



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : 5.

กิจกรรมการศึกษาแนวทางการจัดทำระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์ กทม.1555

รหัสโครงการ... : 04010000-3651

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-29 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขาธิการกรุงเทพมหานคร / ศูนย์รับแจ้งทุกข์

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : น.ส.ดารารัตน์ อนันต์ 1555

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวเบญจรัตน์ บริเพชร 1528

1.3 หลักการและเหตุผล

ตามแผนปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563 ได้กำหนดให้มีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์กท. 1555 เป็นโครงการเร่งด่วน (Quick Win) และโครงการเป้าหมายสำคัญ (Flagship) ระยะกลาง ที่ต้องดำเนินการในปี พ.ศ. 2563 แต่เนื่องด้วยการดำเนินการโครงการดังกล่าวนี้ มีความจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการเรื่องเรียน ข้อดีข้อเสีย ความเป็นไปได้ และความเสี่ยงในการจัดทำระบบฯ เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนในยุค Thailand 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์กท. 1555 ต่อไป

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดทำระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์กท. 1555
2. เพื่อนำผลการศึกษา มาดำเนินการพัฒนาให้เป็นรูปธรรม สามารถนำมาพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์กท. 1555

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

1. มีผลการศึกษา ฉบับสมบูรณ์ 1 ฉบับ
2. สามารถนำผลการศึกษา มาดำเนินการพัฒนาให้เป็นรูปธรรมอย่างน้อย ๑ ชิ้นงาน

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายที่ : ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 1.5.ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์ กท.1555 (ผลผลิต)

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 29/10/2562 : อยู่ระหว่างจัดรวบรวมรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อแต่งตั้งเป็นคณะทำงาน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 25/11/2562 : จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 26/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนแต่งตั้งคณะทำงาน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 12.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 29/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนกำหนดขอบเขตและรูปแบบของการศึกษา		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 28/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนศึกษาสภาพปัจจุบันของศูนย์กท.1555		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 16/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนสำรวจความต้องการใช้งานระบบฯ จากผู้ใช้งานระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักและสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 23/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนสำรวจความต้องการใช้งานระบบฯ จากผู้ใช้งานระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักและสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 28/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนสำรวจความต้องการใช้งานระบบฯ จากผู้ใช้งานระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักและสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 26/05/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนสำรวจความต้องการใช้งานระบบฯ จากผู้ใช้งานระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร		





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่10	<p>ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักและสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเดิมกำหนดเป็นการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมอง แต่เนื่องสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงอยู่ระหว่างดำเนินการปรับรูปแบบการดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าวในสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 42.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 24/06/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนสำรวจความต้องการใช้งานระบบฯ จากผู้ใช้งานระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร</p> <p>ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักและสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเดิมกำหนดเป็นการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมอง แต่เนื่องสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงอยู่ระหว่างดำเนินการปรับรูปแบบการดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าวในสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 24/07/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนสำรวจความต้องการใช้งานระบบฯ จากผู้ใช้งานระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร</p>
รายงานครั้งที่11	<p>ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักและสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้อง</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 17/08/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนสรุปผลการศึกษาฯ</p>
รายงานครั้งที่12	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่13	<p>:: 25/09/2563 : ดำเนินกิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ มีผลการศึกษาฯ 1 ฉบับ และมีการนำชิ้นงานไปพัฒนา 1 ชิ้นงาน คือ Application Line @ร้องทุกข์ 1555 เพื่อใช้เป็นช่องทางในการประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์ฯกทม. 1555 กับหน่วยงานในกรุงเทพมหานคร</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

