

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง สำนักสิ่งแวดล้อมบริหารจัดการเรื่องความรับผิดชอบ
ทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ด้วยระบบแอปพลิเคชัน

จัดทำโดย นางสาวศิริวรรณ ตั้งเศรษฐพัฒน์

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

สังกัด กลุ่มงานนิติการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักสิ่งแวดล้อม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง สำนักสิ่งแวดล้อมบริหารจัดการเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ด้วยระบบแอปพลิเคชันไลน์

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งจัดตั้งขึ้นและมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีลักษณะพิเศษโดยเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้แทนนิติบุคคล และมีอำนาจและหน้าที่ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ ตามมาตรา ๘๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ นอกจากนี้ยังต้องรับผิดชอบหน้าที่ของราชการส่วนภูมิภาค และงานที่ได้รับมอบหมายจากราชการส่วนกลาง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙ ทำให้ภารกิจและความรับผิดชอบมีขอบเขตกว้างขวางมาก รวมทั้งพื้นที่รับผิดชอบที่เป็นเมืองหลวงอันเป็นศูนย์กลางทุกด้านของประเทศ และเป็นที่ตั้งของราชการส่วนกลาง ทำให้การบริหารและการจัดบริการสาธารณะมีความหลากหลายและทับซ้อนกัน

สำนักสิ่งแวดล้อมเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานครที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ วิจัยเชิงปฏิบัติการ สร้างการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน เพื่อแก้ไข ฟื้นฟู ส่งเสริม พัฒนา และดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การกำหนดยุทธศาสตร์กลยุทธ์ เป้าหมาย ตัวชี้วัดเพื่อพัฒนางานด้านสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร การติดตาม ตรวจสอบ คุณภาพสิ่งแวดล้อม จัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางฐานข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร การอนุรักษ์พลังงานและส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน การบริหารจัดการมูลฝอย ของเสียอันตราย สิ่งปฏิกูลและไขมันของกรุงเทพมหานครทั้งระบบ ตั้งแต่การจัดเก็บ รวบรวม นำไปใช้ประโยชน์ บำบัดและกำจัดอย่างถูกหลักวิชาการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบ ควบคุม ฝ้าระวัง คุณภาพอากาศและเสียงจากแหล่งกำเนิด การศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว และดูแลสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร การปฏิบัติงานในสถานการณ์พิเศษ เหตุภัยพิบัติ เหตุการณ์เร่งด่วนอย่างบูรณาการ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ซึ่งการใช้อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเกิดความเสี่ยงที่จะต้องรับผิดชอบต่อหน่วยงานของรัฐ และบุคคลภายนอกอันเกิดจากการกระทำละเมิดตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยหน่วยงานของรัฐและผู้เสียหายได้มีการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย และฟ้องคดีจำนวนมากเสี่ยงต่อการขาดอายุความ ประกอบกับปัญหาด้านบุคลากรในหน่วยงานทำให้การติดตามเรื่องความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ไม่ต่อเนื่อง เช่น การเกษียณอายุราชการ การโอนย้าย การลาออก การลาคลอดบุตร การลาป่วย เป็นต้น ดังนั้น เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว จึงควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วยระบบแอปพลิเคชันไลน์มาใช้เพื่อสนับสนุนในการเผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา และติดตามเรื่องความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ของสำนักสิ่งแวดล้อมให้มีความรวดเร็ว ต่อเนื่อง ป้องกันเรื่องสูญหาย ประหยัดเวลาและทรัพยากร ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นประโยชน์ในบริหารงานของกรุงเทพมหานคร ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๒ มีระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครและสนับสนุนการบริหารงานและตัดสินใจสำหรับผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักสิ่งแวดล้อมสามารถติดตามเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ได้อย่างรวดเร็วต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์

๓.๒ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้ และให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ของสำนักสิ่งแวดล้อมในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ได้ทันที

๔. เป้าหมาย

๔.๑ สืบหาข้อมูลจำนวนกลุ่มเป้าหมายจากส่วนราชการของสำนักสิ่งแวดล้อม เพื่อจัดทำเครือข่ายการติดตามเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์

๔.๒ จัดตั้งคณะทำงานในการทำโครงการสำนักสิ่งแวดล้อมบริหารจัดการเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ด้วยระบบแอปพลิเคชันไลน์

๔.๓ สร้างกลุ่มไลน์บนโทรศัพท์มือถือ จำนวน ๑ กลุ่ม ภายในระยะเวลา ๑ ปีงบประมาณ เพื่อติดตามเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และเผยแพร่ข้อมูลความรู้ คำปรึกษาในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๔.๔ มีการเชิญชวนให้เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเข้ามาเป็นสมาชิกในกลุ่มไลน์

๔.๕ เก็บข้อมูล ติดตามและประเมินผลโครงการในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าจำนวน ๒ ครั้ง หลังจากเปิดใช้งานระบบแอปพลิเคชันไลน์

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) โดยการสำรวจจากสถานการณ์ ๒ ด้าน คือ สถานการณ์ภายในและสถานการณ์ภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันหน่วยงานอยู่ในสภาพแวดล้อมใด และนำการวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในหน่วยงานไปกำหนดทิศทางในอนาคตของหน่วยงานของเราว่าต้องการอะไร อย่างไร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) ประกอบด้วย

จุดแข็งขององค์กร (S = STRENGTHS) หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อนขององค์กร (W = WEAKNESS) หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยหรือข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O = OPPORTUNITIES) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขัน เพื่อการแสวงหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเหล่านี้

อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T = Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

จากการวิเคราะห์ (SWOT) ขององค์กรรวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักสิ่งแวดล้อม ได้ข้อสรุปดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

- (ก) มีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน
- (ข) วัฒนธรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การมีคุณธรรมจรรยาบรรณของการเป็นข้าราชการ เป็นต้น
- (ค) บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการศึกษาทำงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน
- (ง) กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานมีกำหนดไว้ชัดเจน

จุดอ่อน (Weakness)

- (ก) ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า
- (ข) กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีกำหนดไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งต้องมีการศึกษาอย่างละเอียด ทำให้ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ล่าช้า และหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้เอง
- (ค) เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร หมึกพิมพ์ ซึ่งมีสภาพเก่าและชำรุด ไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาตรฐานทั่วไป
- (ง) บุคลากรขาดทักษะและการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานสารบรรณ ด้านการเงินและบัญชี และความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (จ) อัตรากำลังของบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การโอน ย้าย ลาออก เกษียณอายุราชการ ทำให้ขาดบุคลากรที่มีทักษะความรู้ ความชำนาญ และความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานที่จะสามารถทดแทนกันได้

โอกาส (Opportunities)

- (ก) บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสารมากขึ้น
- (ข) บุคลากรในหน่วยงานมีช่องทางในการเข้าถึงระบบการสื่อสาร และการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อรับข้อมูลข่าวสารได้สะดวกรวดเร็ว และแพร่หลายมากขึ้น

อุปสรรค (Threats)

- (ก) เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ และชำรุดบ่อย นอกจากนี้การขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น หมึกพิมพ์ กระดาษ เป็นต้น

(ข) บุคลากรยังยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรแบบเก่าๆ ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ การวางแผน และวิเคราะห์การปฏิบัติงาน การสอนงาน และการทำงานเป็นทีม

(ค) ปริมาณงานที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีเท่าเดิมซึ่งไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความล่าช้า และข้อร้องเรียนจำนวนมาก

(ง) กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีขั้นตอนการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก ทำให้หน่วยงานไม่สามารถเร่งรัดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ และไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้เอง

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย

เครือข่าย (Network) คือ การเชื่อมโยงของกลุ่มของคนหรือกลุ่มองค์กรที่สมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดระเบียบโครงสร้างของคนในเครือข่ายด้วยความเป็นอิสระ เท่าเทียมกันภายใต้พื้นฐานของความเคารพสิทธิ เชื่อถือ เอื้ออาทร ซึ่งกันและกัน

การเชื่อมโยงในลักษณะของเครือข่าย จะต้องพัฒนาไปสู่ระดับของการลงมือทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันด้วย ดังนั้น เครือข่ายต้องมีการจัดระบบให้กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่เป็นสมาชิกดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน เพื่อนำไปสู่จุดหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมเฉพาะกิจตามความจำเป็น เมื่อภารกิจบรรลุเป้าหมายแล้ว เครือข่ายก็อาจยุบสลายไป แต่ถ้ามีความจำเป็นหรือมีภารกิจใหม่อาจกลับมารวมตัวกันได้ใหม่ หรือจะเป็นเครือข่ายที่ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องระยะยาวก็ได้

๕.๒.๑ องค์ประกอบของเครือข่าย

๕.๒.๑.๑ เครือข่ายเทียม (Pseudo network) หมายถึงเครือข่ายชนิดที่เราหลงผิดคิดว่าเป็นเครือข่าย แต่แท้จริงแล้วเป็นแค่การชุมนุมพบปะสังสรรค์ระหว่างสมาชิก โดยที่ต่างคนต่างก็ไม่ได้มีเป้าหมายร่วมกัน และไม่ได้ตั้งใจที่จะทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการรวมกลุ่มแบบเฮลิโอสาระพาหรือรวมกันตามกระแสนิยมที่ไม่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน ดังนั้น การทำความเข้าใจกับองค์ประกอบของเครือข่ายจึงมีความสำคัญ เพื่อช่วยให้สมาชิกสามารถสร้างเครือข่ายแทนการสร้างเครือข่ายเทียม

๕.๒.๑.๒ เครือข่าย (แท้) มีองค์ประกอบสำคัญอยู่อย่างน้อย ๗ อย่างด้วยกัน คือ

๕.๒.๑.๒(๑) มีการรับรู้และมุมมองที่เหมือนกัน (common perception) ต้องมีความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้เหมือนกันถึงเหตุผลในการเข้าร่วมกันเป็นเครือข่าย เช่น มีความเข้าใจในตัวปัญหาและมีจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกของเครือข่ายเกิดความรู้สึกผูกพันในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาหรือลดความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น

๕.๒.๑.๒(๒) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) หมายถึงการที่สมาชิกมองเห็นจุดมุ่งหมายในอนาคตที่เป็นภาพเดียวกัน มีการรับรู้และเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และมีเป้าหมายที่จะเดินทางไปด้วยกัน การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันจะทำให้กระบวนการขับเคลื่อนเกิดพลัง ความเป็นเอกภาพ และช่วยผ่อนคลายความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

๕.๒.๑.๒(๓) มีความสนใจหรือมีผลประโยชน์ร่วมกัน (mutual interests/benefits) คำว่าผลประโยชน์ในที่นี้ครอบคลุมทั้งผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินและผลประโยชน์ไม่ใช่ตัวเงิน ถ้าการเข้าร่วมในเครือข่ายสามารถตอบสนองต่อความต้องการของเขาหรือมีผลประโยชน์ร่วมกัน ก็จะเป็นแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในเครือข่ายมากขึ้น

๕.๒.๑.๒(๔) การมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในเครือข่าย (stakeholders participation) เป็นกระบวนการที่สำคัญมากในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย เป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมลงมือกระทำอย่างเข้มแข็ง ดังนั้นสถานะของสมาชิกในเครือข่ายควรมีความเท่าเทียมกัน

๕.๒.๑.๒(๕) มีการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (complementary relationship) องค์ประกอบที่จะทำให้เครือข่ายดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง คือ การที่สมาชิกของเครือข่ายต่างก็สร้างความเข้มแข็งให้กันและกัน โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่งแล้วทำให้ได้ผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในลักษณะพลังทวีคูณ ($๑+๑ > ๒$) มากกว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อต่างคนต่างอยู่

๕.๒.๑.๒(๖) มีการเกี่ยวพันพึ่งพากัน (interdependent) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เครือข่ายดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน การที่สมาชิกเครือข่ายตกอยู่ในสภาวะจำกัดทั้งด้านทรัพยากร ความรู้ เงินทุน กำลังคน ฯลฯ ไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยตนเองโดยปราศจากเครือข่าย จำเป็นต้องพึ่งพาสังกันและกันระหว่างสมาชิกในเครือข่าย

๕.๒.๑.๒(๗) มีปฏิสัมพันธ์กันในเชิงแลกเปลี่ยน (interaction) สมาชิกในเครือข่ายต้องทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น มีการติดต่อกันผ่านทาง การเขียน การพบปะพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือมีกิจกรรมประชุมสัมมนา ร่วมกัน โดยที่ผลของการปฏิสัมพันธ์นี้ต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเครือข่ายตามมาด้วย

๕.๒.๒ การสร้างเครือข่าย (Networking)

การสร้างเครือข่าย หมายถึง การทำให้มีการติดต่อ สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ การสร้างเครือข่ายควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สมาชิกในเครือข่ายมีความสัมพันธ์กันฉันท์เพื่อนที่ต่างก็มีความเป็นอิสระมากกว่า สร้างการคบค้าสมาคมแบบพึ่งพิง นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายต้องไม่ใช่การสร้างระบบติดต่อด้วยการเผยแพร่ข่าวสารแบบทางเดียว เช่น การส่งจดหมายข่าวไปให้สมาชิกตามรายชื่อ แต่จะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันด้วย

๕.๒.๓ ความจำเป็นที่ต้องมีเครือข่าย

การพัฒนางานหรือการแก้ปัญหาใด ๆ ที่ใช้วิธีดำเนินงานในรูปแบบที่สืบทอดกัน เป็นวัฒนธรรมภายในกลุ่มคน หน่วยงาน หรือองค์กรเดียวกัน จะมีลักษณะไม่ต่างจากการปิดประเทศที่ไม่มีการติดต่อสื่อสารกับภายนอก การดำเนินงานภายใต้กรอบความคิดเดิม อาศัยข้อมูลข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ภายใน ใช้ทรัพยากรหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอจะหาได้ใกล้มือ หรือถ้าจะออกแบบใหม่ก็ต้องใช้เวลาอย่างมาก จะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนางานอย่างยิ่งและไม่อาจแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ การสร้าง “เครือข่าย” สามารถช่วยแก้ปัญหาข้างต้นได้ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรวมทั้งบทเรียนและประสบการณ์กับบุคคลหรือองค์กรที่อยู่นอกหน่วยงานของตน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ให้ความร่วมมือและทำงานในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เสมือนการเปิดประตูสู่โลกภายนอก

ที่มา : การสร้างเครือข่าย (Networking) สืบค้นจาก <http://www.loe.go.th/TH/attachments/article/๕๕๑๖/KM> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๑

๕.๓ แนวคิดการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นต่อเนื่องเป็นประจำภายในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่ง มีอยู่ ๒ รูปแบบที่แตกต่างกัน ดังนี้ (ชนงกรณ์ กุลชลบุตร, ๒๕๕๖ : ๑๑๙)

๕.๓.๑ การติดต่อสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการส่งข่าวสารให้ผู้รับสารทราบเพียงฝ่ายเดียว โดยไม่สนใจปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสารว่า จะเป็นอย่างไร มีความเข้าใจหรือไม่ ฟังพอใจหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง เช่น การปิดประกาศให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่สนใจว่าบุคลากรมีความเข้าใจตามที่ประกาศหรือไม่ หรือการมีคำสั่งให้บุคลากรไปปฏิบัติงานโดยไม่ทราบว่าบุคลากรต้องการความช่วยเหลือด้านใดบ้าง เป็นต้น

๕.๓.๒ การติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการรับทราบและให้ความสนใจปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสาร เพื่อต้องการทราบว่าบุคลากรมีความเข้าใจข่าวสารหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง มีความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ตามองค์ประกอบพื้นฐานของการติดต่อสื่อสารคือข้อมูลย้อนกลับนั่นเอง เช่น ผู้บริหารมอบหมายงานให้บุคลากรไปปฏิบัติ และมีการติดตามสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเป็นระยะ ทำให้ทราบว่างานที่มอบหมายไปนั้นเหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรหรือไม่ บุคลากรพบปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือด้านใดบ้าง เป็นต้น

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารสองทางนั้นเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว เพราะจะทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสาร และผู้รับสารยังสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับไปเพื่อแสดงการตอบสนองกับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแก่ผู้ส่งสารได้ ผู้บริหาร องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องพยายามใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ (สามารถ อัยกร, ๒๕๕๗:๑๘๔) ดังนั้น ในองค์กรทุกแห่งผู้บริหารต้องพยายามดำเนินการให้เกิดการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง และการสื่อสารต้องมีความรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

๕.๔ ความรู้เกี่ยวกับไลน์

ไลน์ แอปพลิเคชัน (LINE Application) เกิดขึ้นหลังจากตลาดสมาร์ทโฟนเติบโตอย่างรวดเร็วในทั่วโลก จนทำให้ NAVER Japan ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวกับการหาข้อมูล search engine เกมแพลตฟอร์มของเว็บไซต์ในประเทศญี่ปุ่น หันมาสนใจตลาดโปรแกรมภายในของสมาร์ทโฟนทางทีมงานของบริษัทได้เริ่มทำการวิจัยและหาข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม ปี ๒๕๕๔ เพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารส่งผ่านข้อความของบุคคล ในระหว่างที่ทำการค้นหาข้อมูลอยู่นั้นได้เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวในเดือนมีนาคม ปี ๒๕๕๔ ทำให้ความคิดทางสังคมที่เกี่ยวกับการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยเริ่มแรกการให้บริการการส่งผ่านข้อความของบริษัทมีแผนจะเกิดขึ้นเพื่อใช้ภายในองค์กรเท่านั้น แต่เนื่องจากช่วงแผ่นดินไหวดังกล่าวสร้างความเสียหายจนทำให้การสื่อสารผ่านสายในรูปแบบดั้งเดิมขัดข้อง แต่ผู้คนที่ยังคงติดต่อสื่อสารกันผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยเหตุผลนี้ ทำให้บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต จึงรีบพัฒนาโปรแกรมไลน์อย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกับคนที่รักได้ตลอดเวลาในยามฉุกเฉิน (ต้นกำเนิดไลน์, ๒๐๑๔ : ออนไลน์) จะเห็นได้ว่าปฐมบทเริ่มต้นของไลน์มาจากประเทศญี่ปุ่น โดยโปรแกรมไลน์ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการ

ติดต่อสื่อสารส่งผ่านข้อความบนระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสะดวก รวดเร็ว และทันกับสถานการณ์มากขึ้น ดังนั้นในองค์การทั้งภาครัฐ และเอกชนสามารถที่จะประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ในกิจกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์การได้ โดยโปรแกรมไลน์เป็นโปรแกรมที่มีสัญลักษณ์และสามารถใช้ติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ตโฟน



ภาพสัญลักษณ์โปรแกรมไลน์ ที่มา : (ไลน์ ,๒๕๕๘ : ออนไลน์)

๕.๔.๑ คุณสมบัติของไลน์

โปรแกรมไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างชัดเจนจากรูปแบบการสื่อสารแบบอื่น และยังเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารและบุคลากรในองค์การสามารถเลือกใช้ได้โดยสะดวก ซึ่งไลน์มีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจี๊วงค์, ๒๕๕๖ : ๔๖-๔๗)

๕.๔.๑.๑ เป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ไลน์เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารเพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ เช่น การสนทนากับเพื่อนร่วมงาน การส่งภาพถ่าย การส่งรูปภาพ การส่งข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมขององค์กร เป็นต้น อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันที ทำให้ผู้ส่งสารสามารถทราบความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

๕.๔.๑.๒ สามารถทำการติดต่อสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้บริหารหรือบุคลากรต้องการพื้นที่เฉพาะสำหรับการติดต่อสื่อสาร สามารถตั้งค่าการใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่ม เช่น กลุ่มงาน ด้านการวางแผน กลุ่มผู้บริหารขององค์การ กลุ่มแผนกงานด้านการเงิน เป็นต้น ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน ซึ่งมักเป็นเรื่องที่สมาชิกภายในกลุ่มล้วนมีประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้สามารถสื่อสารโต้ตอบกันภายใต้หัวข้อที่สมาชิกภายในกลุ่มเข้าใจร่วมกันได้

๕.๔.๑.๓ สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดเวลา โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร โดยสามารถส่งสารรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ และสติ๊กเกอร์ ไปยังผู้รับสารได้หากยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังคงมีสถานะเป็นเพื่อนกัน เช่น เลขานุการสามารถแจ้ง

การประชุมด่วนต่อผู้บริหารได้ตลอดเวลา หรือเมื่อมีข้อมูลข่าวสารผู้ส่งสาร สามารถแจ้งข้อความผ่านไลน์ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๕.๔.๑.๔ สามารถส่งรูปแบบข่าวสารได้หลากหลาย (Multi-media)

ลักษณะเฉพาะของไลน์สามารถส่งข่าวสารที่มีรูปแบบหลากหลายแตกต่างกัน โดยผู้ส่งสารสามารถเลือกส่งข่าวสารให้เหมาะสมกับรูปแบบ และกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร เช่น ข้อความ รูปภาพ โปสเตอร์ การส่งลิงค์เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์จากภายนอก การส่งภาพถ่าย คลิปวิดีโอ สติกเกอร์ ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น เช่น ส่งภาพถ่ายขณะประชุมเชิงปฏิบัติการ ส่งคลิปวิดีโอที่เป็นคำสั่งมอบหมายงานของผู้บริหาร ส่งภาพถ่ายหนังสือราชการไปยังผู้รับสาร ซึ่งรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย จะทำให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕.๔.๑.๕ สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไป หรือข้อความที่ส่งมานั้นรบกวนผู้รับสาร ผู้รับสารสามารถเลือกปิดการสนทนากับผู้ส่งสารรายนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง

๕.๔.๑.๖ สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งที่เพิ่มความโดดเด่นของไลน์ คือ ความสามารถในการสนทนาผ่านไลน์ เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์ โดยไม่เสียค่าบริการขณะสนทนา ถึงแม้ว่าปลายทางของคุณสนทนานั้นจะอยู่ไกลถึงต่างประเทศ โดยผู้ใช้ไลน์สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่าน Voice Call จากสมาร์ตโฟนไปยังสมาร์ตโฟน สมาร์ตโฟนไปยังคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์ไปยังคอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต ทำให้ลดช่องว่างของการสื่อสาร ถึงแม้ว่าจะอยู่ห่างไกลกันคนละจังหวัด หรือคนละประเทศ โปรแกรมไลน์ยังสามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างทั่วถึง

๕.๔.๑.๗ สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ เช่นเดียวกับสังคมออนไลน์อื่นๆ อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) ผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือ คลิปวิดีโอบนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ เพื่อเป็นการสื่อสารแรงบันดาลใจ แนวคิด หรือความรู้สึกไปยังสมาชิกที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารอาจนำวิสัยทัศน์ขององค์การมาตั้งสถานะบนไทม์ไลน์ของตนเอง เพื่อให้สมาชิกที่เป็นบุคลากรใช้เป็นแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๕.๔.๑.๘ รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support) ในกล่องสนทนาของไลน์นอกจากการส่งข้อความ สนทนาเป็นตัวอักษร ภาพ หรือสติกเกอร์แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่างๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล (E-Mail) จากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยตรง ซึ่งไฟล์ที่สามารถใช้งานร่วมกับไลน์นั้น ได้แก่ .pdf .ppt .doc .jpeg ฯลฯ การส่งเอกสารต่าง ๆ ผ่านไลน์จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้วยคุณสมบัติของไลน์ทั้งหมดที่กล่าวมาจะเห็นว่า ไลน์ มีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่การใช้ไลน์ก็ยังมีทั้งข้อดีและข้อจำกัดหลายประการที่ต้องคำนึงถึง โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้ (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, ๒๕๕๗ : ๔)

๕.๔.๒ ข้อดีของไลน์

๕.๔.๒.๑ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร

๕.๔.๒.๒ ส่งผ่านข้อมูลในปริมาณมากและหลากหลายได้ เช่น ภาพ เสียง วิดีโอ

ไฟล์ PDF ฯลฯ

- ๕.๔.๒.๓ สมาชิกที่อยู่ภายในกลุ่มสามารถพิมพ์ข้อความ แลกเปลี่ยนข่าวสารในประเด็นที่ต้องการได้
- ๕.๔.๒.๔ สามารถเปิดเอกสารที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติได้ทันที
- ๕.๔.๒.๕ ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อมีข้อความใหม่เข้ามา และสามารถดูข้อความย้อนหลังได้
- ๕.๔.๒.๖ โปรแกรมไลน์สามารถใช้ได้กับเครื่องโทรศัพท์ สมาร์ทโฟน และเครื่องคอมพิวเตอร์
- ๕.๔.๒.๗ สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการติดต่อสื่อสารได้ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
- ๕.๔.๒.๘ สามารถพูดคุยโทรศัพท์ผ่านโปรแกรมไลน์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- ๕.๔.๒.๙ สามารถตรวจสอบสมาชิกที่ถูกเชิญเข้ามาในกลุ่ม และลบออกจากกลุ่มได้

๕.๔.๓ ข้อเสียของไลน์

- ๕.๔.๓.๑ เงื่อนไขการสมัครต้องสมัครผ่านสมาร์ตโฟน
- ๕.๔.๓.๒ ผู้สมัครสมาชิกสามารถตั้งชื่อได้ตามใจชอบ ทำให้ไม่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงได้
- ๕.๔.๓.๓ สมาชิกภายในกลุ่มสามารถเชิญบุคคลภายนอกเข้าร่วมกลุ่มได้ และสามารถลบสมาชิกทุกคนออกจากกลุ่มได้
- ๕.๔.๓.๔ ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าสมาชิกภายในกลุ่มสามารถรับข้อความได้หรือไม่
- ๕.๔.๓.๕ ไม่สามารถแนะนำผู้ให้บริการพัฒนาระบบ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้
- ๕.๔.๓.๖ ไม่สามารถแจ้งผู้ให้บริการดูแลแก้ไขปัญหาในกรณีที่ระบบขัดข้องหรือถูกยกเลิก
- ๕.๔.๓.๗ สมาชิกในกลุ่มจำกัดได้ไม่เกิน ๑๐๐ คน
- ๕.๔.๓.๘ สมาชิกทุกคนภายในกลุ่มสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขชื่อ/รูปภาพ ประจำกลุ่มได้

๕.๔.๓.๙ ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขององค์การอาจถูกนำไปเผยแพร่ต่อภายนอกได้
ที่มา : สามารถ อัยกร. โปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ Line Programing and Inter - Organization Communication สืบค้นจาก http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/๒๕๕๘Vol๙No๑_๑๗.pdf

๕.๕ PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) คือ วงจรการควบคุมคุณภาพ

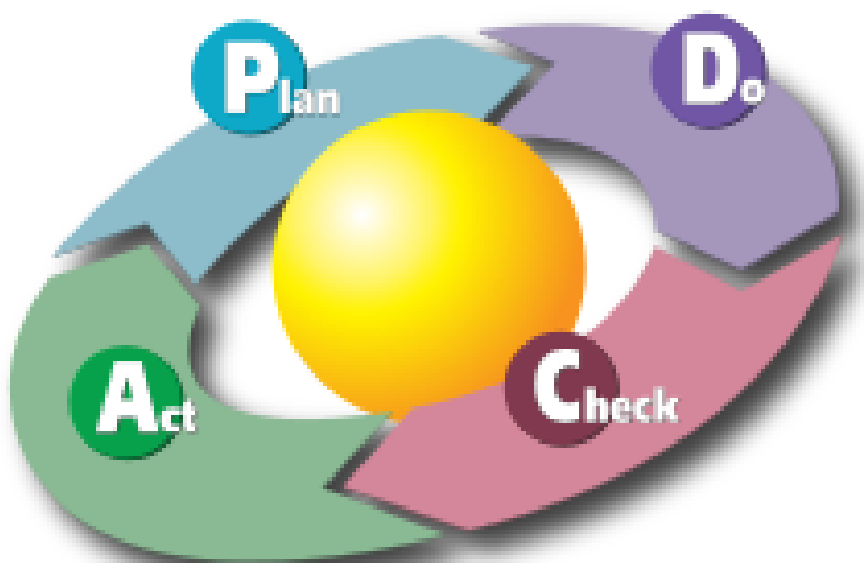
๕.๕.๑ Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลา การดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้

๕.๕.๒ Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับการดำเนินการ (เช่น คณะกรรมการหรือหน่วยงานของคุณ) มีวิธีการดำเนินการ (เช่น มีการประชุมของคณะกรรมการมีการจัดการเรียนการสอน มีการแสดงความจำนงขอรับนักศึกษา ไปยังทบวงมหาวิทยาลัย) และมีผลของการดำเนินการ (เช่น รายชื่อนักศึกษาที่รับในแต่ละปี)

๕.๕.๓ Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับการดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการอีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยาก ซับซ้อน

๕.๕.๔ Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ติอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการในปีต่อไป

ที่มา : สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/PDCA> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑



ภาพวงจร PDCA

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ สสำรวจจำนวนกลุ่มเป้าหมาย โดยขอข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ เกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอนจากส่วนราชการของสำนักสิ่งแวดล้อม

๖.๒ ร่างโครงการสำนักสิ่งแวดล้อมบริหารจัดการเรื่องความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ด้วยระบบแอปพลิเคชันไลน์เสนอผู้อำนวยการสำนักตามสายการบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการ

กิจกรรม	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๒๕๖๑ - ก.ย. ๒๕๖๒)											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๙. รายงานผล ดำเนินการ และ ผลสำเร็จของ โครงการฯ ให้ ผู้อำนวยการ สำนักทราบ												←→

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒)

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๑.๑ สำนักสิ่งแวดล้อมมีระบบแอปพลิเคชันในการติดตามเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ กลุ่ม

๙.๑.๒ เจ้าหน้าที่สำนักสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลผ่านระบบแอปพลิเคชัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

๙.๒.๑ สถิติประจำเดือนของเจ้าหน้าที่สำนักสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเข้ามาติดตามเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ผ่านระบบแอปพลิเคชัน

๙.๒.๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มเป้าหมายต่อโครงการสำนักสิ่งแวดล้อมติดตามเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ด้วยระบบแอปพลิเคชัน

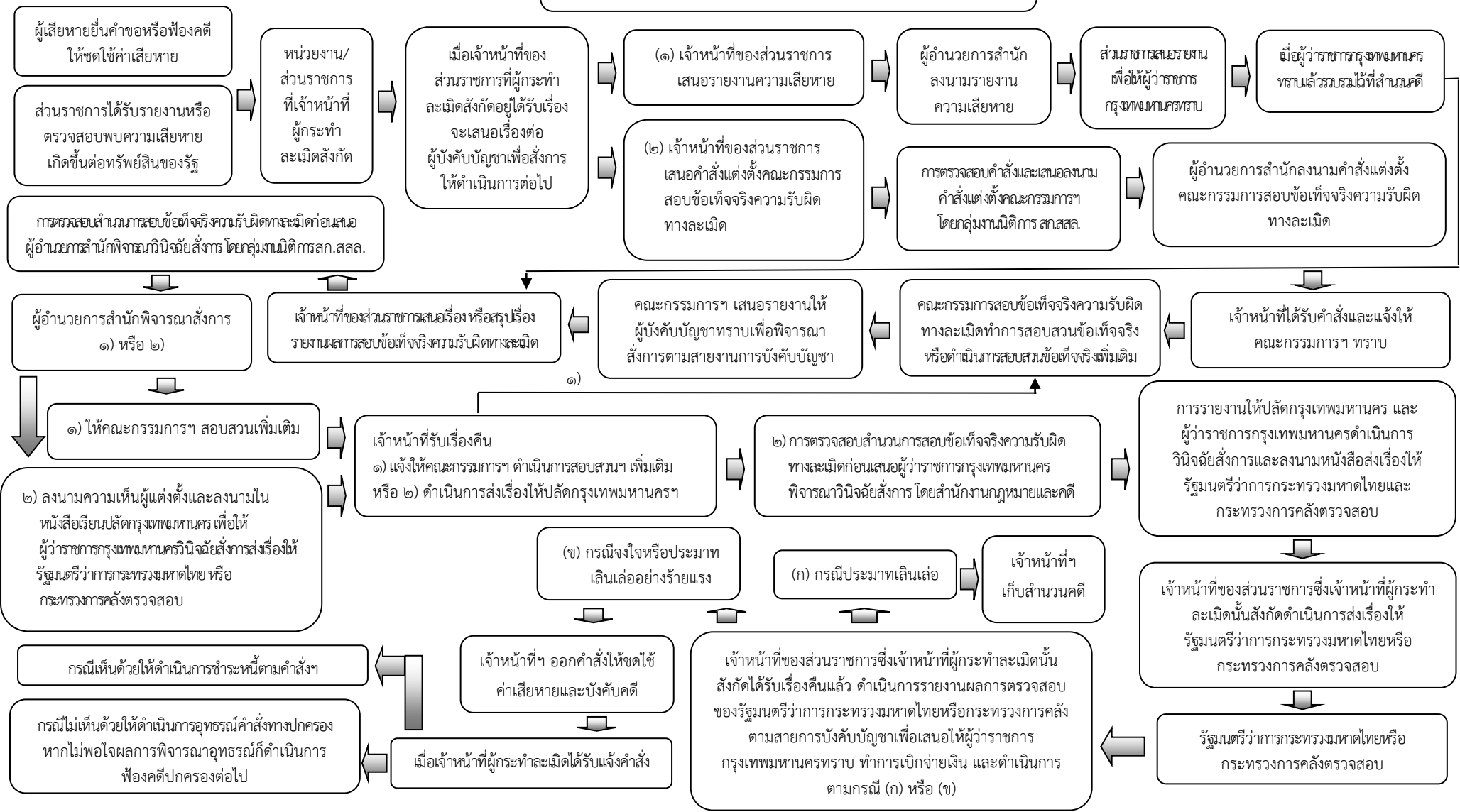
๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ เมื่อสิ้นสุดโครงการแล้ว หน่วยงานควรมีการรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องและลงรายละเอียดข้อมูลที่ต้องสมบูรณ์ในแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักสิ่งแวดล้อมสามารถเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งติดตามเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ของสำนักสิ่งแวดล้อมได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

๑๐.๒ หน่วยงานสามารถนำแนวทางการดำเนินโครงการสำนักสิ่งแวดล้อมบริหารจัดการเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ด้วยระบบแอปพลิเคชันไปใช้ในการติดตามงานเรื่องอื่น ๆ ซึ่งต้องใช้เวลานานในการดำเนินการ และต้องติดตามเรื่องอย่างสม่ำเสมอได้ เช่น การติดตามเรื่องคดีปกครอง การติดตามเรื่องคดีบุกรุก การติดตามเรื่องคดีแพ่ง หรือคดีอาญา เป็นต้น

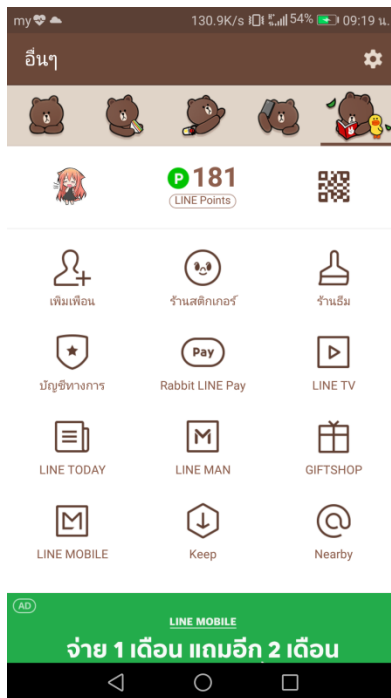
ภาคผนวก

ขั้นตอนการดำเนินการของสำนักสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับ
ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่



วิธีการสร้างกลุ่มสำนักสิ่งแวดล้อมบริหารจัดการเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ด้วยระบบแอปพลิเคชัน

ขั้นตอนที่ ๑ ให้ทำการเปิดแอปไลน์ขึ้นมาแล้วคลิกไปที่ไอคอน “เพิ่มเพื่อน



ขั้นตอนที่ ๒ ในหน้าจอเพิ่มเพื่อน ให้เราคลิกไปที่เมนู “สร้างกลุ่ม”

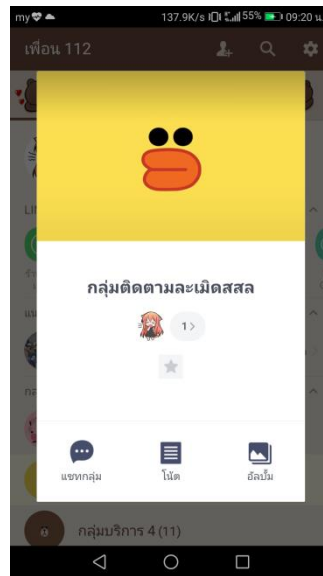
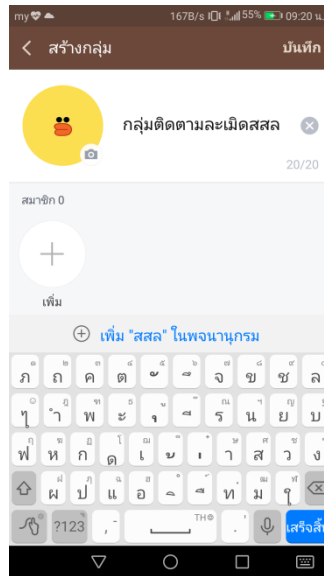


ขั้นตอนที่ ๓ จากนั้นจะเข้าสู่หน้าจอของการสร้างกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้

- รูปภาพกลุ่ม เราสามารถคลิกเพื่อเปลี่ยนรูปภาพใหม่ได้
- ชื่อกลุ่ม ให้เราตั้งชื่อกลุ่มได้ตามต้องการ
- สมาชิก เป็นส่วนที่ให้เราเพิ่มสมาชิก หรือ เพื่อนในไลน์ของเราเข้ามาในกลุ่ม โดยให้เราสามารถ

เชิญเพื่อนเข้ามาในกลุ่มไลน์ได้

หลังจากที่เราเพิ่มข้อมูลต่าง ๆ เสร็จเรียบร้อยแล้วให้คลิกปุ่ม “บันทึก” ก็เป็นอันเสร็จสิ้นการสร้างกลุ่ม



ขั้นตอนที่ ๔ เราจะพบว่ากลุ่มไลน์ที่เราสร้างขึ้นมาแสดงลิสต์ของรายการกลุ่มไลน์ เมื่อเราเข้าไปในกลุ่มเราก็เพียงแค่อรอให้เพื่อนที่เราเชิญตอบรับการเข้ากลุ่ม หรือจะส่ง QR Code ลงในหนังสือเชิญเพื่อให้เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเข้ามาในกลุ่มเครือข่ายการติดตามเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสิ่งแวดล้อม เท่านั้นเราก็สามารถแชทกับเพื่อน ๆ ในกลุ่มได้แล้ว

