



** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : ระบบการประสานงานและการติดตามเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครผ่านช่องทาง Line Official Account

รหัสโครงการ... : 04010000-3668	ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2564
เริ่มต้นโครงการ : 2020-10-01 00:00:00	งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท
สิ้นสุดโครงการ : 2021-09-30 00:00:00	งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขาปลัดกรุงเทพมหานคร / ศูนย์รับแจ้งทุกข์
ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวดารารัตน์ อนันต์ 1555 ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวศรียรรณ ม่วงโสภา 1529

1.3 หลักการและเหตุผล

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาการปลัดกรุงเทพมหานครมีหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาความเดือดร้อนรับฟังข้อเสนอแนะและตอบข้อสอบถามจากประชาชนรวมถึงการติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (ระบบ MIS) ซึ่งเป็นระบบอินทราเน็ต (Intranet) พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

ปัจจุบันเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนทางกายภาพ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของกรุงเทพมหานครและเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนทันที (เรื่องเร่งด่วน BEST เช่น น้ำมันหกบน ผิวจราจรชำรุด เศษวัสดุตกหล่นบนผิวจราจร ต้นไม้ล้มกีดขวางทางสัญจร/ล้มทับบ้านเรือน เสาดไฟฟ้า/ป้ายโฆษณาล้มเอียง ฝาท่อระบายน้ำชำรุด/สูญหาย ถนนชำรุดเป็นหลุมขนาดใหญ่ บาทวิถีชำรุด เป็นต้น ทั้งนี้ การประสานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องใช้ความรวดเร็วในการประสาน ซึ่งการประสานข้อมูลในปัจจุบันเป็นการประสานทางวิทยุสื่อสาร (ศูนย์วิทยุอัมรินทร์) และทางโทรสาร

บางครั้งพบปัญหาอุปสรรคจากสัญญาณสื่อสารไม่ชัดเจนช่องทางดังกล่าวไม่สามารถรับไฟล์เอกสาร ไฟล์ภาพ ไม่สามารถระบุพิกัดสถานที่เกิดเหตุได้ และเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วก็ไม่สามารถส่งภาพรายงานผลดำเนินการได้ทันที

สำนักงานเลขาการปลัดกรุงเทพมหานคร พิจารณาแล้วเห็นว่า Line Official Account เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบันที่มีความทันสมัย สะดวก และเหมาะสมซึ่งรูปแบบวิธีการใช้งานจะเหมือนกับบัญชีไลน์ส่วนตัว แต่จะมีคุณสมบัติการใช้งานอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ฟังก์ชันสำหรับให้ผู้ใช้สามารถส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ไฟล์แนบต่าง ๆ ถึงผู้รับได้พร้อมกันหลายคนในคราวเดียวกัน

ในลักษณะเป็นห้องสนทนาส่วนตัว และสามารถสร้างรูปแบบการใช้งานได้ตามความต้องการ เช่น เนื้อหา (content) การโต้ตอบข้อความสนทนาอัตโนมัติ เป็นต้น จึงนำมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการประสานเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขโดยทันที

อีกหน่วยงานสามารถส่งรูปภาพรายงานผลดำเนินการได้ ดังนั้น สำนักงานเลขาการปลัดกรุงเทพมหานคร จึงจัดทำระบบการประสานงานและการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line Official Account @ ร้องทุกข์ 1555 เป็นช่องทางการประสานงานเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนทันที (เรื่องเร่งด่วน BEST) ระหว่างศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครอีกช่องทางหนึ่ง

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานระหว่างศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

1. สร้าง Line Account @ ร้องทุกข์ 1555 เป็นช่องทางติดต่อประสานงาน จำนวน 1 Account
2. สามารถนำ Line @ ร้องทุกข์ 1555 ไปใช้เป็นช่องทางการติดต่อประสานงานได้ ไม่น้อยกว่า 3 เดือน

1.6 สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ / ตัวชี้วัด)

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
 ประเด็นยุทธศาฯ ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
 เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
 ตัวชี้วัด... : มิติที่ 1.4.1 ความสำเร็จในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1 :: 22/10/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการศึกษารายละเอียดของตัวชี้วัด และวิธีการจัดทำตัวชี้วัด
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 24/11/2563 : ดำเนินการทอแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม 1) ให้กับบรรดาข้าราชการภายใน สลป.เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอในการจัดทำโครงการ
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 12/24/2020 : อยู่ระหว่างขั้นตอนจัดทำแบบฟอร์มที่ 2
 :: สรุปผลการคัดเลือกความคิดเห็นในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยคัดเลือกหัวข้อเรื่อง "การจัดทำไลน์"





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่4	<p>(Application Line) สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์เรื่องร้องทุกข์(ส่วนกลาง) กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว" และได้แต่งตั้งคณะกรรมการนวัตกรรมของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครแล้ว</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 28/01/2564 :</p> <p>ได้ดำเนินการนำส่งแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม1) /แบบสรุปผลการคัดเลือกความคิดเห็นในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม 2) / และเสนอโครงการ "ระบบการประสานงานและการติดตามเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์เรื่องร้องทุกข์ กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครผ่านทาง Application Line"</p> <p>เป็นโครงการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม3- 4) พร้อมคลิปวิดีโอการนำเสนอโครงการฯ เสนอสำนักงาน ก.ก.เพื่อพิจารณาแล้ว</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่5	<p>:: 28/02/2564 : สลป.ได้นำเสนอโครงการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในชื่อโครงการ</p> <p>"ระบบการประสานงานและการติดตามเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์เรื่องร้องทุกข์กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครผ่านทาง Line Official Account" และได้รับความเห็นชอบจัดทำโครงการจากคณะกรรมการพัฒนานวัตกรรมกรุงเทพมหานครแล้ว ในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่6	<p>:: 25/03/2564 :</p> <p>จัดทำโครงการประสานงานและติดตามเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์เรื่องร้องทุกข์กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครผ่านทาง Line Official Account @ร้องทุกข์ 1555 ซึ่งอยู่ระหว่างขั้นตอนขอความร่วมมือให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมอบหมายผู้ประสานงานดังกล่าว</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่7	<p>:: 27/04/2564 : อยู่ระหว่างดำเนินโครงการฯ นำนวัตกรรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่8	<p>:: 24/05/2564 : อยู่ระหว่างดำเนินโครงการฯ นำนวัตกรรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่9	<p>:: 15/06/2564 : อยู่ระหว่างดำเนินโครงการฯ นำนวัตกรรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่10	<p>:: 27/07/2564 : อยู่ระหว่างจัดทำแบบฟอร์ม 5 กรอบแนวทางการจัดทำแบบสำรวจผลการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่11	<p>:: 25/08/2564 :ดำเนินการเรียบร้อยแล้วเป็นไปตามตัวชี้วัด และตามระยะเวลาที่กำหนดในโครงการฯ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สร้างนวัตกรรม คือ สร้าง Line official account @ร้องทุกข์ 1555 - นำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ โดยใช้ Line official account @ร้องทุกข์ 1555 <p>เป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานระหว่างศูนย์เรื่องร้องทุกข์กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครอีกช่องทางหนึ่ง</p> <p>ระยะเวลาการนำไปใช้ตามโครงการฯ ตั้งแต่เดือนเมษายน - มิถุนายน 2564</p> <p>ทั้งนี้ ได้จัดทำแบบฟอร์มรายงานครบถ้วนตามที่สำนักงาน ก.ก. กำหนดในตัวชี้วัดดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

