

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕

จัดทำโดย นางสาวปริสราชาติทหาร
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด สำนักงานวิศวกรรมจราจร สำนักการจราจรและขนส่ง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา ๘๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ โดยมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะซึ่งมีความหลากหลายของภารกิจ ให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งผู้บริหารของกรุงเทพมหานครทุกยุคทุกสมัยได้ตระหนักและให้ความสำคัญถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด โดยได้จัดตั้งศูนย์รับแจ้งทุกข์ สังกัดกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีปัญหาเดือดร้อนจากภัยต่างๆ และสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๕๕ โดยเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานครระบบศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ และใช้ระบบ MIS ในการบันทึกข้อมูลติดต่อกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องให้ทำการตรวจสอบแก้ไขแล้วรายงานผลการปฏิบัติงานในระบบเรื่องราร้องทุกข์ของหน่วยงานไปยังศูนย์รับแจ้งทุกข์ด้วยระบบ MIS ภายใน ๓ วัน ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี พร้อมทั้งแนบรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนส่งทางเมล bma.rongtook@gmail.com และแจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการด้วย

สำนักการจราจรและขนส่ง (สจส.) เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา สำรวจ รวบรวมข้อมูลด้านการจราจรและขนส่ง การวิเคราะห์ วางแผน ออกแบบระบบการจราจร การกำหนดมาตรฐานงานวิศวกรรมจราจร วิศวกรรมขนส่งและวิศวกรรมความปลอดภัย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมและจัดการจราจร การพัฒนาระบบโครงข่ายถนนระบบขนส่งมวลชน มีส่วนราชการทั้งหมด ๕ ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ สำนักการจราจรและขนส่ง (สก.สจส.) สำนักงานวิศวกรรมจราจร (สวจ.) กองการขนส่ง (กขส.) กองพัฒนาระบบจราจร (กพจ.) กองนโยบายและแผนงาน (กน.) ซึ่งภารกิจส่วนใหญ่เป็นเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ได้แก่ การขอให้ติดตั้ง ปรับปรุง บำรุง รื้อถอน และซ่อมแซมอุปกรณ์จราจร เช่น คันชะลอความเร็ว เครื่องหมายจราจร ป้ายจราจร สัญญาณไฟจราจร กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ศาลาที่พักผู้โดยสาร เป็นต้น เมื่อประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องดังกล่าวหรือพบเห็นอุปกรณ์ชำรุดทรุดโทรม อาจจะเป็นอันตรายที่จะเกิดตามมาได้ ประชาชนก็มักจะใช้ช่องทางร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๕๕ ซึ่งสำนักการจราจรและขนส่ง (สจส.) ได้ตระหนักและให้ความสำคัญถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงได้มอบหมายให้ สำนักงานเลขานุการ สำนักการจราจรและขนส่ง เป็นเจ้าภาพหลักในการประสานงานกับส่วนราชการต่างๆของสำนักการจราจรและขนส่ง ในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์

การส่งเรื่องร้องทุกข์ การติดตามรายงานผลเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน/ผู้รับบริการ แล้วเสร็จโดยเร็ว และเป็นไปตามกรอบตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน/ผู้รับบริการ ผ่านศูนย์ทบท.๑๕๕๕ (ระบบ MIS) ๔ ขั้นตอนดังนี้

๑. การรับ-ส่งเรื่อง

- สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานการตรวจและขนส่ง รับเรื่องร้องเรียนจากระบบ

MIS เป็นประจำทุกวันๆ ละ ๒ ครั้ง เวลาประมาณ ๐๙.๐๐ น. และ ๑๔.๐๐ น.

- สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานการตรวจและขนส่ง ส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการ

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป/งานธุรการของแต่ละส่วนราชการรับเรื่อง พร้อมสำเนาเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบทราบทันทีและส่งต้นฉบับเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๒. การตรวจสอบและแก้ไข

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนต้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้เสร็จ พร้อมภาพถ่าย การดำเนินการก่อน-หลัง หรือภาพหลักฐานอื่นๆ ภายใน ๒ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง

๓. การแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

- แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษรกรณีมีชื่อที่อยู่ติดต่อกลับชัดเจน

- โทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและบันทึกชื่อสกุล.../วันที่.../หมายเลขโทรศัพท์... ของผู้ร้องเรียนไว้ในเรื่องร้องเรียนที่รายงานให้ชัดเจนกรณีเป็นการแจ้งทางหมายเลขโทรศัพท์

๔. การรายงานผล ให้ทุกส่วนราชการรายงานผล สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานการตรวจและขนส่ง ทราบภายใน ๓ วันพร้อมส่งภาพถ่ายหรือหลักฐานอื่นๆ ให้กองกลางทางอีเมลล์

bma.rongtook@gmail.com โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องระบุว่าจะแจ้งผู้ร้องทราบแล้วตามหนังสือเลขที่... ลงวันที่...

- กรณีปกปิดหรือไม่ปรากฏชื่อของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งในการรายงานผล

- กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ วัน สก.สจส.จะดำเนินการชี้แจงในระบบ MIS ให้ก่อน

จากแนวทางการแก้ไขฯ ข้างต้น ยังพบปัญหาการดำเนินการไม่แล้วเสร็จได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากเงื่อนไขเรื่องการเข้าถึงระบบ MIS มีเพียงเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานการตรวจและขนส่ง เท่านั้น ที่เข้าถึงระบบ MIS ได้ ส่วนราชการอื่นๆ ไม่สามารถรู้ข้อมูลได้ จนกว่าเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานการตรวจและขนส่ง จะพิมพ์เรื่องร้องทุกข์ออกจากระบบ MIS ทำให้การแจ้งเรื่องร้องทุกข์ และส่งเรื่องร้องทุกข์ ไปถึงผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการล่าช้า ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน/ผู้รับบริการ ผ่านศูนย์ทบท.๑๕๕๕ ไม่แล้วเสร็จ ดังนี้

ตารางแสดงสถิติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ของสำนักงานการตรวจและขนส่ง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

เดือน	จำนวนเรื่อง	สำนักงานวิศวกรรมจราจร			กองการขนส่ง.			กองพัฒนาระบบจราจร			กองนโยบายและแผนงาน			สำนักงานเลขานุการ			สถานะการดำเนินการภาพรวม	
		รับเรื่อง	แล้วเสร็จ	ไม่แล้วเสร็จ	รับเรื่อง	แล้วเสร็จ	ไม่แล้วเสร็จ	รับเรื่อง	แล้วเสร็จ	ไม่แล้วเสร็จ	รับเรื่อง	แล้วเสร็จ	ไม่แล้วเสร็จ	รับเรื่อง	แล้วเสร็จ	ไม่แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ	ไม่แล้วเสร็จ
มกราคม	๓๐๔	๑๕๔	๑๔๙	๕	๙๓	๗๗	๑๖	๕๖	๔๗	๙	๑	๑	๑	-	-	-	๒๗๔	๓๐
กุมภาพันธ์	๓๑๗	๑๘๓	๑๗๔	๙	๘๖	๘๒	๔	๔๘	๔๘	-	-	-	-	-	-	-	๓๐๔	๑๓
มีนาคม	๒๙๕	๒๐๘	๒๐๖	๒	๔๖	๔๔	๒	๔๑	๔๑	-	-	-	-	-	-	-	๒๙๑	๔
เมษายน	๒๓๓	๑๒๘	๑๒๐	๘	๘๓	๗๙	๔	๒๒	๒๒	-	-	-	-	-	-	-	๒๒๑	๑๒
พฤษภาคม	๒๗๐	๑๖๑	๑๖๑	-	๗๔	๗๑	๓	๓๕	๓๕	๑	-	-	-	-	-	-	๒๖๖	๔
มิถุนายน	๒๕๙	๑๓๙	๑๒๙	๑๐	๖๙	๖๓	๖	๕๑	๔๗	๔	-	-	-	-	-	-	๒๓๙	๒๐
กรกฎาคม	๓๐๕	๑๗๖	๑๖๘	๘	๗๔	๖๔	๑๐	๕๓	๔๕	๘	-	-	-	-	-	-	๒๗๙	๒๖
สิงหาคม	๓๓๕	๑๘๗	๑๘๗	-	๑๐๑	๘๔	๑๗	๔๗	๔๗	-	-	-	-	-	-	-	๓๑๘	๑๗
กันยายน	๒๘๓	๑๕๘	๑๕๗	๑	๘๕	๗๘	๗	๔๐	๓๗	-	-	-	-	-	-	-	๒๗๒	๑๑
ตุลาคม	๒๖๗	๑๔๕	๑๔๕	-	๑๐๐	๕๘	๔๒	๒๒	๑๙	๓	-	-	-	-	-	-	๒๒๒	๔๕
พฤศจิกายน	๒๖๗	๑๓๗	๑๓๗	-	๑๐๙	๘๔	๒๕	๒๒	๒๒	-	-	-	-	-	-	-	๒๔๒	๒๕
ธันวาคม	๒๓๘	๑๓๖	๑๑๖	๒๐	๖๖	๒๘	๓๘	๓๖	๒๙	๗	-	-	-	-	-	-	๑๗๓	๖๕

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังส่วนราชการผู้ปฏิบัติให้รับเรื่องได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
๒. เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้มีความกระชับยิ่งขึ้น ส่วนราชการสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ทันที
๓. เพื่อเพิ่มช่องทางในการรายงานผลการปฏิบัติงานและจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์ออกจากระบบ MIS ได้อย่างรวดเร็ว
๔. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ในแต่ละเดือนของสำนักงานการตรวจและขนส่ง ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จร้อยละ ๑๐๐

๔. เป้าหมาย

จัดทำระบบการติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์จากศูนย์ กทม.๑๕๕๕ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจและขนส่ง ให้สามารถรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ (ภายในเวลา ๓ วัน) กำหนดแล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ แนวคิดวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือ SWOT Analysis ของ Albert Humphrey เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กรหรือโครงการซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก สำหรับกำหนดแผนงานโครงการจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ และการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม ประกอบด้วย

๕.๑.๑ S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

๕.๑.๒ W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆขององค์กร ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็น

๕.๑.๓ O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส การที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม

๕.๑.๔ T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรค

๕.๒ ทฤษฎีวงจรคุณภาพ Deming Cycle

Plan (การวางแผน) หมายถึง ทักษะในการกำหนดเป้าหมาย การวิเคราะห์และสังเคราะห์ ทาวิธีการและกระบวนการให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ โดยจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้กำกับไว้เพื่อจะได้นำไปใช้ในการประเมินผลดำเนินการ

Do (การดำเนินงาน) หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติตามแผน ตามขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆที่กำหนดไว้ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกจะต้องมีการปรับแผนในระหว่างดำเนินการโดยมีคำอธิบายและเหตุผลประกอบ

Check (การประเมินผล) หมายถึง ทักษะในการรวบรวมข้อมูลของผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับประเด็นตัวบ่งชี้ที่ตั้งไว้เพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับเป้าหมายของแผนในขั้นที่ ๑ ในการประเมินนี้จะต้องพิจารณาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ของผลงานด้วย

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

๕.๓ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มีรูปแบบการบริหารงานเป็นการบริหารภาครัฐเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน คือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ โดยจัดให้มีการบริการสาธารณะที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม ในเวลาที่เหมาะสม และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ซึ่งจะเชื่อมโยงเข้ามาสู่แนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยนำความต้องการของประชาชนมาเป็นหลักให้ผู้บริหารระดับสูงกำหนดยุทธศาสตร์ จัดสรรทรัพยากร แก้ปัญหา กำกับผลงาน และให้ผล ตอบแทนที่เป็นธรรม แล้วผลักดันยุทธศาสตร์สู่ผู้บริหารระดับกลางเพื่อแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ บริหารงานราชการ กำกับดูแลผลงาน รวมทั้งพัฒนาองค์กรและงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติส่วนหน้าเป็น Knowledge Workers ที่ให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและกลุ่มเป้าหมายนโยบายสาธารณะ

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินงานของข้อเสนอการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕ อาศัยแนวคิดวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือ SWOT Analysis ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. สำนักงานเลขาธิการ สำนักการจราจรและขนส่ง (สก.สจส.) เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ ๑๕๕๕ ของสำนักการจราจรและขนส่ง และรายงานการดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ จำแนกปัญหา และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/กลุ่มงาน</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ทำให้รับผิดชอบดูแลเขตทั้ง ๕๐ เขตไม่ทั่วถึง</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่มีภารกิจงานประจำจำนวนมากที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ/กลุ่มงานไม่รู้ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p>

โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<p>๑. ประชาชนมีความตื่นตัว และตระหนักในสิทธิของตนเองที่จะได้รับการบริการสาธารณะจากรัฐ</p> <p>๒. ประชาชนมีวิถีชีวิตที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น มีโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้นสามารถใช้ช่องทางการบริการได้จากทั่วพื้นที่และตลอดเวลา</p>	<p>๑. รหัสการเข้าถึงระบบ MIS มีหน่วยงานละ ๑ รหัสเท่านั้น ทำให้การใช้งานขาดความคล่องตัว ส่งผลต่อการส่งเรื่องไปส่วนราชการ/กลุ่มงาน รวมถึงการติดตามและรายงานผลล่าช้า</p> <p>๒. ลักษณะทางกายภาพของอาคารสำนักงานไม่อำนวยความสะดวก: เนื่องจากมีอาคารสำนักงาน ๒ อาคาร ทำให้ระบบการเดินหนังสือไม่สะดวก รวดเร็ว ยากต่อการส่งเอกสารและการติดตาม</p>

จากการวิเคราะห์ข้างต้นจะเห็นว่า ปัจจุบันโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนมีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสาร หากนำมาประยุกต์ใช้สำหรับสนับสนุนการทำงานก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดทำแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อประโยชน์หลักในการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ และสามารถสื่อสารในกลุ่มคนจำนวนมากในระยะเวลาที่จำกัด ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ผู้จัดทำรายงานจึงได้นำเอาวงจรบริหารงานคุณภาพ (Deming Cycle) มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การวางแผน (Plan)

๑.๑. นำเสนอกรอบแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕ ให้ผู้อำนวยการสำนักการจราจรและขนส่ง ได้รับทราบและเห็นชอบแนวทางการแก้ไขฯ ดังนี้

- กรณีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในการแจ้งเรื่อง ส่งเรื่องรับเรื่อง และจำหน่ายเรื่องออกจากระบบ MIS เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม. ๑๕๕๕

- กรณีส่วนราชการลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์ แล้วส่งเรื่องไปยังกลุ่มงานผู้ปฏิบัติ โดยไม่ผ่านหัวหน้าส่วนราชการ/หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป/หน.งานธุรการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการ สำนักการจราจรและขนส่ง ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ส่วนราชการแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ(ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป/งานธุรการ) แต่ละส่วนราชการลงทะเบียนในสมุดทะเบียนหนังสือเข้า โดยไม่ต้องเสนอผ่านหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป/หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการเดินทางของเอกสาร

๑.๒. จัดตั้งคณะทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕

๑.๓. จัดประชุมคณะทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕

๑.๔. รวบรวมสถิติแต่ละเดือนของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕ ที่ไม่แล้วเสร็จของปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๕๙ และปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑.๕. รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกส่วนราชการของสำนักการจราจรและขนส่ง

๒.๔ ให้สำนักงานเลขานุการฯ รวบรวมสถิติแต่ละเดือนของการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕ ที่ไม่แล้วเสร็จของปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๕๙ และ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังมีการเพิ่มช่องทางและการลดขั้นตอน การเดินทางของเอกสาร

๒.๕ ให้สำนักงานเลขานุการฯ รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลภารกิจและหน้าที่ความ รับผิดชอบของทุกส่วนราชการของสำนักการจราจรและขนส่ง โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการประชาชน เช่น สำนักงานวิศวกรรมจราจร (ดูแลรับผิดชอบเรื่อง ป้ายเครื่องหมายจราจร อุปกรณ์จราจรต่างๆ สัญญาณไฟจราจร BRTมอบหมาย(พิเศษ)) กองการขนส่ง (ดูแลรับผิดชอบเรื่องป้ายให้สิทธิเอกชน ศาลา ที่พักผู้โดยสาร ท่าเรือ BTS BRT) กองพัฒนาระบบจราจร (ดูแลรับผิดชอบ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)) เป็นต้น

๒.๖ ให้ทุกส่วนราชการรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลภารกิจและหน้าที่ความ รับผิดชอบของกลุ่มงานในสังกัด โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการประชาชน เช่น สำนักงานวิศวกรรมจราจร ได้แก่ กลุ่มงานเครื่องหมายจราจร ๑ ๒ ๓ (ดูแลรับผิดชอบเรื่อง ป้ายเครื่องหมายจราจร (แบ่งตามพื้นที่ พระนครเหนือ ใต้ ธนบุรี) กลุ่มงานจัดระบบจร (ดูแลรับผิดชอบเรื่อง การจัดทำคันชะลอ (พื้นที่พระนคร เหนือ) จุดกลับรถ กรวยจราจร แผงเหล็ก) กลุ่มงานวางแผนและออกแบบ (ดูแลรับผิดชอบเรื่อง การ จัดทำคันชะลอ (พื้นที่ธนบุรี)) กลุ่มงานวิศวกรรมความปลอดภัย (ดูแลรับผิดชอบเรื่อง การจัดทำคันชะลอ (พื้นที่พระนครใต้) การกำหนดจุดก่อสร้างทางม้าลาย สะพานคนเดินข้าม) กองการขนส่ง ได้แก่ กลุ่มงาน ระบบขนส่งมวลชน (ดูแลรับผิดชอบเรื่อง BTS BRT) กลุ่มงานควบคุมและประสานการขนส่ง (ดูแล รับผิดชอบเรื่อง ป้ายให้สิทธิเอกชน ท่าเรือ) กองพัฒนาระบบจราจร ได้แก่ กลุ่มงานระบบจราจร อัจฉริยะ (ดูแลรับผิดชอบเรื่อง ป้ายจราจรอัจฉริยะ) ศูนย์ควบคุมระบบจราจร (ดูแลรับผิดชอบเรื่อง กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)) เป็นต้น

๒.๗ ทุกส่วนราชการมอบหมายงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในฝ่ายบริหารงานทั่วไป/ กลุ่มงานธุรการ ในการลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์เข้า-ออกโดยเฉพาะ กรณีได้รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่าน ทางแอปพลิเคชันแล้วให้ลงสมุดทะเบียนคุมทันทีไว้สำหรับติดตามต่อไป ต้นฉบับเรื่องร้องทุกข์จาก สำนักงานเลขานุการ สำนักการจราจรและขนส่งให้ลงเลขทะเบียนคุมในสมุดรับเรื่อง แล้วให้ส่งเรื่องร้อง ทุกข์ (ต้นฉบับ) ไปยังกลุ่มงานต่างๆ ในสังกัด เพื่อหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ มอบหมายเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน นั้นๆสำรวจ ตรวจสอบ แก้ไข และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ภายในระยะเวลา ๓ วัน โดย เบื้องต้นส่งจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ก่อน ส่วนต้นฉบับเสนอตามลำดับสายงานต่อไป

๒.๘ หัวหน้ากลุ่มงานในสังกัดส่วนราชการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่แต่ ละเขตให้ชัดเจน เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์แล้วสามารถตรวจสอบ แก้ไข ได้ทันที โดยไม่ต้องรอต้นฉบับเรื่องร้องทุกข์ และเมื่อต้นฉบับมาถึงกลุ่มงานก็สามารถสรุปเรื่องแนบเสนอ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

๒.๙. ให้สำนักงานเลขานุการฯ จัดทำแอปพลิเคชันไลน์ “สจส.ร้องทุกข์ ๑๕๕๕” โดยเชิญคณะทำงานฯ ข้อ ๒.๒ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เข้ากลุ่มไลน์ที่จัดทำขึ้น

๒.๑๐ ทดลองใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการแจ้งเรื่อง ส่งเรื่อง รับเรื่อง จำหน่ายเรื่อง และรายงานผลเรื่องร้องทุกข์ ๑๕๕๕ โดยสำนักงานเลขานุการฯ สำนักงานเลขานุการฯ จัดทำรายงานและสถิติแต่ละเดือนรายงานในที่ประชุม ผู้บริหารสำนักการจราจรและขนส่ง ทราบเป็นประจำทุกเดือน

๓. การตรวจสอบ (Check) หลังจากการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการแจ้งเรื่อง ส่งเรื่อง รับเรื่อง และจำหน่ายเรื่องออกจากระบบ MIS เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ดังนี้

๓.๑ ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์เป็นประจำทุกเดือน

๓.๒ เปรียบเทียบกับสถิติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ของสำนักการจราจรและขนส่ง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

๓.๓ สรุปผลการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการแจ้งเรื่อง ส่งเรื่อง รับเรื่อง และจำหน่ายเรื่องออกจากระบบ MIS เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕

๔. การปรับปรุง (Action) หลังจากทีคณะทำงานฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบและสรุปผลการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการแจ้งเรื่อง ส่งเรื่อง รับเรื่อง และจำหน่ายเรื่องออกจากระบบ MIS เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ดังนี้

๔.๑ รายงานผลการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการแจ้งเรื่อง ส่งเรื่อง รับเรื่อง และจำหน่ายเรื่องออกจากระบบ MIS เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ให้ผู้บริหารสำนักการจราจรและขนส่งทราบ

๔.๒ ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ให้เกิดความสะดวก คล่องตัว และมีประสิทธิภาพต่อไป

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่ เดือนมิถุนายน - ตุลาคม ๒๕๖๐

รายละเอียดการดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐			
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. การวางแผน (Plan)				
๑.๑. เสนอผู้อำนวยการสำนักการจราจรและขนส่ง เห็นชอบกรอบแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕	←→			
๑.๒. จัดตั้งคณะทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕	←→			
๑.๓. จัดประชุมคณะทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕	←→			

รายละเอียดการดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐			
	มี.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑.๔ รวบรวมสถิติแต่ละเดือนของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไม่แล้วเสร็จของปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๕๙ และปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐		↔		
๑.๕. รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกส่วนราชการของสำนักงานการตรวจและขนส่ง		↔		
๑.๖.รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานในสังกัดแต่ละส่วนราชการ		↔		
๑.๗ จัดทำแอปพลิเคชันไลน์สำหรับเรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕		↔		
๒. การปฏิบัติงาน (DO)	↔↔			
๒.๑. เสนอเห็นชอบกรอบแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕ จากผู้บริหารของสำนักงานการตรวจและขนส่งจราจร	↔			
๒.๒. เสนอผู้อำนวยการสำนักงานการตรวจและขนส่งพิจารณาในคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕	↔			
๒.๓. เชิญประชุมคณะทำงานการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕	↔			
๒.๔ ให้สำนักงานเลขานุการฯ รวบรวมสถิติแต่ละเดือนของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่แล้วเสร็จของปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๕๙ และปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐	↔			
๒.๕ ให้สำนักงานเลขานุการฯ รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกส่วนราชการ	↔			
๒.๖ ให้ทุกส่วนราชการรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานในสังกัด	↔			
๒.๗ ทุกส่วนราชการมอบหมายงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในฝ่ายบริหารงานทั่วไป/กลุ่มงานธุรการ ในการลงทะเบียนคุมเรื่องร้องทุกข์เข้า-ออกโดยเฉพาะ	↔			
๒.๘. หัวหน้ากลุ่มงานในสังกัดส่วนราชการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่แต่ละเขตให้ชัดเจน	↔			

รายละเอียดการดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐			
	มี.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๒.๙. ให้สำนักงานเลขานุการฯ จัดทำแอปพลิเคชันไลน์“สจส. ร้องทุกข์ ๑๕๕๕”		←		
๒.๑๐ ทดลองใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการการแจ้งเรื่อง ส่งเรื่อง รับเรื่อง จำหน่ายเรื่อง และรายงานผล		←		→
๓.การตรวจสอบ (Check) ๓.๑ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ ๓.๒เปรียบเทียบกับสถิติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม. ๑๕๕๕ ๓.๓ สรุปผลการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้		←		→
๔.การปรับปรุง (Action) ๔.๑ รายงานผลการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ ๔.๒ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์		←		→

๘. งบประมาณ ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย จัดทำระบบการติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ผ่านระบบเรื่องราวจ้างทุกข์จากศูนย์ กทม.๑๕๕๕ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานการจราจรและขนส่ง ให้สามารถรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม. ๑๕๕๕ (ภายในเวลา ๓ วัน) กำหนดแล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน	ผลผลิต (Output) - มีแอปพลิเคชันไลน์ในการติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ผ่านระบบเรื่องราวจ้างทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานการจราจรและขนส่ง ให้สามารถรายงานผลการดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ กทม. ๑๕๕๕ (ภายในเวลา ๓ วัน) แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน	- แอปพลิเคชันไลน์การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ผ่านระบบเรื่องราวจ้างทุกข์ผ่านศูนย์ กทม.๑๕๕๕

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังส่วนราชการผู้ปฏิบัติให้รับเรื่องได้รวดเร็วยิ่งขึ้น</p> <p>๒. เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้มีความกระชับยิ่งขึ้น กลุ่มงานสามารถมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ทันที</p> <p>๓. เพื่อเพิ่มช่องทางในการรายงานผลการปฏิบัติงานและจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์ออกจากระบบ MIS ได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>๔. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ในแต่ละเดือนของสำนักงานการตรวจและขนส่งดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จร้อยละ ๑๐๐</p>	<p>ผลลัพธ์ (Outcome)</p> <p>-เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มงานสามารถรับเรื่องร้องเรียนฯ ภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน-เลขานุการ สำนักการจราจร(สก.สจส.) ลงรับเรื่อง</p> <p>-มีแอปพลิเคชันไลน์สำหรับการรายงานผลการดำเนินการร้องทุกข์</p> <p>- ร้อยละ ๑๐๐ ของเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ในแต่ละเดือนของสำนักงานการจราจรและขนส่ง ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ</p>	<p>-รายงานประจำสัปดาห์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม.๑๕๕๕</p> <p>-จำนวนช่องทางการรายงานผลการดำเนินการร้องทุกข์เพิ่มขึ้น ๑ ช่องทาง</p> <p>-รายงานประจำเดือนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์กทม.๑๕๕๕</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ กรุงเทพมหานคร ควรมอบหมายให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร พิจารณาเพิ่มรหัส MIS การเข้าถึงข้อมูลให้กับหน่วยงานต่างๆของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลระบบ MIS เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยให้ได้รับเท่ากับส่วนราชการตามโครงสร้างที่ สำนักงาน ก.ก. กำหนด เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ศูนย์ กทม.๑๕๕๕ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการเดินทางของเอกสาร และประหยัดงบประมาณการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน

๑๐.๒ กรุงเทพมหานคร ควรมอบหมายให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ในฐานะหน่วยงานกลาง ด้าน ICT ของกรุงเทพมหานครออกแบบแอปพลิเคชันสำหรับบริการการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนให้รองรับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเชื่อมโยงระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางอื่นๆ เข้าด้วยกัน รวมถึงเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ระหว่างหน่วยงานด้วย เพื่อเป็นการพัฒนานวัตกรรมใหม่ขึ้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลต่อไป

ตัวอย่าง การจำหน่ายเรื่องออกจากระบบ ระหว่าง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กับเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการ (สก.สจส.) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยแยกตามส่วนราชการ

