

ชื่อโครงการ จ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบาย
 ของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหลักในการพัฒนาเมืองให้มีความเจริญก้าวหน้า และดูแลประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีได้อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีโอกาสในการรับบริการด้านต่างๆ รวมถึงโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ซึ่งการบริหารจัดการเมืองให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การดูแลแก้ไขปัญหาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครตระหนักถึงหน้าที่และปัจจัยในการขับเคลื่อนงานดังกล่าว จึงมีนโยบายให้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จากเดิมที่สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการส่งหนังสือ การเดินทางเข้ามาแจ้งเรื่องด้วยตนเอง และการแจ้งเรื่องทางโทรศัพท์ โดยให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์แอด (Line@) “อัศวิน คลายทุกข์” เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสาร ร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งความต้องการ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังลดช่องว่างระหว่างองค์กรกับประชาชน ด้วยการจัดกิจกรรม “ผู้ว่าฯ พบประชาชน” ซึ่งเป็นการลงพื้นที่ของคณะผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานคร เวียนไปตามชุมชนต่างๆ ทั้ง ๕๐ เขต เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้มีโอกาสพบปะและแจ้งเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ความต้องการ และข้อเสนอแนะต่อคณะผู้บริหารด้วยตนเองอย่างใกล้ชิด อันเป็นการทำงาน บริการในเชิงรุก ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อพี่น้องประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ตลอดจนสร้างความเข้าใจอันดีระหว่าง ประชาชนกับหน่วยงาน อันนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของกรุงเทพมหานคร และการพัฒนาเมืองในภาพรวมอีกด้วย

การดำเนินการตามนโยบายข้างต้น ทำให้มีจำนวนเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่แจ้งผ่านทาง ช่องทางต่างๆ ตลอดจนข้อสั่งการของคณะผู้บริหารจากการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมชุมชนในแต่ละครั้งเป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีระบบการประสานส่งมอบงาน ติดตามความก้าวหน้า จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้อง รวมถึงรายงานผลต่อคณะผู้บริหาร อย่างเป็นระบบ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาที่จำนวนเรื่องร้องเรียนซ้ำจะเห็นว่าการดำเนินการเพื่อแก้ไข เรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงทีนัก และเมื่อพิจารณาร่วมกับผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ “ประชาสัมพันธ์แนวใหม่สู่ยุทธ” ของสำนัก การประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการประชุมแนวตึ๊งนักประชาสัมพันธ์เขตทั้ง ๕๐ เขต ทำให้สามารถวิเคราะห์เชื่อมโยงกันได้ว่าปัญหา ดังกล่าวเกิดจากการที่สำนักงานเขตเกือบทั้งหมดมอบหมายภารกิจในการประสานและติดตามการดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียนจากทุก ๆ ระบบ ได้แก่ ไลน์แอด “อัศวิน คลายทุกข์”, กิจกรรม “ผู้ว่าฯ พบประชาชน”, การรับเรื่องร้องเรียนผ่านส่วนรับเรื่องร้องทุกข์ และระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๕๕๕ ให้นักประชาสัมพันธ์เป็น ผู้รับผิดชอบ เมื่อนำไปรวมกับปริมาณงานที่เป็นงานในหน้าที่จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการประสานและติดตาม

งานได้รวดเร็ว...

งานได้รวดเร็วเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนต้องติดตามเรื่องเองด้วยวิธีการร้องเรียนซ้ำ อีกทั้งเมื่อพิจารณาปัญหาในระยะยาว จะพบว่าคณะผู้บริหารมีนโยบายในการขับเคลื่อนงานประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานครในรูปแบบของ “การประชาสัมพันธ์แนวใหม่” ซึ่งจะยิ่งทำให้ภารกิจอันเป็นงานในหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์สังกัด สำนักงานเขตเพิ่มมากขึ้นไปอีกและจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนอันเป็น งานบริการประชาชนโดยตรงและมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นดังกล่าว และเป็นการป้องปรามปัญหาในการปฏิบัติราชการ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานด้านการดูแลประชาชน อันเป็นภารกิจหลัก ของกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียน ตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานและรวบรวมข้อมูลงานนโยบาย สำหรับเป็นข้อมูลในการวินิจฉัยสั่งการและบริหารราชการของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการมากที่สุด จึงได้จัดทำโครงการจ้าง เหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ขึ้น เพื่อจ้างเหมาบุคคลปฏิบัติงานในการประสานและติดตามการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการดำเนินการ ตามนโยบายและข้อสั่งการต่างๆของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ประจำสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต อันเป็นการลดภาระ งานที่ไม่ใช่งานตามหน้าที่ของตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์สังกัดสำนักงานเขต

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน ให้ได้รับ การแก้ไขอย่างรวดเร็วและตรงจุด ตามนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานเขต

๒.๓ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๓. เป้าหมาย

จ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคล เขตละ ๑ อัตรา รวม ๕๐ อัตรา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประสานงาน บริการประชาชน คุณสมบัติปริญญาตรีที่มีหลักสูตรไม่น้อยกว่า ๔ ปี หรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่านี้ ระยะเวลาจ้างตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวม ๑๒ เดือน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงาน ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนจากทุกช่องทาง ลงพื้นที่เพื่อประสานงานและรวบรวมข้อเท็จจริง รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำสรุปพร้อมข้อเสนอแนะนำเรียนผู้อำนวยการเขตในการพิจารณาสั่งการ ตลอดจนนำรายงานที่ผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบแล้วรายงานตามระบบเพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างระบบและกระบวนการทำงานของ หน่วยงานกรุงเทพมหานครให้มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนอย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และ มีความครอบคลุมทั่วถึงคนทุกกลุ่มในทุกพื้นที่ของกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจในการให้บริการของ หน่วยงานกรุงเทพมหานคร

๔. ลักษณะโครงการ

๔.๑ เป็นโครงการใหม่ที่ทำขึ้นเพื่อรองรับนโยบายของคณะผู้บริหารในการเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน ตลอดจนการดำเนินการตามนโยบายและ ข้อสั่งการของคณะผู้บริหารด้านการให้บริการประชาชน

๔.๒ เป็นโครงการ...

๔.๒ เป็นโครงการที่มีความเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ . ในยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๗ ด้าน ได้แก่ มหานครปลอดภัย, มหานครสีเขียว สะดวกสบาย, มหานครสำหรับทุกคน, มหานครกระชับ, มหานครประชาธิปไตย, มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้, และการบริหารจัดการเมืองมหานคร เนื่องจากข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะจากประชาชนที่แจ้งมาทางช่องทางต่างๆ มีความหลากหลายในประเด็นปัญหา ครอบคลุมการบริหารจัดการเมืองในทุกๆ ด้าน และมีผลให้การพัฒนาเมืองในภาพรวมมีความสมบูรณ์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชากรทุกคนที่มีถิ่นพำนัก หรือเข้ามาดำเนินธุรกรรมต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร การจัดทำโครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ต่างๆ จึงเป็นโครงการที่เชื่อมโยงกับทุกประเด็นยุทธศาสตร์ในแผนปฏิบัติราชการฯ

๔.๓ เป็นโครงการที่มีรูปแบบของการจ้างเหมาบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงานติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนจากทุกช่องทาง ลงพื้นที่เพื่อประสานงานและรวบรวมข้อเท็จจริง รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำสรุปพร้อมข้อเสนอแนะนำเรียนผู้อำนวยการเขตในการพิจารณาสั่งการตลอดจนนำรายงานที่ผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบแล้วรายงานตามระบบเพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นภารกิจที่เพิ่มขึ้นใหม่ตามนโยบายของคณะผู้บริหารและบริบทของการปฏิบัติราชการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ในปัจจุบัน ยังไม่มีข้าราชการและลูกจ้างตำแหน่งใดเป็นผู้รับผิดชอบ

๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวมระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยสำนักงานเขตต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการจ้างเหมาบุคคลปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สำนักงานเขต ทั้ง ๕๐ เขต

๖. แผนปฏิบัติการ

มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕												
	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต ดำเนินการเปิดรับสมัครเพื่อหาตัวบุคคลผู้รับจ้างฯ	✓												
๒. ผู้รับจ้างฯ ปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตของงาน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
๓. ผู้ควบคุมงานตามที่ผู้บริหารสำนักงานเขตมอบหมายประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

๗. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นค่าจ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคล เขตละ ๑ อัตรา รวม ๕๐ อัตรา ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวมระยะเวลา ๑๒ เดือน แบ่งเป็นเขตละจำนวน ๑๘๐,๐๐๐.- บาท (หนึ่งแสนแปดหมื่นบาทถ้วน) รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น ๙,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (เก้าล้านบาทถ้วน) โดยสำนักงานเขตเป็นผู้ดำเนินการจ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคลเอง มีรายละเอียด ดังนี้

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการประชาชน คุณวุฒิปริญญาตรีที่มีหลักสูตรการศึกษา ไม่น้อยกว่า ๔ ปี หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า ๒ ปี เขตละ ๑ อัตรา เป็นเงิน เขตละ ๑๘๐,๐๐๐.- บาท (๑ อัตรา x ๑๘๐,๐๐๐.- บาท x ๑๒ เดือน)

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
ผู้รับจ้างอาจถูก มอบหมายให้ รับผิดชอบงาน นอกเหนือหน้าที่ ที่กำหนดไว้ใน ขอบเขตงาน	น้อย	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานลดลง และไม่เป็นไปตาม เป้าหมายในการ ดำเนินโครงการ	ปานกลาง	๑. สผว.กทผ.จัดให้มี การประชุมชี้แจงให้ ผู้รับจ้างเข้าใจใน ขอบเขตงานที่ต้อง รับผิดชอบก่อนเริ่ม ปฏิบัติงาน ๒. สำนักงานเขตมีการ ควบคุมการปฏิบัติงาน ที่เป็นระบบ และมี เกณฑ์ในการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชนจากทุกช่องทางได้รับการ
แก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และตรงตามความต้องการของประชาชน

๙.๒ นโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้รับการขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็น
รูปธรรม

๙.๓ ประชาชนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนและเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานต่างๆ รวมถึง
คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๙.๔ กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

๑๐. การติดตามการประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/ เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการจ้างเหมาบุคคลฯ ของสำนักงานเขต	ร้อยละ ๑๐๐ (๕๐ เขต/ ๕๐ อัตรา)	ผลผลิต	ร้อยละความสำเร็จ = $\frac{\text{จำนวนคนที่จ้างได้} \times ๑๐๐}{๕๐}$	ภายใน ม.ค. ๖๕
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องค้างดำเนินการ	ร้อยละ ๔ เมื่อเทียบกับจำนวนเรื่องค้างดำเนินการผ่านไลน์แอด “อัสวินคลายทุกข์” ณ วันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๓ (๕,๗๘๕ เรื่อง)	ผลลัพธ์	ร้อยละความสำเร็จ = $\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนค้าง} \times ๑๐๐}{๕,๗๘๕}$	ณ วันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๕

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการเป็นรายเดือน

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต เก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานจริงและประเมินผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครตามลำดับชั้น และจัดส่งสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครต่อไป

ลงชื่อ วิภา - น. ผู้เสนอโครงการ
(นางวิภารัตน์ ไชยานุกิจ)
เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

พลตำรวจโท hmm ผู้อนุมัติโครงการ
ลงชื่อ (โสภณ พิสุทธิวงษ์)
(รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร)
รักษาราชการแทนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร