

**ผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ระยะครึ่งปีงบประมาณ)**

**คณะที่ ๑ ด้านการคลังและงบประมาณ**

(ประกอบด้วย สำนักคลัง, สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร และกลุ่มเขตกรุงเทพใต้)

องค์ประกอบ	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน
<p><b>องค์ประกอบที่ ๑</b></p>	<p><b>- ด้านบุคลากร</b></p> <p>๑. หน่วยงานขาดอัตรากำลัง โดยเฉพาะในระดับสำนักงานเขต</p> <p>๒. บุคลากรของสำนักงานเขตยังขาดทักษะและทักษะเฉพาะด้าน เช่น ทักษะทางเทคโนโลยี</p> <p><b>- ด้านงบประมาณ</b></p> <p>๑. หน่วยงานไม่ได้รับงบประมาณ เช่น ตัวชี้วัดการปรับปรุงลานกีฬา ส่งผลให้ต้องใช้งบประมาณรายจ่ายอื่นในการดำเนินการ</p> <p><b>- ด้านบริหารจัดการและบูรณาการ</b></p> <p>๑. ความไม่ชัดเจนของเป้าหมายการดำเนินงานจากหน่วยงานเจ้าภาพหลัก (H) เช่น ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จในการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบนำเข้าสู่ข้อมูลแผนผังชุมชน (One Map)</p> <p>๒. ขาดการเตรียมพร้อมในการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ และรูปแบบ/ประมาณราคาที่ดินและสิ่งก่อสร้าง รวมทั้งความพร้อมของพื้นที่ในการดำเนินการ เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและก่อสร้างได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>- ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</b></p> <p>๑. ความไม่เสถียรของระบบ BMA Policy Tracking และระบบ One Map</p> <p>๒. เว็บไซต์ของ สงม. มีปัญหาการเข้าใช้งาน</p> <p><b>- ด้านอื่นๆ</b></p> <p>๑. ประชาชนในพื้นที่บางกลุ่มมีพฤติกรรมไม่เอื้อต่อการดำเนินงานในพื้นที่ เช่น ไม่ทิ้งขยะตามเวลาที่กำหนด มีพฤติกรรมประมาทในการใช้รถใช้ถนน และไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร</p> <p>๒. หน่วยรับงบประมาณดำเนินการไม่เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินที่ได้วางแผนไว้ ขาดการเตรียมความพร้อมของพื้นที่ในการดำเนินการ</p>	<p>ควรพิจารณาหาแนวทางที่เหมาะสมเพื่อออกเป็นข้อกำหนดในการควบคุมงานปรับปรุงทางเท้าที่สามารถลดหรือขจัดปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชน (สนข.สาทร)</p>

องค์ประกอบที่ ๒	-	-
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑	<p><b>- ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</b></p> <p>๑. ระบบ BMA OSS ยังไม่เสถียร และซับซ้อน และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังมีปัญหาเรื่องระบบล่าช้า</p> <p><b>- ด้านอื่น ๆ</b></p> <p>๑. ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นในประเด็นความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากการสมัครต้องใช้เลขบัตรประชาชน เลขหลังบัตรประชาชน และเบอร์โทรศัพท์มือถือ</p>	<p>๑.ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เจ้าหน้าที่/ผู้บริหารเขตสามารถใช้งานระบบ BMA OSS ผ่านสมาร์ตโฟนได้</p> <p>๒.ควรมีการปรับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเนื่องจากระบบยังเป็นระบบใหม่ ประชาชนยังไม่ทราบอย่างทั่วถึง จึงมีผู้ใช้งานน้อย</p> <p>๓.ควรมีการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับระบบ BMA OSS</p>
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๒	<p><b>- ด้านการบริหารจัดการและการบูรณาการ</b></p> <p>๑. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผน เนื่องจากการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ e - bidding แล้วไม่มีผู้มายื่นเสนอราคา มีผู้ยื่นเสนอราคาแต่ไม่มีผู้ผ่านรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ต้องมีการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะเฉพาะใหม่ ต้องยกเลิกและดำเนินการประกวดราคาใหม่ หรือต้องปรับเปลี่ยนเป็นวิธีคัดเลือก รวมทั้งมีการอุทธรณ์ที่ต้องรอผลจากกรมบัญชีกลาง</p>	
องค์ประกอบที่ ๔	<p><b>- ด้านอื่น ๆ</b></p> <p>๑. การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุสมผลหรือไม่ได้เป็นไปตามความเป็นจริง เช่น ร้องเรียนเสียงก่อกวนรำคาญ ซึ่งเป็นความรู้สึกรบกวนส่วนบุคคล</p> <p>๒. การร้องเรียนในระบบซ้ำ ๆ เป็นจำนวนมาก แม้ว่าดำเนินการตรวจสอบและปิดเรื่องแล้ว</p>	<p>๑.สำนักงานเขตกังวลเรื่องเกณฑ์การให้คะแนนโดยนำความพึงพอใจ (ดาว) มาเป็นเกณฑ์ เนื่องจากการให้คะแนนความพึงพอใจเป็นการให้คะแนนจากความรู้สึกส่วนบุคคลไม่สามารถควบคุมได้</p> <p>๒.ควรเพิ่มช่องให้กรอกข้อมูลสำคัญ เช่น พิกัดจุดที่ต้องการร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์ผู้ร้องเรียนเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกลับและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้</p>

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ คณะกรรมการตรวจติดตามฯ

(๑) สำนักงานเขตที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนประสบปัญหาขาดอัตรากำลัง กระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้บริการประชาชน กระบวนการสรรหาและการบรรจุแต่งตั้งทดแทนตำแหน่งว่าง ต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

(๒) พื้นที่เขตชั้นในและพื้นที่เขตชั้นนอกมีบริบทที่แตกต่างกัน จำนวนปัญหาเรื่องร้องเรียน จึงแตกต่างกัน สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ควรนำประเด็นดังกล่าวมาพิจารณาเกณฑ์ การให้คะแนนในการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ให้เกิดความ เป็นธรรม

(๓) หน่วยงานรับผิดชอบต้องปรับปรุง แก้ไข พัฒนาแพลตฟอร์ม และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้มีความเสถียร ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

(๔) สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงานของสำนักงานเขต เช่น ประสานห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่เชิญชวนผู้ประกอบการรายย่อยที่มาจากพื้นที่อยู่ให้มาใช้บริการผ่านระบบ BMA OSS การปลูกต้นไม้สวน ๑๕ นาที เป็นต้น

(๕) นำ Innovation Base ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จไปขยายผล เพื่อเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ

(๖) ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ กำชับให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้ร้องเรียนด้วยความสุภาพและมีเมตตา ไม่สื่อสารด้วยอารมณ์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนลดความกังวลใจ

(๗) การดำเนินการเรื่อง BMA OSS ควรดำเนินการเชิงรุก เช่น กรณีผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ และคนพิการ ควรให้บริการในพื้นที่ชุมชน เพื่อกลุ่มเปราะบางสามารถให้เข้าถึงการบริการได้มากขึ้น

(๘) สำนักการคลัง มีหลายตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ ๑ ที่มีผลการดำเนินงานในระยะครึ่งปีงบประมาณต่ำมากเมื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย จึงขอให้เร่งรัดดำเนินงาน

(๙) หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและรายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย และขั้นตอนการดำเนินงาน พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ภาพถ่าย การระบุตำแหน่ง เป็นต้น ระบบ BMA Policy Tracking (ระบบ BP) ให้ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด

(๑๐) กรณีหน่วยงานมีปัญหาอุปสรรค หรือหากมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานที่ต้องการเสนอต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร สามารถแจ้งปัญหาอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะผ่านผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ได้อีกทางหนึ่ง

## **คณะที่ ๒ ด้านบริหารจัดการ**

(ประกอบด้วย สำนักงาน ก.ก., สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร, สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และกลุ่มเขตกรุงธนใต้)

องค์ประกอบ	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน
องค์ประกอบที่ ๑	<p><b>- ด้านบุคลากร</b></p> <p>๑.ระดับสำนักและสำนักงาน หน่วยงานขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking (องค์ประกอบที่ ๑) ของสำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผลไม่มีบุคลากรที่สามารถออกแบบกราฟฟิกสำหรับแสดงผลของระบบบนหน้าอุปกรณ์ Smart Device เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน</p> <p>๒.ระดับสำนักงานเขต หน่วยงานมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อภารกิจในพื้นที่ เช่น ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จ ของการนำเข้าข้อมูลในระบบนำเข้าข้อมูลแผนผังชุมชน (One Map) หน่วยงานจึงต้องมีการจ้างอาสาสมัครเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการสำรวจ แต่ยังคงไม่เพียงพอ เนื่องจากเงื่อนไขในการว่าจ้างมีอัตราค่าจ้างที่น้อย</p>	<p>๑.ระดับสำนักและสำนักงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคู่มือการบริการประชาชน ควรปรับปรุงกระบวนการ ในการให้บริการคำขออนุญาตต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถใช้เป็นหลักการในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร</p> <p>๒. หน่วยงานในระดับสำนักงานมีภารกิจงานส่วนใหญ่ในรูปแบบงานประจำ เช่น สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ทำให้จำเป็นต้องประสานข้อมูลหรืออาศัยการดำเนินการของหน่วยงานอื่น ๆ และมักพบข้อจำกัดในการกำหนดตัวชี้วัดเจรจา จึงอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ</p>

	<p>๓. ระดับสำนักงานเขต บุคลากรมีการโยกย้าย เปลี่ยนตำแหน่ง โอน หรือลาออก ทำให้บุคลากร ที่มีทักษะความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ</p> <p><b>- ด้านงบประมาณ</b></p> <p>๑.ระดับสำนักและสำนักงาน หน่วยงานไม่ได้รับการ พิจารณางบประมาณ ส่งผลให้การดำเนินงานบาง ตัวชี้วัดประสบปัญหา เช่น ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking (องค์ประกอบที่ ๑) ซึ่งเป็นระบบตามนโยบายของ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และกำหนดให้ใช้ ข้อมูลผลการดำเนินงานจากระบบ BMA Policy Tracking เป็นข้อมูลหลักในการประเมินผลการ ดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p> <p><b>- ด้านบริหารจัดการและบูรณาการ</b></p> <p>๑.ระดับสำนักและสำนักงาน หน่วยงานในระดับ สำนักและสำนักงานในคณะที่ ๒ เป็นหน่วยงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ ในการสนับสนุนด้านบริหารจัดการ เป็นหลัก จึงมีการติดต่อประสานการดำเนินการและ ข้อมูลกับทั้งหน่วยงานภายในสังกัดกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานภายนอก โดยอาจต้องใช้ระยะเวลา ในการดำเนินการหรือรวบรวมข้อมูลจากนอกหลาย หน่วยงานหรือหลายช่องทาง ส่งผลให้การ ดำเนินการตามตัวชี้วัดอาจเกิดความล่าช้า</p> <p>๒.ระดับสำนักงานเขต การบูรณาการร่วมกับ ประชาชนในพื้นที่ยังไม่ได้รับความร่วมมือจาก ประชาชนในวงกว้าง เช่น ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จ ของการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบนำเข้าสู่ข้อมูลแผนผัง ชุมชน (One Map) ยังไม่ได้รับความร่วมมือจาก ประชาชนเท่าที่ควร เนื่องจากข้อมูลที่น่าเข้ามีข้อมูล ส่วนบุคคล</p> <p><b>- ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</b></p> <p>๑.ระดับสำนักและสำนักงาน ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของกรุงเทพมหานครยังคงมีการใช้ภาษา ที่เข้าใจกันเฉพาะบุคลากรในหน่วยงาน จึงทำให้ มีปัญหาในการสร้างความเข้าใจกับประชาชน หรือหน่วยงาน</p>	<p>กระบวนการจัดทำตัวชี้วัดเจรจาพิจารณา และเสนอแนะแนวทางให้หน่วยงาน ในปีงบประมาณถัดไป</p> <p>๓. ระดับสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดสรรอุปกรณ์หรือเครื่องจักร ที่มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงของ ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>๔. ระดับสำนักงานเขต หน่วยงาน รับผิดชอบหลักควรมีการพิจารณาปรับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับค่าจ้างอาสาสมัคร ที่เกี่ยวข้อง เช่น การนำเข้าสู่ข้อมูลใน ระบบนำเข้าสู่ข้อมูลแผนผังชุมชน (One Map) ซึ่งสำนักพัฒนาสังคมเป็น หน่วยงานหลัก</p>
--	--	--

	<p>๓. ระดับสำนักงานเขต ระบบการนำเข้าข้อมูลในฐานข้อมูลของกรุงเทพมหานครยังไม่เสถียร เช่น ตัวชี้วัดตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการนำเข้าข้อมูลในระบบนำเข้าข้อมูลแผนผังชุมชน (One Map)</p> <p>- ด้านอื่นๆ</p> <p>๑. ระดับสำนักงานเขต หน่วยงานระดับสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ซึ่งการขยายตัวของเมือง ส่งผลให้ภาระงานของสำนักงานเขตเพิ่มมากขึ้นและเกิดปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนเพิ่มมากขึ้น</p> <p>๒. ระดับสำนักงานเขต หน่วยงานพบปัญหาในการดำเนินการบางตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ เช่นตัวชี้วัดการการขุดลอกท่อระบายน้ำบริเวณถนนสายรอง ตรอก ซอย มีการปิดช่องทางการจราจรในพื้นที่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนที่ต้องเดินทางสัญจร</p>	
องค์ประกอบที่ ๒	-	-
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑	<p>- ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</p> <p>๑. ระดับสำนักและสำนักงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการอินเทอร์เน็ตของกรุงเทพมหานคร ยังไม่สามารถตอบสนองการเข้าใช้งานของผู้ใช้งานได้สะดวก หรือมีข้อจำกัดทางการใช้งาน เช่น ระบบ BMA OSS และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>๒. ระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ไม่เสถียร ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน และมีความซับซ้อน</p> <p>- ด้านอื่น ๆ</p> <p>๑. ระดับสำนักและสำนักงาน หน่วยงานต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นและเพิ่มขึ้นตอนขึ้นจากเดิมในการเสนอหนังสือส่งหนังสือ หรือรับหนังสือเมื่อต้องทำผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพราะขั้นตอนที่ซับซ้อน</p> <p>๒. ระดับสำนักงานเขต ประชาชนบางกลุ่มยังคงไม่เชื่อมั่น ไม่สะดวก และไม่มีอุปกรณ์สำหรับการเข้างานออนไลน์ ด้วยตนเองในระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้ยื่นคำขออนุญาตที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายโยธา เนื่องจากมีปริมาณเอกสารจำนวนมากที่ประชาชนต้องสแกนเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้แนบในระบบ</p>	<p>๑.ระดับสำนักและสำนักงาน หน่วยงานผู้รับผิดชอบระบบทั้ง ๗ ระบบ ในตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จในการยกระดับเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อบริหารราชการที่ยืดหยุ่น โปร่งใส และคล่องตัว (องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งกำหนดให้ใช้วัดผลในระดับสำนักและสำนักงาน ควรมีการสำรวจและปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อนต่อผู้ใช้งาน</p> <p>๒. ระดับสำนักงานเขต สำนักยุทธศาสตร์และประมวลผลควรปรับปรุงระบบ BMA OSS ให้เสถียร และสะดวกต่อการใช้งาน รวมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานในรูปแบบ E – book และสื่อวิดีโอ เพื่อให้ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานได้ง่าย</p> <p>๓. ระดับสำนักงานเขต สำนักยุทธศาสตร์และประมวลผลควรพิจารณาเปิดสิทธิ์ให้กับหัวหน้าฝ่ายของสำนักงานเขตแก้ไขข้อมูลในระบบ เช่น กระบวนการของฝ่ายโยธาที่มีเอกสารจำนวนมาก</p>

		<p>และมีขั้นตอนซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าหากต้องประสานส่วนกลางเพื่อขอแก้ไขข้อมูล</p> <p>๔. ระดับสำนักงานเขต หน่วยงานส่วนกลาง เช่น สำนักงานประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การใช้ระบบ BMA OSS ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและรู้จักระบบมากขึ้น</p>
<p>องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๒</p>	<p><b>- ด้านการบริหารจัดการและการบูรณาการ</b></p> <p>๑. ระดับสำนักงานเขต หน่วยงานประสบปัญหาเรื่องงบประมาณบางรายการที่ยังไม่สามารถดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างหรือหาผู้รับจ้างได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงเพดานราคาไฟฟ้า โซลาร์เซลล์ของสำนักงานโยธา ทำให้สำนักงานเขตประสบปัญหาในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดซื้อครุภัณฑ์บางรายการของหน่วยงาน มีการขออุทธรณ์ผลการพิจารณา ทำให้เกิดความล่าช้า</p>	<p>๑. ระดับสำนักงานเขต การอุทธรณ์ตัวชี้วัดการเบิกจ่ายงบประมาณ ควรมีการกำหนดแนวทางในการขออุทธรณ์ และระบุว่ารายการใดบ้างที่สามารถอุทธรณ์ได้ หรือยกเว้นไม่นำมาคำนวณการเบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงเอกสารหลักฐานที่หน่วยงานต้องแนบ เพื่อให้หน่วยงานได้เตรียมความพร้อมก่อนการยื่นขออุทธรณ์</p>
<p>องค์ประกอบที่ ๔</p>	<p><b>- ด้านการบริหารจัดการและการบูรณาการ</b></p> <p>๑. ปัญหาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนกรณีร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue เช่น กรณีผู้ร้องเรียนเปิดเรื่องร้องเดิมซ้ำ ทั้งที่ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว</p> <p>๒. การจัดการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ในบางกรณีจำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกสังกัดกรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ เช่น หรือตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนกรณีร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร มีเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต เมื่อดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และยังไม่ได้รับการแก้ไขในทันที ส่งผลให้ประชาชนมีการเปิดเรื่องร้องเดิมซ้ำ หรือได้รับการประเมินความพึงพอใจน้อย</p> <p><b>- ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</b></p> <p>๑. ระบบ Traffy Fondue ยึดตามหมวดหมู่ที่ประชาชนรายงานปัญหา ซึ่งอาจไม่ใช่จุดพิกัดของบริเวณที่พบปัญหา หากพิกัดสถานที่ที่ประชาชนแจ้งไม่ชัดเจนจะทำให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องเกิดความสับสนในประเด็น</p>	<p>๑. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนผ่าน Traffy Fondue ควรมีหน่วยงานกลางที่สามารถพิจารณา ยุติเรื่อง และมีมาตรการรองรับในกรณีที่มีเจตนาแจ้งเรื่องกลั่นแกล้งหรือแจ้งเรื่องเท็จ เพื่อไม่ให้ตกเป็นภาระของหน่วยงานผู้ปฏิบัติ</p> <p>๒. ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนกรณีร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue หน่วยงานหลัก (H) ควรมีการจัดทำคู่มือและอธิบายแนวทางการประเมิน และหลักเกณฑ์ในการละเว้นเรื่องราวร้องทุกข์ประเภทใดบ้างที่ไม่นำมาประเมิน และควรมีการตั้งกลุ่มผู้ประสานงาน (Line) ระหว่างหน่วยงานหลัก (H) และสำนักงานเขต เพื่อให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการตอบข้อร้องเรียน</p>

	พื้นที่คาบเกี่ยวระหว่างเขต รวมถึงสถานที่เกิดปัญหา จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา	
--	--	--

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ คณะกรรมการตรวจติดตามฯ

(๑) ระบบการประเมินผลไม่ควรเป็นภาระแก่ผู้ปฏิบัติมากเกินไป เพื่อให้การกำหนดตัวชี้วัดเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล และส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างแท้จริง เช่น จำนวนสวน ๑๕ นาที่ที่เพิ่มขึ้น แต่เมื่อประเมินในเชิงคุณภาพกลับพบว่าสวนมีขนาดเล็กมาก ประชาชนไปใช้ประโยชน์ในเชิงการออกกำลังกายได้น้อย หรือการกำหนดเป้าหมายให้หน่วยงานเพิ่มสวน ๑๕ นาที่ ควรมีการคำนึงถึงการดูแลรักษาภายหลังดำเนินการร่วมด้วย เนื่องจากในหลายพื้นที่ประสบปัญหาเรื่องบุคลากรในการดูแลรักษา งบประมาณ และความปลอดภัยของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวน

(๒) การประเมินผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันยังไม่สามารถสะท้อนให้เห็นภาพที่กรุงเทพมหานครจะเป็นในระยะอีกห้าปีข้างหน้า หน่วยงานจึงควรมีการวางแผนร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายทั้งระยะยาว และระยะสั้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงเป้าหมายปลายทางมากกว่าการทำงานให้เสร็จเพื่อเป็นการประเมินโบนัสรายปี

(๓) การพัฒนาระบบสารสนเทศหรือระบบบริการของกรุงเทพมหานคร หน่วยงานผู้เป็นเจ้าของระบบไม่ควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานบ่อย ในเบื้องต้นควรมีการพัฒนาระบบให้มีความเสถียร และปรับเปลี่ยนทีละน้อยโดยพยายามไม่ให้เกิดผลกระทบต่อระบบ หรือการเข้าใช้งานหลัก และในระยะต่อไปควรมีการเก็บสถิติของจำนวนผู้เข้าใช้งานเพื่อเปรียบเทียบระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่กับระบบเดิม รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยี และช่วงอายุของบุคลากรในสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือประชาชนผู้ใช้งานระบบก็ยังคงเป็นโจทย์ที่ท้าทายที่หน่วยงานยังคงต้องคำนึงถึง โดยพยายามออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

(๔) การพิจารณาเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนของกรุงเทพมหานคร ควรมีฐานคิด ที่สอดคล้องกับค่าครองชีพ และสถานการณ์ของพื้นที่กรุงเทพมหานครให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งที่ผ่านมากรุงเทพมหานครใช้เกณฑ์ของ ก.พ. เป็นหลัก แต่ในบางเรื่องกรุงเทพมหานครควรต้องพัฒนาแนวทางขึ้นเองให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานเพื่อตอบโจทย์บุคลากรของกรุงเทพมหานครให้มากขึ้น อีกทั้งยังอาจช่วยลดปัญหาการโยกย้ายหรือลาออกของบุคลากร

(๕) ตัวชี้วัดเกี่ยวกับความสามารถในการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมและการพัฒนานวัตกรรม จำเป็นต้องมีการวัดผลหรือคิดค้นในทุกปีงบประมาณหรือไม่ เนื่องจากการวัดการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวมของหน่วยงานไม่ได้สามารถสะท้อนถึงความสำเร็จเชิงประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการจ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินการของโครงการเสมอไป และการคิดค้นนวัตกรรมหน่วยงานได้ดำเนินการคิดค้นใหม่ทุกปีงบประมาณ จึงมีมุมมองว่าควรปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดการพัฒนานวัตกรรมเป็นการคัดเลือกนวัตกรรมในคลังข้อมูลที่สำคัญงาน ก.ก. จัดเก็บไว้ และนำมาขยายผลให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีบริบทหรือปัญหาที่นวัตกรรมซึ่งได้รับคัดเลือกนั้น ๆ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ได้ นำนวัตกรรมนั้นไปใช้กับหน่วยงานตนเอง

(๖) การคิดค้นนวัตกรรมควรเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถสร้างผลงานให้กับตัวข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้คิดค้นนวัตกรรมในการวัดผลการเลื่อนระดับของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ โดยกรุงเทพมหานครควรมีช่องทางอย่างน้อย ๑ ช่องทาง ที่วัดผลจากผลงานมากกว่าระบบอาวุโส เพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการที่มีความสามารถได้มีโอกาสเติบโตด้วยผลงาน

(๗) ข้อมูลนวัตกรรมที่หน่วยงานดำเนินการมาทั้งหมด และสำนักงาน ก.ก. ได้เก็บรวบรวมไว้ควรมีการจัดกลุ่ม เพื่อแยกว่านวัตกรรมใดยังสามารถดำเนินการได้ พัฒนาได้ และกระจายไปให้ระดับสำนักที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการพิจารณาต่อยอด และขยายผลการใช้งาน เพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินการคิดค้นนวัตกรรมเป็นเพียงการตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นเพื่อวัดผลการประเมินรายปีเท่านั้น โดยเฉพาะตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไข

ปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน กรณีร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร หน่วยงานหลัก (H) ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำฐานข้อมูล และการเก็บกรณีตัวอย่างหรือเทคนิค ที่หน่วยงานสนับสนุนนำมาใช้และสามารถแก้ไขปัญหาในแต่ละเคสได้ มากกว่าการทำให้หน่วยงานสนับสนุน มองว่าเป็นเพียงตัวชี้วัดเพิ่มเติมที่สร้างขึ้นเพื่อวัดผลการประเมินรายปีเท่านั้น

(๘) การกำหนดตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับสำนักงาน ซึ่งเป็นหน่วยสนับสนุนสนับสนุน จำเป็นต้องมีการนำ ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานมาเสนอโดยคณะกรรมการฯ จะนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ ได้รับจากหน่วยงานไปพิจารณา โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับงานเลขานุการควรมีการปรับเปลี่ยนการทำงานให้เป็นมากกว่างานธุรการ หรือการบริการผู้บริหาร แต่ควรมีการทำงานในเชิงการวิเคราะห์ข้อมูล กลั่นกรอง ข้อมูล และสามารถดำเนินการได้หลายด้าน (Multitasking) เพื่อให้สามารถสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารได้ดี ยิ่งขึ้น

(๙) องค์ประกอบที่ ๔ การประเมินประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผ่าน แพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของสำนักงานเขต

๑) สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควรมีความชัดเจนในการจำแนกรื่องราวร้องทุกข์ เนื่องจากบางเรื่องอยู่นอกเหนือขอบเขตที่สำนักงานเขตจะสามารถแก้ไขด้วยตนเองได้ เช่น ปัญหาเรื่องฝุ่นควัน หรือ การเปิดเรื่องซ้ำที่สืบเนื่องจากการกลั่นแกล้งหรือไม่พอใจในผลลัพธ์ของแก้ไขปัญหาก็อาจอยู่นอกอำนาจหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ รวมทั้งการประเมินคะแนนดาว ซึ่งการประเมินในบางเรื่องร้องทุกข์บางประเภทเจ้าหน้าที่มักได้รับการ ประเมินดาวต่ำทั้งที่ปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถแล้ว เช่น การบังคับใช้กฎหมาย หากมีการจำแนกรื่องประเภท ของเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถนำมาประเมินได้จะเกิดความเป็นธรรมต่อสำนักงานเขต และยังสะท้อนให้เห็นว่าการใช้ ระบบ Traffy Fondue สัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริง

๒) สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และแนวทางการแก้ไข ตอบเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความซับซ้อนให้กับสำนักงานเขตให้เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อสื่อสารกับ ประชาชนให้เข้าใจ และลดการเปิดเรื่องซ้ำ

๓) สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควรมีการกำหนดนิยามของป้ายกองโจรให้ชัดเจน เพื่อแบ่งแยกว่าป้ายแบบใดนับเป็นป้ายกองโจร และควรมีแนวทางการแก้ปัญหาให้ชัดเจนให้กับสำนักงานเขตในการ ปลดป้ายกองโจรบางประเภท เช่น ป้ายโฆษณาขายบ้าน/อาคารมือสองขนาด ๓๐ x ๓๐ เซนติเมตร ซึ่งเป็นปัญหา ใหญ่ที่สำนักงานเขตส่วนใหญ่เผชิญอยู่ และยังไม่สามารถสับไปถึงต้นทางหรือเจ้าของป้ายได้ ทำให้เพิ่มภาระให้กับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหากต้องออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน

(๑๐) ระดับสำนักงานเขตหากตัวชี้วัดใดที่มีการกำหนดในเกณฑ์ ๕ ระดับ เรื่องการสำรวจความพึงพอใจ หน่วยงานหลัก (H) ควรมีความชัดเจนในเนื้อหาของแบบสอบถาม กลุ่มเป้าหมาย และควรมีข้อมูลของ แบบสอบถามให้หน่วยงานสนับสนุน (R) ได้รับรู้ก่อนการเจรจา โดยให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เร่งดำเนินการประสานยังหน่วยงานหลัก (H) ในการเร่งรัดแบบสำรวจความพึงพอใจของตัวชี้วัดที่มีการระบุ ในเกณฑ์ ๕ ระดับ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้รีบดำเนินการเวียนแจ้งแก่หน่วยงานสนับสนุน (R)

(๑๑) องค์ประกอบที่ ๒ ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของหน่วยงาน (Innovation Base) มีสำนักงาน ก.ก. เป็นหน่วยงานหลัก (H) และปัจจุบันมีข้อมูล ของนวัตกรรมที่หน่วยงานพัฒนาสะสมไว้จำนวนมาก ดังนั้นสำนักงาน ก.ก. ควรปรับเปลี่ยนแนวทางการประเมิน และขยายผล กำหนดแนวทาง เพื่อให้เป็นนวัตกรรมที่วัดผลร่วมกัน โดยนวัตกรรมที่ให้ผลดี ควรส่งต่อให้ระดับ สำคัญที่เกี่ยวข้องเป็นผู้พิจารณาว่าสามารถขยายผลให้หน่วยงานทำได้ไหม โดยเฉพาะกลุ่มเขต และแนะนำว่า ไม่ควรใช้คำว่านวัตกรรม แต่ควรให้หน่วยงานสามารถนำมาต่อยอดหรือปรับปรุงการทำงานเดิม ให้ดีขึ้นได้และ ขยายผลให้สามารถทำร่วมกันได้ เช่น นวัตกรรมการตรวจสอบว่านักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครเข้า โรงเรียนหรือยัง ซึ่งหน่วยงานระดับท้องถิ่นในหลายพื้นที่มีนวัตกรรมนี้มานานกว่าห้าปีแล้ว โดยมองว่าสามารถ ส่งต่อให้สำนักงานการศึกษาเป็นเจ้าภาพดำเนินการได้



**คณะที่ ๓ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน**

(ประกอบด้วย สำนักงานโยธา, สำนักงานจราจรและขนส่ง, สำนักงานระบายน้ำ, สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง และกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก)

องค์ประกอบ	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน
องค์ประกอบที่ ๑	<p><b>- ด้านบุคลากร</b></p> <p>๑. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ต่อภาระงาน เช่น การปลูกต้นไม้ ๑ ล้านต้น การเพิ่มสวน ๑๕ นาที การปรับปรุงทางเท้า การขุดลอกท่อระบายน้ำ เป็นต้น หรือกรณีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนผ่านระบบ Traffy Fondue ที่สะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้หน่วยงานมีภารกิจงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่บุคลากรมีจำนวนเท่าเดิม หรือการบริหาร อัตรากำลังที่ขาดสมดุล ส่งผลให้เกิดการโอนย้าย หรือตำแหน่งว่าง โดยเฉพาะในส่วนของงานโยธา และงานรักษาความสะอาด ที่มีตำแหน่งวิชาชีพ เฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ หรือเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานภาคสนาม ตลอดจนถึงปัจจัยที่เกิดจาก บุคลากรเอง</p> <p><b>- ด้านงบประมาณ</b></p> <p>๑. หน่วยงานได้รับงบประมาณไม่เพียงพอหรือไม่ ได้รับงบประมาณ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานตาม ตัวชี้วัด โดยเฉพาะโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่ง ส่วนใหญ่ต้องลงทุนงบประมาณสูง บางครั้งเกิดจากการ ที่หน่วยงานเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า ทำให้ ความก้าวหน้าโครงการไม่เป็นไปตามแผนงาน นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมาบางหน่วยงานยังได้รับโอน งบประมาณเพิ่มเติมจึงต้องเร่งดำเนินการในส่วนนี้ ก่อน ส่งผลกระทบต่อการบริหารโครงการปีปัจจุบัน ให้เกิดความล่าช้า</p> <p><b>- ด้านบริหารจัดการและบูรณาการ</b></p> <p>๑. การดำเนินการบางตัวชี้วัดต้องประสานทั้ง หน่วยงานภายในสังกัดกรุงเทพมหานครและ หน่วยงานภายนอก โดยอาจต้องใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินการ ส่งผลให้การดำเนินการตามตัวชี้วัดอาจ เกิดความล่าช้า เช่น สำนักงานจราจรและขนส่ง ต้องประสานขอรับความยินยอมให้ใช้พื้นที่จากผู้ว่า ราชการจังหวัดนครปฐมและเทศบาลตำบลศาลายา เนื่องจากมีนโยบายให้ขยายเส้นทางเดินรถ Shuttle Bus เส้นทางใหม่ไปนอกเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร</p>	<p>๑. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต มีความพยายามและความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จในทุก ๆ ตัวชี้วัด แต่อาจมีบางตัวชี้วัดที่ต้องการ การขออุทธรณ์ เนื่องจากติดขัดในปัญหา/ อุปสรรคที่เกิดขึ้นและยากต่อการแก้ไข</p>

	<p>- ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</p> <p>๑. ปัญหาด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมักเกิดจากความไม่เสถียรของระบบที่อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้าหรือไม่เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจเกิดได้ทั้งกับระบบที่ใช้งานมานาน และระบบใหม่ที่ไม่เคยใช้งานอยู่ ระหว่างการทดสอบระบบ ขณะที่ในทางกลับกัน ปัญหาอาจเกิดจากความรวดเร็วของระบบ ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานไม่ทัน</p> <p>๒. ขาดการบูรณาการเชิงระบบทำให้เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลเดียวกันลงในหลายระบบของหลายหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ส่งผลให้เพิ่มภาระงานของเจ้าหน้าที่</p>	
องค์ประกอบที่ ๒	-	-
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑	<p>- <b>ด้านอื่นๆ</b></p> <p>๑. ประชาชนบางส่วนไม่สะดวกในการใช้งานผ่านระบบ ศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยยังเลือกมารับบริการที่สำนักงานเขต เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ และประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าใช้งาน รวมทั้งขาดความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยทางข้อมูล เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของกลุ่มมิจฉาชีพออนไลน์ (แก๊งค์ Call Center)</p> <p>๒. ศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มีขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ในแต่ละกระบวนการมีเอกสารประกอบหลายประเภท ประชาชนไม่มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์สำนักงานครบถ้วน ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการดำเนินงาน</p>	<p>หน่วยงานผู้รับการประเมินเรียกร้องให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ปรับปรุงระบบเครือข่ายสัญญาณ อินเทอร์เน็ตและศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๒	<p>- ด้านการบริหารจัดการและบูรณาการ</p> <p>๑. หน่วยงานได้รับโอนงบประมาณระหว่างปีหลายรายการทำให้ต้องเพิ่มขึ้นขั้นตอนการดำเนินงาน ขณะที่งบรายจ่ายอื่นส่วนใหญ่จะเป็นโครงการจัดกิจกรรม/สัมมนา ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมเอกสารเพื่อทำการเบิกจ่าย</p>	
องค์ประกอบที่ ๔	<p>- ด้านการบริหารจัดการและการบูรณาการ</p> <p>๑. การแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนของประชาชนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำนักงานเขตประสบปัญหาการกลั่นแกล้งจากผู้ร้องเรียน เนื่องจากมาตรการการให้รางวัลแก่ผู้ร้องเรียน</p>	<p>๑. ขอให้พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue ที่อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขในการของบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และ</p>

	๒. การร้องเรียนของประชาชนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ประชาชนไม่ทราบว่าสำนักงานเขตใดเป็นผู้รับผิดชอบ หรือเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขต ทำให้ส่งเรื่องร้องเรียนปัญหาไปยังสำนักงานเขต	ขั้นตอนทางกฎหมาย ให้เป็นเรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้น
--	---	---

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ คณะกรรมการตรวจติดตามฯ

(๑) องค์ประกอบที่ ๑ ที่เป็นการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Joint KPI) หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดทำแบบรายงานการประเมินผลต่าง ๆ เพื่อให้สำนักงานเขตดำเนินการต่อ แต่ทุกหน่วยงานยังมิได้จัดทำและจัดส่งให้หน่วยงานที่ร่วมดำเนินการ ซึ่งควรที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่เนิ่น ๆ มิฉะนั้นก็จะเป็นปัญหาอุปสรรคในการประเมิน เช่น ประชาชนผู้ประเมินนึกทบทวนการดำเนินงานไม่ออก หน่วยงานไม่ทราบเกณฑ์วัดของแบบประเมินเพื่อที่จะดำเนินการให้ตรงกับเกณฑ์ของแบบประเมินได้มากที่สุด การสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตามแผนปฏิบัติงานจะดำเนินการอย่างเร่งรีบ ไม่ตรงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ หน่วยงานอาจมีการประเมินกันเองเพื่อให้เสร็จทันสิ้นปีงบประมาณ

(๒) องค์ประกอบที่ ๑ ที่เป็นการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Joint KPI) หน่วยงานที่เข้าร่วมควรหารือร่วมกันและรายงานให้เป็นไปตามทิศทางเดียวกัน เช่น การรายงานของสำนักการวางแผนและพัฒนาเมืองที่เป็นหน่วยงานหลักและสำนักการโยธาที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนไม่ตรงกัน เป็นต้น

(๓) ตัวชี้วัดบางตัว หน่วยงานควรดำเนินการอย่างรอบคอบให้แล้วเสร็จอย่างสมบูรณ์ คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด เช่น การเพิ่มขึ้นของสวน ๑๕ นาทีในแต่ละสำนักงานเขตต้องพิจารณาถึงการดูแลสวนร่วมกับศักยภาพของหน่วยงานภายหลังสวนแล้วเสร็จด้วยเช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ งบประมาณ บางส่วนที่ดำเนินการแล้วเสร็จในปีที่ผ่านมาถูกนำกลับมาเป็นจุดเสี่ยงอาชญากรรมที่ต้องแก้ไขในปีนี้อย่างไรเนื่องจากทำสวนแต่ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้

(๔) องค์ประกอบที่ ๒ ความสำเร็จในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบางหน่วยงานไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีการดำเนินการอยู่แล้ว ไม่ได้มีการพัฒนาแนวคิดการเป็นนวัตกรรมแต่อย่างใด เช่น โครงการจักรยานสาธารณะกรุงเทพมหานคร Bike Sharing และไม่ควรเป็นนวัตกรรมแค่การรวบรวมข้อมูลเท่านั้น แต่ควรนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานแก้ปัญหาที่เป็นเหตุให้ต้องพัฒนานวัตกรรมนั้น ๆ

(๕) องค์ประกอบที่ ๓.๑ การยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ ฯ มีประชาชนใช้ระบบ BMA OSS น้อยมากทำให้อาจไม่ผ่านตัวชี้วัด ซึ่งมีปัญหามากในเรื่องของระบบอินเตอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ข้อมูลที่ต้องกรอกในการเข้าสู่ระบบเพื่อรับบริการมีมาก ประชาชนต้องศึกษาหรือดำเนินการเองไม่ได้ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลควรให้คำแนะนำและแก้ไขโดยเร็ว และการที่ประชาชนไม่สนใจเข้ารับบริการผ่านระบบ BMA OSS อีกทั้งบางกระบวนการไม่เหมาะสมที่จะนำเข้าสู่อยู่ในระบบ BMA OSS ซึ่งควรได้รับการทบทวนนำเข้าเฉพาะกระบวนการที่ประชาชนขอรับบริการได้โดยง่าย ไม่มีเอกสารประกอบจำนวนมากที่ต้องนำเข้าและเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบดิจิทัลได้จริง นอกจากนี้หน่วยงานควรทำความเข้าใจกับหลักเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดให้ถ่องแท้ ซึ่งพบว่าหลายหน่วยงานยังเข้าใจ

(๖) การทำความเข้าใจต่อประชาชนและคูคลองควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่มีผลกระทบต่ออาการของประชาชนให้น้อยที่สุด และควรมีการกำหนดทั้งในตัวชี้วัดและแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ให้สำนักการระบายน้ำและสำนักงานเขตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จทันก่อนเข้าสู่ฤดูฝนในเดือนพฤษภาคมของทุกปี ทั้งนี้ นอกจากต้องบรรลุเป้าหมายในเชิงปริมาณแล้ว ขอให้หน่วยงานกำกับควบคุมการดำเนินงานด้านคุณภาพทั้งในส่วนองแรงงานเขต/ผู้รับจ้างเหมา และตรวจสอบความสะอาดทุกช่วงระยะที่ดำเนินการ โดยผู้ตรวจราชการ

กรุงเทพมหานครจะตรวจติดตามด้านคุณภาพตามที่ปลัดกรุงเทพมหานครมอบหมาย ทั้งการขุดลอกท่อระบายน้ำ และคูคลอง

(๓) การพิจารณาจัดลำดับและความเหมาะสมของโครงการคมนาคมและขนส่งที่แนบท้ายผังเมืองรวม ซึ่งเป็นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างสำนักงานการวางผังและพัฒนาเมืองร่วมกับสำนักงานโยธา แต่เมื่อถึงขั้นตอนการขอจัดสรรงบประมาณกลับเลือกจากถนนที่หน่วยงานมีความพร้อมมาดำเนินการก่อนโดยไม่คำนึงถึงการลำดับ อาจไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของตัวชี้วัด

(๔) การเพิ่มสวน ๑๕ นาทีควรคำนึงถึงการสร้างความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการมิให้เป็นจุดเสี่ยงอาชญากรรมหรือแหล่งมั่วสุมของเยาวชน โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่าง กล้อง CCTV การสร้างรั้ว การจัดเจ้าหน้าที่เทศกิจตรวจตรา เป็นต้น และยังสามารถนับรวมเป็นผลการดำเนินงานของการปลูกต้นไม้ได้อีกทาง ส่วนกรณีมีบุคลากรไม่เพียงพอ สำนักงานเขตอาจใช้วิธีจ้างเหมาดูแลบำรุงรักษาต้นไม้และสวนเช่นเดียวกับสำนักสิ่งแวดล้อม เพื่อเสนอขอจัดสรรงบประมาณในปี ๒๕๖๘ ต่อไป

(๕) หลังจากแก้ไขจุดเสี่ยงอุบัติเหตุแล้ว ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดตามผลความก้าวหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในแต่ละจุดอย่างใกล้ชิด รวมถึงนำผลการประเมินสถิติอุบัติเหตุมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการแก้ไขปัญหา หากแก้ไขจุดเสี่ยงอุบัติเหตุแล้วจำนวนการเกิดอุบัติเหตุยังไม่ลดลง อาจต้องพิจารณาปรับแผนปฏิบัติการ

(๖) หน่วยงานควรมีการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างละเอียดรอบคอบและเป็นประจำ โดยเฉพาะกรณีเรื่องร้องเรียนซ้ำควรมีการนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ และเร่งดำเนินการแก้ไขโดยเร็วพิดเกี่ยวกับการเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

#### คณะที่ ๔ ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

(ประกอบด้วย สำนักเทศกิจ, สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, สำนักการศึกษา, สำนักพัฒนาสังคม, สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว และกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร)

องค์ประกอบ	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน
องค์ประกอบที่ ๑	<p><b>- ด้านบุคลากร</b></p> <p>๑. การจ้างอาสาสมัครพัฒนาชุมชน ๑ คนต่อชุมชน ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีจำนวนมาก บางชุมชนไม่มีอาสาสมัครพัฒนาชุมชน เช่น เขตจอมทองมีชุมชนจำนวน ๔๘ ชุมชน แต่มีอาสาสมัครพัฒนาชุมชน จำนวน ๗ คน เป็นต้น หรือ สนข.เปิดจ้างอาสาสมัครพัฒนาชุมชน แต่ไม่ได้รับความสนใจ ไม่มีผู้มาสมัคร</p> <p><b>- ด้านบริหารจัดการและบูรณาการ</b></p> <p>๑.กรณีตัวชี้วัดการแก้ไขจุดเสี่ยงอุบัติเหตุ ผู้บริหาร สนข.ควรกำกับการดำเนินงานของ ฝ่ายโยธาและฝ่ายรักษาความสะอาดฯ ให้ดำเนินการภายในกรอบระยะเวลาของตัวชี้วัด และประสานกับ สจส.เพื่อ</p>	<p>องค์ประกอบที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน (Performance Base)</p> <p>องค์ประกอบที่ ๑.๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภารกิจหลักตามยุทธศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ( Function Base )</p> <p>ตัวชี้วัด ร้อยละของคำขอที่เขตสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ปรับปรุงระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ให้มีความเสถียรและสะดวกกับการใช้งาน</p>

	<p>สอบทานความครบถ้วนสมบูรณ์ของการรายงานประจำเดือน</p> <p>๒. สวท. ขาดแนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงสถานกีฬา กทม. ส่งผลให้ สนข.ไม่มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และขาดข้อมูลการสรุปผลการสำรวจข้อมูลสถานกีฬาในภาพรวมของ กทม.</p>	
องค์ประกอบที่ ๒	-	-
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑	<p><b>- ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</b></p> <p>๑. ระบบ BMA OSS เป็นระบบใหม่ การใช้งานมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ยุ่งยาก รวมทั้งระบบไม่เสถียร เช่น การเข้าสู่ระบบ การลงข้อมูล และการชำระเงินค่าธรรมเนียม เป็นต้น ขาดช่องทางการถาม-ตอบ (Q&amp;A) สำหรับประชาชน และข้อมูลในระบบระบุตำแหน่งไม่ถูกต้อง เช่น ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายไม่ถูกต้องทำให้ไม่สามารถมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ได้ (สำนักงานเขต)</p> <p>๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความยุ่งยากในการใช้งานระบบ ระบบไม่เสถียร ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบฯ (สำนัก)</p> <p><b>- ด้านอื่น ๆ</b></p> <p>๑. กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุไม่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน อาจส่งผลให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการยื่นขออนุญาตออนไลน์ผ่านระบบ BMA OSS</p>	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ปรับปรุงระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ให้มีความเสถียร และสะดวกกับการใช้งาน
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๒	<p><b>- ด้านงบประมาณ</b></p> <p>๑. เนื่องจากบางรายการมีความซับซ้อนในด้านการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะทำให้ต้องสรรหาแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และในการประกาศประกวดราคาด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding)</p> <p>๒. งบลงทุน ใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างนาน และบางรายการที่ดำเนินการโดยวิธี e-bidding ไม่มีผู้ยื่นเสนอราคา และหรือมีผู้เสนอราคารายเดียว จึงต้องประกาศยกเลิกการประกวดราคาในครั้งนั้นไป และเริ่มกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ จึงมีผลกับการก่อหนี้และเบิกจ่ายล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้</p> <p>๓.งบกลาง งานบริหารการศึกษา (โรงเรียน) จะเบิกจ่ายได้ในเดือน เมษายน - พฤษภาคม ๒๕๖๗ ทำให้ไม่มีการเบิกจ่ายในช่วงไตรมาสที่ ๒</p>	

	<p>- ด้านอื่นๆ</p> <p>๑. โครงการชุมชนเข้มแข็งฯ เป็นโครงการใหม่ที่ไม่เคยจัดทำมาก่อน เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการและคณะทำงาน โครงการระดับชุมชน ยังขาดความเชี่ยวชาญในการดำเนินงาน และเป็นโครงการที่ชุมชนมีส่วนร่วมสำคัญจึงขาดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ทำให้การเกิดความล่าช้าในการดำเนินโครงการ จึงส่งผลต่อการเบิกจ่ายงบประมาณ</p>	
องค์ประกอบที่ ๔	-	<p>องค์ประกอบที่ ๔ ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน กรณีร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการผู้ว่ากรุงเทพมหานคร พิจารณาดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๑) ควรจัดให้ระบบ Traffy Fondue มีช่องทางสำหรับการคำนวณคะแนนตัวชี้วัดโดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบสถานะการปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดได้สะดวก</p> <p>๒) พิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีการนับซ้ำหรือเป็นข้อร้องเรียนเดิมจากผู้ร้องรายเดิม เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน</p>

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ คณะกรรมการตรวจติดตามฯ

(๑) องค์ประกอบที่ ๑ การประเมินประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน (Performance Base) ในประเด็นดังนี้

๑) การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ร้อยละความสำเร็จที่กำหนด และใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับการดำเนินการตามตัวชี้วัดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่จัดทำขึ้นต้องมีความเหมาะสมชัดเจน ทั้งเป้าหมาย ขั้นตอนการดำเนินงาน กำหนดเวลา รวมทั้งผลงานตามเกณฑ์ร้อยละความสำเร็จแต่ละระดับ ทั้งนี้ หากขาดสาระสำคัญดังกล่าวหรือไม่มีความชัดเจน ก็ให้มีการพิจารณาปรับลดคะแนนในส่วนดังกล่าวด้วย

๒) การสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งเป็นวิธีการวัดผลการดำเนินงานในระดับผลลัพธ์ตามเกณฑ์ร้อยละความสำเร็จที่กำหนด หน่วยงานเจ้าภาพหรือผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ต้องมีแนวทางดำเนินการที่เป็นระบบ สอดคล้องกับหลักวิชาการและเป็นที่ยอมรับได้ ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สอบทานแนวทางการสำรวจความพึงพอใจก่อนที่หน่วยงานจะดำเนินการด้วย

๓) ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบนำเข้าสู่ข้อมูลแผนผังชุมชน (One Map) ซึ่งมีสำนักพัฒนาสังคมเป็นหน่วยงานเจ้าภาพ และสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานดำเนินการในพื้นที่เขต ทั้งนี้ มีประเด็นความไม่ชัดเจนในเป้าหมายการนำเข้าสู่ข้อมูลแผนผังชุมชน (One Map) ในระดับชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ว่ามีองค์ประกอบของข้อมูลใดบ้าง และปริมาณในการนำเข้าสู่ข้อมูล ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้สำนักพัฒนาสังคมขยายความในประเด็นดังกล่าวให้ชัดเจน เพื่อให้การประเมินผลความสำเร็จ ตัวชี้วัดดังกล่าวทั้งในระดับภาพรวมของกรุงเทพมหานคร และระดับพื้นที่เขตเป็นไปอย่างถูกต้อง โดยสำนักพัฒนาสังคมต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าเรื่องนี้จะสำเร็จภายในกี่ปี และแต่ละปีมีเป้าหมายความสำเร็จอย่างไร

๔) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการขับเคลื่อนการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Joint KPI) ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันตั้งแต่สองหน่วยงานขึ้นไป โดยกำหนดค่าเป้าหมาย วิธีการคำนวณ และเกณฑ์การให้คะแนนเดียวกัน ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ทุกหน่วยที่ร่วมกันดำเนินการ จะได้คะแนนเท่ากัน ดังนั้น เพื่อให้การพิจารณาผลการประเมินตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและชัดเจน เห็นควรมอบคณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลฯ คณะที่รับผิดชอบการตรวจหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลักของตัวชี้วัด Joint KPI เป็นผู้ประเมินผลความสำเร็จในภาพรวม ซึ่งทุกหน่วยที่ร่วมกันดำเนินการจะได้คะแนนเท่ากัน

(๒) องค์ประกอบที่ ๓ ศักยภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน (Potential Base) ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ ร้อยละความสำเร็จในการยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐเพื่อบริหารราชการที่ยืดหยุ่น โปร่งใสคล่องตัว ในส่วนของสำนักงานเขต ซึ่งประเมินผลจากการที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้งานระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยนำสถิติการใช้งานผ่านระบบ BMA OSS มาคำนวณหาร้อยละของจำนวนผู้รับบริการผ่านระบบ BMA OSS ต่อจำนวนผู้รับบริการของสำนักงานเขตทั้งหมด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ การตรวจประเมินระยะครึ่งปีงบประมาณ พบว่า สำนักงานเขตกลุ่มกรุงธนเหนือ รวม ๘ สำนักงานเขต มีผลความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘ - ๕.๖๗ ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ความสำเร็จระดับ ๑ (ร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้รับบริการผ่านระบบ BMA OSS) ค่อนข้างมาก ทั้งนี้ มีสาเหตุหลักเนื่องมาจากเป็นระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ รวม ๑๐๘ กระบวนงานของสำนักงานเขต ที่เริ่มใช้งานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขั้นตอนการเข้าใช้บริการมีความซับซ้อนและระบบยังไม่เสถียรประกอบกับผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับการรับบริการในระบบเดิม รวมทั้ง ขาดความพร้อมการเข้าใช้งานทางอิเล็กทรอนิกส์

#### คณะที่ ๕ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

(ประกอบด้วย สำนักแพทย์, สำนักอนามัย, สำนักสิ่งแวดล้อม และกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครกลาง)

องค์ประกอบ	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน
องค์ประกอบที่ ๑	<p><b>- ด้านบุคลากร</b></p> <p><b>ระดับสำนัก</b></p> <p>๑. โครงสร้างของหน่วยงานและอัตรากำลังไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน</p> <p>๒. บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</p> <p>๓. ภารกิจอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่</p>	<p>ระดับสำนัก</p> <p>- ตัวชี้วัดร้อยละของการรักษาพยาบาลด้วยระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine) ผ่าน APP หมอ กทม. ของโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์</p> <p>การกำหนดกรอบการวัดผลการให้บริการระบบการรักษาทางไกล</p>

	<p>๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเส้นทางรถเก็บขนมูลฝอย บางรายไม่มีความรู้หรือไม่ถนัดในการใช้งาน คอมพิวเตอร์หรือการใช้งานผ่านระบบ ทำให้การ นำเข้าข้อมูลเส้นทางรถเก็บขนมูลฝอยไม่ถูกต้อง ล่าช้า</p> <p>๕. บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ขับรถจักรยานยนต์ ถูกฉีกหนทางการแพทย์ Motorlance ไม่เพียงพอ เพราะต้องเป็นผู้ผ่านการอบรมและมีทักษะด้าน การแพทย์ฉุกเฉินและทักษะการขับรถจักรยานยนต์ ขนาดใหญ่</p> <p>๖. พบปัญหาติดขัดในการสื่อสารและความเข้าใจ ของบุคลากร ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้แทนการทำงานในรูปแบบเอกสาร/กระดาษ</p> <p>๗. บุคลากรยังไม่ได้รับการสอนวิธีใช้งานระบบ ยืนยันตัวตนและตรวจสอบตัวบุคคลในระบบดิจิทัล (Certificate Authority: CA) และบุคลากรบางส่วน ไม่เชื่อมั่นเรื่องระบบความปลอดภัยของระบบฯ <u>ระดับสำนักงานเขต</u></p> <p>๑. บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน</p> <p>๒. บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</p> <p>- ด้านบริหารจัดการและบูรณาการ</p> <p>๑. ขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูล</p> <p>๒. การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย</p> <p>๓. ขาดการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานสนับสนุน</p> <p>๔. ประกาศ/ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ไม่คล่องตัวหรือไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่าง เต็มที่ จำเป็นต้องทบทวน/แก้ไข</p> <p>- <u>ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</u> <u>ระดับสำนักงานและสำนักงานเขต</u></p> <p>๑. ระบบเทคโนโลยีและสัญญาณการสื่อสารมักจะ ชัดข้องเวลามีผู้ใช้งานจำนวนมาก เช่น ระบบการ บริหารจัดการแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร BMA Policy Tracking (BP) เป็นต้น</p>	<p>(Telemedicine) ตามตัวชี้วัดที่กำหนด กลุ่มเป้าหมายเฉพาะแพทย์ ควรขยาย กลุ่มเป้าหมายเพิ่มเติมเป็น “พยาบาล และเภสัชกร” ด้วย เพื่อสนับสนุนการให้ คำปรึกษาปัญหาสุขภาพ การให้ข้อมูล สุขภาพแก่ผู้รับบริการทั้งในกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มป่วยโรค NCDs ที่ สามารถขอรับคำปรึกษาจากพยาบาลกับ เภสัชกรได้</p>
องค์ประกอบที่ ๒	-	-
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑	<p>- <u>ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</u> <u>ระดับสำนัก</u></p> <p>๑. การใช้งานระบบบริหารจัดการการใช้งานระบบ สารสนเทศสนับสนุนการเชื่อมโยง (BMA Single Sign-On: BMA SSO) สำหรับขอรหัส OTP เพื่อเข้าใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร</p>	-



	<p>เนื่องจากข้าราชการ กทม. สามัญสังกัดสำนักงานการแพทย์ ส่วนใหญ่เป็น แพทย์ พยาบาล ที่ไม่มีหน้าที่/ภารกิจใน การทำงานผ่านระบบสารบรรณฯ ต้องอาศัยการสื่อสาร ทำความเข้าใจให้มาก</p> <p>๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร ยังไม่พร้อมรองรับผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากในช่วงเวลา เดียวกัน ส่งผลให้เกิดความหน่วง โหลดข้อมูลช้า หรือ หลุดออกจากระบบ และโครงสร้างภายในส่วนราชการ สังกัดสำนักงานการแพทย์ในระบบสารบรรณฯ ยังมีไม่ครบ</p> <p>๓. ระบบสารสนเทศหลักของกรุงเทพมหานคร (MIS๒) ยังคงมีบัญชีผู้ใช้งาน (User) ของข้าราชการที่เกษียณอายุ ราชการและย้ายไปสังกัดหน่วยงานอื่นอยู่ในระบบ จึงทำ ให้บัญชีผู้ใช้งาน (User) เหล่านี้ ไม่มีความเคลื่อนไหว ในการเข้าใช้งาน</p> <p><u>ระดับสำนักงานเขต</u></p> <p>๑. ระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ไม่มีความเสถียร ส่งผลให้ การทำงานไม่ต่อเนื่อง</p> <p>๒. ขั้นตอนการดำเนินการแต่ละกระบวนการงานใน ระบบ BMA OSS ใช้ระยะเวลานาน มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องแนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ทำให้ประชาชนไม่ประสงค์ยื่นคำขอ ผ่านระบบ BMA OSS และขอใช้บริการทาง โทรศัพท์หรือติดต่อที่สำนักงานเขตแทน</p> <p>- ด้านอื่นๆ</p> <p><u>ระดับสำนักงานเขต</u></p> <p>๑. ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการให้บริการ ในรูปแบบออนไลน์ ไม่คล่องเทคโนโลยี รวมทั้ง มีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนบุคคล ยังไม่มีความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรม ผ่านช่องทางออนไลน์</p>	
<p>องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๒</p>	<p>- ด้านงบประมาณ</p> <p><u>ระดับสำนัก</u></p> <p>๑. การก่อหนี้งบประมาณ (ค่าครุภัณฑ์) เนื่องจากเป็น ครุภัณฑ์เฉพาะทางจึงทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการ กำหนดรายละเอียดและคุณลักษณะครุภัณฑ์</p> <p>๒. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างไม่สามารถดำเนินการ ได้ตามเป้าหมาย หรือขาดแนวทางการทำงานที่ ชัดเจน เช่น แนวทางการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อ สนับสนุนการบริการการแพทย์ฉุกเฉินด้วย รถจักรยานยนต์ฉุกเฉิน (Motorlance) เป็นต้น</p>	

	<p><u>ระดับสำนักงานเขต</u></p> <p>๑. งบประมาณบางรายการที่ยังไม่สามารถหาตัวผู้รับจ้างได้ เช่น การประกาศประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ไม่มีผู้ยื่นเสนอราคา หรือมีผู้ยื่นเสนอราคาเพียงรายเดียว จึงยกเลิก และประกาศประกวดราคาจ้างใหม่ ทำให้การดำเนินงาน แต่ละขั้นตอนเกิดความล่าช้า</p>	
องค์ประกอบที่ ๔	<p>- <u>ด้านอื่นๆ</u></p> <p>การลงพิกัดเรื่องร้องเรียนมีความคลาดเคลื่อน เนื่องจากการใส่ค่าละติจูด และลองติจูด ผิด เนื่องจากอยู่บริเวณใกล้เคียงกัน</p>	

### คณะที่ ๖ ด้านสนับสนุนการบริหารราชการ

(ประกอบด้วย กองงานผู้ตรวจราชการ, สำนักงานเลขาธิการปลัดฯ, สำนักงานกฎหมายและคดี, สำนักงานตรวจสอบภายใน, สำนักงานการเจ้าหน้าที่, สำนักงานการต่างประเทศ, สำนักงานปกครองและทะเบียน, สำนักงานประชาสัมพันธ์ และกลุ่มเขตกรุงเทพเหนือ)

องค์ประกอบ	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน
องค์ประกอบที่ ๑	<p>- <u>ด้านบุคลากร</u></p> <p><u>ระดับส่วนราชการฯ</u></p> <p>๑. หน่วยงานขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</p> <p><u>ระดับสำนักงานเขต</u></p> <p>๑. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัด บางส่วนยังไม่เข้าใจเรื่องตัวชี้วัด นิยาม และวิธีวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ทำให้การรายงานผลการดำเนินงานยังมีความคลาดเคลื่อน</p> <p>๒. จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อภาระงาน</p> <p>- <u>ด้านงบประมาณ</u></p> <p><u>ระดับส่วนราชการฯ</u></p> <p>๑. การโอนงบประมาณเพื่อให้หน่วยอื่นดำเนินการ อาจเกิดความล่าช้าในการดำเนินการตัวชี้วัด เช่น การปรับปรุงซ่อมแซมห้องพักอาศัยที่ชำรุดให้สามารถจัดข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานครเข้าพักอาศัยได้</p> <p><u>ระดับสำนักงานเขต</u></p> <p>๑. การพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อแก้ไขจุดเสี่ยงอุบัติเหตุมีการใช้งบประมาณที่เกินขอบเขตอำนาจของสำนักงานเขตในบางพื้นที่</p>	<p><u>ระดับส่วนราชการฯ</u></p> <p>๑. ขอรับการสนับสนุนจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อเพิ่มทรัพยากรในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลจาก Data Center</p>

**- ด้านการบริหารจัดการและบูรณาการ**

ระดับส่วนราชการฯ

๑. การประชาสัมพันธ์/จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนของกรุงเทพมหานครให้แก่เครือข่ายต่างประเทศ การหาผู้ประกอบการที่สามารถผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ Made in Bangkok (MIB) สำนักงานการต่างประเทศไม่สามารถดำเนินการเองได้ต้องรอผลการประเมินศักยภาพและคัดเลือกผู้ประกอบการและผลิตภัณฑ์จากสำนักพัฒนาสังคม

ระดับสำนักงานเขต

๑. สภาพพื้นที่เป็นเขตเมืองและส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เอกชนที่ดินมีราคาสูงการดำเนินการบางตัวชี้วัดจึงประสบปัญหา เช่นการจัดหาพื้นที่ ในการปลูกต้นไม้หรือพื้นที่สาธารณะ

๒. การดำเนินการบางตัวชี้วัดเป็นการบูรณาการร่วมกันหลายหน่วยงานทำให้เกิดความล่าช้า และบางภารกิจเกินอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น การแก้ไขจุดเสี่ยงอุบัติเหตุ

**- ด้านเทคโนโลยี**

ระดับส่วนราชการฯ

๑. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครพื้นที่ Data Center มีจำกัด ทำให้หน่วยประมวลผลและการจัดเก็บข้อมูลของระบบสารบรรณฯ ไม่เพียงพอ ระบบมีความหน่วงและล่าช้า ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าระบบได้

ระดับสำนักงานเขต

๑. บริเวณจุดเสี่ยงอุบัติเหตุ/จุดเสี่ยงอาชญากรรมไม่มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV

ให้ครบถ้วน ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรมขึ้น ทำให้ไม่สามารถระบุได้ว่าเกิดอุบัติเหตุและ

อาชญากรรม

จากสาเหตุใด

**- ด้านอื่นๆ**

ระดับสำนักงานเขต

๑. การปรับปรุงทางเท้ามีประชาชนที่อาศัยอยู่โดยรอบคัดค้าน เนื่องจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับพื้นที่ว่าเป็นส่วนบุคคลหรือสาธารณะ มีการรื้อกำแพงที่สาธารณะ และกีดขวางบริเวณฝาบ่อพัก

<p>องค์ประกอบที่ ๒</p>	<p><b>- ด้านบุคลากร</b>  <u>ระดับส่วนราชการฯ</u>          ๑. หน่วยงานมีภาระงานจำนวนมาก รวมทั้งไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีจึงประสบปัญหาในการจัดทำสื่อ</p> <p><b>- ด้านงบประมาณ</b>  <u>ระดับส่วนราชการฯ</u>          ๑. หน่วยงานจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการเช่าพื้นที่บริการทางเครือข่ายออนไลน์ เนื่องจากระบบของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลไม่มีความพร้อมด้าน Domain name และ web Server</p> <p><b>- ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</b>  <u>ระดับส่วนราชการฯ</u>          ๑. Domain name และ web Server ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล อาจไม่พร้อมใช้งานเนื่องจาก Domain และ web Server ดังกล่าวเคยถูกจำกัดการเข้าถึงจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p>	<p><u>ระดับส่วนราชการฯ</u>          ๑. กรุงเทพมหานครควรจัดหาพื้นที่ Data Center เป็นของระบบเอง และให้ผู้พัฒนาระบบเลือกใช้เครื่องมือในการออกแบบพัฒนาที่พร้อมจะ Upgrade และปลอดภัยของข้อมูล</p>
<p>องค์ประกอบที่ ๓          ตัวชี้วัดที่ ๓.๑</p>	<p><b>- ด้านบุคลากร</b>  <u>ระดับสำนักงานเขต</u>          ๑. ระบบเพิ่งเริ่มเปิดใช้งานทำให้เจ้าหน้าที่และประชาชนต้องเรียนรู้ใช้งานระบบทั้งในส่วนของการเข้าสู่ระบบ การใช้งาน ส่งผลให้การอนุมัติล่าช้าและระบบมีขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อน ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่สะดวกมาติดต่อที่สำนักงานเขตมากกว่า</p> <p><b>- ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม</b>  <u>ระดับส่วนราชการฯ</u>          ๑. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายไม่เสถียร มีความล่าช้า ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. หน่วยงานไม่สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานระบบต่าง ๆ ได้</p> <p><u>ระดับสำนักงานเขต</u>          ๑. ระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ไม่เสถียรเมื่อดำเนินการเสร็จครบทุกขั้นตอนกดปิดระบบไม่ได้</p> <p><b>- ด้านอื่นๆ</b>          ๑. คู่มือประชาชนของระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานครขาดการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน</p>	<p><u>ระดับส่วนราชการฯ</u>          ๑. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลควรมีช่องทางสำหรับให้หน่วยงานตรวจสอบผลการดำเนินงานของแต่ละระบบ</p> <p><u>ระดับสำนักงานเขต</u>          ๑. ควรจัดทำสื่อสร้างความถึงขั้นตอนวิธีการแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน</p>

	๒. ระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) มีรายละเอียดและขั้นตอนการยืนยันตัวตน และการใช้ระบบที่ซับซ้อน ทำให้ประชาชนไม่สะดวกรับบริการออนไลน์	
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๒	<p><b>ระดับส่วนราชการฯ</b></p> <p>๑. งบดำเนินงาน ค่าธรรมเนียมศาล รายการค่าฤชาธรรมเนียมซึ่งต้องรอการแจ้งค่าใช้จ่าย (ค่าฤชาธรรมเนียม) ซึ่งไม่อาจคาดการณ์จำนวนเงินที่เบิกจ่ายได้จึงจำเป็นต้องรอใกล้ ๆ สิ้นปีงบประมาณ จึงจะโอนงบประมาณคงเหลือได้</p> <p><b>ระดับสำนักงานเขต</b></p> <p>๑. กระบวนการดำเนินงานที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกรมบัญชีกลางมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีขั้นตอนและกระบวนการหาตัวผู้รับจ้างค่อนข้างซับซ้อน ยุ่งยาก และมีผู้วิจารณ์ขั้นตอนคุณลักษณะเฉพาะและขอบเขตงานหลายครั้ง ส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า</p> <p>๒. การจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยวิธีการ e-bidding ๒ ครั้ง ไม่มีผู้ยื่นเสนอราคา และวิธีเฉพาะเจาะจงไม่มีผู้เสนอราคา</p>	<p><b>ระดับส่วนราชการฯ</b></p> <p>๑. งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานโดยไม่นำงบบุคลากรมาคำนวณ แต่ยังนำค่าอาหารทำการนอกเวลามารวมคำนวณ เป็นเรื่องที่ไม่ทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพแต่อย่างใด</p>
องค์ประกอบที่ ๔	<p><b>- ด้านบุคลากร</b></p> <p>๑. เจ้าหน้าที่ที่แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไม่เพียงพอ</p> <p><b>- ด้านการบริหารจัดการและการบูรณาการ</b></p> <p>๑. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในระบบ Traffy Fondue บางเรื่องติดขัดด้วยข้อกฎหมายต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา</p> <p>๒. การแก้ไขปัญหาในระบบ Traffy Fondue กรณีส่งต่อไปหน่วยงานอื่นและมีการแก้ปัญหาล่าช้าจะทำให้กลายเป็นเรื่องค้างค้ำของสำนักงานเขต และหากมีการ Re-Open เรื่องจะกลับมาขึ้นสถานะรอรับเรื่องที่สำนักงานเขต และบางครั้งที่ผู้ร้องปิดหมดสถานที่ไม่ตรงกับสถานที่เกิดปัญหา และเรื่องร้องซ้ำทำให้จำนวนเรื่องร้องเรียนเกินความเป็นจริง</p>	

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ คณะกรรมการตรวจติดตามฯ

**ระดับส่วนราชการ**

(๑) ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดทำบัตรประชาชนและงานทะเบียนราษฎร ผ่านระบบ BMA Q ควรขอความร่วมมือสำนักงานเขตให้กำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการช่วย

แนะนำประชาชนผู้มารับบริการกดเครื่องประเมินผลความพึงพอใจ โดยให้เป็นมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติเดียวกันทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต (สพท.)

(๒) การรักษาความปลอดภัยภายในอาคารศาลว่าการกรุงเทพมหานคร ควรเพิ่มเป้าหมาย (จากเดิมร้อยละ ๔๐) ของบุคลากรภายในศาลว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) ซึ่งทุกคนควรต้องมีความรู้ความเข้าใจได้รับการอบรมหลักสูตรการป้องกันอัคคีภัยผ่านบทเรียนออนไลน์ และควรจัดให้มีใบประกาศนียบัตรเมื่อทำแบบทดสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด เช่น มาตรการรับมือกลุ่มผู้ชุมนุม/มวลชน มาตรการอพยพคนออกจากอาคาร แผนบริหารความเสี่ยง เป็นต้น เนื่องจากมีการเปิดลานคนเมืองให้ประชาชนทั่วไปเข้ามาใช้ประโยชน์ได้ (สสป.)

(๓) ในภาพรวมทุกตัวชี้วัดที่รายงานผลการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำขอให้เร่งดำเนินงานให้มากขึ้น

(๔) การขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน หน่วยงานควรจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมหรือให้มีการรับรองความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ ซึ่งคาดว่าจะอาจจะทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(๕) ควรศึกษากระบวนการของหน่วยงานโดยเฉพาะสำนักงานเขต เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบสารบรรณฯ ให้สอดคล้องกับกระบวนการของสำนักงานเขตมากขึ้น เนื่องจากกระบวนการของระบบสารบรรณฯ ยังไม่ตอบสนองการทำงานของสำนักงานเขต เจ้าหน้าที่ที่มีความห่วงกังวลหากต้องทำงานทั้งในรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์คู่ขนานกันไป

(๖) เมื่อมีการลงพื้นที่ตรวจสอบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานเขต ขอให้สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา เกี่ยวกับการตอบคำถามของประชาชน ในแพลตฟอร์ม Traffy Fondue เนื่องจากทักษะการตอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคนไม่เท่ากัน จึงให้คำตอบต่างกัน

(๗) หน่วยงานและเจ้าภาพตัวชี้วัด (สยป.) ตรวจสอบค่าเป้าหมายเทียบกับผลการดำเนินงานและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินให้ตรงกันเพื่อการดำเนินงานที่ถูกต้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

(๘) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควรพัฒนาให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยมากขึ้น ระบบใช้งานง่ายขึ้นไม่ซับซ้อนเจ้าหน้าที่มีความห่วงกังวลหากต้องทำงานทั้งในรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์คู่ขนานกันไป

(๙) หน่วยงานและเจ้าภาพตัวชี้วัด (สงม.) ควรตรวจสอบค่าเป้าหมายเทียบกับผลการดำเนินงานและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินให้ตรงกันเพื่อการคิดคำนวณที่ถูกต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

#### **ระดับสำนักงานเขต**

(๑) สำนักงานเขตต้องสร้างจิตสำนึกต่อประชาชนเกี่ยวกับการไม่ทิ้งขยะสิ่งของเหลือใช้ลงในท่อระบายน้ำหรือตั้งวางกีดขวางทางสาธารณะ

(๒) ขอให้หน่วยงานและเจ้าภาพตัวชี้วัดสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด เช่น คำนิยามค่าเป้าหมายฯลฯ ให้ถูกต้องตรงกัน และข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำนักงานเขตรายงานกับเอกสารที่ส่งมาควรตรงกัน

(๓) ขอให้สำนักงานเขตประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน/ผู้ประกอบการเห็นประโยชน์ ข้อดี ความสะดวก รวดเร็ว ภายหลังจากยื่นคำขอผ่านระบบ BMA OSS เช่น สามารถติดตามสถานะได้ตลอดเวลาประหยัดเวลาในการเดินทาง และควรเจาะกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพก่อน

(๔) ตัวชี้วัด เรื่อง การแก้ไขเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และผู้บริหารในความสำคัญ และเป็นประโยชน์กับประชาชน ขอให้หน่วยงานดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด