๕	↔														
๔. ประเมินผลโดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามตัวชี้วัดโครงการ	๕	๑๐๐															↔
๕. ๕ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐															

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ นำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงระบบการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ยุคปัจจุบัน

๗.๒ เจ้าหน้าที่เทศกิจมีการพัฒนาการให้บริการ ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เกิดการยอมรับปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เป็นประโยชน์แก่กรุงเทพมหานคร

๗.๓ สามารถลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินการซึ่งผู้บริหารสามารถเข้าตรวจสอบรายงานผลการดำเนินการได้ทันทีส่งผลให้การดำเนินการตามโครงการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๗.๔ ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ

๗.๕ ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแส หรือเหตุสาธารณภัยต่างๆ ซึ่งประชาชนได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สนองต่อความต้องการของประชาชน และประชาชนยังสามารถใช้ แพลตฟอร์ม QR CODE ที่สร้างขึ้นเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่รัฐ

๘. งบประมาณ

- ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๑.๑ เมื่อระบบได้รับการแจ้งเรื่องต่างๆ สามารถแก้ไขได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง และเรื่องใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น Admin แจ้งประสานแก้ไขภายใน ๓ วัน ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบผลการดำเนินการในระบบได้

๙.๑.๒ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาระดับเขต และสำนักเทศกิจทราบผ่านระบบ Microsoft Onedrive governance IT BMA

๙.๑.๓ จัดทำข้อมูลสถิติจุดที่ได้รับแจ้ง ในระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่เคร่งครัดในการตรวจสอบแก้ไข และแจ้งผู้บังคับบัญชาเข้าร่วมในระบบเพื่อร่วมดูแล

๙.๑.๔ สำนักรวบรวมความพึงพอใจของพี่น้องประชาชนผ่านระบบ Microsoft Onedrive governance IT BMA

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

๙.๒.๑ ทอดแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เอกสารแบบฟอร์มที่ได้จัดทำขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ แลวให้แหล่งข้อมูล (กลุ่มตัวอย่าง) เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

๙.๒.๒ Admin ผู้รับผิดชอบระบบมีหน้าที่ดูแลระบบ รับเรื่อง ประสานงานแจ้งสายตรวจเทศกิจตรวจสอบเข้าดำเนินการแก้ไข ตรวจติดตามผลการดำเนินการ รายงานผลการดำเนินการผ่านแพลตฟอร์ม QR CODE ที่สร้างขึ้น

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ สำนักเทศกิจกำหนดการรายงานผลผ่านระบบ Microsoft Onedrive governance IT BMA ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกันทุก ๕๐ สำนักงานเขต

๑๐.๒ กรุงเทพมหานครและสำนักเทศกิจจะต้องจัดอบรมให้ความรู้ด้าน IT แก่เจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างต่อเนื่อง

๑๐.๓ เจ้าหน้าที่เทศกิจจะต้องปรับทัศนคติในการปฏิบัติหน้าที่ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่ยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิม ๆ

๑๐.๔ สำนักเทศกิจและสำนักงานเขตต้องให้ความสำคัญด้านการลดการใช้ทรัพยากรในสำนักงานซึ่งสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

อ้างอิง ชาวไทยรัฐ ออนไลน์ ๑๑ ก.พ. ๒๕๖๓ ๐๙:๐๑ น.

สายด่วน ๑๕๕๕ สรุปลงสถิติร้องเรียน ตลอดปี ๖๒ ยอดร้องกว่า ๗ หมื่นเรื่อง

นางมาศวัลย์ ปิ่นสุวรรณ ผอ.สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร เปิดเผยว่า ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๕๕๕ กทม. ได้สรุปลงสถิติเรื่องร้องทุกข์ ตั้งแต่เดือน ม.ค.-ธ.ค.๖๒ พบว่ามีประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๕๕๕ ทั้ง ๒๒ ประเภท จำนวนทั้งสิ้น ๗๗,๓๓๑ เรื่อง แก้ไขเสร็จแล้ว ๗๓,๕๔๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓,๗๘๙ เรื่องโดยเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่

๑.เหตุเดือดร้อนรำคาญ รับแจ้ง ๒๐,๘๑๐ เรื่อง เป็นเรื่องเสียง ๙,๘๘๗ เรื่อง รongลงมาเป็นเรื่องขอให้จัดการกับสุนัข หนู ยุง นกพิราบ ๓,๓๖๓ เรื่อง เรื่องกลิ่น ๒,๘๑๔ เรื่อง เรื่องควัน ๒,๓๒๓ เรื่อง ฝุ่นละออง ๑,๘๕๕ เรื่อง เรื่องการระบายน้ำทิ้งลงถนนหรือบ้านผู้อื่น ๕๕๘ เรื่อง และขอให้ตรวจสอบการใช้และเก็บสารเคมี ๑๐ เรื่อง ปัจจุบันแก้ไขเสร็จแล้ว ๒๐,๓๘๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๔๒๓ เรื่อง

๒. เรื่องไฟฟ้า รับแจ้ง ๑๐,๕๕๘ เรื่อง เป็นเรื่อง ขอให้ซ่อมเปลี่ยน เพิ่มดวงไฟฟ้า สายไฟฟ้า ๙,๙๘๘ เรื่อง รongลงมาเรื่องขอไฟฟ้า ๒๙๕ เรื่อง ขอให้เปิดปิดกระแสไฟฟ้า ๒๕๖ เรื่อง เรื่องขอให้แก้ไขสายไฟฟ้าที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ๑๘ เรื่อง และเรื่องขอให้จัดการกับผู้ลักลอบใช้ไฟ ๑ เรื่อง ปัจจุบัน แก้ไขเสร็จแล้ว ๙,๙๙๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๕๖๖ เรื่อง

๓. เรื่องกระทำผิดในที่สาธารณะ รับแจ้ง ๙,๓๘๗ เรื่อง เป็นเรื่องขอให้จัดการกับผู้ตั้งวางสิ่งของกีดขวาง ๔,๙๔๕ เรื่อง รongลงมาเรื่องขอให้จัดการกับผู้จอดรถกีดขวางทาง สัญจร ๓,๐๖๙ เรื่อง เรื่องขอให้จัดการรื้อถอนสิ่งก่อสร้างรุกล้ำที่สาธารณะ ๙๘๒ เรื่อง เรื่องขอให้จัดการจัดระเบียบบาทแรมแฝงลอย ๑๙๙ เรื่อง เรื่องขอให้จัดเก็บซากกรรเก่า ๑๗๗ เรื่อง เรื่องขอให้ผ่อนผันตั้งวางสิ่งของ ๑๓ เรื่อง และเรื่องขอให้ผ่อนผันที่จอดรถ ๒ เรื่อง ปัจจุบันแก้ไขเสร็จ ๘,๘๖๗ เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ ๕๒๐ เรื่อง

๔. ปัญหาจราจรรับแจ้ง ๖,๕๑๗ เรื่อง ปัจจุบันแก้ไขเสร็จแล้ว ๕,๖๗๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๘๔๒ เรื่อง

๕. ขยะ รับแจ้ง ๖,๓๗๕ เรื่อง ปัจจุบันแก้ไขเสร็จแล้ว ๖,๓๕๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑๘ เรื่อง

ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์ กทม. 1555

1 รับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม. 1555

2 เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับคำร้อง

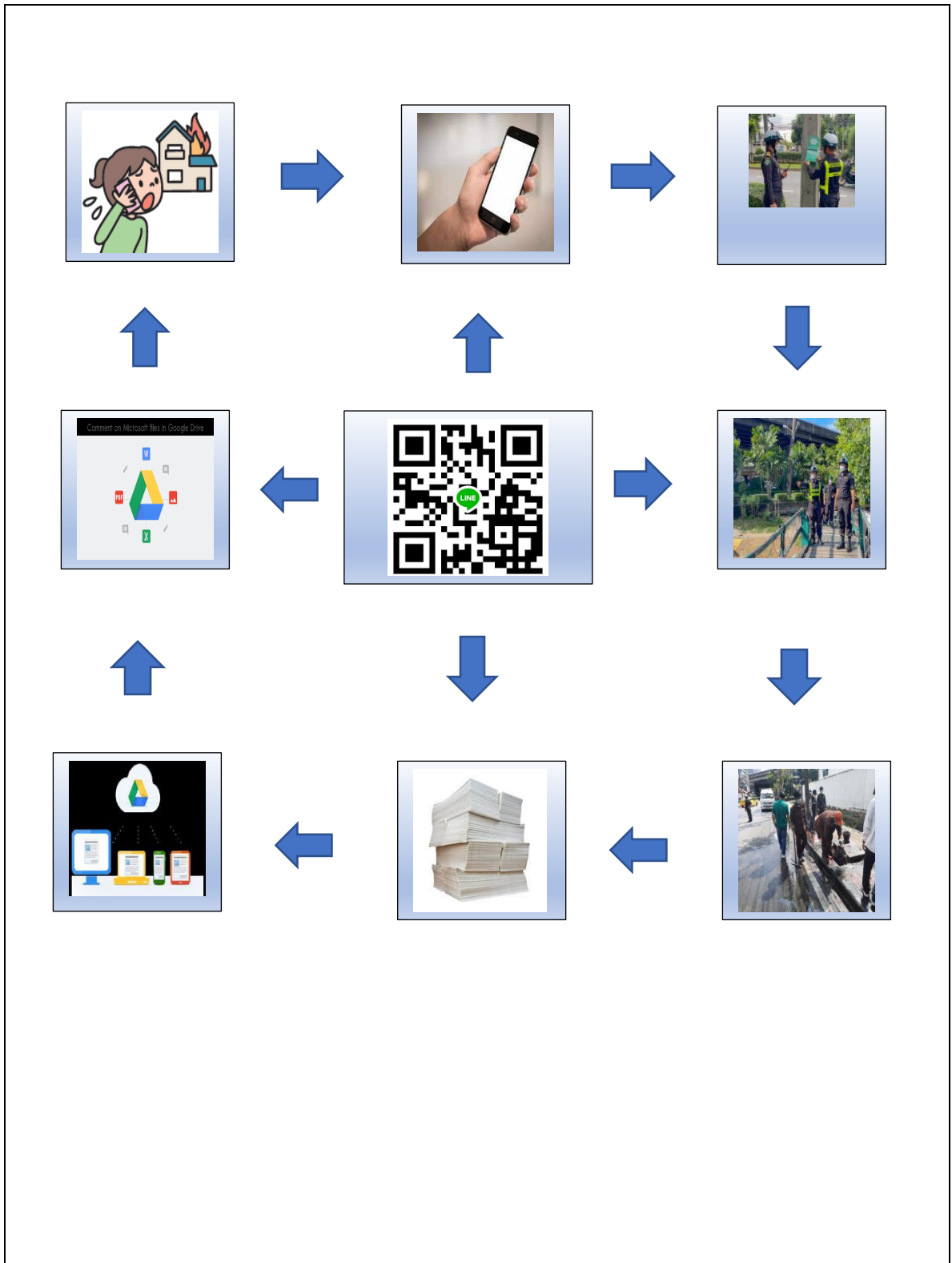
3 เสนอผู้อำนวยการเขตวินิจฉัยสั่งการ
(ภายใน 1 วัน นับตั้งแต่รับคำร้อง)

4 แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
(ภายใน 3 วัน นับตั้งแต่รับแจ้ง)

5 ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/แก้ไข
(ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด)

6 รายงานผลการดำเนินงาน
- ผู้อำนวยการเขตรับทราบ
- ผู้ร้องทราบ
- ศูนย์ กทม. 1555 ทราบ

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ยุค ๔.๐



การบูรณาการกับหน่วยงานในพื้นที่



ตรวจจุดเสี่ยงภัย รับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขเหตุร้องเรียนต่างๆ



ช่วยเหลือประชาชนกรณี คนเร่ร่อนหลบนอนในที่สาธารณะ



กวดขันคนเร่ร่อน และกวดขันผู้ฝ่าฝืนขับซึบนทางเท้า

