

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางเพจ

<http://www.facebook.com/rongtook1555>

จัดทำโดย นางอาทิตย์ยา ไชยประสิทธิ์

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สังกัด ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางเพจ www.facebook.com/rongtook1555

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครจัดตั้งศูนย์รับแจ้งทุกข์ สังกัดกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีภารกิจในการเป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีการประสานแจ้งเรื่องผ่านทางระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาและติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ได้จัดให้มีช่องทางการรับแจ้งเรื่องจากประชาชนจำนวน ๕ ช่องทางคือ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 1555 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตจากประชาชนและหน่วยงานภายนอก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อโซเชียลเพสบุ๊คและทวิตเตอร์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางหนังสือและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงจากประชาชน

โดยในสมัยการบริหารของ ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นายพรเทพ เตชะไพบูลย์ เป็นผู้กำกับดูแลศูนย์รับแจ้งทุกข์ ได้มีนโยบายให้กรุงเทพมหานครเพิ่มช่องทางให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านโปรแกรมเครือข่ายสังคมเพสบุ๊ค เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนเมืองที่ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารให้มากยิ่งขึ้น ศูนย์รับแจ้งทุกข์จึงทดลองให้บริการเพสบุ๊คครั้งแรกในชื่อ BMA1555 และเวียนแจ้งให้หน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครเปิดเพสบุ๊คของแต่ละหน่วยงานเพื่อใช้ในการประสานงาน เมื่อใช้งานสักระยะจะมีผู้ติดตามและเป็นเพื่อนจำนวนหนึ่งแล้ว พบว่าโปรแกรมได้มีปัญหาและไม่สามารถใช้งานต่อได้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ผู้เข้าเยี่ยมชมไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิกก็เข้าดูข้อมูลได้ ประชาชนไม่จำกัดจำนวนสามารถเข้าถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างและให้มีลักษณะที่เป็นทางการที่องค์กรทั่วไปใช้มากขึ้น จึงได้เปลี่ยนระบบการให้บริการเป็นรูปแบบเพจภายใต้ชื่อว่า ศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร/ศูนย์กทม. 1555 หรือ www.facebook.com/rongtook1555 ตั้งแต่ปี.ศ. ๒๕๕๗ มียอดประชาชนผู้ใช้บริการในปีแรกจำนวน ๒๑๑ เรื่อง ปีพ.ศ. ๒๕๕๘ เพิ่มเป็นจำนวน ๘๐๐ เรื่อง และในปีพ.ศ. ๒๕๕๙ เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน ๘๒๐ เรื่อง

การให้บริการประชาชนทางเพจ www.facebook.com/rongtook1555 นั้น เจ้าหน้าที่จะต้องเปิดเพจ www.facebook.com/rongtook1555 ทุกวันทำการเพื่อตรวจสอบและจำแนกว่าความคิดเห็นใดที่ประชาชนต้องการการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อบันทึกลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนกรุงเทพมหานคร (MIS) เพื่อประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและแก้ไขอย่างรวดเร็วพร้อมทั้งแจ้งเลขที่รับแจ้ง และติดตามผลการดำเนินการนำมาแจ้งกลับให้ประชาชนรับทราบ แต่เนื่องจากโปรแกรมดังกล่าวถูกสร้างขึ้นเพื่อการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลที่เปิดกว้างให้แสดงความคิดเห็น (Comment) ได้รวดเร็ว หลากหลาย ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องขอรับบริการต่างๆ จากบริเวณใต้ภาพหรือใต้ข้อความที่แอดมินได้โพสต์ (Post) ไว้ รวมทั้งสามารถแสดงความคิดเห็นมายังส่วน

ที่เป็น “โพสต์มายังเพจเมื่อเร็วๆนี้” มิได้สร้างมาเพื่อการรับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ ส่งผลกระทบต่อการทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลหรือแอดมินเพจ (Admin Page) ซึ่งต้องทำการค้นหาชื่อผู้ใช้บริการ เพื่อป้องกันการส่งเรื่องซ้ำซ้อน และการค้นหาโพสต์เดิมเพื่อนำผลการแก้ไขปัญหาตอบชี้แจงให้มีความต่อเนื่องสะดวกต่อผู้ใช้บริการในการติดตามเรื่อง ในบางครั้งมีความล่าช้ามาก หรือหาไม่พบจึงไม่ได้มีการตอบชี้แจงการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนรับทราบ บางโพสต์แสดงความคิดเห็นมิได้รับการตอบกลับ และบางโพสต์แสดงความคิดเห็นถูกส่งซ้ำซ้อนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ประชาชนจำนวนหนึ่งแสดงความคิดเห็นในเชิงลบต่อการให้บริการที่ล่าช้า บางรายโพสต์เพื่อขอติดตามเรื่องเนื่องจากระยะเวลาล่วงมาแล้วและยังมิได้รับแจ้งความก้าวหน้าจากกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนหนึ่งมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวของกรุงเทพมหานคร

เพื่อให้การปฏิบัติงานหลังบ้านหรือของแอดมินเพจผู้ใช้บริการประชาชนทางเพจ www.facebook.com/rongtook1555 มีความสะดวก สามารถประสานแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ลดจำนวนโพสต์ที่แสดงความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ลดการนำส่งเรื่องซ้ำซ้อน มีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล โดยเน้นการจัดการเชิงลูกค้าสัมพันธ์ สามารถตอบสนองความต้องการให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เห็นควรพัฒนาแอปพลิเคชันเสริมการปฏิบัติงานบนโปรแกรมเฟซบุ๊ก โดยมีระบบสนับสนุนจำนวน ๕ ระบบ คือระบบฐานข้อมูลลูกค้า ระบบบริหารจัดการใบงาน ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสนทนาไปยังหน้าเพจ ระบบแผนที และระบบรายงาน อันจักทำให้กรุงเทพมหานครสามารถนำแนวคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชนไปดำเนินการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เป็นไปตามหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งได้บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๖ เป็นต้นมาและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรุงเทพมหานครและเป็นการสนับสนุนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร(พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง) ภายใต้ความคิด “ผลักดันหัวใจ แก้ไขทันที” ใน ๕ นโยบายทันที อันประกอบด้วย สะอาด สะดวก ปลอดภัย คุณภาพชีวิตที่ดี วิถีชีวิตพอเพียงให้บังเกิดผลโดยเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปีมหานครแห่งเอเชีย ตามมิติที่ ๗ การบริหารจัดการประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการประชาชน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เพจ www.facebook.com/rongtook1555 เป็นไปด้วยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้ สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

๓.๒ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านระบบรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการให้
เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารทางราชการ

๔. เป้าหมาย

กรุงเทพมหานครมีแอปพลิเคชันเสริมการให้บริการประชาชนที่เพจ www.facebook.com/rongtook1555 โดยมีระบบสนับสนุนจำนวน ๕ ระบบ คือระบบฐานข้อมูลลูกค้า ระบบบริหารจัดการ
ใบงาน ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสนทนาไปยังหน้าเพจ ระบบแผนที่และระบบรายงาน สามารถ
ตรวจสอบง่าย แสดงความคิดเห็นต่างๆ และลิงก์การเปลี่ยนแปลงไปยังเพจได้ทันที ภายในปีงบประมาณ
๒๕๖๑

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ แนวคิดวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือ SWOT Analysis ของ Albert Humphrey
เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กรหรือโครงการซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและ
จุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกสำหรับกำหนดแผนงาน
โครงการจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์การพัฒนาไป
ในทางที่เหมาะสม ประกอบด้วย

๕.๑.๑ S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ เป็น
ข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

๕.๑.๒ W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆขององค์กรซึ่งบริจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหาในสถานการณ์
ภายในองค์กรที่เป็น

๕.๑.๓ O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส การที่สภาพแวดล้อมภายนอก
ของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาส
นั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม

๕.๑.๔ T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อม
ภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถ
เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรค

ผู้จัดทำรายงานได้วิเคราะห์กำหนดประเด็นที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ
อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพการ
ให้บริการประชาชนที่เพจ www.facebook.com/rongtook1555 ดังนี้

<p>จุดแข็ง (Strength)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนในทุกช่องทางของกรุงเทพมหานคร และให้บริการรับเรื่องจากเพจในนามตัวแทนของกรุงเทพมหานคร ๒. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ จำแนกปัญหา และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ๓. เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง 	<p>จุดอ่อน (Weakness)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานมีจำกัด ประกอบกับต้องเกลี้ยคนไปประจำการที่ศูนย์กทม.๑๕๕๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๒. การมอนิเตอร์ความเคลื่อนไหวในเพจเฟซบุ๊กต้องใช้เวลา ทำให้เสียบุคลากรในการทำงานประจำ ๓. มีการส่งเรื่องซ้ำซ้อน ผิดพลาด ล่าช้า เนื่องจากไม่มีระบบฐานข้อมูลที่เป็นระบบ ๔. ไม่เปิดใช้ Inbox ทำให้ใช้งานไม่ครบฟังก์ชัน ๕. การตอบการแก้ไขปัญหามีความล่าช้า ใช้เวลานานในการค้นหาเรื่องเดิม
<p>โอกาส (Opportunity)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ประชาชนมีความตื่นตัว และตระหนักในสิทธิของตนเองที่จะได้รับการบริการสาธารณะจากรัฐ ๒. ประชาชนมีวิถีชีวิตที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันจำนวนผู้ที่ติดตามเพจจำนวน ๖,๒๐๗ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐) ๓. สถิติคนไทยใช้ Facebook ๔๑ ล้านคน โตขึ้น ๑๗% คิดเป็น ๖๐% ของประชากรไทย ส่วน Facebook Page ไทย มีมากถึง ๗ แสนเพจ https://www.it24hrs.com/2016/stat-social-media-thai-populations/ ๔. มีผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในประเทศไทยเพิ่มขึ้นมาก โดยปลายปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือจำนวนถึง ๘๓ ล้านคน ๕. ประชาชนสามารถใช้บริการได้จากทุกพื้นที่และตลอดเวลา 	<p>อุปสรรค (Threat)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. เพจเป็นโปรแกรมสาธารณะที่จัดทำขึ้นตอบสนองการสื่อสารในโลกโซเชียล มิใช่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ ทำให้การใช้งานขาดความคล่องตัว ไม่มีฐานข้อมูลส่งผลให้การค้นหาเรื่องต้องใช้เวลานาน ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ การติดตามและรายงานผลล่าช้า

๕.๒ ทฤษฎีวงจรคุณภาพ Deming Cycle

Plan (การวางแผน) หมายถึง ทักษะในการกำหนดเป้าหมาย การวิเคราะห์และสังเคราะห์ ทักษะวิธีการและกระบวนการให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ โดยจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้กำกับไว้ เพื่อจะได้นำไปใช้ในการประเมินผลดำเนินการ

Do (การดำเนินงาน) หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติตามแผน ตามขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆที่กำหนดไว้ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกจะต้องมีการปรับแผนในระหว่างดำเนินการโดยมีคำอธิบายและเหตุผลประกอบ

Check (การประเมินผล) หมายถึง ทักษะในการรวบรวมข้อมูลของผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับประเด็นตัวบ่งชี้ที่ตั้งไว้เพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับเป้าหมายของแผนในขั้นที่ 1 ในการประเมินนี้จะต้องพิจารณาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ของผลงานด้วย

Act (การปรับปรุง) หมายถึง ทักษะที่ต้องการให้นำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานในครั้งต่อไป ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เช่น สร้างความพึงพอใจให้มากขึ้น ผลงานได้รับรางวัลคุณภาพ มีการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย มีปริมาณงานมากขึ้น สร้างความคุ้มค่า หรือสร้างคุณค่าของผลงานให้สูงขึ้น

๕.๓ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มีรูปแบบการบริหารงานเป็น การบริหารภาครัฐเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน คือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ โดยจัดให้มีการบริการสาธารณะที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม ในเวลาที่เหมาะสม และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ซึ่งจะเชื่อมโยงเข้ามาสู่แนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยนำความต้องการของประชาชนมาเป็นหลักให้ผู้บริหารระดับสูงกำหนดยุทธศาสตร์ จัดสรรทรัพยากร แก้ปัญหา กำกับผลงาน และให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม แล้วผลักดันยุทธศาสตร์สู่ผู้บริหารระดับกลางเพื่อแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ บริหารงานราชการ กำกับดูแลผลงาน รวมทั้งพัฒนาองค์กรและงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติส่วนหน้าเป็น Knowledge Workers ที่ให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและกลุ่มเป้าหมายนโยบายสาธารณะ

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากการวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคแล้วเห็นว่าโอกาสคือการที่ประชาชนให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาก ประชากรไทยมีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนใช้ถึง ๘๓ ล้านเครื่อง โดยในปี ค.ศ. ๒๐๑๕ มีสถิติยอดจำหน่ายสมาร์ทโฟนถึง ๒.๒ ล้านเครื่อง และส่วนใหญ่นิยมใช้การติดต่อผ่าน Social Media โดยในปี ค.ศ. ๒๐๑๖ มียอดคนไทยใช้เฟซบุ๊กถึง ๔๑ ล้านคน คิดเป็น ๖๐% ของประชาชนทั้งหมด ซึ่งกรุงเทพมหานคร ได้เล็งเห็นถึงวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปของคนกรุงเทพแล้วจึงได้สนับสนุนให้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ มาถึงกรุงเทพมหานครทาง www.facebook.com/rongtook1555 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่

เป็นศูนย์กลางของการรับเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์และสามารถตัดสินใจในการประสานงานได้ในระดับหนึ่ง แต่เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้แอดมินไม่สามารถให้บริการให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังได้เนื่องจากการดำเนินงานบนเพจสาธารณะที่ไม่ได้จัดทำขึ้นรองรับการให้บริการด้านนี้โดยเฉพาะ ทำให้ไม่มีฐานข้อมูลที่สามารถตรวจสอบและติดตามได้อย่างเป็นระบบ ดังนั้นจึงได้มีแนวคิดพัฒนาแอปพลิเคชันเสริมการให้บริการประชาชนบนโปรแกรมเพจ โดยมีระบบสนับสนุนจำนวน ๕ ระบบ คือระบบฐานข้อมูลลูกค้า ระบบบริหารจัดการใบงาน ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสนทนาไปยังหน้าเพจ ระบบแผนที่ และระบบรายงาน โดยกำหนดกรอบแนวทางดำเนินงานตามทฤษฎีวงจรกิจคุณภาพ (Deming Cycle) ดังนี้

๖.๑ ชั้นการวางแผน

๖.๑.๑ เสนอปลัดกรุงเทพมหานครพิจารณาและลงนามในคำสั่งแต่งตั้งกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางเพจ www.facebook.co.th/rongtook1555 ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	ประธาน
ผู้แทนกองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรรมการ	
ผู้แทนกองบริการ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	กรรมการ
หัวหน้าศูนย์รับแจ้งทุกข์	กรรมการ
หัวหน้าฝ่ายการคลัง	กรรมการ
เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์จำนวน ๒ ราย	กรรมการ
เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง	เลขานุการ

๖.๑.๒ เชิญประชุมคณะกรรมการพิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการฯ โดยหาแนวทางปฏิบัติในการจัดทำแอปพลิเคชันเสริมการให้บริการประชาชนที่เพจ www.facebook.com/rongtook1555

๖.๑.๓ จัดเก็บสถิติต่างๆ เช่น ระยะเวลาในการค้นหาชื่อผู้ใช้บริการในขั้นตอนรับเรื่อง ระยะเวลาในการค้นหาโพสต์ที่แสดงความเห็นเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ นำมาพิจารณาเป็นค่าตั้งต้นในการเปรียบเทียบข้อมูลภายหลังใช้แอปพลิเคชันแล้ว

๖.๑.๔ เสนอแนวความคิดที่ได้จากการประชุมในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางเพจ www.facebook.com/rongtook1555 ต่อปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณาให้ความเห็นชอบในหลักการ

๖.๒ ชั้นดำเนินการ

๖.๒.๑ เสนอผู้อำนวยการกองกลางลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามผลการให้บริการทางเพจ www.facebook.com/rongtook1555 ประกอบด้วย

หัวหน้าศูนย์รับแจ้งทุกข์	หัวหน้าคณะทำงาน
--------------------------	-----------------

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ จำนวน ๒ ราย คณะทำงาน

๖.๒.๒ จัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการต่อหัวหน้าหน่วยงาน ในที่นี้คือผู้อำนวยการ
กองกลาง

๖.๒.๓ จัดทำบันทึกแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดขอบเขตของงาน (TOR) จำนวน
๕ คน ประกอบด้วยหัวหน้าศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานครเป็นประธาน และ
กรรมการจำนวน ๔ ท่านจากผู้แทนจากกองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
ผู้แทนจากกองบริการ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และข้าราชการศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง
สำนักปลัดกรุงเทพมหานครจำนวน ๒ ราย

๖.๒.๔ จัดประชุมคณะกรรมการ (TOR) เพื่อรวบรวมรายละเอียดกำหนดคุณลักษณะ
เบื้องต้น และจัดวางผังข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูล และรูปแบบของแอปพลิเคชัน
(เป็นการพิจารณาข้อมูล Input Process และ Output ตามทฤษฎีระบบ) โดยให้มีระบบสนับสนุน
จำนวน ๕ ระบบดังนี้

(ก) ระบบฐานข้อมูลลูกค้า เชื่อมโยงและจัดเก็บรายละเอียดส่วนบุคคลจาก
ผู้ใช้เฟซบุ๊กทุกรายที่ประสงค์จะเข้ามาแสดงความคิดเห็นในเพจ เช่น ชื่อผู้ใช้เฟซบุ๊ก เพศ ประวัติการศึกษา
หมายเลขโทรศัพท์ อายุ ที่อยู่ ฯลฯ

(ข) ระบบบริหารจัดการใบงาน เชื่อมต่อข้อมูลประวัติการสนทนาจำแนก
ตามชื่อผู้ใช้เฟซบุ๊ก โดยกำหนด Tag และจุดนัดเพื่อจัดจำแนกผู้ติดต่อตามสถานะการดำเนินการ เช่น
สอบถาม เสนอแนะ ชมเชย รับเรื่อง ตรวจสอบ ประสานแก้ไขแล้ว แจ้งผลแก้ไขแล้ว ออกเลขแล้ว
ติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือก่อน โดยสามารถส่ง Messages แจ้งเลขที่รับแจ้ง หรือผลการดำเนินการได้
ทันที

(ค) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสนทนาไปยังหน้าเพจ

(ง) ระบบแผนที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการแจ้งพิกัดของปัญหาที่พบ
เห็นอำนวยความสะดวกผู้ติดต่อไม่ต้องบันทึกเป็นอักษร

(จ) ระบบรายงาน เพื่อสรุปสถิติการใช้บริการต่างๆ ของแฟนเพจ เช่น
จำนวนคนถูกใจ รายงานผลตามยอดแท็ก จำนวนผู้ใช้บริการ

๖.๒.๕ รายงานผลการกำหนดร่างขอบเขตงานให้ผู้อำนวยการกองกลางทราบ

๖.๒.๖ จัดทำร่างโครงการนำเสนอต่อคณะกรรมการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
กรุงเทพมหานครพิจารณาความเหมาะสม

๖.๒.๗ ขอจัดสรรงบประมาณดำเนินการตามโครงการ

๖.๒.๘ จัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการกองกลางแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
จ้าง และกรรมการตรวจรับงาน/พัสดุ

คณะกรรมการดำเนินการจ้าง ๓ ราย คือเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ๒ รายและเจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง ๑ ราย

คณะกรรมการตรวจรับงานประกอบด้วย ผู้แทนกองบริการ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ๑ ราย ผู้แทนกองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ๑ ราย เจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง กองกลาง ๑ รายและเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ จำนวน ๒ ราย

๖.๒.๙ ดำเนินการจัดหาบริษัทผู้รับจ้างพัฒนาแอปพลิเคชันตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานครและระเบียบพัสดุ

๖.๒.๑๐ จัดทำสัญญา ลงนามและดำเนินการตามสัญญา

๖.๒.๑๑ บริษัทผู้ได้รับการว่าจ้างศึกษาความต้องการของกรุงเทพมหานคร และการดำเนินการให้เป็นองค์การที่มีหลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยดีไซนรูปแบบแอปพลิเคชันให้สวยงาม นำมาใช้พัฒนาแอปพลิเคชัน ทดสอบ ปรับปรุง และนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการตรวจสอบ และ ติดตาม ประเมินผลการใช้แอปพลิเคชันแอดมินเพจทุก ๓ เดือน

๖.๓ ขั้นตอนตรวจสอบ

๖.๓.๑ คณะกรรมการตรวจการจ้างตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย ตามรายละเอียดของร่างข้อกำหนด TOR คุณลักษณะเบื้องต้น

๖.๓.๒ คณะทำงานติดตามผลการให้บริการที่เพจ www.facebook.com/rongtook1555 มีการประชุมทุกเดือนเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเพจให้เป็นไปตามแนวทางที่ตัวชี้วัดกำหนด

๖.๔ ขั้นตอนการปรับปรุง คณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางเพจฯ ประชุมเพื่อรับทราบผลการดำเนินการ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการประชาชนทางเพจฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แผนการดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางเพจ

www.facebook.com/rongtook1555

รายละเอียดขั้นตอน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	วันเดือนปีที่ดำเนินการ
<u>ขั้นการวางแผน</u>		
๑. เสนอปลัดกรุงเทพมหานครลงนามในคำสั่งแต่งตั้งกรรมการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางเพจ	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผอ.กองกลาง ปลัดกรุงเทพมหานคร	๒๓ ต.ค. ๖๐
๒. ประชุมหาแนวทางปฏิบัติในการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทางเพจ	คณะกรรมการฯ	๒๕ ต.ค. ๖๐

รายละเอียดขั้นตอน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	วันเดือนปีที่ดำเนินการ
<p>www.facebook.com/rongtook1555</p> <p>๓. จัดเก็บสถิติต่างๆ เพื่อเป็นค่าตั้งต้นในการเปรียบเทียบข้อมูลภายหลังใช้แอปพลิเคชันแล้ว</p> <p>๔. รายงานปลัดกรุงเทพมหานครทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบ</p>	<p>ศูนย์รับแจ้งทุกข์</p> <p>ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ปลัดกรุงเทพมหานครและ ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร</p>	<p>๒๖ ต.ค. ๖๐</p> <p>๒๕ ต.ค. ๖๐</p>
<p><u>ขั้นตอนการ</u></p> <p>๑. เสนอผู้อำนวยการกองกลางลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามผลการให้บริการที่เพจ</p>	<p>ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้อำนวยการกองกลาง</p>	<p>๒๕ ต.ค. ๖๐</p>
<p>www.facebook.com/rongtook 1555</p> <p>๒. ขอความเห็นชอบและอนุมัติดำเนินการตามโครงการต่อผู้อำนวยการกองกลางในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน</p>	<p>ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้อำนวยการกองกลาง</p>	<p>๑ พ.ย. ๖๐</p>
<p>๓. จัดทำบันทึกถึงสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อขออนุมัติให้ข้าราชการเป็นกรรมการกำหนดขอบเขตงาน (TOR) เสนอผู้อำนวยการกองกลางลงนาม</p>	<p>ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้อำนวยการกองกลาง ผอ.สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผล</p>	<p>๖ พ.ย. ๖๐</p>
<p>๔. ประชุมคณะกรรมการกำหนดขอบเขต (TOR) ครั้งที่ ๑</p>	<p>ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้แทนจากกองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และกองบริการ สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผล</p>	<p>๑ ธ.ค. ๖๐</p>

รายละเอียดขั้นตอน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	วันเดือนปีที่ดำเนินการ
๕. ประชุมคณะกรรมการกำหนดขอบเขต (TOR) ครั้งที่ ๒		๑๕ ธ.ค. ๖๐
๖. รายงานผลร่างกำหนดขอบเขตให้ผู้อำนวยการกองกลางรับทราบ	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้อำนวยการกองกลาง	๑๙ ม.ค. ๖๑
๗. นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครพิจารณา	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้อำนวยการสำนัก ยุทธศาสตร์และประเมินผล	๓๐ ม.ค. ๖๑
๘. จัดทำโครงการเพื่อเสนอขอความเห็นชอบและอนุมัติดำเนินโครงการพัฒนาแอปพลิเคชันเสริมการทำงานบนเพจต่อหัวหน้าหน่วยงาน	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้อำนวยการกองกลาง	๓๐ มี.ค. ๖๑
๙. เสนอขอจัดสรรงบประมาณ	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ สำนักงบประมาณ	๓๐ มี.ค. ๖๑
๑๐. จัดทำบันทึกถึงสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อขออนุมัติให้ข้าราชการเป็นกรรมการดำเนินการจ้างและกรรมการตรวจรับพัสดุเสนอผู้อำนวยการกองกลางลงนาม	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้อำนวยการสำนัก ยุทธศาสตร์และประเมินผล	๒๐ เม.ย. ๖๑
๑๑. จัดทำบันทึกแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจ้างและกรรมการตรวจรับพัสดุ	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้อำนวยการกองกลาง	๒๐ เม.ย. ๖๑
๑๒. จัดทำร่างสัญญา ส่งนิติกรกองกลาง ตรวจสอบความถูกต้อง	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ นิติกร กองกลาง สำนักปลัดฯ	๒๕ เม.ย. ๖๑

รายละเอียดขั้นตอน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	วันเดือนปีที่ดำเนินการ
๑๓. ดำเนินการจ้างเหมาพัฒนา แอปพลิเคชันโดยวิธีเปิดซองเสนอราคา	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ฝ่ายการคลัง	๑ พ.ค. ๖๑
๑๔. ลงนามในสัญญาฯ	ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ผู้อำนวยการกองกลาง	๑๕ พ.ค. ๖๑
๑๕. บริษัทผู้ได้รับการจ้าง ทำการศึกษา ดีไซน์ ออกแบบทดสอบ ปรับปรุงและนำแอปพลิเคชันเสริมการ ปฏิบัติงานในเพจมาใช้ปฏิบัติงาน	บริษัทที่ได้รับการจ้าง	๓๐ พ.ค. ๖๑
๑๖. บริษัทส่งมอบงาน	บริษัทผู้ได้รับการจ้าง ศูนย์รับแจ้งทุกข์	๓๐ ส.ค. ๖๑
<u>ขั้นตอนตรวจสอบ</u>	คณะกรรมการ ตรวจรับการจ้าง	๓๐ ส.ค. ๖๑
๑๗. คณะกรรมการตรวจรับการจ้าง ตรวจสอบการดำเนินการให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดฯ		ทุกเดือน
๑๘. คณะทำงานตรวจติดตามการ ให้บริการทางเพจประชุมทุกเดือนเพื่อ ตรวจสอบให้การปฏิบัติงานเป็นไปตาม ตัวชี้วัด		
<u>ขั้นตอนปรับปรุง</u>	คณะกรรมการเพิ่ม ประสิทธิภาพฯ	ทุก ๓ เดือน
๑๙. คณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนทางเพจฯ ประชุมเพื่อรับทราบผลการดำเนินการ ปัญหาและอุปสรรคในใช้งาน แอปพลิเคชัน เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการต่อไป		

รายละเอียดขั้นตอน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	วันเดือนปีที่ดำเนินการ
๒๐. รายงานผลการดำเนินการให้ ผู้บริหารรับทราบ	ศูนย์รับแจ้งทุกข์	๑๗ ก.ย. ๖๑

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๘. งบประมาณ

ค่าใช้จ่ายในการจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางเพจ

www.facebook.com/rongtook1555 เบิกจ่ายจากงบประมาณกรุงเทพมหานคร เป็นเงิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	รายการ	รวม (บาท)
๑.	ค่าศึกษาโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูล	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
๒.	ค่าดีไซน์รูปแบบ	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
๓.	ค่าพัฒนาออกแบบแอปพลิเคชัน	๕๐๐,๐๐๐.๐๐
๔.	ค่าพัฒนาและออกแบบรายงาน	๒๐๐,๐๐๐.๐๐
๕.	ค่าดูแลรักษา	๑๐๐,๐๐๐.๐๐

ทั้งนี้ให้ถัวเฉลี่ยจ่ายตามความเป็นจริง กรณียอดใดยอดหนึ่งไม่พอจ่ายแต่ไม่เกินวงเงิน
งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ

๙. แนวทางติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย มีแอปพลิเคชันเสริมการ ให้บริการประชาชนที่เพจ www.facebook.com/ rongtook1555	ผลผลิต (Output) แอปพลิเคชันเสริมการให้บริการ ประชาชน ซึ่งมีระบบสนับสนุน ๕ ระบบงานคือระบบฐานข้อมูล ระบบบริหารจัดการใบงาน ระบบเชื่อมโยงข้อมูล ระบบ แผนที่ และระบบรายงาน นำมาใช้งานได้ภายใน	๑.รายงานการตรวจรับจาก คณะกรรมการตรวจรับการจ้าง

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p><u>วัตถุประสงค์</u></p> <p>๑. พัฒนาการให้บริการประชาชนที่เพจ www.facebook.com/rongtook1555 ให้สะดวก รวดเร็ว เพิ่มความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ</p>	<p>ปีงบประมาณ ๒๕๖๑</p> <p><u>ผลลัพธ์ (Outcome)</u></p> <p>๑. ภายในระยะเวลา ๖ เดือน นับตั้งแต่นำแอปพลิเคชันมาใช้มีประชาชนติดตามหน้าเพจเพิ่มขึ้นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐</p> <p>๒. ผู้ดูแลเพจแสดงความคิดเห็นตอบกลับประชาชนได้ทุกความเห็น</p> <p>๓. จำนวนเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเพจเกี่ยวกับการตอบแสดงความคิดเห็นของแอดมินเห็นล่าช้า มีไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้ใช้บริการ</p> <p>๔. ระยะเวลาในการค้นหาชื่อผู้ใช้บริการและการสืบค้นประวัติลดลงร้อยละ ๕๐</p> <p>๕. จำนวนเรื่องจากเพจที่บันทึกลงในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๑๕ เมื่อเทียบจากปี งบประมาณ ๒๕๖๐</p>	<p>๑. รายงานจำนวนผู้ติดตามหน้าเพจเปรียบเทียบก่อนและหลัง</p> <p>๒. รายงานของคณะกรรมการตรวจสอบติดตามการให้บริการทางเพจ</p> <p>๓. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร</p> <p>๔. บันทึกสถิติเฉลี่ยระยะเวลาในการค้นหาชื่อผู้ใช้บริการก่อนดำเนินการ เปรียบเทียบกับระยะเวลาเฉลี่ยหลังนำแอปพลิเคชันมาใช้ ๑๐ วัน</p> <p>๕. สถิติจำนวนการบันทึกเรื่องในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ กรุงเทพมหานคร</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
๒. เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านระบบรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารทางราชการ	ไม่มีการร้องเรียนว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีการรั่วไหล	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของกทม.

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑. การจัดทำแอปพลิเคชันแอดมินเพจอาจเกิดความล่าช้าขึ้นหากการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณานโยบายการพัฒนาสารสนเทศของกรุงเทพมหานครกับการพิจารณางบประมาณของสำนักงบประมาณ ไม่สอดคล้องกัน ดังนั้นกรุงเทพมหานครควรสนับสนุนการดำเนินการตามโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

๑๐.๒. กรุงเทพมหานครควรจัดสร้างหลักเกณฑ์การบริหารจัดการเพจเพื่อเป็นคู่มือและเครื่องมือป้องกันการถูกร้องเรียนจากการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวด้วย

เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางเพจ

<http://www.facebook.com/rongtook1555>



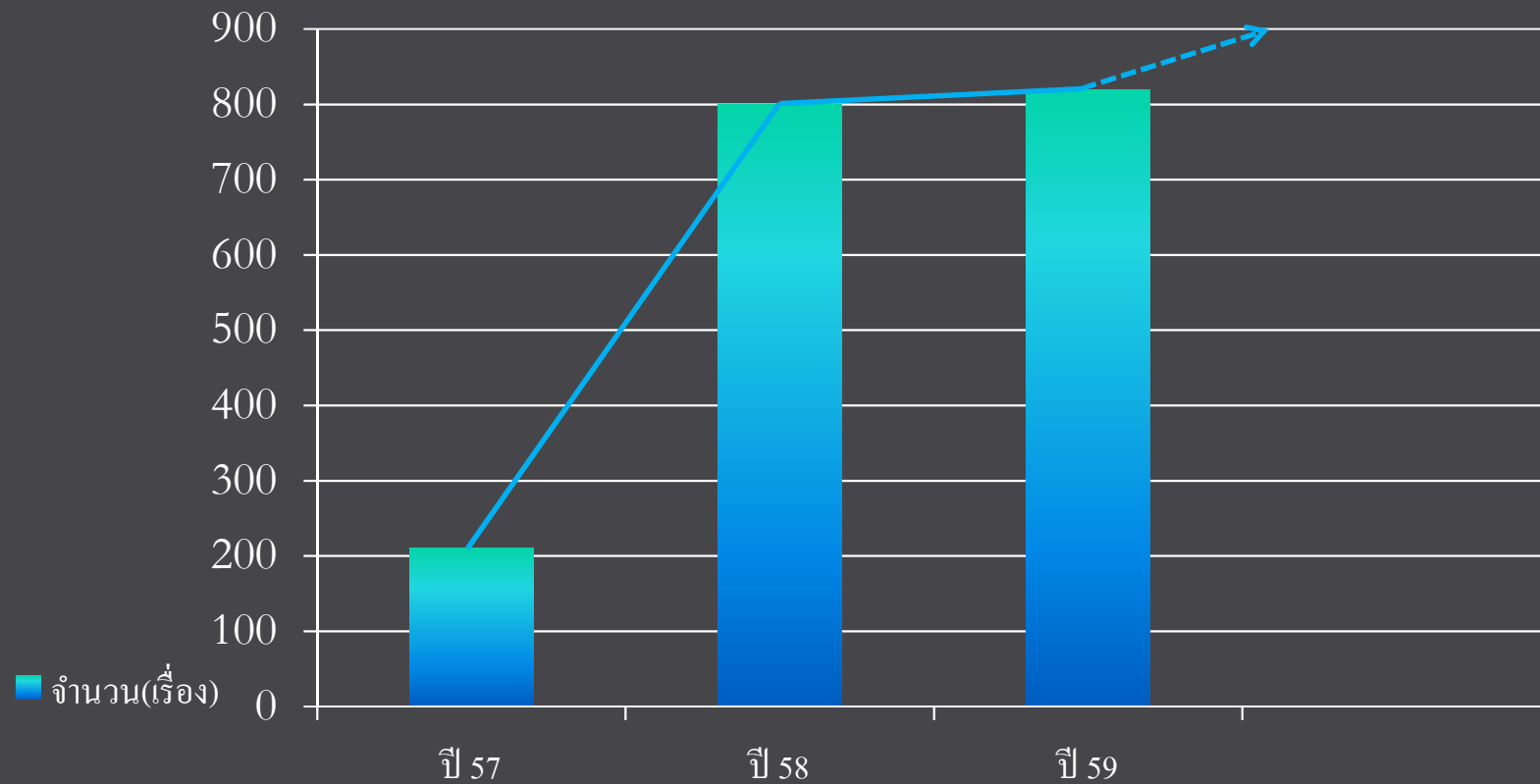
นางอาทิตย์ยา ไชยประสิทธิ์ เลขที่ ๗

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

หลักการและเหตุผล

ยอดผู้ใช้บริการเพจที่บันทึกลงในระบบร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร



วัตถุประสงค์

กทท.

มีภาพลักษณ์ที่ดี

เสริมสร้าง

ประสิทธิภาพ

ด้าน

ความปลอดภัย

@rongtook

1555

การทำงาน

สะดวก

ถูกต้อง รวดเร็ว

ประชาชน

มีความพึงพอใจ

ประชาชน

ได้รับบริการทั่วถึง

เป้าหมาย

กรุงเทพมหานครมีแอปพลิเคชันเสริมการให้บริการประชาชน
ที่เพจ www.facebook.com/rongtook1555 ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๑
โดยมีระบบสนับสนุนจำนวน ๕ ระบบ ประกอบด้วย

๑. ระบบฐานข้อมูลลูกค้า
๒. ระบบบริหารจัดการใบงาน
๓. ระบบเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศไปยังหน้าเพจ
๔. ระบบแผนที่
๕. ระบบรายงาน

ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

จุดแข็ง



จุดอ่อน



โอกาส



41 ล้านคน

อุปสรรค



การดำเนินการ

- ตั้งคกก.เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนฯ
- ประชุมกำหนดนโยบาย
- จัดเก็บสถิติ
- เสนอผว.กทท.ให้ความเห็นชอบ

วางแผน

- ตั้งคณะทำงานติดตามผลการให้บริการทางเพจฯ
- เสนอผอ.กองกลางอนุมัติโครงการ
- ทำตามขั้นตอนพัสดุ
- จัดทำแอปพลิเคชัน

ดำเนินการ

- คกก.เพิ่มประสิทธิภาพฯ ประชุมรับทราบผล ปัญหาอุปสรรค และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ทุก ๓ เดือน

ปรับปรุง

ตรวจสอบ

- คณะกรรมการพัสดุ ตรวจสอบทุกเดือน
- คณะทำงานติดตามผลฯ ทุกเดือน

การติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>มีแอปพลิเคชันเสริมการให้บริการประชาชนที่เพจ www.facebook.com/rongtook1555</p>	<p><u>ผลผลิต (Output)</u></p> <p>แอปพลิเคชัน+ระบบสนับสนุน ๕ ระบบงาน</p> <ol style="list-style-type: none">๑.ระบบฐานข้อมูล๒.ระบบบริหารจัดการใบงาน๓.ระบบเชื่อมโยงข้อมูล๔.ระบบแผนที่๕.ระบบรายงาน <p>ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๑</p>	<p>รายงานการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับการจัดจ้าง</p>

การติดตามและประเมินผล (ต่อ)

เป้าหมาย/ วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/ เครื่องมือ
<u>วัตถุประสงค์</u> ๑. พัฒนาการให้บริการ ประชาชนที่เพจ www.facebook.com/ rongtook1555	<u>ผลลัพธ์ (Outcome)</u> ๑. ภายในระยะเวลา ๖ เดือนนับตั้งแต่ นำแอปพลิเคชันมาใช้มีประชาชน ติดตามหน้าเพจเพิ่มขึ้นจำนวนไม่ น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ๒. ผู้ดูแลเพจแสดงความคิดเห็นตอบ กลับประชาชนได้ทุกความเห็น	๑. รายงานจำนวนผู้ติดตามหน้าเพจ เปรียบเทียบก่อนและหลัง ๒. รายงานของคณะทำงานตรวจ ติดตามการให้บริการทางเพจ

การติดตามและประเมินผล (ต่อ)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ / เครื่องมือ
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. พัฒนาการให้บริการประชาชนที่เพจ</p> <p>www.facebook.com/rongtook1555</p>	<p>๓. จำนวนเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเพจเกี่ยวกับการตอบสนองความคิดเห็นของแอดมินเห็นล่าช้า มีไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้ใช้บริการ</p> <p>๔. ระยะเวลาในการค้นหาชื่อผู้ใช้บริการและการสืบค้นประวัติ ลดลงร้อยละ ๕๐</p> <p>๕. จำนวนเรื่องจากเพจที่บันทึกลงในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๑๕ เมื่อเทียบจากปีงบประมาณ ๒๕๕๕</p>	<p>๓. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร</p> <p>๔. บันทึกสถิติเฉลี่ยก่อนดำเนินการ-ค่าเฉลี่ยหลังดำเนินการ ๑๐ วัน</p> <p>๕. สถิติจำนวนการบันทึกเรื่องในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ กรุงเทพมหานคร</p>

การติดตามและประเมินผล (ต่อ)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p><u>วัตถุประสงค์</u></p> <p>๒. เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านระบบรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารทางราชการ</p>	<p>ไม่มีการร้องเรียนว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีการรั่วไหล</p>	<p>รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของกทท.</p>

“ผลักดันหัวใจ แก่ใจทันที”

...ขอบคุณค่า...