

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองจัดกรรมสิทธิ์
ผ่านช่องทางการสื่อสารเครือข่ายออนไลน์ด้วย
ระบบอิเล็กทรอนิกส์

จัดทำโดย นางสาวกัลยาณี ธิจันทร์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองจัดกรรมสิทธิ์ สำนักงานโยธา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองจัดกรรมสิทธิ์ผ่านช่องทางการสื่อสารเครือข่ายออนไลน์ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration, BMA) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รูปแบบพิเศษ) ซึ่งทำหน้าที่บริหารเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร ตามกฎหมายปัจจุบัน คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มีภาระหน้าที่ดูแลปัจจัยในการดำเนินชีวิตประจำวันต่างๆ ของประชาชนภายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ความสะดวกสบายในการเดินทาง และการสัญจรรวมทั้งสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์ เป็นต้นโดยมีอำนาจและหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

สำนักการโยธา (Department of Public Work) เป็นส่วนราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรหลักในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบการพัฒนาสาธารณูปโภคของกรุงเทพมหานคร พร้อมจัดการผังเมืองให้เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม ประชาชนได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งมีการปฏิบัติงานในการพัฒนาโครงข่ายของถนนทั้งโครงการถนนสายหลักและถนนสายรอง เริ่มตั้งแต่การวางแผนงานโยธา การออกแบบถนนและสะพาน การจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน การควบคุมการก่อสร้าง การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การบำรุงรักษาถนนและสะพาน การควบคุมอาคาร การดูแลที่สาธารณะ การสำรวจและจัดทำแผนที่ พร้อมดูแลรักษาการจัดเมืองให้เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามประชาชนได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว และปลอดภัย

กองจัดกรรมสิทธิ์ (Land Acquisition Division) เป็นส่วนราชการสังกัดสำนักการโยธา มีภารกิจหลักในการจัดหาที่ดินเพื่อใช้ในการก่อสร้างสาธารณูปโภคและกิจการอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนที่รายละเอียดเพื่อประกอบการเสนอ พ.ร.ฎ. กำหนดเขตที่ดินในบริเวณที่จะเวนคืน และ พ.ร.บ. เว้นคืนอสังหาริมทรัพย์ ดำเนินการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและทรัพย์สินในเขตทางเวนคืน เพื่อใช้ในการอันเป็นสาธารณูปโภค หรือการผังเมือง หรือประโยชน์สาธารณะอย่างอื่นของกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการเวนคืน หรือโดยการขอกู้ที่ดิน ซื้อ ขาย โอน แลกเปลี่ยน ขอใช้ ขอเช่า เช่าซื้อที่ดินอาคารเพื่อกิจการของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ค่าทดแทนอสังหาริมทรัพย์ประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในคดีปกครอง (เวนคืน) และจากการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งหลายโครงการเป็นโครงการขนาดใหญ่ มีประชาชนได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างถูกเวนคืนอสังหาริมทรัพย์หลายร้อยครัวเรือนต่อโครงการ การกำหนดค่าทดแทนอสังหาริมทรัพย์จะกำหนดให้บุคคลดังต่อไปนี้

๑. เจ้าของหรือผู้ครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมายซึ่งที่ดินที่ต้องเวนคืน
๒. เจ้าของโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นที่รื้อถอนไม่ได้ ซึ่งมีอยู่ในที่ดินที่ต้องเวนคืน
๓. เจ้าของต้นไม้ยืนต้นที่ขึ้นอยู่ในที่ดินที่ต้องเวนคืน
๔. ผู้เช่าที่ดิน โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นในที่ดินที่ต้องเวนคืน
๕. เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นที่รื้อถอนได้ซึ่งมีอยู่ในที่ดินที่ต้องเวนคืน
๖. บุคคลผู้เสียสิทธิในการใช้ทาง วางท่อน้ำ ท่อระบายน้ำ สายไฟหรือสิ่งอื่น

ซึ่งคล้ายกันผ่านที่ดินที่ต้องเวนคืน

โดยพบว่าประชาชนทั่วไป หรือประชาชนผู้มีส่วนได้เสียจากการเวนคืน และหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานกันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเวนคืนจะรับทราบข้อมูลโครงการเวนคืนได้ไม่สะดวกเท่าที่ควร ทำให้เจ้าหน้าที่ของกองจัดกรรมสิทธิ์ประสบปัญหาในการให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารสำคัญของโครงการเวนคืนแก่ประชาชน เมื่อประชาชนต้องการทราบข้อมูลข่าวสารพร้อมกันทีเดียวจำนวนมากเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

๑. การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ คือ การที่รัฐบาลบังคับเอากรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของประชาชนให้กลับมาเป็นของรัฐ อสังหาริมทรัพย์ที่รัฐเวนคืนมานั้นโดยส่วนใหญ่แล้วจะนำมาพัฒนาเพื่อให้เกิดสาธารณะประโยชน์เพื่อเป็นการบริการสาธารณะ

๒. การจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยการได้มาซึ่งที่ดินจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการของกฎหมาย ประกอบด้วย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๓๐ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สืบเนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ และ พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้กำหนดรับรองสิทธิของประชาชนที่จะมีส่วนร่วมร่วมกับรัฐ ในเรื่องการดำเนินโครงการของรัฐหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนจะต้องจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียก่อนเริ่มโครงการตามวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๓. การเผยแพร่นโยบายและภารกิจของกรุงเทพมหานคร ในงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน

๔. การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเวนคืนที่ดินของกองจัดกรรมสิทธิ์ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร

จากสาเหตุดังกล่าว กองจัดกรรมสิทธิ์จึงมีความประสงค์จะเพิ่มช่องทางการสื่อสารใหม่เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองจัดกรรมสิทธิ์ผ่านช่องทางการสื่อสารเครือข่ายออนไลน์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานประชาสัมพันธ์ได้อีกช่องทางหนึ่งเพื่อประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องประสานงานสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลของกองจัดกรรมสิทธิ์ได้ง่ายขึ้นอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เข้าถึงการบริการในด้านข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของภาครัฐและสอดคล้องกับนโยบาย “ไทยแลนด์ ๔.๐” เพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยเฉพาะการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ ให้กับประชาชนและหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานกัน ถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับสารของประชาชนซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์ในสังคมปัจจุบันที่พบว่าประชาชนมีพฤติกรรมการเข้าถึงเทคโนโลยีเปลี่ยนไปจากเดิมมาก เนื่องจากต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ส่วนใหญ่สื่อสารข้อมูลในชีวิตประจำวันด้วยการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่สามารถแบ่งปันสาระซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้อื่นผ่านเครือข่ายออนไลน์ ค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต แทนคอมพิวเตอร์แบบเดิม ทุกอย่างถูกรวมไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สมาร์ทโฟน (Smartphone) ได้เข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต แอปพลิเคชัน (Application) กลายเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรทุกหน่วยงานพยายามพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุด

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนได้รับทราบ

๓.๒ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่กิจกรรม การให้รายละเอียดโครงการที่จะเวนคืน โครงการที่จะรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อทราบกำหนดการลงพื้นที่ในแต่ละโครงการได้ง่าย มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อสอบถามด้วยตนเองถึงกองจัดกรรมสิทธิ์ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

๓.๓ ช่วยลดงบประมาณด้านการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน เพราะเมื่อประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางเครือข่ายออนไลน์แล้ว การให้รายละเอียดประกอบเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ก็จะลดน้อยลง ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ และวัสดุสำนักงานอื่นๆ ถือเป็นการช่วยลดภาวะโลกร้อนได้อีกด้วย

๔. เป้าหมาย

การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารรูปแบบใหม่ โดยการสร้างแอปพลิเคชัน Line@ ในชื่อ “การเวนคืนที่ดิน กทม.” เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองจัดกรรมสิทธิ์ ผ่านช่องทางการสื่อสารเครือข่ายออนไลน์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย รวดเร็ว ฉับไว สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

เพื่อเป็นการเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐที่ง่ายขึ้นสอดคล้องกับนโยบาย “ไทยแลนด์ ๔.๐” และเพื่อสนับสนุนให้สอดคล้องกับภารกิจของกรุงเทพมหานครในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารการจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (Smart Service) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจ (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยี และการสื่อสารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ (Smart City) รองรับการพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้บนพื้นฐานของการเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืนและมุ่งสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชียในปี ๒๕๗๕ “มหานครแห่งเอเชีย (Bangkok Revenge of Asia)” โดยมีหลักการและความรู้ที่จะได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย



๕.๑ หลักการ SWOT

เป็นหลักการวิเคราะห์ที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด มาตั้งแต่ปี ๑๙๖๐ โดยจะใช้ในการประเมินสถานการณ์และวางแผนกลยุทธ์ รวมทั้งตรวจสอบสภาพองค์กร ทั้งภายในและภายนอก โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ๔ อย่างด้วยกัน คือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อแก้ไขปัญหาภายในและภายนอกขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์ประกอบของ SWOT มีทั้งหมด ๔ อย่างด้วยกันซึ่งเป็นที่มาของชื่อ SWOT นั่นเองเป็นการนำตัวอักษรหน้าในภาษาอังกฤษ ของหลักการทั้งหมด ๔ อย่างมารวมกันเพื่อความสะดวก สบาย และง่ายในการจดจำนั่นเอง ประกอบไปด้วย

๑. จุดแข็ง (Strength) คือ ความสามารถและสถานการณ์ที่ดีภายในองค์กร

๒. จุดอ่อน (Weakness) คือ ความสามารถและสถานการณ์ที่เป็นข้อด้อยขององค์กร ซึ่งต้องได้รับการแก้ไข

๓. โอกาส (Opportunity) คือ หนทางที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

๔. อุปสรรค (Threat) คือ ปัจจัยที่ขัดขวางการทำงานขององค์กร

๕.๑.๑ การใช้หลักการ SWOT ในการวิเคราะห์ปัญหา แบ่งออก ๒ ประเภท

๑. การวิเคราะห์จากปัจจัยภายใน (Internal analysis) โดยเป็นการวิเคราะห์ จากจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร

๒. การวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก (External analysis) โดยเป็นการวิเคราะห์ จากโอกาสและอุปสรรคซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสังคมการเมือง ประชาชน เศรษฐกิจ เป็นต้น

โดยในการวิเคราะห์ตามหลักการ SWOT ที่ถูกต้องนั้นต้องหาจุดแข็ง เพื่อลบจุดอ่อน รวมถึงหากกลยุทธ์สร้างความแข็งแกร่ง ภายใต้โอกาสที่เกิดขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบ จากอุปสรรคต่างๆ นั่นเอง ดังนั้น SWOT จึงเป็นหลักการวิเคราะห์และวางแผนการทำงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จและมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งในการวิเคราะห์นั้นต้องวิเคราะห์จาก ปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร รวมถึงปัจจัยภายนอกได้แก่โอกาสและอุปสรรค เพราะนอกจากจะสามารถแก้ไขปัญหาภายในและภายนอกองค์กรได้แล้ว ยังทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ มีการทำงานที่ดีขึ้นอีกด้วย

๕.๑.๒ การนำหลัก SWOT มาใช้ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. มีการกิจหลักในการจัดหาที่ดินเพื่อใช้ในการสาธารณูปโภค การผังเมือง และประโยชน์สาธารณะ ๒. มีกฎหมายหลายฉบับรองรับการปฏิบัติงานด้านการจัดกรรมสิทธิ์เวนคืนอสังหาริมทรัพย์ ๓. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายโดยเฉพาะกฎหมายและพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ ๔. มีผลงานด้านการเวนคืนที่ดินหลายโครงการหลายสาย พร้อมทั้งนำไปสู่การปฏิบัติเป็นรูปธรรมแล้ว ๕. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจสภาพพื้นที่ความเป็นอยู่และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ๖. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ มีทักษะในเรื่องการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและการใช้กฎหมาย	๑. มีการประชาสัมพันธ์ภารกิจค่อนข้างน้อยและการบริการยังไม่ทั่วถึงตามความต้องการ ๒. บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดสร้างสรรค์แต่ไม่มีระบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสม ๓. วัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันในองค์กรทำให้การปฏิบัติงานขาดความเป็นเอกภาพ ๔. อัตรากำลังในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ๕. งบประมาณด้านจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินที่ได้รับมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ๖. การแบ่งโครงสร้างตามการแบ่งพื้นที่ซึ่งแต่ละพื้นที่มีปริมาณงานด้านจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินไม่เท่ากันบางพื้นที่มีงานมากบางพื้นที่มีงานน้อย
วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
๑. ประชาชนเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ง่าย มีโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร สะดวก รวดเร็ว เกิดความนิยมไปแพร่หลาย เพราะทุกคนมีสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ตเป็นของตัวเอง ๒. ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐมากขึ้น เมื่อประชาชนเกิดความพึงพอใจองค์กรก็จะได้รับการชื่นชมมากขึ้น ๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการทำแบบสำรวจความคิดเห็นเป็นระยะๆ โดยผ่านช่องทางสื่อสารดังกล่าว	๑. การเจริญเติบโตของเมือง การบุกรุกที่ดินทำให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมและการจัดระเบียบเมือง ไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน ๒. ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนมีจำนวนมาก ในขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีเท่าเดิม ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ทั่วถึงมีความล่าช้า และอาจเกิดข้อร้องเรียนตามมาได้ ๓. การร้องเรียนของประชาชนผู้ที่มีได้รับผลกระทบจากการเวนคืนยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ๔. ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียบางส่วนจะคัดค้านโครงการทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า



๕.๒ หลักการ PDCA

หลักการวิเคราะห์วงจรการควบคุมคุณภาพ หรือที่เรียกว่า วงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) ย่อมาจาก ๔ คำ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม) ซึ่งวงจร PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกๆ เรื่อง นับตั้งแต่กิจกรรมส่วนตัว เช่น การปรุงอาหาร การเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน การตั้งเป้าหมายชีวิต และการดำเนินงานในระดับบริษัท ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

๑. P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน) ครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ฯลฯ พร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลและกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงให้ชัดเจน ซึ่งการวางแผนจะช่วยให้กิจการสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุดิบ ชั่วโมงการทำงาน เงิน และเวลา

๒. D = Do (ขั้นตอนการปฏิบัติ) คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องมีการตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ เพื่อทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางไว้

๓. C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ) คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทราบว่า ในขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ แต่สิ่งสำคัญก็คือ ต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

๔. A = Action (ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม) โดยจะพิจารณาผล ที่ได้จากการตรวจสอบมีอยู่ ๒ กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรกก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐานพร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิมหรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง คือ ผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร เช่น มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ ให้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เป็นต้น

๕.๒.๑ การใช้หลักวงจร PDCA ในการวิเคราะห์ปัญหา มีขั้นตอน ดังนี้

๑. P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน) ก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริง การวางแผนงานควรวางให้ครบ ๔ ขั้น ดังนี้

(๑) ขั้นการศึกษา คือ การวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของตลาด ข้อมูลด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่หรือเงินทุน

(๒) ขั้นเตรียมงาน คือ การวางแผนการเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์สำนักงาน

(๓) ขั้นตอนดำเนินงาน คือ การวางแผนแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายจัดเก็บรายได้

(๔) ขั้นการประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินจากยอดการจำหน่าย ประเมินจากการติชมของลูกค้าเพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดการเที่ยงตรง

๒. D = Do (ขั้นตอนการปฏิบัติ) การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๓. C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ) การตรวจสอบให้ได้ผลที่เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประกอบด้วย

(๑) ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

(๒) มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

(๓) มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

(๔) มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

(๕) บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงานขั้นต่อไปก็ดำเนินงานต่อไปได้

๔. A = Action (ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม) การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็เกิดขึ้น ดังนั้น วงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ

๕.๒.๒ การนำหลักวงจร PDCA มาใช้ในการวิเคราะหมีขั้นตอน ดังนี้

๑. P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน) การจัดการมสททที่ติดในการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งหลายโครงการเป็นโครงการขนาดใหญ่มีประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้าง โดยถูกเวนคืนอสังหาริมทรัพย์หลายร้อยครัวเรือนต่อโครงการ ทำให้เจ้าหน้าที่กองจัดการมสททที่ประสบปัญหาในการให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารโครงการเวนคืนแก่ประชาชนและเมื่อประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนต้องการทราบข้อมูลข่าวสารพร้อมกันจำนวนมากได้โทรศัพท์มาสอบถาม หรือเดินทางเข้ามาติดต่อด้วยตนเองพร้อมกันจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์หรือตอบข้อซักถามของประชาชนต้องใช้เวลาในการการตอบข้อซักถามค่อนข้างนาน ก่อให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรด้านต่างๆ โดยไม่จำเป็น เช่น ทรัพยากร ด้านบุคคล ทรัพยากรด้านเอกสาร เป็นต้น

๒. D = Do (ขั้นตอนการปฏิบัติ) เมื่อทราบปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ววางแผนแก้ไขปัญหาโดยให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลโครงการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ เช่น จำนวนที่ดินสิ่งปลูกสร้างที่จะถูกเวนคืน เลขที่โฉนดที่ดิน รายชื่อเจ้าของหรือผู้ครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมายซึ่งอสังหาริมทรัพย์ที่จะถูกเวนคืน เพื่ออำนวยความสะดวกเบื้องต้นแก่ประชาชนผ่านระบบ Application Line@ ถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่เหมาะกับสถานการณ์ในปัจจุบัน การใช้งานทำได้ง่าย ไม่มีโปรแกรมยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีค่าใช้จ่าย ไม่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงหรือราคาแพง ไม่ต้องมีบุคลากรด้านเทคนิค เหมาะกับองค์กรขนาดเล็ก ช่วยให้ประชาชนผู้ถูกเวนคืนหรือผู้ที่สนใจสามารถเปิดดูข้อมูลรายละเอียดการเวนคืนเบื้องต้นผ่านสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตได้เลย โดยไม่ต้องโทรศัพท์หรือเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง

๓. C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ) โดยตรวจสอบจากจำนวนคนที่มากด “ถูกใจ” ในแอปพลิเคชัน Line@ ที่ได้จัดทำขึ้นมาเพื่อที่จะเข้าไปติดตามข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ ของกองจัดการมสทท และสังเกตจากจำนวนประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามหรือเข้ามาติดต่อกับการเวนคืนที่ดินลดลงจากโครงการที่ผ่านมาหรือไม่ และสอบถามข้อมูลจากฝ่ายบริหารงานทั่วไป เพื่อสำรวจการเบิกวัสดุสำนักงานว่าลดลงจากปีงบประมาณที่ผ่านมาหรือไม่

๔. A = Action (ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม) ในปัจจุบันการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจะมีความรวดเร็ว ฉับไว ทันใจ สะดวก เข้าถึงง่าย และการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน Line@ ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยตรวจสอบจากจำนวนคนที่มากด “ถูกใจ” เพื่อเข้าไปติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์กรได้ และสังเกตจากจำนวนประชาชนที่โทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลหรือจำนวนผู้ที่เข้ามาติดต่อกับที่กองจัดการมสทท เกี่ยวกับเรื่องการเวนคืนว่าลดลงหรือไม่ หากไม่ลดลงต้องประเมินว่าเพราะสาเหตุใด ตั้งสมมติฐานหาสาเหตุที่ทำให้จำนวนไม่ลดลง เช่น สอบถามประชาชนถึงการเข้าถึงข้อมูลโดยวิธีใด การเพิ่มช่องทางการให้บริการทางแอปพลิเคชัน Line@ ดีไหม มีข้อดีและข้อเสียอย่างไร แล้วจึงพยายามปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้นต่อไป



๕.๓ หลักบริหาร ๔M

หลักการบริหารจัดการปัจจัยพื้นฐาน ๔ อย่างได้แก่ คน เงิน วัตถุดิบ และการจัดการกระบวนการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

๕.๓.๑ การใช้หลัก ๔M ในการวิเคราะห์ปัญหา มีขั้นตอนดังนี้

๑. Man หรือ คน = การบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด

๒. Money หรือ เงิน = การบริหารเงิน จะจัดสรรเงินอย่างไร ให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๓. Materials หรือ วัตถุดิบ = การบริหารวัสดุในการดำเนินงาน ว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด

๔. Management หรือ การจัดการ = กระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

๕.๓.๒ การนำหลักการ ๔m มาใช้ในการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

๑. “man” คือ บุคลากรของกองจัดกรรมสิทธิ์แบ่งเป็น ๘ กลุ่มงาน โดยที่สายงานช่างจะเป็นเรื่องของการลงพื้นที่โครงการเวนคืนเพื่อสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่จะถูกเวนคืนแล้วนำมาคิดคำนวณราคาเป็นหลัก สายงานกฎหมายเป็นเรื่องของการทำตามขั้นตอนของกฎหมายเวนคืนเพื่อให้ได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงการเสนอร่างกฎหมายเวนคืนการพิจารณาอุทธรณ์กรณีประชาชนไม่พอใจจ่ายราคาค่าทดแทนอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และดำเนินกระบวนการทางศาล สายงานบริหารจะเป็นเรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณ สารบรรณ การรับ-ส่งเอกสาร และสนับสนุนภารกิจทุกด้านของกองจัดกรรมสิทธิ์ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นต้น

อนึ่ง ในการตอบข้อซักถามต่างๆ กับประชาชนในสายงานของตนเองเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้ามีปริมาณมากจะกระทบกับงานหลัก แต่ถ้าเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารมาช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องดังกล่าวเบื้องต้นก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ได้เต็มที่มากขึ้น

๒. “Money” คือ ไม่ได้ใช้งบประมาณในการจัดทำระบบเครือข่ายออนไลน์ หรือใช้งบประมาณน้อยมาก (ถ้ามี) เมื่อเทียบเท่ากับการทำระบบสารสนเทศที่ต้องใช้งบประมาณค่อนข้างมาก และยังมีค่าบำรุงรักษาระบบตลอดอายุการใช้งานแต่ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เท่าที่ควร

๓. “Materials” คือ กรณีที่ประชาชนเข้ามาติดต่อและขอรายละเอียดในรูปแบบเอกสาร ทรัพยากรวัสดุก็ต้องสิ้นเปลือง แต่ปัจจุบันการให้ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์จึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสมอย่างยิ่ง ช่วยลดการใช้วัสดุสำนักงานต่างๆ เช่น กระดาษ หมึกคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

๔. “Management” คือ การเลือกทำระบบแอปพลิเคชัน Line@ เป็นวิธีการบริหารการวางแผนมนุษย์เพื่อลดต้นทุน ความสิ้นเปลืองด้านต่างๆ ทั้งจากรัฐและภาคประชาชน ซึ่งจะได้รับประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายประชาชนก็ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ฝ่ายเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานหน้าที่อื่นๆ

๕.๔ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

แอปพลิเคชัน Line@ คือ บริการส่งข้อความที่มีความเป็นทางการ (Official Account) ซึ่งเป็นบริการรูปแบบใหม่ของ Line คล้ายกับการให้บริการแฟนเพจใน Facebook ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการช่วยงานประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารเรื่องราวให้กับกลุ่มบุคคลที่ติดตาม LINE@ ได้สูงสุด ๓๐๐,๐๐๐ คน ซึ่งมากกว่า Line ปกติที่มีผู้ติดตามได้เพียงแค่ ๕,๐๐๐ คน และที่สำคัญการพูดคุยแบบหนึ่งต่อหนึ่งยังทำได้เหมือน Line แต่สามารถมีแอดมินหรือผู้ดูแล LINE@ ช่วยกันตอบข้อความของลูกค้าได้มากกว่า ๑ คน

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่าง	
LINE (ไลน์)	LINE@ (ไลน์แอด)
๑. วัตถุประสงค์ใช้ติดต่อแบบบุคคล เช่น เพื่อน ครอบครัว คนรัก คนรู้จัก ๒. ส่งข้อความได้ที่ละคน (พูดคุยแบบ ๑ ต่อ ๑) ๓. เจ้าของ LINE ใช้ได้คนเดียวเท่านั้น ๔. ไม่สามารถตั้งเวลาส่งข้อความได้ ๕. เพิ่มเพื่อนได้ตามปกติ เช่น ไลน์ไอดี เบอร์โทร สแกนคิวอาร์โค้ด ลิงค์ไลน์ ๖. เพิ่มเพื่อนได้สูงสุด ๕,๐๐๐ คน LINE Group มีสมาชิกได้สูงสุด ๕๐๐ คน ๗. Free ไม่มีค่าใช้จ่าย ๘. กรณีที่มีข้อความจำนวนมาก ข้อความที่พิมพ์ก่อนจะเลื่อนไปอยู่ด้านล่างสุด	๑. วัตถุประสงค์ใช้ติดต่อในเชิงธุรกิจพาณิชย์ เช่น ลูกค้า ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ๒. ส่งข้อความหาทุกคนพร้อมกันในครั้งเดียว ข้อมูลจะปรากฏในไลน์ส่วนตัว โดยที่คนอื่นๆ จะไม่รู้ว่ามีใครได้รับข้อมูลบ้าง ๓. มี Admin ช่วยตอบคำถามได้หลายคน ๔. ตั้งและส่งข้อความอัตโนมัติได้ (Broadcast) (กำหนด keyword ไม่ต้องตอบคำถามเดิมๆ) ๕. เพิ่มเพื่อนต้องพิมพ์สัญลักษณ์ “@” นำหน้าก่อนทุกครั้ง และตามด้วยชื่อ สแกนคิวอาร์โค้ด ลิงค์ไลน์ ๖. มีผู้ติดตาม (Follow) ได้สูงสุด ๓๐๐,๐๐๐ คน

LINE (ไลน์)	LINE@ (ไลน์แอด)
	๗. เริ่มต้นจาก Package free จะไม่มีค่าใช้จ่าย (ส่งข้อความได้ ๑,๐๐๐ ข้อความ / เดือน) ๘. ทำโปรโมชั่น ทำโพล และแบบสอบถาม สร้างคุปองส่งถึงลูกค้าได้ (ราคาตามแพ็คเกจ)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางการดำเนินการ

๖.๑.๑ จัดทำโครงการ “การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองจัดกรรมสิทธิ์ผ่านช่องทางการสื่อสารเครือข่ายออนไลน์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” เสนอผู้อำนวยการกองจัดกรรมสิทธิ์ เพื่อขออนุมัติโครงการ

๖.๑.๒ เวียนแจ้งรายละเอียดแผนงานการดำเนินการให้บุคลากรในกองจัดกรรมสิทธิ์ทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

๖.๑.๓ จัดทำคำสั่งคณะทำงานโครงการเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการในการจัดทำโครงการ “การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองจัดกรรมสิทธิ์ผ่านช่องทางการสื่อสารเครือข่ายออนไลน์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองจัดกรรมสิทธิ์ เป็นประธาน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงานจัดกรรมสิทธิ์ ๑-๔ หัวหน้ากลุ่มงานสำรวจทรัพย์สินและประมาณราคา ๑-๒ หัวหน้ากลุ่มงานอุทธรณ์และกฎหมาย เป็นกรรมการ เจ้าพนักงานธุรการ-ชำนาญงาน เป็นเลขานุการ

๖.๑.๔ จัดการประชุมคณะทำงานเพื่อให้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นข้อมูลโครงการเวนคืนเบื้องต้น และทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเครือข่ายออนไลน์ ในการจัดทำแอปพลิเคชัน Line@

๖.๑.๕ มอบหมายภารกิจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานและขั้นตอนที่วางไว้ โดยจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารรายละเอียดโครงการที่จะเวนคืน รวมทั้งสร้างแบบฟอร์มและเอกสารประกอบจะได้เป็นการเตรียมความพร้อมไว้ก่อน

๖.๑.๖ จัดสร้างแอปพลิเคชัน Line@ ในชื่อ “การเวนคืนที่ดิน กทม.” เพื่อที่ประชาชนหรือผู้ที่ติดต่อประสานงานจะได้เข้าไปติดตามข้อมูลข่าวสารของกองจัดกรรมสิทธิ์

๖.๑.๗ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปและส่วนราชการที่ติดต่อประสานงานทราบถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารช่องทางใหม่ โดยแนบ QR Code เพื่อเชิญชวนให้เข้ามาติดตามและกด “ถูกใจ” แอปพลิเคชัน Line@ ในชื่อ “การเวนคืนที่ดิน กทม.” เพื่อที่เข้าไปติดตามข้อมูลข่าวสารของกองจัดกรรมสิทธิ์

๖.๑.๘ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหารทราบทุกเดือน

๖.๑.๙ การติดตามและประเมินผลหลังจากสิ้นสุดโครงการ

[illegible]

รายละเอียดการดำเนินงาน	๒๕๖๑			๒๕๖๒								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ขั้นตอนการดำเนินการ												
๖. จัดสร้างแอปพลิเคชัน Line@ ในชื่อ “การเวนคืนที่ดิน กทม.”				←→								
๗. ประชาสัมพันธ์โครงการ							←→					
๘. เปิดให้บริการตามโครงการ							←→					
ขั้นตอนการประเมินผล												
๙. การติดตามและประเมินผล										←→		

๘. งบประมาณ

ไม่มีงบประมาณในการดำเนินงาน
(โดยเลือกใช้บริการ Package free)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย /วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
๑. สร้างแอปพลิเคชัน Line@ ในชื่อ “การเวนคืนที่ดิน กทม.” จำนวน ๑ บัญชี เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารรูปแบบใหม่	๑. มีจำนวนผู้ติดตาม Line@ “การเวนคืนที่ดิน กทม.” ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๑. จำนวนสมาชิกที่ติดตาม Line@ “การเวนคืนที่ดิน กทม.”
๒. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการเผยแพร่กิจกรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และ ยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อสอบถามด้วยตนเองถึงกองจัดกรรมสิทธิ์	๒. ประชาชนมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ Line@ ในระดับ “ ดี ”	๒. แบบประเมินความพึงพอใจประชาชนที่ใช้บริการ
๓. ลดงบประมาณด้านการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ และช่วยลดภาวะโลกร้อน	๓. ปริมาณการเบิกวัสดุสำนักงานลดลง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๓. แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมวัสดุสำนักงาน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

สื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงประชาชนสูง โดยสามารถเข้าถึงอย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้าง ไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะทาง เวลา และงบประมาณ การนำสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่างๆ มาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสมจะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานประชาสัมพันธ์ ทำให้มีช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรที่หลากหลายมากขึ้นและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ทั้งยังเป็นช่องทางในการสร้างเครือข่ายโดยตรง โดยการสื่อสารโต้ตอบกับประชาชนที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกในสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่างๆ อย่างต่อเนื่องเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และอาจเป็นความผูกพันต่อไปในอนาคตก็ได้ นอกจากนี้จากการที่งานประชาสัมพันธ์ขององค์กรมีความก้าวหน้าสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น เกิดเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกองจัดกรรมสิทธิ์ในการเป็นองค์กรที่มีความทันสมัยโดยมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกทางหนึ่ง