

# รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(Individual Study)

## เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารในองค์กร ด้วยระบบ Facebook Group

กรณีศึกษาเฉพาะ กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ

จัดทำโดย นางสาวปุญญาดา ชนวรรณรัตน์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัด กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารในองค์กรด้วยระบบ Facebook Group  
กรณีศึกษาเฉพาะ กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ

## ๒. หลักการและเหตุผล

ประเทศไทย ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายหลายด้าน เพื่อก้าวขึ้นสู่ประชาคมอาเซียนอันนำมาซึ่งเสถียรภาพทางการเมือง ความเติบโตทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางสังคม การพัฒนาทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เสริมสร้างศักยภาพขององค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขัน ตามโมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

กรุงเทพมหานคร มีความสำคัญในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศ และเป็นศูนย์กลางในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงถูกมองว่ามีลักษณะเป็นเอกนคร (Primate City) ฉะนั้น ความเจริญก้าวหน้าและความเสื่อมถอยลงของกรุงเทพมหานคร มีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในภาพรวม นอกจากนี้ยังเป็นยุคของสังคมไร้พรมแดน ทำให้การแข่งขันไร้ขีดจำกัด จึงจำเป็นต้องใช้ระบบการบริหารจัดการในรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาดำเนินการเพื่อให้ทันต่อโลกในยุคของโลกาภิวัตน์ (Globalization)

ทรัพยากรมนุษย์ หรือ คน จัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการบริหารงานอันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า บุคคลากรภายในหน่วยงานนับเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งของทางราชการ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาแบบองค์รวมที่ชี้คนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพคน และกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทางราชการนั้น จะต้องพัฒนาบุคคลากรภายในหน่วยงานให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน เรียกว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” (Quality of Work Life : QWL) การเสริมสร้างคนให้เป็นคนดีมีคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และรู้จักสามัคคี มีความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมเชื่อมกับการพัฒนาเมืองให้น่าอยู่ สงบ สะอาด สะดวก สะอาด ปลอดภัย และมีระเบียบวินัย ยกระดับคุณภาพชีวิตให้คนไทยอยู่ดีมีสุขอย่างยั่งยืนให้ทันต่อโลกแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสังคมไทยในปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคไอทีเป็นโลกของการสื่อสารไร้พรมแดน เป็นยุคของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ภารกิจด้านการบริหารจัดการต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ให้สอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของสังคมมากขึ้น ทำให้หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับต้องปฏิรูประบบการบริหาร การจัดการ การพัฒนาปรับเปลี่ยน ลด ขยายบทบาทหน้าที่ให้เหมาะสมกับสังคมปัจจุบัน โดยใช้ระบบปฏิบัติการแบบดิจิทัลที่เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน คือ Facebook ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งชุมชนออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ตอบโจทย์ผู้ใช้งานในยุคไอทีได้เป็นอย่างดี เนื่องจากใช้งานง่ายและติดต่อพูดคุยโต้ตอบกับเพื่อนในกลุ่มได้สะดวกและรวดเร็ว มีการตั้งกลุ่มเฟสบุค หรือที่รู้จักในนามของระบบ Facebook Group ใช้เป็นแหล่งรวบรวมกลุ่มคนที่สามารถกำหนดสมาชิกเฉพาะในกลุ่มเพื่อใช้เป็นช่องทางติดต่อสื่อสาร หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือถ่ายทอด

ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารกันภายในกลุ่ม หรือเพื่อส่งต่อข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ บุคคลากรภายในหน่วยงาน หรือตั้งกลุ่มขึ้นมาตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใน สังคมปัจจุบัน

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นมหานครอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ การพัฒนาระบบปฏิบัติการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิด ประโยชน์ต่อองค์กร จึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยพัฒนาระบบการ ปฏิบัติงานด้านด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานร่วมกันภายในองค์กร ภารกิจเร่งด่วน คำสั่งให้ไป ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆที่อยู่ในความรับผิดชอบ คำสั่งเรียกประชุมด่วนหรือตามวาระต่างๆ การแจ้งข้อหาหรือ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและนำไปปฏิบัติโดยเร่งด่วน จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้มักจะพบปัญหาด้านการ ติดต่อสื่อสารซึ่งอาจจะเกิดจากหลายสาเหตุที่ทำให้ผู้ส่งสารไม่สามารถส่งได้ และผู้รับสารไม่สามารถรับได้ จึง จำเป็นต้องหาวิธีการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารดังกล่าว

กรุงเทพมหานคร ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบพิเศษให้ความสำคัญกับ การบริหารจัดการมหานครอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล ได้กำหนดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนา กรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การบริหารจัดการ มีมิติการพัฒนาด้านหนึ่งคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยระบุเป้าหมายเพื่อมุ่งมหานครอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในระยะ 20 ปี อัน หมายถึง กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส โดย ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (Smart Service) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจ ดิจิทัล (Digital Economy) และมีบริหารจัดการเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพ (Smart City) ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยใน การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสำหรับผู้บริหารเพื่อช่วยในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหาร มีการจัดตั้ง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ระเบียบ คำสั่ง กฎหมาย ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติได้ถูก ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องหรือรองรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ ราชการ

กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ ได้พบปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานอยู่เป็น ประจำ คือ ขาดการติดต่อสื่อสารและขาดการประสานงานที่ต่อเนื่อง ทำให้งานไม่เป็นผลสัมฤทธิ์ ถูกดำเนินได้ รับคำเตือนจากผู้บังคับบัญชา บุคคลากรภายในหน่วยงานขาดการยอมรับนับถือ ขาดความไว้วางใจ ไม่มีความ เชื่อใจซึ่งกันและกัน เนื่องจากไม่ได้รับการส่งต่อข้อมูลข่าวสารให้ทันทั่วถึง ภาระกิจส่วนใหญ่เป็นงานที่ได้รับ คำสั่งให้ปฏิบัติอย่างเร่งด่วน ต้องมีการสั่งการให้รับดำเนินการในทันที ถ้าผู้รับคำสั่งขาดความรับผิดชอบ หรือหลงลืมไม่แจ้งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับรู้ หรือ ไม่แจ้งคำสั่งให้ไปปฏิบัติหน้าที่ให้ทันตามกำหนดเวลาและ สถานที่ ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานเกิดความผิดพลาด ลำช้า ล้มเหลว ขาดการปฏิบัติหน้าที่ เป็นการ ขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทำให้บุคคลากรเกิดการขัดแย้งกันเองภายในหน่วยงาน เพราะขาดการ ติดต่อสื่อสารที่คั่นเอง ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีระบบ Facebook Group เข้ามาเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงานและ

แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในข้างต้น เพราะระบบ Facebook Group เป็นระบบที่มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังเป็นระบบที่ได้รับการยอมรับการอย่างแพร่หลายในโลกดิจิทัล และได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ในกลุ่มคนที่ใช้งานด้านไอที ระบบ Facebook Group จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่น่ามาปรับใช้เพื่อแก้ปัญหาคือการสื่อสารในองค์กร ของกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ได้มาซึ่งระบบ Facebook Group เพื่อศึกษาให้ทราบถึงการขั้นตอนการทำงานและวิธีการใช้งานของระบบ Facebook Group เพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงานร่วมกันในองค์กรของกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ

๓.๒ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยการเพิ่มศักยภาพด้านการเรียนรู้ (Knowledge) และการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร (Information) บุคลากรภายในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพราะมีการสื่อสารที่ดี ถูกต้องครบถ้วน

### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ ศึกษา วิเคราะห์ วางแผนการใช้งาน เพื่อให้ทราบถึงการขั้นตอนการทำงานและวิธีนำระบบ Facebook Group เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารภายในองค์กร

๔.๒ จัดตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดแนวทางการใช้ระบบ Facebook Group เพื่อให้สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารภายในองค์กร ๑ คณะทำงาน

๔.๓ ประชุม และทำความเข้าใจภายในหน่วยงาน เพื่อระดมความคิดเห็น และทำข้อตกลงร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ทุกคนเกี่ยวกับการนำระบบ Facebook Group เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารภายในองค์กร มีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน จำนวน ๑ ครั้ง หลังเปิดการใช้งาน ๑ ปีงบประมาณ

การใช้ระบบสารสนเทศ Facebook Group เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารในองค์กรของกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานคร คือ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (Smart Service) สนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารและการประสานงานร่วมกันจากการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ส่งต่อถึงกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและทุกสถานที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการเข้ามาอ่านข้อความของสมาชิกในกลุ่ม จึงเป็นข้อดีของระบบ Facebook Group ซึ่งจะแตกต่างจากกลุ่ม Line ในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเวลาสมาชิกเข้ามาจะแจ้งได้แค่เพียงว่า “อ่าน” เท่านั้น จึงเป็นระบบที่สามารถใช้เป็นหลักฐานได้ หากเกิดกรณีมีสมาชิกในกลุ่มแจ้งว่ายังไม่ทราบข้อมูล

### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ในการทำรายงานศึกษาส่วนบุคคลครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ โดยทำการศึกษา เก็บข้อมูล ปัญหา อุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานจากองค์ประกอบ ดังนี้

๑. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสำเร็จของงาน

๒. การทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

๓. การติดต่อ สื่อสาร ประสานงานกันภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก

๔. ความเสมอภาค การได้รับการยอมรับ การยกย่องชมเชย

๕. การทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์จนเป็นที่ประจักษ์

๕.๑ วงจรของ เดมมิ่ง จากแนวคิดของ Dr.EdwardDemming หรือ PDCA เป็น

กิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ การปรับปรุงการดำเนินงาน PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น รายละเอียด ดังนี้

P : Plan การวางแผน หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และตั้งเป้าหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลา เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรซึ่งการวางแผนจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการการทำงาน หรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ และการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน และช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

D : Do การปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้และลงมือปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด

แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามแผน มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการของการนำระบบ Facebook Group มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กรของกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ 1 สำนักเทศกิจ

C : Check การตรวจสอบ หมายถึง การติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของการปรับปรุงการรับส่งข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และดูผลสำเร็จของงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ

กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ โดยการตอบแบบสอบถามทุกๆ ๑ เดือน เพื่อตรวจสอบปัญหา และผลสัมฤทธิ์ของงานหลังจากนำระบบ Facebook Group มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารภายในองค์กรของกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ

A : Act การปรับปรุง หมายถึง การดำเนินการให้เหมาะสมตามผลของการประเมิน หากการประเมินเป็นที่น่าพอใจจนทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ ก็จัดให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางที่ใช้ในการพัฒนางานด้านอื่นๆ ในลักษณะเดียวกันนี้ต่อไป หากการปฏิบัติงานมีข้อปรับปรุง ก็ให้กำหนดวิธีการปรับปรุงเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารให้มีความสมบูรณ์และมีคุณภาพมากขึ้น

๕.๒ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ วิจารณ์ พานิช : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคมได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

“ในโลกของยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ ยุคโลกาภิวัตน์ และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการสาธารณะ หรือที่เรียกว่าหน่วยงานราชการจะต้องปรับตัว เปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ และเปลี่ยนวิธีทำงานใหม่ มิฉะนั้นสังคมไทยก็จะไม่สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก”

การบริหารราชการแนวใหม่ หรือการบริการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ขององค์กรภาครัฐ โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการ ๗ ประการ ประกอบด้วย

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
๒. การคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
๓. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีกว่านั้น
๔. การลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มความเป็นอิสระแก่หน่วยงาน
๕. ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
๖. การมีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี

#### ๕.๓ วิธีการดำเนินงาน SWOT Analysis

S = Strength : วิเคราะห์จุดแข็ง

W = Weakness : วิเคราะห์จุดอ่อน

O = Opportunity : วิเคราะห์โอกาส

T = Threat : วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

S = Strength จุดแข็งของ กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ ได้แก่

- ๑.การทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ทำงานกันเป็นทีม
- ๒.มีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แบ่งปันแชร์ความรู้ที่ได้รับมา
- ๓.มีเครื่องมือติดต่สื่อสารที่ทันสมัย
- ๔.มีบุคลากรที่มีความรู้เรื่องไอที
- ๕.มีสายการบังคับบัญชาที่เป็นเอกภาพ

W = Weakness จุดอ่อนของ กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ ได้แก่

- ๑.ขาดการติดต่สื่อสารและการประสานงานที่ดี
- ๒.มีช่องว่างของการประสานงานกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- ๓.ขาดความรับผิดชอบ ละเลยต่อหน้าที่
- ๔.ไม่มีความกระตือรือร้น ไม่มีความอดทนอดกลั้น
- ๕.ขาดความไว้วางใจ ไม่มีความเชื่อใจซึ่งกันและกัน

O = Opportunity โอกาสในการติดต่สื่อสารประสานงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานของ กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ สำนักเทศกิจ ได้แก่

๑. ได้รับการกึ่งเร่งด่วนอยู่เป็นประจำ ทำให้ทำงานไม่ทันภายในเวลาที่กำหนด
๒. ความผิดพลาดในการติดต่สื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา
๓. ได้รับการตำหนิ/คำเตือนจากผู้บังคับบัญชา

๔. การประสานงานกับภายนอกหน่วยงานทำให้ไม่เข้าใจกันในการติดต่อสื่อสาร

๕. ความบกพร่องที่เกิดจากตัวบุคคลขาดความรู้ความเชี่ยวชาญด้าน ไอที

T = Threats ปัญหาและอุปสรรคที่มักพบเห็นและเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ได้แก่

๑. ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

๒. แบตเตอรี่หมดหรือเสื่อมสภาพการใช้งาน

๓. ไม่สามารถใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตได้เนื่องจากไม่ได้ชำระเงิน (กรณีเติมเงิน)

๔. ข้อความในการติดต่อสื่อสารสูญหายไม่ครบถ้วน (กรณีอัปสัญญาณ)

๕. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสารถด้านไอที

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

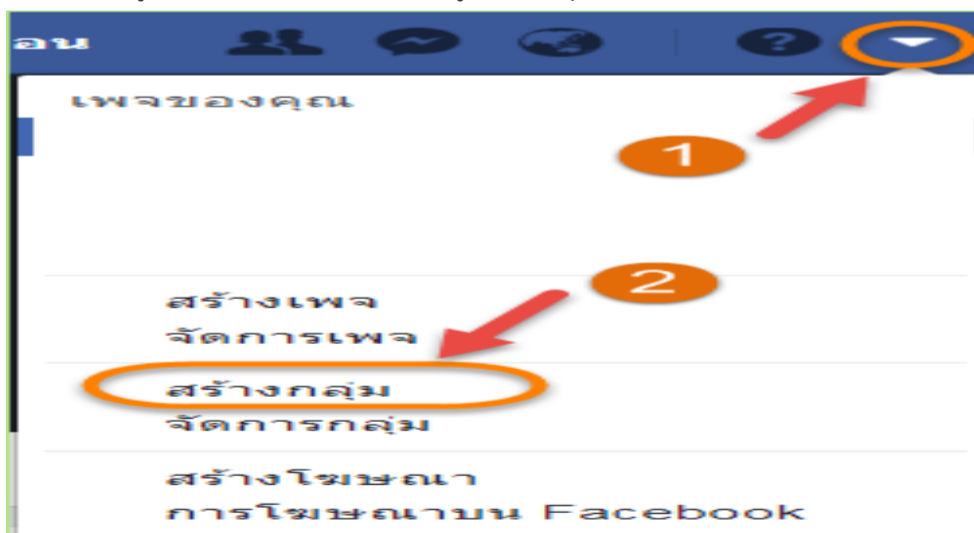
แนวทางการดำเนินการ โดยการใช้ระบบ Facebook Group

ปัจจุบันมีกลุ่มบนเฟสบุ๊กเกิดขึ้นมากมาย จัดได้ว่าเป็นแหล่งชุมชนออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ตอบโจทย์ผู้ใช้งานในยุคไอทีได้เป็นอย่างดี เนื่องจากใช้งานง่ายและติดต่อพูดคุยได้ตอบกับเพื่อนในกลุ่มได้สะดวกรวดเร็ว กลุ่มเฟสบุ๊กเป็นแหล่งที่รวมผู้คนที่มีอะไรคล้าย ๆ กันเข้าร่วมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ทำให้เกิดสังคมการเรียนรู้ขึ้นมา เช่น การสร้างกลุ่มคลาสเรียน การสร้างกลุ่มโรงเรียน การสร้างกลุ่มมหาวิทยาลัย การสร้างกลุ่มสถานที่ทำงาน การสร้างกลุ่มสถานที่ท่องเที่ยว การสร้างกลุ่มของชมรมหรือฝึกรวมหลักสูตรต่าง ๆ เป็นต้น

วิธีการสร้างกลุ่มบนเฟสบุ๊ก Facebook Group แบบง่าย ได้แก่

วิธีสร้างกลุ่มเฟสบุ๊กแบบง่าย ๆ (บนเบราว์เซอร์)

๑. คลิกที่เมนูไอคอนสามเหลี่ยม เลือกเมนู “สร้างกลุ่ม”



- ๘ -

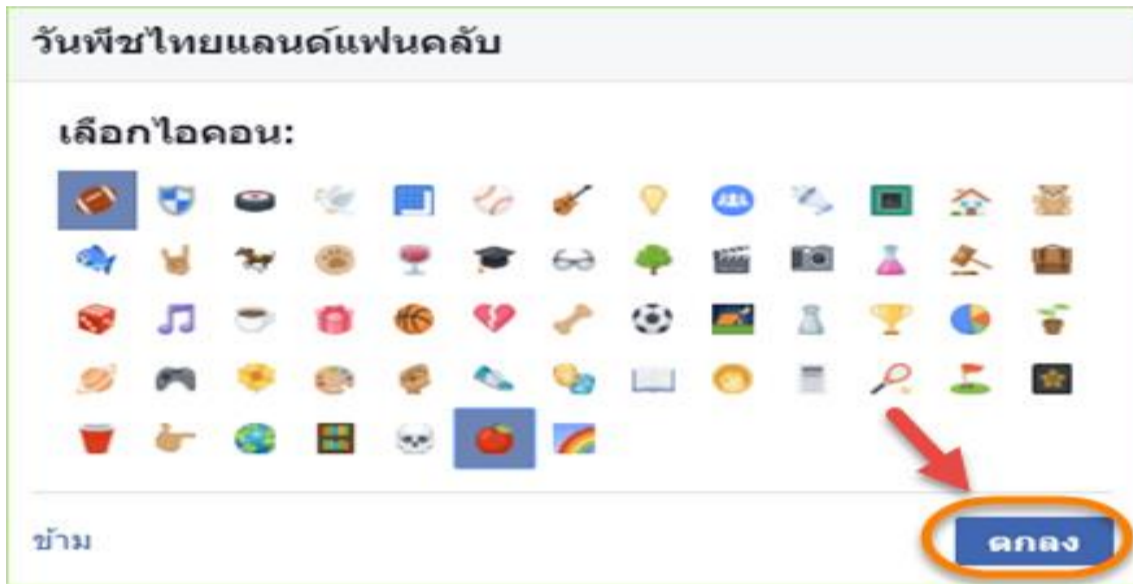
๒. ขึ้นหน้าจอสร้างกลุ่มขึ้นมา ให้กรอกข้อมูลดังนี้

- ตั้งชื่อกลุ่มของคุณ หมายถึง ให้เราตั้งชื่อกลุ่มขึ้นมา โดยสามารถตั้งเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้

- เพิ่มบุคคล หมายถึง ให้เราเพิ่มเพื่อนอย่างน้อย 1 คนเข้ามาในกลุ่มที่จะสร้างขึ้น

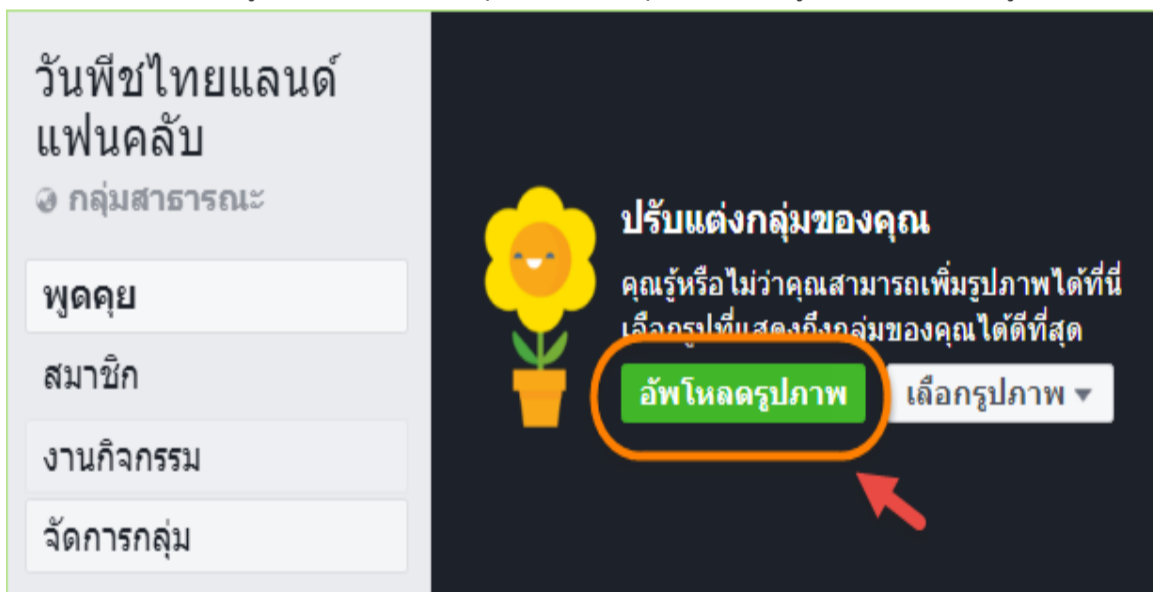
- เลือกความเป็นส่วนตัว หมายถึง ให้เราเลือกที่จะตั้งกลุ่มเป็นแบบปิด แบบลับ หรือ แบบสาธารณะ ให้เลือกแบบใดแบบหนึ่ง (กลุ่มปิด คือ ทุกคนสามารถค้นเจอกลุ่มได้และรู้ว่าใครอยู่ในกลุ่มบ้าง แต่ไม่สามารถเห็นโพสต์ในกลุ่มได้ยกเว้นเป็นสมาชิกกลุ่ม, กลุ่มลับ คือ เฉพาะสมาชิกเท่านั้นที่จะค้นเจอกลุ่ม รู้ว่าใครอยู่ในกลุ่มและเห็นโพสต์ในกลุ่มได้, กลุ่มสาธารณะ คือ ทุกคนสามารถค้นเจอกลุ่ม รู้ว่าใครอยู่ในกลุ่มและเห็นโพสต์ของสมาชิกในกลุ่มได้) หลังจากกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วคลิกปุ่ม “สร้าง”

๓. แสดงหน้าจอให้เลือกไอคอน เสร็จแล้วคลิกปุ่ม “ตกลง”



๔. แสดงหน้าจอกลุ่มที่สร้างขึ้นมาให้ลองปรับแต่งดังนี้

๔.๑ การอัปโหลดรูปภาพ Cover ของกลุ่ม โดยคลิกที่ปุ่ม “อัปโหลดรูปภาพ” แล้วเลือกรูปภาพที่ต้องการ



๔.๒ การตั้งค่ากลุ่ม ในบทความนี้จะแนะนำเฉพาะหัวข้อหลัก ๆ ที่จำเป็นดังนี้

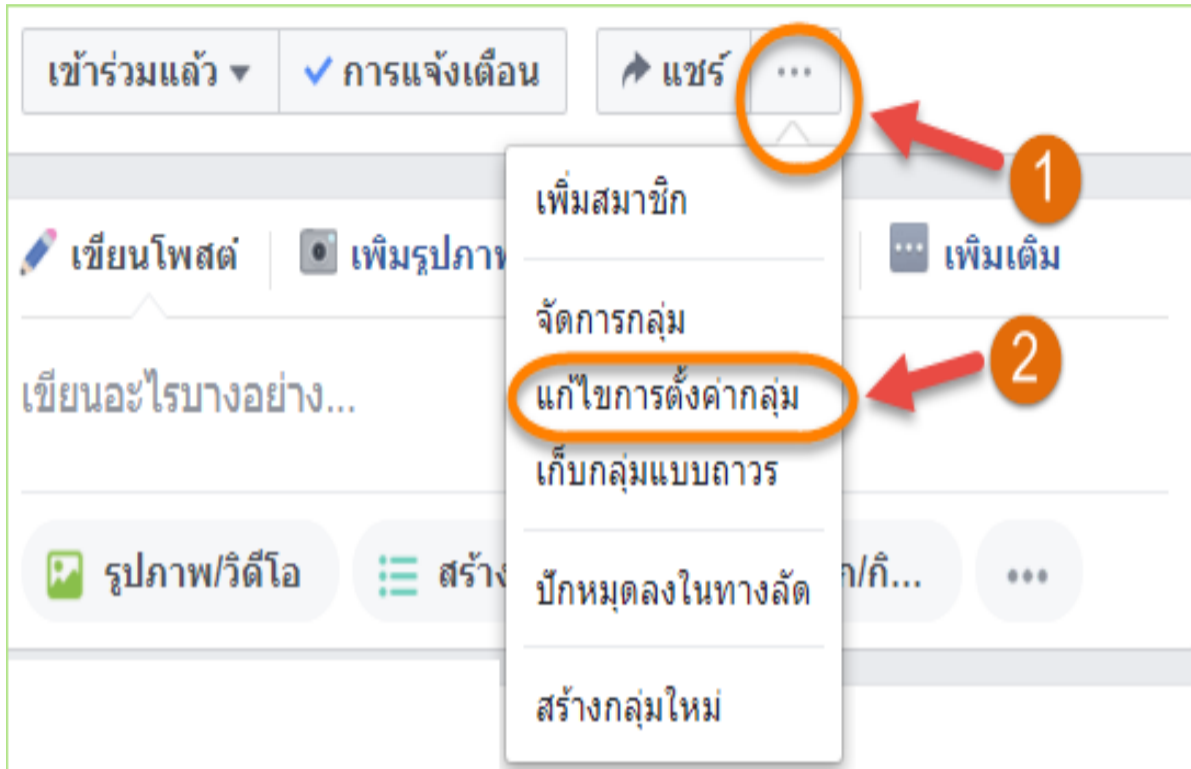
- เลือกประเภทกลุ่ม ให้ทำการเลือกประเภทที่เหมาะสมกับกลุ่มที่สร้างขึ้น เพื่อบอกให้ทราบว่า เป็นกลุ่มเกี่ยวกับอะไร

- การอนุมัติเป็นสมาชิก มีให้เลือก 2 แบบ คือ ให้สมาชิกทุกคนสามารถอนุมัติ หรือ เฉพาะผู้ดูแลถึงจะสามารถอนุมัติได้

- การอนุญาตการโพสต์ มีให้เลือก 2 แบบ คือ ให้สมาชิกทุกคนสามารถโพสต์ได้ หรือ เฉพาะผู้ดูแลเท่านั้นที่สามารถโพสต์ได้

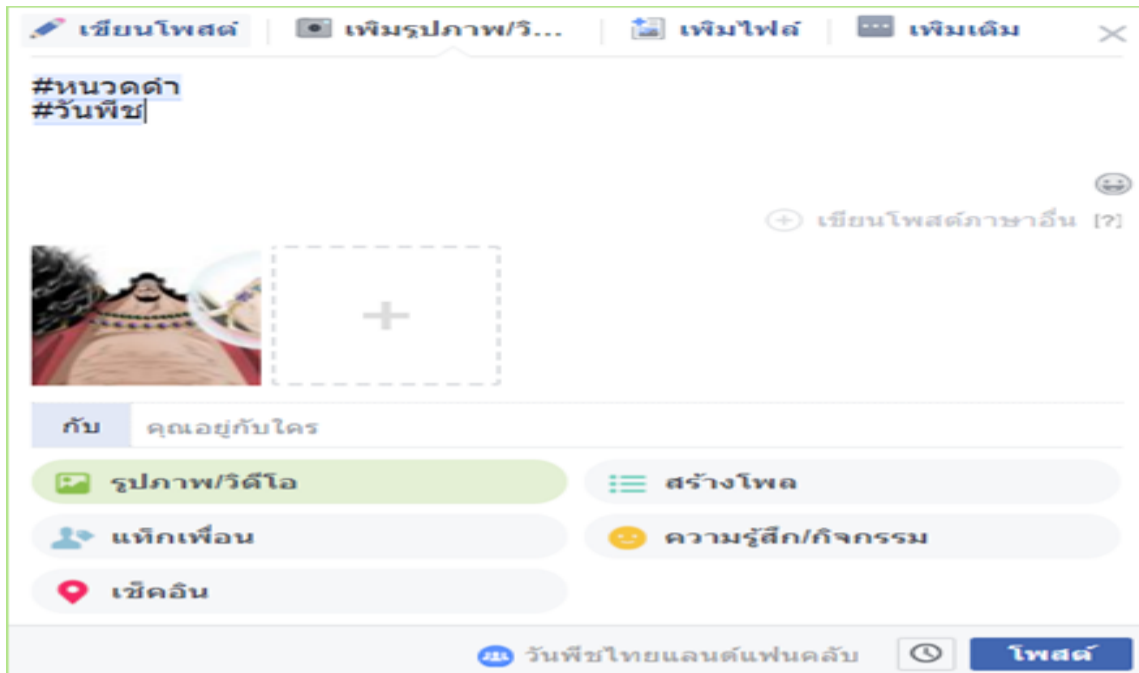


- การอนุมัติโพสต์ หากต้องการให้โพสต์ของกลุ่มทั้งหมดต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ดูแลเท่านั้นให้ใส่ เครื่องหมายถูกลงไป



ประเภทกลุ่ม	<input type="radio"/> เลือกประเภทกลุ่ม
ประเภทกลุ่มจะช่วยให้ผู้คนทราบว่ากลุ่มนี้เกี่ยวกับอะไร	
การอนุมัติเป็นสมาชิก	<input checked="" type="radio"/> สมาชิกทุกคนสามารถเพิ่มหรืออนุมัติสมาชิกได้ <input type="radio"/> สมาชิกคนใด ๆ สามารถเพิ่มสมาชิกได้ แต่ผู้ดูแลหรือผู้ควบคุมจะต้องอนุมัติสมาชิกเหล่านั้น
การอนุญาตการโพสต์	<input checked="" type="radio"/> สมาชิก ผู้ควบคุม และผู้ดูแลสามารถโพสต์ลงในกลุ่มนี้ได้ <input type="radio"/> ผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่สามารถโพสต์ไปยังกลุ่มนี้ได้
การอนุมัติโพสต์	<input type="checkbox"/> โพสต์ของกลุ่มทั้งหมดจะต้องได้รับการอนุมัติโดยผู้ดูแลหรือผู้ควบคุม

๕. การโพสต์กลุ่มจะแตกต่างจากโพสต์เฟสบุ๊กปกติ โดยสามารถกำหนดเวลาโพสต์ได้ สร้างโพลได้ เพิ่มไฟล์ลงในโพสต์ได้



การสร้างกลุ่มเฟสบุ๊ก ทั้งแบบกลุ่มสาธารณะ กลุ่มปิด และ กลุ่มลับ ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ว่า ต้องการแชร์โพสต์ออกสู่สาธารณะหรือจะให้เห็นเฉพาะสมาชิกกลุ่มเท่านั้น เนื่องจากข้อมูลที่แลกเปลี่ยนกัน ในกลุ่มนั้นอาจจะเหมาะสำหรับคนในกลุ่มเท่านั้น จึงไม่ต้องการให้บุคคลภายนอกกลุ่มเห็นโพสต์ได้ อย่างไรก็ตามกลุ่มบนเฟสบุ๊กต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการเข้าไปตั้งค่ากลุ่มให้เหมาะสมเพื่อให้ตรงกับความต้องการ กำหนดสมาชิกในกลุ่มเพื่อการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะเท่านั้น

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการ โดยใช้ระบบ Facebook Group ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ ทั้งหมดจำนวน ๕๗ คน ได้แก่

๑. ผู้อำนวยการกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑
๒. หัวหน้าฝ่ายตรวจและปฏิบัติการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด
๓. หัวหน้าฝ่ายนโยบายผู้บริหารและกิจการพิเศษและเจ้าหน้าที่ในสังกัด
๔. หัวหน้ากลุ่มงานคดีและเจ้าหน้าที่ในสังกัด
๕. หัวหน้างานธุรการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด

๖.๑ ศึกษา วิเคราะห์ วางแผนการใช้งาน เพื่อให้ทราบถึงการขั้นตอนการทำงานและวิธีนำระบบ Facebook Group ไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกคนสามารถใช้งานได้อาจนำไปประยุกต์ใช้กับงานในลักษณะเดียวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในด้านต่างๆ

๖.๒ ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดแนวทางการใช้ระบบ Facebook Group เพื่อให้สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ เป็นประธานคณะทำงาน หัวหน้าฝ่ายตรวจและปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่ายนโยบายและกิจการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานคดี เป็นคณะทำงาน หัวหน้างานธุรการเป็นคณะทำงานและเลขานุการ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดกรอบแนวทางและขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศมาและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานร่วมกัน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีผลสัมฤทธิ์ขึ้นเป็นที่ประจักษ์ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี งานที่ทำก็จะประสบความสำเร็จ

๖.๓ ประชุม และทำความเข้าใจภายในหน่วยงาน เพื่อระดมความคิดเห็น และทำข้อตกลง ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ทุกคนของกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ เกี่ยวกับการนำระบบ Facebook Group เพื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารภายในองค์กร กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินอย่างน้อย ๑ ครั้ง หลังเปิด ใช้งาน ๑ ปีงบประมาณ

๖.๔ จัดทำคำสั่งภายในของ กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ ๑ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ และถือปฏิบัติในการนำระบบ facebook Group เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการด้านการสื่อสารภายในองค์กร

#### ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562)

#### ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

#### ๙. แนวทางการติดตามผลและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
- มีระบบ Facebook Group เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารเฉพาะกลุ่มผู้บริหารของกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ 1 สำนักเทศกิจ	- สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กรของกองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ 1 สำนักเทศกิจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

#### 10. ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานอื่นที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ และควรส่งเสริมการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนกับการทำงานในด้านอื่นๆ ภายในองค์กรให้มากขึ้น เห็นควรส่งเสริมให้กรุงเทพมหานครสนับสนุนให้นำระบบ Facebook Group มาใช้ในแต่ละหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานในด้านต่างๆ เช่น การส่งงานที่มีวาระเร่งด่วน การแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร เป็นต้น

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ Facebook Group เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร**

กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ๒๕-๓๕ ปี  ๓๖-๔๕ ปี  ๔๖-๕๕ ปี
๓. วุฒิการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
๔. มี Facebook ของตนเองหรือไม่  มี  ไม่มี
๕. ความถี่ของการเล่น Facebook  บ่อยครั้ง  นานๆครั้ง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ Facebook Group เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ Facebook Group เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน					
๒. การติดต่อประสานงานร่วมกันภายในองค์กร					
๓. ความรวดเร็วของการรับทราบคำสั่ง					
๔. คำสั่งมีความถูกต้อง ชัดเจน					
๕. ความสำเร็จของงานที่ทำ ทันท่วงที					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....