



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : การรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายในการให้บริการสายด่วน 1555

รหัสโครงการ... : 04010000-3697

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2566

เริ่มต้นโครงการ : 2022-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2023-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขาธิการกรุงเทพมหานคร / ศูนย์รับแจ้งทุกข์

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวดารารัตน์ อนันต์ โท. 0 2621 1085 หรือโทร. 1555 ผู้ประสานงาน สยป :

1.3 หลักการและเหตุผล

นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มิติบริหารจัดการดี นโยบายสายด่วน กทม. 1555 รองรับการใช้งานภาษามือ ถือเป็นภารกิจสำคัญเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของศูนย์กทม. 1555 ให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกกลุ่มประชาชน ซึ่งที่ผ่านมาการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านสายด่วน กทม. 1555 ยังไม่สามารถสื่อสารและรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายได้ ทั้งนี้ปัจจุบันผู้พิการดังกล่าวเป็นกลุ่มความพิการที่มีสัดส่วนมากเป็นอันดับ ๒ รองจากความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย การเพิ่มช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ให้สามารถเข้าถึงบริการของกรุงเทพมหานครได้อย่างเท่าเทียม ครบถ้วน และผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถือเป็นการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและเห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสายด่วน กทม. 1555 ให้สามารถรองรับการใช้งานภาษามือ ในปัจจุบันมีเทคโนโลยี เช่น TTRS (Thai Telecommunication relay service) ระบบที่ช่วยให้ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย สามารถสื่อสารกับคนปกติได้ ผ่านการ Video Call เพื่อให้ล่ามภาษามือสื่อสารออกมาเป็นข้อความเสียงแทนผู้พิการ ซึ่งกรุงเทพมหานครยังไม่มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านล่ามภาษามือ และไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษามือเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานดังกล่าวได้

ปัจจุบันมีศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ที่ทำหน้าที่ให้บริการ Call Center ให้กับผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย โดยให้บริการฟรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการของสายด่วน กทม. 1555 และตอบสนองต่อนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึง

ศูนย์เรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำโครงการการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายผ่านสายด่วน กทม. 1555 ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างศูนย์กทม. 1555 กับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) รองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย โดยศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางการสื่อสารระหว่างผู้พิการฯ กับเจ้าหน้าที่สายด่วน กทม. 1555 ในการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อสอบถามที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งการติดตามความคืบหน้า และรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขที่จะเกิดแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างครบถ้วนและเท่าเทียม

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

๒.๑ เพื่อให้ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย สามารถเข้าถึงบริการของศูนย์กทม. 1555 ได้อย่างเท่าเทียมผ่านล่ามภาษามือ

๒.๒ เพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมในการให้บริการประชาชนระหว่างศูนย์กทม. 1555 กับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

สามารถให้บริการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ข้อสอบถามที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานครแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ระดับความสำเร็จในการรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายในการให้บริการสายด่วน 1555

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1 :: 21/02/2566 :-

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้อนุมัติให้ศูนย์เรื่องร้องทุกข์ดำเนินโครงการการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายผ่านสายด่วน กทม. 1555 ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างศูนย์กทม. 1555 และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เพื่อให้ผู้พิการดังกล่าวสามารถเข้าถึงบริการของศูนย์กทม. 1555 ได้อย่างเท่าเทียมผ่านล่ามภาษามือศูนย์ฯ TTRS





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่ 2	<p>- อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของโครงการดังกล่าว ในขั้นตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดแผนงานในการเตรียมความพร้อมรองรับการให้บริการ</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 21/03/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีหนังสือประสานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เพื่อบริการความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย 2. ประชุมร่วมกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แอปพลิเคชัน Zoom Cloud Meeting เพื่อหารือแนวทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่างศูนย์ฯ (TTRS) กับศูนย์กทม. 1555 3. มีหนังสือประสานหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลการให้บริการประชาชน เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของกรุงเทพมหานครผ่านล่ามภาษามือให้แก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล) <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 3	<p>:: 24/04/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านข้อมูลการให้บริการ ซึ่งอยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการให้บริการ และเพื่อประกอบการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ร่วมกับศูนย์ฯ TTRS และสำนักงานประชาสัมพันธ์ต่อไป</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 4	<p>:: 22/05/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านข้อมูลการให้บริการ รวมทั้งการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ระหว่างการประชุมหารือแนวทางการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ร่วมกับศูนย์ฯ (TTRS) และสำนักงานประชาสัมพันธ์</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 5	<p>:: 20/06/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 3 ในส่วนของการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ได้มีการประชุมหารือแนวทางการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักงาน ก.ก. สำนักพัฒนาสังคม และศูนย์ฯ (TTRS) เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2566 โดยที่ประชุมมีมติให้สำนักงาน ก.ก. สำนักพัฒนาสังคม และสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร รวบรวมข้อมูลภารกิจของหน่วยงานที่ให้บริการด้านผู้พิการ ส่งให้สำนักงานประชาสัมพันธ์พิจารณาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic และขอความร่วมมือจากศูนย์ฯ (TTRS) ในการจัดทำคลิปวิดีโอผ่านล่ามภาษามือ</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 6	<p>:: 21/07/2566 : สำนักงานประชาสัมพันธ์ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ระหว่างส่งให้สำนักพัฒนาสังคม สำนักงาน ก.ก. และศูนย์ฯ (TTRS) พิจารณาความถูกต้องครบถ้วนก่อนจะนำเผยแพร่ต่อไป</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 7	<p>:: 24/08/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 4 การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ และติดตั้งอุปกรณ์เพื่อทดลองให้บริการ ซึ่งจะเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 เป็นต้นไป</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 8	<p>:: 25/09/2566 : การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ และการเริ่มให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 เป็นต้นมา สรุปผลการให้บริการฯ ตั้งแต่วันที่ 1 - 15 กันยายน 2566 มีผู้พิการฯ ติดต่อใช้บริการจำนวน 9 ราย โดยผู้รับบริการให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการตอบคำถามและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน 7 ราย ปรากฏค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากการให้บริการของศูนย์กทม. 1555 อยู่ในระดับดีมาก ค่าคะแนน 4.857 (จากค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน)</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม :	การรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายในการให้บริการสายด่วน 1555		
รหัสโครงการ...	04010000-3697	ปีงบประมาณ พ.ศ. :	2566
เริ่มต้นโครงการ :	2022-10-01 00:00:00	งบประมาณที่ได้รับ :	0 บาท
สิ้นสุดโครงการ :	2023-09-30 00:00:00	งบประมาณที่ใช้ไป :	0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขาธิการกรุงเทพมหานคร / ศูนย์รับแจ้งทุกข์
 ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวดารารัตน์ อนันต์ โทร. 0 2621 1085 หรือโทร. 1555 ผู้ประสานงาน สยป :

1.3 หลักการและเหตุผล

นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มิติบริหารจัดการดี นโยบายสายด่วน กทม. 1555 รองรับการใช้งานภาษามือ ถือเป็นภารกิจสำคัญเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของศูนย์กทม. 1555 ให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกกลุ่มประชาชน





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

ซึ่งที่ผ่านมาการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านสายด่วน กทม. 1555
ยังไม่สามารถสื่อสารและรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายได้
ทั้งที่ปัจจุบันผู้พิการดังกล่าวเป็นกลุ่มความพิการที่มีสัดส่วนมากเป็นอันดับ ๒ รองจากความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย
การเพิ่มช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ให้สามารถเข้าถึงบริการของกรุงเทพมหานครได้อย่างเท่าเทียม ครบถ้วน
และผู้บริหารได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถือเป็นก้าวนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและเห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสายด่วน กทม. 1555 ให้สามารถรองรับการใช้งานภาษามือ ในปัจจุบันมีเทคโนโลยี เช่น TTRS (Thai
Telecommunication relay service) ระบบที่ช่วยให้ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย สามารถสื่อสารกับคนปกติได้ ผ่านการ Video Call
เพื่อให้ล่ามภาษามือสื่อสารออกมาเป็นข้อความเสียงแทนผู้พิการ ซึ่งกรุงเทพมหานครยังไม่มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านล่ามภาษามือ
และไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษามือเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานดังกล่าวได้

ปัจจุบันมีศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ที่ทำหน้าที่ให้บริการ Call Center ให้กับผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย
โดยให้บริการฟรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการของสายด่วน กทม. 1555
และตอบสนองต่อนโยบายของคู่มือว่าราชการกรุงเทพมหานครที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึง

ศูนย์เรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
จึงได้จัดทำโครงการการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายผ่านสายด่วน กทม. 1555 ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างศูนย์กทม. 1555
กับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) รองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย
โดยศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางการสื่อสารระหว่างผู้พิการฯ กับเจ้าหน้าที่สายด่วน กทม. 1555
ในการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อสอบถามที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งการติดตามความคืบหน้า
และรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น
โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างครบถ้วนและเท่าเทียม

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- ๒.๑ เพื่อให้ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย สามารถเข้าถึงบริการของศูนย์กทม. 1555 ได้อย่างเท่าเทียมผ่านล่ามภาษามือ
- ๒.๒ เพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมในการให้บริการประชาชนระหว่างศูนย์กทม. 1555 กับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

สามารถให้บริการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
ข้อสอบถามที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานครแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

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

- ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
- ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
- เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ระดับความสำเร็จในการรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายในการให้บริการสายด่วน 1555

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 21/02/2566 :- ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้อนุมัติให้ศูนย์เรื่องร้องทุกข์ดำเนินโครงการการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายผ่านสายด่วน กทม. 1555 ซึ่งเป็นกรสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างศูนย์กทม. 1555 และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เพื่อให้ผู้พิการดังกล่าวสามารถเข้าถึงบริการของศูนย์กทม. 1555 ได้อย่างเท่าเทียมผ่านล่ามภาษามือศูนย์ฯ TTRS - อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของโครงการดังกล่าว ในขั้นตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดแผนงานในการเตรียมความพร้อมรองรับการให้บริการ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 21/03/2566 : อยู่ระหว่างการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1. มีหนังสือประสานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เพื่อบูรณาการความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย 2. ประชุมร่วมกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แพลตฟอร์ม Zoom Cloud Meeting เพื่อหารือแนวทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่างศูนย์ฯ (TTRS) กับศูนย์กทม. 1555 3. มีหนังสือประสานหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลการให้บริการประชาชน เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของกรุงเทพมหานครผ่านล่ามภาษามือให้แก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล) :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่ 3





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่4	<p>:: 24/04/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ชั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านข้อมูลการให้บริการ ซึ่งอยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการให้บริการ และเพื่อประกอบการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ร่วมกับศูนย์ฯ TTRS และสำนักงานประชาสัมพันธ์ต่อไป</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่5	<p>:: 22/05/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ชั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านข้อมูลการให้บริการ รวมทั้งการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ระหว่างการประชุมหารือแนวทางการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ร่วมกับศูนย์ฯ (TTRS) และสำนักงานประชาสัมพันธ์</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่6	<p>:: 20/06/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ชั้นตอนที่ 3 ในส่วนของการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ได้มีการประชุมหารือแนวทางการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักงาน ก.ก. สำนักพัฒนาสังคม และศูนย์ฯ (TTRS) เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2566 โดยที่ประชุมมีมติให้สำนักงาน ก.ก. สำนักพัฒนาสังคม และสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร รวบรวมข้อมูลภารกิจของหน่วยงานที่ให้บริการด้านผู้พิการ ส่งให้สำนักงานประชาสัมพันธ์พิจารณาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic และขอความร่วมมือจากศูนย์ฯ (TTRS) ในการจัดทำคลิปวิดีโอผ่านล่ามภาษามือ</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่7	<p>:: 21/07/2566 : สำนักงานประชาสัมพันธ์ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ระหว่างส่งให้สำนักพัฒนาสังคม สำนักงาน ก.ก. และศูนย์ฯ (TTRS) พิจารณาความถูกต้องครบถ้วนก่อนจะนำเผยแพร่ต่อไป</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่8	<p>:: 24/08/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ชั้นตอนที่ 4 การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ และติดตั้งอุปกรณ์เพื่อทดลองให้บริการ ซึ่งจะเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 เป็นต้นไป</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่8	<p>:: 25/09/2566 : การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ และการเริ่มให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 เป็นต้นมา สรุปผลการให้บริการฯ ตั้งแต่วันที่ 1 - 15 กันยายน 2566 มีผู้พิการฯ ติดต่อใช้บริการจำนวน 9 ราย โดยผู้รับบริการให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการตอบคำถามและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน 7 ราย ปรากฏค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากการให้บริการของศูนย์ฯทท. 1555 อยู่ในระดับดีมาก ค่าคะแนน 4.857 (จากค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน)</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม :	การรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายในการให้บริการสายด่วน 1555
รหัสโครงการ...	: 04010000-3697
ปีงบประมาณ พ.ศ. :	: 2566
เริ่มต้นโครงการ :	: 2022-10-01 00:00:00
งบประมาณที่ได้รับ :	: 0 บาท
สิ้นสุดโครงการ :	: 2023-09-30 00:00:00
งบประมาณที่ใช้ไป :	: 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขาปลัดกรุงเทพมหานคร / ศูนย์รับแจ้งทุกข์
 ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวดารารัตน์ อนันต์ โทร. 0 2621 1085 หรือโทร. 1555 ผู้ประสานงาน สยป :

1.3 หลักการและเหตุผล

นโยบายของผู้นำราชการกรุงเทพมหานคร มีติบริหารจัดการดี นโยบายสายด่วน กทม. 1555 รองรับการใช้งานภาษามือ ถือเป็นภารกิจสำคัญเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของศูนย์ฯทท. 1555 ให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกกลุ่มประชาชน ซึ่งที่ผ่านมาการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านสายด่วน กทม. 1555 ยังไม่สามารถสื่อสารและรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายได้ ทั้งที่ปัจจุบันผู้พิการดังกล่าวเป็นกลุ่มความพิการที่มีสัดส่วนมากเป็นอันดับ ๒ รองจากความพิการทางเคลื่อนไหวหรือร่างกาย การเพิ่มช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ให้สามารถเข้าถึงบริการของกรุงเทพมหานครได้อย่างเท่าเทียม ครบถ้วน และผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถือเป็นน่านโยบายไปสู่การปฏิบัติที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและเห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสายด่วน กทม. 1555 ให้สามารถรองรับการใช้งานภาษามือ ในปัจจุบันมีเทคโนโลยี เช่น TTRS (Thai Telecommunication relay service) ระบบที่ช่วยให้ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย สามารถสื่อสารกับคนปกติได้ ผ่านการ Video Call เพื่อให้ล่ามภาษามือสื่อสารออกมาเป็นข้อความเสียงแทนผู้พิการ ซึ่งกรุงเทพมหานครยังไม่มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านล่ามภาษามือ และไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษามือเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานดังกล่าวได้

ปัจจุบันมีศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ที่ทำหน้าที่ให้บริการ Call Center ให้กับผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

โดยให้บริการฟรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการของสายด่วน กทม. 1555 และตอบสนองต่อนโยบายของคู่มือการกรุงเทพมหานครที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึง

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร
จึงได้จัดทำโครงการการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายผ่านสายด่วน กทม. 1555 ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างศูนย์กทม. 1555 กับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) รองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย โดยศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางการสื่อสารระหว่างผู้พิการฯ กับเจ้าหน้าที่สายด่วน กทม. 1555 ในการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งการติดตามความคืบหน้า และรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขที่จะเกิดแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างครบถ้วนและเท่าเทียม

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- ๒.๑ เพื่อให้ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย สามารถเข้าถึงบริการของศูนย์กทม. 1555 ได้อย่างเท่าเทียมผ่านล่ามภาษามือ
- ๒.๒ เพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมในการให้บริการประชาชนระหว่างศูนย์กทม. 1555 กับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

สามารถให้บริการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานครแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
 ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
 เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
 ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ระดับความสำเร็จในการรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายในการให้บริการสายด่วน 1555

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 21/02/2566 :- ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานครได้อนุมัติให้ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินโครงการการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายผ่านสายด่วน กทม. 1555 ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างศูนย์กทม. 1555 และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เพื่อให้ผู้พิการดังกล่าวสามารถเข้าถึงบริการของศูนย์กทม. 1555 ได้อย่างเท่าเทียมผ่านล่ามภาษามือศูนย์ฯ TTRS - อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของโครงการดังกล่าว ในขั้นตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดแผนงานในการเตรียมความพร้อมรองรับการให้บริการ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 21/03/2566 : อยู่ระหว่างการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1. มีหนังสือประสานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เพื่อบูรณาการความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย 2. ประชุมร่วมกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แอปพลิเคชัน Zoom Cloud Meeting เพื่อหารือแนวทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่างศูนย์ฯ (TTRS) กับศูนย์กทม. 1555 3. มีหนังสือประสานหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลการให้บริการประชาชน เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของกรุงเทพมหานครผ่านล่ามภาษามือให้แก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล) :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 24/04/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านข้อมูลการให้บริการ ซึ่งอยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลที่จะใช้เพื่อสนับสนุนการให้บริการ และเพื่อประกอบการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ร่วมกับศูนย์ฯ TTRS และสำนักงานประชาสัมพันธ์ต่อไป :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 22/05/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านข้อมูลการให้บริการ รวมทั้งการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ระหว่างการประชุมหารือแนวทางการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ร่วมกับศูนย์ฯ (TTRS) และสำนักงานประชาสัมพันธ์ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 20/06/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 3 ในส่วนของการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ได้มีการประชุมหารือแนวทางการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักงาน ก.ก. สำนักพัฒนาสังคม และศูนย์ฯ (TTRS) เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2566 โดยที่ประชุมมีมติให้สำนักงาน ก.ก. สำนักพัฒนาสังคม และสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร รวบรวมข้อมูลภารกิจของหน่วยงานที่ให้บริการด้านผู้พิการ





** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

	ส่งให้สำนักงานประชาสัมพันธ์พิจารณาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic และขอความร่วมมือจากศูนย์ฯ (TTRS) ในการจัดทำคลิปวิดีโอผ่านล่ามภาษามือ		
รายงานครั้งที่ 6	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 21/07/2566 : สำนักงานประชาสัมพันธ์ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ระหว่างส่งให้สำนักพัฒนาสังคม สำนักงาน ก.ก. และศูนย์ฯ (TTRS) พิจารณาความถูกต้องครบถ้วนก่อนจะนำเผยแพร่ต่อไป		
รายงานครั้งที่ 7	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 24/08/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 4 การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ และติดตั้งอุปกรณ์เพื่อทดลองให้บริการ ซึ่งจะเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 เป็นต้นไป		
รายงานครั้งที่ 8	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 25/09/2566 : การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ และการเริ่มให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 เป็นต้นมา สรุปผลการให้บริการฯ ตั้งแต่วันที่ 1 - 15 กันยายน 2566 มีผู้พิการฯ ติดต่อใช้บริการจำนวน 9 ราย โดยผู้รับบริการให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการตอบคำถามและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน 7 ราย ปรากฏค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากการให้บริการของศูนย์ฯทท. 1555 อยู่ในระดับดีมาก ค่าคะแนน 4.857 (จากค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน)		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม :	การรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายในการให้บริการสายด่วน 1555		
รหัสโครงการ...	: 04010000-3697	ปีงบประมาณ พ.ศ. :	2566
เริ่มต้นโครงการ :	2022-10-01 00:00:00	งบประมาณที่ได้รับ :	0 บาท
สิ้นสุดโครงการ :	2023-09-30 00:00:00	งบประมาณที่ใช้ไป :	0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. :	สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร / ศูนย์รับแจ้งทุกข์		
ชื่อผู้รับผิดชอบ...	นางสาวดารารัตน์ อนันต์ โท. 0 2621 1085 หรือโทร. 1555 ผู้ประสานงาน สยป :		

1.3 หลักการและเหตุผล

นโยบายของรัฐบาลกรุงเทพมหานคร มิติบริหารจัดการดี นโยบายสายด่วน กทท. 1555 รองรับการใช้งานภาษามือ ถือเป็นภารกิจสำคัญเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของศูนย์ฯทท. 1555 ให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกกลุ่มประชาชน ซึ่งที่ผ่านมาการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านสายด่วน กทท. 1555 ยังไม่สามารถสื่อสารและรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายได้ ทั้งนี้ปัจจุบันผู้พิการดังกล่าวเป็นกลุ่มความพิการที่มีสัดส่วนมากเป็นอันดับ ๒ รองจากความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย การเพิ่มช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ให้สามารถเข้าถึงบริการของกรุงเทพมหานครได้อย่างเท่าเทียม ครบถ้วน และผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถือเป็นน่านโยบายไปสู่การปฏิบัติที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและเห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสายด่วน กทท. 1555 ให้สามารถรองรับการใช้งานภาษามือ ในปัจจุบันมีเทคโนโลยี เช่น TTRS (Thai Telecommunication relay service) ระบบที่ช่วยให้ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย สามารถสื่อสารกับคนปกติได้ ผ่านการ Video Call เพื่อให้ล่ามภาษามือสื่อสารออกมาเป็นข้อความเสียงแทนผู้พิการ ซึ่งกรุงเทพมหานครยังไม่มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านล่ามภาษามือ และไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษามือเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานดังกล่าวได้

ปัจจุบันมีศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ที่ทำหน้าที่ให้บริการ Call Center ให้กับผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย โดยให้บริการฟรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการของสายด่วน กทท. 1555 และตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลกรุงเทพมหานครที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึง

ศูนย์เรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำโครงการการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายผ่านสายด่วน กทท. 1555 ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างศูนย์ฯทท. 1555 กับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) รองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย โดยศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางการสื่อสารระหว่างผู้พิการฯ กับเจ้าหน้าที่สายด่วน กทท. 1555 ในการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งการติดตามความคืบหน้า และรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขที่จะเกิดแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างครบถ้วนและเท่าเทียม

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

๒.๑ เพื่อให้ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย สามารถเข้าถึงบริการของศูนย์ฯทท. 1555 ได้อย่างเท่าเทียมผ่านล่ามภาษามือ



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

๒.๒ เพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมในการให้บริการประชาชนระหว่างศูนย์กทม. 1555 กับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

สามารถให้บริการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
ข้อสอบถามที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานครแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ระดับความสำเร็จในการรองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายในการให้บริการสายด่วน 1555

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1 :: 21/02/2566 :-

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานครได้อนุมัติให้ศูนย์เรื่องราวจ้างทุกซ์ดำเนินโครงการการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายผ่านสายด่วน กทม. 1555 ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างศูนย์กทม. 1555 และศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร

แห่งประเทศไทย (TTRS) เพื่อให้ผู้พิการดังกล่าวสามารถเข้าถึงบริการของศูนย์กทม. 1555 ได้อย่างเท่าเทียมผ่านล่ามภาษามือศูนย์ฯ TTRS

- อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของโครงการดังกล่าว ในขั้นตอนที่ ๑

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดแผนงานในการเตรียมความพร้อมรองรับการให้บริการ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 21/03/2566 : อยู่ระหว่างการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. มีหนังสือประสานศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)

เพื่อบูรณาการความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย

2. ประชุมร่วมกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แอปพลิเคชัน Zoom Cloud Meeting เพื่อหารือแนวทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่างศูนย์ฯ (TTRS) กับศูนย์กทม. 1555

3. มีหนังสือประสานหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลการให้บริการประชาชน

เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของกรุงเทพมหานครผ่านล่ามภาษามือให้แก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล)

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 24/04/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านข้อมูลการให้บริการ ซึ่งอยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลที่จะดำเนินการสนับสนุนการให้บริการ

และเพื่อประกอบการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ร่วมกับศูนย์ฯ TTRS และสำนักงานประชาสัมพันธ์ต่อไป

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่4 :: 22/05/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และด้านข้อมูลการให้บริการ รวมทั้งการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

ซึ่งอยู่ระหว่างการประชุมหารือแนวทางการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ร่วมกับศูนย์ฯ (TTRS) และสำนักงานประชาสัมพันธ์

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่5 :: 20/06/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 3 ในส่วนของการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

ได้มีการประชุมหารือแนวทางการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักงาน ก.ก.

สำนักพัฒนาสังคม และศูนย์ฯ (TTRS) เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2566 โดยที่ประชุมมีมติให้สำนักงาน ก.ก. สำนักพัฒนาสังคม

และสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร รวบรวมข้อมูลภารกิจของหน่วยงานที่ให้บริการด้านผู้พิการ

ส่งให้สำนักงานประชาสัมพันธ์พิจารณาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic และขอความร่วมมือจากศูนย์ฯ (TTRS)

ในการจัดทำคลิปวิดีโอผ่านล่ามภาษามือ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่6 :: 21/07/2566 : สำนักงานประชาสัมพันธ์ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ระหว่างส่งให้สำนักพัฒนาสังคม สำนักงาน ก.ก. และศูนย์ฯ (TTRS)

พิจารณาความถูกต้องครบถ้วนก่อนจะนำเผยแพร่ต่อไป

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่7 :: 24/08/2566 : อยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action plans) ขั้นตอนที่ 4 การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์

และติดตั้งอุปกรณ์เพื่อทดลองให้บริการ ซึ่งจะเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 เป็นต้นไป

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่8 :: 25/09/2566 : การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ และการเริ่มให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน

2566 เป็นต้นมา สรุปผลการให้บริการฯ ตั้งแต่วันที่ 1 - 15 กันยายน 2566 มีผู้พิการฯ ติดต่อใช้บริการจำนวน 9 ราย

โดยผู้รับบริการให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการตอบคำถามและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน 7 ราย





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

ปรากฏค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากการให้บริการของศูนย์กทม. 1555 อยู่ในระดับดีมาก ค่าคะแนน 4.857 (จากค่าคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.0% : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....

