

รายงานส่วนบุคคล
(Individual study)

เรื่อง การบูรณาการทำงานฝ่ายการสื่อสาร ยุค ๔.๐

จัดทำโดย นายพงษ์ศักดิ์ บุญอยู่

ตำแหน่ง นายช่างเทคนิค ชำนาญงาน

สังกัด ฝ่ายการสื่อสาร สำนักงานเลขานุการ สำนักเทศกิจ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตร “นักบริหาร
มหานคร ระดับต้น” รุ่นที่ ๓๔ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและพัฒนา การบูรณาการ การทำงานฝ่ายการสื่อสาร
เป็นการใช้สำหรับการติดต่อประสานงาน ในการแจ้งเหตุ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ กระทำได้หลาย
ช่องทางและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเป็นอีกช่องทางเลือกหนึ่ง เพื่อให้การบริการกับประชาชน
ด้านสาธารณูปโภคต่างๆ รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสาธารณประโยชน์ของส่วนรวม ซึ่ง
สนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหารโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ในการ
ทำงานและการประสานงานให้มากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการทำงานที่สะดวกรวดเร็วพร้อมทั้งยังเป็นแนวทาง
ของการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

ทั้งนี้ผู้จัดทำขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ นพ. เกรียงไกร ตั้งจิตรมณีกิตตา ผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลลาดกระบังฯ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและให้
คำแนะนำในการจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และหวังว่ารายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จะ
เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และผู้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

นายพงษ์ศักดิ์ บุญอยู่

๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

ชื่อเรื่อง	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
เป้าหมาย	๑
ความรู้ที่นำมาใช้ในการทำรายงาน	๒
- การประชาสัมพันธ์	๓
- หลักการของวงจรคุณภาพ (PDCA)	๔
- สถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม	๕
- กรอบแนวทางการดำเนินการ โดยการนำกระบวนการ PDCA	๖
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๗
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๘
ระยะเวลาการดำเนินการ	๘
งบประมาณ	๙
แนวทางและการติดตามประเมินผล	๑๐
ข้อเสนอแนะ	๑๑
ภาคผนวก	

๑. ชื่อเรื่อง

การบูรณาการงานฝ่ายการสื่อสาร ยุค ๔.๐

๒. หลักการและเหตุผล

ด้วยปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนารวดเร็วมาก ทำให้มีช่องทางเลือก ในการติดต่อประสานงาน ในการแจ้งเหตุ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ กระทำได้หลายช่องทางสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เป็นอีกช่องทางเลือก หนึ่งเพื่อการให้บริการกับประชาชนด้านสาธารณูปโภคต่างๆรวมทั้งการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในดูแล สาธารณประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายผู้บริหารโดยนำเทคโนโลยี สมัยใหม่เข้าปรับในการทำงานและการประสานงานให้มากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการทำงานที่รวดเร็วและสอดคล้อง กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

ฝ่ายการสื่อสาร สำนักเทศกิจเป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแลระบบ การสื่อสารของกรุงเทพมหานคร รับแจ้งเหตุเรื่องรบกวนทุกข์ที่เกิดจากการชำรุดบกพร่อง และปัญหาเดือดร้อน รำคาญของประชาชน ในกรณีด้านสาธารณูปโภคต่างๆรวมทั้งการปฏิบัติงานด้านการดูแลและให้บริการเพื่อให้ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ด้านมหานครปลอดภัยในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยพิบัติและปลอดภัย อุบัติเหตุรวมทั้งการปฏิบัติงานด้านการดูแลและให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นเพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อแจ้งเรื่องรบกวนทุกข์ ระหว่างประชาชน กับฝ่ายการสื่อสารได้ หลายช่องทางขึ้น จึงได้จัดทำ Applicationซึ่งประกอบไปด้วยLine และweb site เพื่อจัดทำกลุ่มขึ้นมา ตอบสนองการให้บริการของรัฐ ได้อย่างตรงตามเป้าหมาย

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ มีช่องทางสื่อOnline เช่น Application Line และ websiteเป็นต้นเพื่อให้การติดต่อ ประสานงานแจ้งเหตุ และข้อร้องเรียน ได้หลายช่องทาง และสะดวกมากยิ่งขึ้น

๓.๒ เป็นฐานข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว

๔. เป้าหมาย

๔.๑. เพิ่มจำนวนช่องทางสื่อOnlineเช่นApplication Line และ web site ในการติดต่อสื่อสาร ภายใน ๑ เดือน

๔.๒. สะดวกรวดเร็วในการประสานงานภายใน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงกลุ่มเป้าหมาย ภายใน ๑๐ นาที

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการทำรายงาน

๕.๑ ความรู้เรื่องบริหารเมืองเป็น Smart City

๕.๒ ความรู้เรื่อง การจัดการด้านเทคโนโลยีโดยศึกษาข้อมูลการเข้าถึง Application ซึ่งประกอบไปด้วย Line และ web site โดยการจัดทำกลุ่มขึ้นมา

๕.๓ ความรู้เรื่อง การจัดการระบบฐานข้อมูลมีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อนำมาดำเนินการแก้ไข และนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

๕.๔ ความรู้เรื่อง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เช่น ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๔๔ การขอรับเงินและการอนุมัติแบ่งค่าปรับที่ได้จากการเปรียบเทียบปรับและ ข้อเสนอแนะต่างๆ

๕.๕ หลักการวางแผน (Planning) คือ มีการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน โดยจัดการรวบรวม เอกสาร และข้อมูล ที่ได้มา กำหนดเป็นขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ซึ่งจะทำให้เกิดระเบียบแบบแผน หรือ เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยร่างคู่มือ ส่งให้กลุ่มงาน พร้อมแบบประเมินความเหมาะสม ข้อเสนอแนะสรุปผลการ ประเมินนำเสนอหัวหน้าฝ่าย

๕.๖ การให้บริการ (Service) บุคคลในฝ่ายการสื่อสารทุกระดับมีหน้าที่รับแจ้งและดำเนินการ ตามช่องทางสื่อ online ต่างๆที่เปิดให้ประชาชนแจ้งเหตุร้องเรียนต่างๆและดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อย

๕.๗ หลักการประสานงาน (Cooperation) เป็นการประสานระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบ กับปัญหาที่รับแจ้ง เช่น ท่อประปาชำรุด ไฟฟ้าขัดข้อง และสาธารณูปโภคชำรุดเป็นต้น เพื่อให้เหตุที่แจ้งบรรลุ วัตถุประสงค์

๕.๘ หลักการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) มี ๓ ประการได้แก่

๕.๘.๑ การบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่ การดำเนินงาน ผลงาน ตลอดจนข่าวสาร ของหน่วยงาน ให้ประชาชนได้รู้จัก เข้าใจ และเลื่อมใสเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

๕.๘.๒ การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ป้องมิให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิดใน หน่วยงาน และเมื่อองค์กรประสบปัญหาดังกล่าวต้องรีบดำเนินการแก้ไขโดยด่วนอย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุ การณ์

๕.๘.๓ การสำรวจประชามติ (Public Opinion) คือ การสำรวจถึงความรู้สึกนึกคิด ของประชาชนว่าต้องการหรือไม่ต้องการอะไร เพื่อจะสามารถตอบสนองสิ่งต่างๆให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึก คิด และความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

การประชาสัมพันธ์ แบ่งได้ ๒ ประเภท ได้แก่

๑. การประชาสัมพันธ์ภายใน(Internal public relation) คือสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีองค์กร
๒. การประชาสัมพันธ์ภายนอก(External public relation) คือสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีกับประชาชน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือกับองค์กร

๕.๙ หลักการมีส่วนร่วม(Participation) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ มีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมนั้นๆร่วมคิดอย่างไรให้กรุงเทพมหานครมีสาธารณูปโภคที่ดี

๕.๑๐ การให้ข้อมูล หรือให้ความรู้ (Education) เป็นการแจ้งประชาชนถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐและสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับ โดยการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อ online โดยการจัดทำเป็นรูปแบบ QR Code

๕.๑๑ แนวคิด ทฤษฎี หลักการเครื่องมือพื้นฐานในการระบุปัญหาที่ควรแก้ไขหรือปรับปรุง (SWOT Analysis)ในการจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือ และสิทธิประโยชน์ของประชาชน ในครั้งนี้ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และเครื่องมือทางการบริหารต่างๆมาใช้ดังนี้

๕.๔.๑ การจัดการความรู้ (Knowledge Management-KM)

การจัดการความรู้ หรือที่เรียกชื่อย่อ ว่า KM เป็นเครื่องมือ เพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการ ได้แก่ บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายของงาน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในฝ่ายการสื่อสาร โดยสร้างแรงจูงใจต่อการดำเนินการจัดการความรู้ คือเป้าหมายที่คน เป้าหมายที่งาน และองค์กรเป็นเงื่อนไขสำคัญ ในระดับที่เป็นหัวใจสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้ โดยการบูรณาการองค์ความรู้และสร้างเสริมองค์ความรู้เดิม เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างทั่วถึง

๕.๔.๒ หลักการของวงจรคุณภาพ (PDCA)

การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) ตามแนวคิดของเดมมิง ปัจจุบันจัดเป็นกระบวนการสากลที่ทุกคนทราบกันดี และถือเป็นเครื่องมือการบริหารที่จัดเป็นแกนร่วมของการบริหารที่หลากหลายบนพื้นฐานเดียวกัน ดังนี้

เดมมิง (Deming in My coded๒๐๐๔) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิง ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ การวางแผนดำเนินงาน (PLAN) การลงมือปฏิบัติจริง (DO) ติดตามประเมินผลทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้(CHECK) นำผลการประเมินมาคิดแนวทางปรับปรุงให้ดีขึ้น แล้วไปทำขั้นตอนที่ ๑ เริ่มวงรอบใหม่ต่อไป (ACT)

การวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT ดังนี้

S (Strengths) จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ	W (Weaknesses) จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
<p>๑.บุคลากรของฝ่ายการสื่อสาร มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาห้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างดี</p> <p>๒. ฝ่ายการสื่อสาร มีเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน (วิทยุคมนาคม)ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานครอย่างเพียงพอ และมีสำรองในกรณีฉุกเฉิน</p> <p>๓.ฝ่ายการสื่อสาร มีอุปกรณ์ โทรศัพท์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พร้อมในการใช้งานได้อย่างครบ</p> <p>๔.คณะผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ</p>	<p>๑. อุปกรณ์ โทรศัพท์ อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ มีการพัฒนาที่รวดเร็ว แต่การจัดหา ต้องเป็นไปตามระเบียบทำให้เกิดความล่าช้า เนื่องจากของเดิมที่มีใช้อยู่ เป็นอุปกรณ์ที่สามารถพอใช้งานได้ เป็นอุปกรณ์ที่ใช้งานมานาน ซึ่งไม่สามารถ up grade ไม่ได้</p> <p>๒.เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ และความเข้าใจเรื่อง Technology ใหม่ ๆ ซึ่งในปัจจุบันมีการ พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว</p>

O (Opportunities) โอกาสทางสภาพแวดล้อม	T (Threats) ภัยคุกคาม ข้อจำกัด อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม
๑.เป็นช่องทางเพิ่มขึ้นในการที่จะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ ๒.ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสาธารณประโยชน์ ๓.ตอบโจทช์ความต้องการของประชาชนด้านสาธารณประโยชน์ได้อย่างตรงความต้องการ ๔.เป็นการทำงานแบบบูรณาการเชิงรุกของหน่วยงานของรัฐ	๑.การประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบถึงการเข้าถึง Application ต่างๆ นั้นได้ช่องทางน้อย ๒.หน่วยงานด้านสาธารณสุขอุปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น การประปา การไฟฟ้า ยังไม่อยู่ในการกำกับดูแลของหน่วยงาน กรุงเทพมหานครจึงไม่สามารถสั่งการได้ ๓.ประชาชนขาดความร่วมมือในการแจ้งปัญหา และไม่ให้ความสำคัญกับปัญหาส่วนรวมต่างๆ ๔.ระบบเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละหน่วยงานบางครั้งไม่สามารถที่จะหาข้อมูล กระทำไม่ได้ เนื่องจากการทำข้อมูลไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นต้น

สถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดอ่อน (W)– จุดแข็ง (S) โอกาส (O)– อุปสรรค (T) จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้วให้นำจุดแข็ง(W)-จุดอ่อน(S) ภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส(O)-อุปสรรคภัยคุกคาม(T)จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใด และภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรทำอย่างไร โดยทั่วไป การวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบดังนี้

- จุดแข็ง(S)-โอกาส(O) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุดเนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลากหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive-Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่อยู่เอามาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างเต็มที่

- จุดอ่อน(W)-ภัยอุปสรรคข้อจำกัด(T) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอก และมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการดังนั้นทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการการณเพื่อป้องกันที่จะทำให้องค์กรเกิดความเสียหายน้อยที่สุด

-จุดอ่อน(S)-โอกาส(O)สถานการณ์ขององค์กรมีโอกาสได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์พลิกตัว(Turnaround oriented strategy)เพื่อจัดและแก้ไขจุดอ่อนภายในต่างๆให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่างๆที่เปิดให้

-จุดแข็ง(S) - อุปสรรค (O)สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ(Diversification strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มี สร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่นๆแทน

กรอบแนวทางดำเนินการ โดยการนำกระบวนการ PDCA มากำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

Plan (วางแผน) การวางแผนดำเนินการงานอย่างรอบคอบ ซึ่งรวมถึงการสอนงานพัฒนาสิ่งใหม่ การแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทั้งยังช่วยให้สามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่วางไว้ดังนี้

จัดตั้งคณะทำงาน โดยตรวจสอบความรู้ ความสามารถ เพื่อกำหนดหน้าที่ของแต่ละ บุคคล โดยมีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการรับแจ้งปัญหา และศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับช่องทาง ที่ใช้ในการร้องทุกข์การแจ้งข้อมูลในสังกัดกรุงเทพมหานคร

ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำApplication ช่องทางสื่อ Online ซึ่งประกอบไปด้วย Line โดยการจัดตั้งกลุ่ม line ผ่าน QR Code ประชาสัมพันธ์ ตามสำนัก สำนักงานเขต และสื่อประชาสัมพันธ์ ให้บริการกับประชาชนอื่นๆ

web site จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเป็นแหล่งหาข้อมูล แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ แนะนำการบริการสาธารณะ โดยจัดทำเป็น web site ฝ่ายการสื่อสาร เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม และทำให้บรรลุเป้าหมายการให้บริการประชาชน

ตั้งหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูล(Command Center) เพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลและติดตามผล เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

จัดทำคู่มือ E-BOOK ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบราชการ การจ่ายภาษี การขออนุญาตก่อสร้าง การรับเงินรางวัล เป็นต้น คู่มือเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ การช่วยเหลือเบื้องต้นเกี่ยวกับอุบัติเหตุ หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินศูนย์บริการของกรุงเทพมหานคร สถานที่ตั้งโดยการผ่าน Application

จัดการรวบรวมเอกสาร และข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ซึ่งทำให้เกิดระเบียบแบบแผน หรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ร่างคู่มือ ส่งให้กลุ่มงาน พร้อมแบบประเมินความเหมาะสม/ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

นำเสนอหัวหน้าฝ่าย

DO (ปฏิบัติตามแผน) การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อยเพื่อให้มั่นใจว่ามีการทำแผนมาปฏิบัติอย่างถูกต้อง จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนในการสร้างความมั่นใจว่าส่วนงานที่รับผิดชอบในการไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้นๆ การจัดให้มีการศึกษาการอบรมที่ ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้นๆ มาปฏิบัติและการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการทำโครงการ

Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) คือการตรวจสอบ Application ต่างๆ แล้วนำร่างคู่มือส่งให้หัวหน้าฝ่าย พร้อมแบบประเมินความเหมาะสม/ข้อเสนอแนะ

ACT (ปรับปรุงแก้ไข) นำคู่มือการทำ Application ที่ได้ขอสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ พัฒนาสิ่งที่ดียิ่งขึ้นอีก การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม มาเพิ่มความเข้าใจสำหรับการดำเนินการในครั้งต่อไป

๖.กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การวางแผนดำเนินการงานอย่างรอบคอบ ซึ่งรวมถึงการสอนงานพัฒนาสิ่งใหม่ การแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทั้งยังช่วยให้สามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้ดังนี้

จัดตั้งคณะทำงาน โดยตรวจสอบความรู้ ความสามารถ เพื่อกำหนดหน้าที่และบทบาทของบุคลากร โดยมีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการรับแจ้งปัญหา และศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำApplication ช่องทางสื่อ Online ซึ่งประกอบไปด้วย Line โดยการจัดตั้งกลุ่ม line ผ่าน QR Code ประชาสัมพันธ์ ตามสำนัก สำนักงานเขต และสื่อประชาสัมพันธ์ ให้บริการกับประชาชนอื่นๆ

และ web site จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเป็นแหล่งหาข้อมูล แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ แนะนำการบริการสาธารณะ โดยจัดทำเป็นweb site ฝ่ายการสื่อสาร เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม และทำให้บรรลุเป้าหมายการให้บริการประชาชน

ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล (Data base)ต่างๆ วิธีการ ระบบการดำเนินงาน เป็นต้น

จัดทำคู่มือ E-BOOK ข้อมูลเกี่ยวกับกระเปาะบราชการ การจ่ายภาษี การขออนุญาตก่อสร้าง การรับเงินรางวัล เป็นต้น คู่มือเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ การช่วยเหลือเบื้องต้นเกี่ยวกับอุบัติเหตุ หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินศูนย์บริการของกรุงเทพมหานคร สถานที่ตั้งโดยการผ่าน Applicationและลง Web siteของฝ่ายการสื่อสาร

จัดการรวบรวมเอกสาร และข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ซึ่งประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่สื่อสาร นายช่างเทคนิคเป็นผู้ดำเนินการ หาข้อมูล เจ้าพนักงานธุรการจะเป็นผู้ ตรวจสอบเอกสาร จัดการพิมพ์เอกสาร ลงระบบ ซึ่งจะทำให้เกิดระเบียบแบบแผน หรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ร่างคู่มือ ส่งให้กลุ่มงาน พร้อมแบบประเมินความเหมาะสม/ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

นำเสนอหัวหน้าฝ่าย

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

-เจ้าพนักงานสื่อสาร

-นายช่างเทคนิค

-เจ้าพนักงานธุรการ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการเดือน ๑ สัปดาห์- ๑๒ สัปดาห์

ลำดับที่	การดำเนินการ	พ.ศ. ๒๕๖๒			
		๑-๑ สัปดาห์	๑-๒ สัปดาห์	๑-๔ สัปดาห์	๑-๑๒ สัปดาห์
๑	จัดตั้งคณะทำงาน โดยตรวจสอบความรู้ ความสามารถ เพื่อกำหนดหน้าที่ของแต่ละ บุคคล โดยมีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการรับแจ้งปัญหา และศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	↔			
๒	ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับช่องทาง ที่ใช้ในการร้องทุกข์ การแจ้งข้อมูลในสังกัดกรุงเทพมหานคร			↔	
๓	ตั้งหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูล (Command Center) เพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลและติดตามผล เพื่อแจ้งผู้ร้อง			↔	
๔	จัดทำคู่มือ E-BOOK ข้อมูลเกี่ยวกับกับระเบียบราชการ การจ่ายภาษี การขออนุญาตก่อสร้าง การรับเงินรางวัล เป็นต้น คู่มือเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ การช่วยเหลือเบื้องต้นเกี่ยวกับ			↔	

	อุบัติเหตุหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินศูนย์บริการของหน่วยงาน รัฐ กรุงเทพมหานคร สถานที่ตั้งโดยการผ่าน Application				
๕	จัดการรวบรวมเอกสาร และข้อมูล		↔		
๖	นำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ซึ่งจะทำให้เกิดระเบียบแบบแผน หรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน			↔	
๗	ร่างคู่มือ ส่งให้กลุ่มงาน พร้อมแบบประเมินความเหมาะสม/ ข้อเสนอแนะ			↔	
๘	สรุปผลการประเมิน		↔		
๙	นำเสนอหัวหน้าฝ่าย	↔			

๘.งบประมาณ

การจัดทำคู่มือ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่เรื่องกฎหมาย พระราชบัญญัติ
ต่างๆ และระเบียบราชการ การจ่ายภาษี การขออนุญาตก่อสร้าง การรับเงินรางวัล เป็นต้น คู่มือเกี่ยวกับการ
ป้องกันเหตุการณ์ช่วยเหลือเบื้องต้นเกี่ยวกับอุบัติเหตุ หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน ศูนย์บริการของกรุงเทพมหานคร
สถานที่ตั้งโดยการผ่าน Application .ภายในหน่วยงาน เป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด จึงไม่ต้องใช้งบประมาณใน
การดำเนินการแต่อย่างใด โดยการสอนงานควบคู่กับการปฏิบัติงานจริง

๙. แนวทางและการติดตามประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย(Out put) เพิ่มจำนวนช่องทางสื่อ Online เช่น Application Line และ web site	- ภายใน ๔-๘ สัปดาห์	-สื่อOnline Application Lineและ web site
๒.สะดวกรวดเร็วในการ ประสานงานภายในและ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้องตรง กลุ่มเป้าหมาย	- ภายใน ๑ วัน-๑ สัปดาห์	-โดยใช้แบบรายงาน
วัตถุประสงค์(Out come) มีช่องทางสื่อOnline เช่น Application Line และ websiteเป็นต้นเพื่อให้การ ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุ และ ข้อร้องเรียนได้หลายช่องทาง และสะดวกมากยิ่งขึ้น	-ประชาชนสามารถเข้าถึงการ ติดต่อสื่อสารได้ทุกช่องทาง	-จัดทำสื่อOnlineโดยผ่าน Application ต่างๆ
๒.เป็นฐานข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุงการทำงานให้มี ประสิทธิภาพและตอบโจทย์ ของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว	-สามารถตรวจสอบข้อมูล ย้อนหลังและนำข้อมูลไปแก้ไข ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	-รายงานสืบค้นข้อมูลที่จัดเก็บ ไว้ที่ฐานข้อมูล

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ การเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ยังไม่มีรูปแบบที่เป็นไปในทิศทาง เช่น Software ยังไม่ถูกลิขสิทธิ์ และการใช้ Program ที่เขียนขึ้นมาเอง ทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลเป็นไปได้ยากและไม่สามารถทำได้ ควรมีการจัดลิขสิทธิ์ Software ให้ถูกต้องและการใช้ Program ที่เขียนโดยหน่วยงานที่รับมอบหมายทำขึ้นเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑๐.๒ การสั่งการ และการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น เป็นไปด้วยความติดขัด เนื่องจากสายบังคับบัญชาไม่เอื้อให้ในการสั่งการ เพราะอยู่คนละหน่วยงานกัน ควรมีการตกลงกันในระหว่างหน่วยงานว่า หน่วยงานใดจะเป็นผู้บัญชาการในงานแต่ละประเภทเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑๐.๓ การขาดการจัดทำข้อมูล ทุกหน่วยงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีการลงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ควรมีผู้รับผิดชอบคอยติดตามและประเมินผลทุก ๗ วัน

ภาคผนวก

๕.๑ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

-พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองพ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๔๘ วรรคสาม ได้บัญญัติให้ค่าปรับที่ได้จากการเปรียบเทียบตามมาตรา ๔๘ วรรคหนึ่ง ให้แบ่งแก่ผู้แจ้ง ตามมาตรา ๕๑ กิ่งหนึ่ง และพนักงานเจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงานจราจรหรือตำรวจ ที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมจราจร ผู้ จำกุมอีกกิ่งหนึ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครเป็นไปโดยเรียบร้อย จึงเห็นสมควรให้มีระเบียบ กรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการแบ่งค่าปรับที่ได้จากการเปรียบเทียบให้แก่ผู้แจ้ง ความนำจับตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

หมวด ๑

บททั่วไป

“ค่าปรับที่ได้จากการเปรียบเทียบ” หมายความว่า เงินที่ได้จากการเปรียบเทียบคดีตาม กฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

“ผู้รับแจ้งความนำจับ” หมายความว่า เจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม กฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

“ผู้แจ้งความนำจับ” หมายความว่า ประชาชนผู้พบเห็นผู้กระทำความผิด และแจ้งความต่อ ผู้รับแจ้งความนำจับตามระเบียบนี้เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แต่ต้องไม่มีอำนาจ จับกุมและชำระค่าปรับ ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ที่มีหน้าที่ที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความ สะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

“ผู้มีอำนาจอนุมัติแบ่งค่าปรับ” หมายความว่า ผู้อำนวยการเขตในเขตพื้นที่ที่เปรียบเทียบ ปรับ

หมวด ๒

การแจ้งความและวิธีการแจ้งความ

ข้อ ๖ การแจ้งความนำจับต่อผู้รับแจ้งความนำจับ สามารถดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

(๑) แจ้งความด้วยตัวเองโดยแสดงตัวต่อผู้รับแจ้งความนำจับ

(๒) แจ้งตามโดยทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภท อื่น หรือวิธีการอื่นใด

ข้อ ๗ การแจ้งความและการรับแจ้งความนำจับให้ทำตามแบบบันทึกการแจ้งความนำจับที่กำหนดให้ไว้ ทำยระเบียบนี้ เว้นแต่กรณีจำเป็นผู้รับแจ้งความนำจับจะจัดทำบันทึกแจ้งความนำจับในภายหลังก็ได้

หมวด ๓

การขอรับเงินและการอนุมัติแบ่งค่าปรับที่ได้จากการเปรียบเทียบปรับ

ข้อ ๘ ผู้แจ้งความนำจับตามระเบียบนี้มีสิทธิรับเงินค่าปรับที่ได้จากการเปรียบเทียบปรับจำนวนกึ่งหนึ่งเมื่อผู้ต้องหาได้ชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบปรับแล้ว โดยให้ผู้เปรียบเทียบคดีทำหนังสือแจ้งผลการเปรียบเทียบคดีส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ภูมิลำเนาของผู้แจ้งความนำจับ และให้ถือว่าได้รับแจ้งเมื่อครบกำหนดเจ็ดวันนับตั้งแต่วันส่ง

ผู้แจ้งความนำจับต้องยื่นคำขอรับเงินต่อผู้รับแจ้งความนำจับภายในเวลากำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้งวรรคหนึ่ง หากพ้นกำหนดนี้แล้วให้ถือว่าผู้แจ้งความนำจับสละสิทธิขอรับเงินและจะฟ้องร้องหรือทวงถามไม่ได้

กรณีผู้แจ้งความนำจับไม่ประสงค์ไม่ขอรับเงินหรือไม่มาขอรับเงินค่าปรับที่ได้จากการเปรียบเทียบ ภายในกำหนดเวลาให้นำส่งเงินดังกล่าวเป็นรายได้ของกรุงเทพมหานคร

ข้อ ๙ เมื่อผู้แจ้งความนำจับยื่นคำขอรับเงินตามข้อ ๘ ให้เจ้าหน้าที่ที่ผู้อำนวยการเขตมอบหมาย ตรวจสอบความถูกต้องแล้วบันทึกในแบบคำขอรับเงินค่าปรับและนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติแบ่งค่าปรับเพื่อ พิจารณาสั่งการการแบ่งค่าปรับ ตามแบบแนบท้ายระเบียบนี้

๕.๒ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร

เรื่อง ควบคุมอาคาร

พ.ศ. ๒๕๔๔

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขปรับปรุงข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครว่าด้วยเรื่องการควบคุมอาคาร

อาศัยมาตราความในมาตรา ๙ และมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๓๕ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบาง ประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๕ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ มาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตาม บทบัญญัติแห่งกฎหมาย และมาตรา ๙๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ กรุงเทพมหานครโดยความเห็นชอบของสภากรุงเทพมหานคร จึงตราข้อบัญญัติขึ้นไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ข้อบัญญัตินี้เรียกว่า “ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๔๔

ข้อ ๒ ข้อบัญญัตินี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒

(๒) ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง อาคารจอดรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๑

บรรดาเทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ ระเบียบประกาศหรือคำสั่งอื่นใดในส่วนที่ได้บัญญัติไว้แล้วใน
ข้อบัญญัตินี้ให้ใช้ในข้อบัญญัตินี้แทน

ข้อ ๔ ให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครรักษาการตามข้อบัญญัตินี้ และมีอำนาจออกข้อบังคับหรือสั่ง
เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามข้อบัญญัตินี้