

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจตราจุดเสี่ยงภัย  
ต่อการเกิดอาชญากรรมเขตบึงกุ่มด้วยระบบ  
QR Code

จัดทำโดย นายคุณากร พรหมน้อย  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

## คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร  
มหานครระดับต้น รุ่นที่ 34 จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาความปลอดภัยในชีวิต  
และทรัพย์สินของประชาชนเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยเพื่อลดความล่าช้าของสภาพแวดล้อมต่อการ  
ก่ออาชญากรรมในพื้นที่เขตบึงกุ่ม ซึ่งมีจุดเสี่ยงภัยทั้งหมดจำนวน 11 จุด โดยให้นำระบบ QR Code (Quick  
Response) มาประยุกต์ใช้ในการรายงานผลการดำเนินการตรวจจุดเสี่ยงภัยเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรายงาน  
ผลการเฝ้าระวังและตรวจตราจุดเสี่ยงภัย การดำเนินการแก้ไขจุดเสี่ยงภัยเช่นการดูแลตัดต้นไม้ การทำความสะอาด  
สาธารณะรวมทั้งดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งอาศัยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน  
ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเหตุต่วนเหตุร้ายให้กับหน่วยงานราชการอันเป็นการแก้ไขปัญหาความไม่ปลอดภัย  
ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณท่านอาจารย์วิฑูรย์ อภิสิทธิ์ภูวกุล ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตป้อมปราบ  
ศัตรูพ่าย ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี  
และหวังว่ารายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและผู้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

คุณากร พรหมน้อย

28 มกราคม 2562

## สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๒
ความรู้ที่ใช้ในการจัดทำรายงาน	
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘	๒
- ความรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์และนโยบาย	๓
- นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	๓
- การวิเคราะห์สภาพปัญหาโดยใช้SWOT Analysis	๓
- หลักการบริหาร ๔ M	๔
- ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน	๕
- การควบคุมคุณภาพด้วย Deming Cycle (PDCA)	๖
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๗
ระยะเวลาการดำเนินการ	๑๑
งบประมาณ	๑๓
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๓
ข้อเสนอแนะ	๑๕

## ๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจตราจุดเสี่ยงภัยเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม เขตบึงกุ่ม ด้วยระบบQR Code

### ๒. หลักการและเหตุผล

เขตบึงกุ่มเป็นเขตที่อยู่ทางด้านทิศตะวันออกของกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๒๓.๕๓ ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎร ๑๔๒,๙๙๐ คน(ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑) มีชุมชนในพื้นที่จำนวน ๓๘ ชุมชน นอกจากนี้ยังมีประชากรแฝงเข้ามาอาศัยและประกอบอาชีพในพื้นที่เขตบึงกุ่มเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ อาทิปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอันเนื่องมาจากมิจฉาชีพและอาชญากร สาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือพื้นที่เขตบึงกุ่มยังมีจุดเสี่ยงอันตรายอยู่เป็นจำนวนมากเช่นที่กร้าง สถานที่เปลี่ยวต่างๆ บริเวณสะพานลอย บริเวณใต้สะพานหรือขาดแสงสว่างเป็นต้น จำเป็นต้องมีการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย การแจ้งเบาะแสหรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการป้องกันแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นลักษณะของการบูรณาการร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของพล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นอันมาก เพราะลำพังจะอาศัยการป้องกันและแก้ไขจากภาครัฐอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ การมีส่วนร่วมและการสอดส่อง เป็นหู เป็นตาจากภาคประชาชนเป็นสำคัญ

ผู้จัดทำรายงานการศึกษา มีแนวคิดในการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยเพื่อลดความล่อแหลมของสภาพแวดล้อมต่อการก่ออาชญากรรมในพื้นที่เขตบึงกุ่มซึ่งมีจุดเสี่ยงภัยทั้งหมดจำนวน ๑๑ จุด โดยการนำระบบQR Code(Quick Response) ซึ่งคุณสมบัติของQR Code คือเป็นสัญลักษณ์แทนข้อมูลต่างๆ ที่มีการตอบสนองที่รวดเร็ว ซึ่งส่วนใหญ่จะนำมาใช้กับสินค้า สื่อโฆษณาต่างๆ โดยนำมาประยุกต์ใช้ในการรายงานผลการดำเนินการตรวจจุดเสี่ยงภัยเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรายงานผลการเฝ้าระวังและตรวจตราจุดเสี่ยงภัย การดำเนินการแก้ไขจุดเสี่ยงภัยเช่นการดูแลตัดต้นไม้ การทำความสะอาดพื้นที่รวมทั้งดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและเพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารเหตุด่วนเหตุร้ายให้กับหน่วยงานราชการเพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยฝ่ายเทคนิคทำหน้าที่เป็น Admin ในการรวบรวมรายงานให้ครบถ้วนและเป็นระบบมากยิ่งขึ้นเพื่อประสานฝ่ายต่างๆดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องจากเดิมที่ต่างฝ่ายต่างดำเนินการ ขาดการมีส่วนร่วม ไม่มีการบูรณาการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปีระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย มิติที่ ๑.๒ ปลอดภัยและยาเสพติด เป้าหมายที่ ๑.๒.๑ ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป้าประสงค์ที่ ๑.๒.๑.๑ เสริมสร้างความปลอดภัยเพื่อลดความล่อแหลมของสภาพแวดล้อมต่อการก่ออาชญากรรม

### ๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เขตบึงกุ่มมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้นโดยการบูรณาการและการมีส่วนร่วมดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐและภาคประชาชน

๒. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการแจ้งเหตุและสร้างการมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัยและทันต่อยุคการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยที่จะก้าวสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร

### ๔. เป้าหมาย

๑. มีการจัดทำ QR Code เพื่อนำไปติดบริเวณจุดเสี่ยงทั้ง ๑๑ จุด

๒. มีการประชาสัมพันธ์กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

๒.๑ ชุมชนในพื้นที่เขตบึงกุ่ม จำนวน ๓๘ ชุมชน

๒.๒ วินจรรย์ยานยนต์สาธารณะในพื้นที่เขตบึงกุ่ม จำนวน ๕๔ วิน

๒.๓ สถานศึกษาในพื้นที่เขตบึงกุ่มทั้งหมด จำนวน ๒๖ แห่ง

๓. มีการจัดเก็บสถิติก่อน-หลังด้านอาชญากรรมจำนวนเรื่องที่แจ้งและเรื่องที่ได้รับการแก้ไข คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ความรู้ทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีหรือเครื่องมือทางการบริหารที่ใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำรายงาน

๕.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘

มาตรา ๘๑ ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องต่างๆ เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามมาตรา ๘๙ ฝ่ายเทศกิจจึงมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายและเป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นมหานครขนาดใหญ่ การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยจึงเป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ที่จะทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่อย่างสงบสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ถึงแม้ว่าอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายบางอย่างจะไม่สามารถดำเนินการโดยตรงแต่สามารถมีส่วนร่วมช่วยให้สถานการณ์ต่างๆคลี่คลายหรือดำเนินการไปด้วยดี โดยการสนับสนุนให้ความร่วมมือแก่หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงได้

๕.๒ ความรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์และนโยบาย

๕.๒.๑ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕)

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) เป็นการจัดทำแผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) หรือวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมนำพากรุงเทพมหานคร ให้เจริญเติบโต

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสู่ประชาคมอาเซียน (Asean Community) และท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อมในด้านต่างๆของกรุงเทพมหานครสู่มหานครแห่งเอเชียในปีพ.ศ.๒๕๗๕ ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY) เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการประชาชน และ/หรือมีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการให้บริการประชาชน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือภาคเอกชน

การตรวจตราจุดเสี่ยงภัยในพื้นที่เขตบึงกุ่ม จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลในการรายงานผลการตรวจตรา การแก้ไขปัญหาจุดเสี่ยงภัยระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องและกระบวนการของภาคประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

#### ๕.๒.๒ นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้กำหนดวิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร“กรุงเทพฯ มหานครแห่งเอเชีย Bangkok :Vibrant of Asia”ประกอบด้วยประเด็นวิสัยทัศน์ ๖ ด้าน ๓๑ ประเด็นยุทธศาสตร์และ๑๕๕ มาตรการขับเคลื่อนหลัก ซึ่งในส่วนของประเด็นวิสัยทัศน์ ๖ ด้าน ในด้าน๑.มหานครปลอดภัย (๒) ปลอดภัย อาชญากรรมและยาเสพติด ถือเป็นหนึ่งในนโยบายที่ต้องดำเนินการทันที โดยในปีแรก“Now ผลักดันทันที แก้ไขทันที” ถือเป็น๑ภารกิจพิเศษ ๕ นโยบายทันที ๑๙ ภารกิจผลักดันทันที ซึ่ง ๕ นโยบายทันที ข้อ ๓ ปลอดภัย (COMMUNITY) ชีวิตปลอดภัย ทรัพย์สินปลอดภัย ชุมชนและสังคมปลอดภัย สะอาด มาสู่ปีที่ ๒ “Now ปี ๒ Moving Forward ทำจริง เห็นผลจริง”๑๐๐ วัน เพิ่มการบริการฉับไว ใกล้ชิดชุมชน ประชาชนปลอดภัย

#### ๕.๓ แนวคิด ทฤษฎี หรือเครื่องมือทางการบริหารต่างๆ

##### ๕.๓.๑ SWOT Analysis

เป็นหลักการวิเคราะห์และวางแผนการทำงานขององค์กร หรือเรื่องที่ต้องการสนใจ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จและมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งในการวิเคราะห์นั้น ต้องวิเคราะห์จากปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน(Weakness) ขององค์กร รวมถึงปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาส (Opportunity) และข้อจำกัด (Threat) ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งที่เป็นประโยชน์หรือขัดขวางต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อนำมาวางแผนกลยุทธ์ให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้นไป ดังนี้

**จุดแข็ง (Strength)** หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบในการดำเนินงาน โดยต้องค้นหาความสามารถที่โดดเด่นเพื่อนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานหรือหมายถึงความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี

**จุดอ่อน (Weakness)** หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลเสีย ผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งเป็นระยะ องค์กรไม่สามารถที่จะแก้ไขจุดอ่อนทั้งหมดได้

และไม่ควรประมาทกับจุดแข็งที่มีอยู่ และควรรหาโอกาสในการพัฒนาจุดแข็งให้มากขึ้น ในขณะที่องค์กรไม่ประสบความสำเร็จ ไม่ได้เกิดจากการขาดจุดแข็ง แต่อาจเกิดจากการทำงานไม่เป็นทีมหรือขาดการประสานงานที่ดี หรือหมายถึงสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดีพอ

**โอกาส (Opportunity)** หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลดี หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ทำให้ต้องจับตามองสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและนโยบายของรัฐบาลอยู่เป็นระยะ หรือหมายถึงปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร

**ข้อจำกัด (Threat)** หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลเสีย หรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอก ทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือควบคุมไม่ให้เกิดขึ้นได้ ทำได้แต่เพียงวิเคราะห์และคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นทำให้สามารถหาทางป้องกันผลเสียหายที่เกิดขึ้นให้น้อยลงไปได้เช่น ภัยธรรมชาติต่างๆ นโยบายรัฐบาลที่เปลี่ยนไปหรือการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศ เป็นต้น หรือหมายถึงปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีปัญหาต่อองค์กร

#### ๕.๓.๒ หลักการบริหาร ๔ M

การบริหารองค์กรบนพื้นฐานทั่วไปแล้วมีสิ่งๆที่เข้ามาเกี่ยวข้องอยู่มากแตกต่างกันตามลักษณะขององค์กร วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แต่สิ่งที่ทุกองค์กรมีเหมือนกัน คือหลักการบริหาร ๔ M ซึ่งในทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับเท่าๆกัน โดยถ้าขาดปัจจัยในข้อใดข้อหนึ่งองค์กรอาจจะไม่สามารถดำเนินงานไปให้ถึงในระดับที่ตั้งเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ประกอบด้วย

๑) Man (คน) การบริหารกำลังคนจะใช้คนให้เหมาะสมกับงานอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

๒) Money (เงิน) การบริหารเงินจะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓) Materials (วัสดุอุปกรณ์/ทรัพยากร) การบริหารวัสดุ/ทรัพยากรในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุด

๔) Management (การบริหารจัดการ) คือกระบวนการบริหารจัดการเพื่อควบคุมให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

#### ๕.๓.๒ ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วม หมายถึงกระบวนการที่ให้ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียได้ตระหนักรับรู้มีโอกาสเข้ามาแสดงบทบาท ทัศนคติ และความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาและความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาชุมชนหรือสังคมของตนเอง เป็นการเน้นการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยการแจ้งข่าวในการแก้ไขปัญหาพร้อมกับหน่วยงานราชการให้เป็นระบบ ชัดเจน ต่อเนื่อง หน่วยงานของรัฐและประชาชนมีการตระหนักรู้ตรงกันถึงสิทธิและหน้าที่ของการมีส่วนร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่และประชาชนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วม สมาชิกต้องตระหนักถึงบทบาทของการเป็นตัวแทนจาก

ภาครัฐและประชาชน การสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจระหว่างสมาชิกผู้เข้าร่วมทุกฝ่าย การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสมาชิกผู้เข้าร่วมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ดังนั้น กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงเป็นกระบวนการสื่อสารสองทาง ที่มีเป้าหมายโดยรวมเพื่อจะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้น และการได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน มีเป้าหมายเพื่อให้ข้อมูลต่อสาธารณชนและให้สาธารณชนได้แสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอ หรือนโยบายรัฐและมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับทุกคนและการมีส่วนร่วมของประชาชน ยังจัดเป็นรูปแบบหนึ่งของแนวคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่นเพราะประชาชนในท้องถิ่นคือผู้ที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นตนเองมากกว่าผู้อื่น จึงเป็นการเปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับประชาชน ซึ่งในแต่ละประเด็นนั้นไม่สามารถใช้หลักเกณฑ์ใดหลักเกณฑ์หนึ่งมาตัดสินได้เหมือนกัน

เงื่อนไขพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของประชาชน มี ๓ ประการ คือ

๑) ต้องมีอิสรภาพ หมายถึง ประชาชนมีอิสระที่จะเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้ การเข้าร่วมต้องเป็นไปตามความสมัครใจ การถูกบังคับให้ร่วมไม่ว่าจะในรูปแบบใด ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วม

๒) ต้องมีความเสมอภาค ประชาชนที่เข้าร่วมในกิจกรรมใดจะต้องมีสิทธิเท่าเทียมกับผู้เข้าร่วมคนอื่น ๆ

๓) ต้องมีความสามารถ ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายจะต้องมีความสามารถพอที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมนั้นๆ หมายความว่า ในบางกิจกรรมแม้จะกำหนดว่าผู้เข้าร่วมมีเสรีภาพและเสมอภาค แต่กิจกรรมที่กำหนดไว้มีความซับซ้อนเพราะเกินความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย การมีส่วนร่วมย่อมเกิดขึ้นไม่ได้มีเช่นนั้น ต้องเสริมสร้างความเสมอภาคของประชาชนให้มีความสามารถเข้าร่วมได้

องค์ประกอบของการมีส่วนร่วมมี ๓ ด้าน คือ

๑) ต้องมีวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายชัดเจน การให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมหนึ่งๆ จะต้องมีความชัดเจนและเป้าหมายที่ชัดเจนว่าเป็นไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมจะได้ตัดสินใจว่าควรเข้าร่วมหรือไม่

๒) ต้องมีกิจกรรมเป้าหมาย การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่ามีรูปแบบไหนและกิจกรรมอย่างไร เพื่อที่ประชาชนจะได้ตัดสินใจว่าควรเข้าร่วมหรือไม่

๓) ต้องมีบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจะต้องมีการระบุกลุ่มเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปกลุ่มเป้าหมายมักถูกจำกัดโดยกิจกรรมและวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมอยู่แล้วโดยพื้นฐาน

#### ๕.๓.๓ การควบคุมคุณภาพด้วย Deming Cycle (PDCA)

เป็นกระบวนการการวางแผนและควบคุมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เป็นระบบและเป็นกระบวนการที่มีความชัดเจนทุกขั้นตอน สามารถทำซ้ำได้ สามารถวัดผลได้และกระบวนการมีการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑) การวางแผน (Plans) เป็นการกำหนดประเด็นปัญหาและพัฒนาแนวทางเพื่อแก้ไข

๒) การดำเนินการตามแผน (Do) เป็นการดำเนินการตามแผนในเบื้องต้น

๓) การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน (Check) หากเกิด



ความผิดพลาด คลาดเคลื่อนหรือไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ สามารถรับรู้และแก้ไขปัญหาได้ทันที

๔) การปรับปรุงการดำเนินงานตามแผน แล้วดำเนินการตามแผนต่อไป (Act) ซึ่งจะนำไปสู่การเริ่มวงจรการวางแผนใหม่ที่ดียิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อแก้ไขปัญหาคำถามตรวจตราจุดเสี่ยงภัยที่ต่อการเกิดอาชญากรรม เขตบึงกุ่ม ด้วยการนำหลัก SWOT Analysis และหลักการบริหาร 4 M มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาพร้อมกัน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑ แสดงการวิเคราะห์ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p><b>Man (คน)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค มีศักยภาพและพร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>-เจ้าหน้าที่เทคนิคเป็นฝ่ายที่มีอัตราค่าจ้างที่ค่อนข้างสูงและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจภาคสนาม</li> </ul> <p><b>Money (เงิน)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ฝ่ายเทคนิคได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ</li> </ul>	<p><b>Man (คน)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการออกตรวจตราหรือมีภารกิจอื่น ๆ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการตรวจตรา</li> <li>-เจ้าหน้าที่เทคนิคมีภารกิจค่อนข้างหลากหลาย บางครั้งมีภารกิจสำคัญหรือนโยบายเร่งด่วนเข้ามาแทรกทำให้ภารกิจที่ทำไม่ต่อเนื่อง ทำให้การแก้ไขปัญหาบางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและไม่ทันต่อสถานการณ์</li> <li>-เจ้าหน้าที่เทคนิคขาดความชำนาญในการแก้ไขปัญหาหากต้องเผชิญกับเหตุด่วนเหตุร้าย</li> </ul>
<p><b>โอกาส (Opportunity)</b></p>	<p><b>Materials (วัสดุอุปกรณ์/ทรัพยากร)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ยานพาหนะ วัสดุอุปกรณ์มีไม่เพียงพอและไม่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-ปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและพร้อมสำหรับการสื่อสารในด้านต่างๆ เช่น การส่งข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ ซึ่งโทรศัพท์มือถือทุกยี่ห้อสามารถรองรับ Application ต่างๆ เช่น Line, Twitter, Youtube ได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>-ประชาชนในกรุงเทพมหานครเริ่มต้นตัวในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและสังคมมากขึ้น</li> <li>-ทุกภาคส่วนมีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมต่อประโยชน์สาธารณะมากขึ้น</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ข้อจำกัด/อุปสรรค (Threat)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ข้อจำกัดของกฎหมายอื่นไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายเทคนิคที่จะดำเนินการแก้ไขได้โดยตรง จำเป็นต้องประสานหน่วยงานอื่นเช่นสถานีตำรวจนครบาลในเรื่องของเหตุอาชญากรรมหรือการกระทำความผิดทางอาญาอื่นๆ อาจทำให้การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น</li> </ul>

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจตราจุดเสี่ยงภัยต่อการเกิดอาชญากรรม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้วยการใช้ระบบQR Code โดยมีขั้นตอนการดำเนินการควบคุมคุณภาพด้วย Deming Cycle (PDCA) ดังนี้

### ๖.๑ ขั้นตอนวางแผนการดำเนินการ (Plan)

๖.๑.๑ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างระบบQR Code และระบบปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งใช้บนโทรศัพท์แบบ Smart Phone และ Tablet พิจารณาหารูปแบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบQR Code

๖.๑.๒ จัดทำข้อกำหนดในการสร้างระบบQR Code จากข้อมูลที่ได้ศึกษาไว้สามารถนำมาให้กลุ่มเป้าหมายดำเนินการ จำนวน ๒ กลุ่ม ดังนี้

#### ๑.เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต ประกอบด้วย

##### ๑.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค

-ตรวจตราจุดเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม มีการตรวจตราสภาพแวดล้อมและเฝ้าระวังความปลอดภัย อย่างน้อยวันละ ๒ ครั้ง/วัน/จุด จากจุดเสี่ยงภัยจำนวน๑๑จุด ในพื้นที่เขตบึงกุ่ม (การเฝ้าระวังและตรวจตราจุดเสี่ยงภัย) จากเดิมที่ต้องนำสมุดบันทึกการตรวจตู้เขียวสำหรับให้เจ้าหน้าที่เทคนิคต้องมาลงชื่อการตรวจทุกวัน แต่มีปัญหาอุปสรรคหลายประการเช่น บางครั้งไม่มีการนำสมุดบันทึกการตรวจตู้เขียวมาใส่ไว้ในตู้เขียวหรือสมุดบันทึกการตรวจตู้เขียวอาจชำรุดเสียหายได้เนื่องจากสภาพอากาศเช่นสมุดบันทึกการตรวจตู้เขียวชำรุด เปียกน้ำซึ่งเกิดจากฝนตกทำให้ ไม่สามารถลงเวลาและรายละเอียดการตรวจได้หรืออาจเสี่ยงต่อการถูกทำลายจากกลุ่มผู้ไม่หวังดีหรือกลุ่มมิจฉาชีพได้ หรือเกิดจากเจ้าหน้าที่ได้ลงเวลาและรายละเอียดการตรวจไว้ก่อน-หลัง ทำให้การตรวจไม่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น หากสามารถนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่นการนำระบบQR Code มาใช้ในการตรวจจุดเสี่ยงแทนการใช้สมุดบันทึกการตรวจตู้เขียวแบบเดิมย่อมเป็นผลดีกว่าหลายประการเช่นการตรวจตราจุดเสี่ยงด้วยระบบQR Code มีรายละเอียดข้อมูลของการตรวจที่ครอบคลุม ครบถ้วน รวดเร็ว เช่นการตรวจตราจุดเสี่ยงภัยของเจ้าหน้าที่เทคนิคได้ลงพื้นที่ตรวจตราจริงหรือไม่ เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่, การตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่าง, การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ว่ามีลักษณะพร้อมใช้งานได้หรือไม่ ฯลฯ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เจ้าหน้าที่เทคนิคสามารถส่งข้อมูลไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงๆ ณ ขณะที่ตรวจ ซึ่งรูปแบบการตรวจไม่ได้มีความยุ่งยากซับซ้อนอะไร เป็นรูปแบบการตรวจที่มีลักษณะคล้ายกับการกรอกข้อมูลแบบสอบถามเหมือนกับการส่งข้อมูลทาง Google Form เมื่อได้กรอกรายละเอียดของการตรวจแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการส่งข้อมูลมายัง Admin ของฝ่ายเทคนิค ถือว่าเจ้าหน้าที่เทคนิคได้ตรวจตราจุดเสี่ยงบริเวณดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑ จุด

##### ๑.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

-ส่งผลการดำเนินการดูแลต้นไม้ การตัดต้นไม้ กิ่งไม้ที่ ปกคลุม รกรุงรัง การทำความสะอาดพื้นที่และดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง(การแก้ไขจุดเสี่ยงภัย) บริเวณจุดเสี่ยงภัย และโดยรอบจุดเสี่ยงภัย ส่งมายังฝ่ายเทคนิคซึ่งเป็น Admin ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

### ๑.๓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา

-ส่งผลการดำเนินในเรื่องของการติดตั้งหรือซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง การติดตั้งหรือซ่อมแซมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) หรือดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง(การแก้ไขจุดเสียงภัย) ส่งมายังฝ่ายเทคนิคซึ่งเป็น Admin ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

### ๑.๔ เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นที่เป็นคณะทำงาน

-หากเกิดเหตุด่วน เหตุร้ายหรือเหตุอาชญากรรมหรืออื่นๆ สามารถบูรณาการทำงาน แก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ได้ทันที

## ๑.๒ ภาคประชาชน

เกิดจากแนวคิดส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร เหตุด่วนเหตุร้ายหรืออื่นๆ หากพบว่ามีผู้กระทำความผิดกฎหมายหรือกำลังจะกระทำความผิดกฎหมาย หากประชาชนแจ้งข่าวการพบผู้กระทำความผิดกฎหมายซึ่งกลุ่มเป้าหมายคือชุมชนในพื้นที่เขตบึงกุ่ม โรงเรียนในพื้นที่เขตบึงกุ่ม รวมถึงกลุ่มเครือข่ายต่างๆเช่นกลุ่มผู้ขับซึ่รถจักรยานยนต์สาธารณะที่กระจายอยู่ทั่วพื้นที่เขตให้ทำหน้าที่เป็นเครือข่ายสายข่าวที่คอยสอดส่อง ดูแล เป็นหูเป็นตาให้กับทางราชการในการแจ้งข่าวสารให้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม รู้สึกรัก ห่วงแหน หากพบว่ามีเหตุด่วน เหตุร้ายเกิดขึ้นจะต้องไม่นิ่งดูตายหรือธุระไม่ใช่ โดยผู้สร้างระบบQR Code ต้องกำหนดได้ว่ามีเฉพาะเจ้าหน้าที่เท่านั้นที่ต้องทราบข้อมูลของประชาชนที่แจ้งข่าวสารมา เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้แจ้งและป้องกันการกระทบกันระหว่างผู้แจ้งข่าวและผู้กระทำความผิด ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนผู้แจ้งข่าวเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถคุ้มครองหรือปกปิดข้อมูลของประชาชนผู้แจ้งข้อมูลข่าวสารได้แล้วคงยากที่จะได้รับความร่วมมือ ร่วมใจและการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนได้เลยเพราะประชาชนจะมีความคิดว่าการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทางราชการไม่มีประโยชน์อะไรเลยแถมยังต้องเดือดร้อน ได้รับความร้ายต่างๆจากการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ซึ่งแนวคิดดังกล่าวจะเป็นอันตรายต่อสังคมเป็นอย่างยิ่งหากคนในสังคมมีแนวคิดแบบนี้ทุกคนเมื่อเจ้าหน้าที่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากระบบQR Code ซึ่งมาจากการระบุตำแหน่งและภาพถ่ายที่ส่งมาจึงจัดส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

### ๖.๑.๓ จัดทำรายละเอียดที่ต้องการนำเสนอในระบบQR Code ประกอบด้วย

#### ๑) ข้อมูลเนื้อหา (Content) มีดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขต
- ผู้บริหารเขตและบุคลากรในฝ่ายเทคนิค
- อำนาจหน้าที่ของเทคนิค
- กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทคนิค
- ข้อมูลจุดเสียงภัยในพื้นที่เขต จำนวน ๑๑ จุด
- ข้อมูลการติดต่อกับสำนักงานเขตและฝ่ายเทคนิค เช่นหมายเลขโทรศัพท์,Facebook ของสำนักงานเขต

-กิจกรรมประชาสัมพันธ์

-วิธีการใช้QR Code

#### ๒) ลักษณะ/รูปแบบ ของระบบQR Code มีดังนี้

-เป็นแบบการสื่อสาร ๒ ทาง (Two way communication) สามารถโต้ตอบระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่แจ้งข้อมูลข่าวสาร

-สามารถเชื่อมต่อกับกล้อง CCTV ของสำนักงานการจราจรและขนส่ง, กล้องของสถานีตำรวจนครบาลในพื้นที่และกล้องของเอกชน ในลักษณะ Real time เพื่อติดตาม เฝ้าระวังสั่งการและดำเนินการแก้ไขได้ทันที

### ๓) วิธีการเข้าถึงระบบ QR Code

-เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและภาคประชาชนที่แจ้งข้อมูลสามารถ scan QR Code ที่นำไปติดบริเวณจุดเสี่ยงภัยทุกจุด (๑๑จุด) ส่งมาฝ่ายเทศกิจที่เป็น Admin ได้ทันที

-กลุ่มไลน์ (Line Group) “เฝ้าระวังและตรวจตราจุดเสี่ยงภัยเขตบึงกุ่ม” ที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถเข้ามาเป็นสมาชิก แลกเปลี่ยนข้อมูล ภาพการดำเนินการ ข่าวสาร ฯลฯ

## ๖.๒ ขั้นตอนดำเนินการตามแผน (Do)

๖.๒.๑ เสนอโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจตราจุดเสี่ยงภัยต่อการเกิดอาชญากรรมเขตบึงกุ่ม ด้วยระบบ QR Code เพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการเขตบึงกุ่มพิจารณาอนุมัติโครงการและจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประกอบด้วย

- ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบึงกุ่มที่สั่งราชการฝ่ายเทศกิจ
- ผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลในพื้นที่หรือผู้แทน
- ผู้บังคับกองร้อยรักษาความสงบเรียบร้อยเขตบึงกุ่ม
- ผู้แทนจากสำนักงานการจราจรและขนส่ง
- ผู้แทนจากการไฟฟ้านครหลวงมีนบุรี
- ผู้แทนสำนักเทศกิจ
- หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ
- หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
- หัวหน้าฝ่ายโยธา
- ตัวแทนจากภาคประชาชนในพื้นที่เขตบึงกุ่ม
- ตัวแทนผู้ขับซึ่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะในพื้นที่เขตบึงกุ่ม
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจทุกคน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาที่ได้รับมอบหมาย
- เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์
- ผู้ศึกษาในฐานะเลขานุการของคณะทำงาน

๖.๒.๒ เมื่อโครงการผ่านการอนุมัติจากผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม จัดให้มีการประชุมของคณะทำงาน จำนวน ๒ ครั้ง คือ

### ครั้งที่ ๑ (ก่อนดำเนินการ)

-เพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ เจตจำนงว่าทำเพื่ออะไร ทำแล้วได้อะไร เป้าหมาย ขั้นตอน สร้างกลุ่มไลน์ (Line Group) ตลอดจนวิธีการจัดทำข้อมูลในระบบเอกสารและระบบสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยโปรแกรม Google Map และสร้าง QR Code สำหรับใช้เป็น ข้อมูลในการดำเนินการ

-ดำเนินการสร้างตามเนื้อหา รูปแบบ รายละเอียดที่กำหนดไว้ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาดำเนินการทดสอบและประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบQR Code ในด้านต่างๆ เช่น การนำเข้าข้อมูล การประมวลผล รูปแบบในการแสดงผลข้อมูลและความถูกต้องในการแสดงผลให้เป็นไปตามรายละเอียดที่ได้กำหนดไว้

-คณะทำงานสำรวจพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมและจุดเสี่ยงจุดอ่อนแหลมต่อการเกิดอาชญากรรม ตามข้อมูลของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บชน.) เพื่อกำหนดขอบเขตและแบ่งหน้าที่การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่ต้องดำเนินการในเรื่องต่างๆ ในบริเวณจุดเสี่ยงภัยทั้งหมด ๑๑ จุด

- เมื่อได้ข้อสรุปแล้วให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ ว่าสำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดทำโครงการรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้ายหรือเหตุอาชญากรรมบริเวณจุดเสี่ยงภัย ทั้ง ๑๑จุดทั่วพื้นที่เขต ทางWebsite สำนักงานเขต(www.bangkok.go.th/buengkum), Facebook สำนักงานเขตบึงกุ่ม, แผ่นพับฯลฯ หรือจัดเจ้าหน้าที่เทศกิจประชาสัมพันธ์โดยการเคาะประตูบ้านฯลฯ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบและสามารถแจ้งข้อมูลการกระทำผิด ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

**ครั้งที่ ๒** (หลังดำเนินการ) เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการเพื่อให้รู้ว่าการดำเนินการดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหา มีทั้งระยะสั้นคือการแก้ไขจุดเสี่ยงภัย เช่น การตัดต้นไม้ การทำความสะอาดพื้นที่ การติดตั้งหรือซ่อมแซมกล้องวงจรปิด(CCTV) ไฟฟ้าส่องสว่าง การติดป้ายประชาสัมพันธ์เตือนภัยอาชญากรรม เป็นต้น และ ระยะยาวคือการเฝ้าระวังและตรวจตราจุดเสี่ยงภัยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆเช่นการตรวจตราสภาพแวดล้อม การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของกล้องวงจรปิด(CCTV) ให้พร้อมใช้งาน หากพบว่าชำรุดให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขทันทีเป็นต้น

### ๖.๓ ขั้นตอนตรวจติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ (Check)

๖.๓.๑ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้และให้บริการของการแจ้งข่าว ด้วยระบบQR Code ในรูปแบบสอบถามทาง Google Form

๖.๓.๒ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้และให้บริการของการแจ้งข่าว ด้วยระบบQR Code ในรูปแบบสอบถามทาง Google Form

๖.๓.๓ จัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจการใช้และให้บริการของการแจ้งข่าว ด้วยระบบQR Code ในรูปแบบสอบถามทาง Google Form ให้ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่มทราบ

### ๖.๔ ขั้นตอนการปรับปรุงหรือพัฒนา (ACT)





จัดการประชุมคณะทำงานเพื่อสรุปติดตามและประเมินผลการดำเนินการเพื่อให้รู้ว่าการดำเนินการดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากพบประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจักได้ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาการตรวจตราจุดเสี่ยงด้วยระบบQR Code ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

การดำเนินการการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจตราจุดเสี่ยงภัยต่อการเกิดอาชญากรรม เขตบึงกุ่มด้วยระบบQR Code มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาดำเนินการรวม ๓ เดือน ระหว่าง (๑ มกราคม-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒ ดังนี้

การดำเนินการตามกรอบแนวทาง	มกราคม ๒๕๖๒	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	มีนาคม ๒๕๖๒
<p><b>ขั้นตอนการวางแผน(Plan)</b></p> <p>-ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างระบบQR Code และระบบปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งใช้บนโทรศัพท์แบบ Smart Phone และ Tablet พิจารณาหารูปแบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบ QR Code</p> <p>-จัดทำข้อกำหนดในการสร้างระบบQR Code จากข้อมูลที่ได้ศึกษาไว้ สามารถนำมาให้กลุ่มเป้าหมายดำเนินการ จำนวน ๒ กลุ่ม ดังนี้</p> <p>๑.เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต ประกอบด้วย</p> <p>๑.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจ</p> <p>๑.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ</p> <p>๑.๓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา</p> <p>๑.๔ เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นที่เป็นคณะทำงาน</p> <p>๒.ภาคประชาชน</p>	↔		
<p><b>ขั้นตอนการดำเนินการ(Do)</b></p> <p>๑.เสนอโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจตราจุดเสี่ยงภัยต่อการเกิดอาชญากรรมเขตบึงกุ่ม ด้วยระบบQR Code เพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการเขตบึงกุ่มพิจารณาอนุมัติโครงการและจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน</p> <p>๒.เมื่อโครงการผ่านการอนุมัติจากผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม จัดให้มีการประชุมของคณะทำงานก่อนดำเนินการ(ครั้งที่ ๑)</p> <p>-เพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ เจตจำนงว่าทำเพื่ออะไร ทำแล้วได้อะไร เป้าหมาย ขั้นตอน สร้างกลุ่มไลน์ (Line Group) ตลอดจนวิธีการจัดทำข้อมูลในระบบเอกสารและระบบสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยโปรแกรม Google Map และสร้าง QR Code สำหรับใช้เป็น ข้อมูลในการดำเนินการ</p>	↔		

การดำเนินการตามกรอบแนวทาง	มกราคม ๒๕๖๒	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	มีนาคม ๒๕๖๒
<p>-ดำเนินการสร้างตามเนื้อหา รูปแบบ รายละเอียดที่กำหนดไว้ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาดำเนินการทดสอบและประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบQR Code ในด้านต่างๆ เช่น การนำเข้าข้อมูล การประมวลผล รูปแบบในการแสดงผลข้อมูลและความถูกต้องในการแสดงผลให้เป็นไปตามรายละเอียดที่ได้กำหนดไว้</p> <p>-คณะทำงานสำรวจพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมและจุดเสี่ยงจุดอ่อนต่อการเกิดอาชญากรรม ตามข้อมูลของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บชน.) เพื่อกำหนดขอบเขตและแบ่งหน้าที่การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่ต้องดำเนินการในเรื่องต่างๆ ในบริเวณจุดเสี่ยงภัยทั้งหมด ๑๑ จุด</p> <p>- เมื่อได้ข้อสรุปแล้วให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมาย ๓ กลุ่ม ประกอบด้วยชุมชนในพื้นที่ ๓๘ ชุมชนกลุ่มผู้ขับขี่วินรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ จำนวน ๕๔ วินและสถานศึกษาในพื้นที่เขตบึงกุ่มทั้งหมด จำนวน ๒๖ แห่ง ได้รับทราบว่าสำนักงานเขตบึงกุ่มได้จัดทำโครงการรับแจ้ง เหตุด่วน เหตุร้ายหรือเหตุอาชญากรรมบริเวณจุดเสี่ยงภัย ทั้ง๑๑ จุดทั่วประเทศทางWebsite สำนักงานเขต ( www.bangkok.go.th/ buengkum) , Facebook สำนักงานเขตบึงกุ่ม,แผ่นพับ ฯลฯ หรือจัดเจ้าหน้าที่เทศกิจประชาสัมพันธ์ โดยการเคาะประตูบ้าน ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบและสามารถแจ้งข้อมูลการกระทำความผิดได้อย่างสะดวก รวดเร็วและ มีความปลอดภัย</p> <p>-มีการจัดเก็บสถิติก่อน-หลังด้านอาชญากรรมจำนวนเรื่องที่แจ้ง และเรื่องที่ได้รับการแก้ไขคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐</p>	<p>↔</p> <p>↔</p> <p>↔</p> <p>↔</p>		<p>↔</p>
<p><b>ขั้นตอนตรวจติดตามและประเมินผล(Check)</b></p> <p>-จัดให้มีการประชุม <b>ครั้งที่ ๒</b> (หลังดำเนินการ) เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการเพื่อให้รู้ว่าการดำเนินการดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหา มีทั้งระยะสั้นคือการแก้ไขจุดเสี่ยงภัย เช่น การตัดต้นไม้ การทำความสะอาดพื้นที่ การติดตั้งหรือซ่อมแซมกล้องวงจรปิด(CCTV) ไฟฟ้าส่องสว่าง การติดป้ายประชาสัมพันธ์เตือนภัยอาชญากรรมเป็นต้น และ ระยะยาวคือการเฝ้าระวังและตรวจตราจุดเสี่ยงภัยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆเช่นการตรวจตราสภาพแวดล้อม การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของกล้องวงจรปิด(CCTV) ให้พร้อมใช้งาน หากพบว่าชำรุดให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขทันทีเป็นต้น</p>			<p>↔</p>

การดำเนินการตามกรอบแนวทาง	มกราคม ๒๕๖๒	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	มีนาคม ๒๕๖๒
<b>ขั้นตอนตรวจติดตามและประเมินผล(Check)</b> -จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้และให้บริการของการแจ้งข่าวด้วยระบบQR Code ในรูปแบบสอบถามทาง Google Form -ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้และให้บริการของการแจ้งข่าวด้วยระบบQR Code ในรูปแบบสอบถามทาง Google Form -จัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจการใช้และให้บริการของการแจ้งข่าวด้วยระบบQR Code ในรูปแบบสอบถามทาง Google Form ให้ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่มทราบ <b>ขั้นตอนการปรับปรุงหรือพัฒนา (ACT)</b> -จัดการประชุมคณะทำงานเพื่อสรุปติดตามและประเมินผลการดำเนินการเพื่อให้รู้ว่าการดำเนินการดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากพบประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจักได้ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาการตรวจตราจุดเสี่ยงด้วยระบบ QR Code ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น			      

#### ๘. งบประมาณ

ดำเนินการโดยไม่ใช้งบประมาณของทางราชการแต่อย่างใด อาศัยการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคประชาชนเป็นสำคัญ

#### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

การดำเนินการการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจตราจุดเสี่ยงภัยต่อการเกิดอาชญากรรมเขตบึงกุ่มด้วยระบบQR Code โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จและวิธีประเมินผลตามตารางที่ ๓ ดังนี้ ตารางแสดงความสอดคล้องของเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดและวิธีการ/เครื่องมือในการประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการประเมินผล
<b>เป้าหมาย</b> ๑. มีการจัดทำQR Code เพื่อนำไปติดบริเวณจุดเสี่ยงทั้ง ๑๑ จุด .....	<b>ระดับผลผลิต (Output)</b> เขตบึงกุ่มมีQR Code สำหรับใช้งาน .....	รายงานผลงานการจัดทำQR Code เสร็จเรียบร้อย .....
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายทราบ .....	มีการประชาสัมพันธ์ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย .....	รายงานผลการดำเนินการประชาสัมพันธ์ .....



เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการประเมินผล
๓. มีการจัดเก็บสถิติก่อน-หลังด้านอาชญากรรมจำนวนเรื่องที่แจ้งและเรื่องที่ได้รับการแก้ไขคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	มีการจัดเก็บสถิติก่อน-หลังด้านอาชญากรรมจำนวนเรื่องที่แจ้งและเรื่องที่ได้รับการแก้ไขครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐	รายงานผลการจัดเก็บสถิติผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้อยละ ๑๐๐
<p style="text-align: center;"><b>วัตถุประสงค์</b></p> <p>๑. เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เขตบึงกุ่มมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้นโดยการบูรณาการและการมีส่วนร่วมดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐและภาคประชาชน</p>	<p style="text-align: center;"><b>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</b></p> <p>ประชาชนในพื้นที่เขตบึงกุ่มมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการดำเนินการระยะสั้นคือแก้ไขจุดเสี่ยงและระยะยาวคือเฝ้าระวังและตรวจตราจุดเสี่ยงอย่างน้อย ๒ ครั้ง/วัน/จุด</p>	<p>รายงานผลการดำเนินการแก้ไขจุดเสี่ยงภัยเช่นการตัดต้นไม้ การทำความสะอาดพื้นที่ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ/ การติดตั้งหรือซ่อมแซมกล้องวงจรปิด (CCTV) ไฟฟ้าส่องสว่างของฝ่ายโยธา / การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์เตือนภัยอาชญากรรมของฝ่ายเทศกิจเป็นต้นและการเฝ้าระวังและตรวจตราจุดเสี่ยงภัยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆที่บูรณาการร่วมกันดำเนินการ</p>
๒. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการแจ้งเหตุและสร้างการมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ประชาชนสามารถแจ้งข่าว/เหตุด่วน/เหตุร้ายหรือข้อมูลการกระทำผิดอาชญากรรมผ่านทางระบบQR Code เขตบึงกุ่มผ่านมายังเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ทำหน้าที่เป็นAdminของระบบได้ตลอดเวลาที่เหตุต่างๆเกิดขึ้น	จำนวนครั้งที่ประชาชนแจ้งข่าว/เหตุด่วน เหตุร้ายหรือข้อมูลการกระทำผิดอาชญากรรมทางระบบQR Code เขตบึงกุ่ม ผ่านมายังเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ทำหน้าที่เป็น Admin ของระบบ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการประเมินผล
๓. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย และทันต่อยุคการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยที่จะก้าวสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร	ประชาชนมีความพึงพอใจการใช้ และให้บริการแจ้งข่าวด้วยระบบ QR Code ของสำนักงานเขตบึงกุ่ม	ผลสำรวจความพึงพอใจการใช้ และให้บริการแจ้งข่าวด้วยระบบQR Code ของสำนักงานเขตบึงกุ่มจากแบบสอบถามทาง Google Form

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่มต้องมีการประเมินผลว่าถ้าการนำระบบ QR Code ที่มาใช้หากไม่ประสบความสำเร็จ (Unsuccessful) ในแง่ของการแจ้งเหตุของประชาชนที่ไม่มีการแจ้งเหตุเข้ามาหรือแจ้งเข้ามาน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด เห็นควรปรับปรุงให้ใช้ช่องทางอื่นในการสื่อสารที่สะดวกกว่าช่องทางนี้ แต่หากสำเร็จ (Success) จะมีวิธีการรักษาและพัฒนาให้ยั่งยืนได้อย่างไร เห็นควรมีคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการดูแลระบบ QR Code ขึ้นมาเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวมีความต่อเนื่องต่อไป เพื่อต่อยอดพัฒนาการบูรณาการร่วมของฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นต้นแบบการให้บริการแก่ฝ่ายอื่นๆภายในสำนักงานเขตบึงกุ่มและขยายผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานอื่นๆต่อไป

๑๐.๒ สำนักงานเขตบึงกุ่ม ควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสังกัดให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆที่จำเป็นอยู่เสมอเช่นการเชิญบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้ความรู้หรืออบรมบุคลากรในสังกัด เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและกรุงเทพมหานครต่อไป