



รายงานผลงานรุ่น (Class Project)

“Bangkok Next เมืองก้าวหน้าสำหรับทุกคน”

จัดทำโดย

คณะผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๖

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๖
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คำนำ

รายงานผลงานรุ่น “Bangkok Next เมืองก้าวหน้าสำหรับทุกคน” เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๖ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะในการบริหารงาน และทักษะภาวะผู้นำที่ได้จากการเรียนรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานนำมาวิเคราะห์สภาพปัญหาที่ปรากฏและแสวงหาข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานครที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพฯ และนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยการบูรณาการองค์ความรู้ในหลักสูตรและประเด็นปัญหาต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำข้อเสนอแนวคิตรายงานผลงานรุ่นและนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานของกรุงเทพมหานครต่อไป

การจัดทำรายงานผลงานรุ่นฉบับนี้เกิดจากการบูรณาการความรู้และทักษะร่วมกันของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากต่างหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยกระบวนการกลุ่ม การถอดบทเรียน การอภิปรายกลุ่ม การประชุมระดมความคิดเห็นเชิงปฏิบัติการการวิเคราะห์เชื่อมโยงการวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหาของกรุงเทพมหานคร ในเชิงพื้นที่และเชิงนโยบายรวมถึงร่วมกันจัดทำข้อเสนอในการพัฒนางานด้านต่างๆของกรุงเทพมหานคร บนข้อมูลที่แท้จริงโดยการกำหนดโครงการขึ้นมาเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานครและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ได้แก่ การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรน้ำผ่านโครงการควบคุมน้ำเสียจากตลาดประเภทที่ ๑, การบูรณาการข้อมูลเหตุอัคคีภัยผ่าน API เพื่อเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน, การพัฒนาแผนผังเมืองในพื้นที่ประวัติศาสตร์อย่างกรุงรัตนโกสินทร์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในระดับโลก, การเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลภาษีด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ, ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาวะของผู้สูงอายุด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาทักษะดิจิทัล ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ต้องการเห็นกรุงเทพมหานครพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดนิ่ง

คณะผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้นรุ่นที่ ๔๖ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานนำเสนอดังกล่าวข้างต้นจะเป็นประโยชน์และใช้เป็นแนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานครให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณานำไปสู่การปฏิบัติ และสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนากรุงเทพมหานครให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รวมถึงแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๗๐) อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรกรุงเทพมหานคร และยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

คณะผู้เข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๖

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(ก)
สารบัญ	(ข)
๑. โครงการควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	
บทสรุปผู้บริหาร	๑
บทที่ ๑ บทนำ	๘
บทที่ ๒ ทิศทางการดำเนินงาน	๑๓
บทที่ ๓ แผนงาน โครงการ งบประมาณ	๑๙
บรรณานุกรม	๒๕
ภาคผนวก	๓๕
๒. การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติเหตุผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร	
บทสรุปผู้บริหาร	๔๗
บทที่ ๑ บทนำ	๕๔
บทที่ ๒ ทิศทางการดำเนินงาน	๕๙
บทที่ ๓ แผนงาน โครงการ งบประมาณ	๖๖
บรรณานุกรม	๗๖
ภาคผนวก	๗๗
๓. โครงการต้นแบบการขับเคลื่อนฝั่งพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวระดับโลก	
บทสรุปผู้บริหาร	๑๐๔
บทที่ ๑ บทนำ	๑๑๑
บทที่ ๒ ทิศทางการดำเนินงาน	๑๑๘
บทที่ ๓ แผนงาน โครงการ งบประมาณ	๑๒๕
บรรณานุกรม	๑๓๒
ภาคผนวก	๑๓๔
๔. โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ	
บทสรุปผู้บริหาร	๑๕๕
บทที่ ๑ บทนำ	๑๕๙
บทที่ ๒ ทิศทางการดำเนินงาน	๑๖๑
บทที่ ๓ แผนงาน โครงการ งบประมาณ	๑๖๕
บรรณานุกรม	๑๗๐
ภาคผนวก	๑๗๑

สารบัญ

หน้า

๕. โครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร	
บทสรุปผู้บริหาร	๑๘๖
บทที่ ๑ บทนำ	๑๙๐
บทที่ ๒ ทิศทางการดำเนินงาน	๑๙๒
บทที่ ๓ แผนงาน โครงการ งบประมาณ	๒๐๒
บรรณานุกรม	๒๐๙
ภาคผนวก	๒๑๐
๖. โครงการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร	
บทสรุปผู้บริหาร	๒๓๘
บทที่ ๑ บทนำ	๒๔๔
บทที่ ๒ ทิศทางการดำเนินงาน	๒๕๒
บทที่ ๓ แผนงาน โครงการ งบประมาณ	๒๖๓
บรรณานุกรม	๒๗๒
ภาคผนวก	๒๗๓

ชื่อโครงการ : การควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ปัญหาสำคัญ (Big Pain Point) มีข้อมูล (Data) ไตที่อธิบายปัญหานี้

ปัญหามลภาวะทางน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีสาเหตุจากน้ำเสียชุมชนที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชนที่อาศัยในชุมชน เช่น น้ำเสียจากบ้านเรือน ที่พักอาศัย ร้านค้า ตลาด โรงแรม โรงพยาบาล โรงเรียน สำนักงาน เป็นต้น น้ำเสียชุมชนส่วนมากจะมีสิ่งสกปรกในรูปสารอินทรีย์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ หากปล่อยน้ำเสียชุมชนลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะโดยไม่ผ่านการบำบัด จะทำให้น้ำในคลอง เกิดการเน่าเสีย โดยคุณภาพน้ำคลองในทางวิชาการสามารถพิจารณาได้จากค่า Biochemical Oxygen Demand (BOD) ซึ่งเป็นดัชนีบ่งชี้จากค่าความสกปรกของน้ำที่แสดงให้เห็นถึงปริมาณออกซิเจนที่แบคทีเรียต้องการใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ ถ้าน้ำเสีย มีค่า BOD สูง เมื่อถูกทิ้งลงในแหล่งน้ำจะทำให้ปริมาณออกซิเจนในแหล่งน้ำลดลงมากจนทำให้ปลาหรือสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ในแหล่งน้ำนั้นไม่สามารถอยู่อาศัยได้

สำนักงานระบายน้ำ มีภารกิจในการเฝ้าระวัง ติดตามและแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร และสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการดูแลและบำรุงรักษาแหล่งน้ำสาธารณะ ครอบคลุมถึงการควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากแหล่งกำเนิดน้ำเสีย ได้แก่ ตลาด โรงแรม โรงพยาบาล โรงเรียน ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร อาคารพักอาศัยรวม อาคารราชการ และที่ดินจัดสรร ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

แหล่งกำเนิดน้ำเสียประเภทตลาด เป็นแหล่งกำเนิดน้ำเสียที่มีค่าความสกปรกสูงเป็นอันดับแรก เมื่อพิจารณาโดยจัดลำดับความสำคัญจากลักษณะของน้ำเสีย โดยมีค่าความสกปรก (BOD) ของน้ำทิ้งโดยเฉลี่ยสูงถึง ๑,๑๗๒ มิลลิกรัมต่อลิตร ซึ่งสูงกว่าค่าความสกปรกจากน้ำเสียของบ้านเรือนถึง ๗ เท่า^๔

ปัจจุบันตลาดส่วนใหญ่ยังขาดความร่วมมือในการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง และไม่ได้คัดแยกขยะ เศษอาหาร โดยเฉพาะไขมันออกจากน้ำเสีย จึงทำให้เกิดการอุดตันที่ท่อระบายน้ำ ส่งผลให้เกิดขวางทางไหลของน้ำเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดน้ำท่วมขังในพื้นที่ใกล้เคียง อีกทั้งไขมันบางส่วนยังลอยเคลือบผิวน้ำ ทำให้ออกซิเจนจากอากาศไม่สามารถละลายลงสู่น้ำได้ เป็นผลให้ค่าออกซิเจนที่ละลายอยู่ในแหล่งน้ำ (ค่า DO) มีระดับที่ลดลง และอาจส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำ ทั้งพืชน้ำ สัตว์น้ำ และสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ทำให้แหล่งน้ำและบริเวณโดยรอบเกิดสภาพเสื่อมโทรม และก่อให้เกิดผลกระทบอย่างต่อเนื่องต่อสิ่งแวดล้อมเป็นวงกว้าง จึงมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนและควบคุมให้แหล่งกำเนิดน้ำเสียประเภทตลาดมีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง ได้แก่ กระบวนการบำบัดน้ำเสีย การแยกขยะเศษอาหาร (ไม่เทรวม) และการจัดการไขมันที่ถูกวิธีไม่ให้ปนเปื้อนสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ

ข้อมูล (Data) ที่อธิบายปัญหา

๑. นิยาม

ตลาดประเภทที่ ๑ หมายถึง อาคารสิ่งปลูกสร้างสำหรับผู้ขายของ ที่ชนถ่ายสินค้า ส้วมและที่ถ่ายปัสสาวะ ที่รวบรวมมูลฝอย และที่จอดรถตามที่กำหนด โดยข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องตลาด พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้อาคารสิ่งปลูกสร้างสำหรับผู้ขายของ ต้องมีทางระบายน้ำทำด้วยวัสดุถาวรเรียงทางระบายน้ำ ภายในตลาดต้องเป็นแบบเปิด ส่วนทางระบายน้ำรอบตลาดต้องเป็นรูปแบบตัวยู และมีตะแกรงปิดที่สามารถเปิดทำความสะอาดได้ง่าย มีความลาดเอียง ระบายน้ำได้สะดวก มีบ่อตกมูลฝอย บ่อตกไขมัน และระบบบำบัดน้ำเสีย โดยน้ำทิ้งต้องได้มาตรฐานน้ำทิ้งตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร เว้นแต่จะได้นำน้ำเสียไปบำบัดในระบบบำบัดน้ำเสียรวมของกรุงเทพมหานคร โดยชำระค่าบริการตามอัตราที่กรุงเทพมหานครกำหนด

๒. ข้อมูลเชิงสถิติ

ข้อมูลการสำรวจตลาดประเภทที่ ๑ ที่ได้รับใบอนุญาตและต่ออายุใบอนุญาตตลาด โดยฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สำนักงานเขต เมื่อเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑๔๕ แห่ง

๓. ข้อมูลเชิงพื้นที่

สำนักการระบายน้ำ ร่วมกับสำนักงานเขต ได้ลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียของตลาด ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๖ และสำนักงานเขต ได้รวบรวมแผนการปรับปรุงก่อสร้างและติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียของตลาด ส่งให้สำนักอนามัยรวบรวมข้อมูลปรากฏว่า ผลการปรับปรุงและติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียของตลาดประเภทที่ ๑ เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ พบว่า ตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๔๕ แห่ง มีระบบบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๙๕ แห่ง และอยู่ระหว่างดำเนินการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๓๐ แห่ง ไม่เข้าข่ายอาคารที่ถูกควบคุมด้วยกฎหมายอาคารและไม่มีการปรุงประกอบอาหารภายในตลาด จำนวน ๑๐ แห่ง ปิดกิจการชั่วคราว ๗ แห่ง และยกเลิกใบอนุญาต ๓ แห่ง

๔. ข้อมูลเชิงลึก

เนื่องจากการดำเนินการตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นโยบายที่ ๑๗๑ การติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง พบว่า ตลาดจำนวน ๓๐ แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตจตุจักร เขตบางแค เขตภาษีเจริญ เขตบางซื่อ เขตคลองสาน เขตดุสิต เขตบางกะปิ เขตบางเขน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตบางบอน เขตมีนบุรี เขตบางนา เขตธนบุรี เขตลาดกระบัง เขตสาทร เขตพระนคร เขตดินแดง และเขตลาดพร้าว ยังไม่สามารถดำเนินการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียหรือขอรับบริการบำบัดน้ำเสียได้ จึงได้ทำแบบสอบถามเป็น Google Form เพื่อสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สำนักงานเขตดังกล่าว ในการตรวจสอบสุขภาพตลาดประเภทที่ ๑ ด้านการจัดการน้ำเสียจากตลาด สรุปได้ว่า ตลาดส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียหรือมีข้อจำกัดในการขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเขตดังกล่าวข้างต้น จึงต้องการคณะทำงานเพื่อช่วยขับเคลื่อนเพื่อบ่มเบ้าติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทางในประเด็นตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การคัดเลือกเทคโนโลยีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีความเหมาะสม หลักเกณฑ์การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ต้นแบบของตลาดที่ใช้เทคโนโลยีบำบัดน้ำเสีย และวิธีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสีย

ใครได้รับผลกระทบกับปัญหานี้ (ทั้งทางตรงและทางอ้อม)

ทางตรง

๑. ชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้ตลาดต้องประสบกับกลิ่นเหม็นจากน้ำเสีย
๒. ประชาชนมีความเสี่ยงต่อโรคร้ายที่มากับน้ำเสีย เช่น โรคผิวหนัง โรคระบบทางเดินหายใจ ทำให้คุณภาพชีวิตแย่ลงเนื่องจากมลภาวะทางน้ำ
๓. พ่อค้า แม่ค้าในตลาดได้รับผลกระทบ เนื่องจากลูกค้าไม่ยอมมาเดินตลาดที่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์
๔. ลูกค้าที่มาใช้บริการตลาดหลีกเลี่ยงการมาซื้อของที่ตลาดที่ไม่สะอาด และปล่อยน้ำเสียลงแม่น้ำลำคลอง หรือแหล่งน้ำธรรมชาติ ส่งผลกระทบต่อการค้าขาย

ทางอ้อม

๑. กรุงเทพมหานคร ต้องใช้งบประมาณและทรัพยากรเพื่อจัดการไขมันอุดตันที่ระบายน้ำส่งผลให้เกิดขวางทางไหลของน้ำเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดน้ำท่วมขัง
๒. กรุงเทพมหานคร ต้องเผชิญกับแรงกดดันจากประชาชนให้ดำเนินมาตรการแก้ไขปัญหามลพิษทางน้ำ เนื่องจากน้ำเสียจากแหล่งกำเนิดน้ำเสียประเภทตลาดที่ไม่ได้รับการบำบัดปนเปื้อนลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ส่งผลให้เกิดปัญหาน้ำเน่าเสีย
๓. สัตว์น้ำและพืชน้ำได้รับผลกระทบจากสารปนเปื้อนในน้ำเสีย

แก้ปัญหาอย่างไร อธิบายวิธีแก้ปัญหา สรุปขั้นตอนให้เข้าใจ รวมถึงระยะเวลาที่คาดว่าจะแก้ปัญหา

ปัจจุบันกรุงเทพมหานคร มีศักยภาพในการจัดการปัญหาน้ำเสีย โดยมีพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๙ แห่ง ได้แก่ โรงควบคุมคุณภาพน้ำรัตนโกสินทร์ สีพระยา ทุ่งครุ หนองแขม ช่างนนทรี ดินแดง จตุจักร ศูนย์ศึกษาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบางซื่อ และมีนบุรี มีความสามารถบำบัดน้ำเสียได้ ๑,๑๒๒,๐๐๐ ลูกบาศก์เมตรต่อวัน ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการบำบัดน้ำเสีย ๑๙๖.๐๓ ตารางกิโลเมตร ในพื้นที่เขต ๒๓ เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตดุสิต เขตราชเทวี เขตพญาไท เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตราชบุรีบูรณะ เขตทุ่งครุ เขตจตุจักร เขตบางเขน เขตหลักสี่ เขตพญาไท เขตห้วยขวาง เขตบางรัก เขตยานนาวา เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตหนองแขม เขตบางแค เขตภาษีเจริญ และเขตมีนบุรี ซึ่งแหล่งกำเนิดน้ำเสียสามารถเชื่อมท่อน้ำเสียจากอาคารเข้าสู่โรงควบคุมคุณภาพน้ำของกรุงเทพมหานคร โดยต้องมีกระบวนการบำบัดน้ำเสียขั้นต้น และลักษณะน้ำเสีย ตามหลักเกณฑ์การขอรับบริการบำบัดน้ำเสียที่กรุงเทพมหานครกำหนด อย่างไรก็ตาม แหล่งกำเนิดน้ำเสียสามารถเลือกจัดการระบบบำบัดน้ำเสียที่เหมาะสมเองได้

สำนักงานระบายน้ำ โดยสำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ ซึ่งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการด้านการจัดการคุณภาพน้ำ ได้ดำเนินการตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อมุ่งเป้าในการส่งเสริมและสนับสนุนการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง โดยแบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. ตลาดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร จะต้องมีกระบวนการบำบัดน้ำเสียขั้นต้น เป็นการตกตะกอน กากของเสีย การแยกขยะ การแยกไขมัน การดักกรวดทราย การกำจัดสารพิษออกจากน้ำเสีย เพื่อขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย ตลาดสามารถเลือกเป็น การต่อเชื่อมท่อน้ำเสียเข้าสู่บ่อพักทอรวรรวมน้ำเสียโดยตรง หรือการปล่อยน้ำเสียเข้าสู่บ่อพักที่ระบายน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี เพื่อรับการบำบัดจากโรงควบคุมคุณภาพน้ำของกรุงเทพมหานครจนผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ต่อไป

๒. ตลาดที่อยู่นอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องมีการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง พร้อมทั้งต้องมีระบบบำบัดที่สามารถบำบัดน้ำเสียให้ได้มาตรฐานน้ำทิ้งตามกฎหมาย และตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดของแหล่งกำเนิดน้ำเสียประเภทนั้น ๆ ก่อนปล่อยระบายน้ำทิ้งออกจากอาคาร

แนวทางแก้ปัญหาเพื่อควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาด ประเภทที่ ๑ คือ การกำหนดแนวทางการควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางให้ชัดเจน และบูรณาการการทำงานร่วมกัน การควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานระบายน้ำ สำนักอนามัย สำนักสิ่งแวดล้อม และสำนักงานเขต เพื่อดำเนินการดังนี้

๑. การขับเคลื่อนให้ตลาดสามารถจัดการน้ำเสียตามมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหาร ด้านสถานที่ซึ่งต้องมีรางระบายน้ำเสีย สะอาด มีการแยกไขมันโดยใช้ถังดักไขมัน หรือบ่อดักไขมัน ถึงขยะ/บ่อดักขยะ ถึงบ่อเกรอะ ซึ่งกระบวนการบำบัดน้ำเสียขั้นต้น การติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียของตลาด หรือการขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย

จากกรุงเทพมหานคร ก่อนระบายน้ำทิ้งสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะหรือแหล่งน้ำสาธารณะ โดยตั้งคณะทำงานเพื่อควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑.๑ สำนักการระบายน้ำ กำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำของกรุงเทพมหานคร และสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการดูแลและบำรุงรักษาแหล่งน้ำสาธารณะ

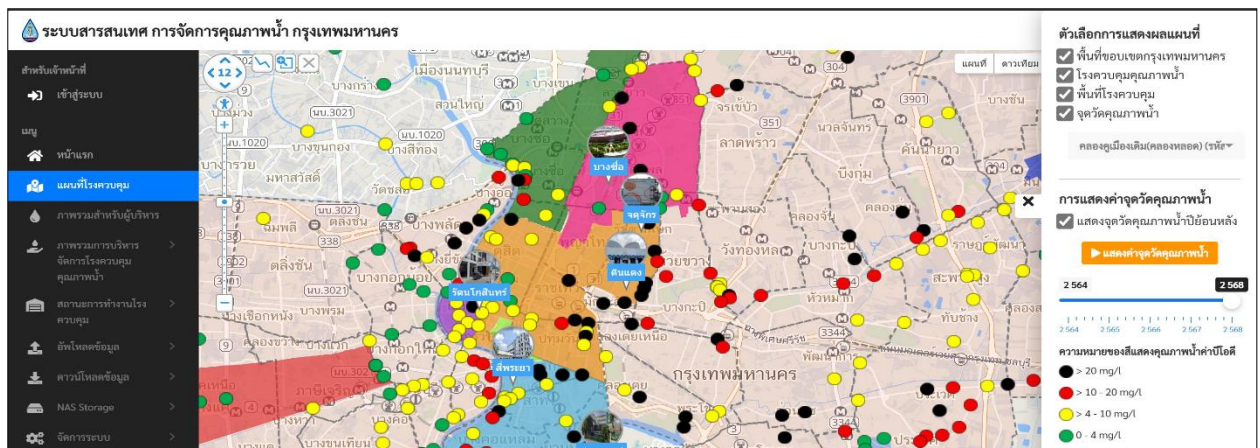
๑.๒ สำนักอนามัย ให้คำแนะนำ กำหนดแนวทางปฏิบัติ และบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เพื่อควบคุมกำกับให้ตลาดมีการกำจัดน้ำเสียเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๓ สำนักสิ่งแวดล้อม ให้คำแนะนำการเก็บ ขน สิ่งปฏิกูล ไขมันและขยะ ตามพระราชบัญญัติ-การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และการจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามที่ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครกำหนด

๑.๔ สำนักงานเขต บังคับใช้กฎหมายในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นกับสถานประกอบการประเภทตลาดประเภทที่ ๑

๒. จัดทำฐานข้อมูลระบบบำบัดน้ำเสียและผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง โดยเฉพาะตลาดที่เป็นแหล่งกำเนิดมลพิษตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งต้องตรวจคุณภาพน้ำทิ้งเป็นประจำ เพื่อเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศการจัดการคุณภาพน้ำ กรุงเทพมหานคร

สำนักการระบายน้ำ มีระบบสารสนเทศการจัดการคุณภาพน้ำ กรุงเทพมหานคร และมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (<https://wqmodatacenter.bangkok.go.th>)



เพื่อเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำจากแหล่งกำเนิดน้ำเสีย ซึ่งหลังจากกรุงเทพมหานครได้รวบรวมข้อมูลการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียของตลาดประเภทที่ ๑ แล้ว จึงควรมีการจัดทำฐานข้อมูลระบบบำบัดน้ำเสียและผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง โดยนำมาบูรณาการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศการจัดการคุณภาพน้ำ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่มีค่าคุณภาพน้ำคลองและค่าคุณภาพน้ำของโรงควบคุมคุณภาพน้ำแล้ว เพื่อสามารถติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำจากตลาด ในเชิงพื้นที่ผ่านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)

ระยะเวลา

เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๘

คาดว่าจะต้องใช้งบประมาณหรือไม่ หากคาดว่าจะใช้ ต้องใช้ไปกับเรื่องใด มีแหล่งทุนที่สามารถสนับสนุนงานนี้ได้หรือไม่

ไม่ใช้งบประมาณ เนื่องจากการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสียใช้งบประมาณของตลาด

หน่วยงานใดควรรับโจทย์นี้ไปดำเนินการ หรือบูรณาการร่วมกัน

สำนักการระบายน้ำเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และดำเนินการทำงานร่วมกับสำนักอนามัย สำนักสิ่งแวดล้อม และสำนักงานเขต เป็นการบูรณาการการทำงานเพื่อควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาดประเภทที่ ๑ ทั้งในด้านการจัดการคุณภาพน้ำ แยกขยะ เศษอาหารและไขมันออกจากน้ำเสีย

ประชาชนได้ประโยชน์อย่างไร

๑. ประชาชนมีสุขอนามัยที่ดี ปลอดภัยจากโรคระบาดที่เกิดจากน้ำ เช่น โรคท้องร่วง โรคไข้จับสั่น หรือโรคติดต่อที่เกิดจากสิ่งปฏิกูล เป็นต้น
๒. ลดความเสี่ยงน้ำท่วมขังที่เกิดจากไขมันอุดตันท่อระบายน้ำ ทำให้ประชาชนสัญจรบนท้องถนน ได้สะดวกปลอดภัย
๓. ประชาชนได้อาศัยอยู่ในชุมชนที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดีและมีคุณภาพน้ำของแหล่งน้ำดีขึ้น

โครงการนี้ต่อยุทธศาสตร์ และหรือแผนปฏิบัติการในประเด็นใด

สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๒.๑ คุณภาพสิ่งแวดล้อม เป้าประสงค์ที่ ๒.๑.๒ กรุงเทพมหานครส่งเสริมให้มีการกำกับ ดูแล ฟื้นฟู และพัฒนาแหล่งน้ำให้มีคุณภาพดีตามมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ที่ ๒.๑.๑.๒ การบริหารจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้รับการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้เท่าทันอย่างต่อเนื่อง

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักการระบายน้ำ ดังนี้

๑. กิจกรรมให้คำแนะนำและติดตามตรวจสอบตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ น้ำเสียเป็นไปตามมาตรฐานน้ำทิ้ง

๒. กิจกรรมเชื่อมต่อรวบรวมน้ำเสียของตลาดสู่ระบบบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร

๓. กิจกรรมประชาสัมพันธ์แนวทางการขอรับบริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร

โครงการนี้จะทำให้มหานครน่าอยู่สำหรับทุกคน ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในมิติใดและข้อใด

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมดี นโยบายที่ ๑๗๑ มุ่งเป้าติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง

ประเด็นการพัฒนาที่ ๔.๒ จัดการขยะ อากาศ น้ำเสีย มีตัววัดผลหลัก (Key Result)

- OKR ๔๒๔๐ จำนวนตลาดที่มีการบำบัดน้ำเสียเป็นไปตามมาตรฐานน้ำทิ้งที่กฎหมายกำหนด
- OKR ๔๒๔๑ จำนวนตลาดที่ขอรับบริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ทวิดา กมลเวชช รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

- ไม่ควรตั้งกรรมการเพื่อบำคับใช้กฎหมาย
- ในกรณีที่ไม่มียุทธศาสตร์น้ำเสีย ควรสอบถามว่าขาดสิ่งใด
- มีวิธีการแก้ปัญหาในเชิงปฏิบัติอย่างไร และควรทำ ๑ ตลาด เป็นตัวอย่าง
- หากบังคับใช้ พ.ร.บ. สาธารณสุข เท่ากับเป็นการอะลุ่มอล่วย การตั้งกรรมการฯ นั้นไม่ได้ทำให้ปัญหาดีขึ้น
- ควรนำ DATA ที่มีมาใช้ แล้วค่อยใช้กรรมการในการกำหนดการลงโทษ หรือกำกับ

๒. นางสาวสุนันทา วินธิมา เลขานุการสำนักสิ่งแวดล้อม สำนักสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

- ต้องการทราบประเด็นปัญหาของ ๓๐ แห่ง ที่ยังไม่มีระบบบำบัดน้ำเสียหรือยังไม่เชื่อมต่อ
- มีแนวทางอย่างไร/มาตรการทางกฎหมายใด ในการแก้ไขควรมีการแก้ปัญหาร่วมกัน

๓. นายเกรียงไกร ศิวะศิริยางกูร ผู้อำนวยการส่วนปฏิบัติการจัดการคุณภาพน้ำ สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ สำนักการระบายน้ำ

ข้อเสนอแนะ

- สไลด์ที่ ๔ สอดคล้องกับสภาพปัญหา แต่ไม่พบเป้าหมาย ในสไลด์ output, outcome ต้องใส่ให้มีความหมาย สอดคล้องเชื่อมโยง
- ตลาดถ้าแยกตามระบบที่มี มีอยู่ ๒ ส่วน
 - ส่วนที่ ๑ ตลาด จำนวน ๙๐ แห่ง มีระบบบำบัดน้ำเสียอยู่แล้ว จะทราบได้อย่างไรว่าปฏิบัติได้ถูกต้องตามมาตรฐานหรือไม่ ถ้าตรวจพบว่าไม่สามารถทำการบำบัดได้ตามมาตรฐาน ควรให้มาเชื่อมต่อ และแนะนำให้ตลาดเดินระบบบำบัดน้ำเสียให้น้ำเสียที่ได้รับการบำบัดมีคุณภาพตามมาตรฐาน
 - ส่วนที่ ๒ ตลาด จำนวน ๓๐ แห่ง หากแนะนำให้ติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย ต้องแนะนำให้เดินเครื่องบำบัดน้ำเสียให้ได้น้ำที่มีคุณภาพเช่นเดียวกับตลาดที่มีระบบบำบัดน้ำเสียแล้ว
- ในสไลด์ ที่นำเสนออย่างไม่มีตัวชี้วัด ซึ่งต้องการเห็นตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

๔. นายเปรมชาย จงเจริญ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ดิจิทัล สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

Dashboard ใช้แสดงให้ใครดูบ้าง จากสไลด์ตลาดบางแห่งมีระบบบำบัดน้ำเสียแล้ว แต่ค่า BOD ยังสูงอยู่ ใครจะเป็นผู้กำกับติดตาม เพราะหากโครงการนี้ได้รับอนุมัติ ระบบนี้จะถูกติดตามโดยผู้บริหาร

๕. นายโอฬาร อิศวพลังกุล รองผู้อำนวยการสำนักการคลัง สำนักการคลัง

ข้อเสนอแนะ

มีงบประมาณในการจัดทำโครงการฯ หรือไม่ เท่าไร

๖. นายโกศล สิงหนาท ผู้อำนวยการเขตพระนคร สำนักงานเขตพระนคร

ข้อเสนอแนะ

- ต้องมีกลยุทธ์ในการดำเนินการให้ตลาดทั้ง ๓๐ ตลาด ที่ยังไม่มีระบบบำบัดน้ำเสียมีการบำบัดน้ำเสีย โดยใช้มาตรการจากเบาไปหาหนัก โดยใช้การบังคับใช้กฎหมายหลังสุด
- การมีคณะทำงานอาจมีเพื่อช่วยกันพิจารณาและระดมสมอง
- หากตลาดติดขัดปัญหาในด้านงบประมาณ จะทำอย่างไร เพื่อให้ได้มาซึ่งระบบบำบัดน้ำเสีย เช่น การแนะนำให้ทำ CSR

๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภาวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรฯ

ข้อเสนอแนะ

- จุดหลักๆ น่าจะอยู่สไลด์ที่ ๕ คือการจัดทำแนวทางในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาดประเภทที่ ๑
- โครงการนี้มีแนวทางแล้ว แต่อาจต้องการแต่งตั้งกรรมการมาเพื่อระดมสมอง
- สนใจในมุมมองที่กลุ่มนำเสนอ คือ ถ้าอยากมีชีวิตปกติสุข ต้องจัดการกับน้ำเสีย/ควรสร้างความตระหนักขยายผล ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการกับน้ำเสีย เป็นไปได้หรือไม่ บ้านเรือนต้องมีการบำบัดน้ำเสียด้วย
- ทำอย่างไรจึงจะมีความยั่งยืน สร้างคุณภาพชีวิตที่ดี

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ สภาพทั่วไป

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓^๑ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ กลยุทธ์การพัฒนาระบบบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรให้มีความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานรวมทั้งการใช้น้ำซ้ำ โดยกำหนดกลยุทธ์ย่อยที่ ๔.๔ บริหารจัดการและวางแผนการใช้น้ำอย่างเป็นระบบและสมดุลตลอดจนพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำที่มีประสิทธิภาพ และแผนแม่บทการจัดการทรัพยากรน้ำ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)^๒ ได้วางกรอบแนวทางด้านการจัดการคุณภาพน้ำและอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำโดยกล่าวถึงการลดน้ำเสียจากแหล่งกำเนิด พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสียซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานครในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมด้านการระบายน้ำและการจัดการคุณภาพน้ำที่ดี ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองมุ่งสู่ความเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับแผนแม่บทกรุงเทพมหานครว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๗๓^๓ ด้านการจัดการขยะ และการบำบัดน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสำนักการระบายน้ำได้จัดทำแผนแม่บทการจัดการน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร^๔ ซึ่งเป็นแผนแม่บทที่บูรณาการระหว่างระบบบำบัดน้ำเสียรวม (Centralized treatment system) และระบบบำบัดน้ำเสียแบบกลุ่ม (Cluster treatment system) และจัดลำดับความสำคัญโครงการที่ควรดำเนินการก่อน โดยพิจารณาจากผลกระทบของมลพิษทางน้ำในพื้นที่ ความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ความพร้อมของพื้นที่ ความเหมาะสมด้านเทคนิคและด้านวิศวกรรม เป็นต้น

สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร มีพันธกิจสำคัญในการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านการป้องกันน้ำท่วมและการระบายน้ำ รองรับการเจริญเติบโตของเมือง เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างปลอดภัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมด้านการจัดการคุณภาพน้ำ บนพื้นฐานของความน่าอยู่อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)^๕ และแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘^๖ ในส่วนของการจัดการคุณภาพน้ำสำนักการระบายน้ำได้กำหนดแผนปฏิบัติการของสำนักการระบายน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘^๗ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคุณภาพน้ำ เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีให้กับกรุงเทพมหานคร มุ่งสู่การเป็นมหานครที่ปลอดภัยจากมลพิษน้ำเสีย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ปลอดภัยพิบัติจากน้ำท่วมและปลอดภัยจากน้ำเสียมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการคุณภาพน้ำของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักการระบายน้ำ มีภารกิจในการเฝ้าระวัง ติดตามและแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะสถานการณ์คุณภาพน้ำคลองและแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งได้ตรวจสอบและเก็บตัวอย่างน้ำ เพื่อวิเคราะห์คุณภาพน้ำเป็นประจำทุกเดือน โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้รายงานผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำคลอง จำนวน ๓๒๑ จุด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งค่าความสกปรกของน้ำ หรือ Biochemical Oxygen Demand (BOD) ซึ่งเป็นดัชนีบ่งชี้จากค่าความสกปรกของน้ำที่แสดงให้เห็นถึงปริมาณออกซิเจนที่แบคทีเรียต้องการใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ ออกเป็น ๔ ระดับ คือ

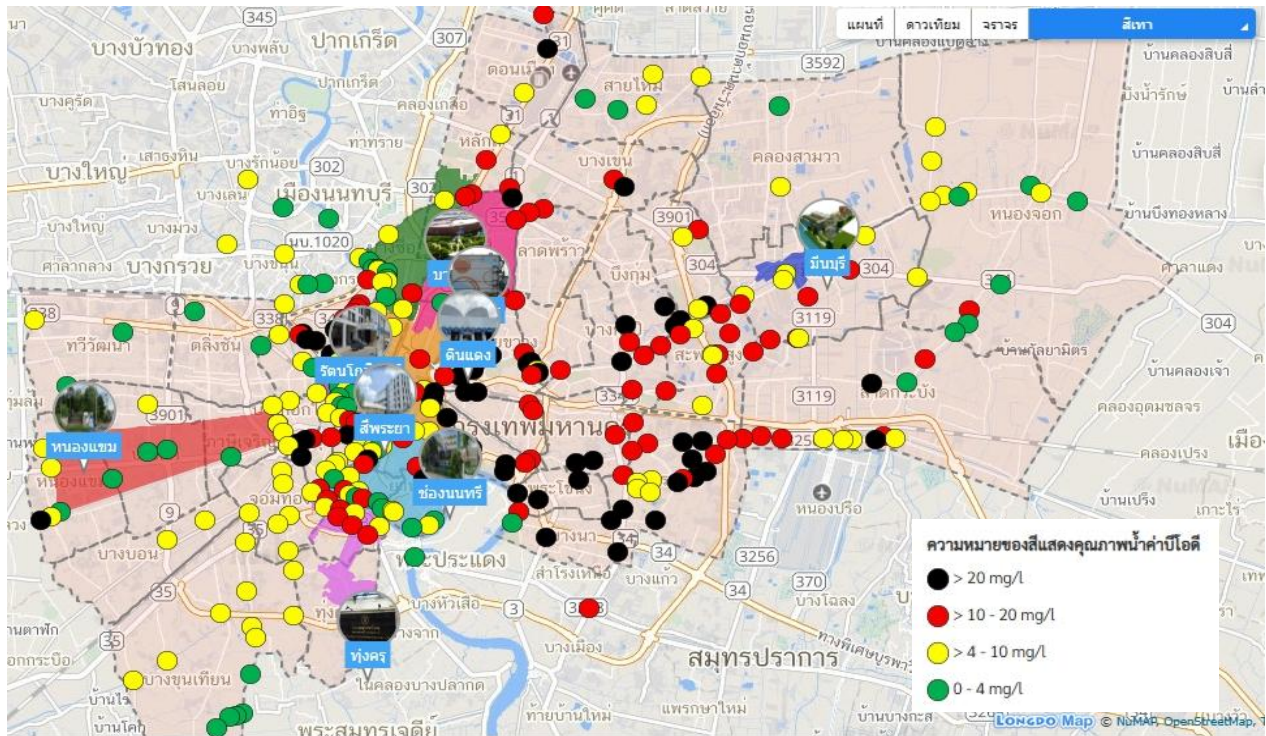
ระดับที่ ๑ มีค่า BOD ตั้งแต่ ๐ - ๔ มิลลิกรัมต่อลิตร

ระดับที่ ๒ มีค่า BOD มากกว่า ๔ - ๑๐ มิลลิกรัมต่อลิตร

ระดับที่ ๓ มีค่า BOD มากกว่า ๑๐ - ๒๐ มิลลิกรัมต่อลิตร

ระดับที่ ๔ มีค่า BOD มากกว่า ๒๐ มิลลิกรัมต่อลิตร

รายละเอียดตามรูปที่ ๑



รูปที่ ๑ แสดงผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำคลองในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
ที่มา: ระบบสารสนเทศ การจัดการคุณภาพน้ำ กรุงเทพมหานคร (https://wqmodatacenter.bangkok.go.th)

พบว่า คลองที่มีค่าความสกปรกของน้ำ (ค่า BOD) มากกว่า ๒๐ มิลลิกรัมต่อลิตร จำนวน ๖๖ จุด ส่วนใหญ่อยู่นอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๕ จุด ได้แก่

- คลองบางจาก คลองบางยี่ขัน คลองผักหนาม ในพื้นที่เขตบางพลัด
- คลองบางสะแก คลองบางน้ำชัน ในพื้นที่เขตธนบุรี
- คลองวัดทองเพลง เขตคลองสาน คลองเตย คลองไผ่สิงโต คลองหัวลำโพง ในพื้นที่เขตคลองเตย
- คลองบ้านหลาย คลองแจ็ก คลองเคล็ด คลองบางจาก ในพื้นที่เขตพระโขนง
- คลองหนองบอน คลองปลัดเปரியง คลองวัดกระทุ่มเสือปลา คลองสองห้อง ในพื้นที่เขตประเวศ
- คลองบางนา ในพื้นที่เขตบางนา
- คลองแสนแสบ คลองพังพวย ในพื้นที่เขตบางกะปิ
- คลองกุ่ม คลองพังพวยในพื้นที่เขตบึงกุ่ม
- คลองพลับพลา คลองตาป่วน ในพื้นที่เขตวังทองหลาง
- คลองบางสะแก คลองบางน้ำชัน ในพื้นที่เขตธนบุรี
- คลองภาษีเจริญ ในพื้นที่เขตหนองแขม
- คลองลำตันนุ่น คลองระหัด ในพื้นที่เขตคันนายาว
- คลองจรเข้ ในพื้นที่เขตบางเขน
- และคลองเปรมประชากร ในพื้นที่เขตดอนเมือง

ส่วนในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร (๑๑ จุด) ได้แก่

- คลองลาดพร้าว ในพื้นที่เขตบางเขน
- คลองพญาเวียง ในพื้นที่เขตจตุจักร
- คลองห้วยขวาง คลองนาช่อง ในพื้นที่เขตดินแดง
- คลองยายสุน ในพื้นที่เขตห้วยขวาง
- คลองสมคิด คลองตันสน ในพื้นที่เขตปทุมวัน
- คลองหลอดวัดราชนัดดา ในพื้นที่เขตพระนคร
- คลองช่องนนทรี ในพื้นที่เขตบางรัก
- คลองมะนาว ในพื้นที่เขตยานนาวา
- และคลองกรวย ในพื้นที่เขตบางคอแหลม

คลองที่มีค่า BOD สูง แสดงว่าปริมาณออกซิเจนในแหล่งน้ำลดลงมาก จนทำให้ปลา หรือสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ในแหล่งน้ำนั้นไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้

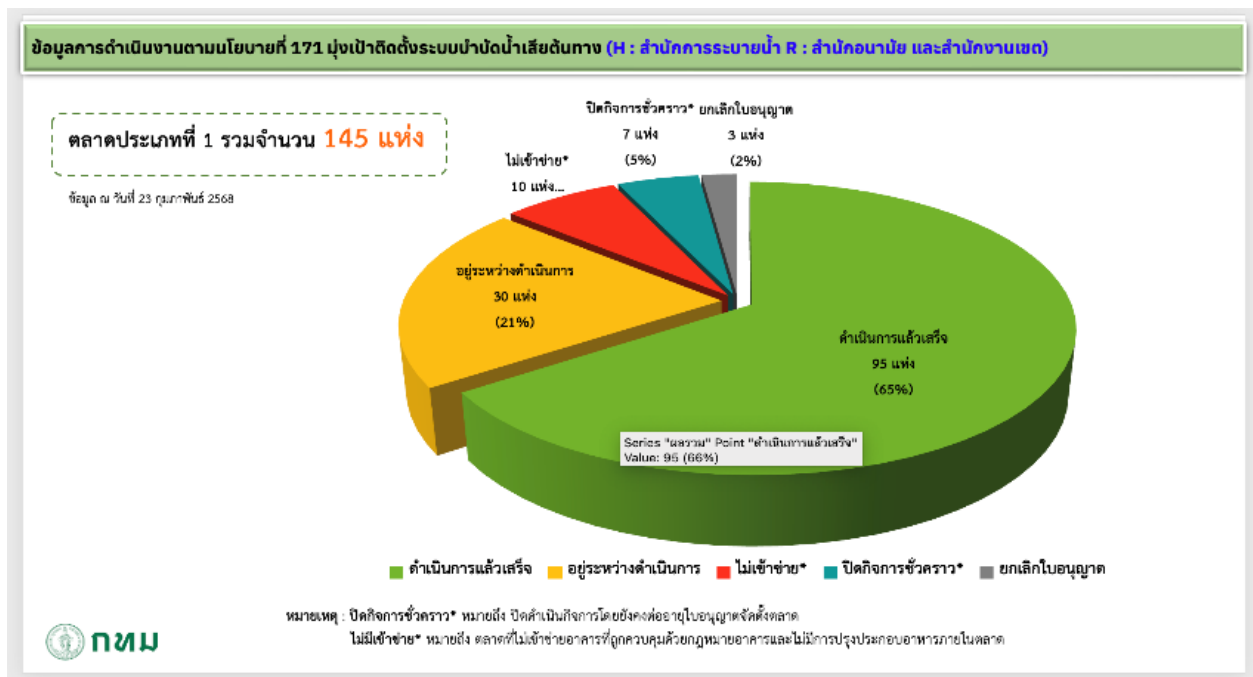
ปัญหามลภาวะทางน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีสาเหตุจากน้ำเสียชุมชนที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน เช่น น้ำเสียจากบ้านเรือน ที่พักอาศัย ร้านค้า ตลาด โรงแรม โรงพยาบาล โรงเรียน สำนักงาน เป็นต้น น้ำเสียชุมชนนี้ส่วนมากจะมีสิ่งสกปรกในรูปสารอินทรีย์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ หากปล่อยน้ำเสียชุมชนลงสู่ท่อระบายน้ำโดยไม่ผ่านการบำบัดจะทำให้น้ำในคู คลอง เกิดการเน่าเสีย กรุงเทพมหานครจึงเร่งจัดการน้ำเสียต้นทางจากตลาด เนื่องจากลักษณะของน้ำเสียของตลาด มีค่าความสกปรก (BOD) ของน้ำทิ้งโดยเฉลี่ยสูงกว่าค่าความสกปรกของน้ำเสียจากบ้านเรือนถึง ๗ เท่า^๔ และตลาดส่วนใหญ่ยังขาดความร่วมมือในการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง และไม่ได้คัดแยกขยะ เศษอาหาร โดยเฉพาะไขมันออกจากน้ำเสีย จึงทำให้เกิดการอุดตันท่อระบายน้ำ ส่งผลให้เกิดขวางทางไหลของน้ำเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดน้ำท่วมขังในพื้นที่ใกล้เคียง อีกทั้งไขมันบางส่วนยังลอยเคลือบผิวน้ำทำให้ออกซิเจนจากอากาศไม่สามารถละลายลงสู่ได้ เป็นผลให้ค่าออกซิเจนที่ละลายอยู่ในแหล่งน้ำ (ค่า DO) มีระดับที่ลดลง

๑.๒ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักการระบายน้ำได้ดำเนินการตามนโยบายที่ ๑๗๑ เรื่องมุ่งเป้าติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียที่ต้นทาง ซึ่งได้มุ่งเน้นให้มีการเข้มงวดการปล่อยน้ำเสียตั้งแต่ต้นทาง โดยนำร่องกำกับดูแลแหล่งกำเนิดน้ำเสียประเภทตลาดโดยเฉพาะตลาดประเภทที่ ๑ ซึ่งเป็นอาคารสิ่งปลูกสร้างสำหรับผู้ขายของ ที่ชนถ่ายสินค้า ส้วมและที่ถ่ายปัสสาวะ รวบรวมมูลฝอย และที่จอดรถตามที่กำหนด โดยข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ตลาด พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้อาคารสิ่งปลูกสร้างสำหรับผู้ขายของ ต้องมีทางระบายน้ำทำด้วยวัสดุถาวร เรียบทางระบายน้ำภายในตลาดต้องเป็นแบบเปิด ส่วนทางระบายน้ำรอบตลาดต้องเป็นรูปแบบตัวยูและมีตะแกรงปิด ที่สามารถเปิดทำความสะอาดได้ง่าย มีความลาดเอียง ระบายน้ำได้สะดวก มีบ่อดักมูลฝอย บ่อดักไขมัน และระบบบำบัดน้ำเสีย โดยน้ำทิ้งต้องได้มาตรฐานน้ำทิ้งตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร เว้นแต่จะได้นำน้ำเสียไปบำบัดในระบบบำบัดน้ำเสียรวมของกรุงเทพมหานคร โดยชำระค่าบริการตามอัตราที่กรุงเทพมหานครกำหนด

สำนักการระบายน้ำมีแผนปฏิบัติการลงพื้นที่ให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการจัดการน้ำเสียร่วมกับสำนักอนามัย และสำนักงานเขตที่กำกับดูแลแหล่งกำเนิดน้ำเสียประเภทตลาด ให้ดำเนินการตามกฎกระทรวงว่าด้วยสุขลักษณะตลาด พ.ศ. ๒๕๕๑ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ จนถึงปัจจุบัน พบว่าตลาดประเภทที่ ๑ ที่มีการปรุงประกอบอาหารภายในตลาดยังปล่อยทิ้งน้ำเสียโดยไม่ผ่านกระบวนการบำบัดน้ำเสีย ซึ่งสำนักอนามัยได้รวบรวมข้อมูลการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทางจากสำนักงานเขต ตามรูปที่ ๒ พบว่าตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน ๑๔๕ แห่ง มีระบบบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๙๕ แห่ง และอยู่ระหว่างดำเนินการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๓๐ แห่ง ไม่เข้าข่ายอาคารที่ถูกควบคุมตามกฎหมาย

อาคารและไม่มีอาคารประกอบอาคารภายในตลาด จำนวน ๑๐ แห่ง ปิดกิจการชั่วคราว ๗ แห่ง และยกเลิกใบอนุญาต ๓ แห่ง ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลเชิงลึก พบว่า ยังมีตลาด จำนวน ๓๐ แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในเขตจตุจักร เขตบางแค เขตภาษีเจริญ เขตบางซื่อ เขตคลองสาน เขตดุสิต เขตบางกะปิ เขตบางเขน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตบางบอน เขตมีนบุรี เขตบางนา เขตธนบุรี เขตลาดกระบัง เขตสาทร เขตพระนคร เขตดินแดง และเขตลาดพร้าว ยังไม่มีการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียหรือขอรับบริการบำบัดน้ำเสียจากกรุงเทพมหานคร จึงได้ทำแบบสอบถามเป็น Google Form เพื่อสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตดังกล่าว ในการตรวจสอบสุขภาพตลาดประเภทที่ ๑ ด้านการจัดการน้ำเสียจากตลาด สรุปได้ว่าตลาดส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียหรือมีข้อจำกัดในการขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเขตดังกล่าว ได้แสดงความคิดเห็นโดยเสนอให้สำนักงานการระบายน้ำและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขับเคลื่อนเพื่อมุ่งเป้าให้ตลาดติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง ในประเด็นสำคัญ ได้แก่ การคัดเลือกเทคโนโลยีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีความเหมาะสม หลักเกณฑ์การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ต้นแบบของตลาดที่ใช้เทคโนโลยีบำบัดน้ำเสีย และวิธีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสีย



รูปที่ ๒ ข้อมูลการสำรวจตลาดเอกชนประเภทที่ ๑

๑.๓ ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๒.๑ คุณภาพสิ่งแวดล้อม

เป้าประสงค์ที่ ๒.๑.๒ กรุงเทพมหานครส่งเสริมให้มีการกำกับดูแล ฟื้นฟู และพัฒนาแหล่งน้ำ

ให้มีคุณภาพดีตามมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ที่ ๒.๑.๑.๒ การบริหารจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้รับการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ

ให้เท่าทันอย่างต่อเนื่อง

๑.๔ ความเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมดี นโยบายที่ ๑๗๑ มุ่งเป้าติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทางประเด็น การพัฒนาที่ ๔.๒ จัดการขยะ อากาศ น้ำเสีย

OKR ๔๒๔๐ จำนวนตลาดที่มีการบำบัดน้ำเสียเป็นไปตามมาตรฐานน้ำทิ้งที่กฎหมายกำหนด

OKR ๔๒๔๑ จำนวนตลาดที่ขอรับบริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร

๑.๕ ข้อมูลพื้นฐานและภารกิจสำคัญของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องประเด็นที่ศึกษา

สำนักการระบายน้ำ มีภารกิจในการดำเนินการของหน่วยงาน ดังนี้

๑. จัดทำแผนแม่บทแผนงานและโครงการเกี่ยวกับระบบป้องกันน้ำท่วมระบบระบายน้ำ และระบบบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร

๒. ก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบป้องกันน้ำท่วมและระบบระบายน้ำของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ประตูระบายน้ำ สถานีสูบน้ำ อุโมงค์ระบายน้ำ เขื่อนริมคลอง แนวคันกันน้ำ ท่อระบายน้ำ รวมทั้ง จัดหาและพัฒนาระบบพักน้ำ แก้มลิง หรือธนาคารน้ำ

๓. วางแผน ควบคุมและบริหารจัดการระบายน้ำ การป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม ปัญหาน้ำเค็มและภัยแล้งของกรุงเทพมหานคร

๔. วางแผน ควบคุม และดำเนินการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาท่อระบายน้ำ บ่อสูบน้ำ การปิด - เปลี่ยน ฝาท่อระบายน้ำ การผลิตอุปกรณ์ท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมในพื้นที่

๕. ขุดลอกคลองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำในคูคลองและแหล่งน้ำ รวมถึงการพัฒนา ภูมิทัศน์ริมคลองและป้องกันสิ่งก่อสร้างมิให้รุกล้ำในคูคลอง และแหล่งน้ำสาธารณะ

๖. บำรุงรักษาสภาพทางระบายน้ำ จัดเก็บขยะ วัชพืชและผักตบชวาในคูคลอง และแหล่งน้ำสาธารณะ

๗. บริหารจัดการคุณภาพน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการติดตาม ฝ้าระวัง ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะ รวมทั้งรวบรวมน้ำเสียจากแหล่งกำเนิดมาบำบัด โดยใช้เทคโนโลยี ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้คุณภาพน้ำตามมาตรฐานสากล

๘. เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการน้ำและควบคุมดูแลระบบโทรมาตร ของกรุงเทพมหานคร

๙. เป็นศูนย์กลางความร่วมมือให้คำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ด้านการบริหารจัดการน้ำ การป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม การจัดการคุณภาพน้ำและการกักเซาะชายฝั่ง ของกรุงเทพมหานคร

๑๐. จัดหา ควบคุมให้บริการติดตั้ง รวมทั้งซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำทั้งชนิดไฟฟ้า และเครื่องยนต์ เครื่องจักรกล เครื่องมือกล และยานพาหนะต่าง ๆ

๑๑. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

โครงการนี้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ แผนงาน ด้านสิ่งแวดล้อมดี เรื่องการจัดการน้ำเสียอย่างเป็นระบบ และแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ของ สำนักการระบายน้ำ ดังนี้

๑. กิจกรรมให้คำแนะนำและติดตามตรวจสอบตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ น้ำเสียเป็นไปตามมาตรฐานน้ำทิ้ง

๒. กิจกรรมเชื่อมท่อรวบรวมน้ำเสียของตลาดสู่ระบบบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร

๓. กิจกรรมประชาสัมพันธ์แนวทางการขอรับบริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร

๑.๖ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑.๖.๑ เพื่อควบคุมกำกับให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในกรุงเทพมหานคร มีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง

๑.๖.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต มีแนวทางในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

๑.๖.๓ เพื่อให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพน้ำทิ้งตามเกณฑ์ที่กำหนด

บทที่ ๒

ทิศทางการดำเนินงาน

๒.๑ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ศึกษา

๒.๑.๑ วิสัยทัศน์

กรุงเทพมหานคร มีสิ่งแวดล้อมด้านการระบายน้ำและการจัดการคุณภาพน้ำที่ดี ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมือง มุ่งสู่ความเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน

๒.๑.๒ พันธกิจ

๑. พัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านการป้องกันน้ำท่วมและการระบายน้ำ รองรับการเจริญเติบโตของเมืองเป็นเมืองที่น่าอยู่อย่างปลอดภัย พัฒนาสิ่งแวดล้อมด้านการจัดการคุณภาพน้ำบนพื้นฐานของความน่าอยู่อย่างยั่งยืน

๒. พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสำนักการระบายน้ำ

๒.๑.๓ เป้าหมาย

กลยุทธ์ ๒.๑ การพัฒนาแหล่งน้ำให้มีคุณภาพดีตามมาตรฐาน

๒.๑.๔ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๒.๑ คุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เป้าประสงค์ที่ ๒.๑.๒ กรุงเทพมหานคร ส่งเสริมให้มีการกำกับดูแล พื้นฟู และพัฒนาแหล่งน้ำให้มีคุณภาพดีตามมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ที่ ๒.๑.๒.๑ ส่งเสริมคุณภาพน้ำในกรุงเทพมหานครให้ได้รับการกำกับดูแล พื้นฟู และพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๒.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรที่ศึกษา

๒.๒.๑ ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในเรื่องเกี่ยวกับวิชาชีพเฉพาะทาง และการบริหารจัดการ รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถพิจารณาได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>๒. หน่วยงานได้รับการพัฒนาศักยภาพสามารถลดรอบเวลาการทำงานและการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งมีการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบงาน</p> <p>๓. มีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการติดตามผลการดำเนินการโครงการต่าง ๆ</p>	<p>๑. ขั้นตอนดำเนินการในโครงการต่าง ๆ มีความซับซ้อนและมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานล่าช้าใช้เวลานาน</p> <p>๒. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความต่อเนื่องและไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุน</p> <p>๓. ไม่มีการบูรณาการฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้</p>

๒.๒.๒ ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<p>๑. แผนบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบันและนโยบายของรัฐบาลมุ่งให้มีการทำงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์</p> <p>๒. ประชาชนให้ความสนใจการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร และเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร เช่น ปัญหาน้ำท่วมขัง เป็นต้น</p> <p>๓. ประชาชนต้องการรับบริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส สะดวก และรวดเร็วจากกรุงเทพมหานคร ทำให้กรุงเทพมหานครต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระบบการให้บริการ</p> <p>๔. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในการพัฒนาระบบ IT มีความง่ายและสะดวกมากขึ้น พร้อมการเข้ามาของ AI ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานการระบายน้ำมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น</p>	<p>๑. ปัญหาขยะในคลองและสิ่งอุดตันในท่อระบายน้ำ การทิ้งขยะลงในคลองและท่อระบายน้ำเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้ระบบระบายน้ำอุดตัน ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมขังในหลายพื้นที่</p> <p>๒. ตลาดส่วนใหญ่ยังขาดความร่วมมือในการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง และไม่ได้คัดแยกขยะเศษอาหาร โดยเฉพาะไขมันออกจากน้ำเสีย จึงทำให้เกิดการอุดตันท่อระบายน้ำ ส่งผลให้เกิดขวางทางไหลของน้ำเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดน้ำท่วมขังในพื้นที่ใกล้เคียง</p> <p>๓. การทำความสะอาดและกำจัดสิ่งอุดตันในคลอง และท่อระบายน้ำไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึงและทันเวลา</p> <p>๔. การจัดการระบบระบายน้ำต้องอาศัยการประสานงานระหว่างหลายหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ซึ่งบางครั้งอาจเกิดความล่าช้าหรือไม่ต่อเนื่อง</p> <p>๕. กฎหมายและข้อบังคับ: การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระบายหรือการทิ้งขยะ อาจไม่เข้มงวดเพียงพอ</p>

๒.๓ กลยุทธ์หรือแนวคิดการพัฒนางานที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ TOWS Matrix

<p style="text-align: center;">ปัจจัยภายใน</p> <p style="text-align: center;">ปัจจัยภายนอก</p>	<p style="text-align: center;">จุดแข็ง (strength)</p> <p>๑. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในเรื่องเกี่ยวกับวิชาชีพเฉพาะทาง และการบริหารจัดการ รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถพิจารณาได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>๒. หน่วยงานได้รับการพัฒนาศักยภาพสามารถลดรอบเวลาการทำงานและการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งมีการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบงาน</p> <p>๓. มีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการติดตามผลการดำเนินการโครงการต่าง ๆ</p>	<p style="text-align: center;">จุดอ่อน (Weakness)</p> <p>๑. ขั้นตอนดำเนินการในโครงการต่าง ๆ มีความซับซ้อนและมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานล่าช้าใช้เวลานาน</p> <p>๒. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความต่อเนื่องและไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุน</p> <p>๓. ไม่มีการบูรณาการฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้</p>
<p style="text-align: center;">โอกาส (Opportunities)</p> <p>๑. แผนบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบันและนโยบายของรัฐบาลมุ่งให้มีการทำงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์</p> <p>๒. ประชาชนให้ความสนใจการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร และเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร เช่น ปัญหาน้ำท่วมขัง เป็นต้น</p> <p>๓. ประชาชนต้องการรับบริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส สะดวก และรวดเร็วจากกรุงเทพมหานคร ทำให้กรุงเทพมหานครต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระบบการให้บริการอยู่</p>	<p style="text-align: center;">SO</p> <p>- ใช้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพเฉพาะทางและการบริหารจัดการ (S๑) พัฒนาแนวทางหรือปรับปรุงขั้นตอนการบริหารจัดการ (S๒) โดยมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ โดยสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นการพัฒนาเมืองและการเชื่อมโยงกรุงเทพฯ (O๑) และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (O๓)</p> <p>- แนวทางพัฒนาขั้นตอนการบริหารจัดการ โดยพิจารณาได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (O๒)</p> <p>- นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (S๓) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพระบบระบายน้ำ</p>	<p style="text-align: center;">WO</p> <p>- รวบรวมและจัดทำคณะทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มความเร็ว,ลดการซ้ำซ้อน (W๑) และเน้นผลสัมฤทธิ์ ที่สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน (O๑)</p> <p>- ใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสามารถพัฒนาระบบ IT ในงบประมาณที่จำกัดได้ (W๒) (O๔)</p> <p>- พัฒนาและบูรณาการฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงกัน (W๓) เพื่อรองรับการบริหารบำบัดน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพ</p>

<p>โอกาส (Opportunities) (ต่อ)</p> <p>๔. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ในพัฒนาระบบ IT มีความง่ายและสะดวกมากขึ้น พร้อมการเข้ามาของ AI ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติราชการของสำนักการระบายน้ำมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น</p>	<p>SO</p> <p>และการบริหารจัดการข้อมูล โดยใช้โอกาสจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้พัฒนาระบบ IT ได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น (O๔)</p>	<p>WO</p>
<p>อุปสรรค (Threat)</p> <p>๑. ปัญหาขยะในคลองและสิ่งอุดตันในท่อระบายน้ำ: การทิ้งขยะลงในคลองและท่อระบายน้ำเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้ระบบระบายน้ำอุดตัน ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมขังในหลายพื้นที่</p> <p>๒. ตลาดส่วนใหญ่ยังขาดความร่วมมือในการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง และไม่ได้คัดแยกขยะเศษอาหาร โดยเฉพาะไขมันออกจากน้ำเสีย จึงทำให้เกิดการอุดตันท่อระบายน้ำ ส่งผลให้เกิดขวางทางไหลของน้ำเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดน้ำท่วมขังในพื้นที่ใกล้เคียง</p> <p>๓. การทำความสะอาดและกำจัดสิ่งอุดตันในคลองและท่อระบายน้ำไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึงและทันเวลา</p> <p>๔. การจัดการระบบระบายน้ำต้องอาศัยการประสานงานระหว่างหลายหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ซึ่งบางครั้งอาจเกิดความล่าช้าหรือไม่ต่อเนื่อง</p> <p>๕. กฎหมายและข้อบังคับ : การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระบายหรือการทิ้งขยะ อาจไม่เข้มงวดเพียงพอ</p>	<p>ST</p> <p>๑. ใช้ความรู้ทางวิชาการ แนะนำแนวทางการจัดการขยะและไขมันที่ทำให้ระบบระบายน้ำอุดตันให้กับตลาด (S๒) (T๑) (T๓)</p> <p>๒. จัดทำแนวทางและบูรณาการในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียของตลาด ให้เป็นไปตามกฎหมาย (S๒) (T๒) (T๔) (T๕)</p> <p>๓. มีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการติดตามผลการดำเนินการกำจัดขยะและบำบัดน้ำเสียของตลาด (S๑) (S๓) Z</p>	<p>WT</p> <p>๑. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนการทำงาน (W๑) (T๑)</p> <p>๒. พัฒนาระบบข้อมูลที่จัดเก็บและติดตามข้อมูลการบำบัดน้ำเสียและเผยแพร่บน open data ของกทม. โดยไม่ใช้งบประมาณ (W๒) (W๓) (T๒)</p>

สรุปกลยุทธ์สำคัญจาก TOWS Matrix

๑. จัดตั้งคณะทำงานจากหลายหน่วยงานเพื่อบูรณาการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดความซับซ้อนของขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มความยืดหยุ่น
๒. ใช้ความรู้ความสามารถของบุคลากรและพัฒนาองค์ความรู้ และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับควบคุมการบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพ
๓. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บข้อมูลและบูรณาการข้อมูลระบบระบายน้ำ ข้อมูลการบำบัดน้ำเสียของตลาด
๔. เน้นการแก้ปัญหาแหล่งกำเนิดน้ำเสียจากตลาด โดยจัดทำแนวทางและบูรณาการในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียของตลาดให้เป็นไปตามกฎหมาย
๕. ใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศในงบประมาณที่จำกัดได้เพื่อพัฒนาและบูรณาการฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงกันเพื่อรองรับการบริหารจัดการน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
เพื่อควบคุมกำกับให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในกรุงเทพมหานคร มีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง	- จำนวนตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของ กทม. มีการขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย - จำนวนตลาดประเภทที่ ๑ นอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของ กทม. มีระบบบำบัดน้ำเสีย	สำนักงานเขตรายงานผลการดำเนินการบำบัดน้ำเสียของตลาด
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตมีแนวทางในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียให้เป็นไปตามมาตรการที่กำหนด	- จำนวนตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด	สำนักงานเขตรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดพร้อมลงข้อมูลใน Dashboard
เพื่อให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพน้ำทิ้งตามเกณฑ์ที่กำหนด	คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดประเภทที่ ๑ ที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานน้ำทิ้ง	สำนักงานเขตรายงานผลการดำเนินการ
	คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดประเภทที่ ๑ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียอยู่ในเกณฑ์การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย	สำนักการระบายน้ำสุ่มตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดประเภทที่ ๑ ที่อยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสีย

๒.๕ ผลผลิต และตัวชี้วัด ที่สอดคล้องกับกิจกรรม/โครงการ

๒.๕.๑ ผลผลิต

๒.๕.๑.๑ เพื่อควบคุมกำกับให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในกรุงเทพมหานคร มีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง

๒.๕.๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต มีแนวทางในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียให้เป็นไปตาม
มาตรการที่กำหนด

๒.๕.๑.๓ เพื่อให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพน้ำทิ้ง ตามเกณฑ์ที่กำหนด

๒.๕.๒ ตัวชี้วัด

๒.๕.๒.๑ จำนวนตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของ กทม. มีการขอรับบริการบำบัด
น้ำเสีย

๒.๕.๒.๒ จำนวนตลาดประเภทที่ ๑ นอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของ กทม. มีระบบบำบัดน้ำเสีย

๒.๕.๒.๓ จำนวนตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด

๒.๕.๒.๔ คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดประเภทที่ ๑ ที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียอยู่ในเกณฑ์
มาตรฐานน้ำทิ้ง

๒.๕.๒.๕ คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดประเภทที่ ๑ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียอยู่ในเกณฑ์
การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย

บทที่ ๓

แผนงาน โครงการ และงบประมาณ

การควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

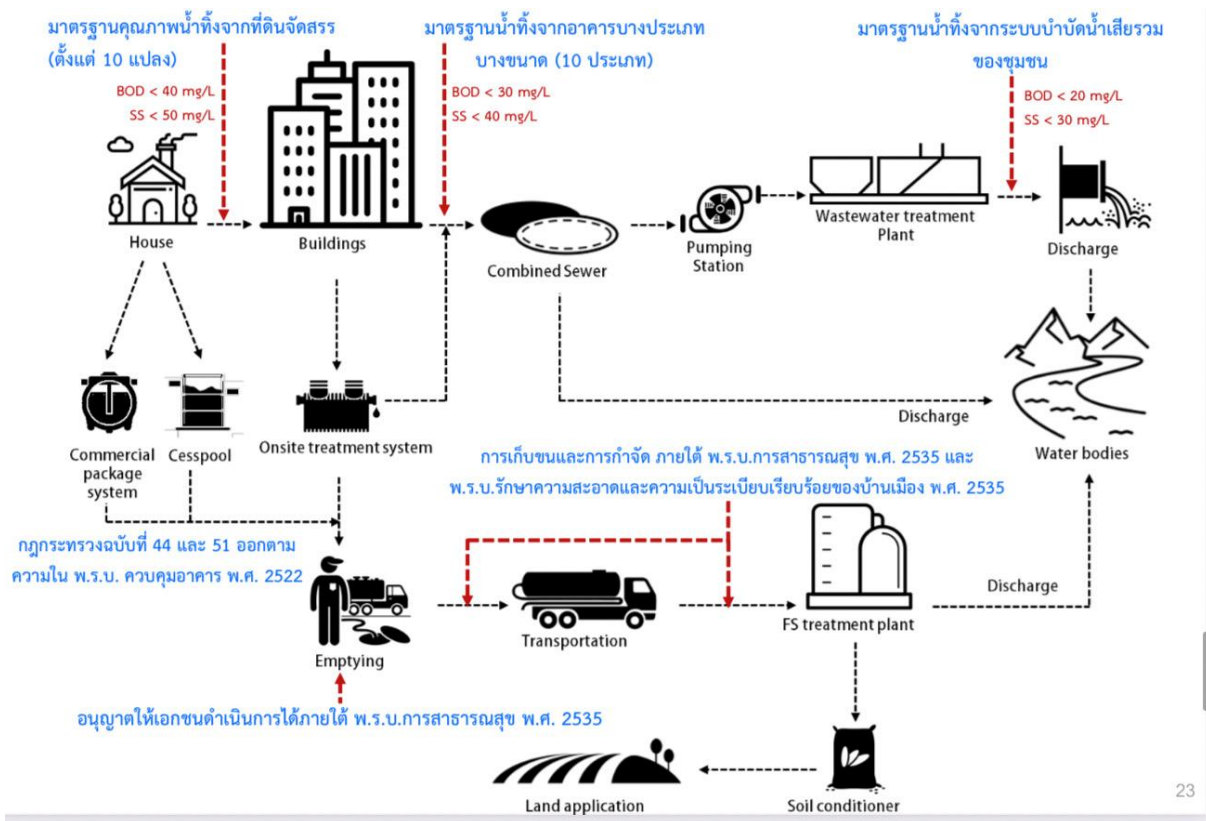
๓.๑ ความสำคัญและที่มา

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ กำหนดนิยามของ “ตลาด” หมายความว่า สถานที่ซึ่งปกติจัดไว้ให้ผู้ค้าใช้เป็นที่ชุมนุมเพื่อจำหน่ายสินค้าประเภทสัตว์ เนื้อสัตว์ ผัก ผลไม้ หรืออาหารอันมีสภาพเป็นของสด ประกอบหรือปรุงแล้ว หรือของเสียง่าย ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีการจำหน่ายสินค้าประเภทอื่นด้วยหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึงบริเวณซึ่งจัดไว้สำหรับผู้ค้าใช้เป็นที่ชุมนุมเพื่อจำหน่ายสินค้าประเภทดังกล่าวเป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราวหรือตามวันที่กำหนด ซึ่งสามารถแบ่งตลาดได้ ๒ ประเภท คือ ตลาดประเภทที่ ๑ เป็นตลาดที่มีโครงสร้างอาคาร และตลาดประเภทที่ ๒ เป็นตลาดที่ไม่มีโครงสร้างอาคาร ซึ่งในการจัดตั้งตลาดถูกกำหนดควบคุมโดยพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวดที่ ๘ ตลาด สถานที่จำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร ซึ่งมาตรา ๓๔ กำหนดห้ามมิให้ผู้ใดจัดตั้งตลาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น และมาตรา ๓๕ ที่กำหนดให้อำนาจราชการส่วนท้องถิ่นในการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเกี่ยวกับ ๑) กำหนดที่ตั้ง เนื้อที่ แผนผังและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสิ่งปลูกสร้างและสุขลักษณะ ๒) กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดสถานที่ การวางสิ่งของและการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการตลาด ๓) กำหนดเวลาเปิดและปิดตลาด และ ๔) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตให้จัดตั้งตลาดปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลรักษาความสะอาด เรียบร้อยภายในตลาดให้ถูกต้องตามสุขลักษณะและอนามัย การจัดให้มีที่รวบรวมหรือกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย การระบายน้ำทิ้ง การระบายอากาศ การจัดให้มีการป้องกันมิให้เกิดเหตุรำคาญและการป้องกันการระบาดของโรคติดต่อ และกรุงเทพมหานครได้ออกข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ตลาด พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการควบคุมการดำเนินกิจการตลาดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยสุขลักษณะตลาด พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อควบคุมการดำเนินกิจการตลาดด้วย

สำนักงานระบายน้ำร่วมกับสำนักงานเขตได้ลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียของตลาด ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๖ โดยใช้แบบตรวจให้คำแนะนำตลาด พบปัญหาว่าผู้ประกอบการตลาดยังไม่ทราบแนวทางปฏิบัติในการจัดการน้ำเสียของตลาดที่ชัดเจน เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องมีหลายฉบับและมีเจ้าหน้าที่จากหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้งยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบำบัดน้ำเสีย สำนักงานระบายน้ำได้แนะนำให้ตลาดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๔๓ แห่ง ขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย และตลาดที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๑๐๒ แห่ง วางแผนปรับปรุง ก่อสร้างและติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียของตลาด ต่อมาสำนักงานเขตได้รวบรวมข้อมูลตลาดที่มีระบบบำบัดน้ำเสียขั้นต้นและขอรับบริการบำบัดน้ำเสียแล้ว และตลาดที่ได้ปรับปรุง/ติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย ส่งให้สำนักอนามัยรวบรวมข้อมูล พบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน ๑๔๕ แห่ง มีระบบบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๙๕ แห่ง และอยู่ระหว่างดำเนินการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๓๐ แห่ง ไม่เข้าข่ายอาคารที่ถูกควบคุมด้วยกฎหมายอาคารและไม่มีการปรุงประกอบอาหารภายในตลาด จำนวน ๑๐ แห่ง ปิดกิจการชั่วคราวจำนวน ๗ แห่ง และยกเลิกใบอนุญาต จำนวน ๓ แห่ง และได้ศึกษาข้อมูลเชิงลึกโดยทำแบบสอบถามความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตในการตรวจสอบสุขภาพตลาดประเภทที่ ๑ ด้านการจัดการน้ำเสียจากตลาด ในประเด็นปัญหาที่พบ ซึ่งพบว่าตลาดที่อยู่ระหว่างดำเนินการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย จำนวน ๓๐ แห่ง สาเหตุที่ตลาดยังไม่ให้ความร่วมมือในการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียหรือมีข้อจำกัดในการขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย เนื่องจากต้องการให้กรุงเทพมหานครมีแนวทาง

ที่ชัดเจนในการบำบัดน้ำเสียต้นทาง ในประเด็นตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การคัดเลือกเทคโนโลยีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีความเหมาะสม หลักเกณฑ์การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ต้นแบบของตลาดที่ใช้เทคโนโลยีบำบัดน้ำเสีย และวิธีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสีย

ดังนั้น กรุงเทพมหานครต้องกำหนดมาตรการที่ชัดเจนบำบัดน้ำเสียต้นทางของตลาดประเภทที่ ๑ เพื่อให้ตลาดได้มีความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้ได้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ซึ่งต้องให้ความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนและควบคุมให้แหล่งกำเนิดน้ำเสียประเภทตลาดมีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง ได้แก่ กระบวนการบำบัดน้ำเสีย การแยกขยะเศษอาหาร และการจัดการไขมันที่ถูกวิธี ไม่ให้ปนเปื้อนสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ จึงได้ศึกษาแนวทางการจัดการน้ำเสียชุมชน^{๑๐} รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำทิ้งจากแหล่งกำเนิดน้ำเสีย โดยเริ่มนำร่องจัดการคุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดเป็นอันดับแรก รายละเอียดตามรูปที่ ๓



รูปที่ ๓ แนวทางการจัดการน้ำเสียจากแหล่งกำเนิดน้ำเสีย

การควบคุมมลพิษทางน้ำจากการประกอบกิจการตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยที่กฎกระทรวงว่าด้วยสุขลักษณะตลาด พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๗ กำหนดว่า อาคาร สิ่งปลูกสร้างสำหรับผู้ขายของ ต้องมีและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และสุขลักษณะ ซึ่งได้กำหนดเกี่ยวกับการบำบัดมลพิษทางน้ำไว้ใน (๑๑) ระบบบำบัดน้ำเสียหรือน้ำทิ้ง และทางระบายน้ำตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ทั้งนี้ ให้มีตะแกรงดักมูลฝอยและบ่อดักไขมันด้วย ซึ่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้กำหนดให้ตลาดเป็นอาคารประเภทและลักษณะที่ต้องจัดให้มีระบบการระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการปรับปรุงน้ำเสียจากอาคารให้เป็นน้ำทิ้งที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ใน กฎกระทรวง ฉบับที่ ๔๔ (พ.ศ. ๒๕๓๘) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ รวมทั้งมาตรฐานน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทบางขนาด ออกตามความในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๓๕

๓.๒ วัตถุประสงค์

- ๓.๒.๑ เพื่อควบคุมกำกับให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในกรุงเทพมหานคร มีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง
- ๓.๒.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต มีแนวทางในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียให้เป็นไปตามมาตรการที่กำหนด
- ๓.๒.๓ เพื่อให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพน้ำทิ้งตามเกณฑ์ที่กำหนด

๓.๓ เป้าหมาย

- ๓.๓.๑ ตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการบำบัดน้ำเสียต้นทางก่อนระบายน้ำทิ้งสู่รางระบายน้ำสาธารณะ
- ๓.๓.๒ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตมีแนวทางในการควบคุม กำกับ การประกอบกิจการตลาดประเภทที่ ๑

๓.๔ แนวทางการพัฒนา/วิธีดำเนินการ

การควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ตลาดสามารถจัดการน้ำเสียตามมาตรฐานการสุขาภิบาล ซึ่งต้องมีรางระบายน้ำเสีย สะอาด มีการแยกไขมันโดยใช้ถังดักไขมัน หรือบ่อดักไขมัน ถังขยะ/บ่อดักขยะ ถัง/บ่อเกรอะ ซึ่งเป็นกระบวนการบำบัดน้ำเสียขั้นต้น การติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียของตลาด หรือการขอรับบริการบำบัดน้ำเสียจากกรุงเทพมหานคร ก่อนระบายน้ำทิ้งสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ โดยควรดำเนินการในรูปแบบคณะทำงานที่บูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักการระบายน้ำ สำนักอนามัย สำนักสิ่งแวดล้อม และสำนักงานเขต เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ และทรัพยากรที่แตกต่างกัน โดยสำนักการระบายน้ำเป็นศูนย์กลางความร่วมมือ ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการด้านการจัดการคุณภาพน้ำและเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก (H) ได้กำหนดแนวทางเพื่อให้สำนักอนามัยและสำนักงานเขต ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุน (R) ดำเนินการตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อมุ่งเป้าติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง ดังนี้

๑. สำนักการระบายน้ำ กำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำของกรุงเทพมหานคร พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานและสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการดูแลและบำรุงรักษาแหล่งน้ำสาธารณะ และดำเนินการเกี่ยวกับการขอรับบริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร

๒. สำนักอนามัย ให้คำแนะนำแก่สำนักงานเขต รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติและบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เพื่อควบคุมกำกับให้ตลาดมีการกำจัดน้ำเสียเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๓. สำนักสิ่งแวดล้อม ให้คำแนะนำการเก็บ ขน สิ่งปฏิกูล ไขมันและขยะ ตามพระราชบัญญัติ-การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และการจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามที่ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครกำหนด

๔. สำนักงานเขต บังคับใช้กฎหมายในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขกับสถานประกอบการตลาดประเภทที่ ๑ รวมทั้งส่งเสริมให้ตลาดประเภทที่ ๑ มาขอรับบริการสุขสิ่งปฏิกูลประเภทไขมัน

ในการดำเนินการเพื่อให้ตลาดประเภทที่ ๑ มีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง เนื่องจากพื้นที่ให้บริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร อยู่ในพื้นที่ ๒๓ เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตดุสิต เขตราชเทวี เขตพญาไท เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตราชบุรีบูรณะ เขตทุ่งครุ เขตจตุจักร เขตบางเขน เขตหลักสี่ เขตพญาไท เขตห้วยขวาง เขตบางรัก เขตยานนาวา เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตหนองแขม เขตบางแค เขตภาษีเจริญ และเขตมีนบุรี ดังนั้น จึงสามารถแบ่งการดำเนินการเป็น ๒ กรณี ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)	ระยะเวลา																ผู้เกี่ยวข้อง		
	พ.ค. ๖๘	มิ.ย. ๖๘	ก.ค. ๖๘	ส.ค. ๖๘	ก.ย. ๖๘	ต.ค. ๖๘	พ.ย. ๖๘	ธ.ค. ๖๘	ม.ค. ๖๙	ก.พ. ๖๙	มี.ค. ๖๙	เม.ย. ๖๙	พ.ค. ๖๙	มิ.ย. ๖๙	ก.ค. ๖๙	ส.ค. ๖๙		ก.ย. ๖๙	
๓.๒ การบังคับใช้กฎหมายกับตลาดฯ ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย																			สนอ. สนข.
๓.๓ การประชาสัมพันธ์ให้ตลาดฯ ขอรับบริการสุขอนามัยกับ กทม.																			สสส. สนข.
๔. สำนักงานเขตรายงานผลข้อมูลการดำเนินการในระบบฯ Dashboard																			สนข.

๓.๖ งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ เนื่องจากการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสียใช้งบประมาณของตลาด

๓.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๗.๑ ประชาชนมีสุขอนามัยที่ดี ปลอดภัยโรคระบาดที่เกิดจากน้ำ เช่น โรคท้องร่วง โรคไข้จับสั่น หรือโรคติดต่อที่เกิดจากสิ่งปฏิกูล เป็นต้น

๓.๗.๒ ลดความเสี่ยงน้ำท่วมขังที่เกิดจากไขมันอุดตันท่อระบายน้ำ ทำให้ประชาชนสัญจรบนท้องถนนได้สะดวก ปลอดภัย

๓.๗.๓ ประชาชนได้อาศัยอยู่ในชุมชนที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดีและมีคุณภาพน้ำของแหล่งน้ำดีขึ้น

๓.๘ แนวทางติดตามประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลผลิต (Output)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
เพื่อควบคุมกำกับให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในกรุงเทพมหานคร มีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง	- จำนวนตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของ กทม. มีการขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย - จำนวนตลาดประเภทที่ ๑ นอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของ กทม. มีระบบบำบัดน้ำเสีย	สำนักงานเขตรายงานผลการดำเนินการบำบัดน้ำเสียของตลาด
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตมีแนวทางในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียให้เป็นไปตามมาตรการที่กำหนด	- จำนวนตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด	สำนักงานเขตรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด พร้อมลงข้อมูลใน Dashboard

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
เพื่อให้ตลาดประเภทที่ ๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพน้ำทิ้งตามเกณฑ์ที่กำหนด	คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดประเภทที่ ๑ ที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานน้ำทิ้ง	สำนักงานเขตรายงานผลการดำเนินการ สำนักงานการระบายน้ำสุ่มตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดประเภทที่ ๑ ที่อยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสีย
	คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดประเภทที่ ๑ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียอยู่ในเกณฑ์การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย	

๓.๙ ปัญหาและอุปสรรค (ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น)

๑. ตลาดต้องบริหารจัดการงบประมาณทั้งการปรับปรุงหรือติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียและการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ
๒. ตลาดยังขาดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสถานะทางน้ำ
๓. สำนักงานเขตอาจมีข้อจำกัดในการกำกับดูแลให้ตลาดมีคุณภาพน้ำทิ้งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจให้กับตลาดจัดการน้ำเสียต้นทาง

๓.๑๐ ข้อเสนอแนะ

๑. สำนักงานการระบายน้ำเป็นหน่วยงานสำคัญในการให้คำปรึกษาแนะนำ และสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการด้านการจัดการคุณภาพน้ำ ควรกำหนดแนวทางในการจัดการน้ำเสียจากแหล่งกำเนิดน้ำเสียประเภทอื่น ๆ ด้วย โดยเฉพาะอาคาร บ้านเรือน เพื่อให้มีความยั่งยืน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชน
๒. สำนักงานเขตส่งเสริมให้ตลาดดำเนินการในรูปแบบ CSR เพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมทางน้ำ
๓. สำนักงานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการกับน้ำเสีย

บรรณานุกรม

๑. ชยาวิรี หวังเจริญรุ่ง. แนวทางการจัดการน้ำเสียชุมชน. ใน: การประชุมการจัดการน้ำเสียชุมชน; ๒๒-๒๓ ก.พ. ๒๕๖๖; ชลบุรี. [กรุงเทพฯ]: กรมควบคุมมลพิษ; ๒๕๖๖. หน้า ๒๓.
๒. ธงชัย พรรณสวัสดิ์, คณะ. น้ำเสียชุมชนและปัญหามลภาวะทางน้ำในเขต กทม. และปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ; ๒๕๓๐.
๓. ระบบสารสนเทศการจัดการคุณภาพน้ำ กรุงเทพมหานคร. ข้อมูลผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: ระบบฯ; ๒๕๖๘ [สืบค้นเมื่อ ๒๓ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก: <https://wqmodatacenter.bangkok.go.th>
๔. สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย. รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report): การจ้างที่ปรึกษาศึกษาทบทวนแผนแม่บทการจัดการน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันฯ; เม.ย. ๒๕๖๗.
๕. สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ. แผนแม่บทการจัดการทรัพยากรน้ำ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ; ๒๕๖๑ [สืบค้นเมื่อ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.onwr.go.th>
๖. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ -๒๕๗๐) [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ; ๒๕๖๖ [สืบค้นเมื่อ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.nesdc.go.th>
๗. สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร. แผนปฏิบัติการราชการของสำนักการระบายน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักฯ; ๒๕๖๘ [สืบค้นเมื่อ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.dds.bangkok.go.th>
๘. สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร. แผนแม่บทกรุงเทพมหานครว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๗๓ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักฯ; ๒๕๖๔ [สืบค้นเมื่อ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก: <https://webportal.bangkok.go.th>
๙. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักฯ; ๒๕๖๘ [สืบค้นเมื่อ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก: <https://webportal.bangkok.go.th>
๑๐. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักฯ; ๒๕๖๖ [สืบค้นเมื่อ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก: <https://webportal.bangkok.go.th>

ภาคผนวก

แนวทางการควบคุมการดำเนินกิจการตลาดประเภทที่ ๑

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

- กฎกระทรวงว่าด้วยสุขลักษณะตลาด พ.ศ. ๒๕๕๑

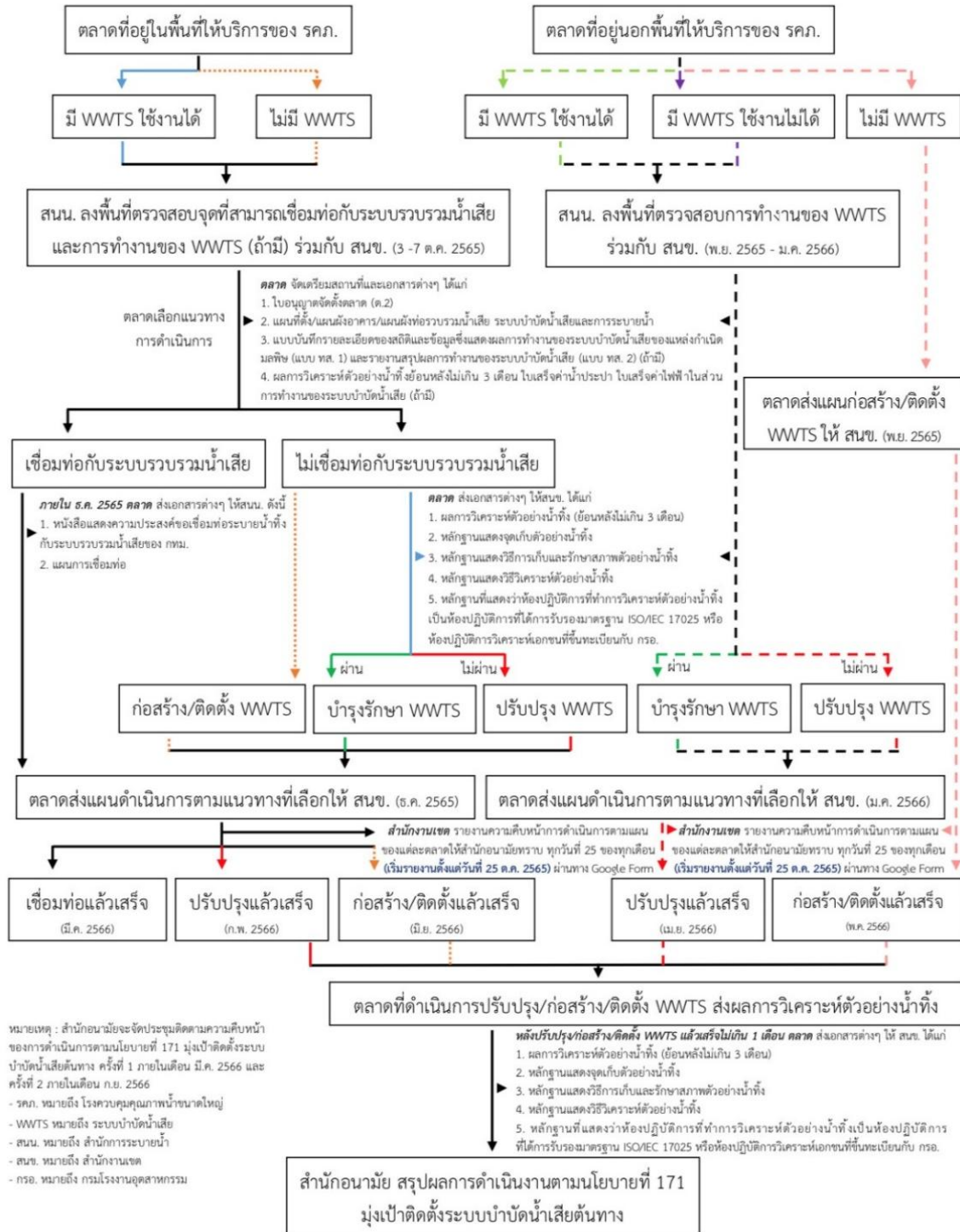
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ตลาด พ.ศ. ๒๕๕๖

๒. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๔๔ (พ.ศ. ๒๕๓๘) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒

๓. ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภท บางขนาด พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

แนวทางการปฏิบัติงานตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นโยบายที่ 171 มุ่งเป้าติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง



หมายเหตุ : สำนักงานมัธยจะจัดประชุมติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการตามนโยบายที่ 171 มุ่งเป้าติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง ครั้งที่ 1 ภายในเดือน มี.ค. 2566 และ ครั้งที่ 2 ภายในเดือน ก.ย. 2566

- รคก. หมายถึง โรงควบคุมคุณภาพน้ำขนาดใหญ่
- WWTS หมายถึง ระบบบำบัดน้ำเสีย
- สนน. หมายถึง สำนักการระบายน้ำ
- สนช. หมายถึง สำนักงานเขต
- กรอ. หมายถึง กรมโรงงานอุตสาหกรรม

แนวทางปฏิบัติให้สำนักงานเขตกำกับดูแลให้ตลาดประเภทที่ ๑ บำบัดน้ำเสียต้นทาง

เมื่อเจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพบตลาดที่ไม่มีการบำบัดมลพิษทางน้ำ หรือการบำบัดมลพิษทางน้ำไม่เป็นไปตามมาตรฐานการระบายน้ำทิ้ง ให้ดำเนินการดังนี้

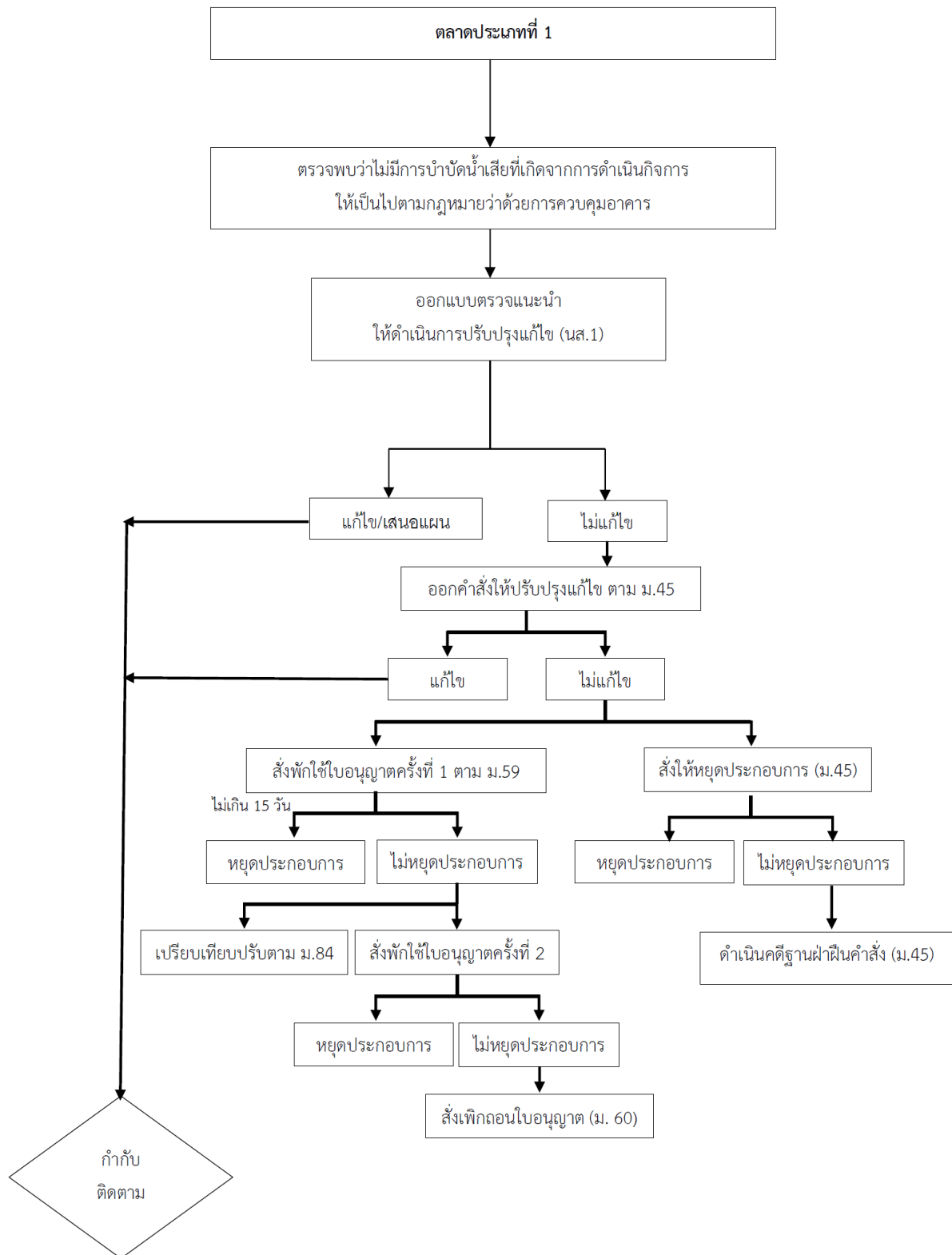
กรณีที่ ๑ ตลาดประเภทที่ ๑ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร ให้ดำเนินการดังนี้

๑. ให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองตลาดทราบ (แบบ นส.๑) เสนอแนวทางการขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย พร้อมทั้งแจ้งสิทธิให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองตลาดชี้แจงเหตุผลเป็นหนังสือต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น

๒. หากผู้ประกอบการไม่ประสงค์ขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย ให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นแจ้งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองตลาดทราบ (แบบ นส.๑) ว่าต้องมีระบบบำบัดน้ำเสียให้ได้น้ำทิ้งตามเกณฑ์มาตรฐาน พร้อมทั้งแจ้งสิทธิให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองตลาดชี้แจงเหตุผลเป็นหนังสือต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น

กรณีที่ ๒ ตลาดประเภทที่ ๑ ที่ตั้งอยู่ในนอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร ให้ดำเนินการตามข้อ ๒ ของกรณีที่ ๑

แนวทางกำกับตลาดประเภทที่ 1
ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม



การให้บริการสูบไขมัน

ดำเนินการโดยสำนักสิ่งแวดล้อมร่วมกับสำนักงานเขต โดยรวบรวมรายชื่อ ข้อมูลตลาดที่มีปอดักไขมัน และคำนวณปริมาตรกักเก็บไขมัน และระยะเวลาเก็บที่เหมาะสม และประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้ประกอบการ ดำเนินการขอรับบริการสูบล้างปลักุลประเภทไขมัน โดยดำเนินการตามคู่มือสำหรับประชาชน

คู่มือสำหรับประชาชน : การบริการสูบล้างปลักุลประเภทไขมัน

หน่วยงานที่ให้บริการ : สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการยื่นคำขอ

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้ให้อำนาจหน้าที่ กรุงเทพมหานครในการดำเนินการกำจัด สิ่งปฏิกูลและมูลฝอย และออกข้อกำหนดเกี่ยวกับในการจัดการสิ่งปฏิกูล เพื่อให้เกิดความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย กรุงเทพมหานครจึงได้ออก ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเก็บขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ. 2544 และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วย การสาธารณสุข พ.ศ. 2546 ซึ่งผู้ขอรับบริการสามารถ ขอรับบริการได้ โดยเสียค่าธรรมเนียมตามข้อบัญญัติที่กำหนดทั้งนี้ สำนักสิ่งแวดล้อม โดยฝ่ายขนถ่ายสิ่งปฏิกูล กองจัดการขยะ ของเสียอันตรายและสิ่งปฏิกูล รับผิดชอบ ให้บริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลจากอาคารขนาดใหญ่ที่สูงเกิน 6 ชั้น หรือมีพื้นที่เกิน 3,000 ตารางเมตร เช่น อพาร์ทเมนท์ ศูนย์การค้า แฟลต โรงแรม โรงพยาบาล สถานที่ราชการต่าง ๆ และเขตพระราชฐาน ส่วน สำนักงานเขต โดยฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 50 เขต รับผิดชอบ ให้บริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลตามอาคารที่พักอาศัย ทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละสำนักงานเขต

หมายเหตุ

ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาดังแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือ ประชาชนเรียบร้อยแล้ว

กรณีคำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน/หรือมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์ เป็นเหตุให้ไม่สามารถพิจารณาได้ เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกความบกพร่องของรายการเอกสารหรือเอกสารหลักฐานที่ยื่นเพิ่มเติม โดยผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการ แก้ไขและ/หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดในวันดังกล่าว มิเช่นนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ โดย เจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจะลงนามบันทึกดังกล่าว และจะมอบสำเนานบันทึกความบกพร่องดังกล่าวให้ผู้ยื่น คำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจไว้เป็นหลักฐาน

เจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ ตามมาตรา 10 แห่ง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ (หมายเหตุ: -) สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ทำหนังสือแจ้งผู้อำนวยความสะดวกในพื้นที่ในสถานที่ที่ขอใช้บริการดูด ไขมัน / ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วัน ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:00 - 16:00 น.
สถานที่ให้บริการ (หมายเหตุ: -) สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ยื่นหนังสือแจ้งความประสงค์ด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่ใน สถานที่ที่ขอรับบริการดูด ไขมัน / ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วัน ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:00 - 16:00 น.
สถานที่ให้บริการ (หมายเหตุ: -) สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต แจ้งความประสงค์ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ของสำนักงานเขตพื้นที่ขอรับบริการดูด ไขมัน / โทรศัพท์	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วัน ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:00 - 16:00 น.
สถานที่ให้บริการ (หมายเหตุ: -) สำนักสิ่งแวดล้อม	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วัน ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อม เลขที่ 111 ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400 /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน	
สถานที่ให้บริการ (หมายเหตุ: -) สำนักสิ่งแวดล้อม เขียนคำร้องแจ้งความประสงค์ด้วยตนเอง ที่ สำนักสิ่งแวดล้อม ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 เลขที่ 111 ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400 /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
สถานที่ให้บริการ (หมายเหตุ: -) สำนักสิ่งแวดล้อม แจ้งความประสงค์ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร โทรศัพท์หมายเลข 0 2246 1975, 0 2246 1984 โทรสารหมายเลข 0 2246 8116 / โทรศัพท์	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ
ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 3.3 ชั่วโมง

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร รับคำขอ ตรวจสอบรายละเอียด ออกเลขสัญญา (หมายเหตุ: -)	1 ชั่วโมง	สำนักสิ่งแวดล้อม
2)	- พิจารณาอนุมัติผู้คุม จัดเจ้าหน้าที่และรถออกให้บริการ (หมายเหตุ: (ตามกำหนดนัดหมายกับผู้ขอใช้บริการ))	2.3 ชั่วโมง	สำนักสิ่งแวดล้อม

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมการปกครอง

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
1)	ค่าธรรมเนียม สูง สิ่ง ป ฎิ กู ล ป ระ เภ ท ไ ข ม ัน - เศษของลูกบาศก์เมตรหรือลูกบาศก์เมตรแรก และลูกบาศก์เมตรต่อ ๆ ไป ลูกบาศก์เมตรละ 250 บาท (หมายเหตุ: (- เศษไม่เกินครึ่งลูกบาศก์เมตร 150 บาท - เศษเกินครึ่งลูกบาศก์เมตร ให้คิดเท่ากับ 1 ลูกบาศก์เมตร))	ค่าธรรมเนียม 250 บาท

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (หมายเหตุ: (ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการเขตพื้นที่ในสถานที่ที่ขอใช้บริการดูต้นไม้))
2)	สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (หมายเหตุ: (โทรศัพท์แจ้งฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ณ สำนักงานเขตพื้นที่ในสถานที่ที่ขอรับบริการดูต้นไม้))
3)	สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (หมายเหตุ: (โทรศัพท์แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร 1555))
4)	สำนักสิ่งแวดล้อม (หมายเหตุ: (ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อม เลขที่ 111 ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400))
5)	สำนักสิ่งแวดล้อม (หมายเหตุ: (โทรศัพท์แจ้งฝ่ายขนถ่ายสิ่งปฏิกูล กองจัดการขยะ ของเสียอันตรายและสิ่งปฏิกูล สำนักสิ่งแวดล้อม โทรศัพท์หมายเลข 0 22461984))
6)	สำนักสิ่งแวดล้อม (หมายเหตุ: (โทรศัพท์แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร 1555))
7)	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300))

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1)	คำร้องขอรับบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล (หมายเหตุ: -)



หมายเหตุ

-

การกำหนดมาตรการเพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการจัดการน้ำเสียจากตลาดประเภทที่ ๑

ประกอบด้วย ๔ หัวข้อ ได้แก่ ๑) กระบวนการบำบัดน้ำเสีย ๒) การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย ๓) การจัดการของเสียที่เกิดจากระบวนการบำบัดน้ำเสีย ๔) การตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาด

หัวข้อ	ข้อ	มาตรการ	แหล่งข้อมูล/ ข้อกำหนด
กระบวนการบำบัดน้ำเสีย	๑	มีระบบบำบัดน้ำเสียขั้นต้น เช่น ตะแกรงดักมูลฝอย ถังดักกรวดทราย บ่อเกรอะ บ่อดักไขมัน เป็นต้น และมีการดักไขมันออกจากบ่อดักไขมันและมูลฝอยหรือเศษอาหารออกจากตะแกรงดักมูลฝอย เป็นประจำทุกวัน	 คู่มือตรวจแหล่งกำเนิดมลพิษประเภทตลาด
	๒	ระบบบำบัดน้ำเสียขั้นที่ ๒ ประกอบด้วย ถังปรับเสถียร ถังเติมอากาศ (หรือใช้ถังกรองไร้อากาศ) ทำหน้าที่กำจัดความสกปรกออกจากน้ำเสีย	 คู่มือระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน
การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย	๑	การต่อเชื่อมท่อน้ำเสียจากอาคารเข้าสู่บ่อกักทอรวรรมน้ำเสียของกรุงเทพมหานครหรือเข้าสู่บ่อกักทอระบายน้ำสาธารณะแล้วแต่กรณี	 หนังสือชุมชน คนรักคลอง
	๒	ผู้รับบริการจะต้องจัดให้มีการบำบัดน้ำเสียขั้นต้น	 คู่มือการขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย
๓	ลักษณะของน้ำเสียจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย		
๔	เมื่อกรุงเทพมหานครประกาศจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย ผู้ขอรับบริการบำบัดน้ำเสียจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสียตามอัตราที่กำหนด		
การจัดการของเสียที่เกิดจากระบวนการบำบัดน้ำเสีย	๑	มีการจัดการไขมันอย่างถูกหลักสุขาภิบาล	 คู่มือการบริการ ดูแลสิ่งปฏิกูล และไขมัน
	๒	มีการดูแลสิ่งปฏิกูลตามความเหมาะสมในการจัดเก็บ	
	๓	การจัดการตะกอนส่วนเกินที่เกิดจากระบวนการบำบัดน้ำเสียแบบ Activated Sludge	

หัวข้อ	ข้อ	มาตรการ	แหล่งข้อมูล/ ข้อกฎหมาย
การตรวจวิเคราะห์ คุณภาพน้ำจาก ตลาด	๑	ตลาดมีผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำผ่านเกณฑ์ มาตรฐานน้ำทิ้ง	 เกณฑ์มาตรฐานน้ำทิ้ง พ.ศ. ๒๕๖๗
	๒	ตลาดในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียและขอรับบริการ บำบัดน้ำเสีย มีผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำตาม เกณฑ์การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย	 คู่มือการขอรับบริการ บำบัดน้ำเสีย

ภาคผนวก

- One Page
- PPT นำเสนอผลงาน
- รายชื่อคณะผู้จัดทำ



โครงการการควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทาง จากตลาดประเภทที่ 1 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1. ปัญหาสำคัญ

น้ำเสียจากตลาดประเภทที่ 1 เกิดจากบริเวณขายของสด อาหารทะเล ศูนย์อาหาร ร้านค้าในตลาด และการล้างตลาด ลักษณะน้ำเสียที่เกิดจากตลาดส่วนใหญ่ มีเศษอาหาร ไขมัน และสารอินทรีย์ปนเปื้อน ทำให้น้ำเสียที่เกิดขึ้นมีค่าความสกปรกหรือค่า BOD สูงมาก จึงต้องมีการบำบัดน้ำเสียให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อลดความสกปรกของน้ำก่อนปล่อยลงสู่ท่อระบายน้ำ และแหล่งน้ำสาธารณะ



ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566 – 2570)
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ยุทธศาสตร์ย่อยที่ 2.1 คุณภาพสิ่งแวดล้อม

นโยบายผู้ว่าราชการ กทม. : ด้านสิ่งแวดล้อมดี : P171 มุ่งติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง

2. วัตถุประสงค์

- เพื่อควบคุม กำกับให้ตลาดประเภทที่ 1 ในกรุงเทพมหานคร มีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง
- เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต มีแนวทางในการควบคุม กำกับตลาดประเภทที่ 1 ให้มีการบำบัดน้ำเสียเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

3. เป้าหมาย

- ตลาดประเภทที่ 1 ใน กทม. มีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง
- เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต มีเครื่องมือในการควบคุมกำกับ

4. แนวทางการแก้ปัญหา

1. จัดทำแนวทางในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาดประเภทที่ 1

1.1 พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการจัดการน้ำเสีย

<p>ติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียของตลาด</p>  <p>ระบบบำบัดขั้นต้น</p>  <p>ระบบบำบัดขั้นที่สอง</p>	<p>ขอรับบริการบำบัดน้ำเสียจาก กทม.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียขั้นต้น 2. ตรวจสอบการต่อเชื่อมท่อน้ำเสีย 3. ยื่นเอกสาร หลักฐานตามหลักเกณฑ์การขอรับบริการ 4. เจ้าหน้าที่สำนักการระบายน้ำ กทม. พิจารณาเอกสาร 5. ออกหนังสือรับรองการรับบริการ 	<p>เก็บ ขน สิ่งปฏิกูล ไขมันและขยะ ใช้บริการรถดูดไขมัน</p>  <p>รถดูดไขมันขนาด 14 ลบ.ม.</p>  <p>รถดูดไขมันขนาด 2 ลบ.ม.</p>
--	---	--

1.2 จัดทำแนวทางปฏิบัติในการติดตามกำกับการจัดการน้ำเสีย

ออกแบบตรวจแนะน้ำ (นส.1)	ผอ.เขต ออกคำสั่ง ให้แก้ไข/ปรับปรุง	ระดับความเข้มข้นของการบังคับใช้กฎหมาย ตามมาตรา 45 ของ พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
ผอ.เขต ออกคำสั่ง ให้หยุดประกอบการ	สนง.เขตรวบรวมหลักฐานส่งดำเนินคดี	

2. จัดทำระบบติดตามข้อมูลการจัดการน้ำเสียต้นทาง




แสดงผลแผนที่ตำแหน่งและข้อมูลสถานะการจัดการน้ำเสียต้นทางของตลาดประเภทที่ 1 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร



ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพิ่มความปลอดภัยและสุขอนามัยของประชาชน
2. ลดความเสี่ยงของโรคระบาดที่เกิดจากน้ำ
3. ลดผลกระทบจากน้ำท่วมขังที่เกิดจากไขมันอุดตันท่อระบายน้ำ

CLASS PROJECT – GROUP 1 : ONE-PAGE SUMMARY

@bangkokbma

โครงการการควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทาง จากตลาดประเภทที่ 1 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 46

1

สภาพทั่วไปและปัญหาที่มีอยู่

- น้ำเสียจากตลาดประเภทที่ 1 เกิดจากบริเวณขายของสด อาหารทะเล ศูนย์อาหาร ร้านค้าในตลาด และการล้างตลาด
- ลักษณะน้ำเสียที่เกิดจากตลาดส่วนใหญ่ มีเศษอาหาร ไขมัน และสารอินทรีย์ปนเปื้อน ทำให้น้ำเสียที่เกิดขึ้นมีค่าความสกปรกหรือค่า BOD สูงมาก
- ต้องมีการบำบัดน้ำเสียให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อลดความสกปรกของน้ำก่อนปล่อยลงสู่ท่อระบายน้ำและแหล่งน้ำสาธารณะ

2

ความเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566 – 2570)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ 2.1 คุณภาพสิ่งแวดล้อม

OKR 4240
 ตลาดในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสีย
 ขอรับบริการบำบัดน้ำเสียของกทม.

นโยบายที่ 171 : มุ่งเป้าให้ตลาดติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียต้นทาง

OKR 4241
 ตลาดนอกพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสีย
 บำบัดน้ำเสียเป็นไปกฎหมายกำหนด

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ดำเนินการเสร็จ	95	53%
อยู่ระหว่างดำเนินการ	39	21%
ไม่เข้าข่าย	9	5%
ปิดกิจการชั่วคราว	3	2%
ยกเลิกใบอนุญาต	2	1%

หมายเหตุ: ปิดกิจการชั่วคราว หมายถึง ปิดดำเนินการบำบัดน้ำเสียต้นทางในบางช่วงเวลา
 ไม่เข้าข่าย หมายถึง โรงพักไม่เข้าข่ายการบำบัดน้ำเสียตามข้อกำหนดและไม่มีอุปกรณ์บำบัดน้ำเสียตามข้อกำหนด

3

วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อควบคุมกำกับให้ตลาดประเภทที่ 1 ในกรุงเทพมหานคร มีการบำบัดน้ำเสียต้นทาง
- เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต มีแนวทางในการควบคุม กำกับ ตลาดประเภทที่ 1 ให้มีการบำบัดน้ำเสียเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

4

เป้าหมาย



- มีมาตรการเพื่อควบคุมการบำบัดน้ำเสียของตลาดประเภทที่ 1

(ร่าง) มาตรการเพื่อเป็นแนวทาง
จัดการน้ำเสียของตลาดประเภทที่ 1

- มีฐานข้อมูลระบบบำบัดน้ำเสีย และผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง เพื่อเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศ การจัดการคุณภาพน้ำ กทม.
(เว็บไซต์ wqmodatacenter.bangkok.go.th)



แนวทางการพัฒนา/วิธีดำเนินการ

- จัดทำแนวทางในการควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาดประเภทที่ 1
- จัดทำระบบติดตามข้อมูลการจัดการน้ำเสียต้นทาง



ตั้งคณะกรรมการเพื่อบูรณาการความร่วมมือในการจัดการน้ำเสียต้นทาง



- **สำนักงานระบายน้ำ** เป็นศูนย์กลางความร่วมมือ ให้คำปรึกษา แนะนำและสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการด้านการจัดการคุณภาพน้ำ และเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักได้กำหนดแนวทาง
- เพื่อให้ **สำนักอนามัย สำนักสิ่งแวดล้อม** และ **สำนักงานเขต** ดำเนินการตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- คณะทำงานฯ มีหน้าที่ควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทางจากตลาด ประเภทที่ 1 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ตลาดสามารถจัดการ
- น้ำเสียตามมาตรฐานการสุขาภิบาล

1. จัดทำแนวทางในการควบคุมฯ : พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการจัดการน้ำเสีย

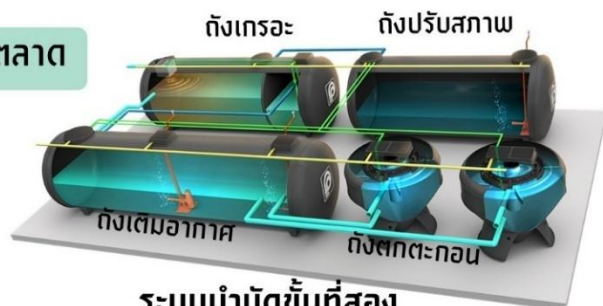
แนะนำระบบบำบัดน้ำเสียที่เหมาะสมกับตลาด



ตลาดสด



ระบบบำบัดขั้นต้น



ระบบบำบัดขั้นที่สอง

การบำบัดน้ำเสียจากตลาด น้ำเสียทั้งหมด จะถูกรวบรวมผ่านรางหรือท่อ และผ่าน กระบวนการบำบัดขั้นต้น ซึ่งประกอบด้วย ตะแกรงดักขยะ ถังดักไขมัน ถังกรอง เป็นต้น

ขั้นตอนนี้จะประกอบด้วยถังปรับสภาพ ถังเติมอากาศ ทำหน้าที่กำจัดความสกปรกออกจากน้ำเสีย โดยน้ำทิ้ง ที่ผ่านการบำบัดต้องผ่านตามมาตรฐานน้ำทิ้ง อาคาร ประเภทตลาด

1.จัดทำแนวทางในการควบคุมฯ : พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการจัดการน้ำเสีย

ขอรับบริการบำบัดน้ำเสียจาก กทม.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

1. ติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียขั้นต้น
2. ตรวจสอบการต่อเชื่อมท่อน้ำเสีย
3. ยื่นเอกสาร หลักฐาน ตามหลักเกณฑ์ การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย
4. เจ้าหน้าที่สำนักการระบายน้ำ กทม. พิจารณาเอกสาร
5. ออกหนังสือรับรองการรับบริการ

ระบบบำบัดน้ำเสียของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร โดยสำนักการระบายน้ำได้ใช้ "ระบบบำบัดน้ำเสียรวม" เพื่อรวบรวมน้ำเสียจากอาคารบ้านเรือนเข้าสู่ระบบท่อรวมน้ำเสีย เพื่อผ่านกระบวนการบำบัดให้ได้คุณภาพมาตรฐานที่ทั้ง ก่อนปล่อยสู่แหล่งน้ำสาธารณะ เช่น คู คลอง หรือแม่น้ำต่อไป



1.จัดทำแนวทางในการควบคุมฯ : พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการจัดการน้ำเสีย

การรวบรวมไขมันเพื่อนำไปกำจัด



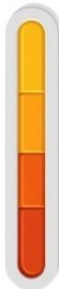
รถดูดไขมัน ขนาด 14 ลบ.ม.



รถดูดไขมัน ขนาด 2 ลบ.ม.

1. จัดทำแนวทางในการควบคุมฯ : จัดทำแนวทางปฏิบัติในการติดตามกำกับจัดการน้ำเสีย

ระดับความเข้มข้นของการบังคับใช้กฎหมาย ตามมาตรา 45 ของ พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม



- ออกแบบตรวจแนะนำ (นส.1)
- พอ.เขต ออกคำสั่ง ให้แก้ไข/ปรับปรุง
- พอ.เขต ออกคำสั่ง ให้หยุดประกอบการ
- สนง.เขตรวบรวมหลักฐานส่งดำเนินคดี

2. จัดทำระบบติดตามข้อมูลการจัดการน้ำเสียต้นทาง



BMA กรุงเทพมหานคร
กรุงเทพมหานคร Metropolitan Administration

ทั้งหมด **114**

ดำเนินการแล้วเสร็จ **84**

อยู่ระหว่างดำเนินการ **30**

กลุ่มเขต

สำนักงานเขต

ประเภทอาคาร

ความเสียหาย

แผนที่แสดงข้อมูลการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียตลาด

ระบบบำบัดน้ำเสีย ● ไม่มี ● มี

ชื่อตลาด	ความเสียหาย	รายละเอียด	คุณภาพน้ำทิ้ง
1. ศูนย์กลางตลาดดอกไม้ปาก...	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	BOD = 15; DO = 10; FOG = 14
2. ตลาดโชคชัย	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	BOD = 21; DO = 8; FOG = 17
3. ตลาดใหม่บางแค	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างยื่นคำขอเชื่อมท่อกับสำนัก...	BOD = 13; DO = 7; FOG = 10
4. ตลาดใหม่ทุ่งครุ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	BOD = 13; DO = 8; FOG = 5
5. ตลาดโลตัส เลียบคลอง2	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	BOD = 23; DO = 5; FOG = 15
6. ตลาดโพธิ์สุวรรณ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	BOD = 17; DO = 8; FOG = 15



ขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2568 – กันยายน 2569

- 1.สำนักงานกระบายน้ำ ตั้งคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน
- 2.คณะทำงานฯ ประชุมทบทวนแนวทางควบคุมการบำบัดน้ำเสียต้นทาง
- 3.คณะทำงานฯ และสำนักงานเขตพื้นที่ ดำเนินการตามแนวทางฯ
 - 3.1 สำนักงานกระบายน้ำและสำนักงานเขตลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ให้ตลาดขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย
 - 3.2 สำนักอนามัยและสำนักงานเขตบังคับใช้กฎหมายกับตลาดที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 - 3.3 สำนักสิ่งแวดล้อมและสำนักงานเขตประชาสัมพันธ์ให้ตลาดขอรับบริการสุขอนามัยกับ กทม.
- 4.สำนักงานเขตรายงานผลข้อมูลการดำเนินการในระบบ Dashboard เพื่อให้คณะทำงานฯ ติดตามการดำเนินการของตลาด

แนวทางติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ (Output)	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
มีมาตรการให้ตลาดเอกชนประเภทที่ 1 ใน กทม. นำไปปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนด	- ตลาดเอกชนประเภทที่ 1 ในพื้นที่บริการมีการขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย - ตลาดเอกชนประเภทที่ 1 นอกพื้นที่บริการมีระบบบำบัดน้ำเสีย	สำนักงานเขตรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด
มีฐานข้อมูลระบบบำบัดน้ำเสียและผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งเพื่อเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศการจัดการคุณภาพน้ำ กรุงเทพมหานคร	ฐานข้อมูลระบบบำบัดน้ำเสียที่แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศการจัดการคุณภาพน้ำ กรุงเทพมหานคร ได้สำเร็จ	สำนักงานเขตส่งข้อมูลให้สำนักงานระบายน้ำผ่าน BKK Policy Tracing

แนวทางติดตามและประเมินผล (ต่อ)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
ตลาดเอกชนประเภทที่ 1 ในกทม. ที่นำมาตรการไปปฏิบัติ และมีคุณภาพน้ำทิ้งตามเกณฑ์ที่กำหนด	คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดเอกชนประเภทที่ 1 ที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่บริการอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานน้ำทิ้ง	สำนักงานเขตส่งข้อมูลผ่าน BKK Policy Tracing เพื่อให้สำนักการระบายน้ำนำเข้าข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศการจัดการคุณภาพน้ำกรุงเทพมหานคร
	คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดเอกชนประเภทที่ 1 ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสียอยู่ในเกณฑ์การขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย	สำนักการระบายน้ำ สุ่มตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งจากตลาดเอกชนประเภทที่ 1 ที่อยู่ในพื้นที่บริการบำบัดน้ำเสีย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพิ่มความปลอดภัยและสุขอนามัยของประชาชน
2. ลดความเสี่ยงของโรคระบาดที่เกิดจากน้ำ
3. ลดผลกระทบจากน้ำท่วมขังที่เกิดจากไขมันอุดตันท่อระบายน้ำ





מזח



תאגיד המזח
מזח

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

๑. นายณวิชัยย์ คล่องอาสา หัวหน้าส่วนซ่อมบำรุงระบบท่อและโยธา
กองบำรุงรักษา สำนักงานประปาสาขาสมุทรปราการ
การประปานครหลวง
๒. นายสมาน สว่างดี วิศวกรโยธาชำนาญการ
กลุ่มงานตรวจสอบระบบสาธารณูปโภค
กองแผนงานและประสานสาธารณูปโภค สำนักงานโยธา
๓. นางสาวสุพรรณษา คุณขุนทด นักวิชาการจัดหาที่ดินชำนาญการ
กลุ่มงานจัดกรรมสิทธิ์ ๒ ส่วนจัดกรรมสิทธิ์ ๑
สำนักงานจัดกรรมสิทธิ์ สำนักงานโยธา
๔. นางสาวณัฐชนเรศ มาเจริญ นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ
กลุ่มงานโครงการและจัดการตะกอน
ส่วนวิชาการจัดการคุณภาพน้ำ
สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ สำนักงานระบายน้ำ
๕. นางสาวจันทร์ศรัณย์ จันทร์ศรี นักวิชาการเกษตรชำนาญการ
กลุ่มงานวิชาการเกษตร ส่วนส่งเสริมเกษตรกรรม
สำนักงานการส่งเสริมอาชีพ สำนักงานพัฒนาสังคม
๖. นางสาววลัยลักษณ์ ภูริยากร นักวิชาการเกษตรชำนาญการ
สวนสาธารณะมัย ส่วนสวนสาธารณะ ๑
สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อม
๗. นายบุญฤทธิ์ สุตรดำริห์วงศ์ วิศวกรไฟฟ้าชำนาญการ
กลุ่มงานวิศวกรรม กองกำจัดมูลฝอย
สำนักสิ่งแวดล้อม
๘. นายประสาร นาคคง นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ
กลุ่มสุขาภิบาลโรงงานและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัย
๙. นางสาวธนพร อินธิแสน นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
สำนักงานเขตคลองสามวา
๑๐. นางสาวอุทุมพร สุขน่วม นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
สำนักงานเขตจตุจักร
๑๑. นางจันทิ เตชะพิเชษฐวงศ์ นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
สำนักงานเขตมีนบุรี

ชื่อโครงการ : การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติภัย ผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร

บทสรุปผู้บริหาร

ปัญหาสำคัญ (Big Pain Point) มีข้อมูล (Data) ใดที่อธิบายปัญหานี้

1. ปัญหาข้อมูลพิกัดที่ตั้งจุดเกิดเหตุคลาดเคลื่อนจากการแจ้งเหตุผ่านหมายเลข ๑๙๙ พบว่า การระบุพิกัดของจุดเกิดเหตุ อัคคีภัยในการแจ้งเหตุ เกิดความคลาดเคลื่อนหรือไม่สามารถระบุจุดเกิดเหตุที่แน่ชัด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ไม่มีเลขที่ชัดเจน เช่น ชุมชนแออัด ซอยย่อย หรืออาคารที่มีทางเข้าซับซ้อน ส่งผลให้การเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุล่าช้า (แผนที่หรือภาพถ่ายอย่างพื้นที่ปัญหา เช่น ชุมชนแออัด, ซอยตัน และระบบการเก็บพิกัดปัจจุบันของสายด่วน ๑๙๙)
2. การแจ้งเหตุไปยังหน่วยงานที่ไม่ได้รับผิดชอบโดยตรง เช่น สถานีตำรวจ (๑๙๑) หรือมูลนิธิอาสาสมัคร ทำให้ข้อมูลส่งถึงสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเสีย ในช่วงเวลาสำคัญ (Golden Time) (อ้างอิง : ฝ่ายการสื่อสารและสารสนเทศ สปภ, ๒๕๖๗) (สถิติแหล่งที่มาของการแจ้งเหตุ (๑๙๙, ๑๙๑, มูลนิธิ ฯลฯ), ระยะเวลาเฉลี่ยในการส่งต่อข้อมูลจากต้นทางถึง สปภ., ช่องทางรับแจ้งเหตุที่มีอยู่ในปัจจุบัน และการบูรณาการของแต่ละช่องทาง)
3. ปัญหาการรับแจ้งเหตุและติดตามสถานการณ์อัคคีภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ยังอาศัยการประสานงานแบบรายเหตุการณ์และมีการแยกเก็บข้อมูลเป็นรายหน่วยงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การไฟฟ้า การประปา สำนักงานการแพทย์ ตำรวจจราจร ขาดระบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบทันเวลา (Real Time) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถรับรู้สถานการณ์พร้อมกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการตอบสนอง และข้อมูลสถานการณ์ไม่สามารถอัปเดตแบบเรียลไทม์ได้ ส่งผลให้สนับสนุนดำเนินการควบคุมเหตุล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ (ผังการประสานงานปัจจุบันระหว่างหน่วยงาน, ตัวอย่างเวลาที่ใช้ในการประสานงาน (จากแจ้งเหตุจนถึงการตอบสนองของหน่วยสนับสนุน), ความจำเป็นของข้อมูล Real-Time (เช่น สถานะตัดไฟ, เส้นทางจราจร) ต่อการดับเพลิง)
4. การเข้าถึงฐานข้อมูลแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) เพื่อประเมินสถานการณ์ ไม่ตอบสนองต่อระยะเวลาและตำแหน่งของทรัพยากรที่จำเป็นในการระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง (สำนักป้องกันและบรรเทา- สาธารณภัย) ได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ (อ้างอิง: ข้อมูลจากสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง) (รายละเอียดระบบฐานข้อมูล Risk Map ปัจจุบัน, ความสำคัญของข้อมูลประเภทต่าง ๆ (เช่น ถังแก๊ส, ทางหนีไฟ, อาคารเสี่ยง) ต่อการระงับเหตุ)

ใครได้รับผลกระทบกับปัญหานี้ (ทั้งทางตรงและทางอ้อม)

ทางตรง

1. ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน และสูญเสียชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน และที่อยู่อาศัยจากเหตุอัคคีภัย เนื่องจากการช่วยเหลือที่ล่าช้าจากการค้นหาตำแหน่งจุดเกิดเหตุไม่แม่นยำ หรือเดินทางสัญญาณไปยังบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่เกิดเหตุ ขาดข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์เกี่ยวกับสถานการณ์อัคคีภัยในพื้นที่
2. เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร)
 - สูญเสียเวลาในการค้นหาพิกัดที่แน่ชัดของเหตุ
 - ขาดข้อมูลเรียลไทม์ในการประเมินสถานการณ์และการวางแผนระงับเหตุ
 - มีความเสี่ยงสูงขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากข้อมูลหน้างานไม่เพียงพอหรือล่าช้า
3. หน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง (เช่น การไฟฟ้านครหลวง, การประปานครหลวง, สำนักการแพทย์, ตำรวจจราจร ฯลฯ) ไม่สามารถรับรู้สถานการณ์และตอบสนองได้ทันที ส่งผลให้การสนับสนุน เช่น ตัดกระแสไฟ แรงดันน้ำ อำนวยความสะดวก เป็นไปอย่างล่าช้า และเพิ่มความเสี่ยงต่อความรุนแรงของเหตุการณ์
4. มูลนิธิอาสาสมัคร หน่วยงานที่รับแจ้งเหตุเบื้องต้น เช่น ๑๙๑, มูลนิธิ, อาสาสมัคร ต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานต่อ ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อน เสียเวลา และอาจทำให้ข้อมูลผิดพลาดระหว่างการถ่ายทอด

ทางอ้อม

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรบริหารจัดการอุบัติเหตุภัย

- สูญเสียความน่าเชื่อถือในการบริหารจัดการสถานการณ์อัคคีภัย
- เผชิญกับเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและสื่อมวลชนในกรณีการจัดการเหตุไม่ทันเวลา
- ต้องเผชิญกับภาระค่าใช้จ่ายในการกู้คืนความเสียหายที่อาจมากขึ้นจากการระงับเหตุล่าช้า

แก้ปัญหาได้อย่างไร อธิบายวิธีแก้ปัญหา สรุปขั้นตอนให้เข้าใจ รวมถึงระยะเวลาที่คาดว่าจะแก้ปัญหา

ดำเนินการพัฒนาระบบรับแจ้งเหตุที่สามารถดึงข้อมูลพิกัดตำแหน่งจากอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือของผู้แจ้งเหตุโดยอัตโนมัติ ด้วยการเชื่อมระบบรับแจ้งเหตุ ๑๙๙ เข้ากับเทคโนโลยีระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ฐานข้อมูลพิกัด (GPS) หรือแอปพลิเคชันที่มีการใช้ระบบ AI วิเคราะห์สถานที่จากผู้แจ้งเหตุเบื้องต้นและระบุพิกัดสถานที่เกิดเหตุทันที ช่วยให้ผู้แจ้งเหตุสามารถส่งพิกัดที่ตั้งของจุดเกิดเหตุได้อย่างแม่นยำ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการระบุสถานที่เกิดเหตุ โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีลักษณะซับซ้อน เช่น ชุมชนแออัดหรือซอยย่อย เสริมการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประชาชนในการแจ้งเหตุและติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่แบบ Real-Time ด้วยระบบแผนที่ออนไลน์ เช่น Google Maps หรือระบบ GIS ของกรุงเทพมหานคร โดยสามารถระบุพิกัดสถานที่และข้อมูลเพิ่มเติม เช่น รูปภาพ หรือวิดีโอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถประเมินสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ เชื่อมโยงฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) จากสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง, แผนที่อันตราย (Hazard Map) และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เข้าสู่ระบบการแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัย ผ่านการเชื่อมต่อข้อมูลแบบ Application Programming Interface (API) รวมถึงการพัฒนาระบบแจ้งเตือนไปยังสถานีดับเพลิงหรือสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอัตโนมัติเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ พร้อมอัปเดตข้อมูลสถานที่เกิดเหตุและแสดงข้อมูลทรัพยากรที่จำเป็น เช่น จุดเชื่อมต่อหัวจ่ายน้ำประปาดับเพลิง, สถานที่เก็บวัสดุอันตราย หรือพื้นที่เสี่ยงสูง และกลุ่มเปราะบาง ผ่าน API ที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงได้ในทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ โดยไม่ต้องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล (Log in) ผ่านแท็บเล็ตหรืออุปกรณ์พกพา ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ระหว่างการเดินทางไปยังจุดเกิดเหตุ ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการประเมินสถานการณ์และวางแผนระงับเหตุอย่างเป็นระบบ และสร้างระบบกลางสำหรับการรับแจ้งเหตุ (Single Entry Point) โดยการบูรณาการข้อมูลระหว่างหมายเลข ๑๙๙, หมายเลข ๑๙๑, และมูลนิธิอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อให้การแจ้งเหตุที่ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางใด ๆ สามารถส่งข้อมูลถึงสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็ว และสามารถรวบรวม เผยแพร่ข้อมูลสถานการณ์แบบ Real-Time ให้แก่หน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ เช่น การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง สำนักการแพทย์ และตำรวจจราจร ผ่าน Dashboard ออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกหน่วยงาน มีการแจ้งเตือนสถานการณ์ผ่านระบบ Notification เช่น SMS หรือแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พร้อมกันทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ จะมีการทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างหน่วยงาน เพื่อสร้างมาตรฐานการส่งต่อข้อมูลให้เป็นระบบเดียวกัน สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที ลดระยะเวลาในการประสานงานตั้งแต่การรับแจ้งเหตุจนถึงการเข้าถึงที่เกิดเหตุ (Lead Time) และเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมสถานการณ์อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระยะเวลาดำเนินการ ๑ ปี (เริ่มจากการพิจารณาอนุมัติโครงการ)

คาดว่าจะต้องใช้งบประมาณหรือไม่ หากคาดว่าจะใช่ ต้องใช้ไปกับเรื่องใด มีแหล่งทุนที่สามารถสนับสนุนงานนี้ได้อย่างไร

- งบประมาณในการดำเนินโครงการ จำนวน ๑๐,๕๐๐,๐๐๐.- บาท รายละเอียดงาน ดังนี้
๑. บูรณาการข้อมูลจากระบบเดิม ๑,๐๐๐,๐๐๐.- บาท
 - วิเคราะห์และ Mapping ข้อมูลจากระบบเดิม
 - ออกแบบโครงสร้างข้อมูลใหม่ให้รองรับการใช้งาน
 - ทดสอบและเชื่อมโยงข้อมูลให้สอดคล้องกับโครงสร้างใหม่
 - พัฒนา ETL (Extract, Transform, Load) Process เพื่อดึงข้อมูลจากแหล่งเดิม
 ๒. รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลกลาง ๑,๕๐๐,๐๐๐.- บาท
 - วิเคราะห์โครงสร้างข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน
 - Cleansing & Migration ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าถูกต้อง
 - จัดซื้อ Cloud/Server สำหรับเก็บข้อมูล
 - ค่าจ้างนักวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analyst)
 ๓. พัฒนาระบบเชื่อมต่อ API ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒,๐๐๐,๐๐๐.- บาท
 - วิเคราะห์และออกแบบ API ที่จำเป็น
 - พัฒนา API Gateway สำหรับเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน
 - Implement ระบบ Security & Authentication (Token, OAuth)
 - จัดทำเอกสารประกอบ API
 ๔. ออกแบบและพัฒนา Dashboard แบบ Real-time ๑,๘๐๐,๐๐๐.- บาท
 - ออกแบบระบบ Dashboard สำหรับแสดงข้อมูลแบบเรียลไทม์
 - จัดซื้อ License/Software Visualization เช่น Power BI, Grafana
 - พัฒนาระบบแจ้งเตือน (Notification) เพื่อส่งข้อมูลสำคัญให้ผู้เกี่ยวข้อง"
 ๕. จัดทำคู่มือการใช้งานและแนวทางเชื่อมต่อ API ๓๐๐,๐๐๐.- บาท
 - จัดทำเอกสารคู่มือ API
 - จัดทำคู่มือออนไลน์ (E-Manual)
 - ออกแบบ Infographic อธิบายการใช้งาน"
 ๖. ทดสอบระบบและประเมินผลก่อนใช้งานจริง ๘๐๐,๐๐๐.- บาท
 - ดำเนินการทดสอบ User Acceptance Test (UAT) กับกลุ่มตัวอย่าง
 - จ้างที่ปรึกษาด้าน Cybersecurity เพื่อตรวจสอบความปลอดภัย
 - ทดสอบสถานการณ์จำลอง (Simulate Scenario & Drill)
 ๗. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเหตุผ่านระบบใหม่ ๔๐๐,๐๐๐.- บาท
 - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ (Online & Offline)
 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อสร้างการรับรู้
 ๘. อบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๕๐๐,๐๐๐.- บาท
 - ค่าจ้างวิทยากรฝึกอบรม
 - ค่าสถานที่/อุปกรณ์สำหรับอบรม
 - เอกสาร/คู่มือสำหรับผู้ใช้งาน
 - ค่าอาหารว่างและอาหารกลางวัน

๙. ปรับปรุงและพัฒนาระบบตามข้อเสนอแนะ ๑,๒๐๐,๐๐๐.- บาท

- ให้บริการ Maintenance & Support เป็นระยะเวลา ๑ ปี
- ปรับปรุงฟังก์ชันระบบตาม Feedback จากผู้ใช้งาน
- เพิ่มฟีเจอร์หรือการรองรับระบบเพิ่มเติมตามความต้องการ

งบประมาณจาก สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานใดควรรับโจทย์นี้ไปดำเนินการ หรือบูรณาการร่วมกันบูรณาการร่วมกัน ดังนี้

๑. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร (H)

๑.๑ หน่วยงานหลักในการรับแจ้งเหตุอัคคีภัย ควบคุมสถานการณ์ และเป็นเจ้าภาพหลักในการพัฒนาระบบ API สำหรับการบูรณาการข้อมูลอัคคีภัย

๑.๒ ทำหน้าที่พัฒนาระบบรับแจ้งเหตุ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำฐานข้อมูลกลาง

๒. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

๒.๑ สนับสนุนการกำหนดนโยบายด้านการบูรณาการข้อมูล

๒.๒ ประสานแผนงานเชิงยุทธศาสตร์ และวางระบบมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร

๓. สำนักการระบายน้ำ/สำนักการโยธา/สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ให้ข้อมูลแผนที่โครงสร้างพื้นฐาน เช่น แผนที่เส้นทางคมนาคม จุดเสี่ยงภัย หรือระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนควบคุมเหตุ

๔. สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร และสำนักวางผังและพัฒนาเมือง (R) ร่วมมือกันในการพัฒนาระบบ API และแผนที่กรุงเทพมหานคร

๔.๑ สนับสนุนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดทำ API Gateway และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบของแต่ละหน่วยงาน

๔.๒ วางมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูล

๕. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สถานีตำรวจนครบาล, สายด่วน ๑๙๑)

บูรณาการการรับแจ้งเหตุร่วมกัน ปรับปรุงกระบวนการส่งต่อข้อมูลอัคคีภัยจากศูนย์รับแจ้งเหตุสู่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างรวดเร็ว

๖. มูลนิธิอาสาภัยและอาสาสมัครดับเพลิง

บูรณาการระบบรับแจ้งเหตุ ร่วมพัฒนาช่องทางส่งข้อมูลแบบดิจิทัลที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบกลางของ กรุงเทพมหานคร

๗. การไฟฟ้าฟานครหลวง และการประปานครหลวง

๗.๑ พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการตัดกระแสไฟฟ้า และการควบคุมปริมาณและแรงดันน้ำ ให้เป็นแบบเรียลไทม์

๗.๒ ประสานแผนฉุกเฉินและเสริมกำลังสนับสนุนในพื้นที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว

๘. ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) เชื่อมโยงระบบรับแจ้งผู้บาดเจ็บและการส่งต่อทีมแพทย์ฉุกเฉินแบบเรียลไทม์ในการเกิดเหตุอัคคีภัย

๙. สำนักงานเขต (R) ตรวจสอบข้อมูล และอัปเดตข้อมูล หรือประสานงานต่าง ๆ

ประชาชนได้ประโยชน์อย่างไร

- ประชาชนมีช่องทางแจ้งเหตุที่ชัดเจนและสะดวกมากขึ้น

การประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเหตุที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนรู้ว่าจะต้องแจ้งเหตุอย่างไร แจ้งที่ไหน จึงจะได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วที่สุด

- ประชาชนได้รับการช่วยเหลือที่รวดเร็วขึ้น

ประชาชนสามารถแจ้งเหตุได้สะดวกรวดเร็ว พร้อมระบุตำแหน่งข้อมูลพิกัดจุดเกิดเหตุที่แม่นยำช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงพื้นที่เพลิงไหม้ได้เร็วขึ้น ลดเวลาในการค้นหาสถานที่ และสามารถเริ่มระงับเหตุได้อย่างทันท่วงที

- ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

เจ้าหน้าที่ดับเพลิงสามารถรับข้อมูลเหตุการณ์และแผนที่ความเสี่ยงได้ทันที ทำให้สามารถตอบสนองได้เร็วขึ้น หน่วยงานสนับสนุนสามารถเข้าร่วมปฏิบัติการได้รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน ช่วยลดความเสี่ยงการสูญเสียชีวิตและความเสียหายต่อทรัพย์สินของประชาชน

- สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อมูลสถานการณ์อัคคีภัยที่โปร่งใสและเข้าถึงได้ด้วยระบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบเรียลไทม์ ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลเหตุการณ์ที่ถูกต้อง และติดตามสถานการณ์ได้อย่างทันเหตุการณ์ ลดความตื่นตระหนกและความสับสน

- สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระบบฐานข้อมูลอัคคีภัยมีความแม่นยำและทันสมัย รองรับการวิเคราะห์และวางแผนเชิงรุกในอนาคต หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์และมีการวางแผนความปลอดภัยเชิงพื้นที่ดีขึ้น วางแผนป้องกันอัคคีภัยในพื้นที่เสี่ยงได้อย่างตรงจุด ซึ่งจะส่งผลให้ความเสี่ยงของการเกิดเหตุซ้ำลดลงในระยะยาว ทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยมากขึ้น

โครงการนี้ต่อยุทธศาสตร์ และหรือแผนปฏิบัติราชการในประเด็นใด

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

ประเด็นการพัฒนาที่ ๒.๒ ซึ่งมุ่งเน้นการเพิ่มทรัพยากร ทักษะ และข้อมูลความปลอดภัยในชุมชน

ประเด็นการพัฒนาที่ ๓.๑ ที่เน้นการรายงานปัญหาโดยประชาชนและการแก้ปัญหาโดยกรุงเทพมหานคร

ประเด็นการพัฒนาที่ ๔.๑ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบงาน เงิน คน และระเบียบ ที่มีประสิทธิภาพ

โครงการนี้จะทำให้มหานครน่าอยู่สำหรับทุกคน ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในมิติใดและข้อใด

๑. เชื่อมโยงกับนโยบายด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๑.๑ "กรุงเทพฯ ปลอดภัย" มุ่งเน้นให้กรุงเทพฯ เป็นเมืองที่ปลอดภัยจากอัคคีภัยและภัยพิบัติต่าง ๆ

๑.๒ "Smart Safety & Security" ใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการความปลอดภัย

๒. เชื่อมโยงกับนโยบายด้านการบริหารจัดการเมืองด้วยเทคโนโลยี (Smart City)

๒.๑ "กรุงเทพฯ เมืองอัจฉริยะ (Smart Bangkok)" ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยบริหารจัดการเมือง

๒.๒ "Open Data เพื่อการพัฒนาเมือง" เปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนและหน่วยงานใช้ประโยชน์

๓. เชื่อมโยงกับนโยบายด้านการบริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว

๓.๑ "ลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็ว" พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้สะดวกขึ้น

๓.๒ "One Stop Service" รวมบริการที่เกี่ยวข้องไว้ในจุดเดียวกัน

๔. เชื่อมโยงกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการป้องกันภัยพิบัติ

๔.๑ "กรุงเทพฯ เมืองสิ่งแวดล้อมดี" ป้องกันและลดมลพิษทางอากาศ

๔.๒ "เตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ" วางระบบป้องกันและรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ

๕. เชื่อมโยงกับนโยบายด้านการบริหารจัดการและความร่วมมือ

๕.๑ "บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน" ทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน

๕.๒ "Data Governance & Cybersecurity" ปกป้องข้อมูลและใช้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร

๑. นายเปรมชาย จงเจริญ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ดิจิทัล สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ในกรณีที่มีการเพิ่มช่องทางการรับแจ้งเหตุสาธารณภัยผ่านแอปพลิเคชัน จำเป็นต้องวางแผนการบริหารจัดการข้อมูลแบบ Real-Time เพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนองได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการตอบรับการแจ้งเหตุ ระยะเวลาการประเมินสถานการณ์ และระยะเวลาการส่งหน่วยเข้าพื้นที่

นอกจากนี้ ต้องมีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่ประเมินเหตุการณ์ (Incident Assessment Team) ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และผ่านการอบรมด้านการประเมินสถานการณ์สาธารณภัย เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ที่ได้รับแจ้ง โดยกระบวนการประเมินต้องเป็นไปอย่างเป็นระบบ และมีการบันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วนเพื่อรองรับการตัดสินใจ และการสั่งการในสถานการณ์ฉุกเฉินและมีจำนวนเพียงพอ

ควรมีการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น ยกกระดับภาพลักษณ์การบริการของแพลตฟอร์มเพิ่มขึ้น

๒. จำลิมโทชัยพร โฉมศรี ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีข้อมูลเมือง สำนักงานภูมิสารสนเทศ

สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบ “แจ้งและติดตามข้อมูลอัคคีภัย” ควรมีการออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานจริงของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงแต่ละสถานี สามารถใช้ข้อมูลการแจ้งเหตุเพื่อประเมินสถานการณ์และวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการปรับปรุงข้อมูล ควรเป็น API ทั้งหมด โดยสร้างระบบ API กลางที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับแอปพลิเคชันภายนอก เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และแอปพลิเคชันอื่นอย่างเป็นระบบ เสนอให้มีการร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนาระบบ โดยเสนอสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุและสนับสนุนระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น Traffy Fondue, ๑๙๑, ๑๙๙ และเอกชน สามารถส่งข้อมูลเข้าระบบกลาง มีระบบยืนยันตัวตนผู้แจ้ง ที่สามารถระบุตัวตนได้ สามารถแสดงข้อมูลสรุปเหตุล่าสุด พร้อมข้อมูลสำคัญในพื้นที่

๓. นายนิรุจน์ จิตจินดา ผู้อำนวยการส่วนช่วยบัญชาการสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับการแจ้งเหตุอัคคีภัยดูเป็นทางเลือกที่ตรงประเด็น แต่ในทางปฏิบัติ แอปพลิเคชันที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน มักมีอัตราการใช้งานต่ำเมื่อเหตุการณ์ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำ และต้องเผชิญกับภาระด้านการบำรุงรักษา การอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และการบริหารจัดการข้อมูลในระยะยาวควรเน้นการเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มที่มีผู้ใช้งานประจำ เช่น Traffy Fondue หรือแพลตฟอร์มของสำนักต่าง ๆ ใน กทม. รวมถึงระบบภาคเอกชนที่ประสงค์จะเชื่อมต่อ

๔. นางสาวสุกัลยา เล็กเส็ง ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง
ข้อเสนอแนะ

ควรเพิ่มเติมเนื้อหาใน Application เกี่ยวกับการให้ความรู้ในการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุ การดูแลตนเอง และการดูแลคนรอบข้าง เพื่อให้ผู้ใช้งานได้เตรียมความพร้อมและมีความรู้เบื้องต้นในการรับมือกับภัยพิบัติประเภทต่าง ๆ ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์จริง

๕. นายแพทย์ธีรวิทย์ วีรวรรณ ผู้อำนวยการกองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย
ข้อเสนอแนะ

ควรมีวิธีการรายงานหรือแจ้งเหตุเพิ่มเติมนอกเหนือจากการลงข้อมูลผ่าน Platform เนื่องจากประชาชนจำนวนมากอาจยังไม่สะดวกในการใช้งานระบบดิจิทัลในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์เร่งด่วน

๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภาวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรฯ
ข้อเสนอแนะ

เวลาเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความสูญเสียจากเหตุอัคคีภัยและสาธารณภัยอื่น ๆ การมีระบบที่สามารถรับแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็ว พร้อมส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างแม่นยำ จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการระงับเหตุ ลดผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสาธารณูปโภค ระบบแจ้งเหตุจึงควรออกแบบให้ผู้แจ้งเหตุและเจ้าหน้าที่ผู้รับเหตุได้รับการแจ้งเตือนทันทีผ่านระบบเดียวกัน เพื่อให้สามารถประเมินสถานการณ์ร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว และควรมีระบบตรวจสอบ (Verify) ความแม่นยำและความถูกต้องของข้อมูลที่แจ้งพัฒนากระบวนการตรวจสอบข้อมูลที่แจ้งเข้ามา เพื่อป้องกันข้อมูลผิดพลาดและสร้างแนวทางการประสานงานกรณีเหตุการณ์อยู่นอกขอบเขตระบบชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๑

บทนำ

แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวัตถุประสงค์ในแต่ละตัวชี้วัดที่รับผิดชอบประกอบกับเป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใช้ในการควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดนอกจากนี้ยังช่วยให้บุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้รับทราบแนวทางวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างชัดเจน

สาระของแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ฉบับนี้ มุ่งเน้นการเชื่อมโยงภารกิจของทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งครอบคลุมภารกิจทั้งการป้องกัน การระงับและบรรเทาช่วยเหลือผู้ประสบภัย ตลอดจนภารกิจอื่นที่สนับสนุน การดำเนินงานซึ่งการดำเนินงานของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สอดคล้องและตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมถึงการนำแนวคิดการบริหารที่เน้นการตั้งเป้าหมายสำคัญและติดตามผล (Objectives & Key Results: OKRs) ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมาใช้ และสอดคล้องกับแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติการตามคำรับรองการปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด จึงขอให้ทุกส่วนราชการมุ่งมั่น ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้บรรลุผลตามเป้าหมาย เกิดผลสัมฤทธิ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนถึงความพร้อมและความมีศักยภาพของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการดูแลเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน

๑.๑ สภาพทั่วไป

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยอื่น ๆ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือตามที่ร้องขอ กำหนดมาตรการในการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยอื่น ๆ ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการดำเนินการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยการให้การสงเคราะห์และบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัย กำหนดและประสานแผน การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนแม่บทกรุงเทพมหานคร ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จัดทำ ควบคุม และบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ และยานพาหนะ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการงานด้านสาธารณภัย

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติภารกิจภายใต้พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๗๐ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๗๐ กฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งดำเนินการตามกรอบเซนได เพื่อลดความเสี่ยงจากการเกิดภัยพิบัติ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๗๓ (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction ๒๐๑๕ - ๒๐๓๐) ด้านการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ ลดการสูญเสียชีวิต วิถีชีวิตและสุขภาพ ตลอดจนความสูญเสียต่อทรัพย์สินทางเศรษฐกิจ กายภาพ สังคมและสภาพแวดล้อม อย่างเป็นรูปธรรม ประกอบกับใช้แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นกรอบในการปฏิบัติ เพื่อสร้างความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน และความเชื่อมั่นถึงความมีศักยภาพของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร

๑.๒ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อค์คิภยเป็นภยพิบัติที่ส่งผลกระทบรุนแรงต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสภาพเศรษฐกิจสังคมของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรสูง และมีชุมชนตั้งอยู่อย่างกระจุกตัว การบริหารจัดการเหตุอค์คิภยที่รวดเร็วและแม่นยำ และมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความเสียหาย และเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันกระบวนการรับแจ้งเหตุและติดตามสถานการณ์ อค์คิภยในกรุงเทพมหานครยังมีข้อจำกัดและไม่ทันสมัย ขาดการบูรณาการข้อมูลทั้งในด้านการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความล่าช้าในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์ ที่ยังขาดความต่อเนื่องและเป็นระบบ ส่งผลให้การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการบริหารสถานการณ์ ไม่สามารถ ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สามารถจำแนกที่มาของปัญหาในการพัฒนาโครงการ ดังนี้

๑.๒.๑ ปัญหาข้อมูลพิกัดจุดเกิดเหตุคลาดเคลื่อนจากการแจ้งเหตุผ่านหมายเลข ๑๙๙ พบว่า การระบุพิกัดของจุดเกิดเหตุอค์คิภยในการแจ้งเหตุ เกิดความคลาดเคลื่อนหรือไม่สามารถระบุจุดเกิดเหตุที่แน่ชัด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ไม่มีเลขที่ชัดเจน เช่น ชุมชนแออัด ซอยย่อย หรืออาคารที่มีทางเข้าซับซ้อน ประชาชนที่แจ้งเหตุ อาจไม่สามารถระบุตำแหน่งที่แม่นยำได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาค้นหาสถานที่จริง ส่งผลให้การเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุล่าช้า

๑.๒.๒ ประชาชนแจ้งเหตุผ่านหลายหน่วยงานที่ไม่ใช่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ประชาชนมักแจ้งเหตุ ผ่านหลายช่องทาง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๑๙๑) มูลนิธิหรืออาสาสมัครกู้ภัย สำนักงานเขต หรือ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ไม่ได้มีหน้าที่โดยตรงในการระงับเหตุเพลิงไหม้ ทำให้ การรับเรื่องซ้ำซ้อนและใช้เวลานานกว่าจะส่งข้อมูลการแจ้งเหตุมาถึงสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภย ซึ่งเป็น หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงล่าช้า ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานการณ์ นอกจากนี้ยังสะท้อน ให้เห็นถึงการขาดการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับช่องทางแจ้งเหตุที่มีประสิทธิภาพที่จำเป็น จะต้องประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางแจ้งเหตุที่ถูกต้องแก่ประชาชน

๑.๒.๓ ในการระงับเหตุอค์คิภยจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน เช่น สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภย การประปานครหลวง และการไฟฟ้านครหลวง ปัญหาการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานในการควบคุมเหตุ ระบบประสานงานของหน่วยงานสนับสนุนหลักยังขาดระบบเชื่อมโยงข้อมูล แบบเรียลไทม์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการควบคุมและระงับเหตุ

๑.๒.๔ การเข้าถึงฐานข้อมูลแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) ไม่สามารถตอบสนองต่อระยะเวลา และตำแหน่งของทรัพยากรที่จำเป็นในการระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภย) ได้ทันที เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลแผนที่ความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับ สถานการณ์จริงเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดข้อมูลในการประเมินสถานการณ์ ไม่สามารถกำหนด เส้นทางเข้าถึง จุดเสี่ยงที่ต้องควบคุม ทรัพยากรดับเพลิงในพื้นที่ ส่งผลให้การวางแผนและการเลือกใช้ทรัพยากร ในการกิจควบคุมเหตุ ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดหรือเลือกทรัพยากรที่จำเป็นได้เหมาะสม กับลักษณะที่เกิดเหตุ

กรุงเทพมหานครยังมีนโยบายในการพัฒนาระบบดิจิทัลและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน หนึ่งในเครื่องมือสำคัญคือการใช้ระบบ API (Application Programming Interface) เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเรียลไทม์ ซึ่งจะช่วยให้ การรับแจ้งเหตุ การติดตามสถานการณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลอค์คิภยมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาระบบการแจ้งและติดตามเหตุอค์คิภยโดยการบูรณาการข้อมูลอค์คิภยผ่าน ระบบ API ของกรุงเทพมหานคร จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภยของเมือง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และสนับสนุนการขับเคลื่อนกรุงเทพมหานคร สู่การเป็นเมืองปลอดภัยและทันสมัยอย่างยั่งยืน

๑.๓ ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) โดยนำแผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานคร โดยแบ่งช่วงการพัฒนาออกเป็น ๔ ระยะ ระยะละ ๕ ปี ซึ่งหลังจากได้ดำเนินการมาแล้วช่วงเวลาหนึ่ง พบว่ายังมีข้อจำกัดในการติดตามความก้าวหน้าของมหานครทั้ง ๗ ด้านยุทธศาสตร์ ทั้งการดำเนินงานของหน่วยงานหลักต่าง ๆ ภายใต้สังกัดของกรุงเทพมหานครนั้น ไม่สอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายตัวชี้วัดการพัฒนาเมือง อีกทั้งปัจจุบันได้มีการกำหนดให้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายในระยะเวลา ๒๐ ปี ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการภายใต้กรอบของแผนระดับต่าง ๆ เพื่อให้แผนพัฒนาโครงการ "การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติเหตุ ผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร" มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ และยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ในหลายด้าน ดังนี้:

๑.๓.๑ ยุทธศาสตร์ด้านปลอดภัยดี โครงการนี้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะในประเด็นการพัฒนาที่ ๒.๒ ซึ่งมุ่งเน้นการเพิ่มทรัพยากร ทักษะ และข้อมูลความปลอดภัยในชุมชน

๑.๓.๒ ยุทธศาสตร์ด้านโปร่งใสดี การใช้แพลตฟอร์มในการแจ้งเหตุอัคคีภัยช่วยส่งเสริมความโปร่งใสในการทำงานของกรุงเทพมหานคร ทำให้ประชาชนสามารถรายงานปัญหาและติดตามการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นการพัฒนาที่ ๓.๑ ที่เน้นการรายงานปัญหาโดยประชาชนและการแก้ปัญหาโดย กทม. ผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าว

๑.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการดี โครงการนี้ช่วยยกระดับระบบงานและการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเหตุอัคคีภัย ทำให้การตอบสนองต่อเหตุการณ์เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นการพัฒนาที่ ๙.๑ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบงาน เงิน คน และระเบียบที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น โครงการ "การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติเหตุ ผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร" จึงมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครในหลายด้าน ทั้งในเรื่องของความปลอดภัย ความโปร่งใส และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

๑.๔ ความเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

โครงการ "การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติเหตุ ผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร" สามารถเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้หลายด้าน โดยสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเมืองให้ปลอดภัย ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถอธิบายความเชื่อมโยงกับนโยบายในมิติต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑.๔.๑ เชื่อมโยงกับนโยบายด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

นโยบายที่เกี่ยวข้อง

- กรุงเทพฯ ปลอดภัย มุ่งเน้นให้กรุงเทพฯ เป็นเมืองที่ปลอดภัยจากอัคคีภัยและภัยพิบัติต่าง ๆ

- Smart Safety & Security ใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการความปลอดภัย

การเชื่อมโยงโครงการ

- บูรณาการข้อมูลการแจ้งเหตุอัคคีภัยจากหลายหน่วยงาน (สายด่วน ๑๙๙, สถานีดับเพลิง, กล้อง CCTV ฯลฯ) ทำให้สามารถรับแจ้งเหตุได้เร็วขึ้น
- ใช้ระบบ Real-time Fire Alert ที่สามารถแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนได้ทันที
- เพิ่มความแม่นยำในการระบุตำแหน่งเพลิงไหม้ ทำให้การช่วยเหลือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๔.๒ เชื่อมโยงกับนโยบายด้านการบริหารจัดการเมืองด้วยเทคโนโลยี (Smart City)

นโยบายที่เกี่ยวข้อง

- กรุงเทพฯ เมืองอัจฉริยะ (Smart Bangkok) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยบริหารจัดการเมือง
- Open Data เพื่อการพัฒนาเมือง: เปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนและหน่วยงานใช้ประโยชน์

การเชื่อมโยงโครงการ

- นำ AI และ Big Data มาใช้วิเคราะห์แนวโน้มการเกิดอัคคีภัยเพื่อลดความเสี่ยงและวางแผนป้องกัน
- พัฒนาระบบ Fire Risk Map ให้ประชาชนตรวจสอบจุดเสี่ยงไฟไหม้ได้แบบ Interactive
- เปิดเผยข้อมูลการแจ้งเหตุอัคคีภัยผ่าน Open Data เพื่อให้หน่วยงานและนักวิเคราะห์นำไปใช้วางแผนรับมือ

๑.๔.๓ เชื่อมโยงกับนโยบายด้านการบริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว

นโยบายที่เกี่ยวข้อง

- ลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็ว พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้สะดวกขึ้น
- One Stop Service รวมบริการที่เกี่ยวข้องไว้ในที่เดียว

การเชื่อมโยงโครงการ

- พัฒนาแอปพลิเคชัน "Fire Report BKK" ให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุไฟไหม้ผ่านมือถือพร้อมแนบภาพและตำแหน่ง GPS
- เชื่อมต่อข้อมูลการแจ้งเหตุไปยัง ศูนย์ควบคุมสั่งการดับเพลิง (Fire Command Center) โดยอัตโนมัติ
- ลดขั้นตอนการแจ้งเหตุแบบเดิมที่ต้องใช้โทรศัพท์ ทำให้การรับแจ้งรวดเร็วขึ้น

๑.๔.๔ เชื่อมโยงกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการป้องกันภัยพิบัติ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง

- กรุงเทพฯ เมืองสิ่งแวดล้อมดี ป้องกันและลดมลพิษทางอากาศ
- เตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ วางระบบป้องกันและรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ

การเชื่อมโยงโครงการ

- ใช้ IoT Sensors ตรวจสอบควันและแจ้งเตือนเหตุเพลิงไหม้อัตโนมัติ ลดโอกาสเกิดไฟไหม้รุนแรง
- ใช้ Drones ตรวจสอบจุดเสี่ยง และช่วยวิเคราะห์ไฟไหม้หญ้า ในพื้นที่ชานเมือง
- บูรณาการข้อมูลคุณภาพอากาศจากไฟไหม้ เช่น PM ๒.๕ จากเหตุไฟไหม้โรงงาน เพื่อนำไปใช้ในการแจ้งเตือนประชาชน

๑.๔.๕ เชื่อมโยงกับนโยบายด้านการบริหารจัดการและความร่วมมือ นโยบายที่เกี่ยวข้อง

- บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน ทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชนและประชาชน
- Data Governance & Cybersecurity ปกป้องข้อมูลและใช้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

การเชื่อมโยงโครงการ

- สร้าง Fire Data Exchange Platform ให้ข้อมูลการแจ้งเหตุสามารถใช้ร่วมกันได้ระหว่างสำนักป้องกันฯ หรือ BFRD, ตำรวจ, หน่วยกู้ภัย และเอกชน
- มีระบบ Data Security ปกป้องข้อมูลผู้แจ้งเหตุและลดปัญหาข้อมูลสูญหายหรือรั่วไหล
- สร้างเครือข่าย "อาสาสมัครแจ้งเหตุอัคคีภัย" ให้ประชาชนร่วมเป็นหูเป็นตาผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

โครงการ "การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติเหตุผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร" เชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในหลายมิติ ได้แก่

- เพิ่มความปลอดภัย ให้กรุงเทพฯ ลดการสูญเสียชีวิตจากอัคคีภัย
- ใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ บริหารจัดการเหตุฉุกเฉินแบบ Smart City
- ให้บริการประชาชนที่รวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนและเวลาการแจ้งเหตุ
- ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และวางแผนรับมือมลพิษจากไฟไหม้
- บูรณาการข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน เพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

โครงการนี้ไม่เพียงแต่ช่วยลดความเสียหายจากอัคคีภัย แต่ยังช่วยให้กรุงเทพฯ เป็นเมืองที่ปลอดภัยทันสมัย และใช้ข้อมูลขับเคลื่อนนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๕ ข้อมูลพื้นฐานและภารกิจสำคัญของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องประเด็นที่ศึกษา

แนวทางการศึกษาเพื่อจัดทำรายละเอียดโครงการ "การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติเหตุผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร" ต้องอาศัย การศึกษาเชิงลึกใน ๕ ประเด็นหลัก เพื่อพัฒนาโครงการหรือกิจกรรมที่เหมาะสม

- ศึกษากระบวนการแจ้งเหตุอัคคีภัยในปัจจุบันของ กทม.
- ศึกษาการใช้เทคโนโลยีและการบูรณาการข้อมูล
- ศึกษาการจัดการข้อมูลอัคคีภัยเพื่อการวางแผนป้องกัน
- ศึกษากระบวนการช่วยเหลือและกู้ภัย
- ศึกษาการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

๑.๖ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑.๖.๑ เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการระบุตำแหน่งจุดเกิดเหตุอัคคีภัย โดยการเชื่อมระบบรับแจ้งเหตุ ๑๙๙ กับเทคโนโลยี GPS และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)

๑.๖.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและติดตามสถานการณ์ได้แบบ Real-Time ผ่านแอปพลิเคชัน

๑.๖.๓ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการประเมินสถานการณ์และวางแผนการระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง

๑.๖.๔ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบกลาง และลดระยะเวลาในการประสานงาน และพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Notification) และเผยแพร่สถานการณ์ให้หน่วยงานสนับสนุนแบบ Real-Time

บทที่ ๒

ทิศทางการดำเนินงาน

๒.๑ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ศึกษา

๒.๑.๒ วิสัยทัศน์

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นองค์กรชั้นนำด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๒.๑.๒ พันธกิจ

- ๒.๑.๒.๑ เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- ๒.๑.๒.๒ พัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่
- ๒.๑.๒.๓ พัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๒.๑.๒.๔ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๒.๑.๒.๕ พัฒนาการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ดีที่สุดเพื่อประชาชน

๒.๑.๓ เป้าหมาย

- ๒.๑.๓.๑ เพื่อลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- ๒.๑.๓.๒ เพื่อเป็นการบูรณาการหลายหน่วยงานให้ทำงานร่วมการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- ๒.๑.๓.๓ เวลาเกิดเหตุอัคคีภัย
 - ๒.๑.๓.๓.๑ ประชาชนมีส่วนร่วม และสามารถรับรู้ เหตุการณ์ต่าง ๆ เมื่อเกิดอัคคีภัย
 - ๒.๑.๓.๓.๒ ให้เอกชนมีส่วนสนับสนุนภาครัฐ เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๒.๑.๔ ยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์สำหรับโครงการ "การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัย โดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติเหตุผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร" ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) โครงการ "การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติเหตุผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร" สามารถเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์หลักของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ได้ตามประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างเมืองปลอดภัยและยั่งยืนต่อวิกฤตการณ์

- ระบบแจ้งเหตุอัคคีภัยเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารความปลอดภัยเมือง
- การบูรณาการข้อมูลอัคคีภัยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- สนับสนุนแนวทาง “๓ ลด ๓ เพิ่ม” ได้แก่
 - ลดการเกิดภัยพิบัติที่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน
 - ลดระยะเวลาการตอบสนองของเจ้าหน้าที่
 - ลดความเสียหายต่อโครงสร้างพื้นฐานของเมือง
 - เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อป้องกันอัคคีภัยล่วงหน้า
 - เพิ่มความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและภาคประชาชน
 - เพิ่มระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อจัดการข้อมูลอัคคีภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง

- กลยุทธ์ที่ ๑.๓.๑ : การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยจากสาธารณภัย
- กลยุทธ์ที่ ๑.๓.๒ : การเชื่อมโยงข้อมูลภัยพิบัติเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

- การบูรณาการข้อมูลแจ้งเหตุอัคคีภัยต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบฐานข้อมูลกลาง
- ต้องมีระบบบริหารจัดการข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร
- ช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สปภ.) สามารถ

ดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ

กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง

- กลยุทธ์ที่ ๗.๕.๑ : การเพิ่มประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรุงเทพมหานคร
- กลยุทธ์ที่ ๗.๕.๒ : การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ปลอดภัย ทันสมัย

และครอบคลุม

โครงการที่เกี่ยวข้อง จากการตรวจสอบในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร พบว่าโครงการที่เกี่ยวข้อง และสามารถเชื่อมโยงกับโครงการบูรณาการข้อมูลแจ้งเหตุอัคคีภัย ได้แก่

- โครงการสร้างฐานข้อมูลความปลอดภัยเพื่อการเข้าปฏิบัติการ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- โครงการบูรณาการข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) และระบบแจ้งเตือนเหตุในเชิงพื้นที่ เพื่อพัฒนาแนวทางการติดตามและเฝ้าระวังภัยพิบัติ

๒.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรที่ศึกษา

๒.๒.๑ ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. สปภ.มีบุคลากรเฉพาะทางที่มีประสบการณ์สูงในการจัดการอัคคีภัย</p> <p>๒. มีโครงสร้างการบริหารจัดการเหตุฉุกเฉินที่ชัดเจนและเข้มแข็ง (ศูนย์วิทยุ ๑๙๙, สถานีดับเพลิง, ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์)</p> <p>๓. มีความพร้อมในการบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครและภาคีเครือข่าย</p> <p>๔. ได้รับการสนับสนุนนโยบายจากกรุงเทพมหานคร เรื่องการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ (Smart City)</p>	<p>๑. ระบบฐานข้อมูลภายในยังแยกส่วน (Data Silo) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันขาดการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นระบบ</p> <p>๒. การรับแจ้งเหตุอัคคีภัยยังอาศัย (โทรศัพท์ ๑๙๙) เป็นหลัก ขาดช่องทางออนไลน์ที่ทันสมัย</p> <p>๓. การระบุพิกัดจุดเกิดเหตุยังไม่แม่นยำ โดยเฉพาะในพื้นที่ซับซ้อน (เช่น ชุมชนแออัด)</p> <p>๔. ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลความเสี่ยง ไม่ทันสมัยไม่เป็นปัจจุบัน ไม่รองรับการวิเคราะห์ข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงยังมีความยุ่งยาก ไม่สะดวกในการเข้าถึงได้ทันที</p>

๒.๒.๒ ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<p>๑. ได้รับการสนับสนุนนโยบายของกรุงเทพมหานคร มุ่งสู่การพัฒนา Smart City และการใช้ Big Data เพื่อบริหารจัดการเมือง</p> <p>๒. มีความพร้อมของเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น GIS, IoT, AI, Mobile Application ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ได้ทันที</p> <p>๓. ประชาชนมีการใช้งานสมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตสูงมาก ทำให้สามารถรับข้อมูลข่าวสารและแจ้งเหตุได้สะดวก</p> <p>๔. หน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ เช่น การไฟฟ้า การประปา สำนักงานแพทย์ มีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ผ่านระบบดิจิทัล</p>	<p>๑. ความล่าช้าในการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบราชการ อาจทำให้กระบวนการพัฒนาโครงการล่าช้า</p> <p>๒. ความไม่สอดคล้องของระบบข้อมูลที่ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ (รูปแบบข้อมูลแตกต่างกัน, ขาดมาตรฐานกลาง)</p> <p>๓. ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล (Cybersecurity) จากการเชื่อมโยงข้อมูลหลายระบบ</p> <p>๔. ข้อจำกัดของงบประมาณหากเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือมีนโยบายเร่งด่วนอื่นที่แทรกเข้ามา</p>

๒.๓ กลยุทธ์หรือแนวความคิดการพัฒนางานที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ TOWS Matrix

<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	<p>จุดแข็ง (Strength)</p> <p>๑. สปก.มีบุคลากรเฉพาะทางที่มีประสบการณ์สูงในการจัดการอัคคีภัย</p> <p>๒. มีโครงสร้างการบริหารจัดการเหตุฉุกเฉินที่ชัดเจนและเข้มแข็ง (ศูนย์วิทยุ ๑๙๙, สถานีดับเพลิง, ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์)</p> <p>๓. มีความพร้อมในการบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานครและภาคีเครือข่าย</p> <p>๔. ได้รับการสนับสนุนนโยบายจากกรุงเทพมหานคร เรื่องการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ (Smart City)</p>	<p>จุดอ่อน (Weakness)</p> <p>๑. ระบบฐานข้อมูลภายในยังแยกส่วน (Data Silo) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันขาดการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นระบบ</p> <p>๒. การรับแจ้งเหตุอัคคีภัยยังอาศัย (โทรศัพท์ ๑๙๙) เป็นหลัก ขาดช่องทางออนไลน์ที่ทันสมัย</p> <p>๓. การระบุพิกัดจุดเกิดเหตุยังไม่แม่นยำ โดยเฉพาะในพื้นที่ซับซ้อน (เช่น ชุมชนแออัด)</p> <p>๔. ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล ความเสี่ยง ไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่รองรับการวิเคราะห์ข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลที่เป็น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงยังมีความยุ่งยาก ไม่สะดวกในการเข้าถึงได้ทันที</p>
--	---	---

๒.๓ กลยุทธ์หรือแนวความคิดการพัฒนางานที่ศึกษา (ต่อ)

<p>โอกาส (Opportunities)</p> <p>๑. ได้รับการสนับสนุนนโยบายของกรุงเทพมหานครมุ่งสู่การพัฒนา Smart City และการใช้ Big Data เพื่อบริหารจัดการเมือง</p> <p>๒. มีความพร้อมของเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น GIS, IoT, AI, Mobile Application ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ทันที</p> <p>๓. ประชาชนมีการใช้งานสมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตสูงมาก ทำให้สามารถรับข้อมูลข่าวสารและแจ้งเหตุได้สะดวก</p> <p>๔. หน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ เช่น การไฟฟ้า การประปา สำนักงานแพทย์ มีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านระบบดิจิทัล</p>	<p>SO ใช้จุดแข็งร่วมกับโอกาส</p> <p>SO๑: ใช้โครงสร้างการบริหารภัยพิบัติที่เข้มแข็ง พัฒนา "ระบบ API รับแจ้งเหตุ" เชื่อมกับ Smart City Platform ของ กทม.</p> <p>SO๒: ใช้ความร่วมมือกับหน่วยงานสนับสนุน พัฒนา Dashboard แบบ Real-Time และ Mobile App แจ้งเหตุทันสมัย</p> <p>SO๓: ใช้บุคลากรที่มีความชำนาญในการสร้างชุดข้อมูล GIS/ฐานข้อมูลอุปถัมภ์ รองรับ Big Data เมืองอัจฉริยะ</p>	<p>WO ใช้โอกาสลดจุดอ่อน</p> <p>WO๑: เทคโนโลยี GPS/ AI/ IoT เข้ามาช่วยระบุพิกัดแม่นยำ แทนการพึ่งพาการแจ้งทางโทรศัพท์อย่างเดียว</p> <p>WO๒: พัฒนาระบบมาตรฐานข้อมูลเพื่อให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>WO๓: พัฒนาระบบแจ้งเหตุและติดตาม เช่น Application, Line OA, Facebook เพื่อเพิ่มทางเลือกนอกจากโทร ๑๙๙</p>
<p>อุปสรรค (Threat)</p> <p>๑. ความล่าช้าในการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบราชการ อาจทำให้กระบวนการพัฒนาโครงการล่าช้า</p> <p>๒. ความไม่สอดคล้องของระบบข้อมูลที่ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ (รูปแบบข้อมูลแตกต่างกัน, ขาดมาตรฐานกลาง)</p> <p>๓. ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล (Cybersecurity) จากการเชื่อมโยงข้อมูลหลายระบบ</p> <p>๔. ข้อจำกัดของงบประมาณ หากเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือมีนโยบายเร่งด่วนอื่นที่แทรกเข้ามา</p>	<p>ST ใช้จุดแข็งรับมืออุปสรรค</p> <p>ST๑: เร่งสร้างมาตรฐานกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Data Standard) ระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดปัญหาข้อมูลต่างรูปแบบ</p> <p>ST๒: สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อบรรเทาความซับซ้อนของโครงสร้างของเมือง</p> <p>ST๓: นำทีมผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงานร่วมทำ Cybersecurity Plan เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านข้อมูล ใช้ความน่าเชื่อถือขององค์กรและโครงสร้างที่แข็งแกร่งในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์</p>	<p>WT แก้ไขจุดอ่อนและเลี่ยงอุปสรรค</p> <p>WT๑: กำหนดนโยบายการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ วางแผนการจัดซื้อจัดจ้างล่วงหน้า และใช้การจ้างพัฒนาระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าและลดปัญหาทางการเงิน และจัดทำแผนสำรองด้านงบประมาณ หากมีนโยบายเร่งด่วนแทรก</p> <p>WT๒: เสริมสร้างมาตรการความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคาม</p> <p>WT๓: ตั้งหน่วยงานกลางกำกับมาตรฐานข้อมูลร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กทม. เพื่อเร่งแก้ไขความแตกต่างของระบบข้อมูล</p>

๒.๔ เป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
<p>๑. พัฒนาระบบรับแจ้งเหตุที่สามารถดึงข้อมูลพิกัดอัตโนมัติจากอุปกรณ์ผู้แจ้ง</p> <p>๒. เสริมระบบแอปพลิเคชัน เป็น Dashboard กลางที่ให้ประชาชนแจ้งเหตุและติดตามแบบ Real-Time เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารสถานการณ์</p> <p>๓. เชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญ เช่น Risk Map, Hazard Map, จุดหัวจ่ายน้ำ ฯลฯ</p> <p>๔. สร้างระบบกลาง (Single Entry Point) สำหรับการรับแจ้งเหตุ</p>	<p>- จำนวนระบบรับแจ้งเหตุ ๑ ระบบ</p> <p>- จำนวนผู้ใช้งานแอป $\geq ๑๐,๐๐๐$ ราย</p> <p>- จำนวนฐานข้อมูลที่เชื่อมต่อผ่าน API ≥ ๕ ชุดข้อมูล</p> <p>- ระบบสามารถรวบรวมข้อมูลจากหมายเลข ๑๙๙, ๑๙๑ และมูลนิธิ ≥ ๑ ระบบ</p>	<p>๑. รายงานระบบ GPS/GIS เปรียบเทียบกับตำแหน่งตรวจสอบหน้างาน</p> <p>๒. ข้อมูลจากระบบแอปฯ, สถิติการใช้งานและ Log การแจ้งเหตุ</p> <p>๓. รายงานการเชื่อม API, รายงานทดสอบระบบประสานข้อมูล</p> <p>๔. รายงานการพัฒนาและทดสอบระบบกลาง, MOU ความร่วมมือหน่วยงาน</p>

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	การดำเนินการ/กิจกรรม
ผู้บริหาร	การบริหารโครงการให้สำเร็จ, ประสิทธิภาพสูงสุด, ควบคุมงบประมาณ	ประชุมวางแผนโครงการ, ติดตามความคืบหน้า, ประเมินผล
ผู้รับบริการ	การให้บริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย มีคุณภาพ	สร้างช่องทางสื่อสารให้เข้าถึงง่าย, เพิ่มช่องทางบริการออนไลน์
การไฟฟ้า	การจ่าย/ตัดไฟฟ้า, ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ	ประสานงานกับการไฟฟ้าเพื่อแจ้งล่วงหน้า, วางแผนสำรอง
การประปา	การจ่ายน้ำให้เพียงพอ, เมื่อเหตุอัคคีภัย	ประสานงานสร้างระบบการรับรู้/แจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุ
โรงพยาบาล	การเข้าถึงกรณีฉุกเฉินรวดเร็ว, ระบบข้อมูลเชื่อมโยงกัน	ประสานงานระบบฉุกเฉิน, เชื่อมข้อมูลกับโรงพยาบาล
ตำรวจจราจร	การจัดการจราจรที่มีประสิทธิภาพ, ลดปัญหาการติดในพื้นที่เกิดเหตุ	วางแผนเส้นทางเบี่ยง, ใช้เทคโนโลยีจัดการจราจรอัจฉริยะ
Traffy Fondue	การรับแจ้งปัญหาที่รวดเร็ว, ส่งต่อข้อมูลถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปรับปรุงแพลตฟอร์มให้แจ้งเรื่องได้เร็วขึ้น, เชื่อมต่อ API กับหน่วยงาน

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	การดำเนินการ/กิจกรรม
หน่วย ปก.	การประสานข้อมูล, การเตรียมความพร้อมสำหรับภัยพิบัติร่วมกัน	ปรับปรุงแพลตฟอร์มให้แจ้งเรื่องได้เร็วขึ้น, เชื่อมต่อ API กับหน่วยงาน, การซึกข้อมูลร่วมกัน
BKK Risk Map	การบูรณาการข้อมูลความเสี่ยง, การอัปเดตข้อมูลภัยพิบัติแบบเรียลไทม์	พัฒนาและปรับปรุงระบบให้เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, เพิ่มความแม่นยำของข้อมูลและการแจ้งเตือน
ศูนย์ประสานเอราวิณ (EMS)	ระบบการแจ้งเตือนและการส่งต่อผู้ป่วยที่รวดเร็วและแม่นยำ, การเชื่อมโยงข้อมูลกับโรงพยาบาลและหน่วยกู้ชีพ	พัฒนาระบบให้รองรับการแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์, เชื่อมโยงข้อมูลกับโรงพยาบาลและหน่วยกู้ชีพในพื้นที่, ปรับปรุงกระบวนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
ประชาชน	ข้อมูลโปร่งใส, การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ, ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด	จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น, สื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ, ให้ประชาชนร่วมตรวจสอบและเสนอแนะ

๒.๕ ผลผลิต และตัวชี้วัด ที่สอดคล้องกับกิจกรรม/โครงการ

๒.๕.๑ ผลผลิต

- ๒.๕.๑.๑ พัฒนาระบบรับแจ้งเหตุที่สามารถดึงข้อมูลพิกัดอัตโนมัติจากอุปกรณ์ผู้แจ้ง
- ๒.๕.๑.๒ เสริมระบบแอปพลิเคชัน เป็น Dashboard กลางที่ให้ประชาชนแจ้งเหตุและติดตามแบบ Real-Time เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารสถานการณ์
- ๒.๕.๑.๓ เชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น Risk Map, Hazard Map, จุดหัวจ่ายน้ำ ฯลฯ
- ๒.๕.๑.๔ สร้างระบบกลาง (Single Entry Point) สำหรับการรับแจ้งเหตุ

๒.๕.๒ ตัวชี้วัด

- ๒.๕.๒.๑ จำนวนระบบรับแจ้งเหตุ
เป้าหมาย : จำนวนระบบรับแจ้งเหตุ ๑ ระบบ
- ๒.๕.๒.๒ จำนวนผู้ใช้งานระบบแอปพลิเคชัน เป็น Dashboard กลางที่ให้ประชาชนแจ้งเหตุและติดตามแบบ Real-Time
เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ ราย
- ๒.๕.๒.๓ จำนวนฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เป้าหมาย : จำนวนฐานข้อมูลที่เชื่อมต่อผ่าน API \geq ๕ ชุดข้อมูล
- ๒.๕.๒.๔ สร้างระบบกลาง (Single Entry Point) สำหรับการรับแจ้งเหตุ
เป้าหมาย : จำนวนระบบที่รวบรวมข้อมูลจากหมายเลข ๑๙๙, ๑๙๑ และมูลนิธิ ๑ ระบบ

แสดงความเชื่อมโยงของโครงการกับกลยุทธ์หลักของส่วนราชการ

วิสัยทัศน์	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นองค์กรชั้นนำด้านการป้องกันและบรรเทา- สาธารณภัยเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร			
ตอบสนองต่อพันธกิจ	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าหมาย		
พัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ที่สนับสนุน การปฏิบัติงานด้าน การป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ให้มีความพร้อมและ มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้าง เมืองปลอดภัยและหยุดตัว ต่อวิกฤตการณ์ ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้าง ความเป็นมืออาชีพในการ บริหารจัดการมหานคร	๑. เพื่อลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ๒. เพื่อเป็นการบูรณาการหลายหน่วยงานให้ทำงานร่วมการ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ๓. เวลาเกิดเหตุอัคคีภัย ๓.๑ ประชาชนมีส่วนร่วม และสามารถรับรู้ เหตุการณ์ ต่าง ๆ เมื่อเกิดอัคคีภัย ๓.๒ ให้เอกชนมีส่วนร่วมสนับสนุนภาครัฐ เพื่อเกิดประโยชน์ สูงสุดต่อประชาชน		
ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์ของโครงการ	ตัวชี้วัด	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตาม เหตุอัคคีภัย โดย การบูรณาการข้อมูล อุบัติภัย ผ่านระบบ API ของกรุงเทพ- มหานคร	๑. เพื่อเพิ่มความแม่นยำ ในการระบุตำแหน่งจุดเกิด เหตุอัคคีภัย โดยการเชื่อม ระบบรับแจ้งเหตุ ๑๙๙ กับเทคโนโลยี GPS และ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ๒. เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ประชาชนสามารถแจ้ง เหตุและติดตามสถานการณ์ ได้แบบ Real-Time ผ่านแอปพลิเคชัน ๓. เพื่อเสริมประสิทธิภาพ ในการประเมินสถานการณ์ และวางแผนการระงับเหตุ ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง ๔. เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบกลาง และลดระยะเวลาในการ ประสานงาน และ เพื่อพัฒนาระบบแจ้งเตือน อัตโนมัติ (Notification) และเผยแพร่สถานการณ์ ให้หน่วยงานสนับสนุน แบบ Real-Time	๑. จำนวนระบบ รับแจ้งเหตุ ๑ ระบบ ๒. จำนวนผู้ใช้งาน ระบบแอปพลิเคชัน เป็น Dashboard กลางที่ให้ประชาชน แจ้งเหตุและติดตาม แบบ Real-Time ไม่น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ ราย ๓. จำนวนฐาน ข้อมูลที่เชื่อมโยง กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องผ่าน API ไม่น้อยกว่า ๕ ชุด ข้อมูล ๔. สร้างระบบ กลาง (Single Entry Point) สำหรับการรับแจ้ง เหตุที่รวบรวมข้อมูล จากหมายเลข ๑๙๙, ๑๙๑ และ มูลนิธิ ๑ ระบบ	๑. สำรวจและวิเคราะห์ ปัญหาการรับแจ้งเหตุปัจจุบัน ๒. ออกแบบและพัฒนา ระบบรับแจ้งเหตุที่เชื่อมต่อ GPS/ GIS/ API ๓. พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับ ประชาชนในการแจ้งเหตุ และติดตามผล แบบ Real-Time ๔. บูรณาการฐานข้อมูล ความเสี่ยงจากหน่วยงานต่าง ๆ ผ่าน API ๕. สร้างระบบกลาง (Single Entry Point) และ ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Notification System) ๖. อบรมเจ้าหน้าที่และ ประชาชนในการใช้งานระบบ ๗. ประเมินผลและจัดทำ รายงานผลการดำเนิน โครงการ	สปก.

บทที่ ๓

แผนงาน โครงการ และงบประมาณ

การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติภัย ผ่านระบบ API ของ กรุงเทพมหานคร

๓.๑ ความสำคัญและที่มา

อัคคีภัยเป็นภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสภาพเศรษฐกิจสังคมของ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรสูง และมีชุมชนตั้งอยู่อย่างกระจุกตัว การบริหารจัดการเหตุอัคคีภัยที่รวดเร็วและแม่นยำ และมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความเสียหาย และเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันกระบวนการรับแจ้งเหตุและติดตามสถานการณ์ อัคคีภัยในกรุงเทพมหานครยังมีข้อจำกัดและไม่ทันสมัย ขาดการบูรณาการข้อมูลทั้งในด้านการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความล่าช้าในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์ ที่ยังขาดความต่อเนื่องและเป็นระบบ ส่งผลให้การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการบริหารสถานการณ์ไม่สามารถ ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สามารถจำแนกที่มาของปัญหาในการพัฒนาโครงการ ดังนี้

๓.๑.๑ ปัญหาข้อมูลพิกัดจุดเกิดเหตุคลาดเคลื่อนจากการแจ้งเหตุผ่านหมายเลข ๑๙๙ พบว่า การระบุพิกัดของจุดเกิดเหตุอัคคีภัยในการแจ้งเหตุ เกิดความคลาดเคลื่อนหรือไม่สามารถระบุจุดเกิดเหตุที่แน่ชัด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ไม่มีเลขที่ชัดเจน เช่น ชุมชนแออัด ซอยย่อย หรืออาคารที่มีทางเข้าซับซ้อน ประชาชนที่แจ้ง เหตุอาจไม่สามารถระบุตำแหน่งที่แม่นยำได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาค้นหาสถานที่จริง ส่งผลให้การเข้าถึงพื้นที่ เกิดเหตุล่าช้า

๓.๑.๒ ประชาชนแจ้งเหตุผ่านหลายหน่วยงานที่ไม่ใช่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ประชาชนมักแจ้งเหตุ ผ่านหลายช่องทาง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๑๙๑) มูลนิธิหรืออาสาสมัครกู้ภัย สำนักงานเขต หรือ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ไม่ได้มีหน้าที่โดยตรงในการระงับเหตุเพลิงไหม้ ทำให้ การรับเรื่องซ้ำซ้อนและใช้เวลานานกว่าจะส่งข้อมูลการแจ้งเหตุมาถึงสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซึ่งเป็น หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงล่าช้า ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานการณ์ นอกจากนี้ยังสะท้อน ให้เห็นถึงการขาดการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับช่องทางแจ้งเหตุที่มีประสิทธิภาพที่จำเป็น จะต้องประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางแจ้งเหตุที่ถูกต้องแก่ประชาชน

๓.๑.๓ ในการระงับเหตุอัคคีภัยจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน เช่น สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การประปานครหลวง และการไฟฟ้านครหลวง ปัญหาการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานในการควบคุมเหตุ ระบบประสานงานของหน่วยงานสนับสนุนหลักยังขาดระบบเชื่อมโยงข้อมูล แบบเรียลไทม์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการควบคุมและระงับเหตุ

๓.๑.๔ การเข้าถึงฐานข้อมูลแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) ไม่สามารถตอบสนองต่อระยะเวลา และตำแหน่งของทรัพยากรที่จำเป็นในการระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ได้ทันที เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลแผนที่ความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับ สถานการณ์จริงเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดข้อมูลในการประเมินสถานการณ์ ไม่สามารถกำหนด เส้นทางเข้าถึง จุดเกิดเหตุที่ต้องควบคุม ทรัพยากรดับเพลิงในพื้นที่ ส่งผลให้การวางแผนและการเลือกใช้ทรัพยากร ในการกิจควบคุมเหตุ ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดหรือเลือกทรัพยากรที่จำเป็นได้เหมาะสม กับลักษณะที่เกิดเหตุ

กรุงเทพมหานครยังมีนโยบายในการพัฒนาระบบดิจิทัลและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน หนึ่งในเครื่องมือสำคัญคือการใช้ระบบ API (Application Programming Interface) เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบเรียลไทม์ ซึ่งจะช่วยให้การรับแจ้งเหตุ การติดตามสถานการณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลอุบัติภัยมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาระบบการแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติภัยผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเมือง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และสนับสนุนการขับเคลื่อนกรุงเทพมหานครสู่การเป็นเมืองปลอดภัยและทันสมัยอย่างยั่งยืน

๓.๒ วัตถุประสงค์

๓.๒.๑ เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการระบุตำแหน่งจุดเกิดเหตุอัคคีภัย โดยการเชื่อมระบบรับแจ้งเหตุ ๑๙๙ กับเทคโนโลยี GPS และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)

๓.๒.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและติดตามสถานการณ์ได้แบบ Real-Time ผ่านแอปพลิเคชัน

๓.๒.๓ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการประเมินสถานการณ์และวางแผนการระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง

๓.๒.๔ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบกลาง และลดระยะเวลาในการประสานงานและพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Notification) และเผยแพร่สถานการณ์ให้หน่วยงานสนับสนุนแบบ Real-Time

๓.๓ เป้าหมาย

๓.๓.๑ พัฒนาระบบรับแจ้งเหตุ ๑๙๙ ให้สามารถระบุตำแหน่งจุดเกิดเหตุอัคคีภัยได้อย่างแม่นยำ ด้วยการเชื่อมต่อเทคโนโลยี GPS และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)

๓.๓.๒ ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและติดตามสถานการณ์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และ Real-Time ผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์พกพา

๓.๓.๓ เจ้าหน้าที่ดับเพลิงสามารถเข้าถึงข้อมูลพิกัดและสถานการณ์ได้ระหว่างการเดินทาง ลดเวลาในการประเมินและวางแผนการระงับเหตุ

๓.๓.๔ มีระบบกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานและการบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน

๓.๓.๕ พัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Notification) และ Dashboard แบบ Real-Time ที่สามารถกระจายข้อมูลสถานการณ์ให้หน่วยงานสนับสนุนเข้าถึงพร้อมกัน

๓.๔ แนวทางการพัฒนา/วิธีดำเนินการ

แนวทางการพัฒนาและวิธีดำเนินการโครงการ "การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยโดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติภัย ผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร" มีดังนี้

๓.๔.๑ พัฒนาระบบเชื่อมต่อ API ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเหตุอัคคีภัย

๓.๔.๒ รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลกลาง ด้านข้อมูลเหตุอัคคีภัยในกรุงเทพมหานคร

๓.๔.๓ ออกแบบและพัฒนา Dashboard สำหรับการติดตามสถานการณ์แบบ Real-time

๓.๔.๔ จัดอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเรียนรู้การใช้งานระบบใหม่

๓.๔.๕ บูรณาการข้อมูลจากระบบเดิม เช่น ระบบแจ้งเหตุ, ระบบสื่อสารของสถานีดับเพลิง, ศูนย์วิทยุสื่อสาร ฯลฯ

๓.๔.๖ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเหตุผ่านระบบใหม่ ให้ประชาชนและหน่วยงานทราบ

๓.๔.๗ จัดทำคู่มือการใช้งานและแนวทางการเชื่อมต่อ API สำหรับหน่วยงานภายในและภายนอก

๓.๔.๘ ทดสอบระบบและประเมินผล ก่อนใช้งานจริง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย

๓.๔.๙ ปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ตามผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน

๓.๕ ระยะเวลาดำเนินการ (ต่อ)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา												ผู้เกี่ยวข้อง
	ต.ค. ๖๘	พ.ย. ๖๘	ธ.ค. ๖๘	ม.ค. ๖๙	ก.พ. ๖๙	มี.ค. ๖๙	เม.ย. ๖๙	พ.ค. ๖๙	มิ.ย. ๖๙	ก.ค. ๖๙	ส.ค. ๖๙	ก.ย. ๖๙	
๘. ทดสอบระบบและประเมินผล ก่อนใช้งานจริงเพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย												←→	สปภ.
๙. ปรับปรุงและพัฒนา ระบบอย่างต่อเนื่องตามผลการประเมินและข้อเสนอแนะจาก ผู้ใช้งาน												←→	สตท. สปภ.

๓.๖ งบประมาณ

ประมาณการงบประมาณ ๑๐,๕๐๐,๐๐๐.- บาท รายละเอียดงาน ดังนี้

๑. บูรณาการข้อมูลจากระบบเดิม ๑,๐๐๐,๐๐๐.- บาท
 - วิเคราะห์และ Mapping ข้อมูลจากระบบเดิม
 - ออกแบบโครงสร้างข้อมูลใหม่ให้รองรับการใช้งาน
 - ทดสอบและเชื่อมโยงข้อมูลให้สอดคล้องกับโครงสร้างใหม่
 - พัฒนา ETL (Extract, Transform, Load) Process เพื่อดึงข้อมูลจากแหล่งเดิม
๒. รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลกลาง ๑,๕๐๐,๐๐๐.- บาท
 - วิเคราะห์โครงสร้างข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการใช้งาน
 - Cleansing & Migration ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าถูกต้อง
 - จัดซื้อ Cloud/Server สำหรับเก็บข้อมูล
 - ค่าจ้างนักวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analyst)
๓. พัฒนาระบบเชื่อมต่อ API ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒,๐๐๐,๐๐๐.- บาท
 - วิเคราะห์และออกแบบ API ที่จำเป็น
 - พัฒนา API Gateway สำหรับเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน
 - Implement ระบบ Security & Authentication (Token, OAuth)
 - จัดทำเอกสารประกอบ API
๔. ออกแบบและพัฒนา Dashboard แบบ Real-time ๑,๘๐๐,๐๐๐.- บาท
 - ออกแบบระบบ Dashboard สำหรับแสดงข้อมูลแบบเรียลไทม์
 - จัดซื้อ License/Software Visualization เช่น Power BI, Grafana
 - พัฒนาระบบแจ้งเตือน (Notification) เพื่อส่งข้อมูลสำคัญให้ผู้เกี่ยวข้อง"
๕. จัดทำคู่มือการใช้งานและแนวทางเชื่อมต่อ API ๓๐๐,๐๐๐.- บาท
 - จัดทำเอกสารคู่มือ API
 - จัดทำคู่มือออนไลน์ (E-Manual)
 - ออกแบบ Infographic อธิบายการใช้งาน"

๖. ทดสอบระบบและประเมินผลก่อนใช้งานจริง ๘๐๐,๐๐๐.- บาท
 - ดำเนินการทดสอบ User Acceptance Test (UAT) กับกลุ่มตัวอย่าง
 - จ้างที่ปรึกษาด้าน Cybersecurity เพื่อตรวจสอบความปลอดภัย
 - ทดสอบสถานการณ์จำลอง (Simulate Scenario & Drill)
๗. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเหตุผ่านระบบใหม่ ๔๐๐,๐๐๐.- บาท
 - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ (Online & Offline)
 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อสร้างการรับรู้
๘. อบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๕๐๐,๐๐๐.- บาท
 - ค่าจ้างวิทยากรฝึกอบรม
 - ค่าสถานที่/อุปกรณ์สำหรับอบรม
 - เอกสาร/คู่มือสำหรับผู้ใช้งาน
 - ค่าอาหารว่างและอาหารกลางวัน
๙. ปรับปรุงและพัฒนาระบบตามข้อเสนอแนะ ๑,๒๐๐,๐๐๐.- บาท
 - ให้บริการ Maintenance & Support เป็นระยะเวลา ๑ ปี
 - ปรับปรุงฟังก์ชันระบบตาม Feedback จากผู้ใช้งาน
 - เพิ่มฟีเจอร์หรือการรองรับระบบเพิ่มเติมตามความต้องการ

๓.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๗.๑ ประชาชนมีความปลอดภัยขึ้น ลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ระบบสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริหารจัดการภัยพิบัติของกรุงเทพมหานคร

๓.๗.๒ สำนักป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีระบบรับแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถแจ้งเหตุได้สะดวกรวดเร็ว พร้อมระบุตำแหน่งแม่นยำ เจ้าหน้าที่ดับเพลิงสามารถรับข้อมูลเหตุการณ์และแผนที่ความเสี่ยงได้ทันที ทันเวลา มีการแจ้งเตือนเฉพาะพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ช่วยลดความสับสนให้แก่ประชาชนสะดวกในการเดินทาง เจ้าหน้าที่ดับเพลิงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดเส้นทางการเดินทาง เพื่อเข้าถึงที่เกิดเหตุได้อย่างทันท่วงที

๓.๗.๓ สำนักป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีระบบฐานข้อมูลอัคคีภัยมีความแม่นยำและทันสมัย ข้อมูลเหตุอัคคีภัยถูกบันทึกอย่างเป็นระบบ รองรับการวิเคราะห์และวางแผนเชิงรุกในอนาคต หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์และวางแผนป้องกันอัคคีภัยในพื้นที่เสี่ยงได้อย่างตรงจุด ซึ่งจะส่งผลให้ความเสี่ยงของการเกิดเหตุซ้ำลดลงในระยะยาว และเป็นการยกระดับภาพลักษณ์การบริหารจัดการอัคคีภัยของกรุงเทพมหานคร

๓.๗.๔ ลดระยะเวลาในการรับแจ้งเหตุ ประสานงาน สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถตอบสนองไว และถึงที่เกิดเหตุเพื่อเข้าถึงการช่วยเหลือเร็วขึ้น ช่วยลดเวลารอคอยให้กับประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลดความซ้ำซ้อน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการระงับเหตุได้ทันสถานการณ์

๓.๗.๕ ประชาชนมีช่องทางแจ้งเหตุที่ชัดเจนและสะดวกมากขึ้น การประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเหตุที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนรู้ว่าจะต้องแจ้งเหตุอย่างไร แจ้งที่ไหน จึงจะได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วที่สุด ประชาชนสามารถแจ้งเหตุได้ง่าย มีการประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างความตระหนักรู้ในชุมชน และมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุ

๓.๘ แนวทางติดตามประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลผลิต (Output)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
<p>๑. พัฒนาระบบรับแจ้งเหตุที่สามารถดึงข้อมูลพิกัดอัตโนมัติจากอุปกรณ์ผู้แจ้ง</p> <p>๒. เสริมระบบแอปพลิเคชัน เป็น Dashboard กลางที่ให้ประชาชนแจ้งเหตุและติดตามแบบ Real-Time เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารสถานการณ์</p> <p>๓. เชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญ เช่น Risk Map, Hazard Map, จุดหัวจ่ายน้ำ ฯลฯ</p> <p>๔. สร้างระบบกลาง (Single Entry Point) สำหรับการรับแจ้งเหตุ</p>	<p>- จำนวนระบบรับแจ้งเหตุ</p> <p>๑ ระบบ</p> <p>- จำนวนผู้ใช้งานแอป ≥ ๑๐,๐๐๐ ราย</p> <p>- จำนวนฐานข้อมูลที่เชื่อมต่อผ่าน API ≥ ๕ ชุดข้อมูล</p> <p>- ระบบสามารถรวบรวมข้อมูลจากหมายเลข ๑๙๙, ๑๙๑ และมูลนิธิ ≥ ๑ ระบบ</p>	<p>๑. รายงานระบบ GPS/GIS เปรียบเทียบกับตำแหน่งตรวจสอบหน้างาน</p> <p>๒. ข้อมูลจากระบบแอปฯ, สถิติการใช้งานและ Log in การแจ้งเหตุ</p> <p>๓. รายงานการเชื่อม API, รายงานทดสอบระบบประสานข้อมูล</p> <p>๔. รายงานการพัฒนาและทดสอบระบบกลาง, MOU ความร่วมมือหน่วยงาน</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
<p>๑. พัฒนาระบบรับแจ้งเหตุที่สามารถดึงข้อมูลพิกัดอัตโนมัติจากอุปกรณ์ผู้แจ้ง</p> <p>๒. เสริมระบบแอปพลิเคชัน เป็น Dashboard กลางที่ให้ประชาชนแจ้งเหตุและติดตามแบบ Real-Time เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารสถานการณ์</p> <p>๓. เชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญ เช่น Risk Map, Hazard Map, จุดหัวจ่ายน้ำ ฯลฯ</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงจุดเกิดเหตุได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำจากการใช้ระบบรับแจ้งเหตุที่ระบุตำแหน่งผ่าน GPS/GIS อัตโนมัติ ลดความคลาดเคลื่อนของพิกัดและเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน</p> <p>๒. ประชาชนมีช่องทางแจ้งเหตุและติดตามสถานการณ์ได้แบบ Real-Time ผ่านแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย พร้อม Dashboard กลาง ทำให้การสื่อสารระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างราบรื่น</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่สามารถประเมินและวางแผนการระงับเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลจากแผนที่เสี่ยงภัย จุดหัวจ่ายน้ำและฐานข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบการแจ้งเหตุแบบบูรณาการ</p>	<p>๑. รายงานระบบ GPS/GIS เปรียบเทียบกับตำแหน่งตรวจสอบหน้างาน</p> <p>๒. ข้อมูลจากระบบแอปฯ, สถิติการใช้งาน และ Log in การแจ้งเหตุแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอป</p> <p>๓. รายงานการเชื่อม API, รายงานทดสอบระบบประสานข้อมูล</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลลัพธ์ (Outcome) (ต่อ)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๔. สร้างระบบกลาง (Single Entry Point) สำหรับการรับแจ้งเหตุ	๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านระบบกลาง ด้วยการรวมข้อมูลการแจ้งเหตุจากหลายหมายเลข (๑๙๙, ๑๙๑, มุลินิธิฯ) ทำให้ลดระยะเวลาในการประสานงานและเพิ่มการตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที	๔. รายงานการพัฒนาและทดสอบระบบกลาง, MOU ความร่วมมือหน่วยงาน

๓.๙ ปัญหาและอุปสรรค (ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น)

๑. ความพร้อมของข้อมูลต้นทาง

ข้อมูลจากหน่วยงานต้นทาง เช่น ข้อมูลพิกัดที่เกิดเหตุ หรือข้อมูลทรัพยากรที่จำเป็นในพื้นที่เกิดเหตุ อาจมีความไม่ครบถ้วน หรือไม่ได้รับการอัปเดตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ถูกบูรณาการเข้าสู่ระบบ API

๒. ความแตกต่างของมาตรฐานข้อมูล

หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการอัคคีภัยมีรูปแบบการเก็บข้อมูลและการจัดระบบฐานข้อมูลที่แตกต่างกัน ข้อมูลกระจายและระบบที่ไม่เชื่อมโยงกัน ขาดมาตรฐานกลางของข้อมูล เช่น รูปแบบไฟล์, โครงสร้างข้อมูล, และมาตรฐานการใช้รหัสสถานที่ ซึ่งส่งผลให้การรวมข้อมูลมีความยุ่งยาก เกิดปัญหาการบูรณาการข้อมูล การบูรณาการข้อมูลเข้าสู่ระบบกลางผ่าน API จึงต้องมีการปรับปรุงหรือแปลงข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งต้องใช้เวลา ทรัพยากร และความร่วมมืออย่างมาก

๓. ข้อจำกัดทางเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงาน

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหรือสถานีดับเพลิงมีข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ระบบไอทีบางส่วนของกรุงเทพมหานครอาจยังไม่พร้อมรองรับการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก หรืออาจต้องพัฒนา API เพื่อให้ระบบสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ด้านบุคลากรและการดำเนินงาน

๔.๑ ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการบูรณาการข้อมูล บุคลากรที่รับผิดชอบอาจมีข้อจำกัดด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data), การจัดการฐานข้อมูล และการใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุอัคคีภัย รวมถึง หรือทักษะความรู้ในการใช้ระบบ API ของบุคลากร ทำให้การเชื่อมต่อข้อมูลและการใช้ประโยชน์จากระบบใหม่ ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเริ่มต้น

๔.๒ ภาระงานที่เพิ่มขึ้นโดยไม่มียกงบประมาณสนับสนุนเพียงพอ การดำเนินโครงการต้องใช้บุคลากรเพิ่มขึ้น และอาจต้องจ้างที่ปรึกษาหรือพัฒนาบุคลากร ซึ่งต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม

๔.๓ บุคลากรบางส่วนอาจมีความคุ้นชินกับระบบการแจ้งเหตุแบบเดิม ขาดการอบรมหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน บุคลากรที่เกี่ยวข้องอาจไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบใหม่ ทำให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน

๕. กฎหมายและนโยบาย

๕.๑ ข้อจำกัดด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ข้อมูลแจ้งเหตุอัคคีภัยอาจมีข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ซึ่งต้องมีมาตรการปกป้องข้อมูลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ทำให้การแชร์ข้อมูลระหว่างหน่วยงานมีข้อจำกัด

๕.๒ ความล่าช้าในการปรับปรุงกฎระเบียบและนโยบาย บางหน่วยงานอาจยังไม่มีนโยบายรองรับการบูรณาการข้อมูลแบบรวมศูนย์ อาจต้องใช้เวลาในการแก้ไขข้อกฎหมายหรือออกระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ อำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานไม่ชัดเจน การบูรณาการข้อมูลต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หากไม่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนอาจเกิดความซ้ำซ้อนหรือความขัดแย้งในการบริหารจัดการข้อมูล

๖. งบประมาณและทรัพยากรสนับสนุน

การพัฒนา ระบบ API และการบูรณาการข้อมูลจำเป็นต้องใช้งบประมาณสำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์ ระบบโครงสร้างพื้นฐาน การฝึกอบรมบุคลากร และการบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดในการดำเนินโครงการ

๗. ด้านสังคมและประชาชน

๗.๑ ประชาชนบางกลุ่มอาจยังไม่เชื่อมั่นในระบบใหม่ ผู้แจ้งเหตุอาจกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล หรือไม่มั่นใจว่าการแจ้งเหตุผ่านระบบออนไลน์จะได้รับการตอบสนองเร็วพอ

๗.๒ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ถึงระบบแจ้งเหตุอัคคีภัยแบบบูรณาการ หากไม่มีการสื่อสารที่ดี ประชาชนอาจไม่ทราบถึงช่องทางใหม่ในการแจ้งเหตุ ส่งผลให้การใช้ระบบไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

๗.๓ การเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชนไม่เท่ากัน บางพื้นที่ เช่น ชุมชนแออัด หรือกลุ่มประชากรสูงอายุ อาจยังไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้ระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘. ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

๘.๑ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหลายหน่วยงานผ่านระบบ API อาจกลายเป็นเป้าหมายของการโจมตี เช่น การโจรกรรมข้อมูล หรือการปล่อยมัลแวร์เพื่อทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ เสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cybersecurity Threats) จำเป็นต้องมีมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลที่เข้มงวด เพื่อป้องกันการรั่วไหลหรือถูกโจมตีทางไซเบอร์ ซึ่งเป็นความท้าทายในการพัฒนาระบบให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยที่เหมาะสม

๘.๒ การรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ หากไม่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดี อาจเกิดปัญหาข้อมูลอัคคีภัยรั่วไหล ซึ่งอาจถูกใช้ในทางที่ผิด เช่น กลุ่มมิจฉาชีพนำข้อมูลไปใช้เพื่อแอบอ้างหรือละเมิดสิทธิของผู้แจ้งเหตุ

๘.๓ การบริหารจัดการสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล (Access Control) ต้องกำหนดสิทธิ์ของแต่ละหน่วยงานให้เหมาะสมว่าใครสามารถดูหรือแก้ไขข้อมูลได้ เพื่อป้องกันการใช้อินโฟกราฟฟิกข้อมูลผิดวัตถุประสงค์

๓.๑๐ ข้อเสนอแนะ

เพื่อยกระดับความพร้อมของประชาชนในการรับมือกับสาธารณภัยอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องดำเนินการเสริมสร้างระบบและเนื้อหาภายใน Application ให้ครอบคลุมด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตน การดูแลตนเอง และการดูแลคนรอบข้างในสถานการณ์ภัยพิบัติประเภทต่าง ๆ โดยเนื้อหาดังกล่าวควรจัดทำในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ทันสมัย และเข้าถึงได้สะดวก เช่น อินโฟกราฟิก, วิดีโอสาธิต และคู่มือการปฏิบัติตนเบื้องต้น

การให้ความรู้ล่วงหน้าจะช่วยเสริมสร้างการตระหนักรู้ถึงอันตราย วิธีการป้องกันตนเองอย่างถูกต้อง และการช่วยเหลือผู้อื่นในเบื้องต้นก่อนที่หน่วยกู้ภัยจะเข้าถึงพื้นที่ได้ อันจะช่วยลดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนโดยรวม เนื้อหาควรครอบคลุมภัยพิบัติที่มีความเสี่ยงสูง เช่น อัคคีภัย น้ำท่วม วาตภัย แผ่นดินไหว และเหตุการณ์พิเศษ เช่น วัตถุอันตรายรั่วไหล หรือโรคระบาด

โดยควรกำหนดโครงสร้างเนื้อหาอย่างเป็นระบบ แบ่งตามประเภทภัย ระดับความเสี่ยง และขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องเผชิญเหตุการณ์จริง

ในด้านการรับแจ้งเหตุ ควรขยายช่องทางการแจ้งเหตุให้หลากหลาย เช่น ผ่านแอปพลิเคชัน, ระบบ Call Center, โซเชียลมีเดีย หรือศูนย์รับแจ้งเหตุอัตโนมัติ พร้อมวางแผนการบริหารจัดการข้อมูลแบบ Real-Time โดยกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่ชัดเจน อาทิ ระยะเวลาการตอบรับการแจ้งเหตุ การประเมินสถานการณ์ และการส่งเจ้าหน้าที่ดับเพลิงเข้าพื้นที่

ควรจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่ประเมินเหตุการณ์ (Incident Assessment Team) ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้และผ่านการอบรมเฉพาะทาง เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบการตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินสถานการณ์อย่างเป็นระบบและเป็นทางการ พร้อมบันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วนเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในภาวะฉุกเฉิน

เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการรับแจ้งเหตุ ควรมีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Verification System) ทุกครั้งที่มีการรับแจ้งเหตุ เช่น การโทรกลับยืนยัน การตรวจสอบพิกัดที่เกิดเหตุ ก่อนเข้าสู่กระบวนการประเมินและสั่งการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความแม่นยำสูงสุด

ในกรณีที่พบเหตุการณ์อยู่นอกเหนือขอบเขตที่ระบบกำหนดไว้ เช่น เหตุการณ์ข้ามพื้นที่รับผิดชอบ หรือภัยที่ไม่อยู่ในประเภทที่ระบบรองรับ จำเป็นต้องกำหนดแนวทางการประสานงานที่ชัดเจน โดยระบุหน่วยงานที่ต้องประสาน ขั้นตอนการแจ้ง ผู้มีอำนาจในการสั่งการ และช่องทางการติดต่อ เพื่อให้การดำเนินการมีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด

เพื่อให้ Application สำหรับการรับแจ้งเหตุและบริหารจัดการสาธารณภัยคงความต่อเนื่องในการใช้งาน และลดปัญหาการขาดการเคลื่อนไหว (Inactive) ทั้งในเชิงระบบและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน จำเป็นต้องวางแผนการป้องกันในมิติต่าง ๆ ดังนี้

๑. การเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (User Engagement)

จัดทำกิจกรรมกระตุ้นการใช้งาน เช่น แจ้งเตือน (Push Notification) เกี่ยวกับข่าวสารด้านภัยพิบัติหรือข้อมูลเตือนภัยรายวัน

๒. การพัฒนาเนื้อหาให้หลากหลายและน่าสนใจ

- เพิ่มบทความสั้น คลิปวิดีโอ หรืออินโฟกราฟิกเกี่ยวกับการป้องกันและรับมือสาธารณภัย
- อัปเดตข้อมูลภัยพิบัติหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องแบบ Real-Time เพื่อให้ผู้ใช้งานรับข้อมูล

ใหม่เสมอ

- จัดหมวดหมู่เนื้อหาให้เข้าถึงง่าย พร้อมระบบค้นหา (Search) ที่มีประสิทธิภาพ

๓. การบำรุงรักษาและพัฒนาประสิทธิภาพของ Application

- อัปเดตซอฟต์แวร์และปรับปรุงประสิทธิภาพ (Performance Optimization) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหาการโหลดช้า หรือข้อผิดพลาดในการใช้งานที่ทำให้ผู้ใช้เลิกใช้งาน

- ทดสอบการใช้งานระบบ (User Testing) เป็นระยะ เพื่อเก็บข้อมูลฟีดแบ็กและปรับปรุงประสบการณ์ใช้งาน (User Experience: UX)

๔. การวางแผนรองรับกรณีระบบมีปัญหา

การเข้าถึงประชาชนกลุ่มที่ไม่สามารถใช้งานระบบดิจิทัลได้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน จึงควรเพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุ นอกเหนือจากการใช้ Application ได้แก่

- สายด่วน Call Center ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ศูนย์ประสานงานในพื้นที่ (Field Coordination Centers)
- ระบบ SMS หรือข้อความสั้น

- ช่องทางโซเชียลมีเดียของหน่วยงาน
 - เครือข่ายอาสาสมัครหรือภาคประชาชนช่วยรับแจ้งเหตุการมีหลากหลายช่องทางจะช่วยให้การรับข้อมูลครบถ้วน ทันท่วงทีเหตุการณ์ และรองรับความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม
 - มีระบบสำรองการรับแจ้งเหตุในกรณี Application ใช้งานไม่ได้ เช่น Call Center, SMS, ศูนย์ประสานงานในพื้นที่
 - จัดทำคู่มือการแจ้งเหตุทางเลือกและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานทราบช่องทางสำรองอย่างทั่วถึง
- นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนาและสนับสนุนระบบ เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยภาคเอกชนสามารถมีบทบาททั้งในด้านเทคโนโลยี และการเพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุในสถานประกอบการต่าง ๆ ควรกำหนดสิ่งจูงใจ เช่น การมอบตราสัญลักษณ์รับรองหรือประกาศเกียรติคุณเปิดโอกาสในการร่วมพัฒนานวัตกรรมระบบแจ้งเหตุ การสร้างความร่วมมือดังกล่าวจะทำให้ระบบมีทรัพยากรเพียงพอ ทันสมัย และสามารถขยายการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองต่อสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

๑. กรุงเทพมหานคร. นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร; ๒๕๖๗.
๒. กรุงเทพมหานคร. สมุดบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน สถานีดับเพลิงและกู้ภัยลาดกระบัง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร; ๒๕๖๘.
๓. กรุงเทพมหานคร. แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร; ๒๕๖๖.
๔. กรุงเทพมหานคร. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๖๘ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร; ๒๕๖๘.
๕. กรุงเทพมหานคร. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐). กรุงเทพฯ: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร; ๒๕๖๕


ภาคผนวก


- One Page
- PPT นำเสนอผลงาน
- รายชื่อคณะผู้จัดทำ

แผนที่หรือภาพตัวอย่างพื้นที่ปัญหา (เช่น ชุมชนแออัด, ซอยตัน)




ระบบการเก็บพิกัดปัจจุบันของสายด่วน ๑๙๙ (มี/ไม่มีระบบ GPS ร่วม)


< 22  ศูนย์วิทยุพ...9 (1 หมืน) 🔍 🗨️ ☰



ALL-NEW CAMRY
Toyota Thailand
AD · เรียนรู้เพิ่มเติม >

 ศูนย์วิทยุพระราม199

วันที่ 28 เมษายน 2568 เวลา 07.44 น. รับแจ้งจากสถานีดับเพลิงและกู้ภัยบางขุนนนท์ เหตุเพลิงไหม้บ้านเรือนประชาชน ภายในซอยฉิมพลี 1 ถนนฉิมพลี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน เจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงและกู้ภัยบางขุนนนท์ กำลังไปที่เกิดเหตุ สถานที่เกิดเหตุ <https://maps.app.goo.gl/1zwMJVJycL3zJKSm9>
#ศูนย์วิทยุพระราม199



📄 📷 📧 📄 📄

↓

📄

AI

+ 📷 📧

ภูเขาทอง 1-1 😊 🗣️

สถิติแหล่งที่มาของการแจ้งเหตุ (๑๙๙, ๑๙๑, มูลนิธิ ฯลฯ)



สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
สรุปสถิติเหตุสาธารณภัยและการบริการประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ประจำปี 2568

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ประชาชน			เจ้าหน้าที่			รับแจ้ง ทาง LINE	นอก พื้นที่
			บาดเจ็บ		เสียชีวิต	บาดเจ็บ		เสียชีวิต		
			เล็กน้อย	สาหัส		เล็กน้อย	สาหัส			
1.	อัคคีภัย									
	อาคาร สิ่งของภายในอาคาร	123	45	-	3	2	-	-	6	3
	เพลิงสงบก่อน	111	11	-	-	-	-	-	-	-
	ยานพาหนะ	93	8	-	-	-	-	-	8	-
	ไฟฟ้าลัดวงจร	403	1	-	-	-	-	-	40	-
	หญ้า	589	-	-	-	-	-	-	31	-
	กองขยะ	241	-	-	-	-	-	-	21	-
	หญ้าและกองขยะ	158	-	-	-	-	-	-	7	-
	อื่นๆ	88	1	-	-	-	-	-	6	-
	รวม	1,806	66	-	3	2	-	-	119	3

- เหตุภัยอื่นๆ

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ประชาชน			เจ้าหน้าที่			รับแจ้ง ทาง LINE	นอก พื้นที่
			บาดเจ็บ		เสียชีวิต	บาดเจ็บ		เสียชีวิต		
			เล็กน้อย	สาหัส		เล็กน้อย	สาหัส			
2.	वादภัย	5	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	อุทกภัย	1	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	สารเคมีและวัตถุอันตราย	50	1	-	-	-	-	-	2	-
5.	แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม	3	-	-	-	-	-	-	1	-
	รวม	59	1	-	-	-	-	-	3	-

- เหตุบริการประชาชน

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ประชาชน			เจ้าหน้าที่			รับแจ้ง ทาง LINE	นอก พื้นที่
			บาดเจ็บ		เสียชีวิต	บาดเจ็บ		เสียชีวิต		
			เล็กน้อย	สาหัส		เล็กน้อย	สาหัส			
1.	จับงู	7,897	-	-	-	-	-	-	-	1
	จับตัวเงินตัวทอง	1,774	-	-	-	-	-	-	-	-
	กำจัดรังต่อ รังแตน รังผึ้ง	1,034	-	-	-	-	-	-	-	-
	สัตว์อื่นๆ	16	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	10,721	-	-	-	-	-	-	-	1
2.	แมว	406	-	-	-	-	-	-	-	-
	สุนัข	60	-	-	-	-	-	-	-	-
	สัตว์อื่นๆ	3	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	469	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	คนจะกระโดดที่สูง	41	-	-	-	-	-	-	6	-
	รถลากยก	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	อื่นๆ	273	-	-	-	-	-	-	12	-
	รวม	314	-	-	-	-	-	-	18	-
	รวมทั้งหมด	13,369	67	-	3	2	-	-	140	4

ผู้พิมพ์รายงาน : นางสาวตติกานต์ อัครวงศ์เจริญ

วันที่พิมพ์ 29/04/2568 เวลา 14:29 น.

หน่วยงาน : ฝ่ายการสื่อสารและสารสนเทศ สอภ.

รหัสรายงาน RESER.S.01.03

ระยะเวลาเฉลี่ยในการส่งต่อข้อมูลจากต้นทางถึง สปภ.

สถิติการเข้าถึงที่เกิดเหตุเพลิงไหม้บ้าน/อาคารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2567 - 31 มีนาคม 2568

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับ	เดือน	เพลิงไหม้บ้าน/อาคาร รวมทั้งหมด (ครั้ง)	เพลิงไหม้บ้าน/อาคาร ดับเพลิงดำเนินการ (ครั้ง)	เหตุที่ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที		เวลาเฉลี่ยเข้าถึง ที่เกิดเหตุ (นาที)
				จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็นร้อยละ	
1	ตุลาคม	51	21	18	86%	08:20
2	พฤศจิกายน	68	25	20	80%	09:34
3	ธันวาคม	63	40	35	88%	07:38
4	มกราคม	84	45	35	78%	08:52
5	กุมภาพันธ์	57	32	31	97%	07:30
6	มีนาคม	44	23	18	78%	07:52
7	เมษายน					
8	พฤษภาคม					
9	มิถุนายน					
10	กรกฎาคม					
11	สิงหาคม					
12	กันยายน					
	รวมทั้งหมด	367	186	157	84%	08:18

หมายเหตุ : เวลาเข้าถึงที่เกิดเหตุ = เวลาที่รถดับเพลิงคันแรกถึงที่เกิดเหตุ - เวลาเริ่มแจ้งเหตุ

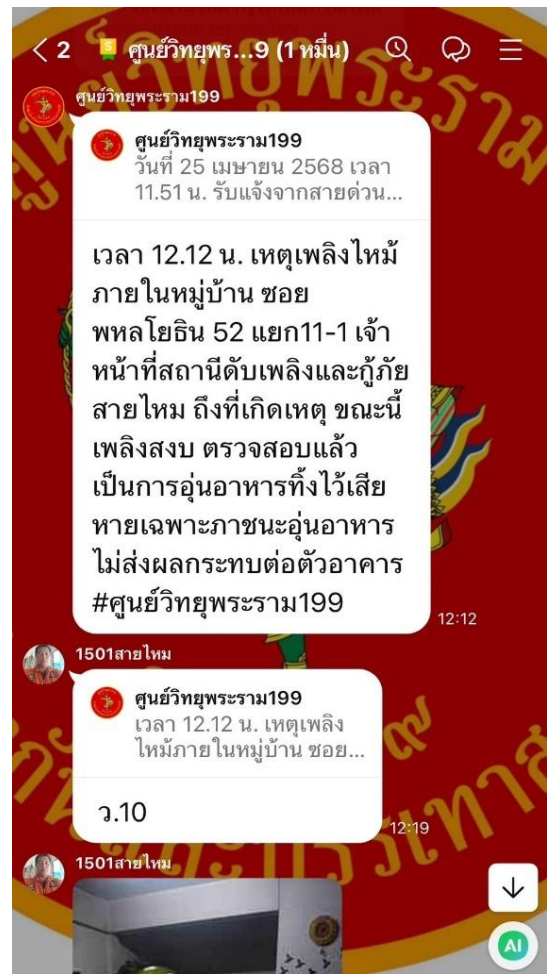
ข้อมูลล่าสุด : ณ วันที่ 31 มีนาคม 2568 เวลา 24.00 น.

ที่มา : ศูนย์วิทยุพระราม ฝ่ายการสื่อสารและสารสนเทศ สำนักงานอำนวยการสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

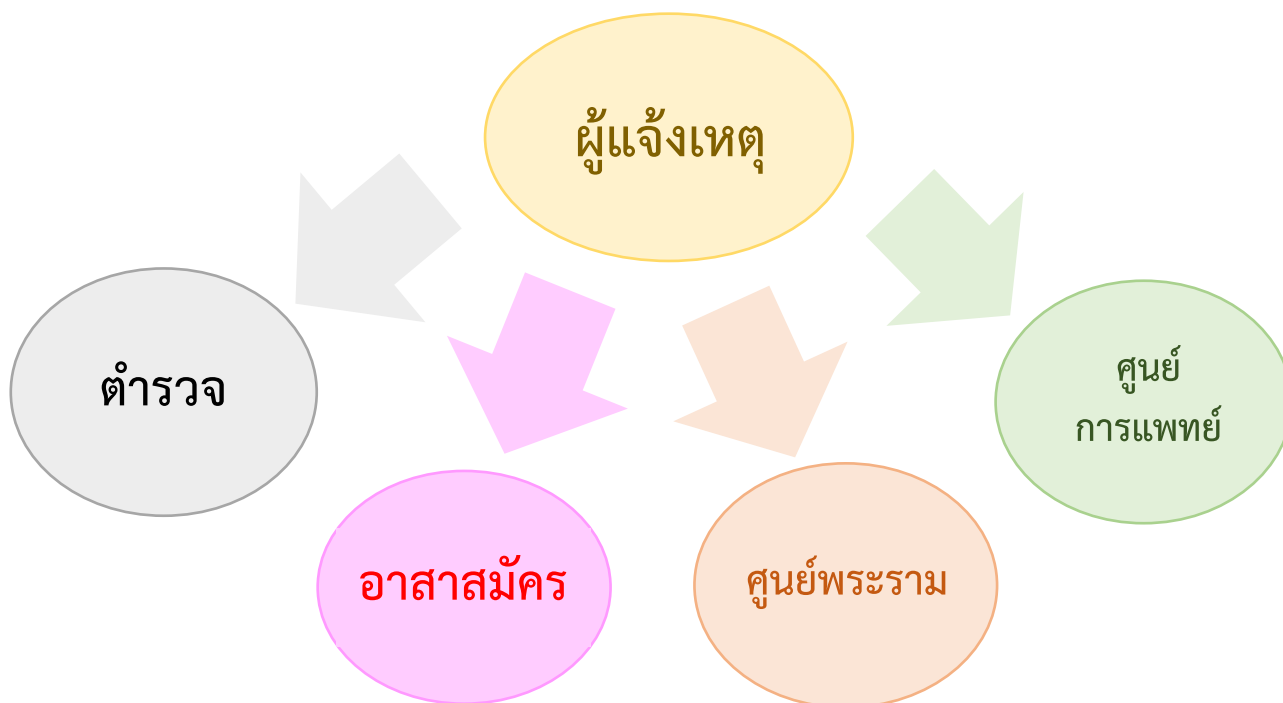
โทร. 0 2354 6858 ต่อ 721 โทร 199 โทรสาร 0 2354 6840 www.bangkokfire.com www.facebook.com/pramcommand

[twitter@pramcommand.com](https://twitter.com/pramcommand.com) ID Line@ : @param199 IG : param_199

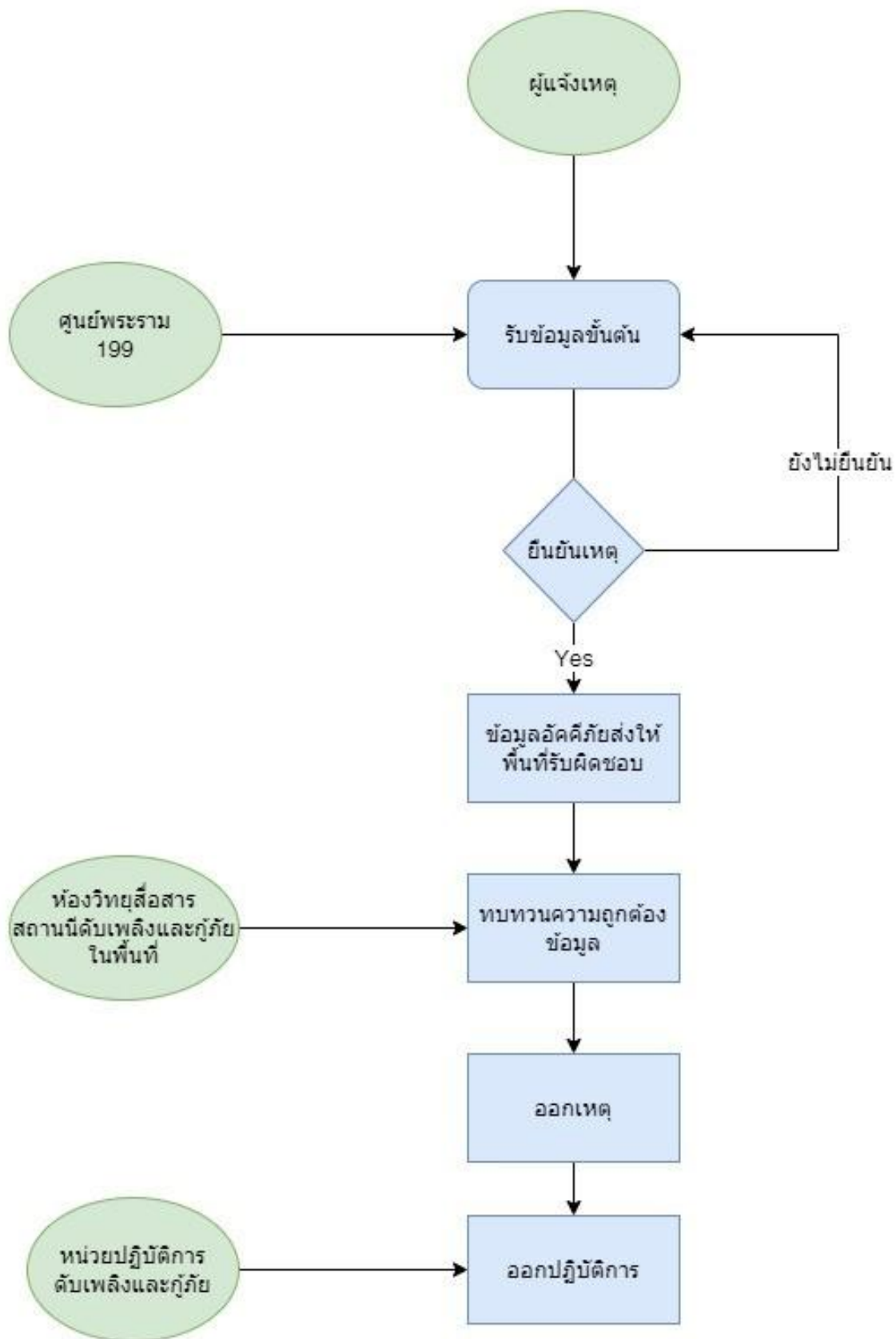
ตัวอย่างเหตุการณ์จริงที่เข้าถึงเกิดเหตุล่าช้า (Case Study)



ช่องทางรับแจ้งเหตุที่มีอยู่ในปัจจุบัน และการบูรณาการของแต่ละช่องทาง



ผังการประสานงานปัจจุบัน ของศูนย์พระราม ๑๙๙



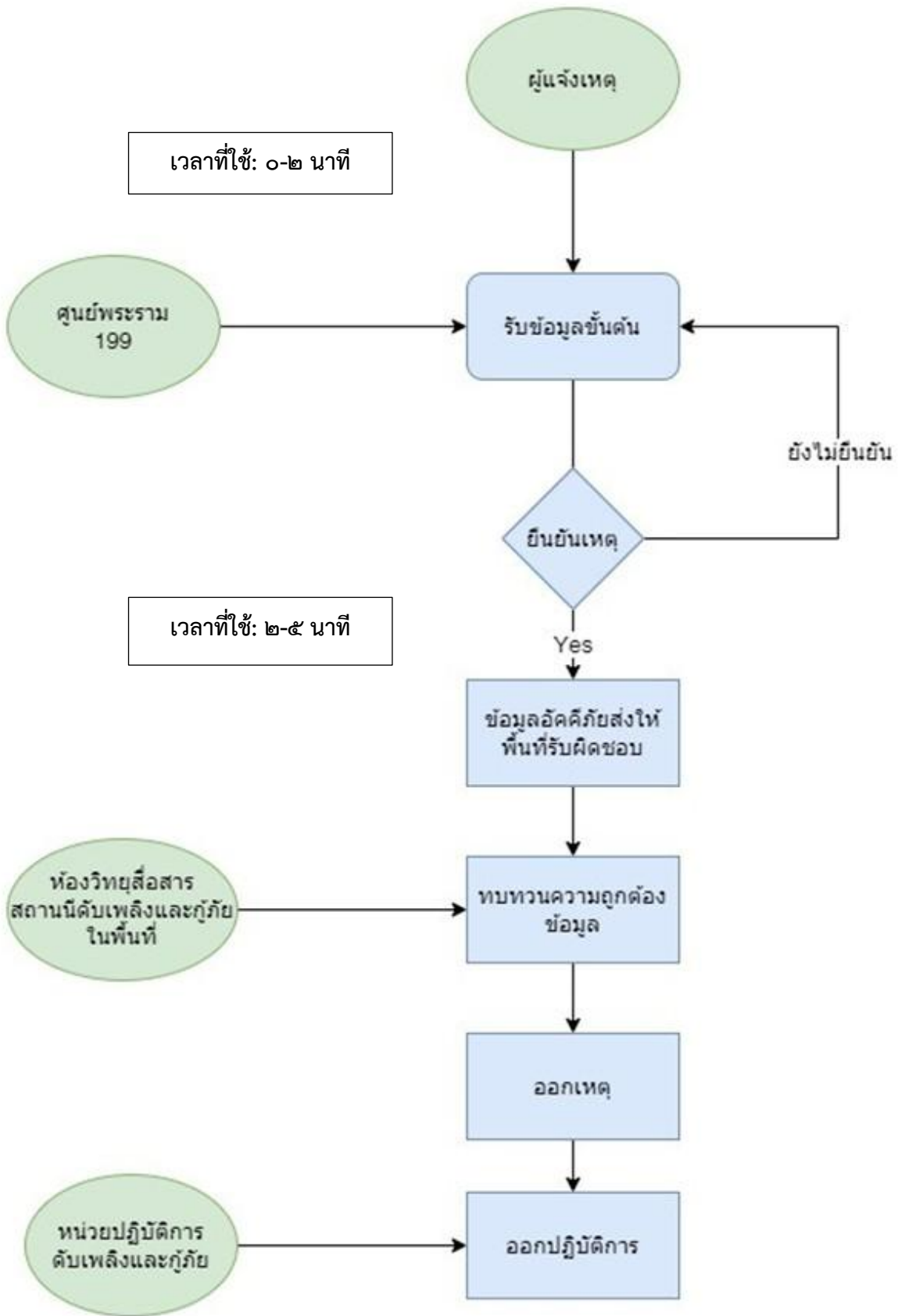
กรณีประชาชนแจ้งเหตุผ่าน หมายเลข ๑๙๙ ผ่าน “ศูนย์รับแจ้งเหตุสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - ศูนย์วิทยุพระราม สายด่วน ๑๙๙” ซึ่งเมื่อศูนย์รับแจ้งเหตุสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้รับแจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์วิทยุพระรามฯ จะดำเนินการดังนี้

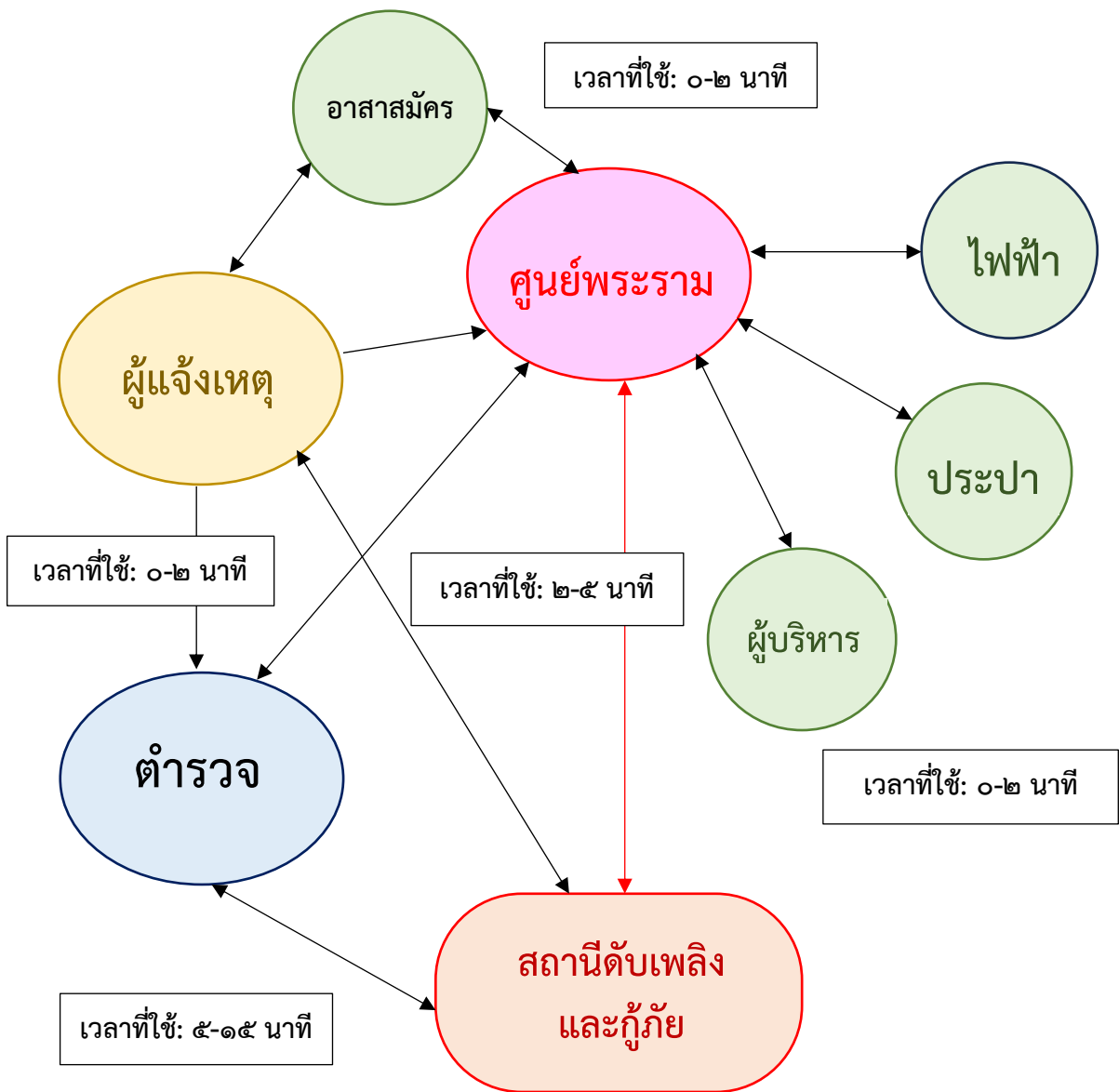
- ๑) สอบถามที่เกิดเหตุที่ชัดเจนจากผู้แจ้ง และบันทึกข้อมูลที่ได้รับแจ้ง
- ๒) ดำเนินการส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่วิทยุสื่อสารทวนข้อความและตรวจสอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่วิทยุสื่อสารแจ้งส่งข้อมูลทางวิทยุให้เจ้าหน้าที่วิทยุสื่อสารประจำสถานีดับเพลิงและกู้ภัย
- ๔) เจ้าหน้าที่วิทยุสื่อสารประจำสถานีดับเพลิงและกู้ภัยผู้มีหน้าที่รับวิทยุ จดบันทึกข้อมูลที่ได้รับแจ้งเหตุ
- ๕) เจ้าหน้าที่วิทยุสื่อสารประจำสถานีดับเพลิงและกู้ภัยทวนสอบข้อมูลที่ได้แจ้งจากศูนย์รับแจ้งเหตุ

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการตามขั้นตอนการคัดกรองเหตุและยืนยันเหตุจากการสอบถามข้อมูลและกระบวนการยืนยันความถูกต้อง ระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเจ้าหน้าที่วิทยุสื่อสารประจำสถานีดับเพลิงและกู้ภัยใช้เวลาประมาณ ๑ - ๒ นาที แล้วกดกริ่งสัญญาณแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยออกกระงับเหตุ

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะบันทึกเวลาออกกระงับเหตุเมื่อสถานีรับแจ้งเหตุสิ้นสุดแล้ว

ตัวอย่างเวลาที่ใช้ในการประสานงาน (จากแจ้งเหตุจนถึงการตอบสนองของหน่วยสนับสนุน)





ผังการประสานงานปัจจุบัน (แบบทั่วไป)
 ในเหตุการณ์อัคคีภัยในเขต กทม.

ความจำเป็นของข้อมูล Real-Time (เช่น สถานะตัดไฟ, เส้นทางจราจร) ต่อการดับเพลิง

๑. สถานะการตัดไฟ (Electricity Shutdown Status)

ความสำคัญ: การดับเพลิงในบางพื้นที่อาจเสี่ยงอันตรายจากกระแสไฟฟ้า โดยเฉพาะหากไฟไหม้เกิดขึ้นในบริเวณที่มีไฟฟ้าแรงสูงหรืออุปกรณ์ที่ใช้ไฟฟ้าหลายชิ้น

การประโยชน์:

การตัดกระแสไฟฟ้าอย่างทันที: ข้อมูลที่เกี่ยวกับการตัดไฟฟ้าจาก การไฟฟ้านครหลวง จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงสามารถเข้าไปในพื้นที่ได้โดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับการสัมผัสกับไฟฟ้า

การจัดการความปลอดภัย: หากเจ้าหน้าที่ดับเพลิงทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานะไฟฟาล่วงหน้า พวกเขาจะสามารถวางแผนและเข้าทำงานได้อย่างปลอดภัย

การป้องกันอันตรายจากไฟฟ้า: หากไฟฟ้ายังเปิดอยู่ในพื้นที่เสี่ยงจะทำให้เกิดไฟฟ้าช็อต ซึ่งอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างการทำงานของเจ้าหน้าที่

๒. เส้นทางจราจร (Traffic Routes)

ความสำคัญ: การจราจรเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้การตอบสนองในเหตุการณ์อัคคีภัยล่าช้า โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ที่มีการจราจรหนาแน่น

การประโยชน์:

การเลือกเส้นทางที่ดีที่สุด: ข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรสามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงเลือกเส้นทางที่ไม่มีการติดขัดเพื่อให้ไปถึงที่เกิดเหตุได้เร็วที่สุด

การหลีกเลี่ยงอุปสรรค: ข้อมูล Real-Time เกี่ยวกับเส้นทางจราจรยังช่วยให้เจ้าหน้าที่หลีกเลี่ยงถนนที่ถูกปิดหรือมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น เช่น หากเกิดอุบัติเหตุหรือการประท้วงในเส้นทางที่กำหนด เจ้าหน้าที่สามารถปรับเส้นทางได้ทันที

การช่วยเหลือในการอพยพ: ข้อมูลการจราจรช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถอำนวยความสะดวกในการอพยพประชาชนจากพื้นที่ที่มีไฟไหม้ไปยังพื้นที่ปลอดภัย

๓. การแบ่งงานและการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

ความสำคัญ: การที่เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูล Real-Time ช่วยให้การประสานงานระหว่างหน่วยดับเพลิง, การไฟฟ้า, การประปา, ตำรวจจราจร, และ สำนักงานการแพทย์ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การประโยชน์:

ข้อมูลที่แชร์ได้: ทุกหน่วยงานสามารถแชร์ข้อมูลสถานการณ์เดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจสถานการณ์อย่างครบถ้วน

การเตรียมการที่ดีกว่า: ข้อมูลที่ถูกต้องและทันท่วงทีช่วยให้ทุกหน่วยงานสามารถเตรียมความพร้อมได้อย่างเหมาะสม เช่น การจัดหารถดับเพลิง, การจัดการน้ำ, การส่งรถพยาบาล

๔. การประเมินสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น

ความสำคัญ: การทราบสถานการณ์แบบ Real-Time จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถประเมินขนาดและระดับของเหตุการณ์ได้อย่างแม่นยำ

ประโยชน์:

ข้อมูล Real-Time เช่น ความแรงของลมและทิศทางของไฟไหม้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถประเมินขนาดไฟไหม้: คาดการณ์ได้ว่าไฟจะลุกลามไปในทิศทางใด และข้อมูล Real-Time ทำให้สามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น การส่งกำลังเสริม หรือการใช้อุปกรณ์พิเศษ เช่น เฮลิคอปเตอร์ดับเพลิง

ความจำเป็นของข้อมูล Real-Time (เช่น สถานะตัดไฟ, เส้นทางจราจร) ต่อการดับเพลิง (ต่อ)

สรุปความจำเป็นของข้อมูล Real-Time

ความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่: การรู้สถานะการตัดไฟและเส้นทางจราจรช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างปลอดภัยมากขึ้น

ความเร็วในการตอบสนอง: ข้อมูล Real-Time ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการประสานงานและการตัดสินใจ ทำให้การไปถึงสถานที่เกิดเหตุเร็วขึ้น

การจัดการเหตุการณ์ที่มีประสิทธิภาพ: การมีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันที่ช่วยให้ทุกหน่วยงานสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การลดความเสี่ยงและความเสียหาย: การตอบสนองที่รวดเร็วและมีข้อมูลครบถ้วนสามารถลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและลดความเสียหายจากเหตุการณ์อัคคีภัยได้

การใช้ ข้อมูล Real-Time ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การดับเพลิงและการจัดการเหตุการณ์อัคคีภัยในเมืองใหญ่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยให้การตอบสนองในกรณีฉุกเฉินสามารถทำได้รวดเร็วและแม่นยำ

แบบสัมภาษณ์



แบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับระบบดับเพลิง
และการแก้ไขสาธารณภัยด้านอัคคีภัย



แบบสำรวจความคิดเห็นของ "นักดับเพลิง"
เกี่ยวกับระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน



การเพิ่มประสิทธิภาพ การแจ้งและติดตามเหตุ อัคคีภัย

โดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติเหตุ ผ่านระบบ API ของกรุงเทพมหานคร




ที่มาและความสำคัญ

1. ปัญหาข้อมูลที่เกิดที่จุดเกิดเหตุขาดเครื่องแจ้งเหตุผ่านหมายเลข 199
2. การแจ้งเหตุไปยัง 191 บุคลากรอาสาสมัคร ทำให้ข้อมูลล่าช้ากว่าศูนย์พละราช 199 สำคัญ
3. การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เช่น ไฟฟ้า การประปา ตำรวจจราจร ขาดระบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบทันที (Real Time)
4. การเข้าถึงฐานข้อมูลแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) เพื่อประเมินสถานการณ์ ไม่ตอบสนองต่อระยะเวลาและตำแหน่งของทรัพย์สิน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการระบุตำแหน่งจุดเกิดเหตุอัคคีภัย โดยการเชื่อมระบบรับแจ้งเหตุ 199 กับเทคโนโลยี GPS และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)
2. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสามารถแจ้งเหตุและติดตามสถานการณ์ได้แบบ Real-Time ผ่านแอปพลิเคชัน
3. เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการประเมินสถานการณ์และวางแผนการระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง
4. เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบกลาง และลดระยะเวลาในการประสานงานและพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Notification) และเผยแพร่สถานการณ์ให้หน่วยงานสนับสนุนแบบ Real-Time

นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

โดยการใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อน

- P051 เปิดเผยข้อมูลศักยภาพสูงของกรุงเทพมหานคร (Open Bangkok)
- P079 พัฒนานโยบายอุปกรณ์ในการเผชิญเหตุสาธารณภัยฉุกเฉินระดับย่าน

ยุทธศาสตร์

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566 - 2570)

- ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการมหานคร
- ยุทธศาสตร์ย่อยที่ 7.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ
- เป้าประสงค์ที่ 7.5.1 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการเพื่อการขับเคลื่อนการกิจของกรุงเทพมหานคร

แผนปฏิรูปราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2568

ด้านปลอดภัย

- ประเด็นพัฒนา 2.2 เพิ่มทรัพยากรทักษะและข้อมูลความปลอดภัยชุมชน
- นโยบาย P079 พัฒนานโยบายอุปกรณ์ในการเผชิญเหตุสาธารณภัยฉุกเฉินระดับย่าน
- OKR2201 จำนวนสถานีดับเพลิงและกู้ภัยที่มีการรายงานสถานะและเครื่องมื่ออุปกรณ์เป็นปัจจุบัน
- ตามระเบียบปฏิบัติประจำผ่านระบบออนไลน์

ด้านโปร่งใส

- ประเด็นพัฒนา 3.2 เผยแพร่ข้อมูล Open Bangkok
- นโยบาย P051 เปิดเผยข้อมูลศักยภาพสูงของกรุงเทพมหานคร (Open Bangkok)
- OKR3208 จำนวนข้อมูลศักยภาพสูง (High Value Dataset) ที่เผยแพร่

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

แนวทางการพัฒนา/วิธีดำเนินการ

- พัฒนาระบบเชื่อมต่อ API ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเหตุอัคคีภัย
- รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลกลาง ด้านข้อมูลเหตุอัคคีภัยในกรุงเทพมหานคร
- ออกแบบและพัฒนา Dashboard สำหรับการติดตามสถานการณ์แบบ Real-time
- จัดอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเรียนรู้การใช้งานระบบใหม่
- บูรณาการข้อมูลจากระบบเดิม เช่น ระบบแจ้งเหตุ, ระบบสื่อสารสถานีดับเพลิง, ศูนย์วิทยุสื่อสาร ฯลฯ
- ประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเหตุผ่านระบบใหม่ ให้ประชาชนและหน่วยงานทราบ
- จัดทำคู่มือการใช้งานและแนวทางการเชื่อมต่อ API สำหรับหน่วยงานภายในและภายนอก
- ทดสอบระบบและประเมินผล ก่อนใช้งานจริง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย
- ปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ตามผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน







BENEFITS

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ปลอดภัยขึ้น – ลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน
2. ได้รับข้อมูลเร็วและแม่นยำ – แจ้งเหตุได้สะดวก ระบุตำแหน่งแม่นยำ จนสามารถประเมินสถานการณ์ได้ทันที
3. สะดวกในการเดินทาง – มีระบบรับแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัย ให้จน.รับข้อมูล เพื่อกำหนดเส้นทางเดินทาง และเตรียมทรัพยากรเพื่อเข้าถึงที่เกิดเหตุ
4. เข้าถึงการช่วยเหลือเร็วขึ้น – หน่วยงานตอบสนองไว ลดเวลาการออก ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการระงับเหตุได้อย่างทันท่วงที
5. มีช่องทางแจ้งเหตุ มีระบบฐานข้อมูลอัคคีภัยมีความแม่นยำและทันสมัย – แจ้งเหตุได้ง่ายและสะดวก เพิ่มความเชื่อมั่น ยกระดับการติดตามอัคคีภัยของกทม.





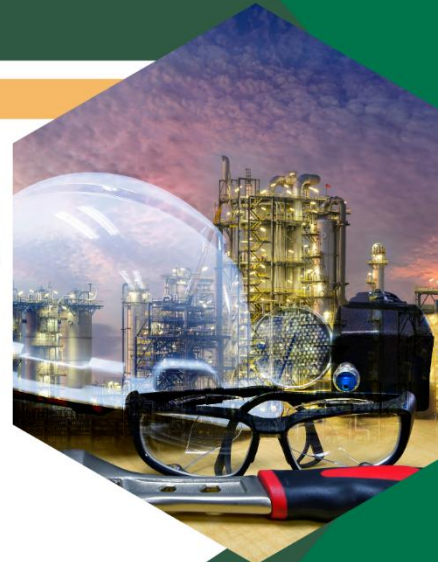




**การเพิ่มประสิทธิภาพ
การแจ้งและติดตามเหตุอัคคีภัย
โดยการบูรณาการข้อมูลอุบัติภัย
ผ่านระบบAPI
ของกรุงเทพมหานคร**

ปัญหาสำคัญ

1. การ**ระบุจุดเกิดเหตุ ไม่แม่นยำ** โดยเฉพาะพื้นที่ที่เป็นตรอกซอย ซับซ้อน หรือชุมชนแออัด
2. การ**แจ้งเหตุไปยังหน่วยงานที่ไม่ใช่ผู้รับผิดชอบโดยตรง (สปก.)**
3. การ**ประสานงานระหว่างหน่วยงาน** เมื่อเข้าระงับเหตุ **ไม่เป็นแบบ Real-Time**
4. การ**เข้าถึงฐานข้อมูล**ที่จำเป็นต่อการเข้าระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ **ไม่ตอบสนองทันเหตุการณ์**



วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการระบุตำแหน่งจุดเกิดเหตุอัคคีภัย โดยการเชื่อมระบบรับแจ้งเหตุ 199 กับเทคโนโลยี GPS และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)
2. เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและติดตามสถานการณ์ได้แบบ Real-Time ผ่านแอปพลิเคชัน
3. เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการประเมินสถานการณ์และวางแผนการระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง
4. เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบกลาง และลดระยะเวลาในการประสานงานและพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Notification) และเผยแพร่สถานการณ์ให้หน่วยงานสนับสนุนแบบ Real-Time



ระยะเวลาดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
1. พัฒนาระบบเชื่อมต่อ API ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเหตุอัคคีภัย	เดือนตุลาคม - ธันวาคม	สำนักดิจิทัลฯ/สำนักป้องกันฯ
2. รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลกลางด้านข้อมูลเหตุอัคคีภัยในกรุงเทพมหานคร	เดือนตุลาคม - กุมภาพันธ์	สำนักดิจิทัลฯ/สำนักป้องกันฯ
3. ออกแบบและพัฒนา Dashboard สำหรับการติดตามสถานการณ์แบบ Real-time	เดือนธันวาคม - เมษายน	สำนักป้องกันฯ/สถานีดับเพลิง
4. จัดอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเรียนรู้การใช้งานระบบใหม่	เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน	สำนักป้องกันฯ



ระยะเวลาดำเนินการ		
ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. บูรณาการข้อมูลจากระบบเดิม เช่น ระบบแจ้งเหตุ, ระบบสื่อสารของสถานีดับเพลิง, ศูนย์วิทยุสื่อสาร ฯลฯ	เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน	สำนักป้องกันฯ
6. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเหตุผ่านระบบใหม่ ให้ประชาชนและหน่วยงานทราบ	เดือนกรกฎาคม	สำนักป้องกันฯ
7. จัดทำคู่มือการใช้งานและแนวทางการเชื่อมต่อ API สำหรับหน่วยงานภายในและภายนอก	เดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม	สำนักป้องกันฯ
8. ทดสอบระบบและประเมินผล ก่อนใช้งานจริง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย	เดือนสิงหาคม - กันยายน	สำนักป้องกันฯ
9. ปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ตามผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน	เดือนสิงหาคม - กันยายน	สำนักดิจิทัลฯ/สำนักป้องกันฯ

งบประมาณดำเนินการ			
10,500,000.- บาท รายละเอียดการใช้งานงบประมาณ			
ลำดับ	รายละเอียดงาน	งบประมาณ	งานที่ดำเนินการ
1	บูรณาการข้อมูลจากระบบเดิม	1,000,000	<ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์และ Mapping ข้อมูลจากระบบเดิม ออกแบบโครงสร้างข้อมูลใหม่ให้รองรับการใช้งาน พัฒนา ETL (Extract, Transform, Load) Process เพื่อดึงข้อมูลจากแหล่งเดิม ทดสอบและเชื่อมโยงข้อมูลให้สอดคล้องกับโครงสร้างใหม่
2	รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลกลาง	1,500,000	<ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์โครงสร้างข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการใช้งาน Cleansing & Migration ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าถูกต้อง จัดซื้อ Cloud/Server สำหรับเก็บข้อมูล ค่าจ้างนักวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analyst)
3	พัฒนาระบบเชื่อมต่อ API ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2,000,000	<ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์และออกแบบ API ที่จำเป็น พัฒนา API Gateway สำหรับเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน Implement ระบบ Security & Authentication (Token, OAuth) จัดทำเอกสารประกอบ API

งบประมาณดำเนินการ

10,500,000.- บาท รายละเอียดการใช้งบประมาณ



ลำดับ	รายละเอียดงาน	งบประมาณ	งานที่ดำเนินงาน
4	ออกแบบและ พัฒนา Dashboard แบบ Real-time	1,800,000	<ul style="list-style-type: none"> ออกแบบระบบ Dashboard สำหรับแสดงข้อมูลแบบเรียลไทม์ จัดซื้อ License/Software Visualization เช่น Power BI, Grafana พัฒนาระบบแจ้งเตือน (Notification) เพื่อส่งข้อมูลสำคัญให้ผู้เกี่ยวข้อง
5	จัดทำคู่มือการใช้งานและ แนวทางเชื่อมต่อ API	300,000	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำเอกสารคู่มือ API จัดทำคู่มือออนไลน์ (E-Manual) ออกแบบ Infographic อธิบายการใช้งาน
6	ทดสอบระบบและ ประเมินผลก่อนใช้งาน จริง	800,000	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการทดสอบ User Acceptance Test (UAT) กับกลุ่มตัวอย่าง จ้างที่ปรึกษาด้าน Cybersecurity เพื่อตรวจสอบความปลอดภัย ทดสอบสถานการณ์จำลอง (Simulate Scenario & Drill)



งบประมาณดำเนินการ

10,500,000.- บาท รายละเอียดการใช้งบประมาณ



ลำดับ	รายละเอียดงาน	งบประมา ณ	งานที่ดำเนินงาน
7	ประชาสัมพันธ์ช่องทาง การแจ้งเหตุผ่านระบบใหม่	400,000	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ (Online & Offline) จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อสร้างการรับรู้
8	อบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	500,000	<ul style="list-style-type: none"> ค่าจ้างวิทยากรฝึกอบรม ค่าสถานที่/อุปกรณ์สำหรับอบรม เอกสาร/คู่มือสำหรับผู้ใช้งาน ค่าอาหารว่างและอาหารกลางวัน
9	ปรับปรุงและพัฒนาระบบ ตามข้อเสนอแนะ	1,200,000	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการ Maintenance & Support เป็นระยะเวลา 1 ปี ปรับปรุงฟังก์ชันระบบตาม Feedback จากผู้ใช้งาน เพิ่มฟีเจอร์หรือการรองรับระบบเพิ่มเติมตามความต้องการ



แนวทางการพัฒนา/วิธีดำเนินการ



- ✔ • พัฒนาระบบเชื่อมต่อ API ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเหตุอัคคีภัย
- ✔ • รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลกลาง ด้านข้อมูลเหตุอัคคีภัยในกรุงเทพมหานคร
- ✔ • ออกแบบและพัฒนา Dashboard สำหรับการติดตามสถานการณ์แบบ Real-time
- ✔ • จัดอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเรียนรู้การใช้งานระบบใหม่
- ✔ • บูรณาการข้อมูลจากระบบเดิม เช่น ระบบแจ้งเหตุ, ระบบสื่อสารของสถานีดับเพลิง, ศูนย์วิทยุสื่อสาร ฯลฯ
- ✔ • ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเหตุผ่านระบบใหม่ ให้ประชาชนและหน่วยงานทราบ
- ✔ • จัดทำคู่มือการใช้งานและแนวทางการเชื่อมต่อ API สำหรับหน่วยงานภายในและภายนอก
- ✔ • ทดสอบระบบและประเมินผล ก่อนใช้งานจริง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย
- ✔ • ปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ตามผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. **ปลอดภัยขึ้น** – ลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน
2. **ได้รับข้อมูลเร็วและแม่นยำ** – แจ้งเตือนเฉพาะพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ลดความสับสน
3. **สะดวกในการเดินทาง** – กำหนดเส้นทางการเดินทาง เพื่อเข้าถึงที่เกิดเหตุได้อย่างทันท่วงที
4. **เข้าถึงการช่วยเหลือเร็วขึ้น** – หน่วยงานตอบสนองไว ลดเวลารอคอย
5. **มีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุ** – แจ้งเหตุได้ง่าย เสริมสร้างความตระหนักรู้ในชุมชน



แนวทางติดตามประเมินผล



เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลผลิต (Output)



พัฒนาระบบรับแจ้งเหตุ
ที่สามารถดึงข้อมูลพิกัดอัตโนมัติ
จากอุปกรณ์ผู้แจ้ง

ระบบรับแจ้งเหตุ
สามารถดึงข้อมูล
พิกัดอัตโนมัติ

เสริมระบบแอปพลิเคชัน เป็น Dashboard กลาง
ที่ให้ประชาชนแจ้งเหตุ
และติดตามแบบ Real-Time

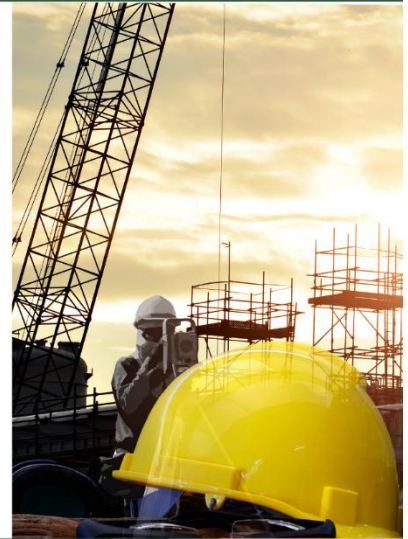
ระบบ Dashboard แสดงผล
การแจ้งเหตุและการรับ-ส่งข้อมูล
แบบ Real-time

เชื่อมโยงฐานข้อมูลสำคัญ
หละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ฐานข้อมูลที่เชื่อมต่อข้อมูลสำคัญ
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผ่าน API

สร้างระบบกลาง
สำหรับการรับแจ้งเหตุ

ระบบรวบรวมข้อมูล
สำหรับการรับแจ้งเหตุ



PRbangkok

ปัญหาและอุปสรรค

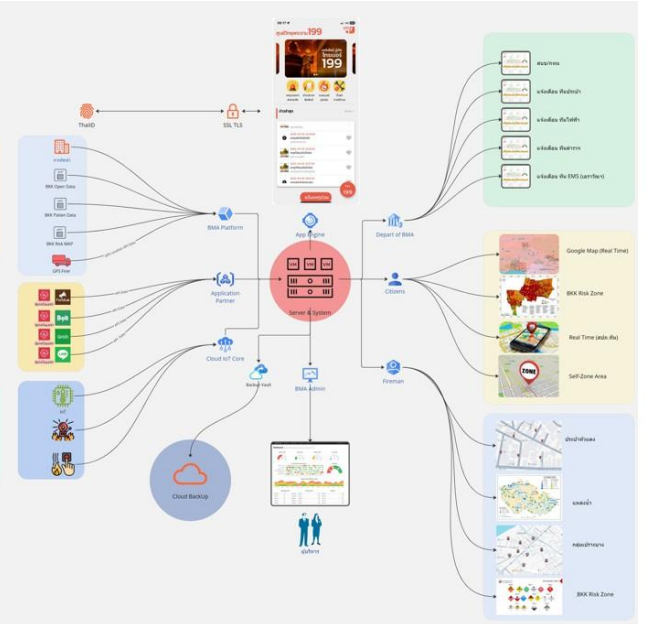
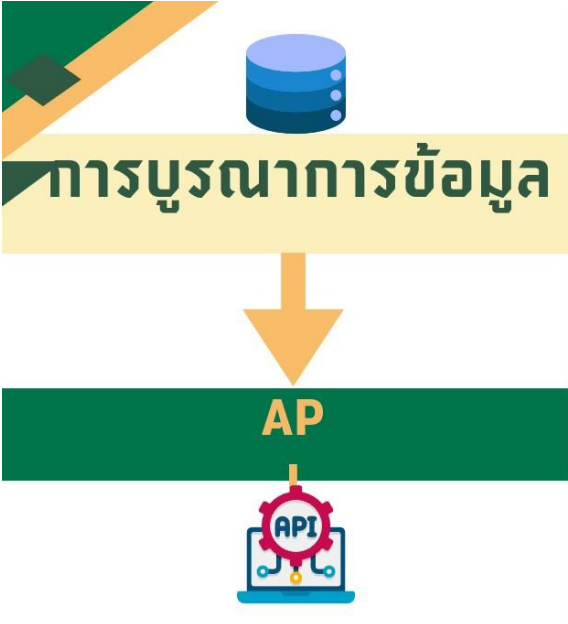
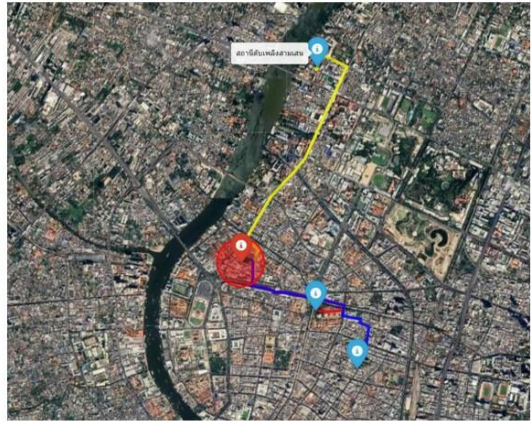
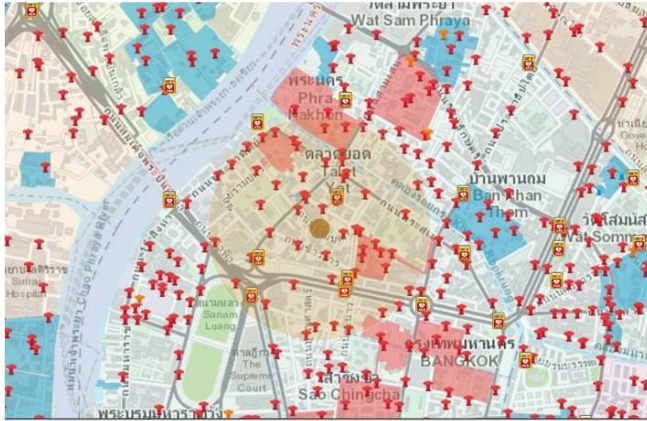
ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากวิเคราะห์ความเสี่ยง

- การใช้ GPS / แอปพลิเคชันแจ้งเหตุ : ความคลาดเคลื่อนของพิกัด GPS ข้อมูลจากผู้แจ้งไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง, ระบบ AI วิเคราะห์ข้อมูลผิดพลาด
- การพัฒนาระบบ API บูรณาการข้อมูล : ความสับสนของระบบ API, ความไม่สอดคล้องของรูปแบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน, ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- การพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล (Risk Map, Hazard Map, GIS) : ข้อมูลในแผนที่ไม่เป็นปัจจุบัน

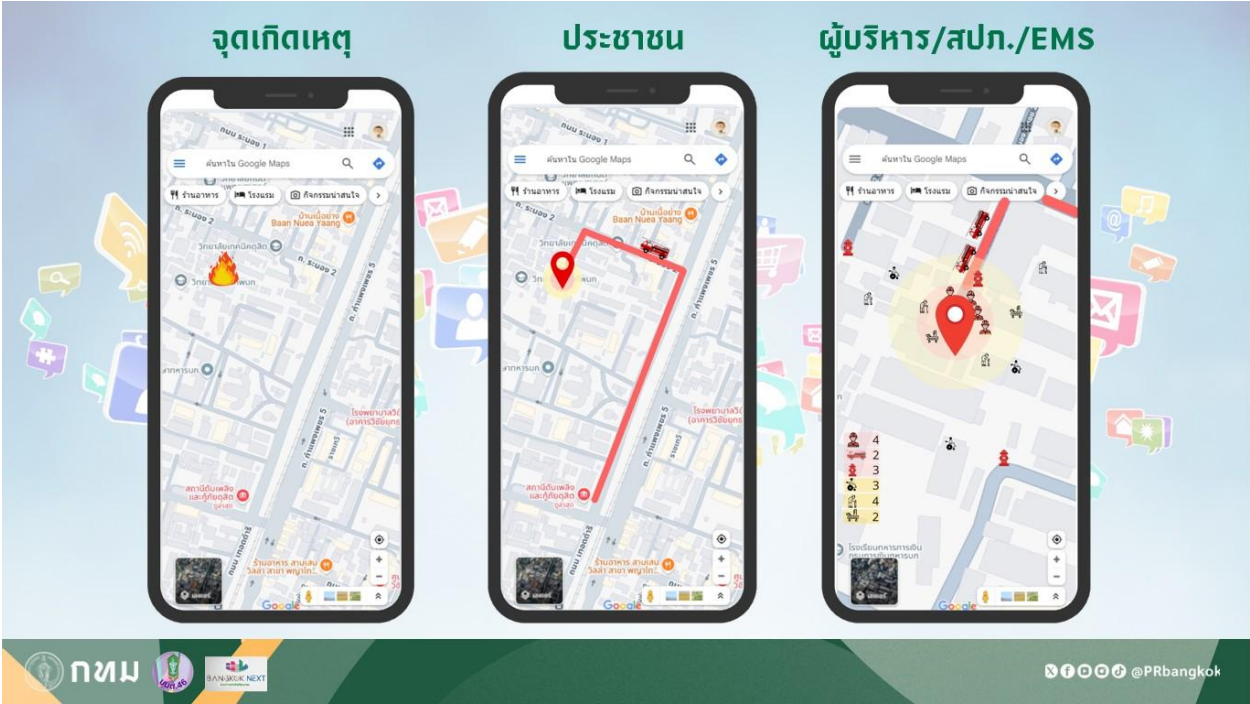


PRbangkok

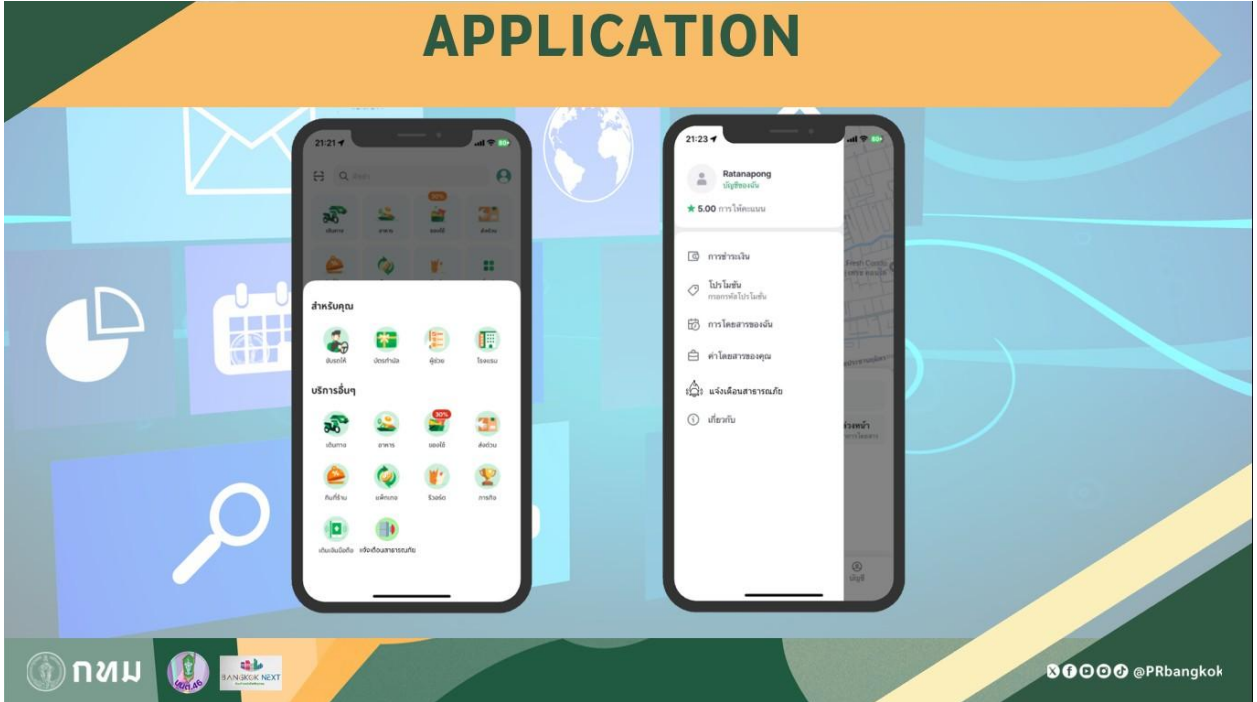
ฐานข้อมูลเดิมที่มีอยู่



APPLICATION



APPLICATION



ชื่อโครงการ : โครงการต้นแบบการขับเคลื่อนผังพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ เพื่อสนับสนุน การท่องเที่ยวระดับโลก

บทสรุปผู้บริหาร

ปัญหาสำคัญ (Big Pain Point) มีข้อมูล (Data) ใดที่อธิบายปัญหานี้

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครเป็นหนึ่งในเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามการเข้าถึงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครยังมีข้อจำกัดหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการขาดความเชื่อมโยงของสื่อต่าง ๆ การเข้าถึงข้อมูลที่ล่าช้า และการกระจายตัวของข้อมูลที่ยังไม่ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวยังไม่สามารถกระจายไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง ซึ่งพบประเด็นปัญหาหลัก ๆ ดังนี้

๑. ขาดความเชื่อมโยงของสื่อประชาสัมพันธ์ แม้ว่าจะมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย แต่ยังคงขาดการบูรณาการกัน ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงข้อมูลได้ยากและสับสน

๒. ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันและไม่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกในการวางแผนการเดินทาง

๓. การประชาสัมพันธ์มุ่งเน้นเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยม ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าไม่ถึงแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน

๔. การกระจายรายได้ไม่ถึงชุมชนท้องถิ่น เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มุ่งไปยังสถานที่ท่องเที่ยวหลักที่เป็นโบราณสถาน หรือแหล่งท่องเที่ยวของเอกชน ส่งผลให้เศรษฐกิจฐานรากไม่ได้รับประโยชน์เท่าที่ควร

รวมทั้งบริบทของพื้นที่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะในย่านกรุงรัตนโกสินทร์ ยังคงพบจุดอ่อนและปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานพื้นที่ในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นระบบโครงข่ายการเดินทางที่ดูเหมือนจะมีความหลากหลายทั้งทางบก ทางราง และทางน้ำ แต่ยังคงขาดการบูรณาการให้เกิดการเชื่อมต่ออย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอาจพบอุปสรรคในการเดินทางภายในพื้นที่ อีกทั้งโครงสร้างพื้นฐานที่ยังคงไม่รองรับการเดินทางเท้า พบข้อจำกัดทั้งในแง่ของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย และความเหมาะสมต่อการใช้งานด้านการท่องเที่ยว ขาดการพัฒนาภูมิทัศน์โดยรอบให้มีความสวยงาม เป็นระเบียบ และเอื้อต่อการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะอย่างแท้จริง อีกทั้งเส้นทางโครงข่ายการเดินทางที่มีอยู่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับการเป็นเส้นทางท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ตลอดจนในด้านสุขอนามัยริมทางเดินเท้ายังไม่ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง ส่งผลให้สภาพแวดล้อมบางจุดขาดความสะอาดและไม่น่าเดิน นอกจากนี้ยังขาดการแสดงผลข้อมูลในส่วนของการบริการสาธารณะพื้นฐานในบริเวณที่สำคัญ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว เช่น ห้องน้ำสาธารณะ จุดบริการนักท่องเที่ยว และสถานพยาบาลที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ใครได้รับผลกระทบกับปัญหานี้ (ทั้งทางตรงและทางอ้อม)

- กลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางตรง ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ประชาชนในพื้นที่ ทั้งที่พักอาศัยอยู่ ผู้ประกอบการท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐ

- กลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางอ้อม ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในพื้นที่ โบราณสถานต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น เช่น ปริมาณขยะ การเติบโตของสภาพความเป็นแหล่งท่องเที่ยว สภาพเศรษฐกิจที่เติบโตทำให้มีการแข่งขันทางการค้ามากขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙											
	พ.ศ. ๒๕๖๘			พ.ศ. ๒๕๖๙								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๗. กำหนดชั้นข้อมูล (Layers) ของระบบภูมิสารสนเทศ เช่น เส้นทาง การเดินเท้า บริการขนส่งสาธารณะ ที่เชื่อมโยงกันในแต่ละหมวดหมาย จุดบริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น					←→							
๘. ออกแบบแพลตฟอร์มเพื่อบริการนักท่องเที่ยว ในรูปแบบ Web Application “Visit BKK”							←→					
๙. ประสานความร่วมมือระหว่างสำนักงานวางผังและพัฒนาเมืองกับสำนักดิจิทัล สร้างแพลตฟอร์ม “Visit BKK”								←→				
๑๐. ทดสอบการใช้งานแพลตฟอร์ม “Visit BKK”											←→	
๑๑. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่แพลตฟอร์มในรูปแบบ Web Application “Visit BKK”												←→
๑๒. รวบรวมข้อมูลเส้นทางพร้อมเชื่อมโยงโครงข่ายการเดินทางสาธารณะ และจัดทำผังพัฒนาย่านเพื่อนำไปสู่การออกแบบรายละเอียดงานก่อสร้างที่เป็นรูปธรรมต่อไป										←→		
๑๓. ตรวจสอบและประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้งานแพลตฟอร์ม และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการ												←→

คาดว่าจะต้องใช้งบประมาณหรือไม่ หากคาดว่าจะใช้ ต้องใช้ไปกับเรื่องใด มีแหล่งทุนที่สามารถสนับสนุนงานนี้ได้หรือไม่

๓๐๐,๐๐๐.- บาท (สามแสนบาทถ้วน)

สำหรับจัดประชุมการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนที่อยู่ในเส้นทางเดินท่องเที่ยว จำนวน ๖ เส้นทาง (๓ พื้นที่เขต) และการประชาสัมพันธ์ (ซื้อพื้นที่และโฆษณาในช่องทางโซเชียลมีเดีย)

หน่วยงานใดควรรับโจทย์นี้ไปดำเนินการ หรือบูรณาการร่วมกัน

หน่วยงานหลัก

- สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นหน่วยงานหลักในการวางแผน ออกแบบ สำรวจและกำหนดเส้นทางและดำเนินโครงการ
- สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร สนับสนุนด้านการสร้างแพลตฟอร์มและระบบดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ดูแลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย และประชาสัมพันธ์แพลตฟอร์ม “Visit BKK”
- สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักการจราจรและขนส่ง และสำนักการโยธา ดูแลเรื่องความสะอาด ระบบโครงข่ายขนส่งสาธารณะ และการปรับภูมิทัศน์
- สำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย และสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ พัฒนาและดูแลพื้นที่ประชาสัมพันธ์ช่องทางสู่ชุมชนและนักท่องเที่ยว

หน่วยงานที่ควรร่วมมือเพิ่มเติม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาให้การสนับสนุนทางด้านแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับชาติ
- กรมศิลปากรให้คำแนะนำด้านการอนุรักษ์โบราณสถานและอาคารประวัติศาสตร์
- สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์ให้การสนับสนุนในการบริหารพื้นที่ที่เป็นสมบัติของรัฐ
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ประชาสัมพันธ์แพลตฟอร์ม “Visit BKK”
- ภาคเอกชนและชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับแนวคิดของโครงการ

ประชาชนได้ประโยชน์อย่างไร

๑. ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจและรายได้ (เศรษฐกิจดี) : สร้างงานและโอกาสทางอาชีพ เพราะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจะทำให้เกิดการจ้างงานในพื้นที่ เช่น มัคคุเทศก์ ร้านอาหาร โรงแรม โฮมสเตย์ และบริการขนส่งเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน ธุรกิจขนาดเล็กและร้านค้าท้องถิ่นจะมีโอกาสเติบโต สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว เมืองที่มีการท่องเที่ยวที่ดีสามารถสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมเข้าชม การเก็บภาษีจากธุรกิจและการให้บริการนักท่องเที่ยว
๒. ประโยชน์ด้านคุณภาพชีวิต (เดินทางดี) : สาธารณูปโภคดีขึ้น เส้นทางเดินเท้าที่ปลอดภัย ระบบขนส่งมวลชนที่สะดวกและห้องน้ำสาธารณะที่สะอาด จะช่วยให้คนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สิ่งแวดล้อมดีขึ้น การพัฒนาพื้นที่สีเขียว ลดขยะ และปรับปรุงภูมิทัศน์ มีความปลอดภัยมากขึ้น เพราะมีไฟฟ้าส่องสว่างมากขึ้น ก็จะช่วยลดอาชญากรรมได้ และการส่งเสริมระบบขนส่งที่เชื่อมโยงกัน จะช่วยให้ประชาชนสามารถใช้ระบบขนส่งสาธารณะที่สะดวกขึ้น เช่น รถโดยสาร เรือ รถไฟฟ้า จักรยาน เป็นต้น
๓. ประโยชน์ด้านความยั่งยืน (เศรษฐกิจดี) : สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพราะเมืองเก่าที่ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้โดยไม่ทำลายทรัพยากรทางวัฒนธรรม ประชาชนในพื้นที่จะมีรายได้จากการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาเมืองให้อยู่ได้ในระยะยาว เมืองได้รับการดูแลและปรับปรุงให้เหมาะกับการใช้ชีวิตและการท่องเที่ยว ก็สามารถคงอยู่และเติบโตได้อย่างยั่งยืน

โครงการนี้ตอบยุทธศาสตร์ และหรือแผนปฏิบัติราชการในประเด็นใด

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเชื่อมโยงเมืองที่มีความคล่องตัวและระบบบริการสาธารณะแบบบูรณาการ
 ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๔.๓ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีรูปแบบการจัดการภูมิทัศน์เมืองอย่างยั่งยืน
 กลยุทธ์ ๔.๓.๑.๒ ปรับปรุงบริเวณสำคัญตามผังพัฒนาพื้นที่เฉพาะที่สอดคล้องกับผังเมืองรวม
 หรือพิจารณาเพิ่มเติมในอนาคต ให้มีองค์ประกอบทางภูมิทัศน์เมืองเพื่อส่งเสริมอัตลักษณ์และทัศนียภาพในการรับรู้
 ของเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การต่อยอดความเป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการเรียนรู้
 ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๖.๒ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวระดับโลก
 กลยุทธ์ที่ ๖.๒.๑ จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มและเหมาะสมสำหรับ
 กลุ่มผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

โครงการนี้จะทำให้มหานครน่าอยู่สำหรับทุกคน ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในมิติใดและข้อใด

นโยบายที่ ๑ เดินทางดี

- เดินได้ เดินดี
- ส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งสาธารณะและเพิ่มทางเลือกการเดินทาง
- เพิ่มความคล่องตัวการเดินทาง

นโยบายที่ ๗ เศรษฐกิจดี

- ปกหมุดสร้างเมือง ดึงดูดการลงทุนระดับโลก
- ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Soft power) และเศรษฐกิจระดับย่าน

ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร

๑. นายโกศล สิงหนาท ผู้อำนวยการเขตพระนคร สำนักงานเขตพระนคร

ข้อเสนอแนะ

๑.๑ ต้องขยายความเป็นโบราณสถานและวัฒนธรรมที่เป็นจุดแข็งและต้นทุนซึ่งไม่มีที่อื่น สิ่งที่น่าเสนอให้นักท่องเที่ยว เราจะทำอย่างไรที่จะดึงดูดให้พวกเขาเหล่านั้นอยู่นานขึ้น ควักเงินออกจากกระเป๋า ให้เกิดการใช้จ่ายมากขึ้น สร้างความติดตาม ตริึงใจ และกระตุ้นให้เกิดการกลับมาเที่ยวซ้ำอีก ทำอย่างไรให้ไปสู่งเป้าหมายให้มากที่สุด (กลุ่มเป้าหมายยังอยู่ในกลุ่มแคบ)

๑.๒ เส้นทางท่องเที่ยวต่าง ๆ มีเป้าหมายเพื่อเชื่อมโยงสถานที่ต่าง ๆ ให้เกิดความสวยงามระหว่างจุดหมายต่าง ๆ เช่น จากจุดที่หนึ่งไปจุดที่สอง จากจุดที่สองไปจุดที่สาม ซึ่งปัจจุบันพื้นที่เขตพระนครยังคงประสบปัญหา เช่น ทางเท้ายังเต็มไปด้วยแผงลอย สภาพทางเดินบนฟุตบาทยังไม่เอื้อต่อการสัญจร การออกแบบและปรับปรุงทางเท้าให้น่าเดินจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งขณะนี้สำนักการโยธากำลังดำเนินการออกแบบทางเท้าอยู่ หากการออกแบบเกิดความสวยงาม จะช่วยส่งเสริมให้เส้นทางเดินมีความสะดวกและน่าเดินขึ้น อีกทั้งทางเดินมีกลุ่มผู้ใช้สัญจร ๒ รูปแบบ ได้แก่ บุคคลทั่วไปและผู้พิการ ซึ่งสำนักงานเขตพระนครและสำนักการโยธา กำลังพยายามปรับปรุงพื้นที่ให้ดีขึ้น

๑.๓ หากโครงการนี้ได้รับการผลักดันและดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม จะสามารถเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงของนักท่องเที่ยว รวมถึงจัดให้มีระบบรองรับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเชื่อมั่นว่าโครงการดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อพื้นที่ และการส่งเสริมการท่องเที่ยวของสำนักงาน-เขตพระนคร โดยแนวทางในการพัฒนาพื้นที่ควรให้ความสำคัญใน ๓ ด้านหลัก ได้แก่

- ๑) การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และดึงดูดนักท่องเที่ยว
- ๒) การออกแบบและปรับปรุงทางเท้าให้มี ความสวยงามและเหมาะสมต่อการใช้งาน
- ๓) การจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะที่ได้ มาตรฐาน เช่น ห้องน้ำในอุโมงค์หน้าพระลาน ห้องน้ำในสวนสาธารณะ รวมถึงจุดให้บริการอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและถูกสุขลักษณะ

๒. นางสาวสุกัญญา เล็กเส็ง ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ข้อเสนอแนะ

ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนของการจัดทำแบบฟอร์มผ่าน Google Form ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่จะช่วยเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และควรเพิ่มการแจ้งจุดพื้นที่หลบภัยเมื่อเกิดภัยพิบัติ ทั้งนี้เห็นว่าการจัดทำเส้นทางและผังพัฒนาย่านเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวจะเป็น ประโยชน์อย่างมาก หากมีการเพิ่มเติมสตอรี่ด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ลงในแพลตฟอร์ม เพื่อให้แพลตฟอร์มมีชีวิต

นอกจากนี้ควรตั้งอัตลักษณ์ของแต่ละพื้นที่มาสร้างภาพที่น่าประทับใจ ให้เกิดจุดเช็คอินภายในพื้นที่ เช่น การสร้างลวดลายอัตลักษณ์บนฝาที่ระบายน้ำ เป็นต้น

๓. นางญาธิภา สิงห์สุวรรณ ผู้อำนวยการส่วนการท่องเที่ยว สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะ

ในประเด็นด้านฮาร์ดแวร์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรคำนึงถึงความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิการ ซึ่งจำเป็นต้องมีการออกแบบเส้นทางที่รองรับการเข้าถึงและมีระบบสนับสนุนที่เหมาะสม

ในส่วนของการซอฟต์แวร์ ควรมีการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบของ 'stories' หรือเรื่องราวที่น่าสนใจ เพื่อเพิ่มเสน่ห์ให้กับพื้นที่ และเชื่อมโยงกับศิลปวัฒนธรรม รวมถึงอาหาร ซึ่งเป็นจุดเด่นที่ควรเน้นให้ชัดเจน

เพิ่มจุดเด่นการออกแบบผังพัฒนาย่าน ควรทำผังให้มีชีวิต เพื่อความสมบูรณ์แบบและตอบสนองต่อความต้องการของทั้งชาวกรุงเทพฯ และนักท่องเที่ยวจากต่างจังหวัด (คน กทม. เทียว กทม./คนต่างจังหวัด เทียว กทม.) โดยจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เพื่อสร้างการรับรู้และกระตุ้นการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. นางพีระยา สมชัยยานนท์ ผู้อำนวยการสำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ข้อเสนอแนะ

พื้นที่ที่เป็นจุดแข็ง เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพและจุดเด่น สามารถนำมาพัฒนาให้เป็นพื้นที่ต้นแบบได้ ควรมีการวางแผนให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ในขณะเดียวกัน พื้นที่ที่ยังมีข้อจำกัดหรือยังไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาสู่ App จะต้องทำอย่างไรให้มีชีวิต เช่น ในช่วงเทศกาลหรือฤดูกาลสำคัญช่วงนั้นในพื้นที่นั้น ๆ มีอะไรบ้าง การใช้เรื่องราว (Stories) เพื่อสนับสนุนการวางผัง จะสามารถนำเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต หรือวัฒนธรรมท้องถิ่น มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการวางผังและพัฒนาพื้นที่ เพื่อสร้างอัตลักษณ์และความเชื่อมโยงระหว่างผู้คนกับสถานที่ โดยเฉพาะการใช้ข้อมูลจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ อย่างเช่นสำนักงานวางผังเมืองและพัฒนาเมือง ซึ่งสามารถสนับสนุนข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาพื้นที่

๕. นายเกียรติศักดิ์ ภิรมย์แก้ว เลขาธิการสำนักพัฒนาสังคม สำนักพัฒนาสังคม ข้อเสนอแนะ

Pain point คือการสร้างเครื่องมือที่น่าดึงดูด ดังนั้นการกำหนดตัวชี้วัดจึงต้องมีความชัดเจน

๕.๑ การเชื่อมโยงสื่อประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบเข้าสู่แพลตฟอร์ม ปัจจุบันมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทาง ซึ่งยังขาดการบูรณาการให้เกิดความต่อเนื่องและโดดเด่นในภาพรวม ดังนั้นจำเป็นต้องพิจารณาวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลจากแต่ละสื่อเข้าสู่แพลตฟอร์มแอปพลิเคชันอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับแพลตฟอร์มให้สามารถสร้างความโดดเด่นและจดจำได้ในสายตาผู้ใช้งาน

๕.๒ การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน แพลตฟอร์มที่มีข้อมูลล้าสมัย ย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและการใช้งานของผู้บริโภค ดังนั้นจำเป็นต้องมีระบบการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบและปรับปรุงได้

๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภางค์ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรฯ
ข้อเสนอแนะ

เส้นทางการท่องเที่ยวที่นำเสนอในแพลตฟอร์ม ต้องนำไปวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวร่วมด้วย ว่านักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม แต่ละเชื้อชาติ มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในลักษณะใด มีเป้าหมายการท่องเที่ยวแบบไหน เช่น สินค้าหรือบริการบางอย่างอาจขายได้กับชาวตะวันตก แต่อาจขายไม่ได้กับชาวจีน เป็นต้น

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ สภาพทั่วไป

กรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงของประเทศเป็นศูนย์กลางความเจริญและเป็นเมืองขนาดใหญ่ที่มีอัตราความเจริญเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็ว ด้วยความพร้อมและศักยภาพของเมืองทำให้กรุงเทพมหานครนอกจากจะเป็นเมืองศูนย์กลางการบริหารและการปกครองของประเทศแล้ว ยังส่งผลให้กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การศึกษา ศิลปะและวัฒนธรรม การท่องเที่ยว สุขภาพ รวมไปถึงการเป็นศูนย์กลางด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ ด้วยความพร้อมเหล่านี้ส่งผลให้มีผู้คนต่างหลั่งไหลเข้ามายังกรุงเทพมหานครในแต่ละปีเป็นจำนวนมากทั้งจากในประเทศและนอกประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเข้ามาเพื่อการท่องเที่ยว จนกรุงเทพมหานครกลายเป็นหนึ่งในเมืองที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก โดยมีปัจจัยหลายประการที่ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกต้องการเยี่ยมชม เช่น

๑) การท่องเที่ยวที่หลากหลาย : กิจกรรมท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ ครอบคลุมทั้งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การช้อปปิ้ง การท่องเที่ยวเชิงอาหาร และการสัมผัสวิถีชีวิตท้องถิ่น

๒) การเข้าถึงง่าย : การเชื่อมโยงทางคมนาคมทั้งภายในเมืองและระหว่างประเทศ เช่น ท่าอากาศยานดอนเมือง-ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระบบขนส่งสาธารณะ รถไฟฟ้า รถบริการสาธารณะ ที่สามารถรองรับการเดินทางทั้งในประเทศและระหว่างประเทศได้สะดวก เป็นต้น

๓) ประสบการณ์ที่แตกต่าง : ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วัฒนาอาราม ตลาดน้ำ และชีวิตกลางคืนของกรุงเทพฯ ต่างเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ทำให้กรุงเทพฯ เป็นที่รู้จักและนิยม

๔) กิจกรรมและเทศกาลที่จัดขึ้นเป็นประจำ : เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลลอยกระทง งานประเพณี และการแสดงทางวัฒนธรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก

ในปี ๒๐๒๔ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีนักท่องเที่ยวมาเยือนมากที่สุดในโลก โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเยือนถึง ๓๒.๔ ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี ๒๐๒๓ ที่มีนักท่องเที่ยวจำนวน ๒๒.๗๘ ล้านคน การเติบโตนี้ทำให้กรุงเทพฯ ครองตำแหน่งเมืองที่มีนักท่องเที่ยวมาเยือนมากที่สุดในโลก โดยเมืองที่มีนักท่องเที่ยวมาเยือนมากที่สุดรองลงมา ได้แก่ เมืองปารีส ประเทศฝรั่งเศส จำนวน ๑๙.๑ ล้านคน เมืองลอนดอน สหราชอาณาจักร จำนวน ๑๙.๐๙ ล้านคน และเมืองดูไบ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ จำนวน ๑๕.๙๓ ล้านคน ตามลำดับ

การท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีจุดหมายที่นักท่องเที่ยวไม่พลาดที่จะมาเยือน ได้แก่ บริเวณย่านเมืองเก่า หรือกรุงรัตนโกสินทร์ ซึ่งถือเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญในหลากหลายมิติทั้งทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ทำให้พื้นที่นี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจและดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการเป็นศูนย์กลางของกรุงเทพมหานครแล้ว กรุงรัตนโกสินทร์ยังสะท้อนถึงการเจริญเติบโตของอาณาจักรไทยในอดีต และการสืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าอย่างยาวนาน ทั้งในด้านความสำคัญทางประวัติศาสตร์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับจุดเริ่มต้นของกรุงรัตนโกสินทร์ การเข้าชมพระบรมมหาราชวัง แหล่งสถาปัตยกรรมที่งดงามและเป็นเอกลักษณ์ มีการผสมผสานระหว่างศิลปะไทยโบราณและศิลปะต่างชาติ เช่น ศิลปะของอินเดีย และยุโรป ที่ทำให้พระราชวังนี้กลายเป็นสถานที่ที่สะท้อนถึงความยิ่งใหญ่ของกรุงรัตนโกสินทร์

นักท่องเที่ยวต่างชาติมักให้ความสำคัญกับคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ด้านวัดสำคัญในย่านกรุงรัตนโกสินทร์ ในเรื่องความสงบสุขจากการท่องเที่ยววิถี ทัศนียภาพทางธรรมชาติเลียบบแม่น้ำเจ้าพระยา และด้านแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการช้อปปิ้งและการบริโภคอาหาร (วีรณูญ แก้วกัลยา และจิรัชย์ ศิริศิริรัมย์, ๒๕๖๐) นอกจากนี้พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในย่านกรุงรัตนโกสินทร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า นักท่องเที่ยวมีจำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวต่ำสุด ๑ ครั้งต่อปี สูงสุด ๑๐ ครั้งต่อปี จำนวนครั้งในการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยประมาณ ๓ ครั้งต่อปี

กรุงรัตนโกสินทร์รวมถึงพื้นที่ข้างเคียงเป็นที่ตั้งของวัดสำคัญหลายแห่ง ซึ่งล้วนมีความสำคัญทั้งในด้านศาสนาและวัฒนธรรมของไทย เช่น วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) เป็นศูนย์รวมของพุทธศาสนาและเป็นสถานที่ประดิษฐานของพระแก้วมรกต หนึ่งในพระพุทธรูปที่สำคัญและศักดิ์สิทธิ์ที่สุดของไทย ดังนั้น การเยี่ยมชมวัดเหล่านี้ไม่เพียงแค่ว่าเพื่อการท่องเที่ยว แต่ยังเป็นการศึกษาศาสนาและวิถีชีวิตของคนไทยที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพุทธศาสนา การเยี่ยมชมย่านกรุงรัตนโกสินทร์ไม่ได้เป็นแค่การท่องเที่ยวชมสถานที่เท่านั้น แต่ยังเป็นการสัมผัสกับวัฒนธรรมไทยแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะในด้านการแสดงศิลปะและประเพณีที่สืบทอดมาหลายรุ่น รวมไปถึงกิจกรรมที่จัดขึ้นในเทศกาลต่าง ๆ ที่มักจะจัดขึ้นในพื้นที่ใกล้เคียง นอกจากความสำคัญทางประวัติศาสตร์แล้ว พื้นที่นี้ยังเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวสามารถหาซื้อของที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น งานหัตถกรรมทองคำ สินค้าทำมือ และของที่ระลึกที่สะท้อนถึงความงามและศิลปะของไทย ซึ่งเป็นการเสริมประสบการณ์การท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการนำของที่ระลึกกลับไปเป็นความทรงจำจากการเดินทาง

พื้นที่ย่านกรุงรัตนโกสินทร์เป็นย่านที่มีความโดดเด่นทางอัตลักษณ์ในเชิงศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ที่ภาครัฐให้ความสำคัญในการพัฒนาสู่พื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วยหลากหลายกิจกรรมภายใต้นโยบาย soft power แห่งชาติ (๕f soft power) และในขณะเดียวกันกรุงเทพมหานครก็ได้ขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เช่น เทศกาล ๑๒ เดือน ซึ่งเป็นการส่งเสริม soft power ในหลายด้าน และใช้พื้นที่ย่านกรุงรัตนโกสินทร์ในการดำเนินนโยบายเช่นเดียวกัน

การเป็นหนึ่งในเมืองท่องเที่ยวที่มีความสำคัญในระดับโลกที่มีบทบาทในการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกนี้ ส่งผลให้กรุงเทพมหานครมีภารกิจหลักในการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน รวมไปถึงการพัฒนาและการอำนวยความสะดวกในการเดินทางที่หลากหลาย โดยให้ความสำคัญกับการเชื่อมต่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวหรือมรดกทางวัฒนธรรมในพื้นที่ย่านเมืองเก่า สอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเชื่อมโยงเมืองที่มีความคล่องตัวและระบบบริการสาธารณะแบบบูรณาการ และยุทธศาสตร์ที่ ๖ การต่อยอดความเป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการเรียนรู้

กรุงเทพมหานครโดยสำนักงานวางแผนและพัฒนาเมืองเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาผังเมืองกรุงเทพมหานคร มีเป้าหมายสำคัญในการฟื้นฟูเมืองชั้นใน หรือย่านกรุงรัตนโกสินทร์ที่มีความหลากหลายทางประวัติศาสตร์ ศิลปะวัฒนธรรม ศูนย์กลางพาณิชยกรรมหรือย่านที่อยู่อาศัย พร้อมทั้งต้องการให้การเติบโตของเมืองมีทิศทางที่ชัดเจน เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่สำหรับทุกคน และมีความสามารถด้านการท่องเที่ยวได้ในระดับโลกต่อไป

๑.๒ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากเว็บไซต์ยูโรมอนิเตอร์ อินเตอร์เนชันแนล (Euromonitor International) บริษัทวิเคราะห์ข้อมูลชั้นนำระดับโลก เผยผลการจัดอันดับเมืองยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี ค.ศ. ๒๐๒๔ โดย “กรุงเทพมหานคร” สร้างปรากฏการณ์ใหม่ของวงการท่องเที่ยวโลก ขึ้นเป็นอันดับ ๑ เมืองท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมากที่สุดในปี ค.ศ. ๒๐๒๔ ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวกว่า ๓๒.๔ ล้านคน โดยเพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. ๒๐๒๓ ร้อยละ ๓๗ เนื่องจากได้รับการยกย่องเรื่องนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว อาหาร จนได้รับการฉายาว่าเป็นเมืองที่มีอาหารดีที่สุดในอันดับที่ ๒ ของปี ค.ศ. ๒๐๒๔ เช่นกัน ตลอดจนกรุงเทพมหานครยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจรวมทั้งค่าครองชีพที่ไม่สูงเมื่อเทียบกับเมืองใหญ่อื่น ๆ ทำให้ทั้งนักท่องเที่ยวอิสระและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาแบบกรุ๊ปทัวร์ก็ ซึ่งตามมาเป็นอันดับ ๒ (๒๓ ล้านคน) และอันดับ ๓ กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ (๒๑.๗ ล้านคน) ทั้งนี้ กรุงเทพมหานครยังคว้าอันดับ ๑ ด้านนโยบายและความน่าดึงดูดด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะนโยบายวีซ่าที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว ทั้งการยกเว้นวีซ่า ๖๐ วัน สำหรับ ๙๓ ประเทศ และการเพิ่มจำนวนประเทศที่มีสิทธิ์ขอวีซ่าเมื่อเดินทางมาถึง (Visa on arrival) จาก ๑๙ เป็น ๓๑ ประเทศ ยิ่งไปกว่านั้น จากผลการสำรวจของ Global Destination Cities Index ตั้งแต่ปี

ค.ศ. ๒๐๑๖ ถึงปี ค.ศ. ๒๐๒๔ ที่จัดทำโดย Mastercard พบว่ากรุงเทพมหานครครองแชมป์อันดับที่ ๑ มาอย่างต่อเนื่อง จากการเป็นเมืองจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวมากที่สุดในโลก จากทั้งหมดประมาณ ๑๓๒ เมืองทั่วโลก โดยได้รับการยอมรับว่ามีความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว โดยสถิติที่น่าสนใจคือในปี ค.ศ. ๒๐๑๖ มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ๒๑.๔๗ ล้านคน และในปี ค.ศ. ๒๐๑๘ มีจำนวนเพิ่มเป็น ๒๒.๗๘ ล้านคน จนกระทั่งปี ค.ศ. ๒๐๒๓ เพิ่มเป็น ๒๒.๗๘ ล้านคนตามลำดับ จากข้อมูลทั้งหมดดังกล่าว ทำให้พบแนวโน้มของนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มขึ้น ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของกรุงเทพมหานครด้านเศรษฐกิจที่เติบโตจากการท่องเที่ยว



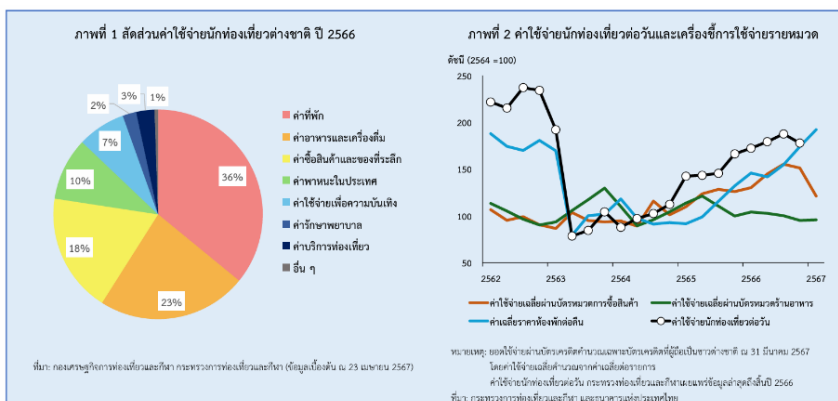
ภาพแสดงสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไปเยือนเมืองต่าง ๆ ๑๐ อันดับ ในปี ค.ศ. ๒๐๒๔

ที่มา : <https://www.euromonitor.com>, ๔ มีนาคม ๒๕๖๘

ประกอบกับรายงานผลการจัดอันดับเมืองที่ดีที่สุดในโลกปี ๒๐๒๕ ล่าสุดจากนิตยสาร Time Out กรุงเทพมหานคร ได้รับผลการจัดอันดับ ๒ เมืองที่ดีที่สุดในโลก ซึ่งเป็นการคัดเลือกเมืองที่ดีที่สุดในโลก จาก ๕๐ เมือง จากผลการสำรวจนักท่องเที่ยวทั่วโลกกว่า ๒๐,๐๐๐ คน โดยกรุงเทพมหานครได้รับการยกย่องในด้านวัฒนธรรม อาหาร และความสุขของคนในเมือง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก การจัดอันดับนี้อ้างอิงจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้อยู่อาศัยในเมืองทั่วโลก ที่ได้แบ่งปันมุมมองในเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่ อาหาร ชีวิตกลางคืน วัฒนธรรม ไปจนถึงความคุ้มค่า และบรรยากาศโดยรวมของเมือง ซึ่งในปีนี้อาชีพอยู่อาศัยถือเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดอันดับด้วย โดยเน้นถึงสิ่งที่ทำให้เมืองรู้สึกเหมือนบ้าน ปลอดภัย และมีความสุข ซึ่งนิตยสาร Time Out ให้เหตุผลว่า นอกจากกรุงเทพมหานครจะเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวทั่วโลก เพราะผู้คนที่เป็นมิตร อาหารริมทางที่มีสีสัน หรือชีวิตกลางคืนที่สนุกสนานแล้ว กรุงเทพมหานครยังเต็มไปด้วยกิจกรรมที่น่าตื่นตาตื่นใจ รอยยิ้มที่น่าประทับใจ และเทศกาลศิลปะมากมาย ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้กรุงเทพฯ ได้รับการจัดอันดับให้เป็นเมืองที่ดีที่สุดในโลก อันดับที่ ๒ ของโลก ขณะที่อันดับ ๑ ตกเป็นของเคปทาวน์ โดยกรุงเทพมหานครเอาชนะเมืองใหญ่ที่มีชื่อเสียงอย่างนิวยอร์ก (อันดับ ๓), เมลเบิร์น (อันดับ ๔) และลอนดอน (อันดับ ๕) ยิ่งไปกว่านั้น กรุงเทพมหานครยังเป็นมหานครที่ดีที่สุดในทวีปเอเชีย แซงหน้าเมืองใหญ่อย่างเซี่ยงไฮ้ (อันดับ ๙), ฮองกง (อันดับ ๑๔) และฮานอย (อันดับ ๒๑) ด้วย

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านรายได้ที่กระจายเข้าสู่กรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ จากสถิติจำนวนวันพักค้างของนักท่องเที่ยวที่รวบรวมโดยส่วนการท่องเที่ยว สำนักงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติท่องเที่ยวและพักค้างในกรุงเทพมหานครเฉลี่ย ๓.๕ วันต่อคน ประกอบกับข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ได้รวบรวมค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันต่อคน คือ ๕,๑๗๒ บาท ทำให้คำนวณได้ว่าหากมีจำนวนนักท่องเที่ยว จำนวนประมาณ ๓๒ ล้านคน ใช้จ่ายในกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ จะสร้างรายได้เข้าประเทศมากถึง ๕.๗ แสนล้านบาท โดยสัดส่วนค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวต่างชาติปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จากกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ณ วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๗ พบว่า ๓ อันดับแรกถูกใช้จ่ายเป็นค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง ค่ารักษาพยาบาล ค่าบริการท่องเที่ยว อื่น ๆ ตามลำดับ



ภาพแสดงสัดส่วนค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวต่างชาติปี พ.ศ. ๒๕๖๖
ที่มา : <https://www.bot.or.th>, ๔ มีนาคม ๒๕๖๗

ถึงแม้กรุงเทพมหานครจะได้รับการจัดอันดับและการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง แต่ในบริบทของพื้นที่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะในย่านกรุงรัตนโกสินทร์ ยังคงมีจุดอ่อนที่ต้องได้รับการแก้ไข เช่น โครงสร้างพื้นฐานที่ไม่เอื้อต่อการเดินเท้า สุขอนามัยริมทางเดินที่ไม่ได้มาตรฐาน และการเชื่อมโยงของระบบการเดินทางที่ขาดความต่อเนื่อง แม้ว่าพื้นที่ดังกล่าวจะมีเส้นทางสัญจรที่หลากหลาย ทั้งทางบก ทางราง และทางน้ำ แต่ยังคงขาดการบูรณาการอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้พื้นที่โครงข่ายยังขาดข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เช่น AED ถังดับเพลิง ห้องน้ำสาธารณะ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Tourist Information Center) สถานพยาบาล ฯลฯ อีกทั้งโครงข่ายเส้นทางเดินทางยังไม่ได้ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับการเป็นเส้นทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งยังมีการร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue อย่างต่อเนื่อง ถือเป็นจุดอ่อนและปัญหาสำคัญของการเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก

กรุงเทพมหานคร โดยสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นองค์กรต้นทางแห่งการบริหารและพัฒนากรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครระดับโลก มีภารกิจหลักในการวางและจัดทำผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ แผนและผังพัฒนาพื้นที่ระดับต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเมืองที่สนับสนุนและส่งเสริมความปลอดภัยและสุขลักษณะของประชาชน รวมถึงสวัสดิภาพของสังคม การอนุรักษ์ ปรับปรุงฟื้นฟู และพัฒนาย่านบริเวณที่มีคุณค่าหรือมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ เพื่อรักษาคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรม ศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และเสริมสร้างศักยภาพงานสถาปัตยกรรมและงานภูมิสถาปัตยกรรม โดยส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนและผังระดับต่าง ๆ เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร โดยในปัจจุบันสำนักการวางผังและพัฒนาเมืองมีศูนย์เทคโนโลยีข้อมูลเมือง สำนักงานภูมิสารสนเทศ ที่มีฐานข้อมูลเมืองเพื่อการวางแผน วางผัง พัฒนาและออกแบบเมือง พร้อมเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถผลักดันโครงการพัฒนาเมืองร่วมกับนักผังเมืองและสถาปนิกในทุกมิติที่

ทันสมัย รวมถึงมิติด้านการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่ สามารถรองรับจุดแข็งด้านการท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถต่อยอดได้จากผลงานการจัดทำข้อมูลเส้นทางวิ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (BKK Path Run) ที่นำมาปรับใช้กับจุดท่องเที่ยว เส้นทางเดินท่องเที่ยว และจุดเปลี่ยนถ่ายการเดินทางได้เป็นอย่างดี

ซึ่งก่อนหน้านี้สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมืองได้ดำเนินการโครงการต่อยอดอดีต ปรับปัจจุบัน สร้างคุณค่าคลองบางกอกใหญ่ผ่านเส้นทาง “ล้อ รวง เรือ” ประกอบด้วยพื้นที่ ๓ บริเวณ คือ ๑) ย่านตลาดพลู เขตธนบุรี ๒) ย่านวังเดิม เขตบางกอกใหญ่ และ ๓) ย่านวัดกำแพง เขตภาษีเจริญ ซึ่งเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยบูรณาการร่วมกันระหว่างสำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง สำนักงานระบายน้ำ และสำนักงานจราจรและขนส่ง ซึ่งมีผลการดำเนินการคือได้แผนที่มีรถกวีวัฒนธรรม ๓ พื้นที่ พร้อมข้อมูลแผนที่มีรถกวีวัฒนธรรมในแอปพลิเคชันจำนวน ๑ ชุดข้อมูล พร้อมทั้งได้จัดการมีส่วนร่วมในการทดลองการท่องเที่ยวในพื้นที่จำนวน ๓ ครั้ง และได้รับความพึงพอใจเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด จึงได้นำแนวคิดของโครงการดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อยอดเพื่อให้เหมาะสมกับปัจจุบัน โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนแนวคิดจาก “นักท่องเที่ยว” เป็น “นักเดินทาง” ขณะที่ “ตัวแทนจากองค์กรท่องเที่ยว” กลายเป็น “ผู้ให้คำแนะนำ” หรือ “ที่ปรึกษาด้านการท่องเที่ยว” ผู้บริโภคสามารถเข้าใช้บริการได้ด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ สำหรับการท่องเที่ยว ที่สามารถตอบสนองได้อย่างเรียลไทม์ (Realtime) พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของคนทั่วโลกเปลี่ยนไป ไม่ว่าจะมาจากเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว และจากการคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ด้านการท่องเที่ยว (Tourism Landscape) จะปรากฏชัดหลังจากปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกกว่า ๑,๖๐๐ ล้านคน ขับเคลื่อนมาสู่ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกถึง ๔๑๖ ล้านคน หรือครองสัดส่วน ๑ ใน ๔ โดยมีประเทศไทยเป็นปลายทางสำคัญ ซึ่งเป็นผลดีสำหรับกรุงเทพมหานครที่จะดำเนินการเชื่อมโยงการท่องเที่ยว ซึ่งต้องขับเคลื่อนด้วยการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์

ในปัจจุบันพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณกรุงรัตนโกสินทร์ส่วนใหญ่มักเป็นการเดินเท้าและการใช้บริการขนส่งสาธารณะ ฉะนั้นจึงควรมีการศึกษาเรื่องรูปแบบเส้นทางการเดินเส้นหลักและเส้นรอง และสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม นักท่องเที่ยวที่เดินทางคนเดียวส่วนมากจะนิยมใช้เส้นทางหลักในการเดิน ไม่เดินออกนอกเส้นทางหรือใช้ทางลัดตามซอยในระยะเวลาที่ใช้เดินทางแต่ละเที่ยว รวมถึงมีรูปแบบเส้นทางการเดินกระจายตัวเข้าตามตรอกซอยมากกว่า และเส้นทางการเดินที่กระจายตัวมีระยะทางที่ไกล นักท่องเที่ยวชาวตะวันตกจะนิยมเดินมากกว่านักท่องเที่ยวชาวตะวันออก ที่นิยมเดินเฉพาะบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงและรอบ ๆ สถานที่ท่องเที่ยวหลัก

ย่านกรุงรัตนโกสินทร์มีพื้นที่ครอบคลุมส่วนหนึ่งของเขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย และเขตสัมพันธวงศ์ ซึ่งทั้ง ๓ สำนักงานเขตมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนารุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ไปสู่การปฏิบัติ โดยต้องมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) และในขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ด้วย ซึ่งบริบทพื้นที่ของทั้ง ๓ เขตนั้น เป็นพื้นที่เขตชั้นในของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังเป็นที่ตั้งโบราณสถาน โบราณวัตถุ และศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ เช่น พระบรมมหาราชวัง วัดพระแก้ว ภูเขาทอง ภูมิปัญญาการตีบาตร เป็นต้น ประกอบกับพื้นที่ส่วนใหญ่ยังเป็นย่านการค้า สถานประกอบการธุรกิจ เช่น เขาวราชตลาดโบ๊เบ๊ ตลาดคลองถม ตลาดวรจักร ตลาดน้อย ปากคลองตลาด รวมทั้งเป็นที่ตั้งสถานประกอบการและอาคารพาณิชย์ค่อนข้างหนาแน่น ซึ่งความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมได้ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาการจราจร ปัญหาน้ำเน่าเสีย ปัญหาทางเท้าชำรุด เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันการจะขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานให้ไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนได้นั้น จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีเข้ามาส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาพื้นที่ร่วมกับสำนักงานเขต เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเกิดความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของเมืองร่วมกัน ซึ่งทั้ง ๓ สำนักงานเขตนั้น มีความพร้อมทั้งใน

ด้านกำลังคนและการบริหารงาน ที่จะนำพานโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม เป็นโอกาสในการบูรณาการร่วมกันเพื่อส่งเสริมพื้นที่ ตามคำว่า creative city network

กรุงเทพมหานครได้รับการยอมรับให้เข้าร่วมเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ของยูเนสโก (UNESCO Creative Cities Network - UCCN) ในสาขาการออกแบบ (City of Design) เมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ การเข้าร่วมเครือข่ายนี้เปิดโอกาสให้กรุงเทพมหานครสามารถบูรณาการงานร่วมกับเมืองสร้างสรรค์อื่น ๆ ทั่วโลก เพื่อส่งเสริมพื้นที่และพัฒนาศักยภาพด้านการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ซึ่งการออกแบบเป็นแรงผลักดันให้กรุงเทพก้าวสู่ยุคใหม่ในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการอนุรักษ์และปรับปรุงพื้นที่ การพัฒนาชุมชน การนำนวัตกรรมการมีส่วนร่วมและความยั่งยืนมาผสมผสานกับการเติบโตของเมือง การผลักดันกรุงเทพฯ ให้กลายเป็น Soft Power ผ่านเทคโนโลยี และเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาทางกายภาพ จำเป็นต้องดำเนินการผ่านกลยุทธ์แบบองค์รวมที่ผสมผสานดิจิทัลแพลตฟอร์ม บวกกับการออกแบบเมือง และการตลาดเชิงสร้างสรรค์ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและส่งต่อฐานข้อมูลไปสู่การผลักดันผังแม่บทการพัฒนาทางกายภาพ เพื่อต่อยอดการเป็นเมืองอันดับหนึ่งของโลกด้านการท่องเที่ยวและความน่าอยู่ และสามารถเป็นต้นแบบสู่ย่านอื่น และเป็นก้าวสู่การเป็น “Bangkok Next เมืองก้าวหน้าสำหรับทุกคน”

๑.๓ ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเชื่อมโยงเมืองที่มีความคล่องตัวและระบบบริการสาธารณะแบบบูรณาการ
ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๔.๓ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีรูปแบบการจัดการภูมิทัศน์เมืองอย่างยั่งยืน
กลยุทธ์ ๔.๓.๑.๒ ปรับปรุงบริเวณสำคัญตามผังพัฒนาพื้นที่เฉพาะที่สอดคล้องกับผังเมืองรวมหรือพิจารณาเพิ่มเติมในอนาคต ให้มีองค์ประกอบทางภูมิทัศน์เมืองเพื่อส่งเสริมอัตลักษณ์และทัศนียภาพในการรับรู้ของเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การต่อยอดความเป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการเรียนรู้
ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๖.๒ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวระดับโลก
กลยุทธ์ที่ ๖.๒.๒.๑ จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม และเหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

๑.๔ ความเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

นโยบายที่ ๑ เดินทางดี - เดินได้ เดินดี
- ส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งสาธารณะและเพิ่มทางเลือกการเดินทาง
- เพิ่มความคล่องตัวการเดินทาง

นโยบายที่ ๗ เศรษฐกิจดี - ปักหมุดสร้างเมือง ดึงดูดการลงทุนระดับโลก
- ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Soft power) และเศรษฐกิจระดับย่าน

๑.๕ ข้อมูลพื้นฐานและภารกิจสำคัญของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องประเด็นที่ศึกษา

๑.๕.๑ ดำเนินการวางและจัดทำผังเมืองพัฒนาพื้นที่ เพื่อการอนุรักษ์ พื้นฟู และการพัฒนาเมือง โดยการศึกษาสำรวจรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ วิจัย ติดตาม และประเมินผล ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและพัฒนามาตรฐานมาตรการกลไกด้านการผังเมืองตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง

๑.๕.๒ ควบคุมส่งเสริมและตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินและอาคารตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมืองและกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

๑.๕.๓ กำหนดคุณภาพและมาตรฐานการก่อสร้างด้านสถาปัตยกรรมวิศวกรรมและการผังเมือง เพื่อการอนุรักษ์พื้นฟูและการพัฒนาเมือง

๑.๖ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑.๖.๑ เพื่อยกระดับย่านกรุงรัตนโกสินทร์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้อย่างยั่งยืน โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการอำนวยความสะดวกและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ

๑.๖.๒ เพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและภูมิทัศน์โดยรอบให้มีความพร้อม และเชื่อมโยงโครงข่ายการเดินทางสาธารณะให้มีความสะดวกมากขึ้น สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๖.๓ เพื่อให้มีต้นแบบผังพัฒนาย่านที่จะนำไปสู่การพัฒนาย่านอื่น ๆ ต่อไป

บทที่ ๒

ทิศทางการดำเนินงาน

๒.๑ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ศึกษา

๒.๑.๑ วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรต้นทางแห่งการบริหารและพัฒนากรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครระดับโลก

๒.๑.๒ พันธกิจ

๑) วางและจัดทำผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ แผนและผังพัฒนาพื้นที่ระดับต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเมืองที่สนับสนุนและส่งเสริมความปลอดภัยและสุขลักษณะของประชาชนรวมถึง สวัสดิภาพของสังคม

๒) อนุรักษ์ ปรับปรุง พื้นฟู และพัฒนาย่าน บริเวณที่มีคุณค่าหรือมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และศูนย์ชุมชนย่อย เพื่อรักษาคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรม ศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และเสริมสร้างศักยภาพงานสถาปัตยกรรมและงานภูมิสถาปัตยกรรม

๓) ศึกษา วิจัย จัดทำรายงานข้อมูล ติดตามและประเมินผลการบังคับใช้ผังเมืองระดับต่าง ๆ การใช้มาตรการและกฎหมายทางผังเมือง เพื่อให้ได้องค์ความรู้สำหรับการประเมินสถานการณ์ของเมือง ที่มีการเปลี่ยนแปลง

๔) พัฒนามาตรการ กลไกและนวัตกรรมทางผังเมือง สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเมืองที่สามารถตอบสนองต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก (Global Trend) รวมถึงสามารถแข่งขันกับมหานครอื่นในระดับโลกได้

๕) ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนและผังระดับต่าง ๆ การอนุรักษ์ ปรับปรุง พื้นฟู และพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

๖) ให้บริการองค์ความรู้ด้านเมืองและข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านศูนย์นิทรรศการเมืองและศูนย์เทคโนโลยีข้อมูลเมือง

๒.๑.๓ เป้าหมาย

๑) สร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบ Web-App ที่มีการรวบรวมข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน และสะดวกต่อการใช้งาน (User Friendly)

๒) เชื่อมโยงโครงข่ายการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ทั้งทางบก ทางราง และทางน้ำ รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวระดับโลก โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน

๓) เป็นต้นแบบการขับเคลื่อนผังการพัฒนาย่านอื่นต่อไป

๒.๑.๔ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเชื่อมโยงเมืองที่มีความคล่องตัวและระบบบริการสาธารณะแบบบูรณาการ
ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๔.๓ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีรูปแบบการจัดการภูมิทัศน์เมืองอย่างยั่งยืน
กลยุทธ์ที่ ๔.๓.๑.๒ ปรับปรุงบริเวณสำคัญตามผังพัฒนาพื้นที่เฉพาะที่สอดคล้องกับผังเมืองรวมหรือพิจารณาเพิ่มเติมในอนาคต ให้มีองค์ประกอบทางภูมิทัศน์เมืองเพื่อส่งเสริมอัตลักษณ์และทัศนียภาพในการรับรู้ของเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การต่อยอดความเป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการเรียนรู้

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๖.๒ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวระดับโลก

กลยุทธ์ที่ ๖.๒.๑ จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม และเหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

๒.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรที่ศึกษา

๒.๒.๑ ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. การดำเนินงานของสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบกรุงเทพมหานคร</p> <p>๒. มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญและมีคุณสมบัติด้านผังเมืองโดยตรง</p> <p>๓. บุคลากรมีความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่และเต็มใจบริการประชาชน</p> <p>๔. มีข้อมูลพื้นฐานทางผังเมืองหลายด้านที่ทันสมัยครบถ้วน</p> <p>๕. มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีในการทำแผนที่ (Hardware และ Software)</p>	<p>๑. บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในเรื่องการวางและจัดทำผังเมืองรวม กฎกระทรวงผังเมืองรวมฯ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการโยกย้ายและการบรรจุข้าราชการใหม่</p> <p>๒. บุคลากรขาดทักษะการสื่อสารและขาดสื่อต่าง ๆ ที่จะทำให้ประชาชนเข้าใจในสาระสำคัญของกฎกระทรวงผังเมืองรวม</p> <p>๓. กระบวนการจัดทำและปรับปรุงผังเมืองรวมมีหลายขั้นตอน ที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้ส่งผลให้หลายบริเวณมีการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินไปจากเดิม ภายหลังจากประกาศบังคับใช้กฎกระทรวงฯ</p> <p>๔. อัตรากำลังในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ</p> <p>๕. ข้อมูลแผนที่ฐาน (Base Map) ไม่ทันสมัยและไม่เป็นปัจจุบันในทุกพื้นที่กรุงเทพมหานคร</p> <p>๖. การพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้ในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านยังไม่เพียงพอ เช่น การจัดทำแผนที่สำหรับการวิจัยด้านผังเมือง</p>

๒.๒.๒ ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<p>๑. มีนโยบายระดับชาติที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) แผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (M-Map) โครงการวางผังภาคกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แผนยุทธศาสตร์ของชาติ แผนงานโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทำให้สำนักการวางผังและพัฒนาเมืองมีกรอบชี้แจงในการกำหนดทิศทางการพัฒนาเมืองได้ชัดเจนมากขึ้น</p> <p>๒. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ประชาชน สื่อมวลชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการวางและจัดทำผังเมืองรวมมากขึ้น</p> <p>๓. มีการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยปรับจากกองเป็นสำนักงาน ๓ สำนักงาน</p>	<p>๑. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านผังเมือง โดยคิดว่าการผังเมืองเป็นการรอนสิทธิในที่ดินและทรัพย์สิน</p> <p>๒. การแสดงความคิดเห็นของกลุ่มนายทุน นักการเมือง และกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ทำให้ขาดอิสระในการทำงาน เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่</p> <p>๓. ขาดการบูรณาการภารกิจด้านผังเมืองเข้ากับแผนงานและโครงการพัฒนาต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดผลกระทบจากการพัฒนาในภาพรวม ได้แก่ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม จราจร และสังคม รวมทั้งความขัดแย้งของการใช้ประโยชน์ที่ดินกับพื้นที่โดยรอบ</p> <p>๔. การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผนที่มีระเบียบฯ และค่าใช้จ่าย ทำให้การเผยแพร่ข้อมูลไม่ทั่วถึงและไม่สะดวก</p>

โอกาส (Opportunities) (ต่อ)	อุปสรรค (Threat) (ต่อ)
	<p>๕. การดำเนินงานด้านการจัดรูปที่ดินและปรับปรุงพื้นที่เมืองต้องใช้ข้อมูลหลากหลาย แต่การจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ</p> <p>๖. การวิจัยด้านผังเมืองต้องใช้ข้อมูลที่มีความละเอียดซับซ้อนหลากหลาย แต่ข้อมูลที่ได้มาอาจไม่ครบถ้วนทันสมัยและการประสานขอข้อมูลไม่ได้รับความร่วมมือ</p> <p>๗. กฎกระทรวงผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครและข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครฯ มีความซับซ้อนในทางปฏิบัติ ทำให้เกิดปัญหาการตีความของเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาขออนุญาต</p> <p>๘. การปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง ที่ประกาศใช้พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. ๒๕๖๒ แทนพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. ๒๕๑๘ เดิม ทำให้แนวทางการปฏิบัติที่กำหนดโดยกรมโยธาธิการและผังเมือง มีการเปลี่ยนแปลงและยังไม่กำหนดชัดเจน</p> <p>๙. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid-๑๙) เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการของสำนักการวางผังและพัฒนาเมืองหลายโครงการที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน</p>

๒.๓ กลยุทธ์หรือแนวความคิดพัฒนางานที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ TOWS Matrix

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (strength)	จุดอ่อน (Weakness)
โอกาส (Opportunities)	<p>๑. ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับบริบทเชิงพื้นที่</p> <p>๒. พัฒนาเส้นทางเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรมและด้านประวัติศาสตร์ให้มีความหลากหลายมิติ</p> <p>๓. พัฒนาบุคลากรในด้านการจัดทำฐานข้อมูลและการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ</p>	<p>๑. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่ยังขาดแคลนเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวให้เป็นไปตามมาตรฐาน</p> <p>๒. พัฒนาเครื่องมือในการเป็นสื่อกลางที่เป็นคุณภาพ</p>

ปัจจัยภายใน	จุดแข็ง (strength)	จุดอ่อน (Weakness)
ปัจจัยภายนอก		
อุปสรรค (Threat)	๑. สร้างความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ ๒. ส่งเสริมรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	๑. สร้างรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์

๒.๔ เป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑) สร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบ Web-App ที่มีการรวบรวมข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบันและสะดวกต่อการใช้งาน (User Friendly)	๑) มีแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบ Web-App จำนวน ๑ ระบบ (ผลผลิต)	<u>วิธีการ</u> ๑. สำรวจเส้นทางโครงข่ายการเดินทางระหว่างจุดท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และความเป็นไปได้ของจุดและเส้นทางโครงข่ายการเดินทาง ๒. ออกแบบแพลตฟอร์มกำหนดจุดท่องเที่ยว ๓. บันทึกข้อมูลลงแพลตฟอร์ม
๒) เชื่อมโครงข่ายการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ทั้งทางบก ทางราง และทางน้ำ รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวระดับโลก โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน	๒) ได้ผังแม่บทการพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ จำนวน ๑ ผัง (ผลผลิต)	<u>วิธีการ</u> ๑. นำโครงข่ายเส้นทางจากแพลตฟอร์มมาสรุปเป็นผังแม่บทการพัฒนาย่าน ๒. ออกแบบแนวทางการปรับปรุงภูมิทัศน์ ๓. ประชุมหารือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และมอบหมายภารกิจ ๔. ผลักดันสู่การออกแบรายละเอียดและดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ และพัฒนาพื้นที่ต่อไป
๓) เป็นต้นแบบการขับเคลื่อนผังการพัฒนาย่านอื่นต่อไป	๓) ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ (ผลลัพธ์)	<u>วิธีการ</u> ๑. ออกแบบแบบสอบถาม ๒. ทดแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด (Taro Yamane) ๓. สรุปผลการทดสอบสอบถาม <u>เครื่องมือติดตามผล</u> ๑. นับจากจำนวนแพลตฟอร์ม ๒. นับจากจำนวนผังแม่บท ๓. วัดจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	การดำเนินการ/กิจกรรม
สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง	ข้อมูลผังเมืองที่เป็นปัจจุบัน จุดแสดงสถานที่ต่าง ๆ ที่กำหนด	ปรับปรุงฐานข้อมูลภูมิสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	ส่งเสริมการท่องเที่ยวของ กรุงเทพมหานคร	สนับสนุนข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
สำนักการจราจรและขนส่ง	เส้นทางการเดินทาง	สนับสนุนระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมโยง ย่าน
สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร	แพลตฟอร์ม Web-App	สร้างแพลตฟอร์มภายใต้ชื่อ “Visit BKK”
สำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์	ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ เส้นทางการเดินทาง	สนับสนุนการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง สภาพภูมิทัศน์
นักท่องเที่ยวทั้งในและ ต่างประเทศ	มีนวัตกรรมที่ทันสมัยในการ ค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว และ ใช้ประโยชน์ในการเดินทาง ด้วยระบบขนส่งสาธารณะ	สำรวจความต้องการในการท่องเที่ยวด้วย การเดินทางและการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ
ผู้ประกอบการในบริเวณพื้นที่ เป้าหมาย	ส่งเสริมการค้าในบริเวณพื้นที่ เป้าหมาย	ให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ แพลตฟอร์มให้เป็นที่รู้จัก เพื่อเป็น การกระตุ้นให้มีผู้ใช้แพลตฟอร์ม และใช้เส้นทางการท่องเที่ยวที่กำหนด

๒.๕ ผลผลิต และตัวชี้วัด ที่สอดคล้องกับกิจกรรม/โครงการ

๒.๕.๑ ผลผลิต มีแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบ Web-App

ตัวชี้วัด จำนวน ๑ ระบบ

๒.๕.๒ ผลผลิต ได้ผังแม่บทการพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์

ตัวชี้วัด จำนวน ๑ ผัง

๒.๕.๓ ผลลัพธ์ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์

ตัวชี้วัด ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

แสดงความเชื่อมโยงของโครงการกับกลยุทธ์หลักของส่วนราชการ

วิสัยทัศน์	เป็นองค์กรต้นทางแห่งการบริหารและพัฒนากรุงเทพมหานคร สู่การเป็นมหานครระดับโลก	
ตอบสนองต่อพันธกิจ	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าหมาย
<p>๑. วางและจัดทำผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ แผนและผังพัฒนาพื้นที่ระดับต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเมืองที่สนับสนุนและส่งเสริมความปลอดภัยและสุขลักษณะของประชาชนรวมถึงสวัสดิภาพของสังคม</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเชื่อมโยงเมืองที่มีความคล่องตัวและระบบบริการสาธารณะแบบบูรณาการ</p> <p>ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๔.๓ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีรูปแบบการจัดการภูมิทัศน์เมืองอย่างยั่งยืน</p> <p>กลยุทธ์ที่ ๔.๓.๑.๒ ปรับปรุงบริเวณสำคัญตามผังพัฒนาพื้นที่เฉพาะที่สอดคล้องกับผังเมืองรวมหรือพิจารณาเพิ่มเติมในอนาคตให้เมืองค้ประกอบทางภูมิทัศน์เมืองเพื่อส่งเสริมอัตลักษณ์และทัศนียภาพในการรับรู้ของเมือง</p>	<p>๑. สร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบ Web-App ที่มีการรวบรวมข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบันและสะดวกต่อการใช้งาน (User Friendly)</p> <p>๒. เชื่อมโครงข่ายการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ทั้งทางบก ทางราง และทางน้ำ รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวระดับโลก</p>
<p>๒. อนุรักษ์ ปรับปรุงฟื้นฟู และพัฒนาย่าน บริเวณที่มีคุณค่าหรือมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และศูนย์ชุมชนย่อย เพื่อรักษาคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรม ศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และเสริมสร้างศักยภาพงานสถาปัตยกรรมและงานภูมิสถาปัตยกรรม</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การต่อยอดความเป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการเรียนรู้</p> <p>ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๖.๒ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวระดับโลก</p> <p>กลยุทธ์ที่ ๖.๒.๑ จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม และเหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้พิการหรือผู้สูงอายุ</p>	<p>๓. เป็นต้นแบบการขับเคลื่อนผังพัฒนาย่านอื่นต่อไป</p> <p>โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและเอกชน</p>

ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์ของโครงการ	ตัวชี้วัด	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
<p>โครงการต้นแบบการขับเคลื่อนผังพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวระดับโลก</p>	<p>๑. เพื่อยกระดับย่านกรุงรัตนโกสินทร์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้อย่างยั่งยืน โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการอำนวยความสะดวกและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ</p>	<p>๑) มีแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบ Web-App จำนวน ๑ ระบบ (ผลผลิต)</p>	<p>๑. สำรวจเส้นทางโครงการเดินทางระหว่างจุดท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และความเป็นไปได้ของจุดและเส้นทางโครงการเดินทาง</p> <p>๒. ออกแบบแพลตฟอร์มกำหนดจุดท่องเที่ยว</p> <p>๓. บันทึกข้อมูลลงแพลตฟอร์ม</p>	<p>สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง</p>
	<p>๒. เพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและภูมิทัศน์โดยรอบให้มีความพร้อม และเชื่อมโยงโครงการเดินทางสาธารณะให้มีความสะดวกมากขึ้น สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>๒) ได้ผังแม่บทพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ จำนวน ๑ ผัง (ผลผลิต)</p>	<p>๑. นำโครงข่ายเส้นทางจากแพลตฟอร์มมาสรุปเป็นผังแม่บทพัฒนาย่าน</p> <p>๒. ออกแบบแนวทางการปรับปรุงภูมิทัศน์</p> <p>๓. ประชุมหารือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และมอบหมายภารกิจ</p> <p>๔. ผลักดันสู่การออกแบทรายละเอียดและดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ และพัฒนาพื้นที่ต่อไป</p>	
	<p>๓. เพื่อให้มีต้นแบบผังพัฒนาย่านที่จะนำไปสู่การพัฒนาอื่น ๆ ต่อไป</p>	<p>๓) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ (ผลสัมฤทธิ์)</p>	<p>๑. ออกแบบแบบสอบถาม</p> <p>๒. ทดสอบแบบสอบถาม</p> <p>๓. สรุปผลการทดสอบแบบสอบถาม</p>	

บทที่ ๓

แผนงาน โครงการ และงบประมาณ

โครงการต้นแบบการขับเคลื่อนผังพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวระดับโลก

๓.๑ ความสำคัญและที่มา

กรุงเทพมหานคร มีภารกิจในการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน มีการพัฒนาและการอำนวยความสะดวกในการเดินทางที่หลากหลาย โดยให้ความสำคัญกับการเชื่อมต่อ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว หรือมรดกทางวัฒนธรรมในพื้นที่ย่านเมืองเก่า ซึ่งสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาเมืองกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ การไปถึงเป้าหมายสำคัญของผังเมืองรวม กรุงเทพมหานครคือการฟื้นฟูเขตเมืองชั้นในหรือย่านเมืองเก่าที่มีความหลากหลายทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ศูนย์กลางพาณิชยกรรมหรือย่านที่อยู่อาศัย ฯลฯ

บริเวณย่านกรุงรัตนโกสินทร์ถือเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญในหลากหลายมิติทั้งทางประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม ทำให้พื้นที่นี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจและดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการเป็นศูนย์กลางของกรุงเทพมหานครแล้ว ย่านกรุงรัตนโกสินทร์ยังสะท้อนถึงการเจริญเติบโตของอาณาจักรไทยในอดีต และการสืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าอย่างยาวนาน ทั้งในด้านความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับจุดเริ่มต้นของกรุงรัตนโกสินทร์ การเข้าชมพระบรมมหาราชวัง แหล่งสถาปัตยกรรมที่งดงามและเป็นเอกลักษณ์ มีการผสมผสานระหว่างศิลปะไทยโบราณและศิลปะต่างชาติ เช่น ศิลปะของอินเดีย และยุโรป ที่ทำให้พระราชวังนี้กลายเป็นสถานที่ที่สะท้อนถึงความยิ่งใหญ่ของกรุงรัตนโกสินทร์ นอกจากนี้พื้นที่ข้างเคียงยังเป็นที่ตั้งของวัดสำคัญหลายแห่ง ซึ่งล้วนมีความสำคัญทั้งในด้านศาสนาและวัฒนธรรมของไทย เช่น วัดพระแก้ว ที่เป็นศูนย์รวมของพุทธศาสนาและเป็นสถานที่ประดิษฐานของพระแก้วมรกต พระพุทธรูปที่สำคัญและศักดิ์สิทธิ์ที่สุดของไทย ดังนั้นการเยี่ยมชมย่านกรุงรัตนโกสินทร์ไม่ได้เป็นแค่การเยี่ยมชมสถานที่เท่านั้น แต่ยังเป็นการสัมผัสกับวัฒนธรรมไทยแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะในด้านการแสดงศิลปะและประเพณีที่สืบทอดมาหลายรุ่น รวมไปถึงกิจกรรมที่จัดขึ้นในเทศกาลต่าง ๆ ที่มีจะจัดขึ้นในพื้นที่ใกล้เคียง นอกจากความสำคัญทางประวัติศาสตร์แล้ว พื้นที่นี้ยังเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวสามารถหาซื้อของที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น งานหัตถกรรมทองคำ สินค้าทำมือ และของที่ระลึกที่สะท้อนถึงความงามและศิลปะของไทย ซึ่งเป็นการเสริมประสบการณ์การท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการนำของที่ระลึกกลับไปเป็นความทรงจำจากการเดินทาง พื้นที่ย่านกรุงรัตนโกสินทร์เป็นย่านที่มีความโดดเด่นทางอัตลักษณ์ในเชิงศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ที่ภาครัฐให้ความสำคัญในการพัฒนาสู่พื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วยหลากหลายกิจกรรม ภายใต้นโยบาย soft power แห่งชาติ (๕f soft power) และในขณะเดียวกันกรุงเทพมหานครก็ได้ขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เช่น เทศกาล ๑๒ เดือน ซึ่งเป็นการส่งเสริม soft power ในหลายด้าน และใช้พื้นที่ย่านเมืองเก่าในการดำเนินนโยบายเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ของกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองน่าอยู่ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเมืองและยังคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของย่าน จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการแปลงนโยบายไปสู่แผนงาน ปฏิบัติเชิงพื้นที่อย่างบูรณาการร่วมกันระหว่างสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง สำนักการจราจรและขนส่ง และสำนักการโยธา ตลอดจนสำนักงานเขตในพื้นที่เป้าหมาย โดยเฉพาะงานด้านคมนาคมและขนส่ง ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมให้ประชาชนรับรู้คุณค่าของมรดกวัฒนธรรมภายในย่านสร้างทางเลือกในการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาพื้นที่ให้เป็นรูปธรรมอย่างยั่งยืนต่อไป

๓.๒ วัตถุประสงค์

๓.๒.๑ เพื่อสามารถให้ข้อมูลเส้นทางท่องเที่ยวที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒.๒ เพื่อสร้างผังการพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ ในการเชื่อมโยงโครงข่ายการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะและการปรับภูมิทัศน์โดยรอบ ตามแนวเส้นทางท่องเที่ยวที่สำคัญ ที่สามารถผลักดันไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

๓.๒.๓ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจระดับชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย และเป็นต้นแบบในการพัฒนาย่านอื่นต่อไป

๓.๓ เป้าหมาย

๓.๓.๑ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถเข้าใช้บริการข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลภูมิสารสนเทศ เส้นทางท่องเที่ยว และการเพิ่มอุปกรณ์ความปลอดภัยในแต่ละเส้นทางที่สะดวกต่อการใช้งาน

๓.๓.๒ สามารถสร้างพื้นที่ต้นแบบของผังพัฒนาในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นต้นแบบสู่ย่านอื่นต่อไป

๓.๓.๓ ดึงดูดและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อเพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจสู่ชุมชน

๓.๔ แนวทางการพัฒนา/วิธีดำเนินการ

๓.๔.๑ สำรวจสถานที่ท่องเที่ยวในย่านกรุงรัตนโกสินทร์ เพื่อกำหนดเส้นทางการเดินทางท่องเที่ยวและเชื่อมโยงระบบขนส่งสาธารณะ จำนวน ๖ เส้นทาง ได้แก่

- ๑) เส้นทางแห่งวัฒนธรรมและสี่สี (ย่านคลองโอ่งอ่าง)
- ๒) เส้นทางเสน่ห์คลาสสิกในเมืองกรุง (ย่านบางลำพู)
- ๓) เส้นทางจุดเชื่อมต่ออดีตและปัจจุบัน (ย่านเสาชิงช้า)
- ๔) เส้นทางเรื่องราวแห่งอดีตที่ยังคงอยู่ (ย่านคลองคูเมืองเดิม)
- ๕) เส้นทางสีเขียวสู่อากาศที่ยั่งยืน (ย่านคลองผดุงกรุงเกษม)
- ๖) เส้นทางเสน่ห์เก่าแก่ที่ไม่เคยจางหาย (ย่านตลาดน้อย-เยาวราช)

๓.๔.๒ ตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลสารสนเทศ (GIS) ด้านการท่องเที่ยวที่มีให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน กำหนดชั้นข้อมูล (Layers) ของระบบภูมิสารสนเทศ เช่น เส้นทางท่องเที่ยวที่ต่อเนื่อง ระบบขนส่งสาธารณะ ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (เช่น เวลาทำการ กิจกรรมพิเศษ ฯลฯ) การบริการสาธารณะ (เช่น ห้องน้ำ จุดบริการนักท่องเที่ยว AED ถึงดับเพลิง ฯลฯ)

๓.๔.๓ จัดประชุมเพื่อมอบหมายหน้าที่และสรุปภารกิจร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด จำนวน ๒ ครั้ง/สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชาชน เป็นต้น

ครั้งที่ ๑ : ขอรับฟังความคิดเห็น สำรวจความต้องการ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ครั้งที่ ๒ : สรุปข้อมูลตามที่ได้รับ เพื่อทำความเข้าใจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓.๔.๔ จัดทำสรุปข้อมูลเพื่อนำมาออกแบบแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบ Web-App และทดสอบการใช้งานระบบ

๓.๔.๕ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่แพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบ Web-App “Visit BKK” ตามช่องทางที่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว เช่น Visitbangkok.com จุดบริการนักท่องเที่ยว ช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานในภาคีเครือข่าย

๓.๔.๖ รวบรวมข้อมูลเส้นทางพร้อมเชื่อมโยงโครงข่ายการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ และจัดทำผังพัฒนาย่าน เพื่อนำไปสู่การออกแบบรายละเอียดงานก่อสร้างที่เป็นรูปธรรมต่อไป

๓.๕ ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙

ขั้นตอนการ ดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙												ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ต.ค. ๖๘	พ.ย. ๖๘	ธ.ค. ๖๘	ม.ค. ๖๙	ก.พ. ๖๙	มี.ค. ๖๙	เม.ย. ๖๙	พ.ค. ๖๙	มิ.ย. ๖๙	ก.ค. ๖๙	ส.ค. ๖๙	ก.ย. ๖๙	
๑. สำนวจความ ต้องการด้านการ ท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวแต่ละ เชื้อชาติ													สวม. สวท. ขปศ. ขพน. ขสว.
๒. สำนวจสถานที่ ท่องเที่ยวที่ต้องการ ให้เป็นจุดหมาย ของนักท่องเที่ยว ทั้งที่มีอยู่แล้วและที่ ต้องการจะเพิ่มเติม													สวม. สวท. ขปศ. ขพน. ขสว.
๓. ศึกษาและ สำรวจเส้นทาง เดินทางท่องเที่ยว ด้วยระบบขนส่ง สาธารณะในพื้นที่ เป้าหมาย และลง พื้นที่สำรวจเส้นทาง สำรับจัดทำ เส้นทางเดิน เชื่อมโยงสถานที่ ท่องเที่ยว													สวม. สวท. ขปศ. ขพน. ขสว.
๔. จัดประชุม การมีส่วนร่วม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จาก การศึกษาและ สำรวจในด้านต่าง ๆ มาร่วมกันกำหนด เส้นทางเดินและ องค์ประกอบภายใน Web Application													สวม. สวท. ขปศ. ขพน. ขสว.
๕. กำหนดเส้นทาง การเดินทาง ท่องเที่ยว เพื่อเป็น ผังแม่บทการ ขับเคลื่อนการพัฒนา													สวม. สวท. ขปศ. ขพน. ขสว.

ขั้นตอนการ ดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙												ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ต.ค. ๖๘	พ.ย. ๖๘	ธ.ค. ๖๘	ม.ค. ๖๙	ก.พ. ๖๙	มี.ค. ๖๙	เม.ย. ๖๙	พ.ค. ๖๙	มิ.ย. ๖๙	ก.ค. ๖๙	ส.ค. ๖๙	ก.ย. ๖๙	
๖. ตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลสารสนเทศ (GIS) ด้านการท่องเที่ยวที่มีให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน			↔										สวม.
๗. กำหนดชั้นข้อมูล (Layers) ของระบบภูมิสารสนเทศ เช่น เส้นทางเดินเท้า บริการขนส่ง สาธารณะที่เชื่อมโยงกันในแต่ละหมวดหมาย จุดบริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น					↔								สวม.
๘. ออกแบบแพลตฟอร์มเพื่อบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบ Web Application “Visit BKK”							↔						สวม. สำนักดิจิทัล
๙. ประสานความร่วมมือระหว่างสำนักงานวางผังและพัฒนาเมืองกับสำนักดิจิทัลสร้างแพลตฟอร์ม “Visit BKK”								↔					สวม. สำนักดิจิทัล
๑๐. ทดสอบการใช้งานแพลตฟอร์ม “Visit BKK”											↔		สวม. สำนักดิจิทัล
๑๑. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่แพลตฟอร์มในรูปแบบ Web Application “Visit BKK”												↔	สวม. สวท. ขปศ. ขพน. ขสว. สปส.

ขั้นตอนการ ดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙												ผู้ที่เกี่ยวข้อง	
	ต.ค. ๖๘	พ.ย. ๖๘	ธ.ค. ๖๘	ม.ค. ๖๙	ก.พ. ๖๙	มี.ค. ๖๙	เม.ย. ๖๙	พ.ค. ๖๙	มิ.ย. ๖๙	ก.ค. ๖๙	ส.ค. ๖๙	ก.ย. ๖๙		
๑๒. รวบรวมข้อมูล เส้นทางพร้อม เชื่อมโยงโครงข่าย การเดินทาง สาธารณะ และ จัดทำผังพัฒนาย่าน เพื่อนำไปสู่การ ออกแบบ รายละเอียดงาน ก่อสร้างที่เป็น รูปธรรมต่อไป													←→	svm.
๑๓. สสำรวจและ ประเมินผลความ พึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อ การใช้งาน แพลตฟอร์ม และ ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อ โครงการ													←→	svm. swt. xpc. xpn. xsw.

๓.๖ งบประมาณ

๓๐๐,๐๐๐.- บาท (สามแสนบาทถ้วน)

- ค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ (ซื้อโฆษณาในช่องทางโซเชียลมีเดีย, ซื้อพื้นที่การประชาสัมพันธ์)
- ค่าใช้จ่ายในการจัดการประชุม จำนวน ๒ ครั้ง/สำนักงานเขต

๓.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๗.๑ ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจและรายได้ (เศรษฐกิจดี) : สร้างงานและโอกาสทางอาชีพ เพราะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจะทำให้เกิดการจ้างงานในพื้นที่ เช่น มัคคุเทศก์ ร้านอาหาร โรงแรม โฮมสเตย์ และบริการขนส่ง เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน ธุรกิจขนาดเล็กและร้านค้าท้องถิ่นจะมีโอกาสเติบโต สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว เมืองที่มีการท่องเที่ยวที่ดีสามารถสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมเข้าชม การเก็บภาษีจากธุรกิจ และการให้บริการนักท่องเที่ยว

๓.๗.๒ ประโยชน์ด้านคุณภาพชีวิต (เดินทางดี) : สาธารณูปโภคพื้นฐานได้รับการพัฒนาปรับปรุงเส้นทางเดินเท้าที่ปลอดภัย ระบบขนส่งมวลชนที่มีการเชื่อมโยง หองน้ำสาธารณะที่สะอาดจะช่วยให้คนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สิ่งแวดล้อมดีขึ้น และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความปลอดภัยมากขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถใช้ระบบขนส่งสาธารณะที่สะดวกและปลอดภัยขึ้น เช่น ทางเท้า รถโดยสาร เรือ รถไฟฟ้า จักรยาน เป็นต้น

๓.๗.๓ ประโยชน์ด้านความยั่งยืน (เศรษฐกิจดี) : สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพราะเมืองเก่าที่ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้โดยไม่ต้องทำลายทรัพยากรทางวัฒนธรรม ประชาชนในพื้นที่จะมีรายได้จากการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาเมืองให้อยู่ได้ในระยะยาว เมืองได้รับการดูแลและปรับปรุงให้เหมาะกับการใช้ชีวิตและการท่องเที่ยว ก็สามารถคงอยู่และเติบโตได้อย่างยั่งยืน

๓.๘ แนวทางติดตามประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลผลิต (Output)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑. นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถเข้าใช้บริการข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลภูมิสารสนเทศ เส้นทางท่องเที่ยว และการเพิ่มอุปกรณ์ความปลอดภัยในแต่ละเส้นทางที่สะดวกต่อการใช้งาน	๑) มีแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบ Web-App จำนวน ๑ ระบบ (ผลผลิต)	<u>วิธีการ</u> ๑. สำรวจเส้นทางโครงข่ายการเดินทางระหว่างจุดท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และความเป็นไปได้ของจุดและเส้นทางโครงข่ายการเดินทาง ๒. ออกแบบแพลตฟอร์มกำหนดจุดท่องเที่ยว ๓. บันทึกข้อมูลลงแพลตฟอร์ม <u>เครื่องมือติดตามผล</u> ๑. รายงานความคืบหน้าการพัฒนาแพลตฟอร์ม (รายเดือน/รายไตรมาส) ๒. ทดสอบการใช้งาน ๓. วิเคราะห์สถิติผู้ใช้งาน
๒. สามารถสร้างพื้นที่ต้นแบบของผังการพัฒนาในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นต้นแบบสู่ย่านอื่นต่อไป	๒) ได้ผังแม่บทการพัฒนาย่าน จำนวน ๑ ผัง (ผลผลิต)	<u>วิธีการ</u> ๑. นำโครงข่ายเส้นทางจากแพลตฟอร์มมาสรุปเป็นผังแม่บทการพัฒนาย่าน ๒. ออกแบบแนวทางการปรับปรุงภูมิทัศน์ ๓. ประชุมหารือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และมอบหมายภารกิจ ๔. ผลักดันสู่การออกแบรายละเอียดและดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ และพัฒนาพื้นที่ต่อไป <u>เครื่องมือติดตามผล</u> ๑. รายงานความคืบหน้าการจัดทำผังแม่บท ๒. รายงานการการประชุมรับฟังความเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ๓. การติดตามการอนุมัติแผนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
<p>๓. ดึงดูดและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อเพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจสู่ชุมชน</p>	<p>๓) ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าใช้งาน “Visit BKK” ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ (ผลลัพธ์)</p>	<p><u>วิธีการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ออกแบบแบบสอบถาม ๒. เปิดช่องทางการทดสอบสอบถามความพึงพอใจทางออนไลน์ใน “Visit BKK” ๓. เก็บข้อมูลผลความพึงพอใจและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ ๔. สรุประดับคะแนนความพึงพอใจ และข้อเสนอ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อไป <p><u>เครื่องมือติดตามผล</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. การสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ๒. การเก็บข้อมูลผลความพึงพอใจเชิงสถิติและสรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับ ๓. การวิเคราะห์แนวโน้มการพัฒนาเมืองจากข้อมูลที่ได้รับ

๓.๙ ปัญหาและอุปสรรค (ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น)

๓.๙.๑ ปัญหาด้านกฎหมายและนโยบาย เกี่ยวกับการอนุรักษ์เมืองเก่ามีความเข้มงวด ทำให้การพัฒนาย่านต้องผ่านกระบวนการอนุมัติที่ซับซ้อน

๓.๙.๒ ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค การจราจรและการเข้าถึงพื้นที่ เนื่องจากบริเวณพื้นที่เป้าหมายมีถนนแคบและไม่มีที่จอดรถเพียงพอ และยังขาดระบบขนส่งมวลชนที่เชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยว

๓.๙.๓ ปัญหาด้านกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน เพราะอาจต้องใช้ระยะเวลาในการสรุปความคิดเห็นที่สอดคล้องกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

บรรณานุกรม

๑. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. แนวโน้มการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา; ๒๕๖๗ [เข้าถึงเมื่อ ๔ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/our-roles/monetary-policy/mpc-publication/monetary-policy-report/mpr-box/MPR_๒๕๖๗_Q๒_BOX๑.pdf
๒. กรุงเทพมหานคร. นโยบาย ๙ ด้าน ๙ ดี ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์) [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร; ๒๕๖๗ [เข้าถึงเมื่อ ๔ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก <https://openpolicy.bangkok.go.th/>
๓. กรุงเทพมหานคร. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร; ๒๕๖๘ [เข้าถึงเมื่อ ๔ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก https://webportal.bangkok.go.th/public/user_files_editor/๑๓๐/BMA-developmentplan/P๒๐ys_revise.pdf
๔. ธนาคารแห่งประเทศไทย. วิธีการคำนวณค่าใช้จ่ายท่องเที่ยว [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย; ๒๕๖๗ [เข้าถึงเมื่อ ๑๓ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/news-and-media/media-gallery/infographic/๒๐๒๓๑๒๒๑_statecho_travel_newarrivalbasis_stockbasis.pdf
๕. บริษัท บางกอก มีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง จำกัด. กรุงเทพฯ ครองอันดับ ๑ เมืองนักท่องเที่ยวเยือนมากที่สุด ปี ๒๐๒๔ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: บริษัท บางกอก มีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง จำกัด; ๒๕๖๗ [เข้าถึงเมื่อ ๔ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก https://www.pptvhd๓๖.com/news/%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๙%๘๘%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%๘๗%E๐%B๘%๙B%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%B๐%E๐%B๙%๘๐%E๐%B๘%๙๗%E๐%B๘%A๘/๒๓๘๑๑๘#google_vignette
๖. สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง กรุงเทพมหานคร. คู่มือปฏิบัติการและเทคนิคเพื่อการใช้มาตรการการควบคุมพื้นที่ซ้อนทับ (Overlay Zoning). กรุงเทพฯ: สำนักงานวางผังเมือง; ๒๕๖๓.
๗. สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง กรุงเทพมหานคร. โครงการต่อยอดอดีต ปรับปัจจุบัน สร้างคุณค่าคลองบางกอกใหญ่ ผ่านเส้นทาง “ล้อ รวง เรือ”. กรุงเทพฯ: กองนโยบายและแผนงาน; ๒๕๖๓.
๘. สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง กรุงเทพมหานคร. แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘. กรุงเทพฯ: สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง; ๒๕๖๘.
๙. สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง กรุงเทพมหานคร. วิสัยทัศน์และพันธกิจ [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง; ๒๕๖๘ [เข้าถึงเมื่อ ๔ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก <https://webportal.bangkok.go.th/cpud>
๑๐. สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง กรุงเทพมหานคร. ศูนย์เทคโนโลยีข้อมูลเมือง [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักงานภูมิสารสนเทศ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง; ๒๕๖๘ [เข้าถึงเมื่อ ๑๑ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก <https://cityplangis.bangkok.go.th/cpdPortal/>
๑๑. สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง กรุงเทพมหานคร. เส้นทางวิ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (BKK Path Run) [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง; ๒๕๖๘ [เข้าถึงเมื่อ ๒๒ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก <https://cpudgiportal.bangkok.go.th/portal/apps/webappviewer/index.html?id=๑๑๕๔๘bb๐b๗๓a๔f๙๖๗๖๙๔๘๔f๕fd๓๔๔๓>

๑๒. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: กลุ่มนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับเมือง; ๒๕๖๘ [เข้าถึงเมื่อ ๓๐ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก <https://fondue.traffy.in.th/bangkok>
๑๓. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (สศส.). กรุงเทพมหานคร เมืองสร้างสรรค์ด้านการออกแบบของยูเนสโก (UNESCO Creative City - Bangkok City of Design) [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (สศส.); ๒๕๖๒ [เข้าถึงเมื่อ ๑๗ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก <https://creativecity.cea.or.th/th/city-projects/bangkok-city-of-design>
๑๔. สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. แนวทางการปรับปรุงฟื้นฟูย่านชุมชนริมคลองรอบกรุงและพื้นที่ต่อเนื่อง. กรุงเทพฯ: กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงฟื้นฟูเมือง; ๒๕๖๐.
๑๕. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร. วางแผนการเดินทาง [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: ส่วนการท่องเที่ยว สำนักงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว; ๒๕๖๘ [เข้าถึงเมื่อ ๑๗ มี.ค. ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก <https://visit.bangkok.go.th/th/plan-your-visit>
๑๖. Euromonitor International. Euromonitor International Reveals World's Top ๑๐๐ City Destinations for ๒๐๒๔ [Internet]. London: Euromonitor; ๒๐๒๔ [cited ๒๐๒๔ Mar ๔]. Available from: <https://www.euromonitor.com/press/press-releases/december-๒๐๒๔/euromonitor-international-reveals-worlds-top-๑๐๐-city-destinations-for-๒๐๒๔>
๑๗. Time Out Group. The World's ๒๐ Best Cities for Food Right Now [Internet]. London: Time Out Group; ๒๐๒๕ [cited ๒๐๒๕ Mar ๑๓]. Available from: <https://www.timeout.com/travel/worlds-best-cities-for-food>
๑๘. Time Out Group. The ๕๐ Best Cities in the World in ๒๐๒๕ [Internet]. London: Time Out Group; ๒๐๒๕ [cited ๒๐๒๕ Mar ๑๓]. Available from: <https://www.timeout.com/things-to-do/best-cities-in-the-world>
๑๙. WP Travel. Most Visited Cities in the World ๒๐๒๔: Statistics [Internet]. Nepal: WP Travel; ๒๐๒๔ [cited ๒๐๒๕ Mar ๔]. Available from: <https://wptravel.io/most-visited-cities-in-the-world/>

ภาคผนวก

- One Page
- PPT นำเสนอผลงาน
- รายชื่อคณะผู้จัดทำ

โครงการต้นแบบการขับเคลื่อน ผังพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวระดับโลก



บท. 46
CLASS PROJECT - GROUP 3

กรุงเทพมหานคร ครองแชมป์อันดับที่ 1 หลายสมัย รายได้ 5.7 ล้านบาทในปี 2024



สัดส่วนค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี 2566



PAIN POINTS

- เมืองที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการมาเที่ยวมากที่สุดในโลก แต่โครงการเชื่อมต่อการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะยังไม่พร้อมรองรับศักยภาพดังกล่าว
- รายได้มหาศาลจากการท่องเที่ยว เข้าสู่ผู้ประกอบการรายใหญ่มากกว่ากระจายเข้าสู่ชุมชน ซึ่งเป็นเส้นเลือดฝอยของเมือง

OBJECTIVES

- สร้างเส้นทางท่องเที่ยวผ่านนโยบายเดินได้ เดินดี ในแพลตฟอร์มที่ทันสมัย เพื่อนำไปสู่การวางผังพัฒนาย่าน
- ผลักดัน นโยบายเศรษฐกิจดี ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Soft power) และเศรษฐกิจระดับย่านสู่ชุมชน

PUT IN SOFT POWER

TARGETS & SUPER OKRS

- มีแพลตฟอร์มออนไลน์เส้นทางเดินท่องเที่ยวในรูปแบบ Web Application
- ได้ผังแม่บทการพัฒนาย่าน และปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรวม
- เป็นต้นแบบการขับเคลื่อนผังการพัฒนาอื่นต่อไป

PILOT PROJECT VISIT BKK



RESULTS

- เชื่อมโยงโครงข่ายการเดินทาง
- ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจ
- รักษาอัตลักษณ์ย่านเมืองเก่าสู่ระดับสากล
- กระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนเพื่อยุทธศาสตร์เส้นเลือดฝอย
- นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ บอกต่อ และกลับมาซ้ำ

PILOT OF DISTRICT PLAN



FROM PILOT TO NEXT



PPT นำเสนอผลงาน

โครงการต้นแบบการขับเคลื่อน ผังพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวระดับโลก

BANGKOK NEXT
A PROGRESSIVE CITY FOR ALL

1

ที่มาและความสำคัญของโครงการ

★ 1ST ★
32.4 M
most visited city
in 2024

แชมป์อันดับ
1
ของโลก
2015-2024

Most Visited Cities in The World 2024


Rank	City	Visits (M)
1	Bangkok	32.4
2	Istanbul	23.0
3	London	21.7
4	Hong Kong	20.5
5	Mecca	19.3
6	Antalya	19.3
7	Dubai	18.2
8	Macau	18.0
9	Paris	17.4
10	Kuala Lumpur	16.5

Source: [Dec 4, 2024]
Euromonitor International

Mastercard Global Destination Cities Index 2016
Bangkok, 23 September, 2016

2

เริ่มต้นจากจุดแข็งของพื้นที่ศึกษา




Most Visited Cities in the World in 2024

Number of international arrivals per city in 2024

City	Arrivals (2024)	Growth from 2023-2024
Bangkok	32.4M	+37%
Istanbul	23.0M	+14%
London	21.7M	+7%
Hong Kong	20.5M	+19%
Mecca	19.3M	+20%
Antalya	19.3M	+17%
Dubai	18.2M	+8%
Macau	18.0M	+26%
Paris	17.4M	+2%
Kuala Lumpur	16.5M	+73%

Note: Arrivals refer to international visitors staying for at least 24 hours, for a period not exceeding 12 months. Each arrival is counted separately and includes people traveling more than once a year and people visiting several countries during one trip.

สัดส่วนค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี 2566



ที่มา: กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (23 เมษายน 2567)

Source: Euromonitor International

- ในปี 2024 กรุงเทพฯ มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยือนมากถึง 32.4 ล้านคน จากผลการสำรวจของ Mastercard's Global Destination Cities Index โดยเพิ่มขึ้น 37% จากปี 2023
- คิดเป็นรายได้มากถึง 5.7 แสนล้านบาท จากการท่องเที่ยวเฉลี่ย 3.5 วันต่อคน

3

ความสำคัญของปัญหา Pain Points





Tray Fondue



เมืองที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการมาเที่ยวมากที่สุดในโลก แต่โครงสร้างการเชื่อมต่อการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะยังไม่พร้อมรองรับศักยภาพดังกล่าว



ชุมชนบ้านพาน



รายได้มหาศาลจากการท่องเที่ยว เข้าสู่ผู้ประกอบการรายใหญ่มากกว่า กระจายเข้าสู่ชุมชน ซึ่งเป็นเส้นเลือดฝอยของเมือง

4

น่านโยบายผู้ว่าฯ มาผลักดัน

เดินทางดี



ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเชื่อมโยงเมืองที่มีความคล่องตัว และระบบบริการสาธารณะแบบบูรณาการ
ยุทธศาสตร์ย่อยที่ 4.3 กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีรูปแบบ การจัดการภูมิทัศน์เมืองอย่างยั่งยืน

เศรษฐกิจดี



ยุทธศาสตร์ที่ 6 การต่อยอดความเป็นเมืองศูนย์กลาง เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการเรียนรู้
ยุทธศาสตร์ย่อยที่ 6.2 กรุงเทพมหานครเป็นเมือง ที่น่าท่องเที่ยวระดับโลก



5

หน่วยงานหลักในการผลักดัน

สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง (สวพ.)

จุดแข็ง (Strength)

- วางผังพัฒนาเมือง
- ออกแบบเมือง
- มีฐานข้อมูลเมือง
- บุคลากรเฉพาะทาง
- เต็มด้านการมีส่วนร่วม

จุดอ่อน (Weakness)

- การบูรณาการ ข้อมูลเชิงพื้นที่
- การก่อสร้าง ตามผังใช้เวลา



โอกาส (Opportunities)

- มุ่งเป้าไปยังจุดเร่งด่วนด้านการออกแบบและวางผัง เพื่อแก้ไขปัญหา และเสริมจุดแข็งของพื้นที่ด้านการท่องเที่ยว
- ทำงานแบบบูรณาการร่วมกับทุกฝ่าย
- ใช้เทคโนโลยีและฐานข้อมูลเมืองให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ทันยุคสมัยที่ผู้คนเข้าถึงข้อมูลผ่านโทรศัพท์มือถือ

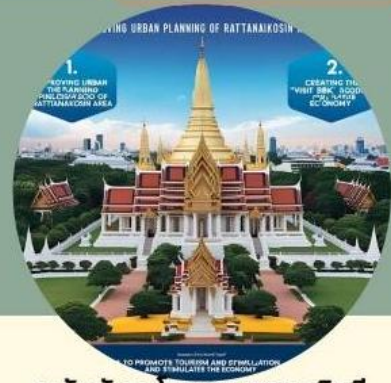
อุปสรรค (Threat)

การทำความเข้าใจการพัฒนา และส่วนได้เสีย



6

วัตถุประสงค์ของโครงการ



สร้างเส้นทางท่องเที่ยวผ่านนโยบาย เดินได้ เดินดี
ในแพลตฟอร์มที่ทันสมัยเพื่อนำไปสู่การวางผังพัฒนาย่าน

ผลักดัน นโยบายเศรษฐกิจดี
ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์
(Soft power) และเศรษฐกิจ
ระดับย่านสู่ชุมชน

7

เป้าหมาย



มีแพลตฟอร์มออนไลน์
เส้นทางเดินท่องเที่ยว
ในรูปแบบ Web Application

ได้ผังแม่บทการพัฒนาย่าน
และปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ

เป็นต้นแบบการขับเคลื่อน
ผังการพัฒนาย่านอื่นต่อไป



8

การบูรณาการของ Stakeholders

กรุงเทพมหานครและภาครัฐ

- สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
สำนักงานจราจรและขนส่ง
สำนักงานโยธา
- สำนักงานเขตพระนคร
สำนักงานเขตป้อมปราบฯ
สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

หน่วยงานภายนอก เอกชน

- นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ
ผู้ประกอบการในบริเวณพื้นที่เป้าหมาย
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)
- ประชาชนในชุมชน
ชุมชนที่ขึ้นทะเบียนของ กทม.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์
(CEA: Creative Economy Agency)
หรือ TCDC เต็ม

9

บูรณาการเข้าสู่การจัดทำ Web App.

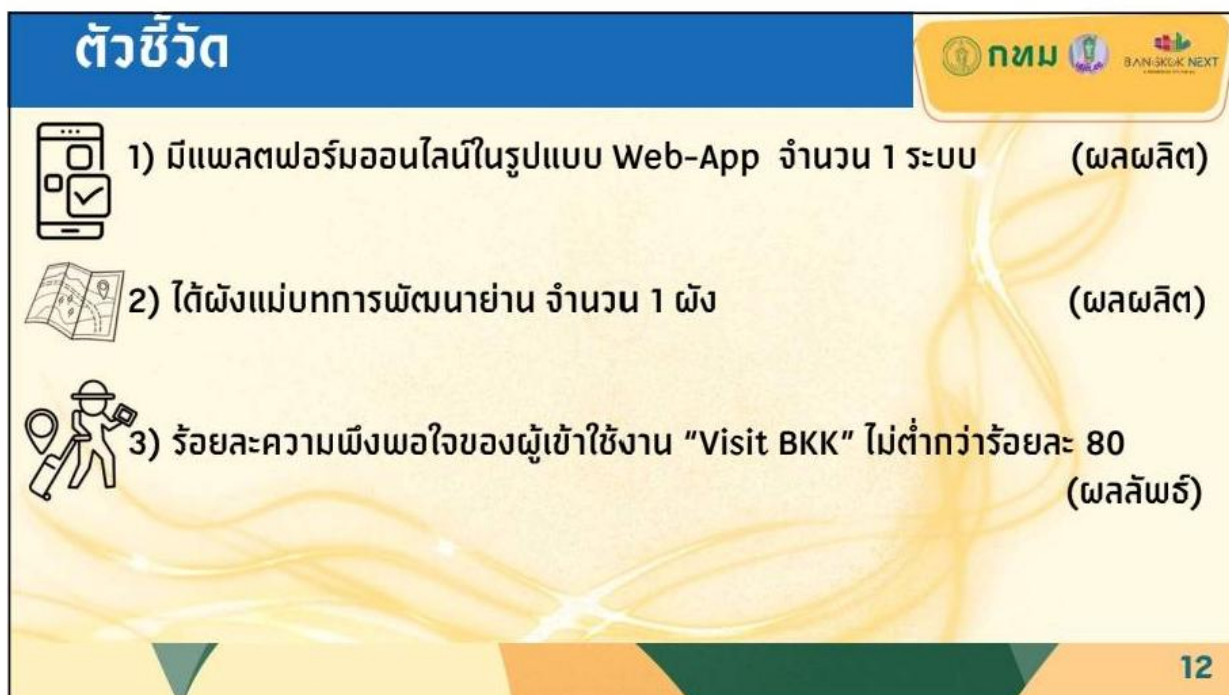
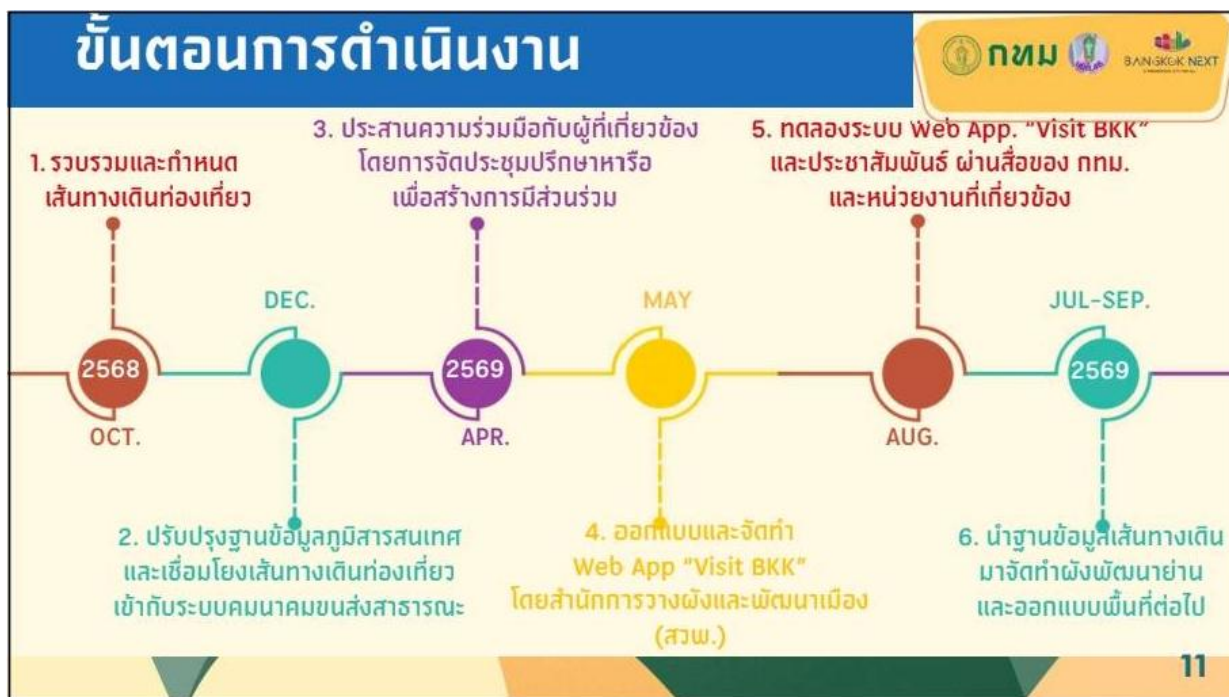
Main Layers

- เส้นทางเดินท่องเที่ยว
- จุดท่องเที่ยว
- จุดเชื่อมต่อรถ ราง เรือ

Sub Layers (ด้านการบริการสาธารณะ และความปลอดภัย)

- AED
- ดังดับเพลิง
- ชุมบริการการท่องเที่ยว
- ห้องน้ำสาธารณะ

10



ระยะเวลาดำเนินการและงบประมาณ






ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม 2568-กันยายน 2569

งบประมาณ

300,000.- บาท (สามแสนบาทถ้วน)

- จัดประชุมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนในเส้นทางเดินท่องเที่ยวจำนวน 6 เส้นทาง (3 พื้นที่เขต)
- ประชาสัมพันธ์ "Visit BKK" (ชื่อพื้นที่และโฆษณาในช่องทางโซเชียลมีเดีย)

13

แนวทางการดำเนินการด้านข้อมูล



<https://visit.bangkok.go.th>

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (สวท.) กทม. *****ฐานข้อมูลที่มีในปัจจุบัน-นำมาใช้**



World's Most Visited City

We never stray out of top 10 most visited cities in the world and won the title 'World's Most Visited City' for 4 consecutive years from 2016-2019 according to [Mastercard's Global Destinations Index](#). Explore attractions, activities, events and festivals around Bangkok to make your trip even more exciting

Explore the City



14

แนวทางการดำเนินการด้านข้อมูล

https://visit.bangkok.go.th/place?sort_by=like_count

สำนักวัฒนธรรม ทิวา และการท่องเที่ยว (สวท.) กทม. *ฐานข้อมูลที่มีในปัจจุบัน-นำมาใช้**

VisitBangkok
Home Neighborhoods Things to do What's happening A A A English

Search by location's name, location type, or activity type

All Well-known attractions Religious site Museum Art and culture Sport Market Aquarium / Zoo Amusement park />
Filter

All
271 results

Popularity

15

แนวทางการดำเนินการด้านข้อมูล

<https://creativecity.ceaa.or.th/maps#14.86/13.75079/100.4929>

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (CEA: Creative Economy Agency) หรือ TCDC เต็ม
*****ข้อมูลเพิ่มเติม - นำมาเติมเต็มในเส้นทางเดิน**

แผนที่ฐานข้อมูลเมืองสร้างสรรค์

แพลตฟอร์มที่รวบรวมข้อมูลสำคัญของย่านเศรษฐกิจสร้างสรรค์ต้นแบบ ทั้งในด้านธุรกิจ ด้านกายภาพ และด้านประชากร เพื่อส่งเสริมการพัฒนาบริเวณของย่าน ย่านการวิเคราะห์อัตราเจริญเติบโต การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ การใช้ประโยชน์พื้นที่ และฐานข้อมูลเชิงแผนที่ ซึ่งจะเป็ประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการ นักลงทุน และคนทั่วไป ในการสำรวจศักยภาพของพื้นที่ ธุรกิจสร้างสรรค์ และธุรกิจทั่วไปในย่าน รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่สำคัญ ร้านค้า กิจกรรมและผลงานสร้างสรรค์ บุคลากรสร้างสรรค์และช่างฝีมือ นำไปสู่ออกมาทางธุรกิจ และการลงทุนใหม่ ที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ย่าน

- สำรวจย่าน**
- ค้นหาและคัดกรองข้อมูล**

บริษัท ร้านค้า หน่วยงาน

- ที่ว่าง
- ภาพยนตร์และวีดิทัศน์
- การโฆษณา
- สถาปัตยกรรม
- ซอฟต์แวร์
- การแพคเกจจิ้งกระจายเสียง
- การพิมพ์
- การออกแบบ
- ดนตรี
- ทัศนศิลป์
- แฟชั่น
- ศิลปะการแสดง

16

Soft power ***นโยบายแห่งชาติ - นำมาเติมเต็มในเส้นทางเดิน





Food



Film



Fashion



Fighting



Festival

17

กรณีศึกษา Web Application

<https://www.visitbruges.be/en/things-to-do/sights>



BRUGGE
VISIT BRUGES



18

กรณีศึกษา Web Application

[https://virtual.visitbruges.be/en/discover-bruges/highlights/highlights/bruges-in-360-](https://virtual.visitbruges.be/en/discover-bruges/highlights/highlights/bruges-in-360)

BRUGGE VISIT BRUGES / highlights MENU

HIGHLIGHTS
Bruges in 360

1 of 12 19

กรณีศึกษา Web Application

<https://www.visitbruges.be/en/things-to-do/sightseeing/visit-bruges-route-app>

BRUGGE VISIT BRUGES Personalise your visit →

Things to do ▾ What's on ▾ Eat and sleep ▾ Plan your visit ▾

This free app, with exclusive discovery routes, is your guide.

Oooh!

Surprisingly now:
Contemporary Hotspots

By Visit Bruges

Walk through the city and discover contemporary art structures, colorful thoughts and new buildings and establishments. Because World Heritage City Bruges is also looking to the future. The harmony between traditional and new is the common thread in

20

การสัมภาษณ์พันธมิตรใน กทม.



สำนักงานเขตพระนคร (12 มีนาคม 2568)
โดยคุณโกศล สิงหนาท ผู้อำนวยการเขตพระนคร และคณะ



สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (24 มีนาคม 2568)
โดยคุณญาธิกา สิงห์สุวรรณ ผู้อำนวยการส่วนการท่องเที่ยว



สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (17 มีนาคม 2568)
โดยคุณมนทนา เดชเจริญ นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่วนการท่องเที่ยว



การสัมภาษณ์พันธมิตรใน กทม.



สำนักงานภูมิสารสนเทศ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง (21 มีนาคม 2568)



<https://survey123.arcgis.com/share/a0b15c65e3bd4f488347cda9f30229ae?portalUri=https://cpudgiportal.bangkok.go.th/portal>

การพัฒนาแบบจำลองเสมือนกรุงเทพฯ (BANGKOK DIGITAL TWIN) กทม
เพื่อวางแผนและแก้ไขปัญหาเมือง



Route 1 "คลองคูเมืองเดิม: สายเลือดแห่งประวัติศาสตร์"

History of Lifblood







กทม BANGKOK NEXT

สนามหลวง

วัดอรุณ Wat Arun

Phra Nakhon

กรุงเทพมหานคร BANGKOK

บางขุนเทียน Bangkok Yuen Thiam

Film

นวดแผนไทยวัดโพธิ์

23

Route 2 "บางลำพู: วิถีชีวิตเก่าแก่ในความทันสมัย"

Classical Adventure








กทม BANGKOK NEXT

พายเรือคายัค

ถนนข้าวสาร

บาร์นาศ Bowon Niwet

Festival Fashion

บางลำพู

ตลาดยอด Talat Yot

บ้านพานถม B. Panthom

24

Route 3 "เสาชิงช้า: จุดเชื่อมระหว่างอดีตและปัจจุบัน"

กทม. BANGKOK NEXT

Gateway to the Past

เสาชิงช้า

Food เจ๊ไฝ คาเฟ่

25

Route 4 "คลองโอ่งอ่าง: วัฒนธรรมและสีสัน"

กทม. BANGKOK NEXT

A Journey of Vibrant Culture

ชีวิตริมคลอง

Food Festival

26

Route 5 "พุดกรุงเกษม: พลังงานสะอาดสู่วิถีไทยแท้"

DNA's BKK - Green Canal



นั่งเรือไฟฟ้า



โรงเรียนมวยไทย



ขนมไทย



Food Film Fighting



กทม BANGKOK NEXT

27

Route 6 "ตลาดน้อย-เยาวราช:เสน่ห์เก่าแก่สุดคลาสสิก"

Timeless Charm



ศิลปะและสุนทรียศาสตร์ริมน้ำ



เยาวราช



พื้นที่ถ่ายทำภาพยนตร์ มีวสิควีดีโอ



Food Film



Rockstar · LISA





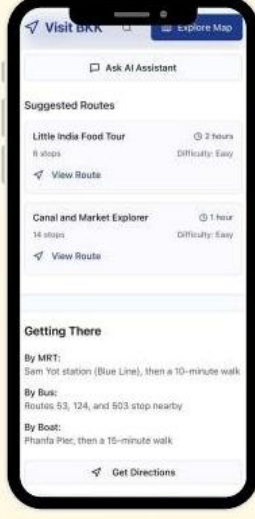

กทม BANGKOK NEXT

28

Demo

[HTTPS://PREVIEW--THAI-HIDDEN-GEMS-AI-LOVABLE.APP/](https://preview--thai-hidden-gems-ai-lovable-app/)

ประสานความร่วมมือจากนสท สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

29

ผังพัฒนาย่านกรุงรัตนโกสินทร์





- ผังการเชื่อมต่อระบบขนส่งคือ ราง เรือ ที่ส่งเสริมการเดินทาง
- ผังการเชื่อมต่อที่โล่ง เพื่อนันทนาการ ในเส้นทางท่องเที่ยว
- ผังการเชื่อมต่อพื้นที่ ศิลปวัฒนธรรมเพื่อ ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
- ผังการเชื่อมต่อ ย่านเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และวิสาหกิจชุมชน เพื่อนโยบายเศรษฐกิจดี

30

ผังปฏิบัติการด้านการออกแบบ

ผังพัฒนาย่าน



ผังแม่บทการออกแบบ

ผังแม่บท
การปรับปรุงพื้นที่
ชุมชนบริเวณคลองรอบกรุง
และพื้นที่ต่อเนื่อง



**การออกแบบรายละเอียด
จุดเชื่อมต่อการเดินทาง
และลานกิจกรรมสาธารณะ**





31

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ



**ด้านเศรษฐกิจ
และรายได้ของประเทศ
(เศรษฐกิจดี)**



**ด้านคุณภาพชีวิต ของชุมชน
และนักท่องเที่ยว
(เดินทางดี)**



**ด้านความยั่งยืนของ
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
(เศรษฐกิจดี)**



32

กว่าจะเป็นอัน 1 ไม่ใช่เรื่องง่าย



MOST VISITED CITIES IN THE WORLD (2000-2021)

Hong Kong	21,320,542
Singapore	19,400,452
London	14,993,454
Macau	12,961,436
Kuala Lumpur	12,527,540
Bangkok	12,027,068
Antalya	10,934,538
New York	9,706,998
Istanbul	8,980,813
Paris	8,760,271

2010

There are 880,000 bicycles in comparison to a population of 800,000 city inhabitants, which means Amsterdam has more bicycles than people.

MOST VISITED CITIES IN THE WORLD (2000-2021)

Bangkok	26,099,909
London	21,526,054
Hong Kong	20,643,157
Singapore	19,909,418
Macau	19,322,969
Dubai	18,465,693
Paris	16,053,659
Kuala Lumpur	14,409,253
Shenzhen	13,914,353
New York	13,780,301

2018

Athens has one of the lowest crime rates in all of Europe's major cities, making it one of the safest options for travel.

Most Visited Cities In The World (2000 - 2021)

ThePerfectGraph
5.27K subscribers

Subscribe

5 5 Share ...

Most Visited Cities In The World (2000 - 2021)

ThePerfectGraph
5.27K subscribers

Subscribe

5 5 Share ...

กรุงเทพมหานคร...เดินทางมาไกลแล้ว ต้องก้าวต่อไปข้างหน้า

33

BANGKOK NEXT!





FROM PILOT PROJECT TO THE NEXT DISTRICTS



ASOK



RAMA 9

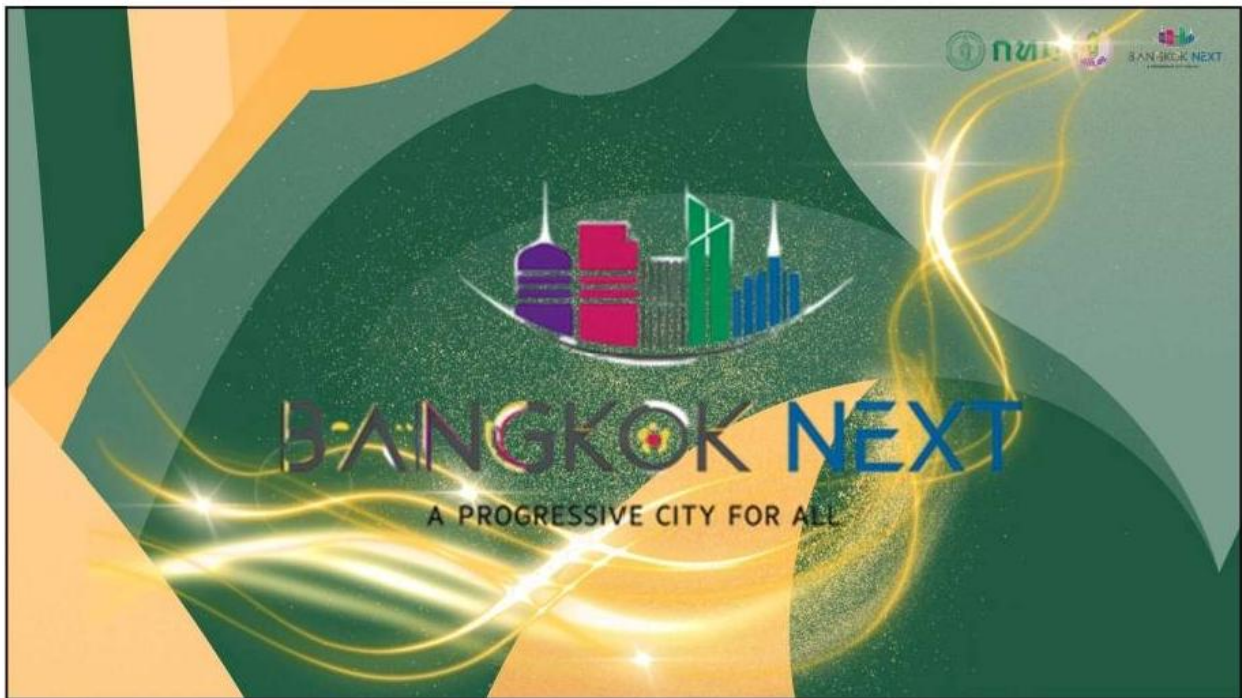


THON BURI



RATTANAKOSIN

34



รายชื่อคณะผู้จัดทำ

๑. นางสาวสุรีย์ฉัตร เอี่ยมสุวรรณค์
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
กลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ
สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร
๒. นางสาวทิษารัตน์ พึ่งโพธิ์
นิติกรชำนาญการ กลุ่มงานคดีแพ่งและอาญา
ส่วนคดีและความรับผิดชอบทางละเมิด
สำนักงานกฎหมายและคดี
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๓. นางสาวเบญจมาศ ผัดผ่อง
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป
ส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปกครองและทะเบียน
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๔. นางสาวทิพวรรณ แสนจันทร์
นักผังเมืองชำนาญการ
กลุ่มงานประเมินผลและมาตรฐานทางผังเมือง
ส่วนผังเมืองรวม สำนักงานวางผังเมือง
สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง
๕. ว่าที่ ร.ต.หญิง อรพรรณ เสมอสว่าง
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
ฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตดอนเมือง
๖. นายศิริวิทย์ หักไทย์
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตทวีวัฒนา
๗. นางสาวกมลจันทร์ ม่านโคกสูง
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
๘. นายจีระเดช ไสยกุล
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
ฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์
๙. นางสาวธนิษฐา อินทรพรหม
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
ฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตหนองแขม
๑๐. นางนิรดา รอดชีวัน
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
ฝ่ายการศึกษา
สำนักงานเขตหลักสี่

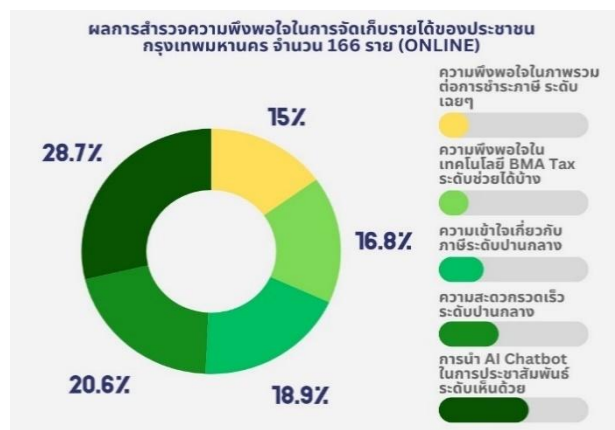
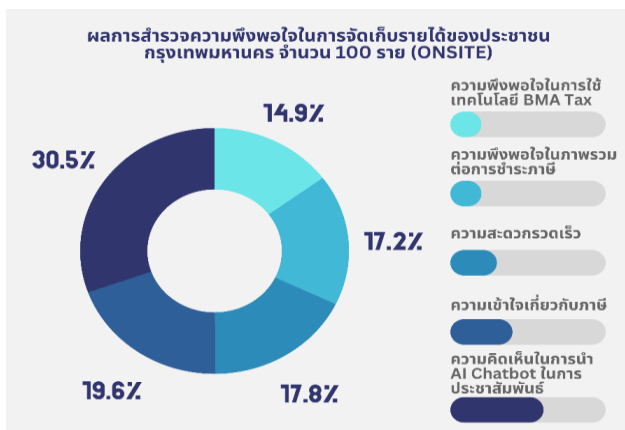
ชื่อโครงการ : โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ปัญหาสำคัญ (Big Pain Point) มีข้อมูล (Data) ไตที่อธิบายปัญหานี้

จากการศึกษาสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร พบว่า มีสาเหตุมาจาก (๑) ระบบฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์: ข้อมูลผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถติดตามการชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อ้างอิง: สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๓) (๒) การหลีกเลี่ยงภาษี: ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบางรายอาจไม่แจ้งข้อมูลหรือรายได้ที่แท้จริง เพื่อลดภาระภาษี (อ้างอิง: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, ๒๕๖๒) (๓) การบังคับใช้กฎหมายไม่เข้มงวด: การบังคับใช้กฎหมายภาษีไม่เคร่งครัด ทำให้ผู้หลีกเลี่ยงภาษีไม่ถูกดำเนินการตามกฎหมาย (อ้างอิง: สำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน, ๒๕๖๑) (๔) การขาดการประชาสัมพันธ์: การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ (อ้างอิง: กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๐) (๕) ระบบการจัดเก็บภาษีล่าสมัย: ระบบการจัดเก็บภาษียังไม่ทันสมัย ทำให้กระบวนการจัดเก็บมีข้อผิดพลาดและล่าช้า (อ้างอิง: สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๓)

คณะผู้จัดทำโครงการจึงมีความสนใจศึกษาสภาพปัญหาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และได้ทำการสำรวจข้อมูลจากประชาชนผู้เสียภาษีกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบสอบถามทั้งระบบออนไลน์และออนไลน์ รวมทั้งสิ้น ๒๖๖ ราย ผลสำรวจพบว่า ประเภทภาษีที่ประชาชนชำระมากที่สุด ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ ๓๙) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ร้อยละ ๓๕) และภาษีบำรุงกรุงเทพมหานคร ภาษีน้ำมัน (ร้อยละ ๙) การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี ส่วนใหญ่รับรู้จากเจ้าหน้าที่ของฝ่ายรายได้ (ร้อยละ ๔๐) รองลงมา คือ รับรู้จากสื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ ๓๒) และรับรู้จากเว็บไซต์ของกรุงเทพฯ (ร้อยละ ๒๘)

ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ ๕๔) และเข้าใจน้อย (ร้อยละ ๑๔) โดยมีความคิดเห็นต่อการนำ AI มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่อการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพฯ เห็นด้วย (ร้อยละ ๘๔) จากข้อมูลดังกล่าว คณะผู้จัดทำโครงการจึงเห็นความสำคัญของการจัดทำโครงการที่มุ่งให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอและถูกต้องเกี่ยวกับการชำระภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



ใครได้รับผลกระทบกับปัญหานี้ (ทั้งทางตรงและทางอ้อม)

ทางตรง ประชาชนและผู้เสียภาษี (Taxpayers) ได้แก่ เจ้าของที่ดิน เจ้าของอาคาร และผู้ประกอบการที่ต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เจ้าของธุรกิจที่ต้องเสียภาษีป้ายและภาษีอื่นๆ ขาดความรู้ความเข้าใจและไม่สามารถเตรียมเอกสารข้อมูลที่สมบูรณ์สำหรับการมาชำระภาษีได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

ทางอ้อม กรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานการคลัง (เป็นผู้รับผิดชอบหลักด้านภาษี) และสำนักงานเขต อันเป็นศูนย์กลางให้บริการด้านภาษีแก่ประชาชนกรุงเทพมหานครแต่ละพื้นที่ มีภาระงานเพิ่มขึ้น

แก้ปัญหานี้อย่างไร อธิบายวิธีแก้ปัญหา สรุปขั้นตอนให้เข้าใจ รวมถึงระยะเวลาที่คาดว่าจะแก้ปัญหา

วิธีแก้ปัญหา

ออกแบบและพัฒนา Chatbot ให้สามารถตอบคำถามได้ทั้งแบบข้อความและเสียงเพื่อให้ข้อมูลสำคัญที่เชื่อถือได้ โดยอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลภาษีได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ลดความซ้ำซ้อนในการตอบคำถาม และเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ Chatbot ที่สามารถใช้งานจริง ผ่านช่องทางออนไลน์ทุกช่องทาง พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับระบบภาษีของกรุงเทพมหานคร แอปพลิเคชัน BMA Tax Map

แนวทางหลักในการแก้ไขปัญหาประกอบด้วย

๑. กองรายได้ สำนักงานการคลัง ดำเนินการศึกษาความต้องการและเตรียมข้อมูล เป้าหมายเพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนและเตรียมข้อมูลสำหรับ AI Chatbot
๒. กองรายได้ สำนักงานการคลัง ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ และปรับปรุงระบบ AI Chatbot เพื่อให้ตอบคำถามได้แม่นยำสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. กองรายได้ สำนักงานการคลัง เผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ นำระบบ Chatbot “BMA TAX KURU” มาใช้งานจริง เป้าหมายเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลต่าง ๆ เช่น LINE, TikTok, Facebook และ YouTube และประสานสำนักงานประชาสัมพันธ์ และสำนักงานเขต ช่วยประชาสัมพันธ์ และมีการจัดการประกวดออกแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ Chatbot “BMA TAX KURU”
๔. กองรายได้ สำนักงานการคลัง ติดตามผลและประเมินผล วิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้งาน และอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ - เดือนกันยายน ๒๕๖๙

คาดว่าจะต้องใช้งบประมาณหรือไม่ หากคาดว่าจะใช้ ต้องใช้ไปกับเรื่องใด มีแหล่งทุนที่สามารถสนับสนุนงานนี้ได้อย่างไร

งบประมาณของกองรายได้ สำนักงานการคลัง เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ เป็นเงิน ๑,๑๐๐,๐๐๐.- บาท ได้แก่ ค่าจ้างเหมาจัดทำระบบตอบกลับอัตโนมัติ (AI Chatbot) เป็นเงิน ๙๐,๐๐๐.- บาท ค่าพัฒนาและทดสอบ AI Chatbot เป็นเงิน ๕๐๐,๐๐๐.- บาท ค่าเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยวิธีการจัดประกวดหรือวิธีอื่น ๆ เป็นเงิน ๕๐๐,๐๐๐.- บาท และค่าวัสดุ และอุปกรณ์ เป็นเงิน ๑๐,๐๐๐.- บาท

หน่วยงานใดควรรับโจทย์นี้ไปดำเนินการ หรือบูรณาการร่วมกัน

- กองรายได้ สำนักงานการคลัง เป็นหน่วยงานหลัก และเป็นผู้จัดทำ AI Chatbot
- สำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต เป็นผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์กรุงเทพมหานคร โซเชียลมีเดีย สื่อสิ่งพิมพ์ และประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

ประชาชนได้ประโยชน์อย่างไร

๑. ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลภาษีที่ถูกต้องและทันสมัยตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่าน AI Chatbot ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความล่าช้าในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และลดความซ้ำซ้อนในการตอบคำถามจากผู้ใช้บริการ
๒. เพิ่มความสะดวกในการขอรับบริการ และลดระยะเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่
๓. สนับสนุนการพัฒนา Smart City ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐ

โครงการนี้ต่อยุทธศาสตร์ และหรือแผนปฏิบัติราชการในประเด็นใด

สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๔ การคลังและงบประมาณ

โครงการนี้จะทำให้มหานครน่าอยู่สำหรับทุกคน ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในมิติใดและข้อใด

เชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (๙ ด้าน ๙ ดี) ด้านที่ ๙ ด้านการบริหารจัดการดี ข้อ ๑๑๓ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้เพื่อประโยชน์คนกรุงเทพฯ

ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร

๑. นายโอฬาร อัครพลังกุล รองผู้อำนวยการสำนักงานการคลัง

ข้อเสนอแนะ

สนับสนุนการใช้ AI Chatbot เห็นด้วยกับการใช้ AI Chatbot เพื่อให้ข้อมูลภาษีแก่ประชาชน โดยการเชื่อมต่อกับ BMA Tax Map เพื่อช่วยในการตรวจสอบสถานะ และคำนวณภาษีรายปี การใช้งานเหมาะสำหรับประชาชนในการค้นหาข้อมูลภาษีเบื้องต้น และสำหรับเจ้าหน้าที่ในการค้นหาข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงาน แต่จะมีข้อจำกัด ด้านข้อมูลภาษีที่มีความซับซ้อน และมีกฎระเบียบหลายฉบับ ซึ่งอาจทำให้ AI ตอบได้ไม่ครบถ้วนในทันทีและบางครั้งประชาชนยังต้องการคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอควรพัฒนา AI Chatbot ให้มีข้อมูลที่อัปเดต และแม่นยำ พร้อมให้สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานครร่วมกันบูรณาการระบบ BMA Tax Map ความคิดเห็นเพิ่มเติม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับประชาชนจะได้รับข้อมูลภาษีที่ถูกต้องและทันสมัย ข้อเสนอเกี่ยวกับการสะดวกในการรับบริการ การรับบริการยังคงเป็นการติดต่อระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานครโดยตรง และการให้ความรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละสำนักงานเขต ลดข้อขัดแย้งการใช้ AI ไม่ได้รับรองว่า จะลดข้อขัดแย้งได้ทั้งหมด เนื่องจากประชาชนบางกลุ่มยังต้องการคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุผลที่ภาษีต้องชำระภาษีสูงขึ้น

๒. นางสาวจาริณี รุทธภาณูจน์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

สนับสนุนการใช้ AI Chatbot เพื่อพัฒนาระบบราชการและเพิ่มรายได้จากภาษี ซึ่งถือเป็นหัวใจของการพัฒนาเมือง เห็นด้วยกับการบูรณาการ AI Chatbot เข้ากับ BMA Tax Map เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการภาษี มองว่า AI Chatbot เป็นเครื่องมือที่ช่วยลดขั้นตอนและเวลาดำเนินการทำให้การบริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓. นางพีระยา สมชัยยานนท์ ผู้อำนวยการสำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

มองต่างในเรื่อง “กลุ่มเป้าหมาย” และ “ความคุ้มค่า” เห็นว่า AI Chatbot จะมีประโยชน์กับกลุ่มผู้เสียภาษีเฉพาะ เช่น เจ้าของที่ดิน และผู้เสียภาษีป้าย ประชาชนจะสนใจภาษีแค่ประมาณ ๓ เดือนต่อปี แทนที่จะพัฒนาระบบใหม่ ควรต่อยอดจากระบบเดิมของสำนักการคลัง เช่น ระบบคำนวณภาษีแบบ ภ.ง.ด. ๙๐, ๙๑ เพิ่มการสอบถามข้อมูลผ่าน Inbox การออกแบบให้ใช้งานง่าย เน้นให้ข้อมูลภาษีในรูปแบบที่ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องให้ประชาชนเรียนรู้รายละเอียดทางกฎหมาย

๔. นายเปรมชัย จงเจริญ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ดิจิทัล สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ความกังวลเรื่องข้อมูลและความปลอดภัยเน้นถึงความสำคัญของการพิจารณาสิทธิในการใช้ข้อมูลภาษีของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเก็บไว้ในหลายระบบ MIS, ภาษี และอื่นๆ ต้องชัดเจนในเรื่องการอัปเดตข้อมูลและการใช้ข้อมูลอย่างถูกต้องตามกฎหมายเพื่อป้องกันปัญหาความปลอดภัย แนวทางพัฒนา AI อย่างปลอดภัยเสนอให้ติดตั้ง AI บน Data Center ของกรุงเทพมหานครแทนการเชื่อมกับระบบภายนอก เช่น ChatGPT เพื่อควบคุมข้อมูลได้ดีกว่าและเชื่อมกับระบบภาษีเดิมโดยตรง การใช้ AI แบบหมุนเวียน (Multi-use) แนะนำให้ใช้ AI ไม่จำกัดแค่ช่วง เสียภาษี แต่สามารถใช้ในงานอื่น ๆ เช่น การแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อไม่ให้ทรัพยากร AI ถูกปล่อยว่าง การลดภาระงานซ้ำซ้อนใช้ AI ในการตอบคำถามซ้ำ ๆ เช่น ประชาชนที่ยังไม่ได้รับใบเสร็จภาษี ช่วยลดความเครียดของประชาชนด้วยการให้คำตอบที่สุภาพและมีประสิทธิภาพ

๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภางค์ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรฯ

ข้อเสนอแนะ

มุมมองต่อเป้าหมายโครงการ โครงการนี้เริ่มต้นจากโอวาทของท่านปลัดกรุงเทพมหานครที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ซึ่ง AI Chatbot น่าจะไม่ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มรายได้ในการจัดเก็บภาษี แต่เหมาะสมกว่าในการใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารและประชาสัมพันธ์ บทบาทของ AI Chatbot ควรให้ข้อมูลภาษีทั่วไปที่ไม่เป็นความลับ และหากเป็นข้อมูลเฉพาะ เช่น การคำนวณภาษีควรเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่ให้ผู้ใช้ออกข้อมูลเองแล้วส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ หากไม่สามารถตอบได้ การพัฒนาเชิงระบบที่ครอบคลุม เสนอให้พัฒนาแอปพลิเคชัน “BKK TAX GURU” ที่สามารถให้ข้อมูลได้ทุกเรื่องไม่เฉพาะภาษี โดยการลงทุนในระบบนี้จะคุ้มค่าในระยะยาว เพราะสามารถใช้ได้กับหลายภารกิจของกรุงเทพมหานคร

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ สภาพทั่วไป

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีภารกิจสำคัญในการจัดระบบบริการสาธารณะ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อันหลากหลาย การบรรลุภารกิจดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรทางการเงิน เพื่อขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครกำลังเผชิญกับความท้าทายหลายประการ อาทิเช่น ความซับซ้อนของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับสภาพภูมิศาสตร์ของกรุงเทพมหานครมีผลต่อการจัดเก็บภาษีโดยเฉพาะมูลค่าที่ดินในเขตเศรษฐกิจ ระบบคมนาคม และปัญหาน้ำท่วม การวางแผนภาษีที่มีประสิทธิภาพต้องพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเมือง

ปัจจุบันประชาชนในกรุงเทพมหานครประสบปัญหาเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลภาษีที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งรวมถึงภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และภาษีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลายครั้งที่การสอบถามข้อมูลต้องใช้เวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือรอการตอบกลับผ่านช่องทางเดิม เช่น โทรศัพท์ หรือการเดินทางไปยังสำนักงานเขต ทำให้เกิดความล่าช้าและอาจนำไปสู่การเสียสิทธิ์หรือค่าปรับที่ไม่จำเป็น การนำ AI Chatbot มาใช้จึงเป็นแนวทางที่ช่วยลดข้อจำกัดนี้

สำนักงานคลังเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้และบริหารงานด้านการเงิน การคลังของกรุงเทพมหานคร โดยมีกองรายได้มีภารกิจในการเร่งรัด พัฒนาการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีสรรพสามิต ภาษีสรรพสามิตกรุงเทพมหานคร สำหรับน้ำมันฯ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ครอบคลุม และเป็นธรรม กำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑.๒ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการศึกษาสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร พบว่า มีสาเหตุมาจาก (๑) ระบบฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์: ข้อมูลผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถติดตามการชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อ้างอิง: สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๓) (๒) การหลีกเลี่ยงภาษี: ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบางรายอาจไม่แจ้งข้อมูลหรือรายได้ที่แท้จริง เพื่อลดภาระภาษี (อ้างอิง: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, ๒๕๖๒) (๓) การบังคับใช้กฎหมายไม่เข้มงวด: การบังคับใช้กฎหมายภาษีไม่เคร่งครัด ทำให้ผู้หลีกเลี่ยงภาษีไม่ถูกดำเนินการตามกฎหมาย (อ้างอิง: สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, ๒๕๖๑) (๔) การขาดการประชาสัมพันธ์: การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีไม่เพียงพอทำให้ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ (อ้างอิง: กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๐) (๕) ระบบการจัดเก็บภาษีล้าสมัย: ระบบการจัดเก็บภาษียังไม่ทันสมัย ทำให้กระบวนการจัดเก็บมีข้อผิดพลาดและล่าช้า (อ้างอิง: สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๓) สาเหตุของปัญหาในเรื่องระบบฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ เป็นเรื่องที่ต้องบริหารจัดการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เนื่องจากสภาพของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ขณะที่สาเหตุด้านการหลีกเลี่ยงภาษีและ การบังคับใช้กฎหมายเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไปให้การจัดเก็บภาษีเกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อก้าวสู่ BANGKOK NEXT เมืองก้าวหน้าสำหรับทุกคน

๑.๓ ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๔ การคลังและงบประมาณ เป้าประสงค์ที่ ๗.๔.๑ กรุงเทพมหานครสามารถรักษาวินัยทางการเงินการคลังทั้งในระยะสั้นและระยะยาว กลยุทธ์ที่ ๗.๔.๑.๒ ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

๑.๔ ความเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

เชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (๙ ด้าน ๙ ตี) ด้านที่ ๙ ด้านการบริหารจัดการดี ประเด็นการพัฒนาที่ ๙.๑ ระบบงาน เงิน คน ระเบียบ ที่มีประสิทธิภาพ ข้อ ๑๑๓ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้เพื่อประโยชน์คนกรุงเทพฯ ตัววัดผลหลัก จำนวนฐานข้อมูลภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่เป็นปัจจุบันและครบถ้วน (OKR ๙๑๑๑) และจำนวนรายการที่ประชาชนสามารถเข้ามาดำเนินการได้ผ่าน BMA Tax (OKR ๙๑๑๒)

๑.๕ ข้อมูลพื้นฐานและภารกิจสำคัญของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องประเด็นที่ศึกษา

กองรายได้ สำนักการคลัง มีภารกิจในการจัดทำประมาณการรายรับประจำปีของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงแหล่งที่มาของรายได้และประมาณการรายได้ที่จะได้รับในแต่ละปีเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ เกี่ยวกับรายได้ทั้งหมด เพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนการจัดเก็บรายได้ในอนาคต วางหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้ ประเภทต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควบคุมตรวจสอบและเร่งรัดหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครให้จัดเก็บรายได้ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร และนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๑.๖ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

ทิศทางการดำเนินงาน

๒.๑ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ศึกษา

๒.๑.๑ วิสัยทัศน์

“กองรายได้ เป็นหน่วยงานต้นแบบการจัดเก็บรายได้ ตามหลักธรรมาภิบาล”

๒.๑.๒ พันธกิจ

๑. จัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครให้ครบถ้วน ครอบคลุมและเป็นธรรม
๒. เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการชำระภาษีให้กับกรุงเทพมหานคร
๓. สร้างเครื่องมือระบบ AI ในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของภาษีกรุงเทพมหานคร

๒.๑.๓ เป้าหมาย

เพื่อพัฒนาสื่อและช่องทางประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ ที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับภาษีของกรุงเทพมหานคร ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

๒.๑.๔ ยุทธศาสตร์

เชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพ ในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๔ การคลังและงบประมาณ เป้าประสงค์ที่ ๗.๔.๑ กรุงเทพมหานครสามารถรักษาวินัยทางการเงินการคลังทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (๙ ด้าน ๙ ดี) ด้านที่ ๙ ด้านการบริหารจัดการดี ประเด็นการพัฒนาที่ ๙.๑ ระบบงาน เงิน คน ระเบียบ ที่มีประสิทธิภาพ ข้อ ๑๑๓ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้เพื่อประโยชน์คนกรุงเทพฯ ตัววัดผลหลัก จำนวนฐานข้อมูลภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่เป็นปัจจุบันและครบถ้วน (OKR ๙๑๑๑) จำนวนรายการที่ประชาชนสามารถ เข้ามาดำเนินการได้ผ่าน BMA Tax (OKR ๙๑๑๒) และความคืบหน้าในการแก้ไขพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครเพื่อการจัดเก็บภาษีหรือค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม (OKR ๙๑๑๔)

๒.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรที่ศึกษา

๒.๒.๑ ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น การเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุ มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีขนาดใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการจัดเก็บภาษีในการปฏิบัติหน้าที่และเคร่งครัดต่อกฎระเบียบสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อหารือแก่หน่วยงานอื่น ๆ มีโครงสร้างระบบราชการที่ชัดเจน มีคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครปฏิบัติราชการเป็นไปในแนวทางเดียวกันและมีความพร้อมรองรับการพัฒนาระบบราชการดิจิทัล มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นใน กทม. และภายนอกในการเผยแพร่ความรู้ด้านภาษี 	<ul style="list-style-type: none"> การประชาสัมพันธ์ข้อมูลภาษียังไม่เข้าถึงประชาชนในวงกว้าง ขาดช่องทางหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการสื่อสารกับประชาชน ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีของประชาชนทั่วไปยังต่ำ ข้อมูลที่เผยแพร่ยังอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจยากและไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน

๒.๒.๒ ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทำให้การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ Social Media สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่ายและรวดเร็ว ประชาชนรุ่นใหม่เริ่มสนใจเรื่องภาษีมากขึ้น แนวนโยบายรัฐสนับสนุนการพัฒนาระบบราชการดิจิทัล ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ความร่วมมือกับภาคเอกชนด้านเทคโนโลยีที่สามารถยกระดับระบบภาษี 	<ul style="list-style-type: none"> การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย พระราชบัญญัติหรือ ระเบียบ กฎหมายใหม่ด้านภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่ ต้องศึกษาดำเนินการวินิจฉัยหรือหารือ อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานอาจทำให้ประชาชนสับสน ความไม่เชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบราชการและการจัดเก็บภาษี ความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีในบางกลุ่มประชาชน ข้อจำกัดทางงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๓ กลยุทธ์หรือแนวความคิดการพัฒนางานที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ TOWS Matrix

<p style="text-align: center;">ปัจจัยภายใน</p> <p style="text-align: center;">ปัจจัยภายนอก</p>	<p style="text-align: center;">จุดแข็ง (strength)</p> <p>๑. มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีขนาดใหญ่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพฯ</p> <p>๒. มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการจัดเก็บภาษี</p> <p>๓. มีโครงสร้างระบบราชการที่ชัดเจนรองรับการพัฒนาาระบบราชการดิจิทัล</p> <p>๔. มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นใน กทม. และภายนอก ในการเผยแพร่ความรู้ด้านภาษี</p>	<p style="text-align: center;">จุดอ่อน (Weakness)</p> <p>๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลภาษียังไม่เข้าถึงประชาชนในวงกว้าง</p> <p>๒. ขาดช่องทางหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการสื่อสารกับประชาชน</p> <p>๓. ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีของประชาชนทั่วไปยังต่ำ</p> <p>๔. ข้อมูลที่เผยแพร่ยังอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจยากและไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน</p>
<p style="text-align: center;">โอกาส (Opportunities)</p> <p>๑. เทคโนโลยีสารสนเทศและโซเชี่ยลมีเดียสามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่ายและรวดเร็ว</p> <p>๒. ประชาชนรุ่นใหม่เริ่มสนใจเรื่องการบริหารเงินและภาษีมากขึ้น</p> <p>๓. แผนนโยบายรัฐสนับสนุนการพัฒนาาระบบราชการดิจิทัล</p> <p>๔. ความร่วมมือกับภาคเอกชนหรือสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยีสามารถยกระดับระบบภาษี</p>	<p style="text-align: center;">SO</p> <p style="text-align: center;">ใช้จุดแข็งร่วมกับโอกาส (กลยุทธ์เชิงรุก)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ให้ประชาชนเข้าถึงความรู้เรื่องภาษีผ่านมือถือและเว็บไซต์ - สร้างสื่ออินโฟกราฟิกและวิดีโอสั้นเผยแพร่ผ่านโซเชี่ยลมีเดีย - ใช้ฐานข้อมูลภาษีเชื่อมต่อระบบเทคโนโลยีเพื่อวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย 	<p style="text-align: center;">WO</p> <p style="text-align: center;">ใช้โอกาสลดจุดอ่อน (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย เข้าใจง่าย เช่น แบบทดสอบภาษี หรือ บทเรียนออนไลน์สำหรับประชาชนทั่วไป - จัดอบรมภาษีออนไลน์แบบ E-learning และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางดิจิทัล
<p style="text-align: center;">อุปสรรค (Threat)</p> <p>๑. การเปลี่ยนแปลงของนโยบายภาษีอาจทำให้ประชาชนสับสน</p> <p>๒. ความไม่เชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบราชการและการจัดเก็บภาษี</p> <p>๓. ความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีในบางกลุ่มประชาชน</p> <p>๔. ข้อจำกัดทางงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p style="text-align: center;">ST</p> <p style="text-align: center;">ใช้จุดแข็งรับมืออุปสรรค (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารข้อดีของภาษีผ่านแคมเปญประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับ - สร้างความเชื่อมั่นโดยใช้ข้อมูลจริงและระบบที่โปร่งใส 	<p style="text-align: center;">WT</p> <p style="text-align: center;">แก้ไขจุดอ่อนและเลี่ยงอุปสรรค (กลยุทธ์เชิงรับ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคู่มือภาษีฉบับเข้าใจง่ายและแจกจ่ายผ่านชุมชน - ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลภาษีผ่านศูนย์บริการชุมชนในเขตต่าง ๆ

๒.๔ เป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ สื่อประชาสัมพันธ์ AI Chatbot	ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้าใช้บริการสื่อ ประชาสัมพันธ์ AI Chatbot มีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับ “มาก” ขึ้นไป	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ระดับ “มาก” ขึ้นไป x ๑๐๐ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งหมด (แบบประเมินผลความพึงพอใจ)

๒.๕ ผลผลิต และตัวชี้วัด ที่สอดคล้องกับกิจกรรม/โครงการ

๒.๕.๑ ผลผลิต

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ AI Chatbot

๒.๕.๒ ตัวชี้วัด

ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้าใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ AI Chatbot มีความพึงพอใจในการให้บริการ
ระดับ “มาก” ขึ้นไป

บทที่ ๓

แผนงาน โครงการ และงบประมาณ

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ

๓.๑ ความสำคัญและที่มา

จากการศึกษาสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร พบว่า มีสาเหตุมาจาก (๑) ฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์: ข้อมูลผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถติดตามการชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อ้างอิง: สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๓) (๒) การหลีกเลี่ยงภาษี: ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบางรายอาจไม่แจ้งข้อมูลหรือรายได้ที่แท้จริง เพื่อลดภาระภาษี (อ้างอิง: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, ๒๕๖๒) (๓) การบังคับใช้กฎหมายไม่เข้มงวด: การบังคับใช้กฎหมายภาษีไม่เคร่งครัด ทำให้ผู้หลีกเลี่ยงภาษีไม่ถูกดำเนินการตามกฎหมาย (อ้างอิง: สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, ๒๕๖๑) (๔) การขาดการประชาสัมพันธ์: การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ (อ้างอิง: กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๐) (๕) ระบบการจัดเก็บภาษีล้าสมัย: ระบบการจัดเก็บภาษียังไม่ทันสมัย ทำให้กระบวนการจัดเก็บมีข้อผิดพลาดและล่าช้า (อ้างอิง: สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๓)

ปัจจุบันประชาชนในกรุงเทพมหานครประสบปัญหาเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลภาษี และฐานข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน ซึ่งรวมถึงภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และภาษีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลายครั้งที่การสอบถามข้อมูลต้องใช้เวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่หรือรอการตอบกลับผ่านช่องทางดั้งเดิม เช่น โทรศัพท์ หรือการเดินทางไปสำนักงานเขต ทำให้เกิดความล่าช้าและอาจนำไปสู่การเสียสิทธิ์หรือค่าปรับที่ไม่จำเป็น การนำ AI Chatbot มาใช้ จึงเป็นแนวทางที่ช่วยลดข้อจำกัดนี้

สาเหตุของปัญหาในเรื่องระบบฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ เป็นเรื่องที่ต้องบริหารจัดการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เนื่องจากสภาพของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ขณะที่สาเหตุด้านการหลีกเลี่ยงภาษีและการบังคับใช้กฎหมายเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไป เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเกิดประสิทธิผลสูงสุด

คณะผู้จัดทำโครงการจึงมีความสนใจศึกษาสภาพปัญหาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี ได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง สามารถเตรียมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อมาดำเนินการเรื่องภาษีโดยมีการเตรียมความพร้อมมาล่วงหน้า โดยได้ข้อมูลอย่างเพียงพอและสมบูรณ์ครบถ้วน

๓.๒ วัตถุประสงค์

๓.๒.๑ เพื่อพัฒนารูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย และตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล

๓.๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้บริการประชาชนได้ชัดเจน

๓.๓ เป้าหมาย

เพื่อพัฒนาสื่อและช่องทางประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ ที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับภาษีของกรุงเทพมหานคร ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

๓.๔ แนวทางการพัฒนา

๓.๔.๑ ศึกษาความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษี สํารวจคำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับภาษี และพฤติกรรมของประชาชนผู้เสียภาษี

๓.๔.๒ พัฒนา AI Chatbot ออกแบบและพัฒนา Chatbot ให้สามารถตอบคำถามได้ทั้งแบบข้อความและเสียง

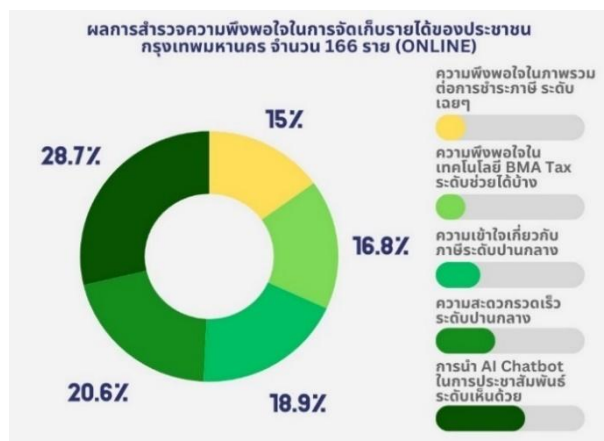
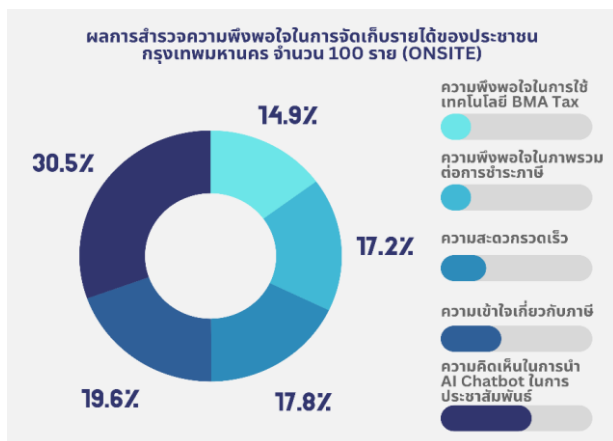
๓.๔.๓ ทดสอบระบบ ทดลองใช้งานในกลุ่มตัวอย่าง และปรับปรุงระบบให้แม่นยำขึ้น

๓.๔.๔ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ นำ Chatbot มาใช้งานจริงผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร แอปพลิเคชัน LINE, TikTok, Facebook และ YouTube

๓.๔.๕ ติดตามผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้งาน และอัปเดตข้อมูลให้สอดคล้องกับกฎหมายภาษีที่เปลี่ยนแปลง

วิธีดำเนินการ

๑. คณะผู้จัดทำโครงการจึงได้ทำการสำรวจข้อมูลจากประชาชนผู้เสียภาษีกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบสอบถาม ทั้งระบบออนไลน์ และออนไลน์ รวมทั้งสิ้น ๒๖๖ ราย ผลสำรวจพบว่า ประเภทภาษีที่ประชาชนชำระมากที่สุด ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ ๓๙) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ร้อยละ ๓๕) และภาษีบำรุงกรุงเทพมหานคร ภาษีน้ำมัน (ร้อยละ ๙) การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี ส่วนใหญ่รับรู้จากเจ้าหน้าที่ของฝ่ายรายได้ (ร้อยละ ๔๐) รองลงมา คือ รับรู้จากสื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ ๓๒) และรับรู้จากเว็บไซต์ของกรุงเทพฯ (ร้อยละ ๒๘) ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ ๕๔) และเข้าใจน้อย (ร้อยละ ๑๔) โดยมีความคิดเห็นต่อการนำ AI มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่อการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพฯ เห็นด้วย (ร้อยละ ๘๔) จากข้อมูลดังกล่าว คณะผู้จัดทำโครงการจึงเห็นความสำคัญของการจัดทำโครงการที่มุ่งให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอและถูกต้อง เกี่ยวกับการชำระภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



๒. ออกแบบและพัฒนา Chatbot ให้สามารถตอบคำถามได้ทั้งแบบข้อความและเสียง เพื่อให้ข้อมูลสำคัญที่เชื่อถือได้จากผู้รับผิดชอบต่อคำถามที่จำเป็น (frequency question) โดยอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลภาษีได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ลดความซ้ำซ้อน ในการตอบคำถาม และทดลองใช้งานในกลุ่มตัวอย่าง และปรับปรุงระบบให้แม่นยำขึ้น

กิจกรรม

- รวบรวมคำถามที่ประชาชนผู้เสียภาษี ถามบ่อย ๆ เกี่ยวกับการชำระภาษี
- จัดทำคำตอบที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือได้ และแหล่งสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม
- ตรวจสอบคำตอบที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือได้ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกรุงเทพมหานคร
- นำข้อมูลคำตอบป้อนลงในระบบ AI Chatbot และทดสอบระบบ AI Chatbot
- นำไปใช้ และเพิ่มคำตอบใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ จนได้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

๓. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ นำ Chatbot มาใช้งานจริงผ่านช่องทางออนไลน์ เพิ่มข้อมูลภาษีที่อัปเดตผ่านช่องทางออนไลน์ ปรับปรุงเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร ให้ใช้งานง่ายและมีข้อมูลภาษีที่ชัดเจน พัฒนาแอปพลิเคชัน BMA Tax ให้รองรับการแจ้งเตือนเกี่ยวกับกำหนดเวลาชำระภาษี และขยายช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลภาษี ใช้สื่อออนไลน์ เช่น LINE, TikTok, Facebook และ YouTube เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ส่ง SMS หรืออีเมลแจ้งเตือนให้ประชาชนทราบกำหนดเวลาชำระภาษี

กิจกรรม

- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และประชาสัมพันธ์ AI Chatbot และ BMA Tax Map ผ่านระบบออนไลน์
- จัดการประกวดออกแบบการประชาสัมพันธ์ หรือวิธีอื่น ๆ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ศึกษาความต้องการและเตรียมข้อมูล เป้าหมายเพื่อศึกษาความต้องการของประชาชน และเตรียมข้อมูลสำหรับ AI Chatbot ระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน ๒๕๖๘ กองรายได้ สำนักการคลัง ดำเนินการ ดังนี้

- ๑.๑ ทำการสำรวจและศึกษาคำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับภาษีจากประชาชน เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีน้ำมัน
- ๑.๒ ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเพื่อเข้าใจการเข้าถึงข้อมูลและการถามคำถาม
- ๑.๓ รวบรวมข้อมูลที่ต้องใช้ในการตอบคำถาม เช่น ข้อบังคับภาษี กฎระเบียบ ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ กำหนดเนื้อหาสำหรับการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์และเตรียมข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม

๒. การพัฒนาและทดสอบ AI Chatbot เป้าหมายเพื่อพัฒนา AI Chatbot และทดสอบระบบให้ตอบคำถามได้แม่นยำ ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๘

๒.๑ การออกแบบและพัฒนา AI Chatbot เลือกเทคโนโลยีและเครื่องมือสำหรับสร้าง AI Chatbot ออกแบบโครงสร้างการถาม-ตอบและการแสดงผลทั้งข้อความและเสียง พัฒนา AI ให้สามารถตอบคำถามและอธิบายข้อมูลภาษีได้ตามข้อมูลที่รวบรวม เพิ่มฟังก์ชันการสนทนาแบบเสียง (Text-to-Speech) และรองรับ ๓ ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน

๒.๒ การทดสอบระบบ โดยให้กลุ่มตัวอย่าง (ประชาชนผู้เสียภาษี, เจ้าหน้าที่) ทดลองใช้งาน Chatbot รับข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อปรับปรุงระบบให้แม่นยำยิ่งขึ้น

๒.๓ การปรับปรุงระบบ ปรับปรุงความถูกต้องของคำตอบและเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ ๆ ตามข้อเสนอแนะทดสอบซ้ำเพื่อให้แน่ใจว่า Chatbot สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ นำระบบ Chatbot “BMA TAX KURU” มาใช้งานจริง เป้าหมาย เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลต่าง ๆ เช่น LINE, TikTok, Facebook และ YouTube ระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน ๒๕๖๙ หรือมีการประกวดออกแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ Chatbot “BMA TAX KURU”

๔. ติดตามผลและประเมินผล วิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการใช้งาน และอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๙

๓.๕ ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ - เดือนกันยายน ๒๕๖๙

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา														ผู้ที่เกี่ยวข้อง	
	ส.ค. ๖๘	ก.ย. ๖๘	ต.ค. ๖๘	พ.ย. ๖๘	ธ.ค. ๖๘	ม.ค. ๖๙	ก.พ. ๖๙	มี.ค. ๖๙	เม.ย. ๖๙	พ.ค. ๖๙	มิ.ย. ๖๙	ก.ค. ๖๙	ส.ค. ๖๙	ก.ย. ๖๙		
๑. ศึกษาความต้องการและเตรียมข้อมูล	←	→														สำนักงานคลัง
๒. การพัฒนาและทดสอบ AI Chatbot			←	→												สำนักงานคลัง
๓. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์นำระบบ Chatbot มาใช้งานจริง						←	→									สำนักงานคลัง บูรณาการร่วมสำนักงานประชาสัมพันธ์และสำนักงานเขต
๔. ติดตามผลและประเมินผล												←	→			สำนักงานคลัง

๓.๖ งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณของกองรายได้ สำนักงานคลัง เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ เป็นเงิน ๑,๑๐๐,๐๐๐.- บาท มีรายละเอียดดังนี้

- ค่าจ้างเหมาจัดทำระบบตอบกลับอัตโนมัติ (AI Chatbot) เป็นเงิน ๙๐,๐๐๐.- บาท
- การพัฒนาและทดสอบ AI Chatbot เป็นเงิน ๕๐๐,๐๐๐.- บาท
- เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยวิธีการจัดประกวดหรือวิธีอื่น ๆ เป็นเงิน ๕๐๐,๐๐๐.- บาท
- ค่าวัสดุ และอุปกรณ์ เป็นเงิน ๑๐,๐๐๐.- บาท

๓.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๓.๗.๑ ประชาชนผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย
- ๓.๗.๒ เพิ่มความสะดวกในการขอรับบริการ และลดระยะเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่
- ๓.๗.๓ สนับสนุนการพัฒนา Smart City ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐ

๓.๘ แนวทางติดตามประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลผลิต (Output)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
สร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้เสียภาษีเข้าใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ AI Chatbot	ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้าใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ AI Chatbot มีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับ “มาก” ขึ้นไป	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ระดับ “มาก” ขึ้นไป x ๑๐๐ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งหมด (แบบประเมินผลความพึงพอใจ)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
กรุงเทพมหานครมีรายได้การจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น	ร้อยละ ๑๐ ของการจัดเก็บรายได้ภาษีเพิ่มขึ้นจากประมาณการรายรับ	รายได้รวมจากการจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ เทียบกับประมาณการรายรับที่ตั้งไว้ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (รายงานสรุปรายได้รวมการจัดเก็บภาษี)

๓.๙ ปัญหาและอุปสรรค (ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น)

๑. ความแม่นยำของ Chatbot อาจยังไม่เพียงพอในช่วงแรก
๒. ประชาชนผู้เสียภาษีบางกลุ่มอาจไม่คุ้นเคยกับการใช้ AI
๓. ต้องมีการอัปเดตข้อมูลภาษีอย่างต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน

๓.๑๐ แนวทางและการแก้ไขปัญหา

๑. ใช้ Machine Learning และ NLP (Natural Language Processing) เพื่อให้ AI Chatbot มีความฉลาดและแม่นยำมากขึ้น
๒. จัดทำคู่มือหรือวิดีโอแนะนำการใช้ AI Chatbot ให้ประชาชนผู้เสียภาษีเข้าใจง่าย
๓. ตั้งทีมงานเพื่อตรวจสอบและอัปเดตข้อมูลเป็นประจำ

๓.๑๑ ข้อเสนอแนะ

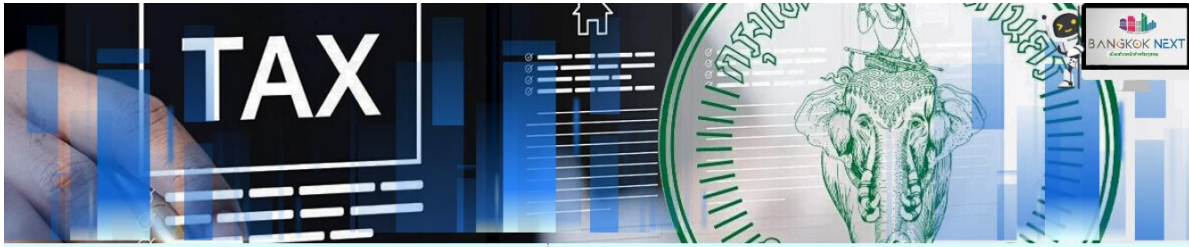
๑. ควรมีพีเจอร์ให้ประชาชนผู้เสียภาษี สามารถขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ได้ หาก AI Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้
๒. ควรขยายบริการให้ครอบคลุมในเรื่องอื่น ๆ นอกจากเรื่องภาษี ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนคนกรุงเทพมหานคร
๓. ควรพัฒนา AI Chatbot ให้รองรับหลายภาษาเพื่อให้บริการกับชาวต่างชาติที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

๑. กรุงเทพมหานคร. การประเมินผลการจัดเก็บภาษีในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักการคลัง; ๒๕๖๐.
๒. กรุงเทพมหานคร.สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. รายงานการตรวจสอบการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน; ๒๕๖๑.
๓. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. การศึกษาสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย; ๒๕๖๒.
๔. สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร. แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บภาษีในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร; ๒๕๖๓.

ภาคผนวก

- One Page
- PPT นำเสนอผลงาน
- รายชื่อคณะผู้จัดทำ



BKK TAX GURU

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับ คนกรุงเทพฯ

สภาพภูมิศาสตร์ของกรุงเทพฯ มีผลต่อการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะมูลค่าที่ดินในเขตเศรษฐกิจ ระบบคมนาคม และโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน ดังนั้นการวางแผนภาษีที่มีประสิทธิภาพต้องพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเมือง ปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลภาษีที่ถูกต้องและทันสมัย หลายครั้งที่การสอบถามข้อมูลต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือรอการตอบกลับผ่านช่องทางเดิมต้องใช้เวลานาน ทำให้เกิดความล่าช้า การนำ AI Chatbot มาใช้จึงเป็นแนวทางที่ช่วยลดข้อจำกัดนี้



ปัญหาสำคัญ (BIG PAIN POINT) :

- ระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่สมบูรณ์
- การหลีกเลี่ยงภาษีและการบังคับใช้กฎหมายไม่เข้มงวด
- ขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่เข้าใจในการเสียภาษี



ผลกระทบ :

- ประชาชนขาดความเข้าใจในการเสียภาษี, กระบวนการชำระภาษีล่าช้า และเป็นภาระของเจ้าหน้าที่รัฐ



แนวทางการแก้ไข :

- ใช้ Machine Learning และ NLP (Natural Language Processing) เพื่อให้ AI Chatbot มีความฉลาดและแม่นยำมากขึ้น
- จัดทำคู่มือหรือวิดีโอแนะนำการใช้ AI Chatbot
- ตั้งทีมงานเพื่อตรวจสอบและอัปเดตข้อมูลเป็นประจำ

แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา
• ศึกษาความต้องการและเตรียมข้อมูล	ส.ค. - ก.ย. 2568
• พัฒนาและทดสอบ AI CHATBOT	ต.ค. - ธ.ค. 2568
• เผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ม.ค. - มิ.ย. 2569
• ติดตามผลและประเมินผล	ก.ค. - ก.ย. 2569

BMA TAX BKK NEXT IA PAYMENT BMA OSS



ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

- ✓ ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลภาษีที่ถูกต้องและทันสมัย ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่าน AI Chatbot ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความล่าช้าในการติดต่อเจ้าหน้าที่และลดความซ้ำซ้อนในการตอบคำถามจากผู้ให้บริการ
- ✓ เพิ่มความสะดวกในการขอรับบริการ และลดระยะเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่
- ✓ สนับสนุนการพัฒนา Smart City ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐ



สอบถามปัญหาได้ที่...

ต้องเสียภาษีป้ายเมื่อไหร่?
ผู้ที่ต้องเสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี (ภ.ป.ร.) ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี และต้องชำระภาษีภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมินภาษี



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สำนักการคลัง (กองรายได้) เป็นหน่วยงานหลัก
- สำนักงานประชาสัมพันธ์
- สำนักงานเขต 50 เขต (ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล)



ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ กทม.

แผนพัฒนากรุงเทพฯ ระยะ 20 ปี : ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร นโยบายผู้ว่าฯ กทม. (9 ด้าน 9 ตี) : ด้านการบริหารจัดการดี ข้อ 113: เพิ่มประสิทธิภาพจัดเก็บรายได้

เป็นแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาษีได้ง่ายขึ้น และช่วยให้การจัดเก็บภาษีของ กทม. มีประสิทธิภาพมากขึ้น



SCAN ME!



PPT นำเสนอผลงาน

TAX

Bangkok Next

โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ

กทม

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

01 ข้อมูลทางด้านภาษี ประชาชนเข้าถึงยากและมีความล่าช้า

02 จำนวนเจ้าหน้าที่มีอยู่อย่างจำกัด

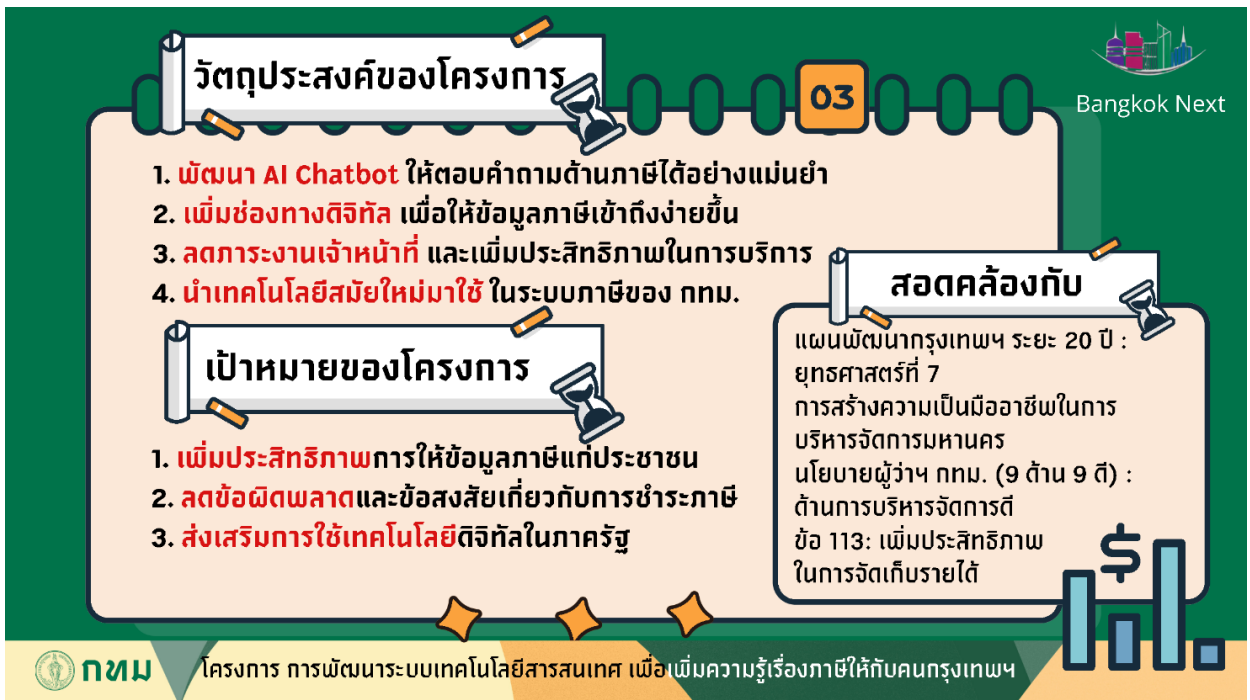
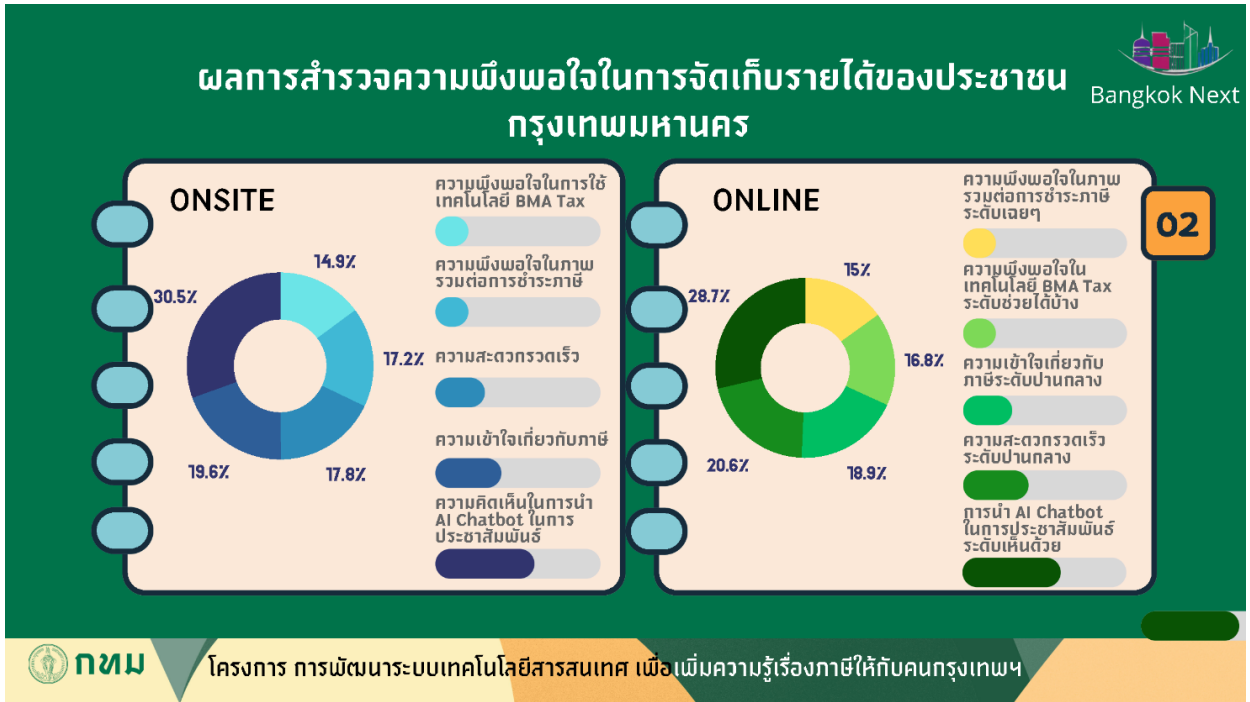
03 ไม่สามารถให้บริการ 24 ชั่วโมงได้

04 ข้อมูลทางด้านภาษีมีความซับซ้อน

ภาษีที่กรุงเทพมหานครจัดเก็บ

- ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- ภาษีบำรุงท้องที่
- ภาษีป้าย
- ภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับน้ำมันฯ

โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ





Bangkok Next

04

แนวทางการพัฒนา

เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร และเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าฯ ด้านการบริหารจัดการที่ดีกำหนดดังนี้

1. ศึกษาความต้องการของประชาชน (สำรวจคำถามที่พบบ่อย)
2. ออกแบบและพัฒนา AI Chatbot รองรับบริการสนทนาทั้งข้อความและเสียง
3. ทดสอบและปรับปรุง ให้ AI Chatbot แม่นยำขึ้น
4. เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ (LINE, Facebook, เว็บไซต์ กทม.)
5. ติดตามผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



กทม

โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ



Bangkok Next

05

การออกแบบ และเผยแพร่

การออกแบบ AI Chatbot

- รองรับ Text-to-Speech และการสนทนา 3 ภาษา (ไทย, อังกฤษ, จีน)
- สามารถตอบคำถามที่พบบ่อย
- อัปเดตข้อมูลภาษีให้เป็นปัจจุบัน

การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ใช้ ช่องทางออนไลน์ เช่น

- LINE, Facebook, TikTok, YouTube
- SMS / E-mail แจ้งเตือนกำหนดชำระภาษี
- แอปพลิเคชัน BMA TAX



กทม

โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ



กำหนดเวลาและงบประมาณ

06

- โครงการนี้เริ่มดำเนินการ สิงหาคม 2568 – กันยายน 2569 มีทั้งหมด 4 ขั้นตอน ตั้งแต่การศึกษา ออกแบบ พัฒนา ไปจนถึงติดตามและประเมินผล

- ค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ เป็นเงิน 1,100,000.- บาท มีรายละเอียดดังนี้

- ค่าจ้างเหมาจัดทำระบบตอบกลับอัตโนมัติ (AI Chatbot) เป็นเงิน 90,000.- บาท
- การพัฒนาและทดสอบ AI Chatbot เป็นเงิน 500,000.- บาท
- เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โดยวิธีการจัดประกวด หรือวิธีอื่นๆ เป็นเงิน 500,000.- บาท
- ค่าวัสดุ และอุปกรณ์ เป็นเงิน 10,000.- บาท



โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

07

- ✓ ประชาชนได้รับข้อมูลภาษีที่ถูกต้องและทันสมัย
- ✓ เพิ่มความสะดวกในการขอรับบริการ และลดระยะเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่
- ✓ ลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้เสียภาษี
- ✓ สนับสนุนการพัฒนา Smart City ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐ



- แนวทางการติดตามประเมินผล
วัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ AI Chatbot ร้อยละ 80



โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ

Bangkok Next

08 ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น

ความแม่นยำของ AI อาจยังไม่เพียงพอในช่วงแรก
ประชาชนบางกลุ่มไม่คุ้นเคยกับการใช้ AI
ต้องมีการอัปเดตข้อมูลภาษีอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางแก้ไขปัญหา

- ✓ ใช้ Machine Learning และ NLP ให้ AI ฉลาดขึ้น
- ✓ ทำ คู่มือหรือวิดีโอแนะนำ การใช้งาน AI Chatbot
- ✓ ตั้ง ทีมงานอัปเดตข้อมูลภาษี อย่างต่อเนื่อง

Next

09

ลงชื่อเข้าใช้
โดย e-Mail

สมัครใหม่ มีแล้ว

รอคำตอบ

SCAN ME

ตั้งคำถาม

BKK Tax GURU

สอบถามปัญหาได้ที่นี้....



Bangkok Next

กขม

โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ




Bangkok Next

10

สรุป

- BKK TAX GURU เป็นก้าวแรกของบริการภาครัฐยุคใหม่
- โครงการนี้ใช้ ChatGPT เป็นผู้ช่วยเรียบเรียง วิเคราะห์ และสร้างบทนำเสนอ
- ✓ ทำงานง่ายขึ้น
- ✓ ได้ผลลัพธ์คุณภาพ

Link BKK TAX Guru

กขม

โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ

โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ



BANGKOK NEXT

เมืองก้าวหน้าสำหรับทุกคน



โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษีให้กับคนกรุงเทพฯ



ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐาน

1. เพศ : ชาย หญิง
2. อายุ :

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี	<input type="checkbox"/> 18-25 ปี	<input type="checkbox"/> 26-35 ปี
<input type="checkbox"/> 36-45	<input type="checkbox"/> 46-60	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. ประเภทของภาษีที่ท่านชำระ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

<input type="checkbox"/> ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	<input type="checkbox"/> ภาษีป้าย
<input type="checkbox"/> ภาษีบำรุงท้องที่	<input type="checkbox"/> ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
<input type="checkbox"/> ภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับน้ำมัน	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 : ความสะดวกในการชำระภาษี

4. ท่านรู้สึกอย่างไรต่อการใช้บริการการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร

<input type="checkbox"/> มาก	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> น้อย
<input type="checkbox"/> ไม่สะดวกเลย	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ	
5. ท่านใช้วิธีการชำระภาษีรูปแบบใดมากที่สุด?

<input type="checkbox"/> การชำระผ่านแอปพลิเคชัน BMA TAX	<input type="checkbox"/> การชำระผ่าน QR CODE (สแกนง่าย)
<input type="checkbox"/> การชำระผ่านเคาร์เตอร์ธนาคารกรุงไทย	<input type="checkbox"/> การชำระที่สำนักงานเขต
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ	

ส่วนที่ 3 : ความเข้าใจในการชำระภาษี

6. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีในกรุงเทพมหานครหรือไม่?

<input type="checkbox"/> เข้าใจมาก	<input type="checkbox"/> เข้าใจปานกลาง
<input type="checkbox"/> เข้าใจน้อย	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ

7. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับภาษี จากแหล่งใดบ้าง? (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- เว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Tiktok, Line)
- เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ อื่น ๆ

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจในเทคโนโลยีและการบริการ

8. ท่านคิดว่าเทคโนโลยีที่กรุงเทพมหานครใช้ในการจัดเก็บรายได้ (เช่น ระบบออนไลน์ BMA-TAX)

ช่วยทำให้การชำระภาษีสะดวกขึ้นหรือไม่

- ช่วยมาก ช่วยได้บ้าง
- ไม่ช่วยเลย ไม่มีความคิดเห็น

9. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการนำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร

- เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

10. การบริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในกระบวนการชำระภาษีเป็นอย่างไร

- ดีมาก ดี
- ปานกลาง ไม่ดี
- ไม่เคยใช้บริการ

ส่วนที่ 5 : ความพึงพอใจโดยรวม

11. ท่านพึงพอใจกับระบบการชำระภาษีของกรุงเทพมหานครในปัจจุบันหรือไม่?

- พึงพอใจมาก พึงพอใจ
- เฉยๆ ไม่พึงพอใจ
- อื่นๆ

12. ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในการปรับปรุงระบบการชำระภาษีหรือไม่?

ขอขอบคุณ


สำหรับการสละเวลาในการทำแบบสอบถามของเรา ข้อมูลของคุณมีความสำคัญและจะช่วยให้เราปรับปรุง
การบริการให้ดียิ่งขึ้น



บท.46

15:51 | 0.0KB/วิติ | 90%

แบบสำรวจความพึงพอใจในการจัดเก็บราย
<https://docs.google.com/forms/d/e>



แบบสำรวจความพึงพอใจในการจัดเก็บรายได้ของประชาชน กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์
 เพื่อใช้สำหรับการศึกษาวิจัยในการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครเพียงอย่างเดียว และจะไม่นำไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นๆ

raksathonburi@gmail.com **สลับบัญชี**
 ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐาน *

1. เพศ

< > ↺ ↻ ⋮

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐาน *

1. เพศ

ชาย

หญิง

อื่นๆ: _____

2. อายุ *

ต่ำกว่า 18 ปี

18-25 ปี

26-35 ปี

36-45 ปี

46-60 ปี

มากกว่า 60 ปี

3. ประเภทของภาษีที่ท่านชำระ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ) *

- ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ภาษีป้าย
- ภาษีบำรุงท้องที่
- ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- ภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครน้ำมัน
- อื่นๆ: _____

ส่วนที่ 2 : ความสะดวกในการชำระภาษี *

4. ท่านรู้สึกอย่างไรต่อการใช้บริการการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร

- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- ไม่สะดวกเลย
- อื่นๆ: _____

5. ท่านใช้วิธีการชำระภาษีรูปแบบใดมากที่สุด? *

- การชำระผ่านแอปพลิเคชัน BMA TAX
- การชำระผ่าน QR CODE (สแกนจ่าย)
- การชำระผ่านเคาร์เตอร์ธนาคารกรุงไทย
- การชำระที่สำนักงานเขต
- อื่นๆ: _____

ส่วนที่ 3 : ความเข้าใจในการชำระภาษี *

6. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีในกรุงเทพมหานครหรือไม่?

- เข้าใจมาก
- เข้าใจปานกลาง
- เข้าใจน้อย
- อื่นๆ: _____

7. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับภาษี จากแหล่งใดบ้าง? (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ) *

- เว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร
- สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Tiktok, Line)
- เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้
- อื่นๆ: _____

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจในเทคโนโลยีและบริการ *

8. ท่านคิดว่าเทคโนโลยีที่กรุงเทพมหานครใช้ในการจัดเก็บรายได้ (เช่น ระบบออนไลน์ BMA-TAX) ช่วยทำให้การชำระภาษีสะดวกขึ้นหรือไม่

- ช่วยมาก
- ช่วยบ้าง
- ไม่ช่วยเลย
- ไม่มีความคิดเห็น

9. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในการนำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร *

- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย

10. การบริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ในกระบวนการชำระภาษีเป็นอย่างไร *

- ดีมาก
- ดี
- ปานกลาง
- ไม่ดี
- ไม่เคยใช้บริการ

ส่วนที่ 5 : ความพึงพอใจโดยรวม *

11. ท่านพึงพอใจกับระบบการชำระภาษีของกรุงเทพมหานครในปัจจุบันหรือไม่?

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- เฉยๆ
- ไม่พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจเลย
- อื่นๆ: _____

12. ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในการปรับปรุงระบบการชำระภาษีหรือไม่?

คำตอบของคุณ _____

หน้า 1 จาก 1

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

๑. นางสาวอริญญา ธีมมาคุณาพร ผู้จัดการตลาดเทวราช
ฝ่ายตลาดชุมชน
สำนักงานการตลาดกรุงเทพมหานคร
๒. นางธวัลรัตน์ กนกวลัย นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
กลุ่มงานจัดหาพัสดุ กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
สำนักการคลัง
๓. นางสาวปราณี โสฬส นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
กลุ่มงานจัดหาพัสดุ กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
สำนักการคลัง
๔. นายณัฐสัญญา บุญเฉลิม เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
กองวิเคราะห์งบประมาณ ๓
สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร
๕. นางกัญจนา งามน้อย นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กลุ่มงานวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ส่วนส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก.
๖. นางอัญชนา ปัทมจิตร นักวิชาการพัสดุชำนาญการ
ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานชั้นสูงตรสารณสุข
สำนักอนามัย
๗. นางสาววิภาภรณ์ มีน้ำทองงาม เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดชำนาญงาน
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตธนบุรี
๘. นางสาวปัทมา สาหรับ นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
ฝ่ายการคลัง
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
๙. นางสาวณัชฌิกา ปานปรีดา เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน
ฝ่ายรายได้
สำนักงานเขตบางซื่อ
๑๐. นางสาวภคมน โสัสกุล นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
ฝ่ายการคลัง
สำนักงานเขตภาษีเจริญ

ชื่อโครงการ : การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ปัญหาสำคัญ (Big Pain Point) มีข้อมูล (Data) ไตที่อธิบายปัญหานี้

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้เข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete-Aged society) คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๘ ของประชากรที่ขึ้นทะเบียนในกรุงเทพมหานคร^๑ และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. ๒๕๗๓ กรุงเทพมหานครจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super-Aged society) โดยประมาณการว่ามีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ ๒๘ ปัญหาด้านสุขภาพเป็นความท้าทายสำคัญของผู้สูงอายุยังมีข้อจำกัด โดยข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี ๒๕๖๖ ระบุว่า มีผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ ๕๕.๙ ขณะที่ร้อยละ ๔๔.๑ ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยมีสาเหตุหลัก คือ ร้อยละ ๕๒.๖ ใช้ไม่เป็นหรือไม่มีทักษะในการใช้ และร้อยละ ๔๖.๖ ไม่เห็นความจำเป็นหรือไม่สนใจ นอกจากนี้ ยังพบว่าปัญหา/อุปสรรคหลักในการใช้ดิจิทัลของผู้สูงอายุ ได้แก่ การไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน ร้อยละ ๓๗.๙ ปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตร้อยละ ๑๘.๕ และความกังวลด้านความปลอดภัยออนไลน์ ร้อยละ ๑๖.๓ ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลของผู้สูงอายุ ส่งผลให้ขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการเรียนรู้ทักษะดิจิทัล และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมผ่านระบบออนไลน์ เป็นปัจจัยหนึ่งให้ต้องเผชิญกับการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังและตกอยู่ในภาวะทุพพลภาพเพิ่มขึ้นโดยส่วนใหญ่เกิดจากพฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิตหรือพฤติกรรมกรรมการดูแลตนเอง และเป็นโรคที่สามารถหลีกเลี่ยงหรือบรรเทาความรุนแรงได้ ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และกิจกรรมออนไลน์เป็นโอกาสสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาลและบริการสาธารณสุขสะดวกมากขึ้น เช่น แอปพลิเคชัน “หมอ กทม.” และระบบส่งต่อข้อมูลสุขภาพ (e-Refer) นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมออนไลน์ยังช่วยลดความโดดเดี่ยว กระตุ้นการเรียนรู้ และส่งเสริมสุขภาพจิตผู้สูงอายุ

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพได้สะดวก ส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ รวมถึงส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงเทคโนโลยีด้านสุขภาพ จึงดำเนินโครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัยในการส่งเสริมให้สมาชิกชมรมฯ เตรียมความพร้อมในเรื่องการดูแลป้องกันสุขภาพ โดยใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ใครได้รับผลกระทบกับปัญหานี้ (ทั้งทางตรงและทางอ้อม)

ผลกระทบทางตรง

๑. สมาชิกชมรมผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มีข้อจำกัดในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน ใช้ไม่เป็นหรือไม่มีทักษะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล
๒. การขาดข้อมูลความรู้ด้านเทคโนโลยีรวมถึงภัยคุกคามทางเทคโนโลยีจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของผู้สูงอายุและครอบครัว

ผลกระทบทางอ้อม

๑. ผู้ปฏิบัติงานกับผู้สูงอายุ โดยได้รับผลกระทบทางอ้อม ทำให้ต้องรับภาระในการดูแลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุมากขึ้น
๒. รัฐบาล/หน่วยงานภาครัฐต้องรับภาระในด้านงบประมาณในการดูแลในด้านสุขภาพของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายด้านบริการทางการแพทย์ ค่าใช้จ่ายด้านการดูแลระยะยาว (Long term care) ค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการ และประกันสุขภาพ เป็นต้น

แก้ปัญหาอย่างไร อธิบายวิธีแก้ปัญหา สรุปขั้นตอนให้เข้าใจ รวมถึงระยะเวลาที่คาดว่าจะแก้ปัญหา

๑. การสำรวจความต้องการของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย : รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความสนใจในการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชัน หรือบริการออนไลน์เพื่อสุขภาพ และการสื่อสาร
๒. การพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยี : สร้างและปรับปรุงเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น แอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายมีฟังก์ชันที่ช่วยในการติดตามสุขภาพ การเข้าถึงบริการสาธารณะ หรือการสื่อสารกับครอบครัว
๓. การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ : โดยการจัดอบรมเพื่อสอนการใช้เทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพได้สะดวก รวมถึงการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเมื่อมีข้อสงสัยหรือปัญหาในการใช้งาน ส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ เช่น ชมรมผู้สูงอายุ กิจกรรมสนทนา และการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงเทคโนโลยีด้านสุขภาพ เช่น แอปพลิเคชัน “หมอ กทม.”, e-Refer
๔. การสร้างเครือข่ายการสนับสนุน : ส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างผู้สูงอายุกับกลุ่มอาสาสมัครหรือองค์กรชุมชนที่สามารถช่วยสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี

ระยะเวลาที่ในการแก้ไขปัญหา เม.ย. ๒๕๖๘ - มี.ค. ๒๕๖๙

๑. จัดทำโครงการและเสนอขออนุมัติโครงการต่อผู้บริหาร (เม.ย. - พ.ค. ๒๕๖๘)
๒. ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรม (พ.ค. ๒๕๖๘)
๓. ประชาสัมพันธ์เพื่อรับสมัครผู้สูงอายุเข้าร่วมโครงการ (พ.ค. ๒๕๖๘)
๔. จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ (พ.ค. ๒๕๖๘)
๕. จัดหาอุปกรณ์ประกอบการดำเนินกิจกรรม (พ.ค. ๒๕๖๘)
๖. จัดอบรมเจ้าหน้าที่/ผู้ดูแลผู้สูงอายุ (มิ.ย. ๒๕๖๘)
๗. ดำเนินกิจกรรมตามแผนโดยการจัดอบรมผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็น สำหรับผู้สูงอายุที่อยู่ในชมรมผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครผ่านระบบออนไลน์และ onsite (มิ.ย. ๒๕๖๘ - มี.ค. ๒๕๖๙)
 - ๗.๑ กิจกรรม “สูงวัยทันสมัย” (มิ.ย. ๒๕๖๘ - มี.ค. ๒๕๖๙)
 - ๗.๒ กิจกรรม “สูงวัย ไฮเทค” (มิ.ย. ๒๕๖๘ - มี.ค. ๒๕๖๙)
 - ๗.๓ กิจกรรม “พบหมอ กทม.” (มิ.ย. ๒๕๖๘ - มี.ค. ๒๕๖๙)
๘. ติดตามประเมินผลการดำเนินกิจกรรม (มี.ค. ๒๕๖๙)

คาดว่าจะต้องใช้งบประมาณหรือไม่ หากคาดว่าจะใช้ ต้องใช้ไปกับเรื่องใด มีแหล่งทุนที่สามารถสนับสนุนงานนี้ได้อย่างไร

งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม เป็นจำนวนเงิน ๑๓๔,๒๐๐.- บาท รายละเอียด ดังนี้
 กิจกรรมที่ ๑ อบรมพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน เป็นเงิน ๓๘,๒๐๐.- บาท
 กิจกรรมที่ ๒ อบรมผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็น เป็นเงิน ๙๖,๐๐๐.- บาท
 แหล่งงบประมาณ : เงินกองทุนหลักประกันสุขภาพกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานใดควรรับโจทย์นี้ไปดำเนินการ หรือบูรณาการร่วมกัน

๑. สำนักอนามัย เป็นหน่วยงานหลักดำเนินการโครงการโดยสนับสนุนในด้านงบประมาณ จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุในชมรมที่มีความพร้อม
๒. สำนักการแพทย์ บูรณาการการดำเนินงานร่วมกับสำนักอนามัย สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมในชมรมผู้สูงอายุของโรงพยาบาล สนับสนุนวิทยากรในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการป้องกันสุขภาพของผู้สูงอายุ
๓. สำนักพัฒนาสังคม สนับสนุนในด้านวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม สนับสนุนกิจกรรมด้านอาชีพให้กับผู้สูงอายุ

๔. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สนับสนุนการดำเนินโครงการส่งเสริมกิจกรรมออนไลน์ในการป้องกันโรคให้กับกลุ่มผู้สูงอายุในศูนย์นันทนาการ

๕. สำนักงานเขต สนับสนุนงบประมาณกองทุนหลักประกันสุขภาพกรุงเทพมหานคร เขตในการจัดโครงการและบูรณาการทำงานร่วมกับอาสาสมัครพัฒนาชุมชน

ประชาชนได้ประโยชน์อย่างไร

๑. สมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย มีทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ สามารถใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๒. สมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย สามารถรู้เท่าทันและสามารถรับมือกับภัยคุกคามออนไลน์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๓. สมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย ได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น การส่งเสริมสุขภาพจิต การสร้างสังคม การพัฒนาอาชีพ การเข้าถึงการศึกษา เป็นต้น

โครงการนี้ต่อยุทธศาสตร์ และหรือแผนปฏิบัติการในประเด็นใด

๑. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เป้าประสงค์ที่ ๓.๑.๓ มีระบบสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

๒. แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) แผนปฏิบัติการย่อยที่ ๒ การยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เป้าประสงค์ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดีแบบองค์รวมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคม รวมถึงการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยสามารถพึ่งพาตนเองได้ตามความเหมาะสม หรือได้รับความช่วยเหลือตามสิทธิขั้นพื้นฐานหรือกรณีที่มีความจำเป็น

๓. แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักอนามัย ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๒.๑ ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร วัตถุประสงค์ที่ ๑ มีระบบสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

โครงการนี้จะทำให้มหานครน่าอยู่สำหรับทุกคน ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในมิติใดและข้อใด

การดำเนินโครงการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านสุขภาพดี ประเด็นการพัฒนาที่ ๕.๑ สนับสนุนและพัฒนากิจกรรมส่งเสริมสุขภาพชุมชนทุกกลุ่ม

ยุทธศาสตร์ที่ ๘ ด้านสังคมดี ประเด็นการพัฒนาที่ ๘.๒ สนับสนุนเงื่อนไขการดำรงชีพกลุ่มเปราะบาง นโยบายผู้ว่าฯ P๑๓๒ ชมรมผู้สูงอายุ สร้างสุขภาพ ส่งเสริมสุขภาพใจ

ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร

๑. นายแพทย์ธีรวิทย์ วีรวรรณ ผู้อำนวยการกองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรตัดคำว่สำนักอนามัยออกเพื่อใช้ในวงกว้างในการเขียนโครงการเพื่อขอสนับสนุนงบประมาณ

๒. เพิ่มวัตถุประสงค์ของโครงการ เช่น เพิ่มการเข้าถึงการดูแลสุขภาพและการใช้เทคโนโลยี เพื่อขอเงินจากกองทุน

๓. ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายในการอบรม เช่น ญาติผู้ดูแลผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถสอนการใช้งานให้กับผู้สูงอายุ

๔. การดึงปราชญ์ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

๒. นายอดิศักดิ์ ปานด่วน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก.

ข้อเสนอแนะ

เสนอให้มีการวิเคราะห์ผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่เพื่อเลือกเครื่องมือหรือวิธีการให้มีความเหมาะสมของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ มีความต่อเนื่องในการดำเนินงาน มีการพัฒนาต่อยอดให้เห็นเป็นรูปธรรม มีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะกับผู้สูงอายุในชมรม รวมถึงความสอดคล้องของการติดตามประเมินผลให้มีความชัดเจน

๓. นายเกียรติศักดิ์ ภิรมย์แก้ว เลขานุการสำนักพัฒนาสังคม สำนักพัฒนาสังคม

ข้อเสนอแนะ

เสนอให้มีการประสานข้อมูลสำนักพัฒนาสังคมเกี่ยวกับหลักสูตรอบรมการใช้มือถือที่ได้ดำเนินการไปแล้วกับกลุ่มผู้สูงอายุนำข้อมูลปรับใช้ได้ และให้ระบุกลุ่มเป้าหมายให้มีความชัดเจน มีการจัดทำเป็นพื้นที่ต้นแบบและขยายพื้นที่ในอนาคตอย่างไรให้มีความชัดเจน มีการจัดตั้งกลุ่มเพื่อส่งข้อมูลความรู้ข่าวสารระหว่างกัน

๔. นายแพทย์สุรินทร์ นัมคณิสร์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ สำนักงานการแพทย์

ข้อเสนอแนะ

ให้มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมโดยการขอสนับสนุนงบประมาณจากสำนักอนามัย และบูรณาการการดำเนินงานจากสำนักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ง่ายต่อการใช้งาน และมีความน่าสนใจ มีการพัฒนาต่อยอด รวมถึงมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภาวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรฯ

ข้อเสนอแนะ

ให้ข้อสังเกตว่าจำนวนผู้สูงอายุมีจำนวนมาก แต่กิจกรรมที่ทำกับกลุ่มเป้าหมายยังมีจำนวนน้อย ทั้งนี้จะต้องออกแบบหลักสูตรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ สภาพทั่วไป

กรุงเทพมหานครมีจำนวนผู้สูงอายุ ๑,๒๕๑,๗๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๘ ของประชากรที่ขึ้นทะเบียนในกรุงเทพมหานคร^๑ ซึ่งกรุงเทพมหานครได้เข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete-Aged society) เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีสัดส่วนของประชากรที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๐ และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. ๒๕๗๓ กรุงเทพมหานครจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super-Aged society) โดยประมาณการว่ามีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ ๒๘ ในด้านสุขภาพ พบว่า ผู้สูงอายุต้องเผชิญกับการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังและ ตกอยู่ในภาวะทุพพลภาพเพิ่มขึ้น โดยโรคเรื้อรังที่สำคัญในผู้สูงอายุ ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ ๖๐.๗) โรคเบาหวาน (ร้อยละ ๒๐.๔) โรคหัวใจและหลอดเลือด (ร้อยละ ๒๓.๘) แสดงให้เห็นว่าโรคที่พบในผู้สูงอายุนั้น ส่วนใหญ่เกิดจากพฤติกรรมการดำเนินชีวิตหรือพฤติกรรมการดูแลตนเอง และเป็นโรคที่สามารถหลีกเลี่ยงหรือบรรเทาความรุนแรงได้นอกจากปัญหาสุขภาพแล้ว ผู้สูงอายุยังต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจและสังคม เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล ความรู้สึกสูญเสียคุณค่าในตนเองจากการเกษียณอายุ หรือบทบาทในครอบครัวที่เปลี่ยนไป หากปรับตัวไม่ได้ อาจนำไปสู่ภาวะซึมเศร้าและความไม่พึงพอใจในชีวิต

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบงานคอมพิวเตอร์มีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน การเข้าสู่โลกออนไลน์ไม่ได้เป็นเพียงกระแส แต่เป็น “โอกาสสำคัญ” ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวและใช้ชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ ผู้สูงอายุต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น การใช้กิจกรรมออนไลน์เข้ามาทดแทนกิจกรรมแบบเดิมที่ต้องเดินทางไปเข้าร่วม ไม่ว่าจะเป็นชมรมผู้สูงอายุ กิจกรรมสันทนาการ หรือแม้แต่การพบปะเพื่อนฝูง การเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเชื่อมต่อกับสังคม รู้สึกมีคุณค่า และมีความสุขมากขึ้นในชีวิตประจำวัน การเรียนรู้เทคโนโลยีไม่ใช่อุปสรรค แต่เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัลและใช้ชีวิตอย่างเต็มศักยภาพต่อไป

๑.๒ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการคาดการณ์แนวโน้มของจำนวนผู้สูงอายุที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete-Aged Society) ในขณะที่สังคมดิจิทัลมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว พบว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากยังไม่สามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี ๒๕๖๖ ระบุว่าผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ ๕๕.๙ ขณะที่ร้อยละ ๔๔.๑ ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยมีสาเหตุหลักคือ ร้อยละ ๕๒.๖ ใช้ไม่เป็นหรือไม่มีทักษะในการใช้ และร้อยละ ๔๖.๖ ไม่เห็นความจำเป็นหรือไม่สนใจ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหา/อุปสรรคหลักในการใช้ดิจิทัลของผู้สูงอายุ ได้แก่ การไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน (ร้อยละ ๓๗.๙) ปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ ๑๘.๕) และความกังวลด้านความปลอดภัยออนไลน์ (ร้อยละ ๑๖.๓)^๔ ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลของผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบางซึ่งเกิดจากข้อจำกัดด้านกายภาพ การศึกษา ทักษะภาษา และโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้สูงอายุจำนวนมาก ขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเรียนรู้ทักษะดิจิทัลและการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งนำไปสู่การขาดโอกาสทางเศรษฐกิจ และสังคมในยุคดิจิทัล^๒

อย่างไรก็ตามปัจจุบันผู้สูงอายุเริ่มให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของการสื่อสารออนไลน์เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับโรค การรักษาและการดูแลสุขภาพผ่านสื่อออนไลน์ได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เป็นช่องทางในการเข้าร่วมกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุทั้งในรูปแบบดั้งเดิม การผสมผสานระหว่างกิจกรรมแบบเดิมและ

ออนไลน์ หรือการทำกิจกรรมผ่านออนไลน์ทั้งหมด ในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา และญี่ปุ่น ได้ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมกิจกรรมออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุ ในประเทศไทยก็เริ่มมีการนำร่อง เช่น ชมรมผู้สูงอายุดอกคำตวน จังหวัดชลบุรี ที่จัดกิจกรรม "ความสุข ๕ มิติ" ผ่านกลุ่มไลน์ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถทำกิจกรรมที่บ้านและแบ่งปันเรื่องราวร่วมกัน หรือชมรมผู้สูงอายุจังหวัดเชียงใหม่ที่อบรมการใช้สมาร์ทโฟน และโปรแกรม Zoom เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าร่วมประชุมและอบรมความรู้ได้อย่างสะดวก

ด้วยเหตุนี้ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมกิจกรรมออนไลน์ให้แก่ผู้สูงอายุ หัวข้อ “การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย” โดยการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ สนับสนุนการเรียนรู้และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพของตนเอง อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีด้านสุขภาพ แอปพลิเคชัน “หมอ กทม.” และระบบส่งต่อข้อมูลสุขภาพ e-Refer ในการอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุในการใช้บริการสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการจัดกิจกรรมออนไลน์จะช่วยลดปัญหาความโดดเดี่ยวของผู้สูงอายุ ส่งเสริมสุขภาพจิตและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น รวมถึงสนับสนุนนโยบายของกรุงเทพมหานคร ด้านสุขภาพดีและสังคมดี ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมั่นคงและมีศักยภาพ

๑.๓ ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การลดความเหลื่อมล้ำด้วยการบริหารเมืองรูปแบบอารยะสำหรับทุกคน ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลอย่างครบวงจร เป้าประสงค์ที่ ๓.๑.๓ มีระบบสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส เชื่อมโยงแผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) แผนปฏิบัติการย่อยที่ ๒ การยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เป้าประสงค์ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดีแบบองค์รวม ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคม รวมถึงการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยสามารถพึ่งพาตนเองได้ตามความเหมาะสม หรือได้รับความช่วยเหลือตามสิทธิขั้นพื้นฐานหรือกรณีที่มีความจำเป็น มิติด้านสังคม วัตถุประสงค์ผู้สูงอายุมีส่วนร่วม ทางสังคมและรับรู้สิทธิของตนเอง KR ๑๗ ชมรมผู้สูงอายุภายใต้การดูแลของกรุงเทพมหานครเป็นชมรมที่มีคุณภาพ KR๑๘ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรม KR๑๙ ผู้สูงอายุรับรู้และเข้าถึงสวัสดิการตามสิทธิ

๑.๔ ความเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านสุขภาพดี ประเด็นการพัฒนาที่ ๕.๑ สนับสนุนและพัฒนากิจกรรมส่งเสริมสุขภาพชุมชนทุกกลุ่ม และนโยบายผู้ว่าฯ P๑๓๒ ชมรมผู้สูงอายุ สร้างสุขภาพ ส่งเสริมสุขภาพใจ ยุทธศาสตร์ที่ ๘ ด้านสังคมดี ประเด็นการพัฒนาที่ ๘.๒ สนับสนุนเงื่อนไขการดำรงชีพกลุ่มเปราะบาง

๑.๕ ข้อมูลพื้นฐานและภารกิจสำคัญของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องประเด็นที่ศึกษา

๑. สร้างเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค
๒. สาธารณสุขมูลฐานและเครือข่ายสุขภาพ
๓. สนับสนุนระบบบริการสุขภาพ

๑.๖ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- ๑.๖.๑ เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ
- ๑.๖.๒ เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับบริการด้านสุขภาพ

บทที่ ๒

ทิศทางการดำเนินงาน

๒.๑ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๒.๑.๑ วิสัยทัศน์

มหานครสุขภาพดี ทุกชีวีแข็งแรง ทุกแห่งปลอดภัย

๒.๑.๒ พันธกิจ

๒.๑.๒.๑ ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่ครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การบำบัดฟื้นฟูทั้งในสถานพยาบาลและชุมชน

๒.๑.๒.๒ ป้องกันบำบัดรักษา และฟื้นฟูการติดยาและสารเสพติด

๒.๑.๒.๓ จัดการสุขภาพเมืองและสิ่งแวดล้อมให้ปราศจากภาวะคุกคามทางสุขภาพ

๒.๑.๒.๔ เสริมสร้างความรู้ ความตระหนักด้านกาย ใจ อารมณ์และสังคมที่เหมาะสมเพื่อลดปัญหาสุขภาพคนเมือง

๒.๑.๒.๕ พัฒนาเครือข่ายด้านการสาธารณสุขที่สนับสนุนการเป็นมหานครแห่งสุขภาพในระดับภูมิภาค

๒.๑.๒.๖ พัฒนาระบบบริหารจัดการ ทั้งด้านบุคลากร องค์กร ระบบงาน การบริหารทรัพยากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับพันธกิจหลักในการส่งเสริมสุขภาพคน สุขภาพเมือง สู่ความเป็นมหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน

๒.๑.๓ เป้าหมาย

ผู้สูงอายุมีความรู้รอบด้านผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ ตามแนวคิดผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ (Active Aging) ทั้งด้านสุขภาพ การมีส่วนร่วมและความมั่นคงของผู้สูงอายุ เชื่อมโยงแผนพัฒนาสำนักอนามัย ๕ ปี ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๒ เมืองสุขภาพดี วัตถุประสงค์ที่ ๒ คนกรุงเทพมหานครมีสุขภาพะทั้งทางกายและจิตมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี ลดภาวะเจ็บป่วยจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง KR๓ ข้อย่อยที่ ๓.๓ ร้อยละของผู้สูงอายุมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ เช่น โครงการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและเผยแพร่ภูมิปัญญาผู้สูงอายุ โครงการชมรมผู้สูงอายุ Active Aging

๒.๑.๔ ยุทธศาสตร์

แผนพัฒนาสำนักอนามัย ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๒.๑ ผู้สูงอายุคนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๙ ด้าน ๙ ดี มิติสุขภาพดี P๑๓๒ ชมรมผู้สูงอายุสร้างสุขภาพ ส่งเสริมสุขภาพใจ(Active Aging) และสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุงแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และระยะสั้น แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี ที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรที่ศึกษา

๒.๒.๑ ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. มีแผนยุทธศาสตร์เป็นทิศทางในการปฏิบัติ กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานโดยมีแผนระยะยาว ได้แก่ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) (ฉบับปรับปรุง) แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และระยะสั้น ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. มีเครือข่ายทำให้สามารถจัดการให้บริการ ได้ครบทั้ง ๔ มิติของการให้บริการสุขภาพ (ส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู) ที่มีความเหมาะสม สำหรับผู้สูงอายุ</p> <p>๓. มีหน่วยงานในพื้นที่สามารถให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงผู้สูงอายุได้ง่าย</p> <p>๔. มีบุคลากรมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และ มีความเป็น มืออาชีพในการปฏิบัติงาน เต็มใจที่จะดูแล ช่วยเหลือ และให้บริการประชาชน</p> <p>๕. มีกลไกของอาสาสมัครที่ทำงานในชุมชน สามารถเป็นเครือข่ายในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ</p>	<p>๑. สายการบังคับบัญชาหลายลำดับชั้นและมีระเบียบค่อนข้างมาก เกิดความล่าช้าและขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ</p> <p>๒. การกำหนดโครงสร้างองค์กรตามภารกิจในการจัดตั้งส่วนราชการไม่สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นตามบริบทที่เปลี่ยนแปลง</p> <p>๓. การทำงานแบบแยกส่วนขาดการบูรณาการต่างคนต่างทำ</p> <p>๔. องค์กรกำลังไม่สอดคล้องกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการในพื้นที่ที่ได้รับมอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ</p> <p>๕. บุคลากรขาดทักษะที่เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น โรคอุบัติใหม่และเทคโนโลยี</p> <p>๖. ขาดการนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์กลยุทธ์ไม่สามารถตอบสนองต่อบริบทของพื้นที่</p> <p>๗. ขาดการกำหนดและการติดตามประเมินผลที่ชัดเจน รวมถึงในมิติผลลัพธ์ขององค์กร และตัวชี้วัดผลสำเร็จยังไม่ส่งผลถึงระดับประชาชน</p>

๒.๒.๒ ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<p>๑. รัฐบาลให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเอื้อต่อการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร/การให้บริการประชาชนให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน</p> <p>๒. ประชาชน ภาคประชาสังคม ให้ความสำคัญและความสนใจกับปัญหาทุกมิติ โดยเฉพาะด้านสุขภาพและด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นโอกาสในการสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการร่วมแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม</p> <p>๓. ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กำหนดนโยบายในการขับเคลื่อนกรุงเทพมหานครสู่เมืองนำอยู่สำหรับทุกคน ๙ ด้าน ๙ ดี ซึ่งแต่ละนโยบายมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาเส้นเลือดฝอย เพื่อยกระดับกรุงเทพมหานครสู่เมืองนำอยู่สำหรับทุกคน (Livable City)</p> <p>๔. สถานการณ์ทางสังคมในปัจจุบัน ทำให้ต้องปรับรูปแบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับ ผู้สูงอายุ</p> <p>๕. มีเทคโนโลยีช่วยดูแลผู้สูงอายุ แอปพลิเคชันและอุปกรณ์อัจฉริยะช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลที่ดีขึ้น</p> <p>๖. ความร่วมมือระหว่างภาคส่วน เป็นโอกาสในการดึงภาคเอกชนและองค์กรไม่แสวงหากำไร มาช่วยพัฒนาระบบดูแลผู้สูงอายุ</p> <p>๗. ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีความทันสมัยและครอบคลุมทุกพื้นที่ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังมีช่องทางในการรับส่งข้อมูลที่หลากหลาย ทำให้มีโอกาสนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการเพิ่มมากขึ้น</p>	<p>๑. วิธีการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองมีผลต่อผู้สูงอายุ</p> <p>๒. กรุงเทพมหานครมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น และภาวะพึ่งพิงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานมีความท้าทายมากขึ้น</p> <p>๓. ภัยคุกคามของเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจทำให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูล การให้บริการสุขภาพประชาชน หรือข้อมูลส่วนบุคคล</p> <p>๔. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและมลพิษที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและรุนแรงขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีปัญหาด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น ทั้งจากภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติต่าง ๆ โรคอุบัติใหม่ และโรคอุบัติซ้ำ</p> <p>๕. พฤติกรรมการซื้อขายสินค้าและบริการของประชาชนผ่านทางออนไลน์ ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายควบคุมอย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน ส่งผลให้ประชาชนผู้บริโภคได้รับสินค้าและบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเพิ่มขึ้น</p> <p>๖. ผู้สูงอายุบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้งานเทคโนโลยีได้</p> <p>๗. ภาระงบประมาณที่เพิ่มขึ้นด้วยจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ต้องใช้งบประมาณด้านสุขภาพและสวัสดิการมากขึ้น</p>

๒.๓ กลยุทธ์หรือแนวคิดการพัฒนางานที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ TOWS Matrix

ปัจจัยภายใน	จุดแข็ง (strength)	จุดอ่อน (Weakness)
ปัจจัยภายนอก	<p>S๑. แผนยุทธศาสตร์ กทม. สำนักฯ</p> <p>S๒. มีเครือข่ายการให้บริการ มีเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุในชุมชน หลากหลาย</p> <p>S๓. มีหน่วยงานในพื้นที่</p> <p>S๔. มีบุคลากรด้านสาธารณสุข มีความรู้ ความสามารถในการจัด กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ</p> <p>S๕. มีอาสาสมัครที่ทำงานในชุมชน มีประสบการณ์ในการดำเนินงาน เชิงรุกด้านสุขภาพในพื้นที่กรุงเทพฯ</p>	<p>W๑. สายบังคับบัญชาหลายลำดับชั้น</p> <p>W๒. โครงสร้างตามภารกิจไม่สอดคล้อง กับบริบท</p> <p>W๓. การทำงานแยกส่วนขาดการบูรณาการ</p> <p>W๔. อัตรากำลังไม่สอดคล้องกับ จำนวนผู้รับบริการ</p> <p>W๕. บุคลากรขาดทักษะ</p> <p>W๖. กลยุทธ์ไม่ตอบสนองต่อบริบทพื้นที่</p> <p>W๗. ขาดการติดตามประเมินผลที่ชัดเจน</p>
<p>โอกาส (Opportunities)</p> <p>O๑. รัฐบาลให้ความสำคัญ ต่อการพัฒนา</p> <p>O๒. นโยบาย ๙ ด้าน ๙ ดี</p> <p>O๓. นโยบายผู้ว่าฯ พัฒนา เส้นเลือดฝอย</p> <p>O๔. สถานการณ์ทางสังคม ในปัจจุบันต้องปรับรูปแบบ การให้บริการ</p> <p>O๕. มีเทคโนโลยีช่วยดูแล ผู้สูงอายุ</p> <p>O๖. ความร่วมมือระหว่าง ภาคส่วนช่วยพัฒนา ระบบการดูแล</p> <p>O๗. ความก้าวหน้าของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>SO (กลยุทธ์เชิงรุก)</p> <p>๑. พัฒนาเครือข่ายอาสาสมัครและ หน่วยบริการสุขภาพในพื้นที่ (S๒, S๓, S๕) เพื่อการเฝ้าระวังและป้องกันโรค ในผู้สูงอายุได้รวดเร็วขึ้น</p> <p>๒. ใช้เทคโนโลยีด้านสุขภาพ (O๕, O๗) เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพ ของผู้สูงอายุ เช่น การแจ้งเตือนการ ออกกำลังกาย และการบริโภคยา</p> <p>๓. ใช้แผนยุทธศาสตร์ระยะยาว (S๑) เพื่อกำหนดมาตรการส่งเสริม สุขภาพผู้สูงอายุ เช่น เสริมศักยภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อให้บริการ ส่งเสริมและป้องกันโรค</p> <p>๔. ใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ (S๔) ทำงานเชิงบูรณาการ (O๖) ในการพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น โครงการออกกำลังกาย สำหรับผู้สูงอายุ</p>	<p>WO (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)</p> <p>๑. บูรณาการการทำงานของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (W๓) ผ่านแพลตฟอร์ม ข้อมูลสุขภาพ (O๗) เพื่อช่วยให้การ ป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ มีความต่อเนื่อง</p> <p>๒. พัฒนาทักษะบุคลากรให้เชี่ยวชาญ ด้านโรคอุบัติใหม่และการใช้เทคโนโลยี เพื่อป้องกันโรค (W๕, O๕) นำข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุมานำ ใช้วิเคราะห์แนวโน้มการเกิดโรคและ วางแผนป้องกันที่มีประสิทธิภาพ (W๖)</p> <p>๓. ปรับปรุงเกณฑ์ตัวชี้วัดด้านสุขภาพ ของผู้สูงอายุ (W๗) ให้เชื่อมโยงกับ แนวทางพัฒนาเมื่องน่าอยู่ (O๓) เพื่อให้เกิดการติดตามผลลัพธ์ที่ชัดเจน</p>

อุปสรรค (Threat)	ST (ป้องกัน)	WT (กลยุทธ์เชิงรับ)
<p>T๑. วิถีชีวิตคนเมือง</p> <p>T๒. กรุงเทพมหานคร มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น</p> <p>T๓. ภัยคุกคามของเทคโนโลยี- สารสนเทศ</p> <p>T๔. ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผล ต่อสุขภาพ</p> <p>T๕. การซื้อขายสินค้าออนไลน์ ยังไม่มีกฎหมายควบคุม</p> <p>T๖. ผู้สูงอายุยังไม่สามารถ เข้าถึงหรือใช้งานเทคโนโลยี</p>	<p>๑. ใช้กลไกเครือข่ายอาสาสมัคร และหน่วยบริการสุขภาพชุมชน (S๒, S๓, S๕) เพื่อป้องกันการเกิด โรคเรื้อรังในผู้สูงอายุ (T๒)</p> <p>๒. ใช้เทคโนโลยีเฝ้าระวังสุขภาพ (S๒, O๕) เพื่อป้องกันภัยคุกคาม จากมลพิษทางอากาศและ สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ ของผู้สูงอายุ (T๔)</p> <p>๓. ใช้บุคลากรที่มีความเป็นมืออาชีพ (S๔) ในการให้ความรู้ด้านความ ปลอดภัยทางไซเบอร์แก่ผู้สูงอายุ เพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพของ ผู้สูงอายุจากการส่งเสริมการขาย เกินจริง (T๓)</p> <p>๔. ใช้แผนยุทธศาสตร์และนโยบาย ของกรุงเทพมหานคร (S๑, O๓) พัฒนาโครงการส่งเสริมสุขภาพ เช่น "ตรวจสุขภาพล้านคน" เพื่อลดปัญหาสุขภาพที่เกิดจาก วิถีชีวิตเมือง (T๑)</p>	<p>๑. ปรับโครงสร้างการให้บริการป้องกัน โรคในผู้สูงอายุ (W๒) เพื่อรองรับ จำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น (T๒)</p> <p>๒. เร่งอบรมบุคลากรให้เชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีสุขภาพและการดูแล เชิงป้องกัน (W๕) เพื่อลดความเสี่ยง จากการเปลี่ยนแปลงของโรคอุบัติใหม่ และภัยพิบัติทางสิ่งแวดล้อม (T๔)</p> <p>๓. พัฒนามาตรการเฝ้าระวังและ ความรู้เรื่องการเลือกผลิตภัณฑ์สุขภาพ ออนไลน์ (W๖, T๕) เพื่อป้องกัน ผู้สูงอายุจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ ที่เป็นอันตราย</p> <p>๔. จัดจุดให้ความช่วยเหลือและ ฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีให้กับ ผู้สูงอายุ (W๕, T๖) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงบริการสุขภาพดิจิทัล</p>

๒.๔ เป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
<p>๑. เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ</p>	<p>KR๑: จัดอบรมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ให้กับผู้สูงอายุอย่างน้อย ๔ ครั้งต่อปี</p> <p>KR๓: มีผู้สูงอายุที่สามารถใช้เทคโนโลยีและสื่อสารออนไลน์ได้อย่างน้อย ๘๐% หลังจากการอบรม</p>	<p>๑. จัดทำโครงการและขอเสนออนุมัติโครงการต่อผู้บริหาร</p> <p>๒. ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรม เช่น การใช้สมาร์ทโฟนขั้นพื้นฐาน รวบรวมข้อมูลเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง เช่น การดูแลสุขภาพ ความรู้เรื่องโรคต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่</p> <p>๓. ประชาสัมพันธ์คัดเลือกผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมเข้าร่วมโครงการ</p> <p>๔. จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการจัดกิจกรรม</p> <p>๕. จัดหาอุปกรณ์ประกอบการดำเนินกิจกรรม smart phone ในการดำเนินโครงการ</p> <p>๖. จัดอบรมเจ้าหน้าที่/ผู้ดูแลผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน ๑ ครั้ง</p> <p>๗. ดำเนินกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ</p> <p>ชื่อกิจกรรม: "สูงวัยทันสมัย"</p> <p>รายละเอียด: จัดอบรมการใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน เช่น การใช้สมาร์ทโฟน การใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสาร และการใช้อินเทอร์เน็ต</p> <p>ระยะเวลา : ๓ ครั้ง (สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง)</p> <p>รูปแบบ: การอบรมแบบ onside ๒ ครั้ง และออนไลน์ ๑ ครั้ง</p> <p>เครื่องมือติดตามประเมินผล :</p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบทดสอบก่อนเรียน และหลังเรียน - แบบประเมินความพึงพอใจ <p>ผู้รับผิดชอบ: สำนักอนามัย</p>
	<p>KR๑: จำนวนครั้งที่จัดกิจกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสุขภาพ (อย่างน้อย ๓ - ๔ ครั้ง)</p>	<p>๘. กิจกรรมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อดูแลสุขภาพตนเอง</p>

๒.๔ เป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ (ต่อ)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑. เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ (ต่อ)	KR๒: จำนวนผู้สูงอายุที่สามารถใช้อุปกรณ์ Wearable Tech และแอปพลิเคชันสุขภาพได้เอง (อย่างน้อย ๖๐%)	<p>ชื่อกิจกรรม : "สูงวัย ไฮเทค"</p> <p>รายละเอียด : จัดเวิร์กช็อปเกี่ยวกับ Wearable Health Tech (เช่น สมาร์ทวอชท์ เครื่องวัดความดันอัจฉริยะ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ฝึกการใช้แอปพลิเคชันสุขภาพที่ช่วยแจ้งเตือนการออกกำลังกายและการรับประทานยา - ทดลองใช้งานระบบ Telemedicine และบริการสุขภาพออนไลน์ <p>ระยะเวลา : ๓ ครั้ง</p> <p>รูปแบบ : onside ๑ ครั้ง และออนไลน์ ๒ ครั้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสอนใช้แอปพลิเคชันในการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ <p><u>เครื่องมือติดตามประเมินผล :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบประเมินความรู้ ก่อน - หลัง <p>อบรมเพื่อวัดความรู้และทักษะ</p> <p>ผู้รับผิดชอบ : สำนักอนามัย</p>
๒. เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับบริการด้านสุขภาพ (หมอ กทม., e-Refer)	KR๑: เพิ่มจำนวนผู้สูงอายุที่ใช้บริการ Telemedicine ให้ได้ ๔๐% ภายในปี ๒๕๖๙ KR๒: จัดอบรมการใช้บริการ Telemedicine ให้กับผู้สูงอายุอย่างน้อย ๓ ครั้งต่อปี	<p>๙. กิจกรรมสร้างช่องทางให้ผู้สูงอายุสามารถรับบริการสุขภาพทางไกล (แอปพลิเคชัน หมอ กทม. e-Refer)</p> <p>ชื่อกิจกรรม : "พบหมอ กทม."</p> <p>รายละเอียด : จัดอบรมการใช้บริการ Telemedicine รวมถึงการนัดหมายแพทย์ออนไลน์และการใช้แอปพลิเคชันสุขภาพ</p> <p>ระยะเวลา : ๓ ครั้ง</p> <p>รูปแบบ : onside ๑ ครั้ง และออนไลน์ ๒ ครั้ง</p> <p>ผู้รับผิดชอบ: สำนักแพทย์ สำนักอนามัย</p> <p>๑๐. การประเมินผลการดำเนินกิจกรรมโดยการประชุมติดตามผลการดำเนินการ</p> <p><u>เครื่องมือในการติดตามประเมินผล :</u></p> <p><u>เครื่องมือติดตามประเมินผล</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบประเมินความรู้ ก่อน - หลัง อบรมเพื่อวัดความรู้และทักษะ - แบบรายงานเก็บข้อมูล จำนวนผู้สูงอายุที่โหลดแอปพลิเคชัน หมอ กทม./ การส่งต่อ ผ่านระบบ e-Refer - แบบรายงานการดำเนินกิจกรรม - แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	การดำเนินการ/กิจกรรม
ผู้บริหารสำนักอนามัย	๑. การใช้เทคโนโลยี/การสื่อสารออนไลน์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ๒. สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีทักษะการใช้เทคโนโลยี ๓. การสนับสนุนการเข้าถึงกิจกรรมทางสังคม ๔. ต้องมีมาตรการวัดผลและการเข้าถึงที่ชัดเจน ซึ่งสามารถใช้งานจาก สมาร์ทโฟนได้ ส่งเสริมบริการสุขภาพทางไกล (Telemedicine, แอปพลิเคชันสุขภาพ)	๑. เพิ่มการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ๒. จัดหาอุปกรณ์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานได้สะดวก ๓. พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี ๔. พัฒนากิจกรรมออนไลน์ที่มีการสนับสนุนสุขภาพและการป้องกันโรคในผู้สูงอายุมีรูปแบบที่สามารถนำไปใช้และประเมินผลการดำเนินงานได้
ผู้บริหารสำนักการแพทย์	๑. การพัฒนาเทคโนโลยีด้านสุขภาพ ๒. การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ ๓. การสร้างแรงจูงใจในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ	๑. การสอนการใช้งานเทคโนโลยีให้ผู้สูงอายุ ๒. การใช้ AI สำหรับการวิเคราะห์สุขภาพ ๓. การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการจัดกิจกรรมออนไลน์ ๔. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพ
ผู้บริหารสำนักพัฒนาสังคม	๑. ต้องอบรมและฝึกทักษะให้ผู้สูงอายุสามารถใช้สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันที่จำเป็นได้ ๒. ความปลอดภัยทางออนไลน์ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยคุกคามไซเบอร์ เช่น การหลอกลวงออนไลน์ และการรักษาข้อมูลส่วนตัวกับผู้สูงอายุ ๓. จัดกิจกรรมออนไลน์ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าถึงสวัสดิการสังคมและรู้สิทธิมีคุณค่า	๑. อบรมให้ผู้สูงอายุมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ จัดทำคู่มือหรือวิดีโอสอนการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น ไลน์, หมอ กทม. ฯลฯ ๒. จัดอบรมเกี่ยวกับภัยคุกคามออนไลน์ เช่น มิจฉาชีพออนไลน์หลอกลวงทางโซเชียลมีเดีย สร้างระบบแจ้งเตือนภัยออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ ๓. สร้างแพลตฟอร์มหรือกลุ่มออนไลน์ให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม สนับสนุนการใช้ AI และแอปพลิเคชันในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	การดำเนินการ/กิจกรรม
ผู้บริหารสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	<p>๑. ส่งเสริมความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยี ในเรื่องความปลอดภัยทางออนไลน์</p> <p>๒. มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีคุณค่าในตนเอง</p>	<p>๑. จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยทางออนไลน์ให้กับผู้สูงอายุภายในศูนย์นันทนาการ</p> <p>๒. การทำกิจกรรมนันทนาการ เช่น การเล่นเกมส์ กิจกรรมเข้าจังหวะ การฝึกอาชีพ กิจกรรม ที่สอดคล้องกับความต้องการผ่านระบบออนไลน์</p>
ผู้บริหารสำนักงานเขต	<p>๑. ให้มีการฝึกอบรมการใช้งานแอปพลิเคชันด้านสุขภาพ เช่น แอปพลิเคชัน”หมอพร้อม” แอปพลิเคชันกลุ่มของโรงพยาบาล และแอปพลิเคชันของสาธารณสุข</p> <p>๒. ในการนำระบบต่าง ๆ มาให้ผู้สูงอายุใช้งาน เช่น การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารเรื่องสุขภาพ</p> <p>๓. การขอรับงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อดำเนินโครงการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยการจ้างวิทยากรและแพทย์มาถ่ายทอดความรู้ด้านต่าง ๆ</p> <p>๔. การทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดบทบาทให้มีความชัดเจนการร่วมกันจัดกิจกรรม เช่น อบรมสวัสดิการหรือการดูแลสุขภาพ</p>	<p>๑. การจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ</p> <p>๒. มีการจัดตั้งกลุ่มไลน์เพื่อใช้ในการสื่อสารด้านสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุ โดยมีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลข่าวสาร</p> <p>๓. จัดทำร่างตัวอย่างโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณรวมทั้งเนื้อหาวิชาในการดำเนินกิจกรรม</p> <p>๔. การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการจัดกิจกรรมออนไลน์</p>
ผู้สูงอายุ	<p>๑. เรียนรู้และใช้เทคโนโลยีเพื่อสื่อสารและเข้าถึงบริการสุขภาพ</p> <p>๒. ลดความรู้สึกลดเดี่ยวและมีส่วนร่วมกับสังคม</p> <p>๓. ได้รับข้อมูลด้านสุขภาพที่ถูกต้องและเข้าถึงการรักษาพยาบาลออนไลน์ได้ง่ายขึ้น</p>	<p>๑. อบรมการใช้สมาร์ทโฟน, แพลตฟอร์มออนไลน์, แอปพลิเคชันสุขภาพ</p> <p>๒. จัดกิจกรรมสังคมออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์ผู้สูงอายุ, คอร์สออนไลน์</p> <p>๓. ให้ความรู้เกี่ยวกับ ความปลอดภัยทางดิจิทัล</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	การดำเนินการ/กิจกรรม
ประชาชน	๑. มีเครื่องมือหรือวิธีการช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้เทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น ๒. สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดี ลดภาระของครอบครัว	๑. โครงการให้ลูกหลานเป็นผู้ช่วยสอนเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ ๒. การรณรงค์ให้ครอบครัวมีบทบาทในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ๓. การสร้างชุมชนออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ช่วยเหลือผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยี
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	๑. มีแนวทางและเครื่องมือที่สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง ๒. สนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าถึงระบบสวัสดิการและบริการสุขภาพได้สะดวกขึ้น	๑. อบรมเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครให้สามารถให้คำแนะนำผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยี ๒. พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้สูงอายุ

๒.๕ ผลผลิต และตัวชี้วัด ที่สอดคล้องกับกิจกรรม/โครงการ

๒.๕.๑ ผลผลิต

- ๒.๕.๑.๑ ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ
- ๒.๕.๑.๒ ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับบริการด้านสุขภาพ (หมอ กทม., e-Refer)
- ๒.๕.๑.๓ ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการดูแลตนเอง รวมถึงป้องกันตนเองจากภัยออนไลน์

๒.๕.๒ ตัวชี้วัด

- ๒.๕.๒.๑ อัตราการเข้าร่วมอบรมทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ จากจำนวนสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
- ๒.๕.๒.๒ อัตราการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่ได้รับการอบรมเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- ๒.๕.๒.๓ จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับการสุขภาพผ่านระบบออนไลน์เพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ต่อปี

วิสัยทัศน์	มหานครสุขภาพดี ทุกชีวิตแข็งแรง ทุกแห่งปลอดภัย	
ตอบสนองต่อพันธกิจ	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าหมาย
๑. ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่ครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การบำบัดฟื้นฟูทั้งในสถานพยาบาลและชุมชน ๒. เสริมสร้างความรู้ ความตระหนักด้านกายใจ อารมณ์และสังคมที่เหมาะสมเพื่อลดปัญหาสุขภาพคนเมือง ๓. พัฒนาเครือข่ายด้านการสาธารณสุขที่สนับสนุนการเป็นมหานครแห่งสุขภาพในระดับภูมิภาค	ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร	มีระบบสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

บทที่ ๓

แผนงานโครงการและงบประมาณ

โครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๓.๑ ความสำคัญและที่มา

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้เข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete-Aged society) คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๘ ของประชากรที่ขึ้นทะเบียนในกรุงเทพมหานคร และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. ๒๕๗๓ กรุงเทพมหานครจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super-Aged society) โดยประมาณการว่ามีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ ๒๘ ปัญหาด้านสุขภาพเป็นความท้าทายสำคัญของผู้สูงอายุยังมีข้อจำกัด โดยข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี ๒๕๖๖ ระบุว่า มีผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ ๕๕.๙ ขณะที่ร้อยละ ๔๔.๑ ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยมีสาเหตุหลัก คือ ร้อยละ ๕๒.๖ ใช้ไม่เป็นหรือไม่มีทักษะในการใช้ และร้อยละ ๔๖.๖ ไม่เห็นความจำเป็นหรือไม่สนใจ นอกจากนี้ ยังพบว่าปัญหา/อุปสรรคหลักในการใช้ดิจิทัลของผู้สูงอายุ ได้แก่ การไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน ร้อยละ ๓๗.๙ ปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ร้อยละ ๑๘.๕ และความกังวลด้านความปลอดภัยออนไลน์ ร้อยละ ๑๖.๓ ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลของผู้สูงอายุ ส่งผลให้ขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการเรียนรู้ทักษะดิจิทัล และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมผ่านระบบออนไลน์ เป็นปัจจัยหนึ่งให้ต้องเผชิญกับการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังและตกอยู่ในภาวะทุพพลภาพเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่เกิดจากพฤติกรรมดำเนินชีวิตหรือพฤติกรรมดูแลตนเองและเป็นโรคที่สามารถหลีกเลี่ยงหรือบรรเทาความรุนแรงได้ ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และกิจกรรมออนไลน์เป็นโอกาสสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาลและบริการสาธารณสุขสะดวกมากขึ้น เช่น แอปพลิเคชัน “หมอ กทม.” และระบบส่งต่อข้อมูลสุขภาพ (e-Refer) นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมออนไลน์ ยังช่วยลดความโดดเดี่ยว กระตุ้นการเรียนรู้ และส่งเสริมสุขภาพจิตผู้สูงอายุ

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพได้สะดวก ส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ รวมถึงส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงเทคโนโลยีด้านสุขภาพ จึงดำเนิน “โครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร” เพื่อการส่งเสริมให้สมาชิกชมรมเตรียมความพร้อมในเรื่องการดูแลป้องกันสุขภาพ โดยใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความโดดเดี่ยวของผู้สูงอายุ ส่งเสริมสุขภาพจิต อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น อีกทั้งสนับสนุนนโยบายของกรุงเทพมหานครด้านสุขภาพดีและสังคมดี ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมั่นคงและมีศักยภาพ

๓.๒ วัตถุประสงค์

- ๓.๒.๑ เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ
- ๓.๒.๒ เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับบริการด้านสุขภาพ

๓.๓ เป้าหมาย

- ๓.๓.๑ ผู้สูงอายุมีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการดูแลสุขภาพของตนเอง
- ๓.๓.๒ ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้บริการสุขภาพทางไกลในการสนับสนุนการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรค

๓.๔ แนวทางการพัฒนา/วิธีดำเนินการ

๓.๔.๑ จัดทำโครงการและขอเสนออนุมัติโครงการต่อผู้บริหาร

๓.๔.๒ ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรม เช่น การใช้สมาร์ทโฟนขั้นพื้นฐาน รวบรวมข้อมูลเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง เช่น การดูแลสุขภาพ ความรู้เรื่องโรคต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

๓.๔.๓ ประชาสัมพันธ์คัดเลือกผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมเข้าร่วมโครงการ โดยเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์คะแนนการทดสอบความรู้ในเรื่องเทคโนโลยี

๓.๔.๔ จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการจัดกิจกรรม

๓.๔.๕ จัดหาอุปกรณ์ประกอบการดำเนินกิจกรรม smart phone ในการดำเนินโครงการ

๓.๔.๖ จัดอบรมเจ้าหน้าที่/ผู้ดูแลผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน ๑ ครั้ง

ประกอบด้วย

- นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดสำนักอนามัย
- นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์
- นักพัฒนาสังคม สังกัดสำนักงานเขต
- นักสังคมสงเคราะห์ ในศูนย์สร้างสุขทุกวัย สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว
- เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุ สำนักพัฒนาสังคม

๓.๔.๗ ดำเนินกิจกรรมตามแผน โดยการจัดอบรมผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่อยู่ในชมรมผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครผ่านระบบออนไลน์และ onsite ดังนี้

- ๑) กิจกรรม “สูงวัยทันสมัย” โดยดำเนินกิจกรรม ๓ ครั้ง แบบ onsite ๒ ครั้ง
- ๒) กิจกรรม “สูงวัยไฮเทค” โดยดำเนินกิจกรรม ๓ ครั้ง
- ๓) กิจกรรม “พบหมอ กทม.” โดยดำเนินกิจกรรม ๓ ครั้ง

๓.๔.๘ การประเมินผลการดำเนินกิจกรรม โดยการประชุมติดตามผลการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา												ผู้ที่เกี่ยวข้อง	
	เม.ย. ๖๘	พ.ค. ๖๘	มิ.ย. ๖๘	ก.ค. ๖๘	ส.ค. ๖๘	ก.ย. ๖๘	ต.ค. ๖๘	พ.ย. ๖๘	ธ.ค. ๖๘	ม.ค. ๖๙	ก.พ. ๖๙	มี.ค. ๖๙		
๗.๒ กิจกรรม "สูงวัย ไฮเทค"			←										→	สำนักอนามัย สำนักการแพทย์ สำนักพัฒนาสังคม สำนักวัฒนธรรมฯ สำนักงานเขต
๗.๓ กิจกรรม "พบหมอ กทม."			←										→	
๘. ติดตามประเมินผลการ ดำเนินกิจกรรม												↔		

๓.๖ งบประมาณ

ใช้งบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนเงิน ๑๓๔,๒๐๐.- บาท รายละเอียด ดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ อบรมพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน เป็นเงิน ๓๘,๒๐๐.- บาท

- ค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม (ไม่ครบมื้อ)

(๒๐ คน x ๑๕๐ บาท)

เป็นเงิน ๓๐,๐๐๐.- บาท

- ค่าตอบแทนวิทยากร (วิทยากรราชการ)

(๒ คน x ๖๐๐ บาท x ๖ ชั่วโมง)

เป็นเงิน ๗,๒๐๐.- บาท

- ค่าวัสดุอุปกรณ์

เป็นเงิน ๑,๐๐๐.- บาท

กิจกรรมที่ ๒ อบรมผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็น เป็นเงิน ๙๖,๐๐๐.- บาท

- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม สำหรับผู้เข้ารับการอบรม

(๑๐๐ คน x ๒๕ บาท x ๔ ครั้ง) เฉพาะกิจกรรม onsite

เป็นเงิน ๑๐,๐๐๐.- บาท

- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม สำหรับเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

(๒๐ คน x ๒๕ บาท x ๔ ครั้ง) เฉพาะกิจกรรม onsite

เป็นเงิน ๒,๐๐๐.- บาท

- ค่าตอบแทนวิทยากร (วิทยากรราชการ)

(๑ คน x ๖๐๐ บาท x ๖ ชั่วโมง x ๙ ครั้ง)

เป็นเงิน ๓๒,๔๐๐.- บาท

- ค่าตอบแทนวิทยากร (วิทยากรเอกชน)

(๔ คน x ๑,๒๐๐ บาท x ๒ ชั่วโมง x ๙ ครั้ง)

เป็นเงิน ๒๑,๖๐๐.- บาท

- ค่าโทรศัพท์มือถือ (เครื่องทดลอง) ๕ เครื่อง x ๕,๐๐๐ บาท เป็นเงิน ๒๕,๐๐๐.- บาท

- ค่าวัสดุอุปกรณ์

เป็นเงิน ๕,๐๐๐.- บาท

๓.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๗.๑ ผู้สูงอายุมีทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล

๓.๗.๒ ผู้สูงอายุสามารถรับบริการสุขภาพทางไกล (Telemedicine) และ เข้าถึงเครือข่ายสนับสนุนด้านสุขภาพ

๓.๗.๓ สามารถขยายผลการดำเนินกิจกรรมไปยังกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชนในพื้นที่ ทำให้ผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครมีความรู้ด้านเทคโนโลยีมากขึ้น และรู้ทันอันตรายที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยี เช่น มิจฉาชีพ ฯ

๓.๘ แนวทางติดตามประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ระดับ ผลผลิต (Output)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑. เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ	๑: จัดอบรมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ให้กับผู้สูงอายุอย่างน้อย ๔ ครั้งต่อปี ๒: มีผู้สูงอายุที่สามารถใช้เทคโนโลยีและสื่อสารออนไลน์ได้อย่างน้อย ๘๐% หลังจากรอบรม	- แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน - แบบประเมินความพึงพอใจ
๒. เพื่อสร้างช่องทางให้ผู้สูงอายุสามารถรับบริการสุขภาพทางไกล (Telemedicine) และเข้าถึงเครือข่ายสนับสนุนด้านสุขภาพ	๑: เพิ่มจำนวนผู้สูงอายุที่ใช้บริการ Telemedicine ให้ได้ ๔๐% ภายในปี ๒๕๖๘ ๒: จัดอบรมการใช้บริการ Telemedicine ให้กับผู้สูงอายุอย่างน้อย ๓ ครั้งต่อปี ๓: ความพึงพอใจจากผู้สูงอายุที่ใช้บริการ Telemedicine มากกว่า ๙๐%	- แบบรายงานการดำเนินงานกิจกรรม - แบบประเมินความพึงพอใจ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑. คนกรุงเทพฯมีสุขภาวะทางกายและจิต มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี ลดภาวะเจ็บป่วยจากโรคติดต่อเรื้อรัง โดยมีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุโดยการใช้เทคโนโลยีในส่วนของการดูแลสุขภาวะทางกายและจิต และมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี สามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขได้ดียิ่งขึ้น	๑. ผู้สูงอายุมีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี เพิ่มขึ้นร้อยละ ๘๐ ๒. ผู้สูงอายุสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต หลังการอบรมเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๘๐ ๓. ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเพิ่มขึ้น ปีละ ๑๐ %	- แบบประเมินความรู้ ก่อน - หลัง อบรมเพื่อวัดความรู้และทักษะ - แบบรายงานเก็บข้อมูล การจัดอบรม และกิจกรรม เพื่อความก้าวหน้าโครงการฯ จำนวนผู้สูงอายุที่เข้าร่วม - แบบรายงานเก็บข้อมูล จำนวนผู้สูงอายุที่โหลดแอปพลิเคชันหมอ กทม./การส่งต่อ ผ่านระบบ e-Refer

๓.๙ ปัญหาและอุปสรรค (ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น)

๑. กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ครบตามเป้าหมายที่กำหนด
๒. ขาดอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดกิจกรรม เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
๓. ข้อจำกัดด้านร่างกาย ตามความเสื่อมถอยของผู้สูงอายุ
๔. การจัดกิจกรรมครั้งแรกต้องใช้เวลาคนละจำนวนมาก อาจทำให้ไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง

การจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการ โดยหาค่าความเสี่ยงของแต่ละกระบวนการ
ตารางที่ ๑ FMEA การจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการ

กระบวนการ	ความถี่ในการเกิด (O)				ความสามารถในการตรวจสอบพบ (I)				ระดับความรุนแรง (S)				คะแนน RPN
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	
๑. ผู้สูงอายุขาดทักษะด้านดิจิทัล				✓				✓			✓		๔๘
๒. ผู้สูงอายุไม่สะดวกเข้าร่วม				✓				✓			✓		๔๘
๓. ปัญหาด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต			✓					✓			✓		๓๖
๔. ภัยคุกคามด้านความปลอดภัยออนไลน์			✓				✓					✓	๓๖
๕. ผู้สูงอายุมีปัญหาสุขภาพทำให้ใช้งานลำบาก			✓				✓					✓	๓๖
๖. ขาดบุคคลากรสนับสนุน			✓				✓					✓	๓๖
๗. กิจกรรมออนไลน์ทดแทนการพบปะจริงไม่ได้			✓				✓				✓		๒๗

การกำหนดแนวทางปฏิบัติในการลดอุบัติเหตุการล้มความเสียหาย

ตารางที่ ๒ FMEA การจัดลำดับความสำคัญของรูปแบบความเสียหายและการกำหนดแนวทางปฏิบัติ

กระบวนการ:							
รูปแบบความเสียหาย (Failure Mode)	สาเหตุ (Failure Cause)	ผลกระทบ (Failure effect)	Rating			RPN	แนวทางปฏิบัติ/กิจกรรมในการลดอุบัติเหตุการล้มความเสียหาย
			O	D	S		
๑. ผู้สูงอายุขาดทักษะด้านดิจิทัล	ขาดประสบการณ์และการฝึกอบรม	ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้	๔	๓	๔	๔๘	จัดอบรมพื้นฐานใช้วิธีการสอนที่เข้าใจง่าย
๒. ผู้สูงอายุไม่สะดวกเข้าร่วม	ขาดแรงจูงใจไม่เห็นความสำคัญ	กิจกรรมมีผู้เข้าร่วมน้อย	๔	๓	๓	๓๖	สร้างกิจกรรมที่น่าสนใจ มีรางวัลหรือแรงจูงใจ
๓. ปัญหาด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต	ไม่มีอุปกรณ์ ไม่มีอินเทอร์เน็ตที่เสถียร อุปกรณ์ไม่รองรับแอปพลิเคชัน	ไม่สามารถใช้งานแพลตฟอร์มได้	๓	๔	๓	๓๖	สนับสนุนอุปกรณ์หรือมีศูนย์ให้บริการอินเทอร์เน็ต
๔. ภัยคุกคามด้านความปลอดภัยออนไลน์	ขาดความรู้เรื่องภัยไซเบอร์	ถูกหลอกลวงทางการเงิน ข้อมูลรั่วไหล	๓	๔	๓	๓๖	สอนการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย
๕. ผู้สูงอายุมีปัญหาสุขภาพทำให้ใช้งานลำบาก	ปัญหาสายตา การได้ยิน ข้อจำกัดทางร่างกาย	ใช้งานแพลตฟอร์มไม่สะดวก	๓	๓	๓	๒๗	ใช้แพลตฟอร์มที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ เช่น ตัวอักษรใหญ่ ใช้งานง่าย
๖. ขาดบุคลากรสนับสนุน	บุคลากรไม่เพียงพอ	ขาดคนช่วยเหลือผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยี	๔	๓	๔	๔๘	เพิ่มอาสาสมัคร อบรมครอบครัวให้ช่วยเหลือ
๗. กิจกรรมออนไลน์ทดแทนการพบปะจริงไม่ได้	ไม่มีโอกาสพบเพื่อนฝูงโดยตรง	ขาดปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพ	๓	๔	๓	๓๖	จัดกิจกรรมแบบ Hybrid ผสมระหว่างออนไลน์และ Onsite

บรรณานุกรม

๑. นันทิยา ดวงกุ่มเมศ และคณะ. รายงานผลสำรวจสถานการณ์การใช้สื่อ ผลกระทบจากการเปิดรับสื่อพฤติกรรม การรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ ไทยในปี ๒๕๖๖. ศูนย์วิชาการด้านการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ สถาบันวิจัยภาษา และวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล; ๒๕๖๗
๒. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในมิติของคนพิการและ ผู้สูงอายุในไทย. ๒๕๖๖ [เข้าถึงเมื่อ ๗ มีนาคม ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก [/https://www.depa.or.th/th/about-depa/background](https://www.depa.or.th/th/about-depa/background)
๓. สำนักงานสถิติแห่งชาติ. เอกสารประชาสัมพันธ์. ๒๕๖๖ [เข้าถึงเมื่อ ๗ มีนาคม ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก [/https://www.nso.go.th > storage > infomotion](https://www.nso.go.th > storage > infomotion)
๔. สำนักบริหารการทะเบียน. สถิติประชากรทางทะเบียนราษฎร [อินเทอร์เน็ต]. กรมการปกครอง [เข้าถึงเมื่อ ๗ มีนาคม ๒๕๖๘]. เข้าถึงได้จาก [/https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage](https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage)

ภาคผนวก

ประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการเขตคลองเตย (นางสาวเกศจริน สามีกักดี)

เมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๘

ในหัวข้อ “โครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ
สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร สำนักอนามัย

๑. แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีกับผู้สูงอายุ

ความเป็นไปได้ว่าการใช้เทคโนโลยีกับผู้สูงอายุสามารถทำได้ แต่มีเงื่อนไขที่ต้องพิจารณา เช่น ช่วงอายุ ผู้สูงอายุอายุ ๖๐ - ๗๐ ปี ยังมีร่างกายแข็งแรงและใช้เทคโนโลยีได้ดี แต่ผู้สูงอายุที่อายุ ๗๑ ปีขึ้นไปอาจมีข้อจำกัด เช่น สายตาไม่ดี หรือการได้ยินไม่ชัดเจน ทำให้ใช้งานยากขึ้น

๒. การใช้ Line เป็นเครื่องมือสื่อสาร

เสนอแนะให้สร้าง กลุ่ม Line สำหรับชุมชนผู้สูงอายุ โดยมีสมาชิกในกลุ่มประกอบด้วย ผู้สูงอายุ ในชุมชน เจ้าหน้าที่เขต เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข อสม. (อาสาสมัครสาธารณสุข) แพทย์หรือพยาบาล โดยมีตัวอย่างจากประสบการณ์ส่วนตัวที่ใช้กลุ่ม Line ของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ (๑RPPH) เพื่อปรึกษาสุขภาพ เช่น อาการเวียนหัวหรือตัวร้อน และได้รับคำแนะนำจากพยาบาลหรือแพทย์ในกลุ่ม ประโยชน์สื่อสารได้รวดเร็ว ช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับคำแนะนำด้านสุขภาพทันท่วงทีสามารถส่งต่อคำถามจากกลุ่มเล็กไปยังกลุ่มใหญ่ (เช่น ๑RPPH) ได้

๓. การฝึกอบรมและการใช้แอปพลิเคชัน

- จัดการพบปะและฝึกอบรมผู้สูงอายุให้ใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น แอปหมอพร้อมแอปของโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุข
- การใช้งานแอปพื้นฐาน
- การค้นหาข้อมูลสุขภาพที่เป็นประโยชน์
- การดูแลสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย หรือการจัดการโรคเรื้อรัง การฝึกสมรรถนะร่างกาย (เช่น การทรงตัว) และการแชร์ประสบการณ์ในกลุ่ม

๔. การสร้างชุมชนผู้สูงอายุในโซเชียลเน็ตเวิร์ค

การสร้างชุมชนออนไลน์ผ่านกลุ่ม Line โดยรวมทั้ง ผู้สูงอายุ ลูกหลานหรือครอบครัว ลูกหลาน ช่วยติดตามอาการและให้ความช่วยเหลือทันที ลดช่องว่างการสื่อสารระหว่างผู้สูงอายุและครอบครัว เช่น หากผู้สูงอายุมีอาการผิดปกติ ลูกหลานในกลุ่มสามารถเห็นและช่วยเหลือได้ หรือการรวมครอบครัวในกลุ่ม Line ช่วยเพิ่มการดูแลแบบใกล้ชิดและลดความเสี่ยงจากการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน

๕. การใช้กองทุนและงบประมาณ

การสนับสนุนให้สำนักงานเขตสามารถใช้ งบประมาณจาก สปสช. (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) เพื่อจัดกิจกรรม เช่น อบรม จ้างวิทยากร หรือแพทย์มาถ่ายทอดความรู้ สนับสนุนค่าอาหารหรือสิ่งจำเป็น ในการรวมกลุ่มผู้สูงอายุช่วยให้ขอรับงบประมาณได้ง่ายขึ้น เช่น จัดอบรมเรื่องอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ จัดอบรมเกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภัยทางด้านไซเบอร์

๖. จุดแข็งและจุดอ่อนของสำนักงานเขต

จุดแข็งของสำนักงานเขต ได้แก่ มีแหล่งงบประมาณสนับสนุนจาก สปสช.

- มีบุคลากรคือนักพัฒนาชุมชนคอยดูแลและเป็นพี่เลี้ยงรวมทั้งมีผู้นำชุมชนหรือกรรมการชุมชน ช่วยประสานงาน

จุดอ่อนของสำนักงานเขต

- ผู้สูงอายุอาจขาดความกระตือรือร้นหรือไม่เข้าร่วมอย่างจริงจัง (เช่น มาแค่วันเปิดตัวหรือมาเพราะมีของแจก)

- การรวมตัวไม่แน่นแฟ้น อาจทำให้โครงการล้มเหลว

๗. การใช้แอปพลิเคชันหมอกทม.

- ประโยชน์ แอป หมอ กทม. จะช่วยผู้สูงอายุ เช่น ปรีกษาแพทย์ นัดหมายหรือยกเลิกนัดดูผลตรวจสุขภาพแจ้งเตือนสุขภาพ โดย ต้องสอนการใช้งานให้เข้าใจ เช่น กดเมนูไหนเพื่อทำอะไร ซึ่งผู้สูงอายุบางคนอาจเรียนรู้ได้ช้ารวมถึงต้องพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ประสิทธิภาพโทรศัพท์ (รุ่นเก่าอาจไม่รองรับ) ความเร็วอินเทอร์เน็ตความคล่องตัวในการใช้โทรศัพท์

๘. การป้องกันภัยไซเบอร์

ผู้สูงอายุอาจตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ เนื่องจากใจอ่อนและเชื่อคนง่าย มีความโลภ (เช่น หลงเชื่อลิงก์หลอกหลวง) การตั้งกฎในกลุ่ม Line เช่น ห้ามแชร์ลิงก์ที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือข่าวลบ, สอนให้ระวังภัยไซเบอร์ (เช่น ผ่านคลิปจากตำรวจไซเบอร์)

๙. การทำงานร่วมกันของหน่วยงาน

- สำนักอนามัยดูแลศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นเจ้าภาพจัดกิจกรรม
- สำนักงานเขตให้ข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่ และสนับสนุนวิทยากร
- สำนักงานแพทย์ดูแลด้านสุขภาพและการป้องกัน

โดยจะต้องกำหนดขอบเขตหน้าที่ให้ชัดเจนในการกันจัดกิจกรรม เช่น อบรมสวัสดิการหรือการดูแลสุขภาพ

ประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว (นายสิงห์ ลิมพิรัตน์)

๑. มีความคิดเห็นอย่างไรหากจัดให้มีโครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสำหรับดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย

มีความเป็นไปได้ในการดำเนินกิจกรรม เพราะสำนักวัฒนธรรมฯ ได้มีการอบรมในเรื่องการใช้ smart phone, application Online ทั้งนี้ภายในศูนย์นั้นหนทางการยังมีกิจกรรมด้านกีฬาที่ส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ เช่น การแข่งขันกีฬา ไทเก๊ก วាយน้ำ การแสดงของผู้สูงอายุ ลีลาศ เป็นต้น โดยกิจกรรมทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite

๒. จุดแข็ง - จุดอ่อนของสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว

- ในด้านจุดแข็งคือกิจกรรมของศูนย์นั้นหนทางการมีการจัดกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงมีบุคลากรที่มีศักยภาพ เครื่องมือที่สนับสนุนการดำเนินกิจกรรม สามารถออกแบบกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ

- ในด้านจุดอ่อนตัวผู้สูงยังมีปัญหาในด้านการใช้เทคโนโลยี ในเรื่องความปลอดภัยทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันธนาคาร ปัญหาเรื่องแก๊งค์คอลเซ็นเตอร์ที่หลอกลวง แต่มีผู้ช่วยคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้คอยให้คำแนะนำปรึกษา

๓. หากมีการทำกิจกรรมจากศูนย์กลางและเผยแพร่ไปในช่องทางออนไลน์ ท่านมีความเห็นว่าจะสามารถทำได้หรือไม่อย่างไร

มีโอกาสและความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จ เนื่องด้วยภายในศูนย์นั้นหนทางการมีชมรมผู้สูงอายุและมีกิจกรรมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะต้องมีการทำกิจกรรมและปรับให้มีความเหมาะสมในอนาคต

ประเด็นจากการสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ พญ.คัชรินทร์ เจียมศรีพงษ์

๑. อาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไรหากจัดให้มีโครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสำหรับดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย

- ทำได้ อาจเข้าไปเริ่มตั้งแต่สอนผู้สูงอายุ ให้สามารถใช้งานแอปฯ ได้ หมอ กทม. ปัจจุบันค่อนข้างมีประโยชน์มาก ผู้สูงอายุสามารถเข้าไปดูประวัติการรักษา ในแอปยังสามารถเตือนให้ตรวจสุขภาพประจำปี จะมีการแจ้งเตือน

- มีระบบการแจ้งเตือนทุก ๑ ปี เพื่อตรวจสุขภาพ

- มีหลายหน่วยงานที่ต้องการเข้าร่วมในแอปฯ เช่น รพ.จุฬาฯ อยากเข้ามาเชื่อม เดินวันละ ๒,๐๐๐ก้าว ป้องกันโรค NCDs เช่น App ไทยสุข คนที่เข้าร่วม อยากแข่งกับเพื่อน เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุอยากออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น

- ปัจจุบันเริ่มใช้ AI เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งหากผู้สูงอายุสามารถใช้ แอปหมอ กทม. เป็นช่องทางที่ใช้ AI วิเคราะห์ สุขภาพ การรับประทานอาหารได้อีกด้วย

๒. จุดแข็งของสำนักการแพทย์

- สำนักการแพทย์มีชมรมผู้สูงอายุที่มีการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุอยู่แล้ว หากทำโครงการนี้ ก็สามารถดำเนินการได้เลย โดยเริ่มจากการให้เจ้าหน้าที่สอนผู้สูงอายุใช้งานอุปกรณ์สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต ฯลฯ และแอปพลิเคชันต่างๆ รวมถึงการใช้งานแอป หมอ กทม.ด้วย และยังสามารถจัดกิจกรรมผ่านสื่อออนไลน์ได้เลย เช่น การออกกำลังกาย

- สำคัญคือไม่ต้องสอนผู้สูงอายุใช้งานแอปพลิเคชันเยอะ สอนเฉพาะแอปฯที่ใช้จริงและมีประโยชน์กับผู้สูงอายุซึ่งไม่ต้องเยอะมาก

๓. จุดอ่อนของสำนักการแพทย์

ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน IT เป็นของสำนักเอง ต้องจ้างผ่านบริษัทเอกชนที่รับเขียนโปรแกรมให้ ซึ่งในการปรับข้อมูลในแต่ละครั้งค่อนข้างใช้ระยะเวลา นาน ไม่สามารถปรับข้อมูลที่สำคัญได้ในทันที การพัฒนาระบบยังยุ่งยาก ควรทำให้ง่ายขึ้น

๔. หากมีการทำกิจกรรมจากศูนย์กลางและเผยแพร่ไปในช่องทางออนไลน์ ท่านมีความเห็นว่าจะสามารถทำได้หรือไม่อย่างไร

- คิดว่าสามารถทำได้ ยิ่งได้รับความร่วมมือจากสำนักต่างๆยิ่งดี แต่ละสำนักสอนหรือจัดกิจกรรมออนไลน์ในบริบทของตนเอง เต็มเต็มให้ผู้สูงอายุครอบคลุมเรื่องสุขภาพ การฝึกอาชีพ การออกกำลังกาย หรือการของบประมาณสนับสนุน

- สร้างการเข้าถึงให้ผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องทำกิจกรรมแค่กับสมาชิกชมรมเท่านั้น ผู้สูงอายุทุกคนก็สามารถเข้าถึงได้ ต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น

๕. ท่านคิดว่าหากจัดโครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ มีแนวโน้มเป็นอย่างไร

คิดว่าทำได้นะ ทั้งสำนักอนามัย สำนักการแพทย์ สำนักพัฒนาสังคม สำนักวัฒนธรรมฯ และสำนักงานเขต หากร่วมมือกัน ยิ่งทำให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีได้มากขึ้น และนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตของตนเองได้อีกด้วย ทำให้การใช้ชีวิตของผู้สูงอายุง่ายขึ้น

ประเด็นจากการสัมภาษณ์นายแพทย์ธีรวิทย์ วีรวรรณ
ผู้อำนวยการกองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย
ในหัวข้อ “โครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ
สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร สำนักอนามัย”

สรุปได้ดังนี้

๑. ทิศทางการดำเนินงานของสำนักอนามัยในการใช้เทคโนโลยี/การสื่อสารออนไลน์มีส่วนในการป้องกันสุขภาพกับผู้สูงอายุอย่างไร

ในส่วนของสำนักอนามัยที่ได้ดำเนินการกิจกรรมออนไลน์ในผู้สูงอายุอยู่ พบว่ามีปัจจัยที่มีผลกับผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยี ดังนี้

- ผู้สูงอายุใช้มือถือไม่คล่อง
- ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือ หากจะเป็น Free Wifi ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง
- สิ่งที่พบคือมีกลุ่ม Pre-Aging ในการเข้ามาเป็นสมาชิกชมรมในชมรมผู้สูงอายุมากขึ้น ซึ่งอาจจะสามารถให้กลุ่ม Pre-Aging นี้เป็นผู้ช่วยในการเข้าถึงเทคโนโลยี/การสื่อสารออนไลน์ในสมาชิกชมรมผู้สูงอายุได้
- ในการใช้สื่อเทคโนโลยี/การสื่อสารออนไลน์ในผู้สูงอายุอาจยังต้องเป็นแบบ Hybrid ทั้งในรูปแบบของการทำกิจกรรมในชมรม และการใช้สื่อเทคโนโลยีฯ ควบคู่กัน เพื่อเสริมให้สมาชิกชมรมผู้สูงอายุมีทักษะในการใช้สื่อเสียก่อน
- หากเป็นสื่อเทคโนโลยีออนไลน์ ที่เป็นเครื่องมือในการดูแลสุขภาพ หากมีการนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือในการเยี่ยมผู้ป่วย/ผู้สูงอายุ ออนไลน์ สามารถเยี่ยมได้หรือไม่อย่างไร

๒. จากวัตถุประสงค์ของโครงการ ข้อที่ ๑ “ เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ”

- ได้มีการสำรวจจากสมาชิกชมรมผู้สูงอายุแล้วหรือไม่ ถึงการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น “เป่าตังค์”
- มีการสำรวจการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี/การสื่อสารออนไลน์จากสมาชิกชมรมผู้สูงอายุในการใช้ (ใช้อย่างไร)

- ก่อนหน้านี้เคยมีหน่วยงานเอกชน แจกซิมฟรี ยังพอได้รับการตอบรับจากการใช้เทคโนโลยีฯ อยู่บ้าง แต่เมื่อซิมหมดอายุ ก็ไม่สามารถติดตามได้ว่ามีความต่อเนื่องหรือไม่อย่างไร

- ควรมีการพัฒนาทักษะในด้าน Security Syber เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความเท่าทันต่ออาชญากรรมในรูปแบบออนไลน์

๓. จากวัตถุประสงค์ของโครงการ ข้อที่ ๒ “เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม”

- จะสามารถวัดผลได้อย่างไร (สามารถนำสิ่งที่มีไปใช้ประโยชน์อย่างไร) ซึ่งควรระบุช่องทางให้กลุ่มสมาชิกชมรมผู้สูงอายุเข้าถึงได้ ส่วนใหญ่มี smart phone ซึ่งใช้ในแอปพลิเคชัน “Line”

๔. จากวัตถุประสงค์ของโครงการ ข้อที่ ๓ “เพื่อสร้างช่องทางให้ผู้สูงอายุสามารถรับบริการสุขภาพทางไกล (Telemedicine) และเข้าถึงเครือข่ายสนับสนุนด้านสุขภาพ”

- มีแผนการส่งเสริมกิจกรรมอย่างไร เช่น การประชาสัมพันธ์ด้วย Infographic ให้น่าสนใจ เนื้อหาไม่มาก แต่เข้าใจง่าย “key message” ทดสอบว่าผู้สูงอายุที่ได้รับการสื่อสารนี้แล้วเข้าใจหรือไม่ หรือหากเป็นการสื่อสาร ๒ ทาง มีการโต้ตอบหรือตอบกลับกันได้ จะเป็นการวัดได้ว่า เข้าใจ /มีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่ทำ เช่น การร่วมตอบคำถาม

๕. จุดอ่อนและจุดแข็งของสำนักอนามัยในการดำเนินงานกิจกรรมออนไลน์สำหรับมาชิกชมรมผู้สูงอายุ
- จุดอ่อน - สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียร ซึ่งหากเป็นสัญญาณ Wifi ของศูนย์บริการสาธารณสุข ยังมีบางศูนย์ที่ไม่ได้เปิดเป็นสาธารณะให้ประชาชนเข้าถึง อีกทั้งยังไม่เสถียรเพียงพอ หรือรองรับในการให้บริการแก่ประชาชนจำนวนมาก
- ขาดการสนับสนุนอุปกรณ์สัญญาณอินเทอร์เน็ต เช่น router internet
 - บุคลากรของหน่วยงาน ยังขาดทักษะในการสร้าง/สื่อสารทางออนไลน์
 - หน่วยงานที่เคยได้ดำเนินการในเรื่อง health literacy คือ กลุ่มสุขศึกษา สำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข สำนักอนามัย ซึ่งต้องเทียบเคียงข้อมูลว่าในการดำเนินกิจกรรมอยู่ขณะนี้ มีส่วนใดบ้าง และประสบปัญหาในด้านใด
 - ในด้านงบประมาณ สำนักอนามัยไม่มีงบประมาณสำหรับโครงการของพัฒนาเทคโนโลยี
- จุดแข็ง - มีกลุ่มผู้สูงอายุสมทบ (อายุ ๔๕ ปีขึ้นไป แต่ยังไม่ถึง ๖๐ปี) มาเข้าร่วมเป็นสมาชิกในชมรมผู้สูงอายุมากขึ้นซึ่งจะเป็นส่วนที่สามารถพัฒนาทักษะ หรือเป็นผู้ช่วยในการเข้าร่วมกิจกรรมที่มีเทคโนโลยี/การสื่อสารออนไลน์ได้

ข้อเสนอแนะ

- อาจต้องหางบประมาณสนับสนุน
- สามารถดำเนินการเป็นโครงการนำร่องดูก่อน แล้วนำผลที่ได้มาขยายผลต่อไปยังสมาชิกชมรมผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร
- ในรูปแบบกิจกรรมออนไลน์ มีการนัดหมายเวลาทำกิจกรรม (ทุกเวลาใด/วันใด)
- รูปแบบออนไลน์นี้ เหมาะกับผู้ที่ไม่สะดวกในการเดินทาง หรือผู้สูงอายุที่เป็นเพศชาย ซึ่งอาจไม่คุ้นเคยกับการต้องร่วมกิจกรรมนันทนาการในด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับโครงการนี้
- กิจกรรมรูปแบบออนไลน์ ก็ควรมีการจัดระบบสมาชิกที่ชัดเจน ซึ่งขึ้นกับบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยกลุ่มสมาชิกนี้จะเป็นกลุ่มที่สามารถเข้ากลุ่มจากช่องทางเทคโนโลยี ซึ่งจัดเป็นสมาชิกชมรม (ที่ทับซ้อนกับสมาชิกชมรมผู้สูงอายุที่ทางสำนักพัฒนาสังคมกำหนดหรือไม่)

ประเด็นจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารสำนักพัฒนาสังคม

๑. ความคิดเห็นสำหรับการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

- โครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุควรเน้นกลุ่มชมรมผู้สูงอายุที่มีสมาชิกกว่า ๓๐,๐๐๐ คน โดยมีการใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ

๒. บทบาทหน่วยงานภาครัฐในการสนับสนุนผู้สูงอายุ

- สำนักพัฒนาสังคมมีข้อมูลผู้สูงอายุแต่การส่งเสริมด้านเทคโนโลยียังจำกัด
- ในการอบรมการใช้แอปพลิเคชันและเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุในอดีต
- หน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักอนามัยและสำนักการแพทย์ใช้เทคโนโลยีด้านสุขภาพสนับสนุนผู้สูงอายุ

๓. สำหรับนโยบายและกลยุทธ์สนับสนุนผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร

- นโยบายสำคัญคือการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิ์ต่าง ๆ เช่น เบี้ยยังชีพ ส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุและพิจารณาปรับอายุเกษียณ การเชื่อมโยงข้อมูลผู้สูงอายุกับฐานข้อมูลกลางของรัฐบาล

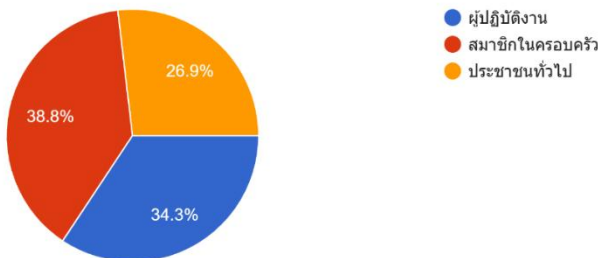
๔. จุดแข็งและจุดอ่อนการสื่อสารออนไลน์กับผู้สูงอายุ

- จุดแข็งคืออาสาสมัครเทคโนโลยีและการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ
- จุดอ่อนคือการขยายการเข้าถึงสวัสดิการและความรู้ด้านอื่น ๆ ให้ผู้สูงอายุ
- การประเมินผลยังไม่ครอบคลุมและต้อง พัฒนาการสื่อสารออนไลน์ให้มากขึ้น

สรุปแบบสำรวจความต้องการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ (สอบถามผู้ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ จำนวน ๖๗ ราย)

ผู้ตอบแบบสอบถาม

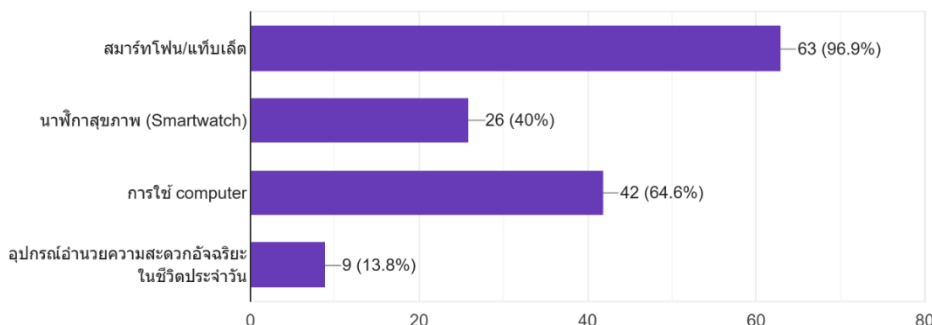
ท่านมีความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในสถานะใด
คำตอบ 67 ข้อ



ข้อมูลจากการกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกในครอบครัวมากที่สุดร้อยละ ๓๘.๘ % รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ ๓๔.๓ % และประชาชนทั่วไปร้อยละ ๒๖.๙ % ตามลำดับ

๒. ประเภทอุปกรณ์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในชีวิตประจำวัน

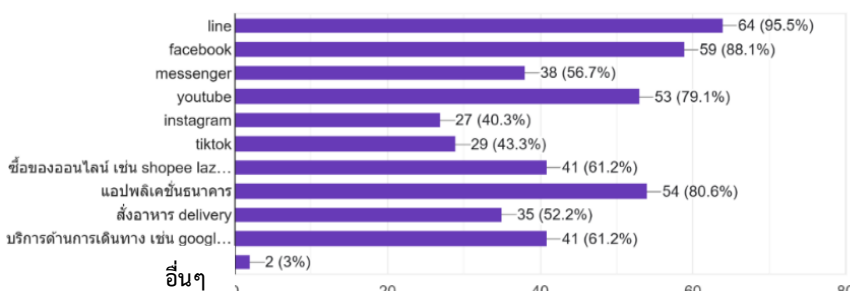
ท่านใช้อุปกรณ์ประเภทใดบ้างในชีวิตประจำวัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
คำตอบ 65 ข้อ



ประเภทอุปกรณ์จากกลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดคือ สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต ร้อยละ ๙๖.๙ % รองลงมาเป็นการใช้ computer ร้อยละ ๖๔.๖% นาฬิกาสุขภาพ (Smartwatch) ร้อยละ ๔๐ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอัจฉริยะในชีวิตประจำวัน ร้อยละ ๑๓.๘ % ตามลำดับ

๓. การใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มเป้าหมายในชีวิตประจำวัน

ท่านใช้แอปพลิเคชันใดบ้างในชีวิตประจำวัน
คำตอบ 67 ข้อ



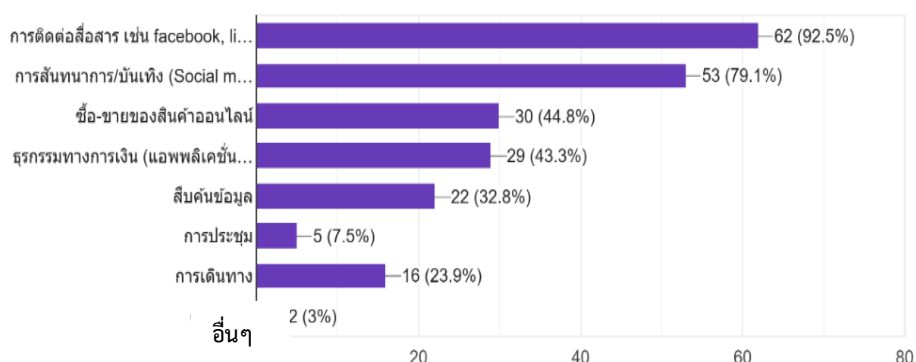
การใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่าง มีการใช้แอปพลิเคชันในชีวิตประจำวันเรียงลำดับจากมากที่สุด ดังนี้

line	ร้อยละ ๙๕.๕
Facebook	ร้อยละ ๘๘.๑
แอปพลิเคชันธนาคาร	ร้อยละ ๘๐.๖
Youtube	ร้อยละ ๗๙.๑
ชื่อของออนไลน์ Shopee Lazada	ร้อยละ ๖๑.๒
แอปพลิเคชัน การเดินทาง	ร้อยละ ๖๑.๒
Messenger	ร้อยละ ๕๖.๗
สั่งอาหาร delivery	ร้อยละ ๕๒.๒
Tiktok	ร้อยละ ๔๓.๓
Instragram	ร้อยละ ๔๐.๓
อื่น ๆ	ร้อยละ ๓

๔. กิจกรรมออนไลน์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ท่านคิดว่ากิจกรรมออนไลน์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันมีอะไรบ้าง

คำตอบ 67 ข้อ



กลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุมีกิจกรรมออนไลน์ในชีวิตประจำวันเรียงลำดับจากมากที่สุดดังนี้

๑. การติดต่อสื่อสาร เช่น Facebook line	ร้อยละ ๙๒.๕ %
๒. การสนทนาการ/บันเทิง (Social media)	ร้อยละ ๗๙.๑ %
๓. ชื่อ - ขายของออนไลน์	ร้อยละ ๔๔.๘ %
๔. ธุรกิจทางการเงิน	ร้อยละ ๔๓.๓ %
๕. สืบค้นข้อมูล	ร้อยละ ๓๒.๘ %
๖. การเดินทาง	ร้อยละ ๒๓.๙ %
๗. การประชุม	ร้อยละ ๗.๕ %
๘. อื่น ๆ	ร้อยละ ๓ %

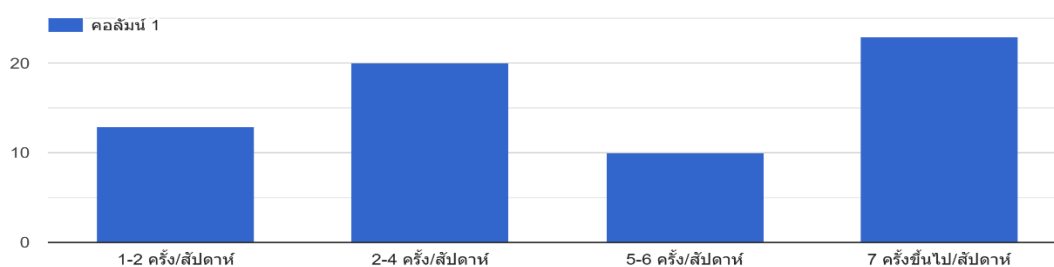
๕. ระยะเวลาที่เหมาะสมในการใช้กิจกรรมออนไลน์ของผู้สูงอายุ



ด้านระยะเวลาที่เหมาะสมในการใช้กิจกรรมออนไลน์ของผู้สูงอายุ คือ ๑ - ๔ ชั่วโมง/วัน คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และ ๕ - ๘ ชั่วโมง/วันคิดเป็นร้อยละ ๗

๖. ความถี่ในการใช้กิจกรรมออนไลน์ของผู้สูงอายุ

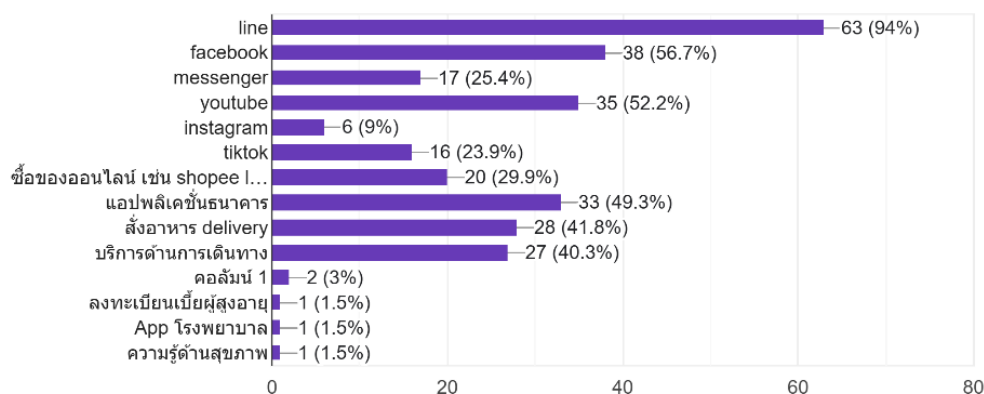
ความถี่ในการใช้กิจกรรมออนไลน์ของผู้สูงอายุ



ด้านความถี่ในการใช้กิจกรรมออนไลน์ของผู้สูงอายุ มากที่สุด ๗ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๒ รองลงมา ๒ - ๔ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็น ร้อยละ ๒๙.๘ ๑ - ๒ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔ % ๕ - ๖ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙

๗. แอปพลิเคชันที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ

ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันใดบ้างที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
คำตอบ 67 ข้อ

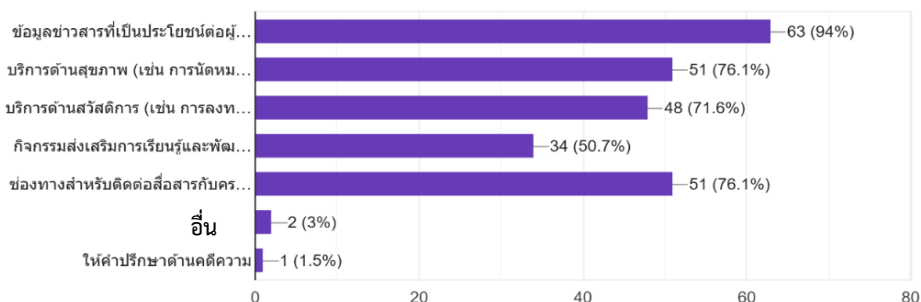


ด้านแอปพลิเคชันที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

๑. Line	ร้อยละ ๙๔	๙. Tiktok	ร้อยละ ๒๓.๙
๒. Facebook	ร้อยละ ๕๖.๗	๑๐. Instagram	ร้อยละ ๙
๓. Youtube	ร้อยละ ๕๒.๒	๑๑. อื่น ๆ	ร้อยละ ๓
๔. แอปพลิเคชันธนาคาร	ร้อยละ ๔๙.๓	๑๒. ลงทะเบียนผู้สูงอายุ	ร้อยละ ๑.๕
๕. สั่งอาหาร delivery	ร้อยละ ๔๑.๘	๑๓. App โรงพยาบาล	ร้อยละ ๑.๕
๖. แอปพลิเคชัน การเดินทาง	ร้อยละ ๔๐.๓	๑๔. ความรู้ด้านสุขภาพ	ร้อยละ ๑.๕
๗. ชื้อของออนไลน์ Shopee Lazada	ร้อยละ ๒๙.๙		
๘. Messenger	ร้อยละ ๒๕.๔		

๘.เนื้อหาและที่เหมาะสมในการจัดทำช่องทางดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

ท่านคิดว่าช่องทางดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุควรมีเนื้อหาหรือบริการใดบ้าง? (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
คำตอบ 67 ข้อ

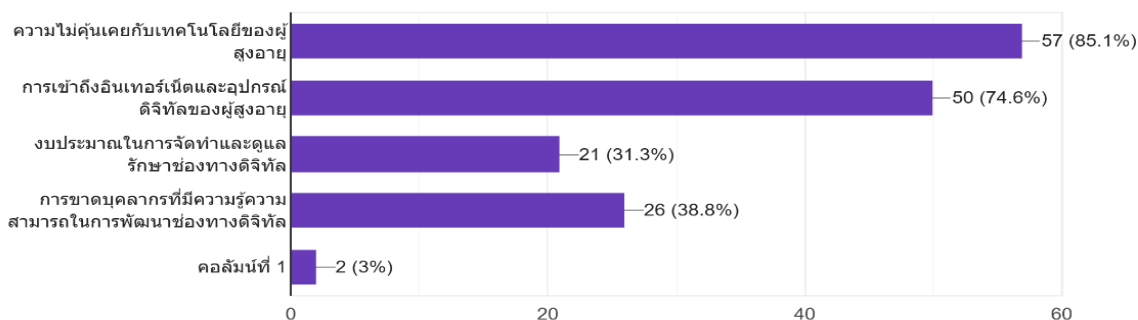


๑. ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ (เช่น สุขภาพ, สวัสดิการ, กิจกรรม)	คิดเป็น ๙๔ %
๒. บริการด้านสุขภาพ (เช่น การนัดหมายแพทย์, การปรึกษาแพทย์ออนไลน์)	คิดเป็น ๗๖.๑ %
๓. ช่องทางสำหรับติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อน	คิดเป็น ๗๖.๑ %
๔. บริการด้านสวัสดิการ (เช่น การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ, การขอรับสิทธิประโยชน์)	คิดเป็น ๗๑.๖ %
๕. กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (เช่น คอร์สเรียนออนไลน์, กลุ่มสนทนา)	คิดเป็น ๕๐.๗ %
๖. อื่น ๆ	คิดเป็น ๓ %
๗. อื่น ๆ (ให้คำปรึกษาคดีความ)	คิดเป็น ๑.๕ %

๙. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำช่องทางดิจิทัลของผู้สูงอายุ

ท่านคิดว่าอุปสรรคสำคัญในการจัดทำช่องทางดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุคืออะไร? (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 67 ข้อ

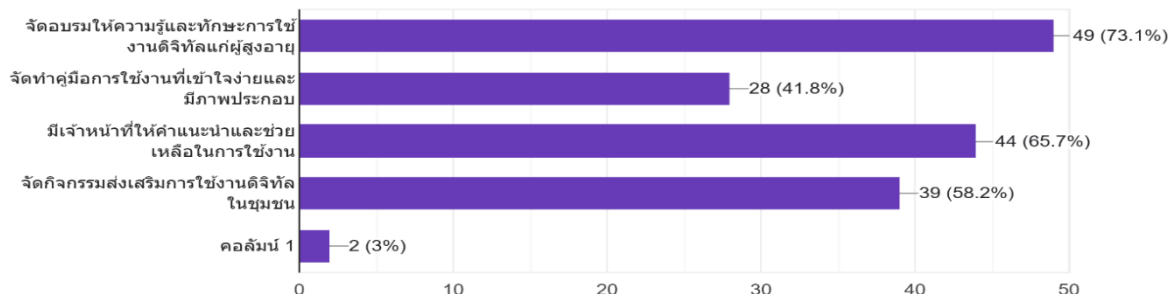


- | | |
|--|----------------|
| ๑. ความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ | คิดเป็น ๘๕.๑ % |
| ๒. การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ดิจิทัลของผู้สูงอายุ | คิดเป็น ๗๔.๖ % |
| ๓. งบประมาณในการจัดทำและดูแลรักษาช่องทางดิจิทัล | คิดเป็น ๓๑.๓ % |
| ๔. การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาช่องทางดิจิทัล | คิดเป็น ๓๘.๘ % |

๑๐. แนวทางในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้งานช่องทางดิจิทัล

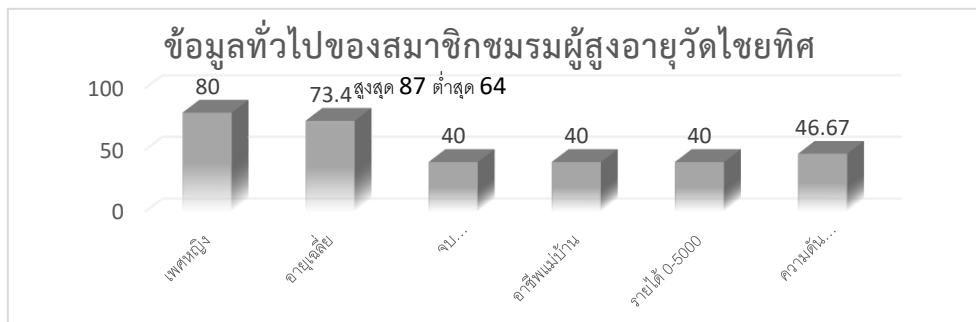
ท่านคิดว่าควรมีแนวทางใดในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้งานช่องทางดิจิทัล? (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 67 ข้อ



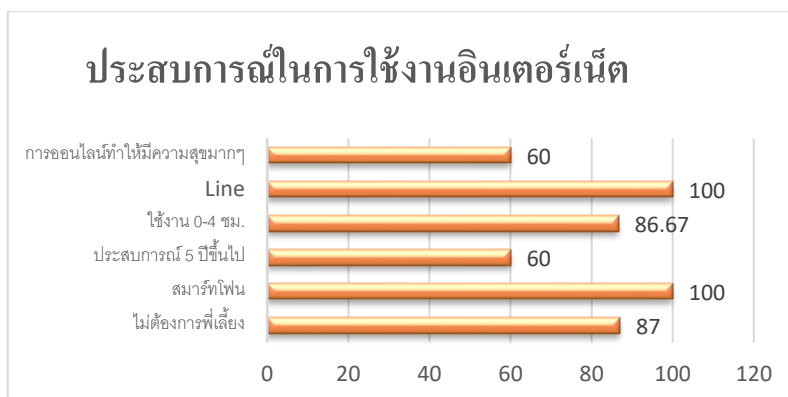
- | | |
|---|----------------|
| ๑. จัดอบรมให้ความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ | คิดเป็น ๗๓.๑ % |
| ๒. จัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่ายและมีภาพประกอบ | คิดเป็น ๔๑.๘ % |
| ๓. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้งาน | คิดเป็น ๖๕.๗ % |
| ๔. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานดิจิทัลในชุมชน | คิดเป็น ๕๘.๒ % |

การสำรวจการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ (สังกัดสำนักอนามัย)

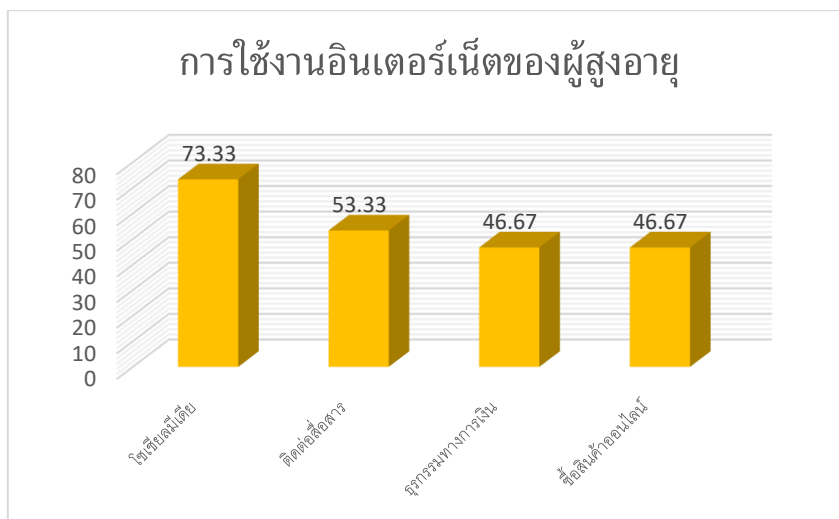


ข้อมูลผู้ตอบทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

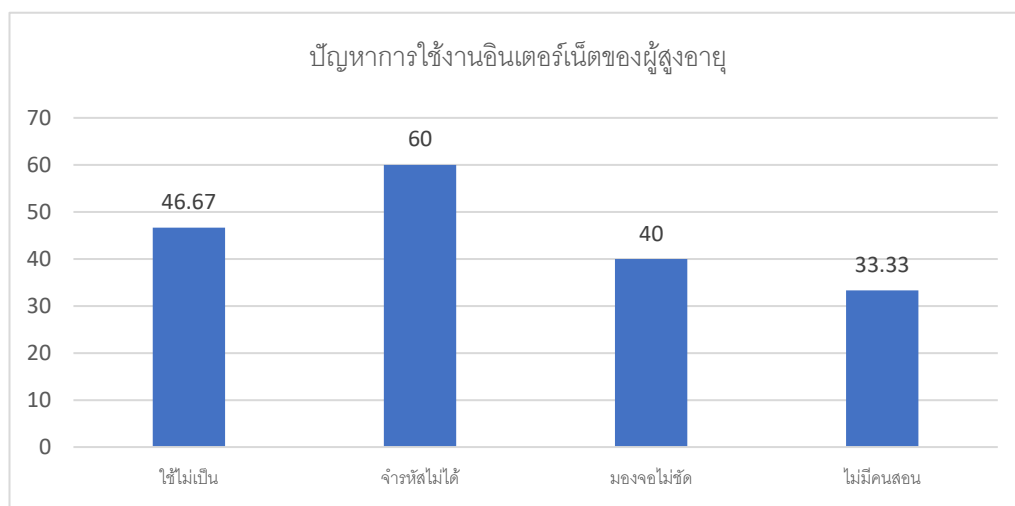
เพศหญิง	ร้อยละ ๘๐
อายุเฉลี่ย	ร้อยละ ๗๓.๔
จบประถมศึกษา	ร้อยละ ๔๐
อาชีพแม่บ้าน	ร้อยละ ๔๐
รายได้ ๐ - ๕๐๐๐	ร้อยละ ๔๐
ความตั้งใจ หัวใจ ซื่อเช่า	ร้อยละ ๔๖.๖๗



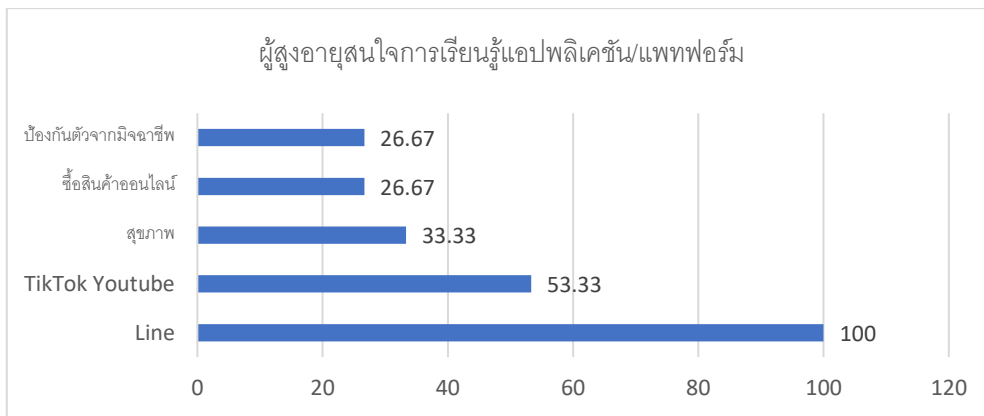
ด้านประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีการใช้สมาร์ทโฟน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ใช้แอปพลิเคชัน Line เป็นส่วนใหญ่คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ โดยสามารถใช้งานเองได้โดยไม่ต้องการพี่เลี้ยงคิดเป็น ร้อยละ ๘๗ มีระยะเวลาในใช้งาน ๐ - ๔ ชม. คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ มีประสบการณ์ ๕ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖๐ ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขมาก ๆ ร้อยละ ๖๐



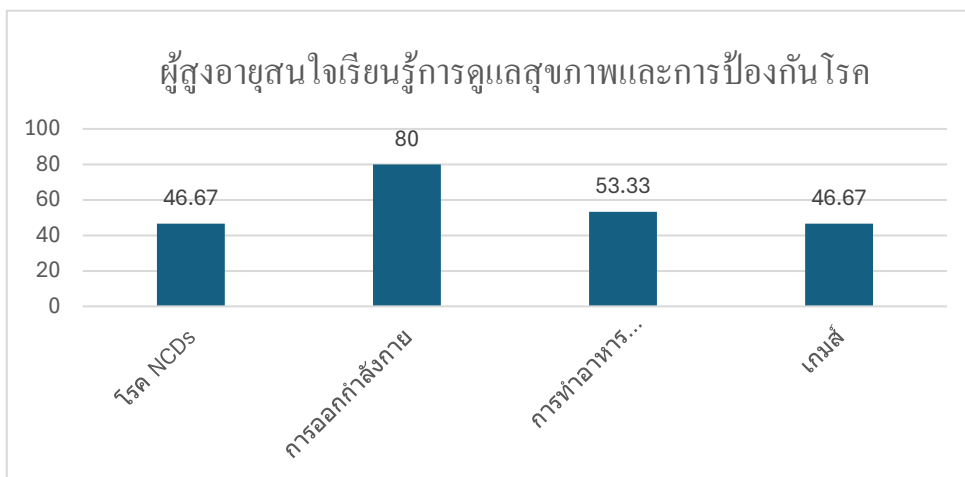
ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ มีการใช้โซเชียลมีเดีย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ การธุรกรรมทางการเงิน ร้อยละ ๔๖.๖๗ ซื้อสินค้าออนไลน์ร้อยละ ๔๖.๖๗ ติดต่อสื่อสาร ร้อยละ ๕๓.๓๓



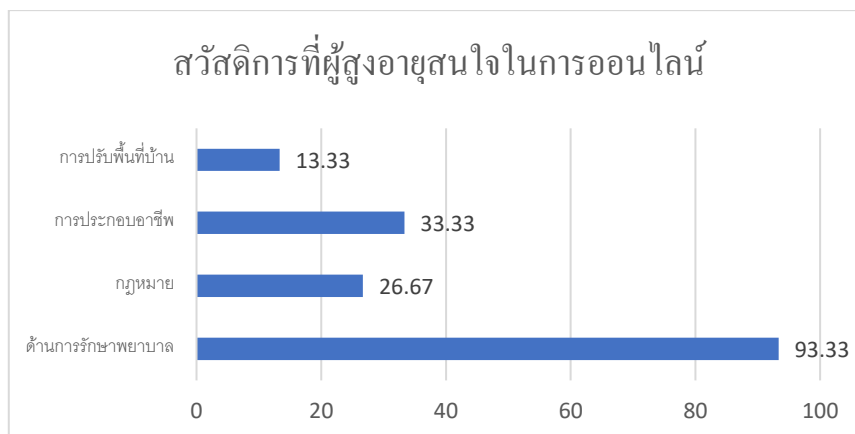
ด้านปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ จำรหัสไม่ได้ ร้อยละ ๖๐ ใช้ไม่เป็น ร้อยละ ๔๖.๖๗ มองจอไม่ชัดร้อยละ ๔๐ ไม่มีคนสอน ร้อยละ ๓๓.๓๓ ตามลำดับ



ความสนใจของผู้สูงอายุในการเรียนรู้แอปพลิเคชัน/แพทฟอร์มมากที่สุดคือ Line ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ TikTok Youtube ร้อยละ ๕๓.๓๓ ด้านสุขภาพ ร้อยละ ๓๓.๓๓ การซื้อสินค้าออนไลน์ ร้อยละ ๒๖.๖๗ การป้องกันตัวจากมิจฉาชีพ ร้อยละ ๒๖.๖๗ ตามลำดับ



ความสนใจของผู้สูงอายุในประเด็นการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรค มากที่สุดในด้านการออกกำลังกาย ร้อยละ ๘๐ รองลงมาเป็นการทำอาหารสำหรับผู้สูงอายุ ร้อยละ ๕๓.๓๓ ความสนใจในเรื่องโรค NCDs ร้อยละ ๔๖.๖๗ และเกมส์ ร้อยละ ๔๖.๖๗



สวัสดิการที่ผู้สูงอายุสนใจในการออนไลน์ มากที่สุดได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาลร้อยละ ๙๓.๓๓
ด้านการประกอบอาชีพ ร้อยละ ๓๓.๓๓ ความรู้ด้านกฎหมาย ร้อยละ ๒๖.๖๗ การปรับพื้นที่บ้าน ร้อยละ ๑๓.๓๓

กิจกรรมให้ความรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ
ณ ชมรมผู้สูงอายุวัดไชยทิศ



สรุปผลการทดสอบเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ

สรุปผลการทดสอบความรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุโดยผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๘ ราย มีผลคะแนนเพิ่มขึ้นทุกราย หลังจากได้มีการให้ความรู้ในเรื่องเทคโนโลยี รวมถึงการใช้ประโยชน์จาก แอปพลิเคชัน "หมอ กทม."

๑. หัวข้อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุ

Pre test	Post test
3.8	4.6

- จำนวนผู้สูงอายุที่มีคะแนนเพิ่มขึ้นจำนวน ๒๘ ราย

๒. หัวข้อการใช้แอปพลิเคชัน "หมอ กทม." สำหรับผู้สูงอายุ

Pre test	Post test
4.4	4.9

- จำนวนผู้สูงอายุที่มีคะแนนเพิ่มขึ้นจำนวน ๒๘ ราย

๓. หัวข้อที่จะต้องส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น

- ความรู้เบื้องต้น เรื่องอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ
- วิธีการตั้งรหัสการความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี

แบบ pre-test /post test การใช้เทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ

๑. อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้บ่อยสำหรับผู้สูงอายุคืออะไร?

- a) สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์
- b) เต้าไมโครเวฟ โทรทัศน์ ตู้เย็น
- c) วิทยุ เครื่องพิมพ์ดีด โทรเลข

๒. ถ้าต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์มือถือควรใช้อะไร?

- a) Wi-Fi หรือเครือข่ายมือถือ (๔G/๕G)
- b) เสียบสายโทรศัพท์บ้านเข้าเครื่อง
- c) ใช้บัตรเติมเงินโทรศัพท์

๓. แอปพลิเคชันใดใช้สำหรับสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อน?

- a) LINE หรือ WhatsApp
- b) เครื่องคิดเลข
- c) แอปปฏิทิน

๔. หากได้รับข้อความแปลก ๆ บอกว่าคุณถูกรางวัลใหญ่ ควรทำอะไร?

- a) ตรวจสอบแหล่งที่มาก่อนและหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลส่วนตัว
- b) กรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อรับรางวัลทันที
- c) ส่งต่อให้เพื่อน ๆ เพื่อให้ทุกคนได้รับรางวัลด้วย

๕. การตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัยควรเป็นแบบใด?

- a) ควรมีตัวอักษร ตัวเลข และสัญลักษณ์ผสมกัน
- b) ใช้เลขง่าย ๆ เช่น "๑๒๓๔๕๖" หรือ "password"
- c) ใช้วันเกิดหรือชื่อเล่นของตัวเองเพื่อให้จำง่าย

คำถามเหล่านี้ช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีและความปลอดภัยทางดิจิทัลได้ง่ายขึ้น 😊

แบบ pre-test /post test การใช้แอปพลิเคชัน “หมอ กทม”.

๑. แอป "หมอ กทม." ใช้สำหรับอะไรเป็นหลัก?

- a) นัดหมายพบแพทย์และตรวจสอบประวัติสุขภาพ
- b) สั่งอาหารออนไลน์
- c) จองตั๋วเครื่องบิน

๒. ผู้ใช้งานสามารถทำอะไรได้บ้างในแอป "หมอ กทม."?

- a) ตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาลและดูผลตรวจสุขภาพ
- b) ซื้อยาออนไลน์จากร้านค้าทั่วไป
- c) เล่นเกมเกี่ยวกับสุขภาพ

๓. หากต้องการนัดหมายพบแพทย์ผ่านแอป "หมอ กทม." ควรทำอย่างไร?

- a) เลือกโรงพยาบาลและแผนกที่ต้องการ จากนั้นเลือกวันและเวลานัดหมาย
- b) เดินทางไปโรงพยาบาลโดยไม่ต้องทำอะไรในแอป
- c) โทรศัพทไปที่โรงพยาบาลเพื่อนัดหมาย

๔. หากสิทธิ์ผ่านของแอป "หมอ กทม." ควรทำอย่างไร?

- a) ใช้พีเจเจอร์ "สิทธิ์ผ่าน" และทำตามขั้นตอนที่แอปแนะนำ
- b) สมัครบัญชีใหม่เพื่อใช้งานแทน
- c) ไม่สามารถกู้คืนสิทธิ์ผ่านได้ ต้องไปโรงพยาบาล

๕. การใช้งานแอป "หมอ กทม." ปลอดภัยหรือไม่ และควรระวังอะไร?

- a) ปลอดภัยถ้าใช้งานผ่านแอปอย่างเป็นทางการ และไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวให้ผู้อื่น
- b) ควรแชร์รหัสผ่านกับเพื่อนหรือญาติเพื่อให้ช่วยใช้งาน
- c) สามารถใช้บัญชีของคนอื่นได้หากจำรหัสผ่านได้

ภาคผนวก

- One Page
- PPT นำเสนอผลงาน
- รายชื่อคณะผู้จัดทำ



โครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพ ของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร

ความเป็นมาและความสำคัญ



วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ
- เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับบริการด้านสุขภาพ

แนวทางการพัฒนา/การดำเนินการ

- รับสมัครผู้สูงอายุและทดสอบพื้นฐานเพื่อเข้าร่วมโครงการ
- จัดอบรมผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่อยู่ในชมรมผู้สูงอายุของ กรุงเทพมหานครผ่านระบบออนไลน์และ onsite ดังนี้

- กิจกรรม "สูงวัยทันสมัย"
- กิจกรรม "สูงวัย ไฮเทค"
- กิจกรรม "พบหมอ กทม."

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ



หน่วยงานที่รับดำเนินการ

- สำนักอนามัย
- สำนักการแพทย์
- สำนักพัฒนาสังคม
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
- สำนักงานเขต

เชื่อมโยงแผนการพัฒนาและนโยบาย

- แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 3
 - มีระบบสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการและ ผู้ด้อยโอกาส
- แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร ระยะที่ 3
 - การยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
- นโยบาย 9 ด้าน 9 ดี
 - สุขภาพดี
 - สังคมดี
- แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ. 2568 สำนักอนามัย
 - ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร

CP กลุ่ม 5 การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี



โครงการ

การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแลป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

BANGKOK NEXT
เมืองก้าวหน้าสำหรับทุกคน

ผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ

กลุ่ม CP 5 บนต.46

ความสำคัญและที่มา

ผู้สูงอายุ 6.8% และเพิ่มขึ้นเป็น 20.0% ในปี 2567

แผนปฏิบัติการ 1 จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ พ.ศ. 2537 - 2567


ปี	จำนวน (ล้านคน)	ร้อยละ
2537	6.2	6.8
2545	7.7	9.4
2550	8.2	10.7
2554	10.0	12.2
2557	11.0	14.9
2560	11.3	16.7
2564	11.3	19.6
2567	14.2	20.0

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ผู้สูงอายุหญิงมากกว่าผู้สูงอายุชาย (57.9% แ

สถานการณ์ผู้สูงอายุ

หมวกถนน
สำหรับใช้ในชีวิตประจำวัน

สังคมดิจิทัล



วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากิจกรรมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ
2. เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับบริการด้านสุขภาพ

เป้าหมาย


1. ผู้สูงอายุมีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการดูแลสุขภาพ ของตนเอง
2. ผู้สูงอายุที่สามารถเข้าถึงและใช้บริการสุขภาพทางไกลในการสนับสนุนการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรค



วิสัยทัศน์ พันธกิจ


- มหานครสุขภาพดีทุกชีวิตแข็งแรงทุกแห่งปลอดภัย

พันธกิจ

- การให้บริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมการดูแล ป้องกันสุขภาพผู้สูงอายุ
- เสริมสร้างความรู้ ความตระหนักด้านกาย ใจ สังคม เพื่อลดปัญหาคนเมือง
- พัฒนาคือข่ายด้านการสาธารณสุข ที่สนับสนุน การเป็นมหานครแห่งสุขภาพ







กขม  



แนวทางการพัฒนา/วิธีดำเนินการ

1. จัดทำโครงการและขอเสนออนุมัติโครงการต่อผู้บริหาร
2. ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรม เช่น การใช้สมาร์ทโฟนขั้นพื้นฐาน รวบรวมข้อมูลเนื้อหา ที่เกี่ยวข้อง เช่น การดูแลสุขภาพ ความรู้เรื่องโรคต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่
3. ประชาสัมพันธ์เพื่อรับสมัครผู้สูงอายุเข้าร่วมโครงการ
4. จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการจัดกิจกรรม
5. จัดหาอุปกรณ์ประกอบการดำเนินกิจกรรม สมาร์ทโฟน
6. จัดอบรมเจ้าหน้าที่/ผู้ดูแลผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
7. ดำเนินกิจกรรม ดังนี้
 - 1) กิจกรรม "สูงวัยทันสมัย" โดยดำเนินกิจกรรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 - 2) กิจกรรม "สูงวัย ไหวเทค" โดยดำเนินกิจกรรมเดือนละ 2 ครั้ง
 - 3) กิจกรรม "พบหมอ กทม." 3 สัปดาห์ (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง)
8. การประเมินผลการดำเนินกิจกรรม โดยการประชุมติดตามผลการดำเนินการ

กขม  

ระยะเวลาดำเนินงานโครงการ



ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา													
	ปี 2568							ปี2569						
	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	
1.จัดทำโครงการและเสนอขออนุมัติโครงการต่อผู้บริหาร	←→													
2.ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรม	←→													
3.ประชาสัมพันธ์เพื่อรับสมัครผู้สูงอายุเข้าร่วมโครงการ	←→													
4.จัดทำสื่อการเรียนรู้ ในรูปแบบต่าง ๆ		←→												
5.จัดหาอุปกรณ์ประกอบการดำเนินกิจกรรม			←→											



ระยะเวลาดำเนินงานโครงการ



ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา													
	ปี 2568							ปี2569						
	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	
6.จัดอบรมเจ้าหน้าที่/ผู้ดูแล			←→											
7.ดำเนินกิจกรรมตามแผนโดยการจัดอบรมผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็น สำหรับผู้สูงอายุที่อยู่ในชมรมผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร ผ่านระบบออนไลน์และ onsite			←										→	
7.1 กิจกรรม "สุขวัยทันสมัย"			←										→	
7.2 กิจกรรม "สุขวัย โยเทค"			←										→	
7.3 กิจกรรม "พหุพอ กทม."			←										→	
8.8.ติดตามประเมินผลการดำเนินกิจกรรม													←→	



งบประมาณ



ใช้งบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนเงิน 134,200.- บาท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถรับบริการสุขภาพทางไกล (Telemedicine) และเข้าถึงเครือข่ายสนับสนุนด้านสุขภาพ



มีทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์



ขยายผลเครือข่ายผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชน



แนวทางติดตามประเมินผลเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ระดับ ผลผลิต (Output)



๓.๘ แนวทางติดตามประเมินผล
เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ระดับ ผลผลิต (Output)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑. เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ	๑: จัดอบรมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ให้กับผู้สูงอายุอย่างน้อย ๔ ครั้งต่อปี ๒: มีผู้สูงอายุที่สามารถใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ได้อย่างน้อย ๘๐% หลังจากรอบรม	- แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน - แบบประเมินความพึงพอใจ
๒. เพื่อสร้างช่องทางให้ผู้สูงอายุสามารถรับบริการสุขภาพทางไกล (Telemedicine) และเข้าถึงเครือข่ายสนับสนุนด้านสุขภาพ	๑: เพิ่มจำนวนผู้สูงอายุที่ใช้บริการ Telemedicine ให้ได้ ๔๐% ภายในปี ๒๕๖๘ ๒: จัดอบรมการใช้บริการ Telemedicine ให้กับผู้สูงอายุอย่างน้อย ๓ ครั้งต่อปี ๓: ความพึงพอใจจากผู้สูงอายุที่ใช้บริการ Telemedicine มากกว่า ๙๐%	- แบบรายงานการดำเนินงานกิจกรรม - แบบประเมินความพึงพอใจ





แนวทางติดตามประเมินผลเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ระดับ ผลผลิต (Outcome)



เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑. คนกรุงเทพฯมีสุขภาพทางกายและจิต มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี ลดภาวะเจ็บป่วยจากโรคติดต่อเรื้อรัง โดยมีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุโดยการใช้เทคโนโลยีในส่วนของ การดูแลสุขภาพทางกายและจิต และมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี สามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขได้ดียิ่งขึ้น	๑.ผู้สูงอายุมีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี เพิ่มขึ้นร้อยละ ๘๐ ๒. ผู้สูงอายุสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต หลังการอบรมเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๘๐ ๓.ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เพิ่มขึ้นปีละ ๑๐ %	- แบบประเมินความรู้ ก่อน-หลัง อบรมเพื่อวัดความรู้และทักษะ - แบบรายงานเก็บข้อมูล การจัดอบรม และกิจกรรม เพื่อความก้าวหน้าโครงการฯ จำนวนผู้สูงอายุที่เข้าร่วม - แบบรายงานเก็บข้อมูล จำนวนผู้สูงอายุที่โหลดแอปพลิเคชัน หมอ กทม. /การส่งต่อ ผ่านระบบ e-Refer

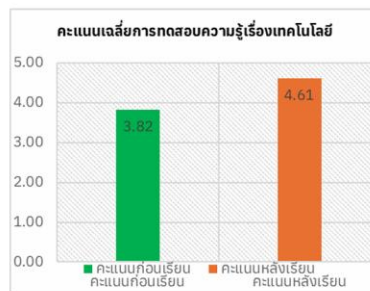
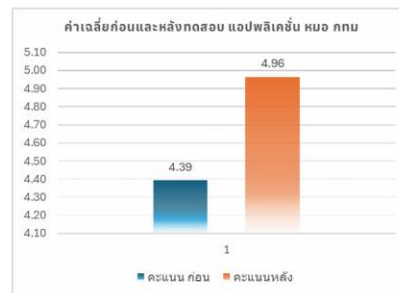


ปัญหาและอุปสรรค

1. กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ครบตามเป้าหมายที่กำหนด
2. ขาดอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดกิจกรรม เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ
3. ข้อจำกัดด้านร่างกาย ตามความเสื่อมถอยของผู้สูงอายุ
4. การจัดกิจกรรมครั้งแรกต้องใช้นุ้คนลากจำนวนมาก อาจทำให้ไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง



การสาธิตกิจกรรม กับกลุ่มตัวอย่าง



@PRbangkok

ขอบคุณครับ/ค่ะ

ดูแลผู้สูงอายุให้มีความสุข สุขภาพแข็งแรง

กทม

- กลุ่ม 5 การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในการดูแล
- ป้องกันสุขภาพของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ
- สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
-

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

๑. นางสาวเอมินทร์ รัตน์เงินปัทม์ นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
กลุ่มงานเวชศาสตร์ชุมชน โรงพยาบาลกลาง
สำนักการแพทย์
๒. นางชุติมา แหวนนาค นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาต่างประเทศ
ส่วนส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
๓. นายพีรกร วนานุกัณธ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ กลุ่มงานระบบเครือข่าย
คอมพิวเตอร์
กองโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล
สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร
๔. นายไพรัตน์ เหมันต์ นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
กลุ่มงานจัดสวัสดิการสตรี ครอบครัว และผู้ด้อยโอกาส
สำนักงานสวัสดิการสังคม สำนักพัฒนาสังคม
๕. นายศรุต เดชวิถี นักนันทนาการชำนาญการ
กลุ่มงานนันทนาการ ๒ ส่วนนันทนาการ
สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
๖. นางเมทินี ผ่องทรัพย์ นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
คลินิกก้าวใหม่พลัส ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๑ วัดธาตุทอง
สำนักอนามัย
๗. นายศกล ตันตระกูล นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
กลุ่มป้องกันการติดยาเสพติด
สำนักงานป้องกันและบำบัดการติดยาเสพติด
สำนักอนามัย
๘. นางสาวสายรุ้ง จำนงสุทธเสถียร นักพัฒนาสังคมชำนาญการ
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๙. นายพรทวี ศรีมาชัย นักพัฒนาสังคมชำนาญการ
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตประเวศ
๑๐. นางสาวยุวลักษณ์ นิลดี นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตสวนหลวง

ชื่อโครงการ : การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร บทสรุปผู้บริหาร

ปัญหาสำคัญ (Big Pain Point) มีข้อมูล (Data) ไตที่อธิบายปัญหานี้

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) พบว่าประชากรที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนกว่า ๑๓ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของประชากรทั้งหมด และกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) ภายในปี ๒๕๗๓ โดยมีประชากรสูงอายุสัดส่วนมากกว่าร้อยละ ๒๘ ของประชากรทั้งหมด กรุงเทพมหานครมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับทั่วประเทศ พบว่า ประชากรอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนกว่า ๑.๒๕ ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๘ ของประชากรทั้งหมด ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ ปัญหาสำคัญด้านการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะ “กลุ่มติดบ้าน” (ผู้สูงอายุที่มีคะแนน ADL ๕ - ๑๑ คะแนน) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้บางส่วน แต่จำเป็นต้องได้รับการดูแลหรือฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอาการจนเข้าสู่ภาวะ “ติดเตียง” ที่จะเพิ่มภาระทั้งต่อครอบครัวและภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ ข้อมูลจากกรมอนามัยระบุว่าผู้สูงอายุในประเทศไทย มีภาวะพึ่งพิงระยะยาวมากถึงร้อยละ ๑๐.๑๖ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะจำนวนผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน ซึ่งคาดว่าจะเพิ่มจาก ๗๖,๐๐๐ คน ในปี ๒๕๖๔ เป็น ๓๐๔,๐๐๐ คน ในปี ๒๕๘๓ สะท้อนถึงความจำเป็นเร่งด่วน ในการสร้างระบบฟื้นฟูสมรรถภาพที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงได้ในระดับชุมชน และข้อมูลจากระบบ BMA Home Ward Referral ของศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๙ แห่ง ในปี ๒๕๖๗ พบว่ากรุงเทพมหานครมีการดูแลผู้ป่วยและผู้สูงอายุ ที่มีภาวะพึ่งพิง ๙,๘๐๖ คน กลุ่มติดบ้าน ๔,๔๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๕ และพบว่าเป็นผู้สูงอายุจำนวน ๓,๖๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๓ ผู้ป่วยและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงได้รับการดูแลจากผู้ดูแลที่ผ่านการอบรม (Caregiver) เพียงร้อยละ ๕๐.๕ แสดงให้เห็นว่าระบบสนับสนุน และผู้ดูแลไม่เพียงพอ ดังนั้นการพัฒนาโครงการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลตนเองได้เพิ่มมากขึ้น ลดภาวะพึ่งพิงที่อาจเพิ่มมากขึ้น และช่วยลดภาระของครอบครัว สังคม และระบบสาธารณสุขของกรุงเทพมหานครในระยะยาว

ใครได้รับผลกระทบกับปัญหานี้ (ทั้งทางตรงและทางอ้อม)

ผู้ได้รับผลกระทบทางตรง

1. ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน ขาดโอกาสในการฟื้นฟูสมรรถภาพ เสี่ยงเข้าสู่ภาวะติดเตียง สูญเสียคุณภาพชีวิต
2. ครอบครัวผู้ดูแล แบกรับภาระทั้งด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และภาวะเครียดทางจิตใจ

ผู้ได้รับผลกระทบทางอ้อม

1. ชุมชน ขาดแรงสนับสนุนภายใน ทำให้ความเข้มแข็งของชุมชนลดลง
2. ระบบบริการสุขภาพ ต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มขึ้นในการดูแลผู้ป่วยติดเตียงระยะยาว
3. ภาครัฐ ภาระงบประมาณด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นในระยะยาว

แก้ปัญหานี้อย่างไร อธิบายวิธีแก้ปัญหา สรุปขั้นตอนให้เข้าใจ รวมถึงระยะเวลาที่คาดว่าจะแก้ปัญหา

ปัญหาผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน (ADL ๕ - ๑๑ คะแนน) ในกรุงเทพมหานครที่ยังขาดระบบฟื้นฟูและดูแลที่เพียงพอ ส่งผลให้มีความเสี่ยงสูงในการกลายเป็นผู้ป่วยติดเตียง และเป็นภาระต่อครอบครัว ชุมชน และระบบสาธารณสุข จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขผ่านแนวทางแบบบูรณาการที่เน้นการดูแลอย่างต่อเนื่องในชุมชน (Community-Based Care) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถฟื้นฟูสมรรถภาพของตนเองได้มากที่สุด ลดความเสี่ยงของร่างกาย และคงไว้ซึ่งคุณภาพชีวิต

แนวทางหลักในการแก้ไขปัญหานี้ประกอบด้วย

๑. วางแผนโครงการ ประสานหน่วยงาน คัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย (ADL ๕ - ๑๑ คะแนน) (ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนที่ ๑)

๒. จัดทำแผนฟื้นฟูโดยทีมสหวิชาชีพ ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักพัฒนาชุมชน โดยการเยี่ยมบ้าน เพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพเชิงรุกทั้งรายบุคคลและกลุ่ม และให้ผู้สูงอายุ ได้ฝึกการฝึกเคลื่อนไหว โภชนาการ การทำกิจวัตรประจำวัน กิจกรรมป้องกันสมองเสื่อม และส่งเสริมสุขภาพจิต ป้องกันภาวะซึมเศร้า โดยออกแบบแบบฝึกตามศักยภาพของผู้สูงอายุ (ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนที่ ๒ - ๔)

๓. พัฒนาผู้ดูแลและเครือข่ายอาสาสมัคร โดยอบรมให้มีทักษะและเครื่องมือที่เหมาะสมในการดูแลผู้สูงอายุ (ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนที่ ๒ - ๔)

๔. จัดกิจกรรมกลุ่มในชุมชน โดยสร้างเครือข่ายอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส./อสส.) ให้ร่วมติดตามและส่งเสริมการดูแลที่บ้าน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการฟื้นฟูสมรรถภาพและการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ประยุกต์ใช้ Telehealth/Telemedicine เพื่อเพิ่มการเข้าถึงในบางพื้นที่ (ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนที่ ๒ - ๔)

๕. การติดตาม ประเมินผล และพัฒนาระบบข้อมูล ติดตามผลการดำเนินงานและประเมินคะแนน ADL ทุก ๑ - ๒ เดือน และจัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศที่สามารถใช้วางแผนและพัฒนากการดูแลต่อเนื่อง (ระยะเวลาดำเนินการ : เดือนที่ ๔ - ๖)

ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการดำเนินการ

- **ระยะสั้น (๐ - ๖ เดือน) :** ประเมิน ส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล เห็นผลในระดับครัวเรือน

- **ระยะกลาง (๖ เดือน - ๑ ปี) :** ขยายการดูแลครอบคลุมทั้งพื้นที่ เพิ่มจำนวนผู้ดูแลในครอบครัว (Family caregiver) อาสาสมัครสาธารณสุขและระบบสนับสนุนเครือข่ายในชุมชน

- **ระยะยาว (๑ - ๓ ปี) :** การดูแลผู้สูงอายุระยะยาวที่มีมาตรฐาน ลดภาวะพึ่งพิง มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสร้างชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

เริ่มดำเนินการเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙

คาดว่าจะต้องใช้งบประมาณหรือไม่ หากคาดว่าจะใช้ ต้องใช้ไปกับเรื่องใด มีแหล่งทุนที่สามารถสนับสนุนงานนี้ได้อย่างไร

โครงการนี้จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เนื่องจากลักษณะของโครงการเน้นการลงพื้นที่ การฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุติดบ้านและครอบครัวผู้ดูแล (Family caregiver) รวมถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งต้องมีการสนับสนุนทั้งด้านทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ และระบบการติดตามประเมินผลงบประมาณที่คาดว่าจะใช้จะครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

๑. ค่าดำเนินการฝึกอบรม (Family caregiver) เช่น ค่าวิทยากร เอกสาร ชุดอุปกรณ์เบื้องต้น

๒. ค่าวัสดุและอุปกรณ์ฟื้นฟูสมรรถภาพ เช่น อุปกรณ์ฝึก ADL ยางยืด ลูกบอลฝึกมือ หรือราวพยุง

๓. ค่าใช้จ่ายสำหรับจัดกิจกรรมกลุ่มในชุมชน เพื่อฝึกการทำกิจวัตรร่วมกัน และเพิ่มแรงจูงใจ

๔. ค่าติดตามผลและประเมินความก้าวหน้า เช่น การจัดทำสมุดบันทึกสุขภาพ แบบประเมิน ADL และสื่อการสอน

๕. ค่าตอบแทนหรือพาหนะสำหรับอาสาสมัครในพื้นที่ (อผส./อสส.) ที่มีบทบาทสำคัญในการเยี่ยมบ้านและติดตามผู้สูงอายุ

งบประมาณที่ใช้โดยประมาณ ๒๐๐,๐๐๐.- บาทต่อกลุ่มเป้าหมาย ๑๐๐ ราย (ขึ้นอยู่กับขนาดพื้นที่ และระยะเวลาโครงการ) หากดำเนินการในวงกว้างอาจมีการปรับเพิ่มตามความเหมาะสมแหล่งทุนที่สามารถสนับสนุนโครงการนี้ได้

๑. งบประมาณกรุงเทพมหานคร

- สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร (งบเงินอุดหนุน, งบลงทุน)
- สำนักงานเขต/ศูนย์บริการสาธารณสุข

๒. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

- สนับสนุนงบตามโครงการ LTC (Long-Term Care) สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

๓. กองทุนผู้สูงอายุ (กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวง พม.)

- สนับสนุนกิจกรรมฟื้นฟู ดูแล และส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุ

๔. กองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น (กปท.)

- สามารถเสนอขอทุนผ่านกลไกของเทศบาล/สำนักงานเขต เพื่อดูแลกลุ่มเปราะบางในพื้นที่

หน่วยงานใดควรรับโจทย์นี้ไปดำเนินการ หรือบูรณาการร่วมกัน

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควรเป็นการดำเนินงานแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างหลายหน่วยงาน ควรจัดตั้งคณะทำงานร่วม ระหว่างหน่วยงานหลักสำนักอนามัย เป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการจัดบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุขในพื้นที่ กทม.โดยมีกองการพยาบาล ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการพยาบาลและดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาระบบการดูแลระยะยาว (Long-Term Care) สนับสนุนการฝึกอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุ (Caregiver) และอาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามสุขภาพผู้สูงอายุ เช่น การให้บริการผ่านระบบ Telemedicine และมีโครงสร้างเสริมสุขภาพที่มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดีของผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ โดยดำเนินกิจกรรมรณรงค์และให้ความรู้ในชุมชน สนับสนุนการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุ และกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพอย่างรอบด้าน มีเครือข่ายศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๔ แห่งในการให้บริการสุขภาพในระดับชุมชน ทำหน้าที่หลักในการคัดกรอง ติดตาม เยี่ยมบ้าน บริหารจัดการข้อมูลสุขภาพชุมชนและประสานงานกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพ ชุมชนและกลุ่มอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส., อสส.) มีหน้าที่มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมฟื้นฟูผู้สูงอายุระดับพื้นที่ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน สร้างความเข้มแข็งของระบบดูแลผู้สูงอายุในระดับชุมชน (Community-based care)

ส่วนหน่วยงานที่ควรร่วมบูรณาการในการดำเนินงาน สำนักงานเขต (ทั้ง ๕๐ เขตใน กทม.) มีหน้าที่ประสานงานระหว่างสำนักอนามัยกับชุมชน บริหารจัดการงบประมาณท้องถิ่น (กองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น) โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร (สนพ.) มีหน้าที่ให้การสนับสนุนด้านการแพทย์เฉพาะทาง เช่น นักกายภาพบำบัด นักกิจกรรมบำบัด ประสานการดูแลผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนหรืออาการแทรกซ้อน และสำนักพัฒนาสังคม ทำหน้าที่ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ การจัดการกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมสันทนาการ ฟื้นฟูสมรรถภาพ ส่งเสริมสุขภาพกายและจิต สนับสนุนให้เกิดชมรมผู้สูงอายุในชุมชน และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พร้อมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้อัตโนมัติผ่านโรงเรียนผู้สูงอายุ หรือกิจกรรมเสริมทักษะต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภายนอกคือ กรมกิจการผู้สูงอายุ (กระทรวง พม.) ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณเฉพาะด้านและกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ ประสานเครือข่ายหน่วยงานระดับชาติและท้องถิ่น สนับสนุนงบประมาณผ่านกลไกกองทุนสุขภาพ

ประชาชนได้ประโยชน์อย่างไร

ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับโดยตรง

๑. ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

- มีสุขภาพที่ดี สามารถดูแลตนเองได้เพิ่มมากขึ้น ลดการเกิดอุบัติเหตุ พลัดตก หกล้ม
- ลดภาวะพึ่งพิง และความเสี่ยงในการกลายเป็นผู้ป่วยติดเตียง
- มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีขึ้น สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมั่นใจ

๒. ครอบครัวและผู้ดูแล

- ลดค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุ เช่น ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์
- ลดภาระต่อครอบครัวและชุมชน
- มีเวลาในการประกอบอาชีพมากขึ้น ส่งผลให้มีรายได้ดีขึ้น
- ลดความเครียด/วิตกกังวลในครอบครัว
- ได้รับความรู้ ทักษะ และการสนับสนุนจากระบบที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

๓. ชุมชน

- มีเครือข่ายการดูแลผู้สูงอายุที่เข้มแข็ง และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลแบบองค์รวม (Community-based care)
- ชุมชนสามารถดูแลผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง ลดการละเลยผู้สูงอายุ และลดความเสี่ยงจากปัญหาสังคมและเศรษฐกิจในอนาคต
- สร้างความเป็นหนึ่งเดียวและจิตสำนึกในการดูแลกันภายในชุมชน

โครงการนี้ต่อยุทธศาสตร์ และหรือแผนปฏิบัติราชการในประเด็นใด

มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ : เมืองปลอดภัยและยืดหยุ่นต่อวิกฤตการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๕ เมืองสุขภาพดี (Healthy City) ซึ่งมุ่งเน้นให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีมาตรฐาน และเน้นการพัฒนากระบวนการดูแลสุขภาพแบบต่อเนื่องตั้งแต่ระดับปฐมภูมิจนถึงชุมชน

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่มีเป้าหมายชัดเจนในการจัดตั้งระบบสุขภาพปฐมภูมิที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกลยุทธ์การพัฒนารูปแบบการดูแลผู้ป่วยและผู้สูงอายุต่อเนื่องที่บ้าน (Home Health Care) ซึ่งให้ความสำคัญกับการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพในบ้านและในชุมชน รวมถึงการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ระยะไกล (Telemedicine) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลและลดช่องว่างการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดในการเดินทาง อีกทั้งยังเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร (๒๕๖๘) ที่มุ่งสู่การเป็น "มหานครสุขภาพดี ทุกชีวีแข็งแรง ทุกแห่งปลอดภัย" และสอดคล้องกับพันธกิจสำคัญของสำนักอนามัยในการให้บริการสุขภาพแบบองค์รวมครอบคลุมตั้งแต่การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานคร น่าอยู่และมีความยั่งยืนทางสุขภาพในระยะยาว

โครงการนี้จะทำให้มหานครน่าอยู่สำหรับทุกคน ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในมิติใดและข้อใด

นโยบายด้านสุขภาพของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งให้ความสำคัญกับการดูแลประชาชนทุกกลุ่มวัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้าง "เมืองที่เป็นมิตรสำหรับทุกช่วงวัย" (Age-Friendly City) มีความสอดคล้องกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในการพัฒนาให้กรุงเทพมหานครเป็น "มหานครน่าอยู่สำหรับทุกคน" โดยเฉพาะใน ๒ มิติสำคัญ ดังนี้

มิติที่ ๓ : เมืองสุขภาพดี (Healthy City)

ข้อ ๓.๑ ส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกในทุกกลุ่มวัย

ข้อ ๓.๒ พัฒนาระบบสุขภาพปฐมภูมิและการดูแลระยะยาว

เชื่อมโยงกับโครงการ:

โครงการนี้เป็นรูปธรรมของการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเชิงรุก โดยเน้นการฟื้นฟูสมรรถภาพ ในระดับครัวเรือนและชุมชน (Community-based care) ผ่านการประเมิน ADL การจัดทำแผนดูแลรายบุคคล การส่งทีมเยี่ยมบ้าน และการใช้ Telemedicine เพื่อสนับสนุนระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิและการดูแล ระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ ๕ : เมืองแห่งโอกาสสำหรับทุกคน (Inclusive City)

ข้อ ๕.๒ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางและผู้สูงอายุ

เชื่อมโยงกับโครงการ:

โครงการนี้มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ซึ่งถือเป็นกลุ่มเปราะบางในเขตเมือง โดยการเสริมสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการฟื้นฟูที่บ้าน การสนับสนุนผู้ดูแล (Caregiver) และครอบครัวผู้ดูแล (Family caregiver) ลดภาระของครอบครัว และการเสริมสร้างเครือข่ายชุมชนให้มีบทบาทในการดูแลร่วมกันอย่างยั่งยืน สะท้อนถึงแนวคิด "ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง"

ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร

๑. นายแพทย์สุรินทร์ นัมคณิสร์ณ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ สำนักงานการแพทย์
ข้อเสนอแนะ

สามารถดำเนินการโครงการนี้ได้โดยมีสำนักอนามัยเป็นหลัก สำนักงานการแพทย์เป็นผู้ช่วย โดยการบูรณาการร่วมกับสำนักงานเขต ชุมชน สำนักพัฒนาสังคมเนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ดูแลร่วมกัน เราเป็นสังคมเมือง ครอบครัวลูกหลานไม่ค่อยมีเวลาดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากสาธารณสุขมีความเจริญผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ๒๕% ที่สำคัญ Caregiver ต้องใช้เวลาหาแรงจูงใจอย่างต่อเนื่อง ตัวชี้วัดควรเพิ่มจาก ๖๐% เป็น ๘๐% สามารถทำต่อเนื่องได้ เห็นด้วยกับเรื่องการทอล์ก ซึ่งสำคัญมาก ถึงจะมีความรู้ดีแต่ก็ต้องมี Caregiver ดูแล ๒๔ ชั่วโมง หรือร่วมโครงการนาร่องของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ฝากบ้าน ฝากคนไข้ไว้กับโรงพยาบาล มี CCTV สามารถ Monitorได้

๒. นายแพทย์ธีรวิทย์ วีรวรรณ ผู้อำนวยการกองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย

ข้อเสนอแนะ

เห็นด้วยกับโครงการนี้ ต้องมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายติดบ้านมากกว่าติดเตียง ถ้าเราเข้าไปดูแลได้ก็สามารถป้องกัน ลดการติดเตียงได้บ้าง ไม่เป็นภาระของลูกหลานและคนอื่น เห็นด้วยที่ต้องดึงคนที่อายุน้อยคนในบ้านและในชุมชนมาช่วยกันดูแล สร้างแกนนำ Caregiver ในการดูแลที่ดีที่สุด สิ่งที่ต้องเพิ่มเติมจะใช้งบประมาณจากแหล่งใดเป็นการส่งเสริมตัวชี้วัดให้ชัดเจนขึ้นสามารถเบิกจากกองทุนได้ โดยกำหนดกิจกรรมป้องกันการทอล์ก เช่น ฝึกเล่นไพ่ ร้องเพลง

๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภาวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรฯ
ข้อเสนอแนะ

มีการแนะนำให้สอบถามสิ่งที่เราทำตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุจริงหรือไม่ ทางกลุ่มได้เก็บข้อมูลสำรวจความต้องการกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งข้อมูลทั้งหมดสอดคล้องกันโครงการนี้น่าจะเป็นประโยชน์กับผู้รับบริการหรือผู้สูงอายุโดยตรง

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ สภาพทั่วไป

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Complete-Aged society) และคาดว่าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) ภายในปี ๒๕๗๓ โดยที่ประชากรสูงวัยจะมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ ๒๘ ของประชากรทั้งหมด จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (๒๕๖๖) พบว่า ประชากรที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนกว่า ๑๓ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของประชากรทั้งหมด และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ๒๕๖๖)

ในส่วนของกรุงเทพมหานครนั้น มีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับทั่วประเทศ พบว่าประชากรอายุ ๖๐ ปีขึ้นไปในกรุงเทพฯ มีจำนวน ๑,๒๕๑,๗๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๘ ของประชากรที่ขึ้นทะเบียนในกรุงเทพฯ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖) กรุงเทพฯ ได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) ซึ่งจำนวนผู้สูงอายุสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ๒๕๖๖) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาในการดูแลผู้สูงอายุในเขตเมือง ได้แก่:

- ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพังหรืออยู่กับคู่สมรส ทำให้ขาดผู้ดูแลที่ใกล้ชิด
- ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสุขภาพ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีปัญหาการเคลื่อนไหวหรือภาวะพึ่งพิง
- ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพสูง และขาดการสนับสนุนทางสังคมจากภาครัฐและเอกชนอย่างเพียงพอ

(กรมอนามัย, ๒๕๖๖)

เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีข้อจำกัดในการทำหน้าที่ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายในทางเสื่อมถอย มีข้อจำกัดในการทำหน้าที่ของร่างกายในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลาย ๆ ด้านทำให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและการดำเนินชีวิตประจำวันต่อไปได้ (จิราพร เกศพิชญวัฒนาและคณะ, ๒๕๖๑) การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ มีดังนี้

๑. ผิวหนัง ผิวหนังจะแห้ง บางลง เหี่ยวย่น และหลุดลอกได้ง่าย เกิดจากไขมันใต้ผิวหนังลดลง ผิวแห้ง ทำให้เกิดอาการคันตามร่างกาย เมื่อผิวหนังของผู้สูงอายุจะหนาวาง่าย และเกิดรอยฟกช้ำหรือเกิดแผลได้ง่าย นอกจากนี้การรับสัมผัสที่ผิวหนังลดลง ต่อมเหงื่อเสียหน้าที่ทำให้ร่างกายระบายความร้อนไม่ดี จึงเกิดลมแดดได้ง่าย เซลล์สร้างเม็ดสีเสียหน้าที่ ทำให้ผิวตกรัศมีและขนสีจางลง จนกลายเป็นสีขาว

๒. ผม ผมจะมีสีขาวหรือเรียกว่า ผมหงอก เกิดจากรากผมไม่สร้างเม็ดสี อีกทั้งผมจะบางลงและหลุดร่วงง่าย ดังนั้นควรให้ผู้สูงอายุใช้แชมพูชนิดอ่อน เช่น แชมพูสำหรับเด็ก ตัดผมสั้นอยู่เสมอเพื่อดูแลและทำความสะอาดได้ง่าย อาจใช้มือนวดศีรษะเพื่อเพิ่มการไหลเวียนเลือด

๓. ริมฝีปาก ผู้สูงอายุจะมีริมฝีปากแห้งและลอกแตกง่าย

๔. ลิ้น การรับรสหรือรสชาติอาหารลดลง เมื่อผู้สูงอายุรับประทานอาหารเช้ารับประทานของอาหารได้ไม่ดี บางครั้งอาจจะเติมน้ำตาลหรือน้ำปลาปรุงรสมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพต่าง ๆ ตามมา

๕. จมูก การได้กลิ่นต่าง ๆ ลดลง ไม่สามารถแยกกลิ่นที่คุ้นเคยได้ บางครั้งอาจไม่ได้กลิ่นอาหารที่เริ่มบูดเน่า ผู้สูงอายุอาจรับประทานเข้าไปทำให้ท้องเสียได้

๖. สายตา ประสาทสัมผัสในการมองเห็นลดลง โดยเฉพาะ ในเวลากลางคืน หรือที่มีแสงสว่างน้อย หยิบจับสิ่งของไม่ถูก เลนส์ตาแข็งขึ้น ความสามารถในการมองเห็นลดลง บางรายมีสายตาวามองในระยะใกล้ไม่ชัดเจน ลานสายตาแคบ การแยกสีส้ม แดง เหลือง ได้ดีกว่าสีน้ำเงิน ม่วง เขียว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ อาจทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย

๗. หู ประสาทการรับเสียงเสื่อมลง มีอาการหูตึง ได้ยินระดับเสียงต่ำชัดกว่าระดับเสียงสูง ดังนั้นการใช้เสียงพูดคุยกับผู้สูงอายุควรพูดใกล้ๆ ไม่ใช่เสียงดัง ไม่ควรตะโกน แต่ควรพูดด้วยเสียงทุ้ม พูดช้า ๆ และชัดเจน และควรดูแลไม่ให้ผู้สูงอายุใช้ของแหลม และหูเป็นอันตราย เพราะอาจเกิดอันตรายต่อเยื่อหูได้

๘. กระดูกและกล้ามเนื้อ จำนวนและเส้นใยของกล้ามเนื้อรวมไปถึงความแข็งแรงของกล้ามเนื้อลดลง กล้ามเนื้อลีบเล็ก ไม่ค่อยมีแรง เดินช้าและเคลื่อนไหวได้ช้าลง ทำให้เคลื่อนไหวไม่คล่องตัว แคลเซียมสลายออกจากกระดูกมากขึ้น ทำให้กระดูกเปราะและหักง่าย หมอนรองกระดูกบางลง ทำให้ผู้สูงอายุหลังค่อม น้ำในข้อกระดูกต่าง ๆ ลดลง ทำให้การเคลื่อนไหวของข้อไม่สะดวก เกิดการแข็งตึงและอักเสบได้ง่าย ที่พบได้มากคือข้อเข่าเสื่อม

๙. หัวใจและหลอดเลือด หลอดเลือดแดงแข็งตัวมีความเสื่อมและยืดหยุ่นน้อยลง บางคนมีไขมันมาก ทำให้ผนังหลอดเลือดหนาตัวมากขึ้น ทำให้เกิดความดันโลหิตสูงได้ เมื่อหัวใจทำงานหนัก ส่งผลให้มีโอกาสเกิดภาวะหัวใจล้มเหลว และหน้ามืดเป็นลมได้ง่าย อีกทั้งผู้สูงอายุมีหลอดเลือดฝอยเปราะ ทำให้เกิดรอยฟกช้ำได้ง่ายขึ้น

๑๐. ทางเดินหายใจ ปอด ทำหน้าที่นำออกซิเจนไปเลี้ยงเซลล์ต่าง ๆ ในร่างกาย เมื่ออายุมากขึ้น ความยืดหยุ่นและความจุปอดลดลง ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อช่วยหายใจลดลง ทำให้ผู้สูงอายุ หายใจลำบาก เหนื่อยง่ายเมื่อออกแรง อีกทั้งกล้ามเนื้อทรวงอกเสื่อมทำให้ไอและขับเสมหะออกได้ยาก เสี่ยงต่อการทำปอดเกิดการติดเชื้อได้ง่าย

๑๑. การย่อยอาหาร ในผู้สูงอายุนั้นกระเพาะอาหารจะมีน้ำย่อยลดลง ลำไส้หย่อนตัว ทำให้มักมีอาการท้องอืด แน่นท้อง และท้องผูกได้

๑๒. ระบบฮอร์โมน ฮอรโมนที่เปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ อาจทำให้ผู้สูงอายุบางคนเป็นโรคเบาหวาน อ้วนง่าย อุณหภูมิร่างกายลดลงทำให้ขี้หนาว ต่อมไทรอยด์ทำงานแปรปรวนอาจทำให้เสียงช้าหรือหยุดหดง่าย เมื่อฮอร์โมนในร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดภาวะกระดูกพรุนในผู้สูงอายุได้ง่าย ผู้สูงอายุควรระมัดระวังเรื่องการหกล้ม

๑๓. ระบบทางเดินปัสสาวะและระบบสืบพันธุ์ ไต มีหน้าที่ในการกรองและขับของเสีย ออกจากร่างกาย ผู้สูงอายุจะมีขนาดไตลดลง ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อกระเพาะปัสสาวะลดลง ทำให้มีปัสสาวะค้างในกระเพาะปัสสาวะ ผู้สูงอายุจึงถ่ายปัสสาวะบ่อย ในผู้ชายมักพบต่อมลูกหมากโต เป็นผลให้ถ่ายปัสสาวะลำบาก ในเพศหญิง ช่องคลอดแคบสั้นลง สารหล่อลื่นภายในช่องคลอดลดลง ทำให้เกิดการติดเชื้อและอักเสบได้ง่าย กล้ามเนื้ออุ้งเชิงกรานหย่อน ทำให้กลั้นปัสสาวะไม่ได้

๑๔. ด้านจิตใจ เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุจะเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย เช่น การเจ็บป่วย การเสื่อมของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย ก่อให้เกิดความวิตกกังวล ความเครียด ความรู้สึกกดดัน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงบทบาททางสังคม เช่น การเกษียณอายุ การสูญเสียบทบาทในการเป็นหัวหน้าครอบครัว อาจเกิดความรู้สึกว่าคุณค่าในตนเองลดลง จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ถ้าปรับตัวไม่ได้จะรู้สึกหงุดหงิด ซึมเศร้า ขาดความพึงพอใจต่อสภาพชีวิตปัจจุบันส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจให้แย่ลงได้

ปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยในผู้สูงอายุ (จิราพร เกศพิชญวัฒนาและคณะ,๒๕๖๑)

๑. นอนไม่หลับ จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกายทั้งระบบภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้ผู้สูงอายุเกิดปัญหาสุขภาพ ที่อาจนำไปสู่การเกิดโรคเรื้อรังต่าง ๆ ตามมาได้ ปัญหาที่เกิดขึ้น มักส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

๒. เวียนศีรษะ หน้ามืด เป็นลม เป็นอาการที่พบได้บ่อยในผู้สูงอายุ อาการมักเป็น ๆ หาย ๆ บางครั้งอาจจะมีอาการบ้านหมุน คลื่นไส้อาเจียน เหงื่อออก สาเหตุอาจเกิดจากโรคประจำตัว เช่น ความดันโลหิตสูง ทำให้เลือดในร่างกายไหลเวียนไม่ดี หรือน้ำในหูไม่เท่ากัน การที่กล้ามเนื้อลูกตาเสื่อมการพักผ่อน ไม่เพียงพอ หรือการเปลี่ยนท่าทางอย่างกะทันหัน อาจทำให้เกิดอาการหน้ามืดได้

๓. เบื่ออาหาร อាកาการเบื่ออาหารทำให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารได้น้อยลง หรือบางครั้งไม่ยอมรับประทานอะไรเลย ซึ่งส่งผลเสียต่อสุขภาพผู้สูงอายุ ทำให้ได้รับสารอาหารไม่เพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย เกิดอาการอ่อนเพลีย และอาจทำให้ระบบภูมิคุ้มกันลดลง ส่งผลให้เกิดการติดเชื้อหรือเจ็บป่วยได้ง่าย สาเหตุของอาการเบื่ออาหาร ได้แก่ ประสาทสัมผัสการรับรสชาติ การรับกลิ่นลดลง ทำให้รู้สึกไม่ได้กลิ่นหอมของอาหาร รับประทานไปแล้วอาหารไม่อร่อย มีแผลในช่องปาก ปวดฟัน ทำให้มีปัญหาในการบดเคี้ยวอาหาร บางรายเคยทำอาหารได้อร่อย แต่เมื่อประสาทสัมผัสการรับรสชาติอาหารเสียไป ทำให้ปรุงอาหารหวานหรือเค็มจนเกินไป ลูกหลาน อาจบ่นว่าอาหารไม่อร่อย ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความไม่มั่นใจ หมดกำลังใจในการทำอาหารและเบื่ออาหารได้ เกิดความวิตกกังวลเรื่องการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดทำให้ไม่สบายใจและรับประทานอาหารได้น้อย

๔. ปวดข้อเข่า สาเหตุเกิดจากการสลายตัวและการสึกกร่อนของกระดูกอ่อนผิวข้อ ทำให้กระดูกอ่อนผิวข้อบางลงจนเกิดการเสียดสีกับกระดูกแข็ง ทำให้เกิดอาการปวด บวม อักเสบ และไม่สามารถใช้งานได้ในที่สุด ดังนั้นผู้สูงอายุจะมีอาการปวดเข่าเวลาเดินหรือเคลื่อนไหว หรือตอนลุกนั่งอาจปวดข้อเข่ามากจนเดินอย่างปกติไม่ได้ ต้องเดินโยกตัว

๕. ความจำบกพร่อง เป็นภาวะที่สมองเริ่มถดถอยในการทำงานด้านใดด้านหนึ่ง เช่น ด้านความจำด้านภาษา ด้านความคิด และด้านสมาธิ โดยอาการแสดงจะเกิดขึ้นอย่างช้า ๆ ใช้เวลานานเป็น ๑๐ ปี แต่เมื่ออาการเริ่มเป็นมากขึ้น จะแสดงออกในเรื่องของการหลงลืม จำไม่ได้จนไม่สามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ โดยมีสัญญาณที่บ่งบอกว่าผู้สูงอายุอาจจะเข้าสู่ภาวะสมองเสื่อม ดังนี้

- ๕.๑ สูญเสียความทรงจำในระยะสั้นที่กระทบต่อการทำงาน
- ๕.๒ สิ่งที่เคยทำเป็นประจำเริ่มทำไม่เป็นเช่น หวีผมไม่ได้ ตัดกระดาษเสียไม่ได้
- ๕.๓ ปัญหาด้านภาษา เลือกราคาพูดไม่ค่อยถูกเช่น ลืมคำศัพท์ง่าย ๆ
- ๕.๔ ไม่รู้เวลาและสถานที่เช่น หลงวัน เวลา กลับบ้านไม่ถูก
- ๕.๕ สูญเสียการตัดสินใจ เช่น เปิดพัดลมแรงทั้ง ๆ ที่อากาศหนาว
- ๕.๖ ไม่ค่อยเข้าใจความคิดที่เป็นนามธรรม
- ๕.๗ วางของผิดที่แบบแปลกๆเช่น เก็บเตารีดในตู้เย็น
- ๕.๘ อารมณ์หรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงง่ายในเวลาไม่นาน
- ๕.๙ บุคลิกภาพเปลี่ยนแปลง เช่น กลายเป็นคนช่างสงสัย หวาดกลัวง่ายกว่าเดิม
- ๕.๑๐ สูญเสียความคิดริเริ่ม

๖. การกลั้นปัสสาวะไม่อยู่ มักเกิดในผู้สูงอายุเพศหญิงมากกว่า ผู้สูงอายุเพศชาย นอกจากจะมีผลกระทบทางร่างกายแล้ว ยังส่งผลให้ผู้สูงอายุนั้น ขาดความมั่นใจที่จะออกไปทำกิจกรรมนอกบ้าน เพราะกลัวปวดปัสสาวะบ่อย แล้วหาห้องน้ำไม่ได้ อาจทำให้ปัสสาวะราดได้ ซึ่งสาเหตุเกิดจากการทำงานของกระเพาะปัสสาวะและกล้ามเนื้อหูรูดเริ่มเสื่อมสภาพ บางรายอาจมีการบีบตัวของกระเพาะปัสสาวะบ่อยเกินไป โดยไม่สามารถควบคุมได้ หรือเกิดจากการรับประทานยาที่มีผลต่อการขับปัสสาวะ ส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการใช้ชีวิตประจำวันและการเข้าสังคม

๗. ท้องผูก ในช่วงวัยสูงอายุนั้น มักมีปัญหาในการขับถ่าย หากผู้สูงอายุเริ่มถ่ายน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อสัปดาห์ ปวดท้องอยากถ่าย แต่ถ่ายไม่ออก ใช้เวลาในการเบ่งถ่ายนาน อุจจาระแข็ง นั้นเป็นสัญญาณที่แสดงว่าผู้สูงอายุเริ่มมีอาการท้องผูก ในบางรายที่อาการท้องผูกรุนแรงอาจเป็นสาเหตุของการเกิดมะเร็งลำไส้ ลำไส้อักเสบหรือลำไส้อุดตันได้ โดยสาเหตุของอาการท้องผูกมีหลายสาเหตุ ได้แก่

- ๗.๑ การรับประทานอาหารที่มีกากใยน้อย
- ๗.๒ ดื่มน้ำน้อยเนื่องจากกลัวปวดปัสสาวะบ่อยและกลั้นปัสสาวะไม่อยู่ แต่เมื่อร่างกายขาดน้ำจะมีกลไกดูดน้ำกลับจากอุจจาระ ทำให้อุจจาระแข็งและถ่ายยาก

๗.๓ ขาดการออกกำลังกาย ลำไส้ไม่เคลื่อนไหว การบีบตัวของลำไส้ลดลง กล้ามเนื้อหน้าท้องอ่อนแรงจึงไม่มีแรงเบ่งอุจจาระ

๗.๔ ความเครียด ทำให้ร่างกายลดการหลั่งน้ำย่อยในกระเพาะอาหารทำให้ย่อยอาหารไม่ดี

๗.๕ ผลข้างเคียงจากยาบางชนิดทำให้ผู้สูงอายุมีอาการท้องผูกได้

ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงด้านความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน โดยทั่วไปวัดด้วยตัวชี้วัด ADL (Activity Daily Living) สร้างขึ้นโดย Mahoney และ Barthel เป็นแบบประเมินที่ใช้ในการประเมินความก้าวหน้าในการดูแลตนเอง และการเคลื่อนไหวในผู้ป่วยที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพประกอบด้วย ๑๐ กิจกรรม ได้แก่ การรับประทานอาหาร การหิวผม การลุกจากที่นอน การใช้ห้องสุขา การควบคุมการขับถ่าย อุจจาระ การควบคุมการขับถ่ายปัสสาวะ การอาบน้ำ การสวมใส่เสื้อผ้า การเคลื่อนที่ภายในบ้าน และการเดินขึ้นลงบันได ๑ ชั้น เป็นตัวชี้วัดสำคัญที่บอกให้ทราบถึงภาวะการพึ่งพิงหรือสุขภาพของการทำงานของร่างกาย (Functional health) ของประชากรบ่งบอกถึงความต้องการด้านการดูแลและการจัดบริการช่วยเหลือดูแลที่สังคมควรจัดให้มี การจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุตามศักยภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้ประยุกต์เกณฑ์การประเมินความสามารถในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดัชนีบาร์เธล เอดีแอล (Barthel ADL Index) ซึ่งมีคะแนนเต็ม ๒๐ คะแนน ดังนี้ (กรมอนามัย, ๒๕๖๖) (Smith, J., & Lee, ๒๐๒๑)

๑. ผู้สูงอายุกลุ่มที่ ๑ เรียกว่า “กลุ่มติดสังคม” คือผู้สูงอายุที่พึ่งตนเองได้ช่วยเหลือผู้อื่น ชุมชน และสังคมได้มีผลรวมคะแนนตั้งแต่ ๑๒ คะแนนขึ้นไป

๒. ผู้สูงอายุกลุ่มที่ ๒ เรียกว่า “กลุ่มติดบ้าน” คือผู้สูงอายุที่ดูแลตนเองได้บ้าง ช่วยเหลือตนเองได้บ้าง มีผลรวมคะแนนระหว่าง ๕-๑๑ คะแนน

๓. ผู้สูงอายุกลุ่มที่ ๓ เรียกว่า “กลุ่มติดเตียง” คือผู้สูงอายุที่พึ่งตนเองไม่ได้ ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ พิกัดหรือทุพพลภาพ มีผลรวมคะแนนระหว่าง ๐-๔ คะแนน

แบบประเมินคัดกรองผู้สูงอายุ ตามความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน
(Barthel Activities of Daily Living : ADL)
(คะแนนเต็ม 20 คะแนน)

กิจวัตรประจำวัน	คะแนนพฤติกรรม	คะแนนที่ได้
1.การรับประทานอาหารเมื่อเตรียมสำรับไว้ให้เรียบร้อยต่อหน้า (3 ระดับ)	0 คะแนน ไม่สามารถดักอาหารเข้าปากได้ 1 คะแนน ดักอาหารเองได้ แต่ต้องมีคนช่วย เช่นช่วยใช้ช้อนตักเตรียมไว้ให้ หรือตัดเป็นชิ้นเล็กไว้ล่วงหน้า 2 คะแนน ดักอาหารและช่วยตัวเองได้เป็นปกติ	0 1 2
2.การล้างหน้า แปรงฟัน หรือโกนหนวด ในระยะเวลา 24 – 48 ชั่วโมงที่ผ่านมา (2 ระดับ)	0 คะแนน ต้องการความช่วยเหลือ 1 คะแนน ทำได้เอง	0 1
3.การลุกนั่งจากที่นอน หรือจากเตียงไปยังเก้าอี้ (4 ระดับ)	0 คะแนน ไม่สามารถนั่งได้ (นั่งแล้วจะล้มเสมอ) หรือต้องใช้คน 2 คนช่วยกันยกขึ้น 1 คะแนน ต้องการความช่วยเหลืออย่างมากจึงจะนั่งได้ เช่น ต้องใช้คนที่แข็งแรงหรือมีทักษะ 1 คน หรือ ใช้คนทั่วไป 2 คนพยุง หรือดันขึ้นมาจึงจะนั่งได้ 2 คะแนน ต้องการความช่วยเหลือบ้าง เช่น บอกให้ทำตามหรือช่วยพยุงเล็กน้อย หรือต้องมีคนดูแลเพื่อความปลอดภัย 3 คะแนน ทำได้เอง	0 1 2 3
4.การใช้ห้องสุขา (3 ระดับ)	0 คะแนน ช่วยตัวเองได้ 1 คะแนน ทำเองได้บ้าง (อย่างน้อยทำความสะอาดตัวเองได้หลังจากเสร็จธุระ) แต่ต้องการความช่วยเหลือในบางสิ่ง 2 คะแนน ช่วยตนเองได้ดี(ขึ้นนั่งและลงจากโถส้วมเองได้ทำความสะอาดได้เรียบร้อยหลังจากเสร็จธุระ ถอด ใส่เสื้อผ้าได้เรียบร้อย)	0 1 2
5.การเคลื่อนที่ภายในห้องหรือบ้าน (4 ระดับ)	0 คะแนน เคลื่อนที่ไปไหนไม่ได้ 1 คะแนน ต้องใช้รถเข็นช่วยตัวเองให้เคลื่อนที่ได้เอง และจะต้องเข้าออกมุมห้องหรือประตูได้ (ไม่ต้องมีคนเข็นให้) 2 คะแนน เดินหรือเคลื่อนที่โดยมีคนช่วย เช่น พยุง หรือบอกให้ทำตาม หรือต้องให้ความสนใจดูแลเพื่อความปลอดภัย 3 คะแนน เดินหรือเคลื่อนที่ได้เอง	0 1 2 3
6.การแต่งตัว สวมใส่ หรือถอดเสื้อผ้า (3 ระดับ)	0 คะแนน ต้องมีคนสวมใส่ให้ ช่วยตัวเองแทบไม่ได้ หรือน้อย 1 คะแนน ช่วยตัวเองได้ประมาณร้อยละ 50 ที่เหลือต้องมีคนช่วย 2 คะแนน ช่วยตัวเองได้ดี (รวมทั้งติดกระดุม รูดซิป หรือใช้ เสื้อผ้าที่ดัดแปลงให้เหมาะสมก็ได้)	0 1 2
7.การขึ้นลงบันได 1 ชั้น (3 ระดับ)	0 คะแนน ไม่สามารถทำได้ 1 คะแนน ต้องการคนช่วย 2 คะแนน ขึ้นลงได้เอง (ถ้าต้องใช้เครื่องช่วยเดิน เช่น Walker จะต้องเอาขึ้นลงได้ด้วย)	0 1 2
8. การอาบน้ำ (2 ระดับ)	0 คะแนน ต้องมีคนช่วยหรือทำให้ 1 คะแนน อาบน้ำเองได้	0 1
9. การกลั่นการถ่ายอุจจาระในระยะ 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา (3 ระดับ)	0 คะแนน กลั่นไม่ได้ หรือต้องการการสวนอุจจาระ 1 คะแนน กลั่นไม่ได้บางครั้ง (เป็นน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์) 2 คะแนน กลั่นได้เป็นปกติ	0 1 2
10. การกลั่นปัสสาวะในระยะ 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา	0 คะแนน กลั่นไม่ได้ หรือใส่สายสวนปัสสาวะ แต่ไม่สามารถดูแลเองได้ 1 คะแนน กลั่นไม่ได้บางครั้ง (เป็นน้อยกว่าวันละ 1 ครั้ง) 2 คะแนน กลั่นได้เป็นปกติ	0 1 2
	คะแนนรวม วันที่ประเมิน (ก่อนจำหน่าย)

- ผลการประเมิน
- (12 คะแนนขึ้นไป)
- (5 – 11 คะแนน)
- (0 – 4 คะแนน)

ผู้สูงอายุกลุ่มที่ 1 (กลุ่มติดสังคม) พึ่งตนเองได้ ช่วยเหลือผู้อื่น ชุมชนและสังคมได้
ผู้สูงอายุกลุ่มที่ 2 (กลุ่มติดบ้าน) ดูแลตนเองได้บ้าง ช่วยเหลือตนเองได้บ้าง
ผู้สูงอายุกลุ่มที่ 3 (กลุ่มติดเตียง) พึ่งตนเองไม่ได้ ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ พึ่งการหรือทุพพลภาพ

๑.๒ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครมีจำนวนผู้สูงอายุ ๑,๒๕๑,๗๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๘ ของประชากรที่ขึ้นทะเบียนในกรุงเทพมหานคร (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม ๒๕๖๖) ซึ่งกรุงเทพมหานครได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super-Aged society) และคาดการณ์ว่าในปีพ.ศ. ๒๕๗๓ กรุงเทพมหานครจะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด อย่างสมบูรณ์ (Complete Super-Aged society) โดยประมาณการว่ามีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๒๘ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๖๖) การเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครนำมาซึ่งความท้าทายหลายประการ โดยเฉพาะในด้านการดูแลสุขภาพและการสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง จากข้อมูลของกรมอนามัยพบว่าผู้สูงอายุในประเทศไทยมีความชุกของการเกิดภาวะพึ่งพิงระยะยาวร้อยละ ๑๐.๑๖ โดยแบ่งเป็นภาวะพึ่งพิงระยะยาวรุนแรงร้อยละ ๑.๘๘ และ ภาวะพึ่งพิงระยะยาวรุนแรงปานกลาง ร้อยละ ๒.๒๙ (กรมอนามัย, ๒๕๖๖) นอกจากนี้ คาดการณ์ว่าในอีก ๒๐ ปีข้างหน้า จำนวนผู้สูงอายุติดบ้านจะเพิ่มขึ้นจาก ๗๖,๐๐๐ รายในปี ๒๕๖๔ เป็น ๓๐๔,๐๐๐ รายในปี ๒๕๘๓ (World Bank Group, ๒๐๒๑) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง สอดคล้องกับข้อมูล การติดตามเยี่ยมบ้านของศูนย์สาธารณสุขทั้ง ๖๙ แห่งของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร พ.ศ ๒๕๖๗ เป็นผู้ป่วยและผู้สูงอายุ จำนวน ๕๙,๓๗๗ คน จำแนกเป็นผู้ป่วยสูงอายุ จำนวน ๔๔,๗๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๐ และผู้ป่วยอายุน้อยกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๔,๖๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๐ ในจำนวนผู้ป่วยสูงอายุจำแนกเป็นกลุ่มติดสังคมจำนวน ๓๖,๖๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๘ ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน ๓,๖๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๔ ผู้สูงอายุกลุ่มติดเตียง จำนวน ๔,๔๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๘ (สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๗) รวมผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงจำนวน ๘,๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๒ ของจำนวนผู้สูงอายุทั้งหมดที่ได้รับการติดตามเยี่ยมที่บ้าน

ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง โดยเฉพาะโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน และโรคข้อเสื่อม ซึ่งพบว่าผู้สูงอายุร้อยละ ๖๖ มีภาวะเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง และมีความชุกของการเกิดภาวะพึ่งพิงระยะยาวร้อยละ ๑๐.๑๖ (กรมอนามัย, ๒๕๖๖) นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครอบครัว เช่น ขนาดครอบครัวที่เล็กลง และการย้ายถิ่นของสมาชิกครอบครัวเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน ส่งผลให้ความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุลดลง (นิธิวดี เก้าเอี้ยน, ๒๕๖๖)

ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง “กลุ่มติดบ้าน” หรือมีคะแนนประเมินความสามารถในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดัชนีบาร์ธเอล เอดีแอล (Barthel ADL Index) ๕-๑๑ คะแนน เป็นกลุ่มที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้บางส่วน แต่ยังคงต้องการดูแลหรือการช่วยเหลือในบางกิจกรรม เช่น การลุกนั่ง การเดิน การอาบน้ำ การรับประทานอาหาร หรือออกนอกบ้าน เป็นต้น หากไม่ได้รับการดูแลและฟื้นฟูอย่างเหมาะสม (กรมอนามัย, ๒๕๖๖) ผู้สูงอายุติดบ้านอาจมีโอกาพัฒนาสู่ภาวะติดเตียง ซึ่งจะทำให้ภาระของครอบครัว ชุมชน สังคม รวมถึงหน่วยงานภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น แม้ว่าจะมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ แต่ยังคงพบว่าผู้สูงอายุจำนวนมากยังขาดการเข้าถึงบริการการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพที่บ้านหรือชุมชนอย่างต่อเนื่อง ผู้ดูแลขาดความรู้ในการดูแล และบางพื้นที่ขาดบุคลากรด้านสุขภาพในการติดตามเยี่ยมบ้านอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในชุมชนแออัด การเข้าถึงเทคโนโลยี (เช่น Telemedicine หรืออุปกรณ์ฟื้นฟู) ยังเป็นข้อจำกัดที่สำคัญ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, ๒๕๖๖) จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาโครงการที่สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิงได้รับการดูแลที่เหมาะสม พร้อมทั้งลดภาระของครอบครัว และส่งเสริมให้ชุมชน มีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุร่วมกัน เพื่อความยั่งยืนตลอดไป

ปัญหาผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงกำลังเป็นประเด็นสำคัญของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากอัตราผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ขณะที่ระบบการดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครยังคงอยู่ในช่วงพัฒนาได้พยายามพัฒนา

ระบบการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ซึ่งได้เชื่อมโยงนโยบายผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) ที่มีการมุ่งเน้นการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีในชุมชน และส่งเสริมการจัดบริการดูแลระยะยาวโดยภาครัฐและท้องถิ่นร่วมกัน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ๒๕๖๖) โดยมีการจัดตั้งบริการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน รวมถึงการฝึกอบรมผู้ดูแล (Caregiver: CG) เพื่อให้บริการที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาระบบการดูแลระยะยาว (Long-Term Care: LTC) เพื่อให้บริการสาธารณสุขและบริการสังคมที่ตอบสนองความต้องการของผู้ที่ประสบภาวะพึ่งพิง โดยมีการเชื่อมโยงระบบการดูแลอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่สถานพยาบาล ชุมชน และครอบครัว อย่างไรก็ตามมีการดำเนินการของกองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย มีการฝึกอบรมผู้ดูแลช่วยเหลืองานพยาบาลผู้ป่วยและผู้สูงอายุที่บ้าน (Caregiver : CG) มาตั้งแต่ปี ๒๕๕๙ จนถึงปัจจุบัน ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิง ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงได้รับการดูแลจาก Caregiver จำนวน ๔,๐๙๒ คน จากจำนวนที่ติดตามเยี่ยมบ้านต่อเนื่องทั้งหมด ๘,๑๐๓ คน คิดเป็นเพียงร้อยละ ๕๐.๕๐ ยังคงต้องการการสนับสนุนและการประสานงานจากทุกภาคส่วน (สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๗) เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในกรุงเทพมหานครได้รับการดูแลที่เหมาะสม เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากสถานการณ์ดังกล่าว การพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะการจัดบริการดูแลระยะยาวที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ไม่กลายเป็นผู้สูงอายุกลุ่มติดเตียง ลดภาระของครอบครัว สังคม และชุมชน ดังนั้น การจัดทำโครงการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

โครงการนี้เกิดขึ้นจากแนวคิดในการพัฒนาแนวทางการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง แบบองค์รวม โดยเน้นการดูแลต่อเนื่องในชุมชน (Community-Based Care) และการส่งเสริมการเข้าถึงบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ที่ให้ความสำคัญกับการสร้าง “เมืองสุขภาพดี (Healthy City)” ภายใต้แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ปี ๒๕๖๘ ซึ่งมุ่งเน้นการจัดระบบสุขภาพปฐมภูมิและการดูแลผู้สูงอายุต่อเนื่องที่บ้าน ให้ครอบคลุมทุกเขต (สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๗)

๑.๓ ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

การรับมือกับสังคมสูงวัยเป็นประเด็นท้าทายที่ทุกภาคส่วนต้องให้ความสำคัญและร่วมมือกันขับเคลื่อนไปด้วยกัน ตามแผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) มุ่งเน้นในด้านการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านทัศนคติ เศรษฐกิจ และสุขภาพ ตั้งแต่วัยเรียน และวัยทำงาน เพื่อเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ และการยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุใน ๔ มิติ ได้แก่ สุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ให้การส่งเสริมผู้สูงอายุในปัจจุบันและอนาคตให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยาวนานที่สุด ส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพดี สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างเมืองปลอดภัยและยั่งยืนต่อวิกฤตการณ์ ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๕ เมืองสุขภาพดี (Healthy City) แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ มุ่งเน้นการพัฒนาสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานครให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการส่งเสริมการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีมาตรฐาน รวมถึงการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง เพื่อให้พวกเขาสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรีและปลอดภัย เป้าประสงค์ ๑.๕.๑ ความครอบคลุมในการจัดให้มีระบบสุขภาพปฐมภูมิ กลยุทธ์ ๑.๕.๑.๒ พัฒนารูปแบบการพยาบาลผู้ป่วยและผู้สูงอายุต่อเนื่องที่บ้าน

๑.๔ ความเชื่อมโยงกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

นโยบายด้านสุขภาพดี เพิ่มการเข้าถึงบริการสาธารณสุข ยกระดับการรักษาพยาบาล เริ่มส่งเสริมสุขภาพตั้งแต่ระดับชุมชน โดยนำเทคโนโลยีช่วยคน กทม. สุขภาพดี และง่ายขึ้น (สร้างสรรค์ดี/สุขภาพดี) โดยการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ : กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุที่กำลังเพิ่มขึ้น โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนและการบูรณาการงานด้านผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีหลักประกันมั่นคง และเป็นพลังในการพัฒนาสังคม

การพัฒนาศักยภาพผู้ดูแล (Caregiver : CG) : กรุงเทพมหานครได้ดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลเพื่อช่วยเหลืองานพยาบาลผู้ป่วยและผู้สูงอายุที่ต้องได้รับการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน โดยมีการอบรมผู้ดูแลในหลักสูตร ๗๐ ชั่วโมง และ ๔๒๐ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ดูแลที่มีคุณภาพและสามารถให้การดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงได้อย่างเหมาะสม (สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๗)

การทำงานแบบบูรณาการ : กรุงเทพมหานครเน้นย้ำการทำงานแบบบูรณาการในการขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุ เพื่อสร้างนโยบายที่เป็นรูปธรรมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

๑.๕ ข้อมูลพื้นฐานและภารกิจสำคัญของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องประเด็นที่ศึกษา

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการแพทย์และสาธารณสุขในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีภารกิจสำคัญดังนี้ (สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๗)

- ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดบริการด้านส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค : มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของประชาชนในด้านพฤติกรรมและสำนึกทางสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีและสามารถป้องกันโรคได้ด้วยตนเอง

- ให้บริการในระดับศูนย์บริการสาธารณสุข : จัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขเพื่อให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

- ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง : ควบคุมและกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและสาธารณสุข

- วิจัยและพัฒนาความรู้ : ดำเนินการวิจัยและพัฒนารูปแบบการจัดระบบบริการสาธารณสุขเพื่อปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริการ

- สุขาภิบาลอาหารและสิ่งแวดล้อม : ดูแลและควบคุมมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารอาชีวอนามัยและสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันมลภาวะและผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน

๑.๖ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑.๖.๑ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในกรุงเทพมหานคร

๑.๖.๒ เพื่อพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในกรุงเทพมหานคร

๑.๖.๓ เพื่อส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในกรุงเทพมหานครสามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสมทั้งทางร่างกาย จิตใจ รวมทั้งลดภาระของครอบครัว และส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุร่วมกัน เพื่อความยั่งยืนตลอดไป

บทที่ ๒

ทิศทางการดำเนินงาน

๒.๑ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ศึกษา

๒.๑.๑ วิสัยทัศน์

มหานครสุขภาพดี ทุกชีวิตแข็งแรง ทุกแห่งปลอดภัย

๒.๑.๒ พันธกิจ

๒.๑.๒.๑ ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ที่ครอบคลุมทั้งด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การบำบัดฟื้นฟู ทั้งในสถานพยาบาลและในชุมชน

๒.๑.๒.๒ ป้องกันบำบัดรักษาและฟื้นฟูการติดยาและสารเสพติด

๒.๑.๒.๓ จัดการสุขภาพภิบาลเมืองและสิ่งแวดล้อมให้ปราศจากภาวะคุกคามทางสุขภาพ

๒.๑.๒.๔ เสริมสร้างความรู้ความตระหนักด้านกาย ใจ อารมณ์ และสังคมที่เหมาะสม เพื่อลดปัญหาสุขภาพคนเมือง

๒.๑.๒.๕ พัฒนาเครือข่ายด้านการสาธารณสุขที่สนับสนุนการเป็นมหานครแห่งสุขภาพในระดับภูมิภาค

๒.๑.๒.๖ พัฒนาระบบบริหารจัดการ ทั้งด้านบุคลากร องค์กร ระบบงาน การบริหารทรัพยากร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับพันธกิจหลักในการส่งเสริมสุขภาพคน สุขภาพเมือง สู่ความเป็นมหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน

จากพันธกิจของสำนักอนามัยมีความเชื่อมโยงกับโครงการการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร โดยเน้นการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุในชุมชน และยกระดับคุณภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและการเข้าถึงของประชาชนทุกกลุ่ม โดยการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและเครือข่ายสาธารณสุข ที่มุ่งเน้นการสร้างสังคมที่มีความสุข และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

๒.๑.๓ เป้าหมาย

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงการรักษาพยาบาลที่เชื่อมโยงไร้รอยต่อ

ประชาชนเข้าถึงระบบรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพ โดยจัดให้มีบริการบำบัดรักษาในระดับปฐมภูมิที่ได้มาตรฐาน ฟื้นฟูสุขภาพดูแลผู้สูงอายุผู้ป่วยและผู้สูงอายุที่ต้องได้รับการดูแลต่อเนื่องที่บ้านอย่างทั่วถึง พัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล วางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์ทางการพยาบาล เพื่อจัดระบบการให้บริการของศูนย์สาธารณสุข และศูนย์บริการสาธารณสุขทุกแห่ง พัฒนาและกำหนดรูปแบบ ระบบบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง ๖๙ แห่ง และศูนย์บริการสาธารณสุขสาขา ภายใต้ภารกิจของสำนักอนามัยกรุงเทพมหานครพัฒนาระบบส่งต่อผู้ป่วยอย่างครบวงจรดี (BMA Home Ward Referral Center) ระหว่างโรงพยาบาล บ้าน และศูนย์บริการสาธารณสุข พัฒนาระบบข้อมูลการพยาบาลผู้ป่วยที่ต่อเนื่องที่บ้าน (Home Health Care) สร้างระบบการดูแลแบบ Home Ward ในลักษณะศูนย์บริการสาธารณสุขเป็น Ward คริวเรือนเป็นเตียง มีรูปแบบการตรวจการพยาบาลที่บ้าน (Supervise Nurse Home Ward) เพื่อการควบคุมกำกับและดูแลปฏิบัติการพยาบาลให้ถูกต้องตามมาตรฐานการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข กำหนดและรับรองคุณภาพมาตรฐานวิชาชีพทางการพยาบาล สำนักอนามัย สนับสนุนศูนย์บริการสาธารณสุขเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน PHCA สนับสนุนการนิเทศของสำนักอนามัย สร้างผู้ดูแล (Caregiver) ที่เพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ป่วยที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๒. เพื่อยกระดับระบบสุขภาพปฐมภูมิและเครือข่ายสาธารณสุข

ภาคีเครือข่ายทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพตนเอง ครอบครัว และชุมชน โดยส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานเน้นการมีส่วนร่วมภาคประชาชนโดยจัดให้มีอาสาสมัครสาธารณสุข เพื่อทำหน้าที่การให้คำปรึกษาแนะนำและเผยแพร่ความรู้เรื่องสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน

๓. เพื่อสนับสนุนระบบบริการสุขภาพ

มีระบบสนับสนุนบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขของสำนักงานมัย ที่มีประสิทธิภาพ การบริการสาธารณสุข และการสร้างเครือข่ายสุขภาพภาคประชาชน และการให้การสงเคราะห์ ด้านสาธารณสุขแก่ผู้ที่มีปัญหาด้านสุขภาพ หรือได้รับผลกระทบจากปัญหาสุขภาพ รวมถึงพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการแพทย์และสาธารณสุข

๒.๑.๔ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างเมืองปลอดภัยและยั่งยืนต่อวิกฤตการณ์

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๕ เมืองสุขภาพดี (Healthy City) แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

เป้าประสงค์ ๑.๕.๑ ความครอบคลุมในการจัดให้มีระบบสุขภาพปฐมภูมิ

กลยุทธ์ ๑.๕.๑.๒ พัฒนารูปแบบการพยาบาลผู้ป่วยและผู้สูงอายุต่อเนื่องที่บ้าน

มีความเชื่อมโยงกับโครงการโดยมุ่งเน้นการพัฒนาสุขภาพ และฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในกรุงเทพมหานคร ส่งเสริมการเข้าถึงบริการสุขภาพแบบบูรณาการและมีมาตรฐาน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๒.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรที่ศึกษา

๒.๒.๑ ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>S๑ สำนักงานมัย มีแผนยุทธศาสตร์เป็นทิศทางในการปฏิบัติ กำกับ ติดตามการปฏิบัติงาน โดยมีแผนระยะยาว ได้แก่ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) (ฉบับปรับปรุง) แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และระยะสั้น ได้แก่ แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปีที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)</p> <p>S๒ สำนักงานมัย มีบทบาทหลักในการขับเคลื่อนภารกิจสำคัญ ไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ โดยมีศูนย์บริการสาธารณสุขและศูนย์บริการสาธารณสุขสาขากระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการจัดให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม มีลักษณะเป็นการกระจายอำนาจจากศูนย์กลางไปสู่พื้นที่ (Decentralization)</p>	<p>W๑ การบริหารงานมีลักษณะแยกส่วนและขาดการบูรณาการส่วนราชการยึดภารกิจเป็นหลัก ส่งผลให้เกิดลักษณะต่างคน ต่างทำ/ต่างกองต่างสั่ง</p> <p>W๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของสำนักงานมัยยังมีข้อจำกัดหลายประการ ทั้งด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ขาดความเสถียร การประมวลผลล่าช้า ด้านคุณภาพของข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งการเชื่อมโยงข้อมูล ทั้งข้อมูลระหว่างส่วนราชการภายในสำนักงานมัย และข้อมูลระหว่างสำนักงานมัยและหน่วยงานภายนอก อีกทั้งยังขาดแคลนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>W๓ อัตรากำลังไม่สอดคล้องกับภาระงาน และการพัฒนานโยบายสาธารณสุขปฐมภูมิ กับจำนวนประชาชนที่มารับบริการในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย</p>

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>S๓ สำนักอนามัย มีทีมสหวิชาชีพ ทำให้สามารถจัดการให้บริการ ๔ มิติ (ส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู) ที่มีความเหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>S๔ สำนักอนามัยมีการให้บริการเชิงรุก ใกล้ชิดประชาชนทุกกลุ่มวัย โดยเฉพาะงานส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันควบคุมโรคในสถานที่ต่าง ๆ</p> <p>S๕ บุคลากรของสำนักอนามัย มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ บุคลากรขององค์กรมีความมุ่งมั่นทุ่มเท และเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานตามภารกิจ ภายใต้การสั่งสมประสบการณ์มาอย่างยาวนาน</p>	<p>ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ทักษะที่เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น โรคอุบัติใหม่/เทคโนโลยี</p> <p>W๔ การพัฒนาบุคลากรไม่ทันต่อการทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุ/ลาออก รวมทั้งบุคลากรขาดทักษะที่เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น โรคอุบัติใหม่/เทคโนโลยี</p> <p>W๕ ขาดข้อมูลพื้นฐานของแต่ละพื้นที่ที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ทำให้การทำงานเชิงรุกไม่ครอบคลุม ประชาชนทุกกลุ่มวัยที่แท้จริง ประกอบกับทรัพยากร ภายในหน่วยงาน มีอยู่อย่างจำกัด</p> <p>W๖ การสร้างเครือข่ายในพื้นที่ยังไม่ครอบคลุม เนื่องจาก มีหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ในพื้นที่เกิดขึ้นใหม่มากมาย ทำให้เวลาทำงานไม่ราบรื่น</p>

๒.๒.๒ ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<p>O๑ นโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ถือเป็นโอกาสให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เกิดความโปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน</p> <p>O๒ รัฐบาลให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เอื้อต่อการพัฒนาการบริหาร จัดการองค์กร/การให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน</p> <p>O๓ ประชาชน ภาคประชาสังคม ให้ความสำคัญและความสนใจกับปัญหาทุกมิติ โดยเฉพาะด้านสุขภาพและด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นโอกาสในการสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการร่วมแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม</p> <p>O๔ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กำหนดนโยบายในการขับเคลื่อนกรุงเทพมหานครสู่เมืองน่าอยู่สำหรับทุกคน ๙ ด้าน ๙ ดี ซึ่งแต่ละนโยบายมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อมุ่งเน้น</p>	<p>T๑ สังคมเมืองที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อ สุขภาวะ ๔ มิติหลัก ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางจิต สุขภาวะทางสังคม และ สุขภาวะทางปัญญา</p> <p>T๒ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทียบเท่ากับโรงพยาบาลจากการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ๓๐ บาท รักษาทุกที่</p> <p>T๓ ประชาชนกลุ่มที่เคยใช้บริการภาคเอกชนมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขมากขึ้น แต่อัตราค่าล้างทรัพยากรไม่เพียงพอต่อแนวโน้มความต้องการที่สูงขึ้น</p> <p>T๔ จำนวนประชากรแฝงเพิ่มขึ้น จากการเคลื่อนย้ายของประชากร ทำให้สำนักอนามัย ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลเพิ่มมากขึ้น</p> <p>T๕ กรุงเทพมหานครเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ จำนวนผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมมีขนาดเล็กถึง</p>

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<p>การพัฒนา เส้นเลือดฝอย เพื่อยกระดับ กรุงเทพมหานครสู่เมืองน่าอยู่สำหรับทุกคน (Livable City)</p> <p>O๕ กรุงเทพมหานครเข้าร่วมเครือข่ายความร่วมมือระดับนานาชาติ อาทิ เครือข่ายเมืองสุขภาวะ (Healthy Cities Networks) ซึ่งการเข้าร่วม เครือข่ายดังกล่าว ถือเป็นส่วนสำคัญในการผลักดัน ให้เกิดการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของสหประชาชาติ (United Nations) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเป้าหมายที่ ๓ มีสุขภาพความเป็นอยู่ที่ดี (Good Health and Well-Being)</p>	<p>นอกจากนี้การถูกทอดทิ้งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นจาก ความสัมพันธ์ที่ห่างเหิน ช่องว่างระหว่างวัย ส่งผล ให้ภารกิจในการขับเคลื่อนงานด้านการส่งเสริม สุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุ</p>

๒.๓ กลยุทธ์หรือแนวคิดการพัฒนางานที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ TOWS Matrix

ปัจจัยภายใน	จุดแข็ง (strength)	จุดอ่อน (Weakness)
ปัจจัยภายนอก	<p>๑. มีการให้บริการเชิงรุก (S๔)</p> <p>๒. มีทีมสหวิชาชีพ (S๓)</p> <p>๓. บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ (S๕)</p> <p>๔. มีบทบาทหลักในการ ขับเคลื่อนภารกิจสำคัญ (S๒)</p>	<p>๑. อัตรากำลังไม่สอดคล้องกับ ภาระงาน (W๕)</p> <p>๒. พัฒนาบุคลากรไม่ทันต่อ การทดแทน (W๖)</p> <p>๓. ต่างคนต่างทำขาดการเชื่อมโยง (W๓W๔)</p>
โอกาส (Opportunities)	<p>๑. กลยุทธ์ SO (Strengths - Opportunities) ใช้จุดแข็งเพื่อ ใช้ประโยชน์จากโอกาส</p> <p>SO๑: ใช้แผนยุทธศาสตร์และการ กระจายอำนาจ (S๑,S๒) ร่วมกับ นโยบายรัฐ (O๒,O๖) เพื่อพัฒนา แนวทางการให้บริการที่ตรงจุด และสอดคล้องกับแนวทาง "เมืองน่าอยู่"</p>	<p>๓. กลยุทธ์ WO (Weaknesses - Opportunities) ลดจุดอ่อน โดยใช้โอกาสที่มี</p> <p>WO๑: แก้ปัญหาการบริหาร ที่ แยกส่วน (W๒) โดยส่งเสริม การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ (O๒) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงานแบบบูรณาการ</p>

โอกาส (Opportunities) (ต่อ)	จุดแข็ง (strength)(ต่อ)	จุดอ่อน (Weakness)(ต่อ)
<p>๒. บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ บุคลากรขององค์กร มีความมุ่งมั่นทุ่มเท และเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานตามภารกิจ ภายใต้การสั่งสมประสบการณ์มาอย่างยาวนาน</p>	<p>SO๒: ใช้ทีมสหวิชาชีพ (S๓) และการให้บริการเชิงรุก (S๔) ร่วมกับการเข้าร่วมเครือข่ายระดับนานาชาติ (O๗) เพื่อยกระดับมาตรฐานการดูแลสุขภาพตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน</p> <p>SO๓: พัฒนาระบบดิจิทัล (O๓) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพโดยอาศัยความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่มีอยู่ (S๕)</p>	<p>WO๒: ใช้การสนับสนุนจากรัฐในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (O๓) เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าและข้อจำกัดด้าน IT (W๔)</p> <p>WO๓: ปรับปรุงระบบข้อมูลพื้นฐานให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (W๑๑) โดยอาศัยเครือข่ายเมืองสุขภาพะ (O๗) เพื่อให้สามารถให้บริการเชิงรุกที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น</p>
<p>อุปสรรค (Threat)</p> <p>๑. กรุงเทพมหานครมากขึ้น ผู้สูงอายุในภาวะพึ่งพิงเพิ่มขึ้น ครอบครัวมีขนาดเล็กลง อัตราการเกิดลดลง</p> <p>๒. อัตรากำลังไม่สอดคล้องกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ</p>	<p>๒. กลยุทธ์ ST (Strengths – Threats) ใช้จุดแข็งเพื่อลดผลกระทบจากอุปสรรค</p> <p>ST๑: ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเชิงรุก (S๔) เพื่อรับมือกับการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการ (T๖, T๗) และความคาดหวังของประชาชน (T๕)</p> <p>ST๒: ใช้แนวทางกระจายอำนาจและศูนย์บริการที่ทั่วถึง (S๒) เพื่อรองรับสังคมสูงวัย (T๘) และช่วยลดปัญหาสุขภาพะที่เกิดจากสังคมเมือง (T๓)</p> <p>ST๓: เพิ่มประสิทธิภาพของทีมสหวิชาชีพ (S๓) เพื่อดูแลกลุ่มประชากรที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง</p>	<p>๔. กลยุทธ์ WT (Weaknesses - Threats) ลดจุดอ่อนและภัยคุกคาม</p> <p>WT๑: ปรับโครงสร้างและจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสม (W๕,W๖) เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น (T๖, T๗)</p> <p>WT๒: เร่งพัฒนาระบบข้อมูลเชิงพื้นที่ (W๑๑) และเครือข่ายความร่วมมือ (W๑๒) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาสังคมสูงวัยและสังคมเมืองที่เปลี่ยนแปลง (T๓,T๘)</p> <p>WT๓: ส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (W๖) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรับมือกับโรคอุบัติใหม่และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี</p>

จากการนำเสนอ TOWS Matrix นี้ องค์กรหรือโครงการมีการพัฒนาสู่ชุมชนเชิงรุก และ ความเชื่อมโยงกับโครงการ การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร โดยเน้น การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุในชุมชน และยกระดับคุณภาพของ ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและเครือข่ายสาธารณสุขที่มุ่งเน้นการสร้างสังคม มีคุณภาพชีวิตที่ดี

การใช้ McKinsey ๗ - S Framework ของการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร สามารถทำได้ดังนี้

๑. Strategy (กลยุทธ์): โครงการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุติดบ้านมีเป้าหมายหลัก คือการเพิ่ม คะแนน ADL และลดภาวะพึ่งพิงของผู้สูงอายุผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย การดูแลสุขภาพจิต และการเสริมสร้างทักษะของผู้ดูแล ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานครด้านสุขภาพดีที่เน้นการดูแลสุขภาพ เชิงรุกถึงชุมชน

๒. Structure (โครงสร้าง): โครงการต้องการโครงสร้างที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดการดำเนินงาน ที่เป็นระบบ โดยต้องมีความร่วมมือระหว่าง สำนักอนามัย, ศูนย์บริการสาธารณสุข, โรงพยาบาลในสังกัด กรุงเทพมหานคร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาสังคม (สร้างทีมสหวิชาชีพ แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา นักโภชนาการและนักสังคมสงเคราะห์)

๓. Systems (ระบบ): การดำเนินโครงการต้องมี ระบบติดตามผลสุขภาพของผู้สูงอายุ ระบบ การส่งต่อผู้ป่วย และระบบบริหารจัดการข้อมูลสุขภาพ

๔. Style (วิธีการ): รูปแบบการบริหารโครงการต้องเป็นแบบ “Community-Based Care” ที่ให้ความสำคัญกับการดูแลในชุมชน และใช้แนวคิด “Public-Private Partnership” เพื่อให้เกิดความร่วมมือ จากหลายภาคส่วน ใช้แนวทาง “Bottom-Up” ที่ให้ชุมชนมีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ

๕. Shared Values: โครงการต้องมีค่านิยมที่ส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และ สร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง ส่งเสริม แนวคิด “Active Aging & Aging in Place” เพื่อให้ผู้สูงอายุ สามารถใช้ชีวิตในชุมชนของตนเองได้ ปลูกฝังแนวคิด “ครอบครัวและชุมชนเป็นศูนย์กลางของการดูแลผู้สูงอายุ” สนับสนุนการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุขในการดูแลผู้สูงอายุ

๖. Staff (บุคลากร): โครงการต้องใช้ บุคลากรสหวิชาชีพ และสนับสนุนให้ ครอบครัวและ อาสาสมัครในชุมชน มีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ศูนย์บริการสาธารณสุขแต่ละเขตเป็นศูนย์กลาง ในการประสานงานกับครอบครัวและชุมชน สนับสนุนให้ ผู้ดูแล (Caregiver) และ อสส. มีบทบาทในการช่วยเหลือ ผู้สูงอายุติดบ้าน

๗. Skills (ทักษะ): พัฒนาทักษะของบุคลากรด้านสุขภาพ และเสริมสร้างความรู้ให้กับ Caregiver อาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) มีการอบรม Family caregiver อาสาสมัครและเครือข่ายในชุมชน ให้มีทักษะ ในการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุ ฝึกอบรมนักกายภาพบำบัดและพยาบาลชุมชน ให้สามารถให้คำแนะนำและ ติดตามผู้สูงอายุติดบ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑. เพื่อขยายเครือข่ายการดูแลผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิงในชุมชน	จำนวนชุมชนที่เข้าร่วมเครือข่ายดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า ๑๐ เขต	จัดตั้งเครือข่ายผู้ดูแลและอบรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ/ติดตามรายงานการประชุมเขตประจำเดือนถึงจำนวนชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ จากศูนย์บริการ-สาธารณสุข
๒. จัดระบบติดตามสุขภาพผู้สูงอายุเชิงรุก	ร้อยละ ๘๐ ของผู้สูงอายุที่ได้รับการติดตามสุขภาพอย่างต่อเนื่อง จำนวนครั้งที่มีการเยี่ยมบ้านอย่างน้อย ๔ ครั้ง/คน/ปี	จัดตั้งทีม อสส. และ Caregiver เพื่อตรวจสอบสุขภาพผู้สูงอายุเชิงรุก/รายงานการปฏิบัติงานของ อสส. ในการดูแล/ติดตามเยี่ยมผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในชุมชนและศูนย์บริการ-สาธารณสุข รวบรวมรายงานส่งกองสร้างเสริมสุขภาพสำนักอนามัย ทุก ๑ เดือน
๓. จัดอบรมให้กับ Family caregiver อสส. และเครือข่ายอาสาชุมชน	ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และทักษะการดูแลผู้สูงอายุ	จัดอบรมเพื่อให้ความรู้และทักษะการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง รายงานการฝึกอบรมแบบสอบถามก่อน/ หลังอบรม
๔. เพื่อขยายบริการฟื้นฟูสมรรถภาพถึงบ้านผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิง	จำนวน ๕๐๐ คน/ปีของผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิงติดบ้านที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ	ประเมินผล ADL ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ/ อสส. รวบรวมลงรายงานการปฏิบัติงานของ อสส. ส่งศูนย์บริการสาธารณสุข
๕. เพื่อพัฒนาเครือข่ายการดูแลร่วมกับภาครัฐและเอกชน	จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมสนับสนุนโครงการ ไม่น้อยกว่า ๕ หน่วยงาน	รายงานความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชน

วิเคราะห์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	การดำเนินการ/กิจกรรม
สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลสุขภาพผู้สูงอายุที่ครบถ้วน - ระบบติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินโครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบข้อมูลสุขภาพผู้สูงอายุที่เชื่อมโยงกับศูนย์บริการสาธารณสุขจัดทำตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ
ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงติดบ้าน (ADL ๕ - ๑๑)	<ul style="list-style-type: none"> - การดูแลสุขภาพที่เข้าถึงได้ - การฟื้นฟูสมรรถภาพที่บ้าน รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิต 	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการกายภาพที่บ้าน - ระบบติดตามสุขภาพผ่าน Telemedicine - สนับสนุนอุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น Walker เป็นต้น
ครอบครัวผู้ดูแล (Family caregiver)	<ul style="list-style-type: none"> - ลดภาระในการดูแลผู้สูงอายุ - ได้รับการสนับสนุนและอบรมทักษะการดูแลผู้สูงอายุ 	<ul style="list-style-type: none"> - อบรมการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงให้กับ Family caregiver - ให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ - บริการ Home visit สำหรับช่วยดูแลชั่วคราว
ศูนย์สาธารณสุข/โรงพยาบาลในพื้นที่	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรที่มีทักษะการฟื้นฟูผู้สูงอายุ - เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย 	<ul style="list-style-type: none"> - อบรมบุคลากรด้านเวชศาสตร์ฟื้นฟู - สนับสนุนเครื่องมือช่วยฟื้นฟู เช่น อุปกรณ์ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ
อาสาสมัครสาธารณสุขและเครือข่ายชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ - ระบบสนับสนุนจากภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> - อบรม อสส. ให้มีความเชี่ยวชาญด้านการดูแลผู้สูงอายุ - สร้างเครือข่ายชุมชนที่ช่วยดูแลกันเอง (community care)

วิเคราะห์ความเสี่ยง (FMEA) เพื่อระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

S = Severity (ความรุนแรง), O = Occurrence (ความถี่ของการเกิด), D = Detection (โอกาสตรวจพบ),

RPN = Risk Priority Number (ค่าความเสี่ยงรวม)

กระบวนการหลัก	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (Failure Mode)	ผลกระทบ (Effect)	สาเหตุ (Cause)	S	O	D	RPN (SxOxD)	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
คัดกรองและประเมินผู้สูงอายุติดบ้าน	ข้อมูลผู้สูงอายุไม่ครบถ้วน/ตกหล่น	ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง	ขาดระบบฐานข้อมูลร่วมระหว่างหน่วยงาน	๗	๖	๖	๒๕๒	พัฒนาฐานข้อมูลกลางร่วมกับ รพ./ศูนย์บริการสาธารณสุขและ อสส.
ฟื้นฟูสมรรถภาพที่บ้าน	ผู้สูงอายุไม่ยินยอม/ไม่เปิดใจรับการดูแล	ไม่สามารถให้บริการฟื้นฟูได้	ผู้สูงอายุรู้สึกว่าเป็นภาระ/ขาดความเข้าใจ	๘	๕	๔	๑๖๐	อบรม Caregiver ให้ใช้ทักษะการสื่อสาร, จัดทำสื่อให้ผู้สูงอายุเข้าใจง่าย
อบรม Family caregiver/ อสส.	การเข้าร่วมอบรมน้อย ไม่ครบตามเป้า	ขาดกำลังคนที่มีความรู้ในการดูแล	ติดภารกิจหรือขาดแรงจูงใจ	๖	๕	๕	๑๕๐	ประสาน อปท. สนับสนุน ค่าตอบแทน/ประกาศนียบัตร, จัดรอบอบรมหลายรอบ
ใช้เทคโนโลยีสุขภาพ	ผู้สูงอายุ/ผู้ดูแลใช้เทคโนโลยีไม่เป็น	ระบบติดตามล่าช้า ไม่ครอบคลุม	ขาดความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี	๗	๖	๕	๒๑๐	จัดอบรมพื้นฐานเทคโนโลยีสำหรับผู้ดูแล, สื่อคู่มือเข้าใจง่าย

๒.๕ ผลผลิต และตัวชี้วัด ที่สอดคล้องกับกิจกรรม/โครงการ

๒.๕.๑ ผลผลิต

- เครือข่ายชุมชนที่มีการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน
- ระบบเยี่ยมบ้านและติดตามผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในพื้นที่
- หลักสูตรอบรมการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพ
- ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านได้รับการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพที่บ้าน
- ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และเครือข่ายชุมชนในการสนับสนุนโครงการ

๒.๕.๒ ตัวชี้วัด

- จำนวนชุมชนที่เข้าร่วมเครือข่ายดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า ๑๐ เขต
- ร้อยละ ๘๐ ของผู้สูงอายุที่ได้รับการติดตามสุขภาพอย่างต่อเนื่องจำนวนครั้งที่มีการเยี่ยมบ้านอย่างน้อย ๔ ครั้ง/คน/ปี
- ร้อยละ ๘๐ ของจำนวน Caregiver และ อสส. ที่ผ่านการอบรม
- จำนวน ๕๐๐ คน/ปีของผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ
- จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมสนับสนุนโครงการ ไม่น้อยกว่า ๕ หน่วยงาน

แสดงความเชื่อมโยงของโครงการกับกลยุทธ์หลักของส่วนราชการ

วิสัยทัศน์	มหานครสุขภาพดี ทุกชีวีแข็งแรง ทุกแห่งปลอดภัย	
ตอบสนองต่อพันธกิจ	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าหมาย
๑. ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพสุขภาพผู้สูงอายุและการดูแลต่อเนื่อง	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างเมืองปลอดภัยและหย่อนตัวต่อวิกฤตการณ์	๑. ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน (ADL ๕ - ๑๑) ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ส่งผลให้สามารถช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวันได้ดีขึ้น และมีคะแนน ADL เพิ่มขึ้น อย่างน้อย ๒ - ๓ คะแนน
๒. พัฒนาเครือข่ายดูแลผู้สูงอายุในระดับชุมชน	ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๕ เมืองสุขภาพดี (Healthy City)	๒. ครอบครัวผู้สูงอายุ (Family caregiver) มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านอย่างถูกต้องและเหมาะสม
๓. พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสุขภาพคนเมืองโดยนำเทคโนโลยีและระบบข้อมูลสุขภาพมาใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ	เป้าประสงค์ ๑.๕๑ ความครอบคลุมในการจัดให้มีระบบสุขภาพปฐมภูมิ กลยุทธ์ ๑.๕.๑.๒ พัฒนารูปแบบการพยาบาลผู้ป่วยและผู้สูงอายุต่อเนื่องที่บ้าน	๓. ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน สามารถเข้าถึงบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสุขภาพ

ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์ของโครงการ	ตัวชี้วัด	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร	๑. เพื่อส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน ให้สามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเอง	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้สูงอายุที่มีคะแนน ADL เพิ่มขึ้น อย่างน้อย ๒ - ๓ คะแนน ภายใน ๖ เดือน	- การประเมินและคัดกรองผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน - การให้บริการกายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัดที่บ้าน - จัดโปรแกรมฟื้นฟูสมรรถภาพแบบเฉพาะบุคคลและรายกลุ่ม	ศูนย์บริการสาธารณสุข/สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร /โรงพยาบาลในสังกัด กรุงเทพมหานคร
	๒. เพื่อพัฒนาศักยภาพของครอบครัว (Family caregiver) ในการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน ได้อย่างเหมาะสม	- ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนครอบครัวที่เข้าร่วมการอบรม มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น - ระดับความพึงพอใจของครอบครัวผู้ดูแลต่อโครงการ \geq ร้อยละ ๘๕	- อบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุและการป้องกันภาวะพึ่งพิงติดเตียง - จัดทำคู่มือแนวทางการดูแลผู้สูงอายุสำหรับ Family caregiver - จัดตารางเยี่ยมบ้าน, ใช้ อสส. และพยาบาลติดตาม	- ศูนย์บริการสาธารณสุข/สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
	๓. เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพและการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยีสุขภาพและการมีส่วนร่วมของเครือข่ายชุมชน	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้สูงอายุที่ได้รับการเยี่ยมบ้านอย่างน้อย ๑ ครั้ง/เดือน โดยทีมสาธารณสุข หรือ อสส. - ร้อยละ ๘๐ จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับบริการผ่านระบบ Telemedicine	- แนะนำการใช้แอป, นัดพบแพทย์ออนไลน์ เพื่อให้บริการแพทย์ทางไกล Telemedicine สำหรับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดในการเดินทาง	สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร/โรงพยาบาล ในสังกัด กรุงเทพมหานคร

บทที่ ๓

แผนงาน โครงการ และงบประมาณ

การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร

๓.๑ ความสำคัญและที่มา

กรุงเทพมหานครนั้น มีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ปี ๒๕๖๖ มีผู้สูงอายุจำนวน ๑,๒๕๑,๗๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๘ ของประชากรที่ขึ้นทะเบียนในกรุงเทพฯ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม ๒๕๖๖) กรุงเทพฯ ได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) ส่งผลให้เกิดความท้าทายในด้านการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เพื่อลดภาระของครอบครัว ชุมชน และภาครัฐ สอดคล้องกับข้อมูลของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (๒๕๖๖) รายงานว่าร้อยละ ๑๐.๑๖ ของผู้สูงอายุในประเทศไทย แบ่งเป็นร้อยละ ๑.๘๘ ที่อยู่ในกลุ่มติดเตียง (ADL ๐ - ๔) และร้อยละ ๒.๒๙ ที่อยู่ในกลุ่มติดบ้าน (ADL ๕ - ๑๑) หากไม่มีการเตรียมความพร้อมที่เพียงพอ คาดการณ์ว่าในอีก ๒๐ ปีข้างหน้า (ปี ๒๕๘๓) จำนวนผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านจะเพิ่มขึ้นจาก ๗๖,๐๐๐ รายในปี ๒๕๖๔ เป็น ๓๐๔,๐๐๐ ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นเกือบ ๔ เท่าตัว และจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้ดูแล ระบบสาธารณสุข และงบประมาณภาครัฐเช่นกัน

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผู้สูงอายุคือ โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) เช่น โรคหลอดเลือดสมอง (Stroke), โรคเบาหวาน, ความดันโลหิตสูง และโรคข้อเสื่อม ซึ่งทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น กล้ามเนื้ออ่อนแรง การสูญเสียการทรงตัว และภาวะซึมเศร้า ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน มักพบว่า ความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันลดลง เช่น การอาบน้ำ การแต่งตัว การรับประทานอาหาร และการเคลื่อนไหวในบ้าน องค์การอนามัยโลก (WHO, ๒๐๒๓) ระบุว่า ร้อยละ ๓๐ ของผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน (ADL ๕ - ๑๑) มีแนวโน้มพัฒนาไปสู่กลุ่มติดเตียงภายใน ๕ ปี หากไม่ได้รับการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพที่เหมาะสม ดังนั้นการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน จึงเป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วน สอดคล้องกับข้อมูลกรมการแพทย์ (๒๕๖๕) พบว่า การทำกายภาพบำบัดและการฝึกกิจกรรม ADL สามารถช่วยเพิ่มคะแนน ADL ได้ ๒ - ๓ คะแนนภายใน ๖ เดือนและสามารถช่วยลดอัตราการเกิดภาวะติดเตียงได้ถึงร้อยละ ๒๐

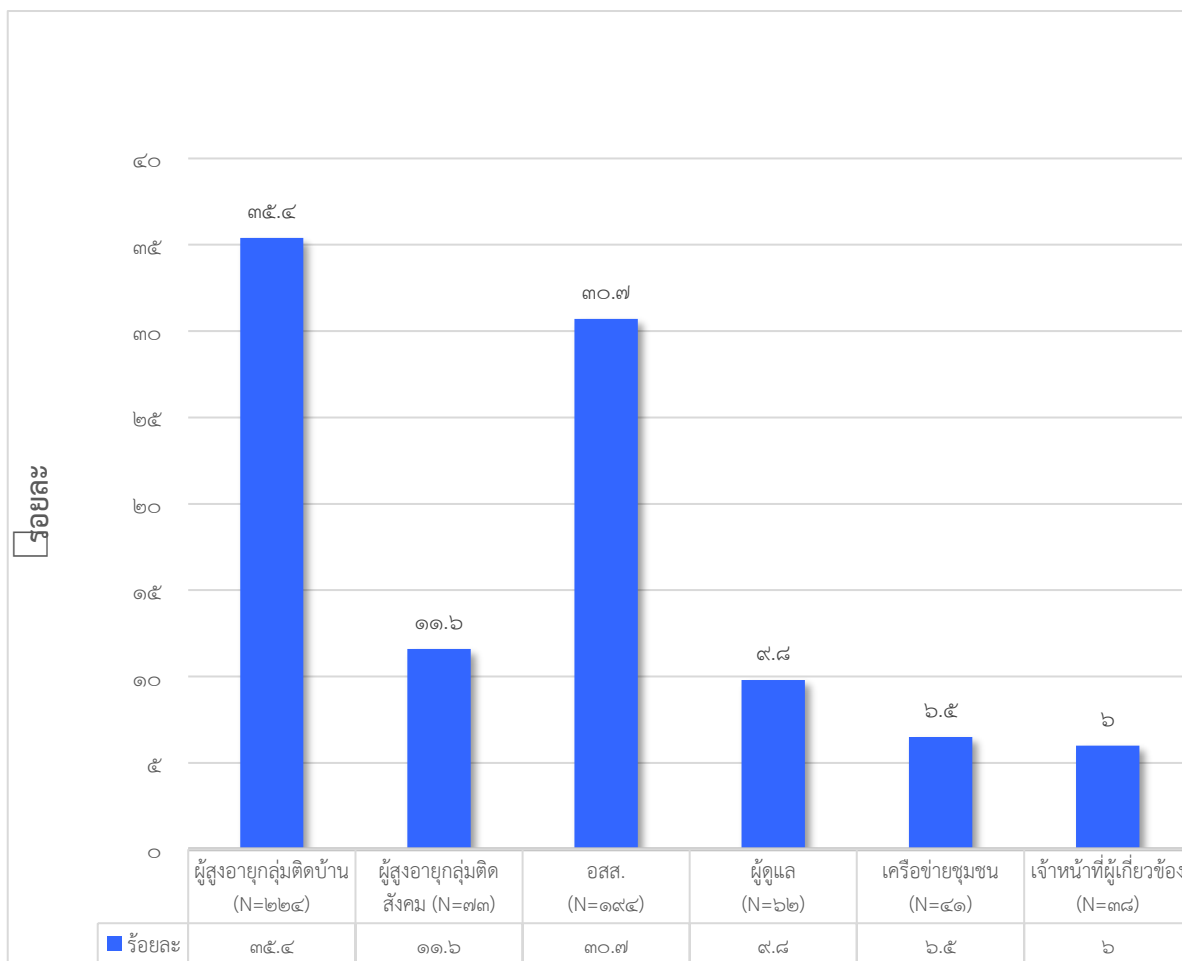
โครงการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน ในกรุงเทพมหานคร จึงมีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ให้ครอบคลุมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเอง ลดการพึ่งพาผู้อื่น สนับสนุนให้ครอบครัวและชุมชนมีบทบาทร่วมกันในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการติดตามสุขภาพของผู้สูงอายุ เพื่อลดภาระของครอบครัว ชุมชน และลดความแออัดของสถานพยาบาล ป้องกันการเสื่อมถอยของร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุ สามารถลดภาวะพึ่งพิง หรือคงภาวะพึ่งพิงให้คงเดิมในระยะเวลายาวขึ้นไม่กลายเป็นกลุ่มติดเตียง

กรุงเทพมหานครจำเป็นต้องมีระบบการดูแลที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม โดยเฉพาะ การใช้เทคโนโลยีสุขภาพ Telemedicine หรือ Telemedicine เป็นแนวทางที่ได้รับการพิสูจน์ว่าสามารถช่วยติดตามสุขภาพและส่งเสริมกิจกรรมของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาของ National Institute on Aging (NIA, ๒๐๒๓) พบว่า Telemedicine และ Mobile Health Monitoring สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลสุขภาพได้ดีขึ้นถึงร้อยละ ๗๐ และลดการเกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น แผลกดทับ และภาวะซึมเศร้า ได้ถึงร้อยละ ๓๐

นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีติดตามสุขภาพ หรือแอปพลิเคชันติดตามกิจกรรม สามารถช่วยให้การดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ช่วยลดภาระและความแออัดของสถานพยาบาล การส่งเสริมการดูแลที่บ้านอย่างยั่งยืน เน้นการเสริมสร้างกิจกรรมพื้นฐานในชีวิตประจำวัน (ADL) ของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการรักษาคุณภาพชีวิตและความสามารถในการใช้ชีวิตอย่างอิสระ การช่วยเหลือให้ผู้สูงอายุสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้เอง จะช่วยให้พวกเขามีความสุขและมีสุขภาพที่ดีขึ้น

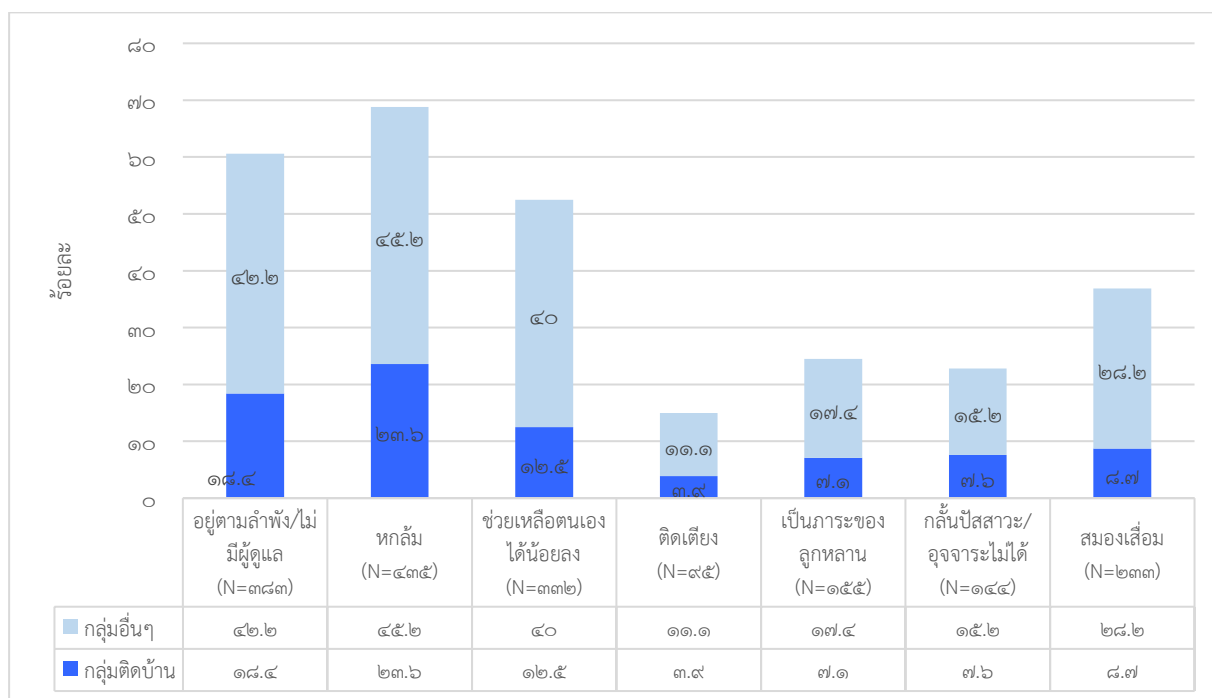
คณะผู้จัดทำได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ อสส. และเครือข่ายในชุมชนเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน จำนวน ๖๓๒ คน ดังแผนภูมิที่ ๔

แผนภูมิที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน จำแนกตามกลุ่มต่าง ๆ (N = ๖๓๒ คน)



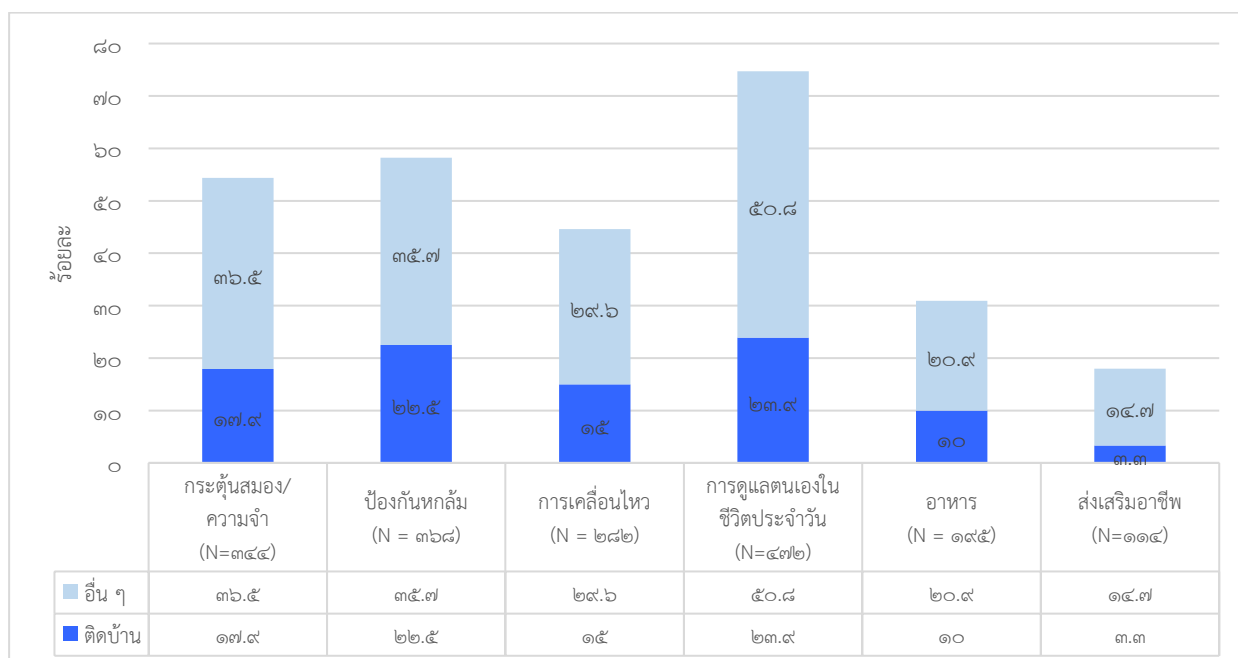
จากแผนภูมิข้างต้นผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔ และลำดับถัดไป คือ อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคม ผู้ดูแลผู้สูงอายุ เครือข่ายชุมชน และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗, ๑๑.๖, ๙.๘, ๖.๕ และ ๖ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงความกังวลถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ (N = ๖๓๒ คน)



จากแผนภูมิข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลเรื่องผู้สูงอายุหกล้มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘ รองลงมา คือ ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพัง/ไม่มีผู้ดูแล และผู้สูงอายุช่วยเหลือตนเองได้น้อยลง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖ และ ๕๒.๕ ตามลำดับ

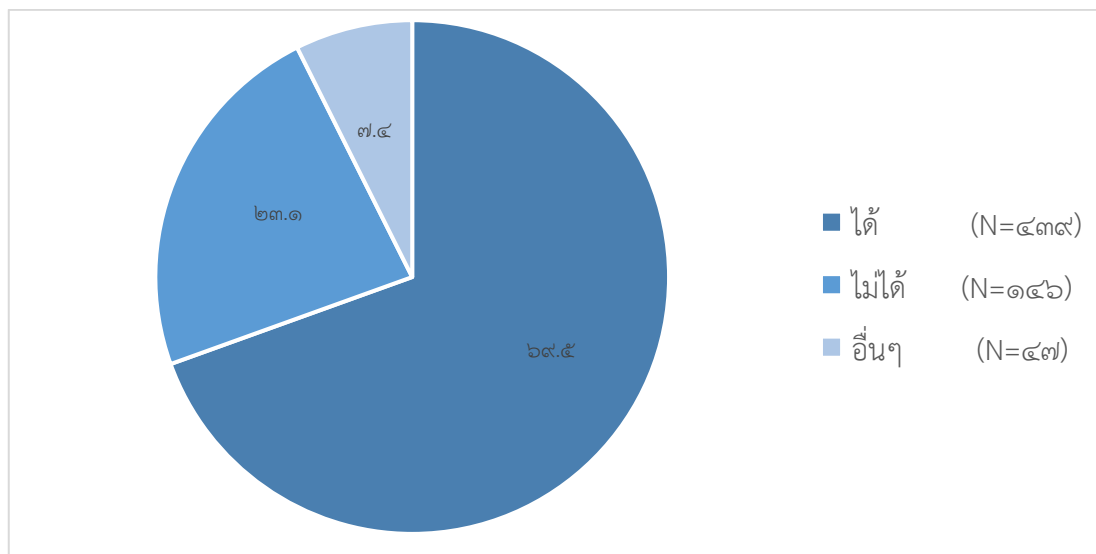
แผนภูมิที่ ๓ แสดงความคิดเห็นกิจกรรมที่ควรจัดให้ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในชุมชน เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ (N = ๖๓๒ คน)



จากแผนภูมิข้างต้นกิจกรรมที่ควรจัดให้ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในชุมชน เป็นกิจกรรมที่เน้นการส่งเสริมและฟื้นฟูความสามารถในการช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗ และรองลงมา คือ การป้องกันการหกล้ม และป้องกันภาวะสมองเสื่อม คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒ และ ๕๔.๔ ตามลำดับ

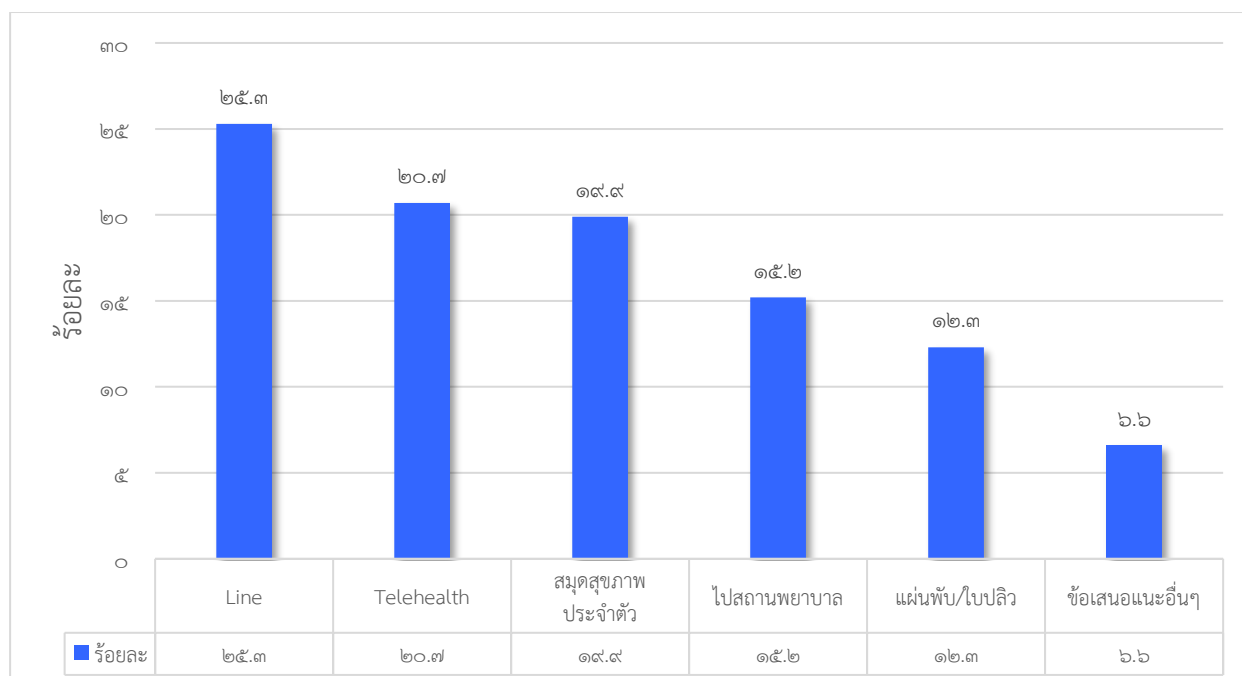
ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจควบคู่กับการป้องกันภาวะถดถอยจากการอยู่นิ่งหรือติดบ้านนาน ๆ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงความคิดเห็นผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในชุมชนสามารถมาเข้าร่วมกิจกรรมได้ (N = ๖๓๒ คน)



จากแผนภูมิข้างต้นชุมชนสามารถเชิญชวนผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านมาเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนได้เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕ และไม่สามารถมาเข้าร่วมกิจกรรมได้ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑

แผนภูมิที่ ๕ แสดงความต้องการช่องทาง การดูแลส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านกรณีไม่สามารถมาเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนได้ (N = ๖๓๒ คน)



จากแผนภูมิข้างต้นกลุ่มตัวอย่างเสนอแนวทางหรือช่องทางในการติดตามและดูแลผู้สูงอายุในกรณีที่ไม่สามารถเดินทางมาร่วมกิจกรรมได้ เช่น การสื่อสารผ่าน LINE หรือ Telehealth เพื่อติดต่อกับทีมสุขภาพ และการใช้สมุดสุขภาพประจำตัวผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งเป็นแนวทางที่เข้าถึงง่าย และสามารถสนับสนุนการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุติดบ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นโครงการนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ผู้ดูแล อสส. และเครือข่ายชุมชน เป็นกลไกสำคัญในการช่วยให้กรุงเทพมหานครสามารถดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในชุมชนระดับเส้นเลือดฝอย การใช้เทคโนโลยีในการติดตามสุขภาพ และการสนับสนุนบทบาทของผู้ดูแลและชุมชนในการดูแลผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบและยั่งยืน เพราะชุมชนคือเส้นเลือดฝอยที่สำคัญของเมือง กทม.พัฒนาคุณภาพให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี มีสุขภาพดี และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาว

๓.๒ วัตถุประสงค์

๓.๒.๑ เพื่อส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน ให้สามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเอง

๓.๒.๒ เพื่อพัฒนาศักยภาพของครอบครัว (Family caregiver) ในการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านได้อย่างเหมาะสม

๓.๒.๓ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพและการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยีสุขภาพ และการมีส่วนร่วมของเครือข่ายชุมชน

๓.๓ เป้าหมาย

๓.๓.๑ ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน (ADL ๕ - ๑๑) ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ส่งผลให้สามารถช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวันได้ดีขึ้น และมีคะแนน ADL เพิ่มขึ้นอย่างน้อย ๒ - ๓ คะแนน

๓.๓.๒ ครอบครัวผู้สูงอายุ (Family caregiver) และเครือข่ายชุมชนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านอย่างถูกต้องและเหมาะสม

๓.๓.๓ ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน สามารถเข้าถึงบริการโดยใช้เทคโนโลยีสุขภาพ

๓.๔ แนวทางการพัฒนา/วิธีดำเนินการ

๓.๔.๑ ประสานข้อมูลกับศูนย์บริการสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

๓.๔.๒ คัดกรองผู้สูงอายุโดยใช้แบบประเมิน ADL เพื่อระบุระดับภาวะพึ่งพิง พร้อมจัดทำทะเบียนผู้สูงอายุในกลุ่มเป้าหมาย

๓.๔.๓ วางแผนและจัดทำแผนฟื้นฟูสมรรถภาพโดยทีมสหวิชาชีพ ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักพัฒนาชุมชน โดยการเยี่ยมบ้าน เพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพเชิงรุกทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม และให้ผู้สูงอายุได้ฝึกการเคลื่อนไหว โภชนาการ การทำกิจวัตรประจำวัน กิจกรรมป้องกันสมองเสื่อม และส่งเสริมสุขภาพจิตป้องกันภาวะซึมเศร้า โดยออกแบบแบบฝึกตามศักยภาพของผู้สูงอายุ

๓.๔.๔ พัฒนาผู้ดูแลและเครือข่ายอาสาสมัคร โดยอบรมให้มีทักษะและเครื่องมือที่เหมาะสมในการดูแลผู้สูงอายุ

๓.๔.๕ จัดกิจกรรมกลุ่มในชุมชน โดยสร้างเครือข่ายอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส./อสส.) ให้ร่วมติดตามและส่งเสริมการดูแลที่บ้าน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการฟื้นฟูสมรรถภาพและการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ประยุกต์ใช้ Telehealth/Telemedicine เพื่อเพิ่มการเข้าถึงในบางพื้นที่

๓.๔.๖ การติดตาม ประเมินผล และพัฒนาระบบข้อมูล ติดตามผลการดำเนินงานและประเมินคะแนน ADL ทุก ๑ - ๒ เดือน และจัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศที่สามารถใช้วางแผนและพัฒนารูดูแลต่อเนื่อง

๓.๕ ระยะเวลาดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา												ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ต.ค. ๖๘	พ.ย. ๖๘	ธ.ค. ๖๘	ม.ค. ๖๙	ก.พ. ๖๙	มี.ค. ๖๙	เม.ย. ๖๙	พ.ค. ๖๙	มิ.ย. ๖๙	ก.ค. ๖๙	ส.ค. ๖๙	ก.ย. ๖๙	
๑. ประสานข้อมูลกับ ศูนย์บริการสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่	↔												ทีมสหวิชาชีพ อสส. และ Caregiver
๒. คัดกรองผู้สูงอายุโดยใช้ แบบประเมิน ADL		↔											ทีมสหวิชาชีพ อสส. และ Caregiver
๓. วางแผนและจัดทำแผนฟื้นฟูสมรรถภาพร่วมกับ ทีมสหวิชาชีพ โดยการ เยี่ยมบ้าน			↔										ทีมสหวิชาชีพ อสส. และ Caregiver
๔. ฝึกอบรมทักษะพัฒนา ผู้ดูแลและเครือข่าย อาสาสมัคร				↔									ทีมสหวิชาชีพ อสส. และ Caregiver
๕. ส่งเสริมสนับสนุนและ สร้างเครือข่ายในชุมชน			↔										ทีมสหวิชาชีพ อสส. และ Caregiver
๖. การติดตาม ประเมินผล วางแผน และพัฒนาการ ดูแลต่อเนื่อง				↔			↔			↔			ทีมสหวิชาชีพ อสส. และ Caregiver

๓.๖ งบประมาณ

ค่าใช้จ่ายโครงการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร เบิกจ่ายจากเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐๒,๐๐๐.- บาท (หนึ่งแสนสองพันบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดค่าใช้จ่าย ดังนี้

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย	รายการค่าใช้จ่าย	รวมเป็นเงิน (บาท)	กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
- โครงการส่งเสริม และฟื้นฟู สมรรถภาพ ผู้สูงอายุ กลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร - จำนวน ๔ รุ่น - ณ ชุมชนใน พื้นที่เขตสายไหม	- Family caregiver - อาสาสมัคร สาธารณสุข - เครือข่าย ชุมชน	- ค่าอาหารกลางวัน ๑๕๐ บาท x ๖๐ คน x ๔ รุ่น	๓๖,๐๐๐.-	- ระเบียบ กรุงเทพ- มหานครว่าด้วย ค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรม พ.ศ. ๒๕๕๑
		- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๒๕ บาท x ๖๐ คน x ๒ มื้อ x ๔ รุ่น	๑๒,๐๐๐.-	
		- ค่าชุดเอกสาร/คู่มืออบรม ๒๐๐ ชุด x ๕๐ บาท	๑๐,๐๐๐.-	
		- ค่าวัสดุอุปกรณ์ (ยางยืด ฤกษ์ทราย ลูกบอล) ชุดละ ๒๐๐ บาท x ๒๐๐ ชุด	๔๐,๐๐๐.-	
		- ค่าใบประกาศนียบัตร ผู้ผ่านการอบรม ๒๐๐ ฉบับ x ๒๐ บาท	๔,๐๐๐.-	
		รวม	๑๐๒,๐๐๐.-	

๓.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๗.๑ ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์โดยตรง

มีสมรรถภาพทางกายและจิตใจดีขึ้น สามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดความเสี่ยงจากภาวะแทรกซ้อน เช่น แผลกดทับ ข้อติด กล้ามเนื้อลีบ และภาวะซึมเศร้า ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมต่อเนื่อง ทั้งจากครอบครัว ชุมชน และเทคโนโลยีด้านสุขภาพ

๓.๗.๒ การทำกิจกรรมให้ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านช่วยลดโอกาสเป็นผู้สูงอายุติดเตียงได้ และอาจชะลอได้หลายปี (๒ - ๕ ปีขึ้นไป) หากมีแผนดูแลต่อเนื่องและเหมาะสมกับสภาพร่างกาย จิตใจ และสิ่งแวดล้อมของผู้สูงอายุ

๓.๗.๓ ครอบครัวและผู้ดูแลได้รับการเสริมศักยภาพ

มีความรู้ ทักษะ และเครื่องมือในการดูแลผู้สูงอายุได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพ ลดภาระทางร่างกาย จิตใจ และความเครียดจากการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายและชุมชนในการแบ่งเบาภาระ

๓.๗.๔ ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ

เกิดเครือข่ายชุมชน อาสาสมัคร และภาคประชาชนที่ร่วมดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน ส่งเสริมวัฒนธรรมการช่วยเหลือ เกื้อกูล และเคารพผู้สูงอายุในชุมชน

๓.๗.๕ ระบบบริการสุขภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระบบบริการสุขภาพสามารถรองรับการดูแลแบบ Home-based care ผ่านเทคโนโลยี Telemedicine ลดความแออัดในโรงพยาบาล และลดความจำเป็นในการนอนรักษาในสถานพยาบาล ข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุได้รับการจัดเก็บและติดตามอย่างเป็นระบบ

๓.๗.๖ เกิดต้นแบบการพัฒนาเชิงนโยบาย

โครงการสามารถพัฒนาเป็น “ต้นแบบ” สำหรับการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในพื้นที่เมืองใหญ่ สนับสนุนการพัฒนา นโยบายสาธารณสุขเชิงรุกของกรุงเทพมหานคร และสามารถขยายผลในระดับประเทศได้ในอนาคต

๓.๘ แนวทางติดตามประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลผลิต (Output)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑. เพื่อส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านให้สามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเอง	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้สูงอายุที่มีคะแนน ADL เพิ่มขึ้น อย่าง ๒ - ๓ คะแนนภายใน ๖ เดือน	แบบประเมิน ADL ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ/ ติดตามข้อมูลจากศูนย์บริการสาธารณสุขและครอบครัว
๒. เพื่อพัฒนาศักยภาพของครอบครัว (Family caregiver) ในการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านได้อย่างเหมาะสม	- ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนครอบครัวที่เข้าร่วมการอบรม มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น - ระดับความพึงพอใจของครอบครัวผู้ดูแลต่อโครงการ \geq ร้อยละ ๘๕	แบบบันทึกการเข้าร่วมอบรมและการประเมินความรู้ก่อนหลังเข้าร่วมอบรม/ แบบสอบถามความคิดเห็นหลังอบรม
๓. เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพและการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยีสุขภาพและการมีส่วนร่วมของเครือข่ายชุมชน	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้สูงอายุที่ได้รับการเยี่ยมบ้านอย่างน้อย ๑ ครั้ง/เดือน โดยทีมสาธารณสุขหรือ อสส. - ร้อยละ ๘๐ จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับการบริการผ่านระบบ Telemedicine	รายงานการใช้ระบบ Telemedicine และข้อมูลจากแพทย์ที่ปรึกษา/ ตรวจสอบข้อมูลการใช้งานจากระบบดิจิทัล แบบสอบถามการรับรู้และการนำไปใช้ของบุคลากรและผู้ดูแล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๑. เพิ่มจำนวนผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้มากขึ้น	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้สูงอายุที่มีคะแนน ADL เพิ่มขึ้น อย่าง ๒ - ๓ คะแนนภายใน ๖ เดือน	- แบบประเมิน ADL ระยะยาว (๖ เดือนถึง ๑ ปี)/ การตรวจสุขภาพของผู้สูงอายุในโครงการบันทึกการเข้าร่วมอบรมและการประเมินความรู้ก่อน - หลังอบรม
๒. พัฒนาคครอบครัวและผู้ดูแลให้สามารถดูแลผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	- ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนครอบครัวที่เข้าร่วมการอบรม มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น	- แบบประเมิน ADL ระยะยาว (๖ เดือนถึง ๑ ปี)
๓. ลดอัตราผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านกลายเป็นติดเตียง	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านที่มีคะแนน ADL เพิ่มขึ้น อัตราการลดลง ไม่น้อยกว่า ๑๐% ภายใน ๑ ปี ของผู้สูงอายุที่มีคะแนน ADL ๐ - ๔	- แบบประเมิน ADL ระยะยาว (๖ เดือนถึง ๑ ปี)/ การสังเกตและบันทึกจากผู้ดูแลและทีมสาธารณสุขประเมินจากข้อมูลติดตามเชิงคลินิก

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
๔. ลดภาระของผู้ดูแลหลัก ในครอบครัว/Caregiver	อัตราการลดลง ไม่น้อยกว่า ๒๐% ภายใน ๖ เดือน ของภาวะแทรกซ้อน เช่น แผลกดทับ ข้อติด กล้ามเนื้อลีบ - ร้อยละ ๘๐ ของผู้ดูแล ที่ระบุว่าภาระในการดูแลลดลง คะแนนความเครียดของ ผู้ดูแลลดลง	- แบบประเมิน IADL/การสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุและผู้ดูแลประเมินด้วย แบบสอบถาม DASS - ๒๑ หรือ Caregiver Burden Scale

๓.๙ ปัญหาและอุปสรรค (ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น)

- ๓.๙.๑ ปัญหาด้านงบประมาณและทรัพยากร
ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีและปัญหาการจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากรอุปกรณ์หรือสถานที่ในการฝึกอบรมอาจจะมีจำกัดโดยเฉพาะในเขตชุมชนแออัด
- ๓.๙.๒ ปัญหาด้านบุคลากรและผู้ดูแล
- ๓.๙.๒.๑ ขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญจำนวนบุคลากรด้านยุทธศาสตร์ฟื้นฟูและกายภาพบำบัดอาจไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้สูงอายุที่ต้องการดูแล
- ๓.๙.๒.๒ ทักษะคิดและความพร้อมของผู้ดูแลผู้ดูแลบางรายอาจไม่มีเวลาเพียงพอหรือขาดความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง
- ๓.๙.๒.๓ ปัญหาความต่อเนื่องของการดูแล
- ๓.๙.๓. ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ
- ๓.๙.๓.๑ การเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำกัดผู้สูงอายุบางส่วนอาจอยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากศูนย์บริการสาธารณสุข
- ๓.๙.๓.๒ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผู้สูงอายุบางบางคนอาจไม่สามารถใช้แอปพลิเคชันหรืออุปกรณ์ Telemedicine ได้
- ๓.๙.๓.๓ ข้อจำกัดด้านการเดินทางผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงอาจไม่สามารถเดินทางไปหที่ศูนย์ฟื้นฟูหรือสถานพยาบาลได้สะดวก
- ๓.๙.๔. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน
- ๓.๙.๔.๑ ขาดการสนับสนุนจากครอบครัวหรือชุมชนบางครอบครัวอาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูง
- ๓.๙.๔.๒ การประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอาจมีปัญหาความล่าช้าในการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

บรรณานุกรม

๑. กรมกิจการผู้สูงอายุ. (๒๕๖๖). นโยบายผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๘๐). กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
๒. กรมอนามัย. (๒๕๖๖). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖. กระทรวงสาธารณสุข.
๓. กรมอนามัย. (๒๕๖๖). แนวทางการประเมินภาวะพึ่งพิงผู้สูงอายุโดยใช้แบบประเมิน Barthel ADL Index. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข.
๔. กรุงเทพมหานคร. (๒๕๖๑). แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง. สืบค้นจาก https://webportal.bangkok.go.th/public/user_files_editor/๑๓๐/BMA-developmentplan/P๒๐oys_rivise.pdf
๕. กรุงเทพมหานคร. (๒๕๖๖). แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐). สืบค้นจาก <https://dl.parliament.go.th/handle/๒๐.๕๐๐.๑๓๐๗๒/๖๐๓๐๑๔>
๖. จิราพร เกศพิชญวัฒนา, และคณะ. (๒๕๖๑). การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ. สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
๗. นิธิวดี แก้วเอี่ยม. (๒๕๖๖). การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครอบครัวและผลกระทบต่อผู้สูงอายุในเขตเมือง. สำนักงานวิจัยแห่งชาติ.
๘. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (๒๕๖๖). ระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long-Term Care). <https://www.nhso.go.th/>
๙. สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (๒๕๖๖). รายงานสถิติประชากรสูงอายุของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖. สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
๑๐. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๖๖). ข้อมูลประชากรตามทะเบียนราษฎร ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖. <https://stat.bora.dopa.go.th/>
๑๑. สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. (๒๕๖๗). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๗. สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.
๑๒. สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. (๒๕๖๘). แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘. สืบค้นจาก <https://webportal.bangkok.go.th/health/page/sub/๒๓๘๐๐/แผนปฏิบัติราชการ>
๑๓. Mahoney, F. I., & Barthel, D. W. (๑๙๖๕). Functional evaluation: The Barthel Index. *Maryland State Medical Journal*, ๑๔(๒), ๖๑-๖๕.
๑๔. Smith, J., & Lee, C. (๒๐๒๑). The impact of home-based rehabilitation on elderly patients with ADL dependency. *Journal of Geriatric Rehabilitation*, ๔๕(๔), ๔๓๘-๔๔๖.
๑๕. World Bank Group. (๒๐๒๑). *Thailand: Long-term care policy landscape*. <https://documents.worldbank.org/>

ภาคผนวก

- One Page
- PPT นำเสนอผลงาน
- รายชื่อคณะผู้จัดทำ



การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

- กทม. กำลังเข้าสู่ SUPER-AGED SOCIETY มีผู้สูงอายุ > 1.25 ล้านคน (22.88%)
- กลุ่มติดบ้านเพิ่มขึ้น เสี่ยงกลายเป็นผู้ป่วยติดเตียงในอนาคต
- ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพัง ไม่มีผู้ดูแล
- การเข้าถึงบริการสุขภาพที่บ้านได้ไม่ทั่วถึง



วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริม ฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ
- เพื่อพัฒนาทักษะของ FAMILY CAREGIVER
- เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ
- เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของเครือข่ายชุมชน



ยุทธศาสตร์ นโยบาย

- ยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างเมืองปลอดภัย และยืดหยุ่นต่อวิกฤตการณ์
- ยุทธศาสตร์ย่อย 1.5 เมืองสุขภาพดี (HEALTHY CITY)
- นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 9 ด้าน 9 ดี "ด้านสุขภาพดี"



ขั้นตอนการดำเนินการ

- ประชุมเครือข่ายชุมชน
- ประเมินภาวะสุขภาพ
- อบรมผู้สูงอายุ FAMILY CAREGIVER และอาสาสมัครชุมชน
- กิจกรรมบำบัดและฟื้นฟู พร้อมสนับสนุนอุปกรณ์
- เยี่ยมบ้านต่อเนื่องทุกเดือน
- ติดตามและให้คำปรึกษาโดยทีมสุขภาพ (TELEHEALTH)



CP กลุ่มที่ 6 บนต. รุ่นที่ 46

การสำรวจความต้องการจัดกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุ กลุ่มติดบ้านในชุมชน ของ กทม. จำนวน 632 คน ข้อมูล ณ วันที่ 20 มี.ค. 2568



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้สูงอายุ : มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- FAMILY CAREGIVER : มีความรู้และทักษะลดภาระในการดูแล
- เครือข่ายชุมชน : ชุมชนเข้มแข็ง และการมีส่วนร่วม
- ระบบบริการสุขภาพ : เพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข และลดความแออัดในสถานพยาบาล

ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

- การใช้เทคโนโลยียังเป็นข้อจำกัด
- ผู้สูงอายุไม่กล้าออกจากบ้าน
- ครอบครัวไม่มีเวลา และไม่เห็นความสำคัญ



หน่วยงานรับผิดชอบ

- หน่วยงานหลัก : สำนักอนามัย
- หน่วยงานสนับสนุน : สำนักการแพทย์ สำนักงานเขต สำนักพัฒนาสังคม

“ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยเหลือตนเองได้ ลดการพึ่งพิง เพิ่มพลังชุมชน”



ตารางฟื้นฟูผู้สูงอายุติดบ้าน



PPT นำเสนอผลงาน







**ทำไมต้องดูแล
"ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน" ใน กทม.?**

- กทม. กำลังเข้าสู่ Super-Aged Society มีผู้สูงอายุ > 1.25 ล้านคน (22.88%)
- กลุ่มติดบ้านเพิ่มขึ้น เสี่ยงกลายเป็นผู้ป่วยติดเตียงในอนาคต
- ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพัง ไม่มีผู้ดูแล
- การเข้าถึงบริการสุขภาพที่บ้านได้ไม่ทั่วถึง

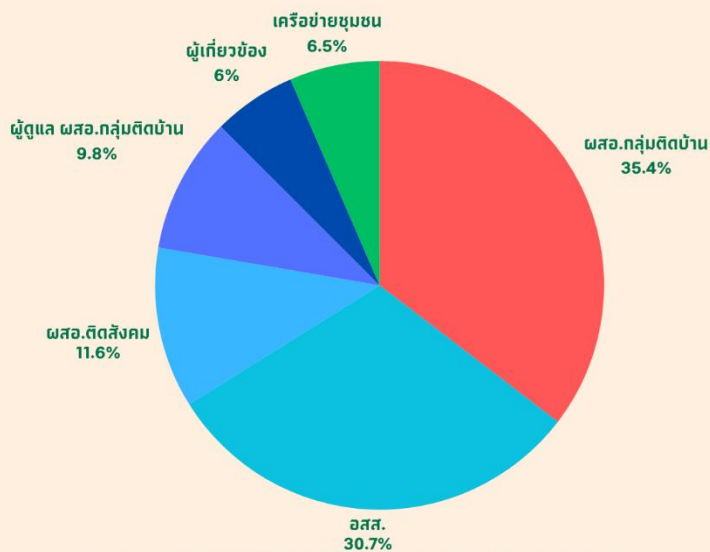






2

การสำรวจความต้องการในการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน

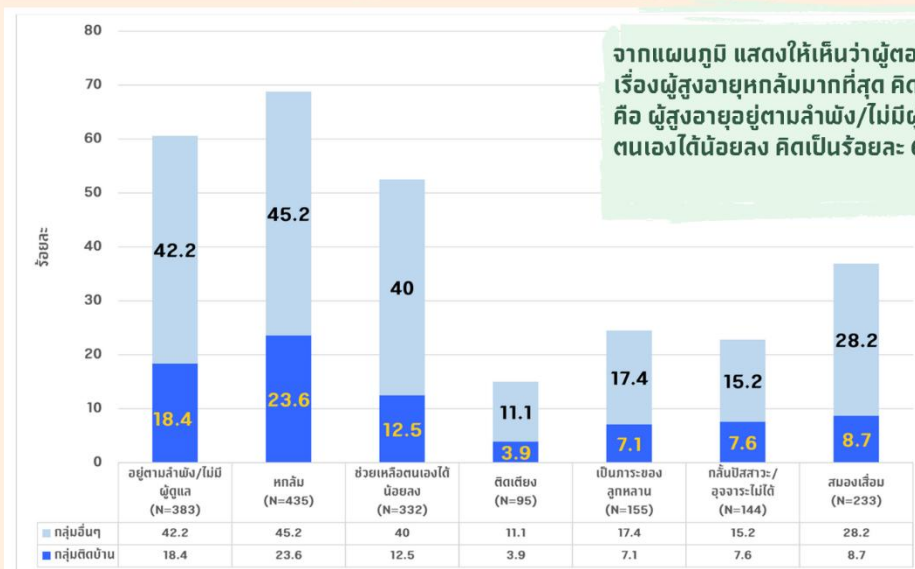


สำรวจข้อมูลวันที่ 20 มีนาคม 2568

กราฟแสดงร้อยละจำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 632 ราย



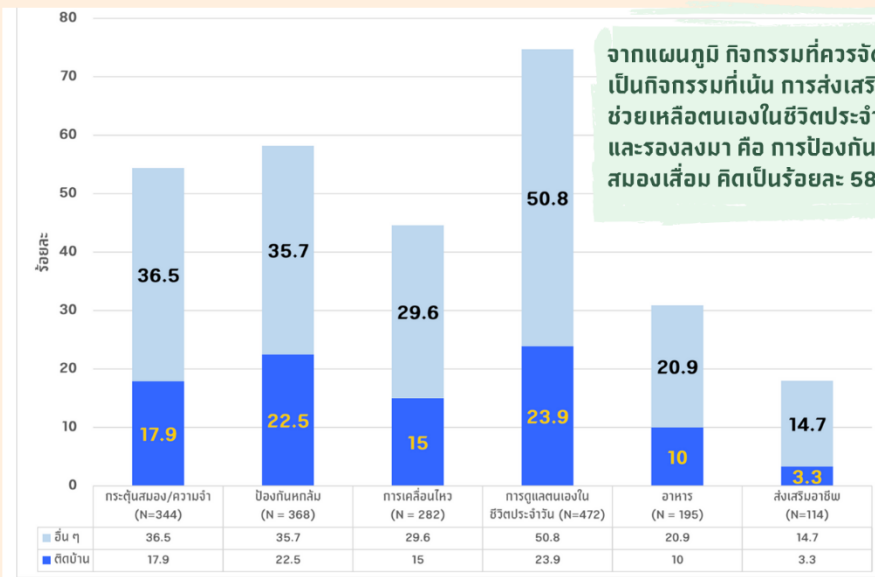
กราฟแสดงความกังวลถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน



จากแผนภูมิ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลเรื่องผู้สูงอายุหกล้มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาคือ ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพัง/ไม่มีผู้ดูแล และผู้สูงอายุช่วยเหลือตนเองได้น้อยลง คิดเป็นร้อยละ 60.6 และ 52.5 ตามลำดับ



กราฟแสดงความคิดเห็นกิจกรรมที่ควรจัดให้ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในชุมชน



จากแผนภูมิ กิจกรรมที่ควรจัดให้ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านในชุมชน เป็นกิจกรรมที่เน้น การส่งเสริมและฟื้นฟูความสามารถในการช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.7 และรองลงมา คือ การป้องกันการหกล้ม และป้องกันภาวะสมองเสื่อม คิดเป็นร้อยละ 58.2 และ 54.4 ตามลำดับ



ยุทธศาสตร์



ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างเมืองปลอดภัยและยั่งยืนต่อวิกฤตการณ์
 ยุทธศาสตร์ย่อยที่ 1.5 เมืองสุขภาพดี(Healthy City)
 แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. 2568
 เป้าประสงค์ 1.5.1 ความครอบคลุมในการจัดให้มีระบบสุขภาพปฐมภูมิ
 กลยุทธ์ 1.5.1.2 พัฒนารูปแบบการพยาบาลผู้ป่วยและผู้สูงอายุ
 ต่อเนื่องที่บ้าน
 มีความเชื่อมโยงกับโครงการโดยมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพและ
 ฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน ในกรุงเทพมหานคร
 เพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพแบบบูรณาการและมีมาตรฐาน
 เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัยและมีคุณภาพชีวิต
 ที่ดีขึ้น

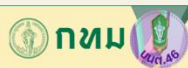


วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมและฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้
- เพื่อพัฒนาศักยภาพ Family caregiver
- เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการสุขภาพที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายชุมชน

ชุมชน

คือ เส้นเลือดฝอยสำคัญของเมืองกทม.



7



เป้าหมาย

- ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน (ADL 5-11) ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ส่งผลให้สามารถช่วยเหลือตนเอง ในกิจวัตรประจำวันได้ดีขึ้น และมีคะแนน ADL เพิ่มขึ้น 2 ชั้นไป
- ครอบครัวผู้สูงอายุ (Family caregiver) และ เครือข่ายชุมชนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ในการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านอย่างถูกต้อง และเหมาะสม
- ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน สามารถเข้าถึงบริการโดยใช้เทคโนโลยีสุขภาพ



8



งบประมาณ

งบประมาณการจัดกิจกรรม
อบรมครอบครัวและ
เครือข่ายผู้ดูแลผู้สูงอายุ
ในชุมชน
แบ่งเป็น 4 รุ่น รุ่นละ 50 คน
งบประมาณ
102,000 บาท

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย	รายการค่าใช้จ่าย	รวมเป็นเงิน (บาท)	กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- โครงการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 รุ่น - ณ ชุมชนในพื้นที่เขตสายไหม	- Family caregiver	- ค่าอาหารกลางวัน ๑๕๐ บาท x ๖๐ คน x ๔ รุ่น	๓๖,๐๐๐	- ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พ.ศ. ๒๕๔๑
	- อาสาสมัครสาธารณสุข	- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๒๕ บาท x ๖๐ คน x ๒ มื้อ x ๔ รุ่น	๑๒,๐๐๐	
	- เครือข่ายชุมชน	- ค่าชุดเอกสาร/คู่มืออบรม ๒๐๐ ชุด x ๕๐ บาท	๑๐,๐๐๐	
		- ค่าวัสดุอุปกรณ์ (ยางยืด ลูกทราย ลูกบอล) ชุดละ ๒๐๐ บาท x ๒๐๐ ชุด	๔๐,๐๐๐	
		- ค่าใบประกาศนียบัตรผู้ผ่านการอบรม ๒๐๐ ฉบับ x ๒๐ บาท	๔,๐๐๐	
รวม			๑๐๒,๐๐๐	

10



กิจกรรมหลักของโครงการ



- จัดประชุมเครือข่ายภายในชุมชน
- ประเมินภาวะสุขภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน
- จัดอบรม Family caregiver อสส. และเครือข่ายชุมชน
- กายภาพบำบัด/กิจกรรมบำบัดที่บ้าน
- เยี่ยมบ้านอย่างต่อเนื่องทุกเดือน
- ใช้ระบบ Telehealth ในการติดตามและให้คำปรึกษา



ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- $\geq 80\%$ ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านมีคะแนน ADL เพิ่มขึ้น 2 คะแนนขึ้นไป
- $\geq 80\%$ ของ Family caregiver ที่ได้รับการอบรมและมีความรู้/ทักษะเพิ่มขึ้น
- $\geq 80\%$ ได้รับการเยี่ยมบ้าน ≥ 1 ครั้ง/เดือน
- $\geq 80\%$ เข้าถึงบริการผ่าน Telehealth
- ระดับความพึงพอใจของครอบครัว $\geq 85\%$





ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น
- ครอบครัวได้รับการสนับสนุน ลดภาระในการดูแล
- ป้องกันการเข้าสู่ภาวะติดเตียง
- ใช้เทคโนโลยีเสริมการดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างระบบดูแลสุขภาพชุมชนที่ยั่งยืนใน กทม.



กทม  BANGKOK NEXT ด้วยเทคโนโลยี

13

ปัญหาและอุปสรรค (ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น)

- ◆ **การเข้าถึงบริการ**
 - ผู้สูงอายุบางคนอยู่ห่างจากศูนย์บริการสาธารณสุข
 - การใช้เทคโนโลยียังเป็นอุปสรรคสำหรับบางคน
 - เดินทางลำบาก โดยเฉพาะกลุ่มที่มีภาวะเมื่องั่ง
- ◆ **ข้อจำกัดด้านทรัพยากร**
 - งบประมาณและอุปกรณ์สำหรับส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพมีจำกัด
- ◆ **บุคลากรและผู้ดูแล**
 - บุคลากรไม่เพียงพอ
 - ผู้ดูแลบางคนขาดเวลา ความรู้ หรือทัศนคติที่เหมาะสม
 - ขาดความต่อเนื่องในการดูแลผู้สูงอายุ
- ◆ **การมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชน**
 - ครอบครัวบางส่วนยังไม่เห็นความสำคัญของการบำบัดฟื้นฟู
 - การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานอาจล่าช้า




กทม  BANGKOK NEXT ด้วยเทคโนโลยี

14



แบบประเมินความรู้การดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน

ข้อสอบประเมินความรู้ โครงการ “การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านกรุงเทพมหานคร”
เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียวแล้วทำเครื่องหมาย ในข้อคำตอบ

๑. ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน คือ ข้อใด
 - ก. ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้บ้าง หรือต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นเพียงบางส่วน
 - ข. ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองในการทำกิจวัตรประจำวันพื้นฐานได้ ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการเคลื่อนย้าย
 - ค. ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดี ไม่มีโรคเรื้อรัง ช่วยเหลือตนเองได้ดี
 - ง. ถูกทุกข้อ
๒. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน
 - ก. ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ
 - ข. รับประทานอาหารให้ครบ ๕ หมู่ และรับประทานโปรตีนให้เพียงพอ โดยเน้นเป็นโปรตีนที่ย่อยง่าย เช่น เนื้อปลา เนื้อสัตว์ไม่ติดมัน และนมพร่องมันเนย
 - ค. พาผู้สูงอายุรับแดดยามเช้าให้ได้วิตามินดี
 - ง. ถูกทุกข้อ
๓. ผลกระทบจากการหกล้มในผู้สูงอายุ คือ ข้อใด
 - ก. ได้รับบาดเจ็บ อาจเกิดความพิการหรือเสียชีวิต
 - ข. เสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล
 - ค. ผู้สูงอายุขาดความมั่นใจในการเดิน กลัวการหกล้มซ้ำ
 - ง. ถูกทุกข้อ
๔. ข้อใดเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการหกล้ม
 - ก. แสงสว่างไม่เพียงพอ
 - ข. ความผิดปกติในการมองเห็น เช่น โรคต้อกระจก
 - ค. ขาไม่มีแรง
 - ง. ถูกทุกข้อ
๕. ข้อใด ไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในบ้านเพื่อป้องกันภาวะหกล้ม
 - ก. เลือกวาสดุพื้นที่ไม่ลื่นและไม่ต่างระดับ
 - ข. เลือกใช้พรมหรือเสื่อปู เพื่อป้องกันการลื่น
 - ค. ปรับแสงสว่างในบ้านให้เพียงพอ
 - ง. จัดเก็บสายไฟให้เรียบร้อย
๖. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการป้องกันภาวะหกล้มในผู้สูงอายุ
 - ก. ผู้สูงอายุควรหลีกเลี่ยงการใช้ยาที่ไม่จำเป็น และปรึกษาแพทย์หรือเภสัชกรทุกครั้ง
 - ข. หากการเดินหรือทรงตัวไม่มั่นคง ควรใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน เช่น ไม้เท้า
 - ค. ควรเปลี่ยนท่าช้า ๆ ขณะลุกนั่งหรือยืนทุกครั้ง เพื่อป้องกันภาวะความดันตกในท่ายืน หน้ามืดวิงเวียน
 - ง. ถูกทุกข้อ

๗. ข้อใด ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับภาวะมวลกล้ามเนื้อน้อย (Sarcopenia)
- ก. ภาวะมวลกล้ามเนื้อน้อย ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดภาวะหกล้ม
- ข. ผู้สูงอายุที่น้ำหนักตัวมากจะมีมวลกล้ามเนื้อมาก แต่ผู้สูงอายุที่มีน้ำหนักน้อยจะมีมวลกล้ามเนื้อน้อย**
- ค. การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอสามารถป้องกันการเกิดภาวะมวลกล้ามเนื้อน้อย (Sarcopenia) ได้
- ง. การได้รับสารอาหารที่ไม่เพียงพอเป็นสาเหตุของการเกิดภาวะมวลกล้ามเนื้อน้อย (Sarcopenia)
๘. หากมวลกล้ามเนื้อน้อยลง ส่งผลให้เกิดภาวะแทรกซ้อนข้อใด
- ก. ระบบภูมิคุ้มกันทำงานลดลง ความเสี่ยงต่อการติดเชื้อเพิ่มขึ้น
- ข. กล้ามเนื้ออ่อนแรงมากขึ้น
- ค. แผลหายช้า เกิดแผลกดทับ
- ง. ถูกทุกข้อ**
๙. ข้อใด ไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับการจัดอาหารให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ
- ก. ควรเพิ่มอาหารประเภทข้าว แป้ง น้ำตาล ฝอยก มัน**
- ข. เลือกอาหารที่อ่อน นิ่ม เคี้ยวง่าย เช่น ผักนึ่ง ปลาสุก ข้าวต้ม
- ค. หากผู้สูงอายุไม่มีโรคประจำตัวควรเลือกผลไม้ที่มีเนื้อนุ่ม เคี้ยวง่าย เช่น มะละกอสุก กล้วยสุก ส้ม
- ง. เนื้อสัตว์ ควรเป็นเนื้อปลาและเนื้อไก่ เนื่องจากจะมีความนุ่ม ย่อยง่ายมากกว่าเนื้อชนิดอื่น
๑๐. เมนูอาหารที่เหมาะสมที่สุดสำหรับผู้สูงอายุคือข้อใด
- ก. หมูสามชั้นทอดน้ำปลา
- ข. เนื้อปลานึ่งซีอิ๊ว**
- ค. แกงเขียวหวานลูกชิ้นปลากราย
- ง. กระเพราหมูสับใส่หน่อไม้ดอง
๑๑. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการออกกำลังกายในผู้สูงอายุ
- ก. หลีกเลี่ยงการออกกำลังกายที่ต้องใช้แรงมาก
- ข. ไม่ควรออกกำลังกายในช่วงที่อากาศร้อนจัด
- ค. ผู้สูงอายุที่มีปัญหาเกี่ยวกับข้อเข่า ควรดกกิจกรรมวิ่งหรือเต้นแอโรบิก
- ง. ถูกทุกข้อ**
๑๒. ขณะผู้สูงอายุออกกำลังกาย แล้วมีอาการข้อใด ควรจะหยุดออกกำลังกายและปรึกษาแพทย์
- ก. เวียนศีรษะหน้ามืดหรือเป็นลม
- ข. เจ็บแน่นหน้าอก
- ค. เหนื่อยหอบหายใจลำบาก
- ง. ถูกทุกข้อ**
๑๓. อาการเตือนของภาวะสมองเสื่อม คือข้อใด
- ก. มีปัญหาในการใช้ภาษา สื่อสารกับผู้อื่นยากขึ้น
- ข. หงุดหงิด อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่าย
- ค. สับสนวันเวลา และสถานที่
- ง. ถูกทุกข้อ**

๑๔. ข้อใด ไม่ใช่ ปัจจัยเสี่ยงการเกิดภาวะสมองเสื่อม

- ก. อายุ
- ข. ความอ้วน
- ค. ความสูง**
- ง. อาหาร

๑๕. ข้อใดคือวิธีป้องกันภาวะสมองเสื่อม

- ก. ตรวจสุขภาพประจำปี
- ข. ออกกำลังกายสัปดาห์ละ ๓-๕ ครั้ง
- ค. ฝึกการทำงานของสมอง เช่น การเล่นเกม ร้องเพลง
- ง. ถูกทุกข้อ**

สรุปบทสัมภาษณ์

ที่ปรึกษา ๑. นายแพทย์ธีรวิทย์ วีรวรรณ ผู้อำนวยการกองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

โครงการ: การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร 

๑. ปัญหาและความจำเป็น

๑.๑ ความยากลำบากในการพาผู้สูงอายุร่วมกิจกรรม

ผู้ดูแลหลายรายไม่สะดวกในการพาผู้สูงอายุติดบ้านออกมาร่วมกิจกรรม เนื่องจากเวลาจำกัด หรือจำนวนบุคลากรในชุมชนไม่เพียงพอ

๑.๒ ข้อจำกัดของบุคลากรและพื้นที่

ทีมงานไม่สามารถลงพื้นที่ได้ครบทุกชุมชน อีกทั้งบุคลากร เช่น CG (Caregiver) ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

๒. กลุ่มเป้าหมายของโครงการ

๒.๑ ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน

กลุ่มนี้ยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้ในระดับหนึ่ง ไม่ใช่ผู้ป่วยติดเตียง และมีแนวโน้มพัฒนาได้ดีหากได้รับการดูแลและฝึกฝนอย่างเหมาะสม

๒.๒ Family caregiver (ผู้ดูแลในครอบครัว)

เป็นบุคคลใกล้ชิดที่ผู้สูงอายุพึ่งพาได้มากที่สุด และสามารถเป็นผู้ร่วมกิจกรรมหรือเรียนรู้การดูแลได้โดยตรง

๓. แนวทางดำเนินกิจกรรม

๓.๑ จัดกิจกรรมในพื้นที่ส่วนกลางของชุมชน

เพื่ออำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้สูงอายุและผู้ดูแล โดยไม่จำเป็นต้องไปถึงศูนย์บริการหรือโรงพยาบาล

๓.๒ จัดกิจกรรมที่ "น่าสนใจและใกล้ตัว"

กิจกรรมควรมีความน่าสนใจ ให้ความรู้ที่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าเป็นเรื่องของตัวเอง" เช่น การดูแลสุขภาพประจำวัน การป้องกันการล้ม หรือการฝึกสมอง

๔. ปัญหาหลักที่พบจากแบบสอบถาม

๔.๑ ความกังวลเกี่ยวกับการใช้ชีวิตประจำวัน

เช่น การกิน เดิน อาบน้ำ ซึ่งผู้สูงอายุอยากทำเองแต่ร่างกายเริ่มอ่อนแรง

๔.๒ ความกลัวการล้ม

ผู้สูงอายุหลายคนกลัวล้มเนื่องจากร่างกายไม่แข็งแรง อาจนำไปสู่การบาดเจ็บหรือการช่วยตัวเองไม่ได้

๔.๓ ความกลัวสมองเสื่อม

ผู้ดูแลหลายคนกังวลว่าผู้สูงอายุในบ้านจะเริ่มหลงลืมหรือสมองเสื่อมเร็วขึ้น

๕. กิจกรรมและความรู้ที่ควรเสริม

เรื่องโภชนาการ - โปรตีนและวิตามินดี


๕.๑ โปรตีน: สำคัญต่อกล้ามเนื้อ ผู้สูงอายุควรกินโปรตีนตามน้ำหนักตัว เช่น น้ำหนัก ๕๐ กก. = กินโปรตีน ๕๐ กรัม/วัน


๕.๒ วิตามินดี: สำคัญต่อกระดูกและระบบประสาท ผู้สูงอายุมักขาดเพราะไม่ออกแดด

ฝึกสมองด้วยกิจกรรมสนุก

กิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นสมอง เช่น เล่นไพ่ ร้องเพลง หรือกิจกรรมท้องถิ่น เช่น เล่นหมากรุก

 การฝึกกล้ามเนื้อคอเพื่อป้องกันการล้ม
การใช้ลูกบอลนุ่ม ๆ กดที่ใต้คางเพื่อกระตุ้นกล้ามเนื้อคอ ช่วยลดความเสี่ยงการล้มอาหาร

 การออกกำลังกายป้องกันล้ม
ฝึกยืน เดิน ลูกนั่ง เพื่อเสริมการทรงตัวและกล้ามเนื้อขา

 การดูแลสุขภาพช่องปากและการกลืน
ร่วมมือกับทันตแพทย์ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและการกลืนอย่างถูกวิธี

๖. การติดตามและประเมินผล

 วิธีประเมินความเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ


๖.๑ ทดสอบลุกนั่งจากเก้าอี้ ๕ ครั้งจับเวลา

๖.๒ วัดแรงมือก่อน - หลังเข้าร่วมกิจกรรม

๖.๓ ชั่งน้ำหนักและวัด BMI

๖.๔ ใช้แบบประเมินง่าย ๆ เช่น “FRAIL” (๕ คำถามตรวจคัดกรองความเปราะบาง)

๗. การเชื่อมโยงกับหน่วยงานสุขภาพ

 บูรณาการกับศูนย์สุขภาพและโรงพยาบาล

๗.๑ เสนอโครงการในที่ประชุมศูนย์หรือโรงพยาบาลแม่ข่าย

๗.๒ อสส. ช่วยคัดกรองและติดตามกลุ่มเป้าหมาย

๗.๓ หากกลุ่มเป้าหมายมีภาวะรุนแรง ส่งต่อโรงพยาบาลเพื่อวินิจฉัยและรักษาต่อเนื่อง

ที่ปรึกษา ๒.นางวรรณภา งามประเสริฐ หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานและควบคุมคุณภาพการพยาบาล
กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

โครงการ: การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กรุงเทพมหานคร 

๑. กำหนดโจทย์ให้ชัดเจนและมีจุดเน้น

๑.๑ โครงการต้องมีเป้าหมายหลักที่ชัด เช่น จะเน้นที่การดูแลผู้สูงอายุติดบ้านผ่าน Caregiver/Family caregiver หรือจะเน้นที่การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการดูแล

๑.๒ หลีกเลี่ยงการเขียนโจทย์ที่กว้างหรือครอบคลุม เพราะจะทำให้วัดผลและพัฒนาได้ยาก

๑.๓ ควรตอบให้ได้ว่า “ทำเพื่ออะไร” และ “แก้ปัญหาอะไร” อย่างชัดเจน

ตัวอย่างประเด็นที่อาจเลือกเป็นจุดเน้น:

- การพัฒนา Caregiver/Family caregiver ให้สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ดีขึ้น
- การใช้เทคโนโลยี (e-Learning, Telehealth, Line OA) เสริมงานดูแล
- การสร้างระบบดูแลร่วมกันระหว่าง รพ. ศูนย์บริการ ชุมชน

๒. ออกแบบ Model of Care ที่ชัดเจน

๒.๑ ควรมีแผนผังหรือ flowchart ที่แสดงขั้นตอนการดูแล เช่น:

- คัดกรองผู้สูงอายุ
- ส่งต่อข้อมูลไปยังผู้รับผิดชอบ
- การเยี่ยมบ้านโดย Caregiver/Family caregiver
- การติดตามผลโดยศูนย์บริการฯ หรือรพ.

๒.๒ ให้ระบุ “ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร” ให้ครบ

๒.๓ เน้นความเชื่อมโยงระหว่างระดับ (ครอบครัว ชุมชน ศูนย์บริการ โรงพยาบาล)

๓. พัฒนานวัตกรรมหรือเครื่องมือที่ใช้ได้จริงในพื้นที่

๓.๑ โครงการควรมี output เป็นรูปธรรม เช่น:

- คู่มือ Caregiver หลักสูตรการอบรมออนไลน์ VDO
- แพลตฟอร์มหรือ Line OA สำหรับติดตามผล
- แบบประเมินความสามารถของ Caregiver หรือผู้สูงอายุ

๓.๒ ต้องเป็นสิ่งที่ พื้นที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ไม่ซับซ้อนเกินไป

๔. มีระบบติดตามและประเมินผลที่ชัดเจน

๔.๑ ควรกำหนดตัวชี้วัดตั้งแต่ต้น เช่น:

- จำนวนผู้ดูแลที่ผ่านการอบรม
- ผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแล
- ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ครอบครัว
- การลดภาระงานใน รพ.หรือ OPD

๔.๒ อาจใช้แบบสอบถามก่อน - หลัง บันทึกเยี่ยมบ้าน ประเมินผลออนไลน์

๕. วางแผนการขยายผลและความยั่งยืน

๕.๑ ที่ปรึกษาอยากให้เกิดต่อว่า:

- ถ้าโครงการดี จะขยายผลอย่างไร
- มีหน่วยงานไหนจะรับไม้ต่อ เช่น ศูนย์บริการฯ เขต, รพ., เขต กทม.
- เชื่อมโยงกับโครงการที่มีอยู่แล้วได้หรือไม่ เช่น LTC, สปคม., Smart CG
- เชื่อมโยงกับการฟื้นฟูร่างกายร่วมกับจิตใจโดยทีมสหวิชาชีพ

๕.๒ สุดท้ายควรผูกกับนโยบายหรือแผนพัฒนาระบบของ กทม.

สรุปภาพรวม:

โครงการควร เน้นทำจริง ใช้ได้จริง มีผลลัพธ์วัดได้

และควรออกแบบให้เกิด “ระบบการดูแลร่วมกัน” ที่เชื่อมโยงระดับชุมชน ศูนย์บริการ โรงพยาบาล พร้อมทั้งมีเครื่องมือสนับสนุน แผนการวัดผล แนวทางขยายผลในอนาคต

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

๑. นางสาวอรุณรัตน์ อุ่นใจ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลกลาง
สำนักการแพทย์
๒. นางแววตา กล่อมปัญญา
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสิรินธร
สำนักการแพทย์
๓. นางสาวอุษา คงสมบูรณ์
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสิรินธร
สำนักการแพทย์
๔. นางสาวขวัญฤดี ลีลาสง่าวุฒิ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลตากสิน
สำนักการแพทย์
๕. นางสาวอังศณา วันชะเอม
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลราชพิพัฒน์
สำนักการแพทย์
๖. นางสุวรรณี อินขาว
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลหลวงพ่อกวีนาคี ชูตินธรโร อุทิศ
สำนักการแพทย์
๗. นางสาวเบ็ญจลักษณ์ มนต์สุวรรณ
เภสัชกรชำนาญการ
กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนคราภิบาล
สำนักการแพทย์
๘. นางสาวณศรา จงรักจิตต์
นักจิตวิทยาชำนาญการ
กลุ่มงานบริการสุขภาพ
ศูนย์บริการสาธารณสุข ๗ บุญมี ปุรุราชรังสรรค์
สำนักอนามัย
๙. นางศุภวรรณ เหล็กกุล
นักจิตวิทยาชำนาญการ
กลุ่มงานบริการสุขภาพ
ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๓ วัดหงส์รัตนาราม
สำนักอนามัย
๑๐. นางปรียาภรณ์ วรรณาลัย
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
กลุ่มงานการพยาบาลและบริหารทั่วไป
ศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๑ สังกวาลัย ทัศนารมย์
สำนักอนามัย