

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน
ผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย บริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้ว
ในพื้นที่เขตบางพลัดอย่างยั่งยืนโดยการมีส่วนร่วม
แบบประชารัฐ

จัดทำโดย นายอุทัย สัมพันธ์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางพลัด

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร
มหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย
บริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัดอย่างยั่งยืนโดยการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ
โดยมีแนวคิดนำระบบ QR Code มาช่วยในการบริหารจัดการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone)
เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในการเฝ้าระวังและช่วยเป็นหูเป็นตาให้ข้อมูลหรือ
แจ้งข้อมูลผู้ฝ่าฝืนหรือกระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ
บ้านเมือง

ผู้จัดทำขอขอบคุณอาจารย์วิฑูรย์ อภิสวัสดิ์ภูวกุล ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตป้อมปราบ
ศัตรูพ่าย ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วง
ไปด้วยดี และหวังว่ารายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและผู้ทีศึกษา
ค้นคว้าต่อไป

อุทัย สัมพันธ์

๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๒
ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน	๒
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๐	
- พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๐	
- ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไขการค้าขายในพื้นที่ผ่อนผัน ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๔๘	
- แนวคิดในการจัดการคุณภาพ PDCA	
- แนวคิดทฤษฎีการจัดการและการบริหารภาครัฐแนวใหม่	๓
- แนวคิดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	๘
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๑
ระยะเวลาการดำเนินการ	๑๑
งบประมาณ	๑๒
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๒
ข้อเสนอแนะ	๑๒

๑. ชื่อเรื่อง

การเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย บริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้ว ในพื้นที่เขตบางพลัดอย่างยั่งยืนโดยการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ

๒. หลักการและเหตุผล

ตามที่กรุงเทพมหานครมีนโยบายร่วมสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งความสุขและมหานครแห่งความปลอดภัย โดยดำเนินการคืนความสุขให้คนกรุงเทพมหานครที่สัญจรบนทางเท้า โดยการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอย และยกเลิกผู้ค้าในจุดผ่อนผันที่ไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์และเงื่อนไขการตั้งวางจำหน่ายในที่สาธารณะ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ประชาชนสามารถสัญจรบนบาทวิถีได้อย่างสะดวก สบาย และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) “มหานครปลอดภัย” สำนักงานเขตบางพลัดจึงได้ดำเนินการตามนโยบายกรุงเทพมหานครโดยยกเลิกจุดผ่อนผันผู้ค้าหาบเร่-แผงลอยในพื้นที่เขตบางพลัด เพื่อคืนทางเท้าให้กับประชาชน จำนวน ๑๖ จุด ได้แก่ บริเวณจรัญสนิทวงศ์ ๙๗, บริเวณจรัญสนิทวงศ์ ๘๗, บริเวณหน้าโรงพยาบาลยันฮี, บริเวณตรงข้ามโรงพยาบาลยันฮี, บริเวณหน้าตลาดบางอ้อ, บริเวณจรัญสนิทวงศ์ ๗๙, บริเวณหน้าตลาดกรุงธน, บริเวณจรัญสนิทวงศ์ ๖๕, บริเวณจรัญสนิทวงศ์ ๕๗, บริเวณหน้าตลาดพงษ์ทรัพย์, บริเวณจรัญสนิทวงศ์ ๔๐, บริเวณหน้าห้างสรรพสินค้าเมเจอร์ปิ่นเกล้า, บริเวณตรงข้ามห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส, บริเวณหน้าสรรพสินค้าพาด้าปิ่นเกล้า, บริเวณเวียงปิ่นเกล้า และหน้าเจ้าพระยา ๓

แต่ในปัจจุบันนี้ยังมีผู้ค้าขายบางรายหรือผู้ค้ารายใหม่กลับเข้ามาทำการค้าขายในบริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้ว จำนวน ๑๖ จุด ในพื้นที่เขตบางพลัด ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางพลัด จึงได้มีคำสั่งมอบหมายการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอยในพื้นที่เขตบางพลัด โดยจัดเจ้าหน้าที่เทศกิจทำการกวาดล้าง ตรวจสอบ ควบคุม จับกุม และดำเนินการเปรียบเทียบปรับผู้ฝ่าฝืนหรือกระทำความผิดที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์และนโยบายที่กรุงเทพมหานครกำหนด แต่เนื่องจากกำลังเจ้าหน้าที่เทศกิจมีไม่เพียงพอที่จะดำเนินการหรือปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างทั่วถึงและตลอด ๒๔ ชั่วโมงได้

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย บริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้จัดทำโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย บริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัดอย่างยั่งยืน โดยการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ โดยนำระบบ QR Code เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) จัดทำ QR Code มีคำสั่งแต่งตั้ง Admin เพื่อเป็นผู้ดูแลระบบ/ส่งต่อข้อมูล/รายงานผล ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาใช้ระบบ QR Code ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในการเฝ้าระวัง และช่วยเป็นหูเป็นตาให้ข้อมูลหรือแจ้งข้อมูลผู้ฝ่าฝืนหรือกระทำความผิดกฎหมายกรณีมีผู้ค้ามาทำการค้าขายหาบเร่-แผงลอยในบริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัด

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อไม่ให้ผู้ค้ากลับมาทำการค้าขายบริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัด จำนวน ๑๖ จุด

๓.๒ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และให้ประชาชนได้ใช้ทางเท้าอย่างสะดวก สบาย และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในการเฝ้าระวังและช่วยเหลือเป็นหูเป็นตาให้ข้อมูลหรือแจ้งข้อมูลผู้ฝ่าฝืนหรือกระทำความผิดกฎหมายกรณีมีผู้ค้ามาทำการค้าขายหาบเร่-แผงลอยในบริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัดโดยใช้ระบบ QR Code

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ดำเนินการจัดให้มีระบบ QR Code เพื่อรับสมัครสมาชิกผ่านระบบ QR Code จำนวน ๑ ระบบ ภายใน ๗ วัน

๔.๒ มีคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็น Admin เพื่อผู้ดูแลระบบ/ส่งต่อข้อมูล/ติดตาม/รายงานผล จำนวน ๑ คำสั่ง ภายใน ๑๕ วัน

๔.๓ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางการประชุมกรรมการชุมชนประจำเดือน และแจ้งผ่านสมาชิกวินจักรยานยนต์รับจ้างในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนมาสมัครเป็นสมาชิกผ่านระบบ QR Code ซึ่งมีชุมชนจำนวน ๔๘ ชุมชน และวินจักรยานยนต์รับจ้าง จำนวน ๙๐ วิน ภายใน ๒ เดือน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดการทำรายงาน

๕.๑ กฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้อง

๕.๑.๑ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๐

๕.๑.๒ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๐

๕.๑.๓ ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไขการค้าขายในพื้นที่ผ่อนผัน ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘

๕.๒ แนวคิด ทฤษฎี หรือเครื่องมือทางการบริหารที่เกี่ยวข้อง

๕.๒.๑ แนวคิดในการจัดการคุณภาพ PDCA

แนวคิดการบริหารคุณภาพ (Deming's Circle หรือ PDCA-Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานอย่างมีระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เพิ่มขึ้นโดยตลอด แนวคิดนี้ผู้ที่นำมาเผยแพร่ที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นคนแรก คือ Dr. Deming เมื่อ ค.ศ. ๑๙๕๐ โดยแนวคิดการบริหารนี้ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การจัดทำและวางแผน (Plan) คือ การทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน หัวข้อ ควบคุม (Control Point) แล้วกำหนดกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่ต้องการปรับปรุงโดยตั้งเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุ พร้อมทั้งกำหนดวิธีการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

๒. การปฏิบัติตามแผน (Do) คือ การปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้และเฝ้าติดตามความคืบหน้าเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องของหรือผลลัพธ์นั้น ๆ

๓. การติดตามประเมินผล (Check) คือ การตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการ ทำงานตามมาตรฐานหรือไม่ และตรวจสอบความผิดต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและยังอยู่ในเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

๔. การกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข สิ่งที่ทำให้ไม่ไปตามแผน (Act) คือ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หรือปรับมาตรฐานการทำงานใหม่

การบริหารคุณภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA จะเป็นตัวจักรหลัก ที่จะทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรประสบผลสำเร็จ และจะถูกนำไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ หรือทุกหน่วยงานในองค์กร

๕.๒.๒ แนวคิดทฤษฎีการจัดการและการบริหารภาครัฐแนวใหม่

สุพิน เกษาคุปต์ (๒๕๕๗, หน้า ๑๘-๒๒) ได้อธิบายเกี่ยวกับ Performance Management คืออะไร ดังนี้ ยังไม่มีคำบัญญัติในภาษาไทยว่า Performance Management จะใช้ว่าอะไร ถ้าแปลตามตัวน่าจะใช้ว่า การจัดการการปฏิบัติงาน หรือ การจัดการผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในที่นี้ผู้เขียนจะ ขอใช้คำว่าจัดการการปฏิบัติงาน สำหรับความหมาย การจัดการ คือ การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการปฏิบัติงาน คือ การกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกกำหนดให้ ดังนั้นการจัดการ (การ) ปฏิบัติงานจึงน่าจะหมายถึง การดำเนินการให้บุคลากรในองค์กรแสดงพฤติกรรมที่เป็นไปในทางที่ช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพหรือกล่าวอย่างง่าย คือ การทำให้บุคลากรขององค์กร การปฏิบัติงานตามที่องค์กรคาดหวังนั่นเอง

Richard S. Williams (๑๙๙๘) กล่าวว่า การจัดการการปฏิบัติงานมีความหมายกว้างขวางกว่าการทำให้บุคลากรทำงานตามที่องค์กรต้องการไม่ว่าจะด้วยวิธีการออกคำสั่งหรือจูงใจให้รางวัลก็ตาม การจัดการการปฏิบัติงานจะกินความไปถึงเรื่องปรัชญาและค่านิยมที่มุ่งเพื่อการปรับปรุงงานและพัฒนาบุคลากรด้วย ในทัศนะนี้เขาเห็นว่าการจัดการการปฏิบัติงาน คือระบบการจัดการที่ถูกออกแบบและพัฒนามาให้ตอบสนองบุคลากรในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยใช้หลักการมีส่วนร่วมทั้งฝ่ายจัดการและผู้ปฏิบัติงานในการวิเคราะห์ปัญหา การประเมินผลการปฏิบัติ และการปรับปรุงการ

ทำงาน ขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ของบุคลากรที่จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากองค์กร ซึ่งท้ายที่สุดผลดีที่เกิดแก่บุคลากรจะส่งผลดีต่อองค์กรนั่นเอง

องค์ประกอบของการจัดการปฏิบัติงาน

จากที่มาของแนวคิดการจัดการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าสิ่งที่การจัดการปฏิบัติงานให้ความสำคัญ คือ การเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการปฏิบัติ (Process) และผลผลิต (Output) โดยให้น้ำหนักความสำคัญที่กระบวนการปฏิบัติที่นำไปสู่ผลผลิต (Process-Output) ส่วนปัจจัยนำเข้านั้นเป็นสิ่งที่จะพิจารณาเป็นอันดับหลัง ๆ เมื่อกำหนดผลผลิตที่ต้องการหรือคาดหวัง และกระบวนการปฏิบัติได้แล้ว จึงค่อยคิดว่าจะต้องใช้ทรัพยากรนำเข้าอะไรบ้าง

ในการจัดการให้การปฏิบัติงานเกิดผลผลิตนั้น ก็จะต้องพิจารณารายละเอียดว่า การปฏิบัติงานขององค์กรหรือบุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยอะไรบ้าง หรือมีปัจจัยอะไรที่กระทบต่อการปฏิบัติงาน ได้บ้าง ปัจจัยเหล่านี้เราถือว่าเป็นองค์ประกอบที่กำหนดผลของการปฏิบัติงานว่าดีหรือไม่ดี สูงหรือต่ำก็ได้ เราจะลองพิจารณาองค์ประกอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของปัจเจกบุคคลก่อนซึ่งโดยตรรกะเดียวกันนี้ เราสามารถใช้ อธิบายผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้เช่นเดียวกัน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานมีหลายปัจจัยด้วยกัน ดังจะได้อธิบายต่อไปนี้

๑. การวางแผน (Planning) การวางแผน คือ การคิดล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร ใช้ทรัพยากรอะไร ใครเป็นผู้ทำ และมีวัตถุประสงค์ของการทำเพื่ออะไร ถ้าการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล/หน่วยงาน เป็นไปอย่างมีเป้าหมายและเชื่อมโยงระหว่างชิ้นงานแต่ละชนิด มีลำดับขั้นตอนการปฏิบัติที่สอดคล้องและมีทิศทางเดียวกัน ก็ย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่กำหนดได้อย่างราบรื่น การวางแผนเกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) ภาระรับผิดชอบ (Mission and Responsibilities) ของบุคคล หน่วยงาน และองค์กรทุกระดับ ที่ต้องสอดรับกันเป็นลำดับขั้น คือ ในระดับองค์กรจะกำหนดภารกิจ (Mission) วิสัยทัศน์ (Vision) และกลยุทธ์ (Strategies) และระดับปฏิบัติการ ได้แก่ การกำหนดรายละเอียดของความรับผิดชอบ เป้าหมายของหน่วยงานระดับย่อย ระดับทีมงาน และระดับปัจเจกบุคคล และแนวทางการดำเนินงานที่ให้ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

๒. การติดตามงาน (Monitoring) เมื่อแผนงานได้นำไปปฏิบัติแล้วจะต้องมีการติดตามดูการปฏิบัติเป็นระยะ ๆ เพื่อดูความก้าวหน้า และช่วยกันแก้ไขหากพบอุปสรรค และหากรู้ว่ามีวิธีปฏิบัติที่ดีกว่าที่กำลังทำอยู่ก็ให้ดำเนินการปรับปรุง (Improvement) ทันที วิธีการที่ใช้ในการติดตามงาน ได้แก่ การตรวจเยี่ยม การเสนอรายงาน และการประชุม หรือช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

อื่นๆ อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้จากการติดตามงานควรจะต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและประเมินผลงานภายหลัง

๓. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluation) ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การ หน่วยงานย่อย/ทีมงาน และปัจเจกบุคคล วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญได้แก่ การวัดผลการปฏิบัติงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายงานที่ได้กำหนดไว้ในช่วงการวางแผน เพื่อดูว่าเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่ หากได้ต่ำกว่า ก็ต้องหาสาเหตุว่าเพราะเหตุใด เพื่อการปรับปรุงแก้ไข ผลการประเมินจะต้องป้อนกลับ (Feedback) ส่งบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกประเมิน เพื่อจะได้รู้จุดอ่อนของตนและหาทางพัฒนาสมรรถนะของตนต่อไป

๔. ระบบการให้รางวัล (Reward) และการลงโทษ (Punishment) รางวัล คือ สิ่งตอบแทนที่ให้กับบุคลากรทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน หลังจากที่ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว จะสามารถแยกแยะได้ว่า บุคคลหรือทีมงานใดที่มีผลประกอบการดีเด่น ดี ตามมาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด ก็จะต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าสอดคล้องกับผลการปฏิบัติ ซึ่งถ้าการประเมินค่าทำได้ดี จะสามารถแยกแยะให้เห็นผลการปฏิบัติงานแต่ละบุคคลในหน่วยงานได้อย่างชัดเจน รางวัลก็จะเป็นสิ่งกระตุ้น (Incentive) ที่ได้ผลอย่างจริงจัง ดังนั้นจะต้องมีการวางแผนการให้รางวัลที่กระตุ้นผู้ปฏิบัติให้แสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ องค์การ คือ ต้องเชื่อมโยงระหว่างรางวัลและผลงานและถ้าผลการประเมินพบว่าไม่มีผู้ใดผลงานต่ำกว่าที่กำหนด ก็ต้องหาสาเหตุว่ามาจากอะไร จะได้ปรับปรุงแก้ไข การลงโทษจะใช้ในกรณีที่เป็นจริง ๆ เท่านั้น เช่น ถ้าไม่ใช้จะเกิดผลเสียกับองค์การ

๕. การจัดทำข้อตกลง (Performance Agreement) เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติที่ถูกประเมิน จึงต้องมีการจัดทำข้อตกลง (Agreement) หรือสัญญา (Contract) การปฏิบัติที่รวมถึง วัตถุประสงค์พันธะผูกพัน (Commitment) ที่ทั้ง ๒ ฝ่ายมีต่อกัน วัตถุประสงค์ที่กำหนดในระดับปฏิบัติการจะต้องมีสัญญาที่เป็นรูปธรรมและสามารถวัดได้ด้วย และสิ่งนี้จะถูกใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบกับผลงานจริง การจัดทำข้อตกลงนี้เป็นลักษณะเด่นประการหนึ่งของการจัดการการปฏิบัติงาน เนื่องจากในอดีตผู้บริหารมักจะใช้การสั่งการแก่ผู้ปฏิบัติด้วยวาจาหรือบันทึกสั่งงาน แต่ไม่มีการยืนยันการรับรู้หรือความเห็นชอบจากผู้ปฏิบัติ ดังนั้นเมื่อผลการปฏิบัติงานหรือการประเมินผลไม่เป็นที่พอใจของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจึงเป็นชนวนของความขัดแย้งได้ง่าย การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานจึงมีจุดมุ่งหมายให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน

๖. การจัดทำระบบข้อมูล (Information System) การจัดการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพได้ ต้องมีระบบข้อมูลที่ดีมีคุณภาพ ตั้งแต่การจัดเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน การติดตามงาน การปรับปรุง การประเมินผลการปฏิบัติ และการพัฒนาบุคลากรข้อมูลที่ดีมีคุณภาพ คือ ข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

๗. การบริหารงานบุคคลและการพัฒนา ผลการปฏิบัติงานจะเป็นอย่างไร ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนที่รับเข้ามามีความรู้ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงาน (Competencies) มากน้อยแค่ไหน มีลักษณะนิสัยและแบบแผนพฤติกรรม (Behavior) ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) เพียงไรถ้าองค์การสามารถเลือกสรรบุคลากรตามที่ต้องการได้การติดตามดูแลก็ไม่ต้องใกล้ชิดก็ได้ และถ้าเขายังอ่อนด้อยในบางเรื่องก็ต้องช่วยสอน (Coaching) เป็นพี่เลี้ยงให้ รวมทั้งจะต้องมีโครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถ ให้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา

๘. การติดต่อสื่อสารและข้อมูลป้อนกลับ (Communication and Feedback)

ในกระบวนการปฏิบัติงานข้อมูลป้อนกลับเป็นองค์ประกอบสำคัญเพื่อรับเอาผลลัพธ์เชิงข้อมูลและความคิดเห็นป้อนกลับนี้ไม่จำเป็นจะต้องอยู่ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ แต่ควรอยู่ในทุกขั้นตอนของงาน ดังนั้นการวางแผนการติดต่อสื่อสารจึงต้องให้เปิดทุกทิศทุกทาง การติดต่อสื่อสารถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการปฏิบัติงานซึ่งต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นต้น คือ การปรึกษาหารือร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ การจัดทำข้อตกลง การบันทึกผล การปฏิบัติงาน การเก็บข้อมูล การประเมินผลรายบุคคล กลุ่ม หน่วยงาน และการเสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน

แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) คือ การเพิ่มผลผลิตในการบริหารงานภาครัฐ โดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานเป็นหัวใจหลักสำคัญเป็นแนวคิดและที่มาของการปฏิรูประบบราชการและระบบการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) ของภาครัฐ โดยให้ส่วนราชการต้องจัดทำตัวชี้วัดและเป้าหมายของผลงานที่เกิดขึ้น

องค์ประกอบของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ประกอบด้วย

๑. ใช้มืออาชีพมาจัดการ (Professional Management)
๒. กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
๓. มุ่งควบคุมที่ผลลัพธ์ (Outcome) มากกว่าวิธีการ
๔. แยกองค์การให้เล็กลงเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อประสิทธิภาพ
๕. ใช้การแข่งขันผลักดันให้เกิดมาตรฐานที่ดีขึ้นและต้นทุนต่ำลง
๖. ใช้วิธีการของธุรกิจเอกชน
๗. เน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร

กระบวนการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นการใช้แผนกลยุทธ์และแผนดำเนินการประสานคนกับงาน มุ่งสู่เป้าหมาย (Goals) ที่เกิดจากความร่วมมือของทุกฝ่ายทุกระดับ ย่อมส่งผลดีต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ (Organization Cultures) และสามารถแสดงความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อสาธารณชนได้อย่างชัดเจน โปร่งใส นับได้ว่ากระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างแท้จริง ทั้งนี้ ต้องทำ "เป็นประจำจนเคยชินหรือจนเป็นนิสัยและโปร่งใส" จึงจะได้ชื่อว่าเป็นบุคคลที่มี "คุณธรรมเพื่อชาติ" อย่างแท้จริง

วิโรจน์ ก่อสกุล (๒๕๕๗, หน้า ๘๔-๘๐) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดในการสร้างองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไว้แตกต่างกัน เช่น

Senge (อ้างถึงใน Sharfritz and ott. (๕th Eds) ๒๐๐๑, ยย.๔๒๙-๔๓๐) จาก The Fifth Discipline: A Shift of Mind (๑๙๙๐) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) องค์การต้องมีการเรียนรู้ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมตลอดเวลาซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. ความคิดเป็นระบบ (System Thinking) คือ ความสามารถในการคิดเป็นระบบ คนในองค์การสามารถมองเห็นวิถีคิด และภาษาที่ใช้อธิบายพฤติกรรม ความเป็นไปต่าง ๆ ถึงความเชื่อมโยง ความต่อเนื่องของสรรพสิ่ง และเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ผูกโยงกันเป็นระบบ เป็นเครือข่ายซึ่งผูกโยงด้วยสภาวะการพึ่งพาอาศัยกัน สามารถมองปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นวัฏจักร โดยนำมาบูรณาการเป็นความรู้ใหม่ เพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความเป็นไปในโลกแห่งความจริง

๒. แบบแผนความคิดอ่าน (Mental Model) คือ การตระหนักถึง กรอบแนวคิดของตนเอง ทำให้เกิดความกระจ่างกับรูปแบบ ความคิด ความเชื่อ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ และการกระทำของตน และเพียรพัฒนารูปแบบความคิด ความเชื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่า ๆ ที่ล้าสมัย และสามารถที่จะบริหารปรับเปลี่ยน กรอบความคิดของตน ทำความเข้าใจได้ซึ่งสอดคล้องกับความคิดในเชิงการปรับรื้อระบบงาน (Reengineering)

๓. ความรอบรู้แห่งตน/ความเชี่ยวชาญของบุคคล (Personal Mastery) องค์การแห่งการเรียนรู้ ต้องส่งเสริมให้คนในองค์การสามารถฝึกฝน อบรมด้วยการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง คือ การสร้างจิตสำนึกในการใฝ่เรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคล สร้างสรรค์ผลงานที่มุ่งหวัง และสร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้พัฒนาศักยภาพไปสู่เป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ซึ่งหมายถึง การจัดกลไก

ต่าง ๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างองค์กร ระบบสารสนเทศ ระบบการพัฒนาบุคคล หรือแม้แต่ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อให้คนในองค์กรได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพิ่มเติมได้อย่างต่อเนื่อง

๔. การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม ซึ่งจะเป็น กรอบความคิด เกี่ยวกับสภาพในอนาคตขององค์กร ที่ทุกคนในองค์กรมีความปรารถนาาร่วมกัน ช่วยกันสร้างภาพอนาคตของหน่วยงานที่ทุกคนจะทุ่มเทหนักแรงกายแรงใจกระทำให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การเรียนรู้ ริเริ่ม ทดลองสิ่งใหม่ ๆ ของคนในองค์กรเป็นไปในทิศทาง หรือกรอบแนวทางที่มุ่งไปสู่จุดเดียวกัน

๕. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) ในองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ วิธีคิดเพื่อพัฒนาภูมิปัญญา และศักยภาพของทีมงานโดยรวม มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข้อมูล ในระหว่างกันและกัน ทั้งในเรื่องของความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้มาจากการคิดค้นจากภายใน หรือได้รับมาจากภายนอก การเรียนรู้เป็นทีม ยังควรครอบคลุมไปถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วย

๕.๒.๓ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การมีส่วนร่วม (participation) การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กรหรือเครือข่าย เพราะมีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาเครือข่าย และที่สำคัญผู้ที่มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของเครือข่าย ความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเป็นพลังในการขับเคลื่อนเครือข่ายที่ดีที่สุด ผลดีต่อการบริหารจัดการเครือข่าย

๑. ทำให้การบริหารหรือการพิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา มีความหลากหลายเป็นไปอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ เพราะเป็นการระดมแนวคิดจากบุคคลที่มีความหลากหลายทั้ง ความรอบรู้ และประสบการณ์

๒. ทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกันโดยมิให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจมากเกินไป ซึ่งอาจนำไปสู่การใช้อำนาจในทางที่ไม่ถูกต้องอันเกิดผลเสียหายแก่เครือข่ายได้

๓. เป็นการขจัดปัญหาให้การดำเนินนโยบายใด ๆ มีผลต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากหรือน้อยเกินไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความยุติธรรมในการดำเนินการต่อทุกฝ่ายได้

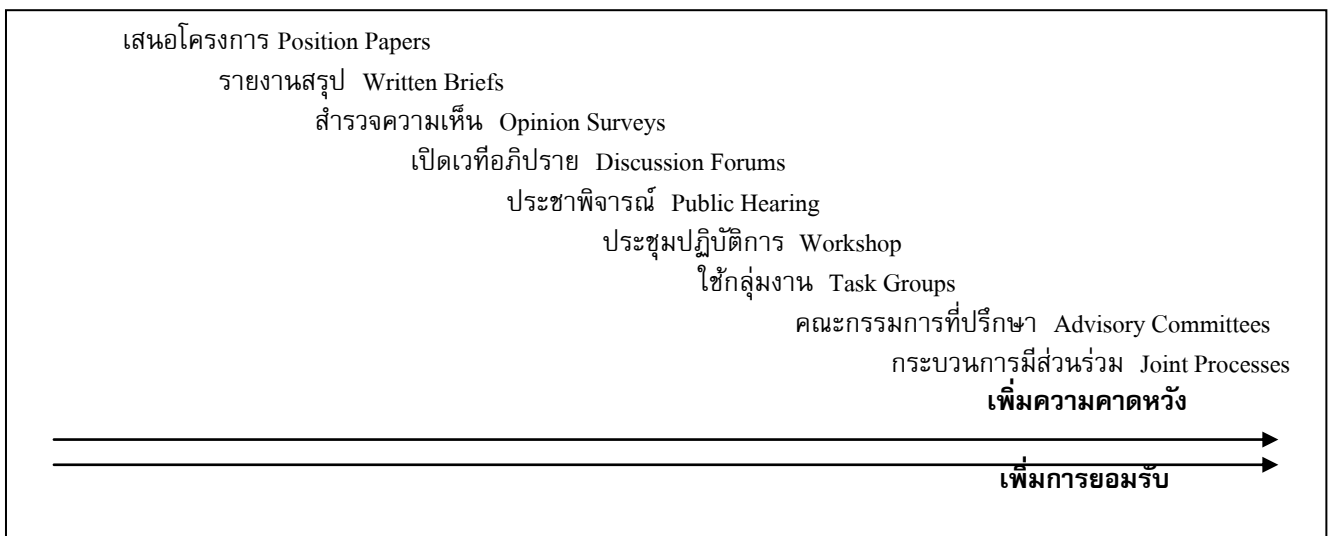
๔. ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี ทำให้การบริหารเครือข่ายเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพขอความร่วมมือง่าย

๕. การรวมตัวกันของบุคคลเป็นเครือข่ายจะก่อให้เกิดพลังที่เข้มแข็งสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตรงเป้าหมายโดยทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของหลักการมีส่วนร่วม

หลักของการมีส่วนร่วมในความหมายของการบริหารจัดการจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับ “การตัดสินใจ” นั่นคือ การมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การตัดสินใจอย่างมีคุณค่าและอย่างชอบธรรมและต้องเป็นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (meaningful participations) ไม่วางระบบไว้ให้ดูเหมือนว่าได้จัดกระบวนการให้มีส่วนร่วมแล้วเท่านั้น ถ้าการตัดสินใจที่เกิดจากการมีส่วนร่วมมีความสมเหตุสมผลและชอบธรรมก็ต้องนำไปปฏิบัติ แต่ถ้าผู้มีอำนาจเห็นว่าการตัดสินใจนั้นไม่เหมาะสมขัดกับการตัดสินใจของการมีส่วนร่วมก็ต้องอธิบายได้โดยมีมาตรฐานแห่งความชอบธรรมที่จะเลือกตัดสินใจเช่นนั้นโดยที่สังคมส่วนใหญ่ยอมรับได้

หากจะดูแผนภูมิของการมีส่วนร่วม (ดูแผนภูมิการมีส่วนร่วม : Participation continuum) จะเห็นว่ามิตั้งแต่ต่ำสุดของการมีส่วนร่วม คือ “แจ้งเพื่อทราบ” นั่นคือ ได้ตัดสินใจไปแล้วจึงมาแจ้งให้ทราบ ถ้าเป็นเรื่องเล็กน้อยอาจไม่สร้างปัญหา

กระบวนการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง



ถ้าเห็นว่าการตัดสินใจนั้นอาจมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ควรจะต้องมี “การปรึกษาหารือ” ก็ถือว่ามีส่วนร่วมในระดับที่สูงขึ้นมาอีกเล็กน้อย คือได้รับฟังความคิดเห็นก่อนตัดสินใจ วิธีการที่มักจะหยิบขึ้นมาทำกันบ่อยๆ ในระดับนี้คือ “การทำประชาพิจารณ์” หรือ “การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน” ต้องเน้นย้ำว่ากระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องทำตั้งแต่เริ่มคิดและตระหนักถึงปัญหา (ไม่ใช่ทำเมื่อได้ตัดสินใจไปแล้วและได้รับการประท้วง) เช่น ตระหนักว่ามีปัญหาเรื่องจำนวนขยะที่เพิ่มขึ้น มีความจำเป็นที่จะต้องหาที่ทิ้งขยะจึงจัดการให้คนมามีส่วนร่วมเพื่อคิดหาวิธีแก้ปัญหาร่วมกัน กระบวนการมีตั้งแต่จัดเวทีคุยกันในกลุ่มเล็ก เคาะประตูบ้าน ใช้แบบสอบถาม แล้วประมวลข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อผู้มีอำนาจเพื่อตัดสินใจ

การตัดสินใจก็ต้องฟังประเด็นต่างๆ พิจารณาทุกประเด็น และตอบคำถามให้ได้ทุกประเด็น การตัดสินใจต้องมีคุณธรรมและเป็นที่ยอมรับได้ หากไม่ทำกระบวนการมีส่วนร่วมเหล่านี้ แต่มาทำเพียงวิธีการรับฟังความคิดเห็นอย่างเป็นทางการครั้งเดียวหรือสองครั้ง ก็จะเกิดเป็นปัญหาเพราะกลายเป็นเวทีที่แต่ละฝ่ายคือ ฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายค้านมาแสดงจุดยืน ตอกย้ำความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย มายืนยันว่าฉันถูกเธอผิด เวทีนี้จึงมักจะไม่ใช่เวทีแห่งการมาพูดคุยกัน

หากมีข้อขัดแย้งกันมาก การปรึกษาหารือหรือการรับฟังความคิดเห็นเฉยๆจะไม่เหมาะสม จำเป็นต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วมที่ระดับสูงกว่า คือการร่วมเจรจาหาข้อยุติ (negotiation) หรือเจรจาโดยมีคนกลางกำกับกระบวนการ (mediation) คนกลางที่มากำกับกระบวนการจะต้องไม่ใช่ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ ผู้ที่จะทำหน้าที่ตัดสินใจคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลายหรือคู่เจรจาทางออกที่ดีที่สุดโดยกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันจนทุกๆ ฝ่ายพอใจ

ส่วนกระบวนการมีส่วนร่วมระดับสูงสุด คือการลงประชามตินั้น แม้จะดูดีที่แต่ละคนสามารถลงมติแต่ละคนทีละคนได้ แต่การลงมติดังได้เพียง “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” หรือ “เอา” หรือ “ไม่เอา” อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้ง ความแตกแยกขึ้นอีก ถ้าสังคมยังไม่เข้าใจกระบวนการประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

“กระบวนการมีส่วนร่วม” เป็นกระบวนการที่จะกระจายอำนาจจากผู้มีอำนาจที่แต่เดิมมักจะใช้อำนาจเหนือ (power over หรือ power against) ตามทฤษฎีผู้มีอำนาจจะชอบที่จะใช้อำนาจเหนือ เช่น แม่ซึ่งมีอำนาจมากกว่าลูก ก็มักจะใช้อำนาจเหนือลูก สั่งให้ลูกกลับบ้านก่อนค่ำ มาถึงวันหนึ่งลูกซึ่งโตขึ้นมาเป็นหนุ่มเป็นสาวแล้ว ก็จะขอกลับบ้านดึก เพราะจะไปงานวันเกิดเพื่อน แม่ก็ยังใช้อำนาจเหนือให้กลับบ้านภายในหกโมงเย็น ถามว่าลูกสาวจะยังเชื่อและปฏิบัติตามไหม ตามทฤษฎีแล้วหากผู้มีอำนาจยังใช้อิทธิพลเหนือไปเรื่อยๆ อำนาจนั้นๆ ก็จะใช้ไม่ได้ เพราะอำนาจที่มีหรือไม่มีนั้น ไม่ใช่เรา “มี” หรือ “ไม่มี” “อำนาจ” อย่างเดียว แต่อยู่ที่คนอื่นๆ ที่อยู่รอบข้างหรือที่เราใช้อำนาจเหนือเขานั้น เขามองว่าเราเหมาะสมที่จะมีอำนาจเหนือหรือไม่ ซึ่งบางครั้งสำคัญกว่าด้วยซ้ำไป ฉะนั้นแทนที่แม่จะใช้อำนาจเหนือ หันมาใช้อำนาจร่วมกับ (power with) ลงมาพูดคุยกับลูก หาทางออกที่ดีกว่าแทนการสั่งอย่างเดียวลูกก็จะยินดีปฏิบัติและเชื่อฟังแม่ต่อไป

การทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ระดับโรงเรียน ระดับชุมชน ระดับองค์กร หรือระดับประเทศนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการทัศน์ปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (ownership) และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นยินยอมปฏิบัติตาม (compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (commitment) ได้อย่างสมัครใจเต็มใจและสบายใจ ได้มีการดำเนินการแก้ปัญหาความไม่เรียบร้อยในห้องเรียนโดยกระบวนการ

มีส่วนร่วม หลังจากพยายามด้วยวิธีการใช้ไม้เรียว ใช้กฎกติกาที่ครูอาจารย์ออกกฎ หรือวางระเบียบให้นักเรียนปฏิบัติ แต่การยอมรับก็ยังไม่ได้ผลดีนัก ครูประจำชั้นได้ชวนนักเรียนในห้องให้ร่วมกัน “ตระหนัก” ถึงปัญหาในห้องเรียน เช่น ความสกปรก การแต่งกายนักเรียน การไม่มีระเบียบในห้องเรียน ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมที่จะวางกติกาตนเอง จนในที่สุดได้ระเบียบปฏิบัติประจำห้องที่ครูรับเอามาจัดพิมพ์ติดไว้ในห้องปรากฏว่าได้รับการยอมรับและการปฏิบัติตามอย่างดีกว่ากฎกติกาที่ครูกำหนด กติกานั้น ตัวอย่างเช่นนี้เป็นตัวอย่างที่สามารถจะนำไปใช้ในองค์การหรือรัฐวิสาหกิจที่จะสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมที่จะเป็นเครื่องมือของการมีส่วนร่วมอย่างมีคุณภาพต่อไป

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ ฝ่ายเทคนิค จัดให้มีระบบ QR Code และจัดตั้งกลุ่มไลน์โดยใช้ระบบ QR Code

๖.๒ ฝ่ายเทคนิค มีคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เทคนิคเป็น Admin เพื่อดูแลระบบส่งต่อข้อมูล ติดตาม และรายงานผลการดำเนินการตามโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย บริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัดอย่างยั่งยืนโดยการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ

๖.๓ ฝ่ายเทคนิค จัดประชุมเจ้าหน้าที่เทคนิค หัวหน้าชุด หัวหน้างาน สังกัดฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตบางพลัด เพื่อทำความเข้าใจและชี้แจงแนวทางการดำเนินการและมอบหมายหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖.๔ ฝ่ายเทคนิคร่วมกับฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางการประชุมกรรมการชุมชน ประจำเดือน จำนวน ๔๘ ชุมชนและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสมาชิกวินจักรยานยนต์สาธารณะรับจ้างในพื้นที่ จำนวน ๙๐ วิน เพื่อให้ประชาชนทราบถึงโครงการและสมัครเป็นสมาชิกผ่านระบบ QR Code

๖.๕ ประชาชนที่สมัครเป็นสมาชิกผ่านระบบ QR Code แล้ว สามารถแจ้งและส่งข้อมูล ข้อความ รูปภาพ หรือภาพเคลื่อนไหว (VDO) เกี่ยวกับผู้ค้าที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือกระทำความผิดที่มาค้าขายบริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัด จำนวน ๑๖ จุด โดยประชาชนจะต้องถ่ายภาพขณะกระทำความผิดหรือขณะฝ่าฝืนกฎหมาย และส่งข้อมูลให้ผู้ดูแลระบบทางไลน์ เพื่อให้ Admin ส่งต่อข้อมูลดังกล่าวให้กับชุดสายตรวจเทคนิคในพื้นที่หรือชุดพื้นที่เข้าไปดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืนหรือผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว จากนั้นให้ชุดสายตรวจเทคนิคที่เข้าไปดำเนินการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ดูแลระบบผ่านทางไลน์ เพื่อให้ Admin แจ้งผลการดำเนินการทางไลน์ให้ประชาชนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการเขตทราบต่อไป

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – เดือนกันยายน ๒๕๖๒)

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ตัวชี้วัดระดับผลผลิต (Output) มีระบบ QR Code จำนวน ๑ ระบบ มีคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่เทศกิจเป็น Admin จำนวน ๑ คำสั่ง และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบผ่านประธานชุมชน จำนวน ๔๘ ชุมชน และวินจักรยานยนต์รับจ้าง จำนวน ๙๐ วิน

๙.๑.๒ ตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ (Outcome) เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถดำเนินการหรือปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกับผู้กระทำความผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยดูจากภาพถ่ายทางเท้ามีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถิติการร้องเรียนลดลงหรือไม่มี

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล

๙.๒.๑ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้ทางเท้าบริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัด จำนวน ๑๖ จุด

๙.๒.๒ จัดทำสถิติการจับกุมและการดำเนินการเปรียบเทียบปรับผู้ฝ่าฝืนหรือผู้กระทำความผิดที่มาค้าขายหาบเร่-แผงลอย บริเวณจุดผ่อนผันที่ยกเลิกแล้วในพื้นที่เขตบางพลัด จำนวน ๑๖ จุด

๑๐. ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งให้ผู้มีส่วนได้เสียโดยเฉพาะประชาชนผู้ใช้ทางเท้าหรือประชาชนทั่วไปได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการใช้บาทวิถีหรือที่สาธารณะร่วมกันและเป็นหูเป็นตาในการแจ้งเบาะแสผู้กระทำความผิดกฎหมายหรือฝ่าฝืนกฎหมาย ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐในการดูแลบ้านเมืองให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยผ่านช่องทาง QR Code โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาอีกช่องทางหนึ่ง และขยายผลเพื่อนำระบบ IT ไปปรับใช้เพื่อบริหารจัดการหรือแก้ไขปัญหาในด้านอื่นๆ ต่อไป