

ชื่อโครงการ

Phayathai 2 u รู้เหตุทางไลน์ แก้ไขทันที

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท

ปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เมืองหลวงของประเทศที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลักษณะพิเศษ มีสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานภาคสนาม ทำหน้าที่นํานโยบายและการบริการของกรุงเทพมหานครเพื่อ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครอย่างรวดเร็วและใกล้ชิดที่สุด โดยผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง) ได้กำหนดนโยบาย “ผลักดันทันใจ แก้ไขทันที NOW” เพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและเห็นผลอย่าง รวดเร็ว

สำนักงานเขตพญาไท ตระหนักในความสำคัญและภารกิจดังกล่าว โดยเห็นว่าการพัฒนา ประเทศ การเปลี่ยนแปลงของสังคมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมีผลอย่างมากต่อวิถีชีวิตของคนทั่วไป ปัจจุบันประชาชนมีรูปแบบการใช้ชีวิต (life style) เปลี่ยนไป การสื่อสารจะผ่านทาง Internet และ โทรศัพท์มือถือ Smart phone มากขึ้นเรื่อยๆ ด้วย Social Media เช่น facebook และ application เช่น Line และ youtube เป็นต้น ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อกับประชาชนหรือ ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตจึงต้องปรับเปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาด้วย ดังนั้น สำนักงานเขตพญาไทจึงได้จัดทำโครงการ Phayathai 2 u รู้เหตุทางไลน์ แก้ไขทันที เน้นการบริการเชิงรุก โดยใช้ Social Media ซึ่งเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถแบ่งปันข้อมูลกับบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้สำนักงานเขต พญาไท มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากยิ่งขึ้น รับทราบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันที

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางรับแจ้งปัญหาทางกายภาพที่มีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่เขตพญาไท
- ๒.๒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับแจ้งมาแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่าง รวดเร็ว ทันที
- ๒.๓ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และภารกิจของสำนักงาน เขตพญาไท เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อประชาชนในพื้นที่ยิ่งขึ้น
- ๒.๔ เพื่อจัดการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เขตพญาไท ได้อย่างแท้จริงด้วยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

๓. เป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คณะกรรมการชุมชน ผู้ประกอบการ วินมอเตอร์ไซด์ กรรมการสถานศึกษา บุคลากรในสำนักงานเขต

๔. ความสอดคล้องกับนโยบาย

เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ด้านที่ ๙ เมืองที่มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมของประชาชน มิติที่ ๙.๒ การบริหารงานบุคคล เป้าประสงค์ที่ ๙.๓.๒ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน มาตรการที่ ๙.๓.๒.๑ ปรับปรุงระบบงาน

หน่วยงาน และมีมติที่ ๙.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป้าประสงค์ที่ ๙.๕.๑ นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการประชาชน มาตรการที่ ๙.๕.๑.๒ จัดทำระบบสารสนเทศและเว็บไซต์เพื่อให้บริการประชาชน

๕. กิจกรรมหลัก

๑. การบริหารจัดการแอปพลิเคชัน line สำนักงานเขตพญาไท

๑.๑ สมัครแอปพลิเคชัน line ของสำนักงานเขตพญาไท เพื่อความสะดวกของประชาชนในการค้นหาและเพิ่มเพื่อน

๑.๒ แต่งตั้ง admin เพื่อรับผิดชอบการทำกิจกรรมในแอปพลิเคชัน line ของสำนักงานเขตพญาไท (ผู้รับผิดชอบในการโพสต์ข้อความประชาสัมพันธ์ การตอบข้อซักถามของประชาชน การรับเรื่องประสานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน)

๑.๓ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากทุกฝ่ายเพื่อทำหน้าที่ประสานแจ้งปัญหา ร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินการ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ โดยมี admin ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นศูนย์กลางในการสื่อสารกับประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน line ของสำนักงานเขตพญาไท

๑.๔ แจ้งทุกฝ่ายทราบ และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง social media ของหน่วยงาน

๑.๕ ส่งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ทางแอปพลิเคชัน line ของสำนักงานเขตพญาไท เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

๒. การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน line สำนักงานเขตพญาไท

๒.๑ รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ การจัดการขยะตกค้าง

๒.๑.๒ การจัดการซากสุนัข

๒.๑.๓ การจัดการคราบน้ำมัน

๒.๑.๔ การขนถ่ายสิ่งปฏิกูล

๒.๒ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมและการดำเนินการตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร

๖. ตัวชี้วัดและนิยาม

๑. จำนวนเครือข่ายสมาชิกแอปพลิเคชัน line สำนักงานเขตพญาไท

- เป้าหมายไม่น้อยกว่า ๕๐๐ คน ประกอบด้วย
 - ชุมชน อย่างน้อยร้อยละ ๗๐ ของคณะกรรมการชุมชน
 - ผู้ประกอบการ
 - วินมอเตอร์ไซด์รับจ้าง
 - กรรมการสถานศึกษา
 - บุคลากรในเขต

นิยาม : สมาชิก คือ ผู้ที่เพิ่มเป็นเพื่อนกับแอปพลิเคชัน line ของสำนักงานเขตพญาไท

๒. ระยะเวลาในการตอบรับการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน line สำนักงานเขตพญาไท
เป้าหมาย ระยะเวลา ๐๗.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. เฉลี่ยไม่เกิน ๑๕-๓๐ นาที

นิยาม : การตอบรับการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน line สำนักงานเขตพญาไท คือ การ
โต้ตอบระหว่างสมาชิก (ผู้รับบริการ) กับ admin ในครั้งแรกของทุกๆ เรื่อง (การสอบถาม การแจ้งเหตุเดือดร้อน
รำคาญ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์) ที่มีการติดต่อเข้ามา

๓. ร้อยละ ๑๐๐ ของการสอบถาม การแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ได้รับการ
ชี้แจงและหรือแก้ไข

เป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐

นิยาม : การสอบถาม การแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ คือเรื่องที่
สมาชิก แจ้งผ่านแอปพลิเคชัน line สำนักงานเขตพญาไท

๔. ร้อยละ ๑๐๐ ของการตอบข้อซักถาม ดำเนินการแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญ เรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ต่างๆ ต้องใช้ระยะเวลา “น้อยกว่า” ระยะเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานในคู่มือปฏิบัติงาน

เป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐

นิยาม : ระยะเวลามาตรฐาน คือ ระยะเวลาที่ปรากฏในคู่มือปฏิบัติงาน

๕. ความถี่ในการประชาสัมพันธ์

เป้าหมาย - กรณีสมาชิกกลุ่ม น้อยกว่า ๒๕๐ จำนวน ๑ ครั้ง/สัปดาห์ (๔ ครั้ง/เดือน)

- กรณีสมาชิกกลุ่มมากกว่า ๒๕๐ แต่ไม่เกิน ๓๓๐ จำนวน (๓ ครั้ง/เดือน)

- กรณีสมาชิกกลุ่มมากกว่า ๓๓๐ แต่ไม่เกิน ๕๐๐ จำนวน (๒ ครั้ง/เดือน)

- กรณีสมาชิกกลุ่มมากกว่า ๕๐๐ จำนวน ๑ ครั้ง/สัปดาห์

นิยาม : การประชาสัมพันธ์ คือการใช้แอปพลิเคชัน line นำเสนอข้อมูลต่างๆ ของ
สำนักงานเขตที่ต้องการให้ประชาชนรับทราบ

๖. การประเมินการให้บริการโดยสมาชิก ผ่านทางช่องทางแอปพลิเคชัน line สำนักงานเขตพญาไท

เป้าหมาย : ได้รับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการระดับ “มาก” ขึ้นไป

นิยาม : แบ่งความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
โดยสมาชิกจะประเมินผลความพึงพอใจผ่านห้องสนทนาในรูปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ

๗. วิธีประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

๑. วิธีคำนวณผลสำเร็จ : นับจำนวนจำนวนสมาชิก ที่ปรากฏใน Application line สำนักงานเขต
พญาไท ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

๒. วิธีคำนวณผลสำเร็จ : เก็บสถิติระยะเวลาในการโต้ตอบระหว่างสมาชิกกับ admin ในครั้งแรกของ
ทุกๆ ข้อความจากสมาชิกที่มีการติดต่อเข้ามา

๓. วิธีคำนวณผลสำเร็จ : เรื่องสอบถาม การแจ้งที่ได้รับการชี้แจง หารด้วย เรื่องทั้งหมด คูณ ๑๐๐

๔. วิธีคำนวณผลสำเร็จ : เปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ (ตั้งแต่รับเรื่องจนแล้วเสร็จ) กับ
ระยะเวลามาตรฐานที่ปรากฏในคู่มือปฏิบัติงาน

๕. วิธีคำนวณผลสำเร็จ : หลักฐานการรายงานสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน เสนอ
ผู้บริหารทราบ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล จำนวนสมาชิกและรายละเอียดการประชาสัมพันธ์ในแต่ละเดือนพร้อม
ภาพสถิติข้อมูลจากแอปพลิเคชัน line สำนักงานเขตพญาไท

๖. วิธีคำนวณผลสำเร็จ : หาคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ โดยหาค่าคะแนนความพึงพอใจในแต่ละข้อคำถาม โดยคำนวณผ่านโปรแกรม SPSS(ค่า Descriptive) และนำคะแนนที่ได้ทุกข้อมาคำนวณค่าเฉลี่ย

ช่วงของค่าคะแนน

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐ = มาก

คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐ = ปานกลาง

คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ = น้อย

คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐ = น้อยที่สุด

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

โดยประเมินผลระยะที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ตุลาคม ๕๙-กันยายน ๖๐)

หมายเหตุ : เริ่มเก็บข้อมูลการดำเนินการเพื่อการประเมินผลความสำเร็จของโครงการตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

๙. ทรัพยากรที่ใช้

๑. สัญญาณอินเทอร์เน็ต
๒. Application line
๓. โทรศัพท์ Smart Phone

๑๐. หุ้นส่วน

ทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเขตพญาไท

๑๑. ช่องทาง

๑. ช่องทางในการดำเนินการ
 - คอมพิวเตอร์ PC
 - โทรศัพท์ Smart Phone
๒. ช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการ
 - บอร์ดประชาสัมพันธ์ บริเวณอาคารสำนักงานเขต
 - เว็บไซต์ <http://www.bangkok.go.th/phayathai>
 - facebook page สำนักงานเขตพญาไท
 - แผ่นพับ/sticker ประชาสัมพันธ์
 - แจกในที่ประชุมคณะกรรมการชุมชน

๑๒. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- ๒ ประชาชนในพื้นที่เขตพญาไท มีความเข้าใจและพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตยิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานเขตพญาไท

๓. เกิดความร่วมมือ โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และประชาชน ในการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในพื้นที่

๑๓. องค์ความรู้

๑. ข้อมูลสถิติของพฤติกรรมออนไลน์ของคนไทย
๒. ความรู้เกี่ยวกับ Application Line

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ
(นางสุนิศา พวงประดับ)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท

ลงชื่อ..........ผู้เห็นชอบโครงการ
(ว่าที่ ร.ต.สรวิทย์ ไวยนพ)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ
(นางกนกรัตน์ พันธันรา)
ผู้อำนวยการเขตพญาไท