

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยในพื้นที่เขตบางพลัดผ่านแอปพลิเคชันไลน์

๒. หลักการและเหตุผล

เขตบางพลัดเป็น ๑ ในทั้งหมด ๕๐ เขตของกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในกลุ่มเขตกรุงธนเหนือ เดิมคือเป็นพื้นที่รอบนอก แต่ปัจจุบันมีความเจริญเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากการขยายเมืองสภาพทั่วไปเป็นแหล่งการค้าและแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ประชากรในพื้นที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย มีรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินพาดผ่านถนนจรัญสนิทวงศ์ตลอดแนว การสร้างอาคารพักอาศัยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับประชากรที่จะมากขึ้นในอนาคต เขตบางพลัดมีชุมชนเป็นจำนวนมากถึง ๔๘ ชุมชน มีสภาพปัญหาต่างๆ มากมายทางด้านงานโยธา อาทิเช่น ทางเท้าถนนชำรุด เป็นหลุมบ่อฝาท่อชำรุดเสียหาย ถนนทรุดตัว แตกร้าว น้ำท่วมขังผิวจราจรมีเศษวัสดุตกหล่นน้ำมันรั่วไหลลงผิวจราจร ส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนในชีวิตและทรัพย์สิน มีเรื่องร้องเรียนแจ้งมายังสำนักงานเขตบางพลัดอย่างมากมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่สามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ เนื่องจากการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ปัจจุบันประชาชนในชุมชนยังมีการแจ้งเรื่องราวผ่านทางโทรศัพท์และเดินทางมาเขียนเอกสารร้องทุกข์ที่สำนักงานเขต ซึ่งทำให้เกิดความสิ้นเปลืองทรัพยากรมากมายหลายด้านไม่สอดคล้องกับยุค ๔.๐ ไม่เป็นไปตามการพัฒนาหรือการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี รวมถึงไม่มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย มิติที่ ๑.๕ ปลอดภัยจากสิ่งก่อสร้าง เป้าหมายที่ ๑.๕.๑ กรุงเทพมหานครมีความปลอดภัยต่อการใช้งานอาคารสาธารณะปลอดภัยจากอุบัติเหตุจากสิ่งก่อสร้างประเภทโครงสร้างพื้นฐาน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ สูญเสียระยะเวลาในการเดินทาง สิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธามีทรัพยากรบุคคลในการแก้ไขอย่างจำกัด จึงขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยในพื้นที่เขตบางพลัดผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (NOW) ผลักดันทันทีแก้ไขทันที

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อลดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนภายในชุมชนเขตบางพลัดให้มีช่องทางในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ทางเท้าถนนชำรุดตลอดจนร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาสะดวกรวดเร็วมากขึ้นตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๒ ลดปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์จากถนน ทางเท้าชำรุด ฝาท่อชำรุด ฯลฯ ภายในพื้นที่เขตบางพลัดตลอดจนการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาก่อนออกไปสู่หน่วยงานภายนอก

๓.๓ เพื่อประหยัดทรัพยากรบุคคลสามารถเห็นสภาพปัญหาหน้างานจากการประสานแจ้งทาง Line Application จัดเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดจำนวนคนตามปริมาณงานรวดเร็ว ตำแหน่งพิกัดให้แก้ไขตรงจุดชัดเจน

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ประชาชนภายในพื้นที่เขตบางพลัดได้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ได้โดยตรงสะดวกรวดเร็วและสามารถติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขโดยตรงตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔.๒ สามารถลดปริมาณเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาให้อยู่ภายในองค์กร ติดตามตรวจสอบการแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง ก่อนออกไปสู่ส่วนกลางหรือหน่วยงานภายนอกอื่น

๔.๓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาเข้าถึงตำแหน่งที่แก้ไขได้อย่างถูกต้องรวดเร็วตลอด ๒๔ ชั่วโมงมองเห็นสภาพปัญหาหน้างานก่อนเพื่อวิเคราะห์การจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ เข้าแก้ไขตลอดจนวัสดุอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

ผู้จัดทำรายงานได้นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล โดยมีแนวคิดระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานคร (Competency) ซึ่งเน้นสมรรถนะที่ ๒ การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานและคุณภาพงานที่กำหนด และหรือเกินจากมาตรฐานที่กำหนด ตามทฤษฎีดังต่อไปนี้

๕.๑ หลักทฤษฎีการบริหาร ๔ M

หลักการบริหาร ๔ M เป็นทฤษฎีการบริหารโครงการที่จะต้องคำนึงถึง ๔ องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และวิธีการจัดการคนหรือเทคนิควิธีการทำงาน (Management) โดยมีรายละเอียดอธิบายดังนี้

M๑ (Man) ด้านคน

เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือร่วมใจและตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ การดำเนินงานต้องอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคนในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็วทันใจ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธามีการฝึกฝนทักษะวิชาช่างอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้ทันกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ตามเทคโนโลยีสมัยใหม่

M๒ (Money) ด้านการเงิน

การดำเนินงานจะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนการซื้อวัสดุอุปกรณ์ใช้สอยน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลประหยัดทรัพยากรด้านการเงินน้อยที่สุด

M๓ (Materials) ด้านวัสดุอุปกรณ์

โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีมีความพร้อม มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีหน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยีใช้อย่างเหมาะสมเพียงพอในการใช้ดำเนินการโครงการนี้อาทิเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟนซึ่งในปัจจุบันทุกคนมีใช้อยู่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้แก้ไขเรื่องร้องเรียน

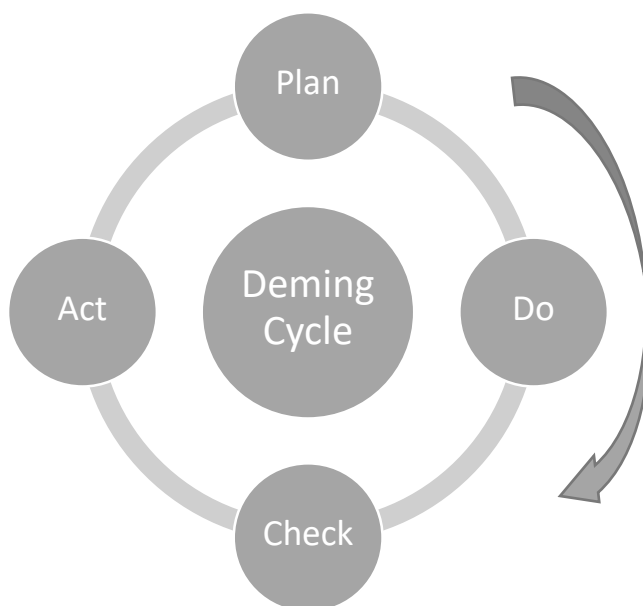
M๔ (Management) การเลือกวิธีการบริหาร กางวางแผนกลยุทธ์

ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดทำข้อมูลโดยมีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเขต มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และขั้นตอนการดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบต่างๆ

จึงนำหลักบริหาร ๔M ซึ่งเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้มาเป็นกรอบวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ภายในฝ่ายโยธาถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยชุมชนเขตบางพลัดผ่านแอปพลิเคชันไลน์ซึ่งพบว่าหลักการบริหาร ๔M มีความสำคัญทั้งหมดในปัจจุบัน

๕.๒ เครื่องมือวงจรเดมมิง (Deming Cycle) วงจรการบริหารงานคุณภาพซึ่งประกอบด้วย Plan, Do, Check, Act

ทฤษฎีวงจรเดมมิงพัฒนาขึ้นโดยนักวิทยาศาสตร์ที่ชื่อ ดร.ชิวฮาร์ท ชาวอเมริกัน ต่อมา ดร.เดมมิง ได้นำทฤษฎีนี้ไปเผยแพร่ที่ประเทศญี่ปุ่นจนประสบความสำเร็จ เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายโดยมีกิจกรรม ๔ ขั้นตอน PDCA (Plan, Do, Check, Act) เป็นพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินการเป็นวิธีการที่เป็นขั้นตอนในการทำงานเสร็จอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ ประกอบด้วย



Plan ขั้นตอนที่ ๑ คือ การวางแผนมีการศึกษากระบวนการทำงาน การจัดทำข้อมูลในการจัดตั้งทีมงาน สร้างแอปพลิเคชันเพื่อสแกนรับเรื่องราวร้องทุกข์ภายในฝ่ายโยธาถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยชุมชนเขตบางพลัด

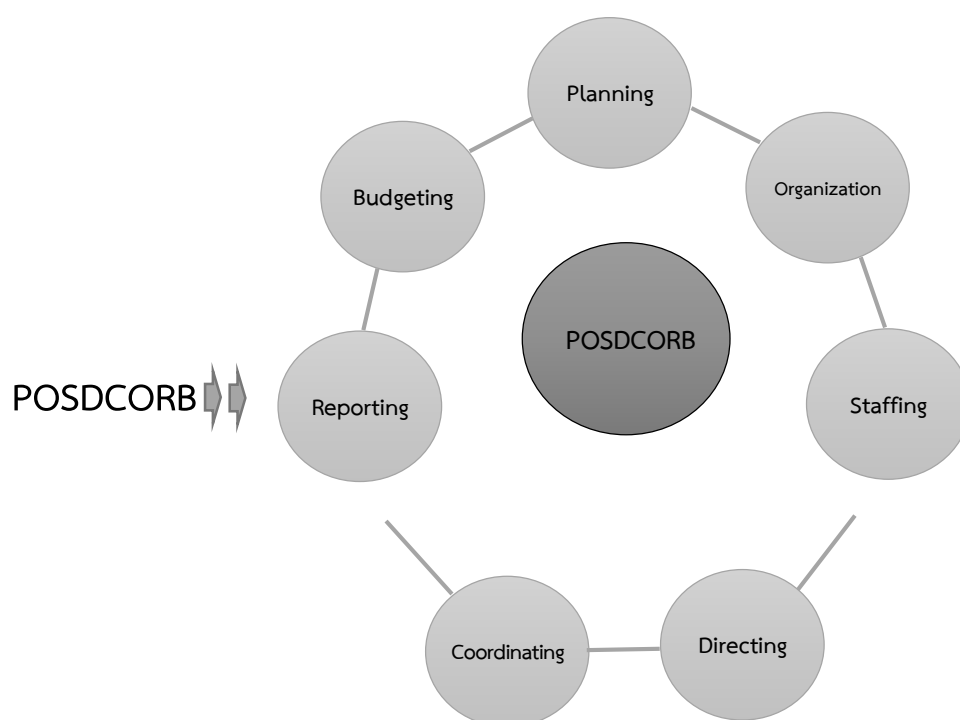
Do ขั้นตอนที่ ๒ คือ การลงมือปฏิบัติ หลังจากจบการวางแผนแล้วเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ที่เสนอไว้ นำไปปฏิบัติตามขั้นตอนที่เขียนไว้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

Check ขั้นตอนที่ ๓ คือ การตรวจสอบผลการปฏิบัติกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อตรวจสอบว่ามีการปฏิบัติงานตามแผนงาน วิธีการและขั้นตอนที่กำหนด ซึ่งกิจกรรมนี้มีความสำคัญมากเพราะในการปฏิบัติงานใดๆ มักจะเกิดปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ การตรวจสอบปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่กันไปกับการปฏิบัติงาน เพื่อทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการปฏิบัติงานต่อไป

Act ขั้นตอนที่ ๔ คือ นำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วยการนำผลประเมินวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้างหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ติดอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป และสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการต่อไปในการที่มีการปรับปรุงและประเมินผล

๕.๓ หลักทฤษฎีการบริหาร POSDCORB

แนวคิดของ POSDCORB เกิดขึ้นหลังสงครามโลกครั้งที่ ๒ กองทัพอากาศได้รวบรวมนักวิชาการเพื่อประเมินข้อผิดพลาดในการบริหารจัดการในกองทัพที่ผ่านมา เพื่อใช้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในปี ค.ศ. ๑๙๓๗ ลูเธอร์ กุลิค (Luther Gulick) และลินดัล เออร์วิค เสนอแนวคิดภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหารโดยสรุปเป็นแนวคิดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ๗ ประการคือ POSDCORB ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหารประกอบด้วย



P-Planning คือ การวางแผนกำหนดเป้าหมายขององค์กรว่า ต้องทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร เช่น การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยในพื้นที่เขตบางพลัด เพื่อให้ประชาชนภายในชุมชนได้รับความสะดวกสำหรับการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยให้ทำการสแกนคิวอาร์โค้ด ณ ที่ทำการชุมชน แล้วแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมภาพถ่ายและตำแหน่งที่ตั้งได้ทันทีตลอด ๒๔ ชั่วโมง

O-Organization คือ การจัดองค์การ การจัดตั้งโครงสร้างของผู้ดูแลปฏิบัติงาน แก่ไขเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนได้อย่างชัดเจน กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมเพื่อประสานงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

S-Staffing คือ การจัดกำลังคน ให้ฝ่ายบริหารงานตัดสินใจว่าจะจัดเจ้าหน้าที่คนใดให้เหมาะสมกับงานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อจักได้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

D-Directing คือ การอำนวยการ การตัดสินใจและสั่งการ การควบคุมงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของประชาชนได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว พร้อมสามารถติดตามผลได้

C-Coordinating คือ การประสานงานให้ความร่วมมือร่วมใจทุกภาคส่วน ประสบความสำเร็จไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น คือหัวใจหลักของการบริหาร

R-Reporting คือ การรายงานความเคลื่อนไหวต่างๆ ของการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ภายในฝ่ายโยธาเขตบางพลัดให้องค์กรและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับทราบรวมถึงการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ด้วย

B-Budgeting คือ งบประมาณในการใช้เงินจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการจัดซ่อมแซมถนนและทางเท้าชำรุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จึงนำหลักการบริหาร POSDCORB มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อสร้างกลไกและโครงสร้างให้กับองค์กร จัดเตรียมบุคลากรที่มีความชำนาญต่างกันให้อยู่ในแผนกที่เหมาะสมกับองค์กร บุคลากรรู้หน้าที่และผู้บริหารสามารถบริหารสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วทันใจ กำหนดแผนวางกรอบเวลาการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานชัดเจน และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

๕.๔ หลักการประชาสัมพันธ์ (Public relation) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรและกลุ่มประชาชนเป้าหมาย เพื่อสร้างความเข้าใจอันถูกต้องในอันที่จะสร้างความน่าเชื่อถือศรัทธา และความร่วมมือตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ บรรลุเป้าหมายมีหลักใหญ่ๆ สำคัญอยู่ ๓ ประการ คือ

๑. การบอกกล่าวชี้แจงหรือเผยแพร่ให้ทราบ การบอกกล่าวชี้แจงหรือเผยแพร่ให้ทราบนี้ คือการบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนทราบถึง

๑.๑ นโยบาย

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๓ การดำเนินงาน

๑.๔ ผลงาน บริการ และกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนข่าวคราวความเคลื่อนไหวขององค์การสถาบันให้ประชาชน และกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องได้ทราบและรู้เห็นถึงสิ่งดังกล่าว ซึ่งนับเป็นการปูพื้นฐานแห่งความเข้าใจในองค์การสถาบัน ทำให้สถาบันเป็นที่รู้จัก เข้าใจ และเลื่อมใส ตลอดจนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่เป็นไปในทางที่ดีต่อองค์กร

๒. การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด การป้องกันความเข้าใจผิดนี้ ทางด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ ถือเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกัน (Preventive Relation) ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะการป้องกัน ไว้ก่อนย่อมมีผลดีกว่าที่จะต้องมาทำการแก้ไขในภายหลัง ฉะนั้น การป้องกันความเข้าใจผิดจึงเป็นการ กระทำที่ป้องกันมิให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน บังเกิดความเข้าใจผิดในตัวสถาบันได้

ประเภทของการแก้ไขความเข้าใจผิด

๑. การแก้ไขความเข้าใจผิดทางตรง คือการออกคำแถลง ถ้อยแถลง แถลงการณ์หรือประกาศ ชี้แจงแก้ความเข้าใจผิดนั้นไปยังกลุ่มประชาชนเพื่อให้ประชาชนทราบและเข้าใจอย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริง วิธีการแก้ไขความเข้าใจผิดวิธีนี้จึงเป็นวิธีแก้โดยตรงไปตรงมา กล่าวคือ ความจริงมีอยู่อย่างไรก็แถลงไปตามนั้น

๒. การแก้ไขความเข้าใจผิดทางอ้อม การแก้ไขความเข้าใจผิดทางอ้อมนี้ส่วนมากใช้ความเข้าใจผิดบางประการที่ไม่สมควรใช้วิธีการแก้ไขทางตรง เพราะอาจจะทำให้เกิดผลเสียหายนามากกว่าผลดี การแก้ไขความเข้าใจผิดทางอ้อมนี้ จึงมิใช่การออกประกาศชี้แจง หรือแถลงการณ์เหมือนวิธีแรก แต่เป็นการกระทำ (deeds) ให้ประชาชนได้เห็นประจักษ์แก่ตนเอง เพื่อลบล้างความเข้าใจผิดหรือข่าวลือดังกล่าว

๓. การสำรวจประชามติ หลักที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์อีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องมี การสำรวจวิจัยประชามติ เพราะองค์การสถาบันจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องรู้ซึ่งถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชน หรือที่เรียกว่าประชามติ (Public Opinion) จะต้องทราบว่าประชาชนต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร ชอบหรือไม่ชอบในสิ่งไหน ตลอดจนท่าทีต่างๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การสถาบันของเรา ซึ่งจะทราบได้จากการสำรวจวิจัยประชามติ เพื่อองค์การสถาบันจะสามารถตอบสนองสิ่งต่างๆ ให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของประชาชน

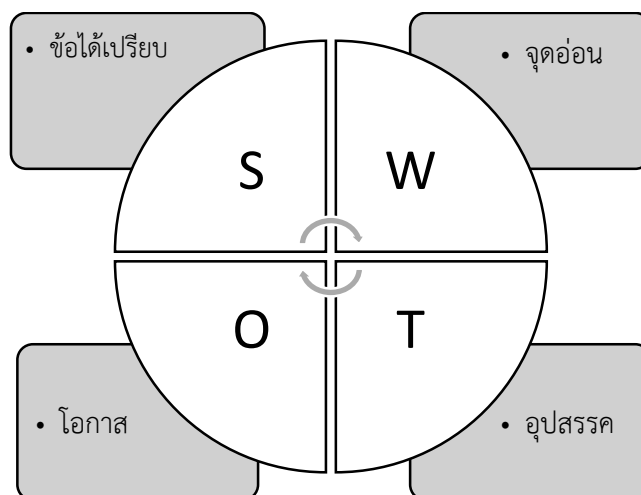
๕.๕ การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต

SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้ Strengths จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ Weaknesses จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ Opportunities โอกาสที่จะดำเนินการได้ Threats อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

การวิเคราะห์ SWOT วิเคราะห์โดยการตรวจสอบสภาพแวดล้อม ๒ ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกองค์กรทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่จะมีผลต่อองค์กร และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ

ด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

ประเมินสภาพแวดล้อมภายใน



ประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากร และความสามารถภายในองค์กรทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือ ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน และทรัพยากร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไปอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตราผู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม

ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอก องค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถถ่วงดุลข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอก องค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบได้

นอกจากการ SWOT โดยวิเคราะห์ที่ละด้านแล้ว ยังมีวิธีการ SWOT อีกแบบที่น่าสนใจ บางครั้งเราอาจจับคู่ทำการวิเคราะห์แบบนี้ได้

-SO วิเคราะห์พร้อมกันเลยว่า เรามีจุดแข็งอะไรและมีโอกาสอะไรที่สนับสนุนจุดแข็งนั้น

-ST วิเคราะห์ว่าเรามีอุปสรรคอะไรบ้าง และเราจะสามารถใช้จุดแข็งแก้ไขอุปสรรคนั้นได้อย่างไร

-WO วิเคราะห์ว่า มีสภาพแวดล้อมภายนอกอะไรบ้างที่เอื้อโอกาสให้เราแล้ว แต่ถ้าเรายังมีจุดอ่อนอะไรที่จะทำให้เราถ่วงดุลโอกาสนั้นไม่ได้

-WT วิเคราะห์ว่า มีสภาพแวดล้อมภายนอกอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคกับเรา และยังกระทบกับจุดอ่อนของเราโดยตรงด้วย

การวิเคราะห์ SWOT ANALYSIS ของเขตบางพลัด

Strengths (จุดแข็ง)	Weaknesses (จุดอ่อน)
๑. มีการจัดทำแผนซ่อมแซมถนนและทางเท้าประจำปีในการป้องกันและแก้ไขปัญหา - สำรวจพื้นที่ถนนและทางเท้าชำรุดก่อนประชาชนในชุมชนแจ้งร้องทุกข์ - มีการเตรียมความพร้อมบุคลากร และ best วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ซ่อมแซมได้ตลอดเวลา ๒. มีการดำเนินการ - จัดกิจกรรมระหว่างสำนักงานเขตบางพลัดกับประชาชนและชุมชนต่างๆ ในพื้นที่เขต ๓. ผู้บริหารสนับสนุนให้ความเห็นชอบ ๔. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (หน่วย Best Service)	๑. เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้เกิดชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ๒. ยังไม่มีแผน แนวทางหรือมาตรการเพื่อใช้รองรับสถานการณ์ที่ชัดเจน

Opportunities (โอกาส)	Threats (อุปสรรค)
๑. มีการใช้เทคโนโลยี เช่น Google, Line, Facebook ๒. ประชาชนให้ความร่วมมือในการแจ้งปัญหา ร้องทุกข์	๑. การจราจรที่ติดขัดในเส้นทางเข้าแก้ไข ๒. อุปกรณ์ที่ใช้แก้ไขงานบางอย่างไม่สามารถใช้งานได้ ๓. ข้อกฎหมายที่ขัดแย้งไม่สามารถแก้ไขได้

๖. แนวทางการดำเนินการระยะเวลาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กรอบแนวทางการดำเนินการ

แบ่งออกเป็น ๓ ช่วง ในการดำเนินการ ดังนี้ (แสดงตารางในภาคผนวกหน้า ๑ - ๒)

ช่วงที่ ๑ ระหว่างเดือนตุลาคม - มกราคม สํารวจจำนวนชุมชนภายในพื้นที่มีจำนวนเท่าใด ที่ทำการชุมชนอยู่ตำแหน่งใด เพื่อทำการติดสัญลักษณ์คิวอาร์โค้ดไว้ที่ป้ายประชาสัมพันธ์ของชุมชน พร้อมประชาสัมพันธ์การใช้แอปพลิเคชัน แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยให้ผู้นำชุมชนได้นำไปใช้และถ่ายทอดผ่านการประชุมชุมชนประจำเดือนของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ช่วงที่ ๒ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม เป็นการรับเรื่องราวร้องทุกข์ถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยในพื้นที่เขตบางพลัดผ่านแอปพลิเคชันไลน์ นำไปปฏิบัติจริงด้วยความสะดวกรวดเร็วตลอด ๒๔ ชั่วโมง ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (NOW) “ผลักดันทันที แก้ไขทันที”

ช่วงที่ ๓ ระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน เป็นการรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานทั้งหมดของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยในพื้นที่เขตบางพลัดมาเปรียบเทียบกันก่อนใช้โดยวัดค่าความพึงพอใจของประชาชนแล้วรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนต่างๆ ไปปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดนำเรียนผู้อำนวยการเขตบางพลัดเพื่อทราบ

ขั้นเตรียมการในขั้นตอนการปฏิบัติและสถานที่ดำเนินการ

๖.๑ เข้าสำรวจพื้นที่ตำแหน่งที่ทำการชุมชนพื้นที่เขตบางพลัดจำนวนทั้งหมด ๔๘ ชุมชน เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้งของชุมชน

๖.๒ นำเสนอแนวทางให้ผู้บริหารเขตทราบ

๖.๓ ประชาสัมพันธ์กรณีถนนและทางเท้าชำรุดเป็นหลุมบ่อ อธิบายขั้นตอนการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในการประชุมคณะกรรมการชุมชนประจำเดือนโดยประสานงานผ่านฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (แสดงขั้นตอนในภาคผนวกหน้า ๓ - ๑๒)

๖.๔ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ (หน่วย Best Service)

๖.๕ ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ พร้อมภาพถ่ายและตำแหน่งที่ร้องทุกข์

๖.๖ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานที่เส้นทางที่รับแจ้ง สภาพการจราจร และระยะเวลาการเดินทาง

๖.๗ เจ้าหน้าที่เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมืออย่างครบถ้วน ประเมินลักษณะการชำรุดเสียหายมี ๓ แนวทาง ๑. ซ่อมแซมชั่วคราว ๒. ซ่อมแซมเบา ๓. ซ่อมแซมหนัก (ใช้งบประมาณระยะเวลานาน) (ภาคผนวกหน้า ๑๓ - ๑๘)

๖.๘ เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการและแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมภาพผลการดำเนินการแก้ไข พร้อมรวบรวมทั้งหมดปรับแก้ นำไปเปรียบเทียบกับใช้แอปพลิเคชัน วัดค่าความพึงพอใจของประชาชนมีเพียงใด แล้วนำเรียนผู้อำนวยการเขตบางพลัดเพื่อทราบ

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานกับทางราชการ ติดตามผลตรวจสอบได้

๗.๒ ประชาชนได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีคุณภาพชีวิตที่ดีมากขึ้น

๗.๓ สำนักงานเขตบางพลัด สามารถบริหารจัดการทรัพยากร คน เงินงบประมาณที่ใช้แก้ไข วัสดุอุปกรณ์ มาจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

๗.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจในการเข้าแจ้งร้องทุกข์แล้วเสร็จเรียบร้อย

๘. งบประมาณ

ในการศึกษาส่วนบุคคล เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยในพื้นที่เขตบางพลัดผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องทุกคนส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่พกติดตัวกันอยู่แล้วในปัจจุบัน การใช้แอปพลิเคชันคิวอาร์โค้ดเพื่อทำการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ภายในฝ่ายโยธา จึงดำเนินการโดยวิธีการโหลดแอปพลิเคชันไลน์มาไว้ในตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบระบบสมาร์ตโฟน จากนั้นสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อเข้ากลุ่มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ภายในฝ่ายโยธาได้ทันทีตลอด ๒๔ ชั่วโมง จึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการนี้แต่อย่างใด

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ คือ

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (output) และหรือระดับผลลัพธ์ (outcome)

๙.๑.๑ สถิติจำนวนสมาชิกกลุ่มไลน์เพื่อทำการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ถนนและทางเท้าชำรุดไม่ปลอดภัยชุมชนเขตบางพลัดผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพิ่มขึ้นร้อยละ ๘๐ ของจำนวนชุมชนภายในเขตบางพลัดทั้งหมด ระยะเวลา ๑ ปี

๙.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชุมชนเขตบางพลัด ได้รับการแก้ไข เรื่องร้องทุกข์อย่างรวดเร็วทันใจภายในระยะเวลา ๓๐ นาที หลังจากได้แจ้งทางแอปพลิเคชันไลน์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร “ผลักดันทันใจ แก้ไขทันที”

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือ

๙.๒.๑ ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

๙.๒.๒ สถิติจำนวนผู้เข้าใช้แอปพลิเคชันไลน์แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และผลสำเร็จการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว โดยรวบรวมจากการจดสถิติในสมุดประจำทุกเดือนพร้อมรายงานผลการดำเนินงานและผลสำเร็จให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๙.๒.๓ สอบถามจากผู้เข้าประชุมคณะกรรมการชุมชนเขตบางพลัดประจำเดือน พบปะพูดคุยรับฟังปัญหาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนา

๙.๒.๔ สังเกตจากพฤติกรรมของคณะกรรมการชุมชนที่เข้าร่วมประชุม คณะกรรมการชุมชนประจำเดือนว่าชื่นชมสนับสนุนการใช้แอปพลิเคชันไลน์อย่างต่อเนื่องหรือไม่

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ สำนักงานเขตบางพลัด ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ซึ่งเป็นฝ่ายที่เข้าถึงประชาชนในชุมชนพื้นที่เขตบางพลัด ควรส่งเสริมให้มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายโยธาอย่างแพร่หลายในรูปแบบต่างๆ เช่น แพนพับแสดงสัญลักษณ์คิวอาร์โค้ดแปะไว้หน้าทำการชุมชนให้ประชาชนได้ใช้งานด้วยตนเองมากขึ้น

๑๐.๒ สำนักงานเขตบางพลัด ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถถ่ายทอดการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ให้กับผู้นำชุมชนและประชาชนได้มีทักษะการใช้งานอย่างถูกต้อง

๑๐.๓ สำนักงานเขตบางพลัด โดยฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนร่วมกับฝ่ายโยธามีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยเน้นกลุ่มนักเรียนนักศึกษาในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ให้เข้ามาร่วมใช้แอปพลิเคชันไลน์แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ฝ่ายโยธามากขึ้น