

ชื่อโครงการ                      พัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ        ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร  
ปีงบประมาณ                    พ.ศ. ๒๕๖๖

## ๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนากรุงเทพมหานครไปสู่ “มหานครแห่งเอเชีย” ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง และตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ซึ่งประกอบด้วย ๗ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑. การสร้างเมืองปลอดภัยและหย่นตัวต่อวิกฤตการณ์ ๒. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ๓. การลดความเหลื่อมล้ำด้วยการบริหารเมืองรูปแบบอารยะสำหรับทุกคน ๔. การเชื่อมโยงเมืองที่มีความคล่องตัวและระบบบริการสาธารณะแบบบูรณาการ ๕. ส่งเสริมการสร้างเมืองประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ๖. การต่อยอดความเป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการเรียนรู้ และ ๗. การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ประกอบกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดนโยบาย ๙ ดี ๙ มิติ ได้แก่ มิติปลอดภัยดี มิติสร้างสรรค์ดี มิติสิ่งแวดล้อมดี มิติเศรษฐกิจดี มิติเดินทางดี มิติสุขภาพดี มิติโครงสร้างดี มิติเรียนรู้ดี และมิติบริหารจัดการดี ซึ่งมิติบริหารจัดการดี ได้นำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มาใช้เพื่อบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ในการนี้ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๐” มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชน โดยได้ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบกระบวนการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครในรูปแบบใหม่ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน/เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงานและการติดตามงานของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร รวมถึงการติดตามเรื่องค่าง พร้อมสรุปรายงานผลเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อสนับสนุนแผนพัฒนากรุงเทพมหานครและสนองตอบนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครตลอดจนภารกิจของหน่วยงาน ในการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนและบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ให้บรรลุผลสำเร็จจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้ปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมถึงการติดตามเรื่องค่าง

## ๓. เป้าหมาย

จัดอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวนทั้งสิ้น ๑๘๐ คน ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

จำนวน ๑๕๔ คน

๑) ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับชำนาญการระดับปฏิบัติการ ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติงาน จำนวน ๑๕๔ คน

๒) บุคลากรกรุงเทพมหานครศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๕ คน

ผู้ที่เกี่ยวข้อง...

ผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ๑) เจ้าหน้าที่ดำเนินการ จำนวน ๑๕ คน
- ๒) วิทยากร จำนวน ๖ คน

**๔. ลักษณะโครงการ**

๔.๑ ประเภทโครงการ เป็นโครงการตามภารกิจประจำของหน่วยงานซึ่งเป็นโครงการใหม่

๔.๒ โครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ส่งเสริมการสร้างเมืองประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม เป้าประสงค์ ๕.๑.๑ เครือข่ายความร่วมมือในการจัดการสาธารณะกลยุทธที่ ๕.๑.๑.๒ พัฒนาความก้าวหน้าในแต่ละประเด็นร้องเรียนได้อย่างทันที่ และ ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร เป้าประสงค์ ๗.๓.๑ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถมีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสมกับการบริหารมหานครและเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม กลยุทธที่ ๗.๓.๑.๑ พัฒนาสมรรถนะของทรัพยากร ให้มุ่งสู่ความเป็นมืออาชีพ และตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๙ ดี ๙ มิติ ในมิติบริหารจัดการดี “รายงานปัญหาโดยประชาชน แก้ไขปัญหาโดยกรุงเทพมหานครผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue”

๔.๓ รูปแบบโครงการ เป็นโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานรูปแบบกิจกรรมเป็นบรรยายอภิปรายและศึกษาดูงาน เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

**๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ**

เป็นโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงานแบบพักค้าง ๒ วัน ๑ คืน ระหว่างวันที่ ๑๔ - ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๖ ณ จังหวัดสระบุรี

**๖. แผนปฏิบัติการ**

| ขั้นตอนการดำเนินงาน                                                                                  | ระยะเวลา |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|
|                                                                                                      | 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. ศึกษากระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ                            | ←————→   |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      |
| ๒. จัดทำโครงการและเสนออนุมัติโครงการ                                                                 |          |      |      |      |      |       | ↔     |      |       |      |      |      |
| ๓. จัดทำคำสั่งให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญและบุคลากรกรุงเทพมหานครเข้าร่วมอบรม และคำสั่งคณะกรรมการฯ |          |      |      |      |      |       |       | ↔    |       |      |      |      |
| ๔. บริหารโครงการด้านแผนดำเนินการ วิชาการ และการเงิน                                                  |          |      |      |      |      |       |       | ↔    |       |      |      |      |
| ๕. ดำเนินการโครงการฯ ตามกำหนด                                                                        |          |      |      |      |      |       |       |      | ↔     |      |      |      |
| ๖. ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินการอบรมต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร                                     |          |      |      |      |      |       |       |      |       |      | ↔    |      |

๗. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แผนงานบริหารงานกรุงเทพมหานคร ผลผลิตบริหารงานกลาง งบรายจ่ายอื่น รายการค่าใช้จ่ายในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร เป็นเงิน ๕๖๗,๗๐๐.- บาท (ห้าแสนหกหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดค่าใช้จ่าย ดังนี้

| รายการ                                                                                                                                                 | กลุ่มเป้าหมาย                                                                                                                                                                                              | รายการค่าใช้จ่าย                                                                                                                                                                              | จำนวนเงิน<br>(บาท)                      | กฎและระเบียบ<br>ที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กิจกรรมการฝึกอบรม<br>และศึกษาดูงาน ณ<br>ศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัดสระบุรี<br>รูปแบบพักค้างจำนวน<br>๒ วัน ๑ คืน ณ<br>โรงแรมศุภาลย์ปาลัก<br>จังหวัดสระบุรี | ข้าราชการ<br>กรุงเทพมหานคร<br>สามัญ และ<br>บุคลากร<br>กรุงเทพมหานคร<br>จำนวน ๑๕๔ คน<br>ผู้เกี่ยวข้อง<br>- เจ้าหน้าที่<br>ดำเนินการ<br>จำนวน ๑๕ คน<br>- วิทยากร<br>จำนวน ๖ คน<br>รวมทั้งหมด จำนวน<br>๑๗๕ คน | - ค่าสมนาคุณวิทยากร (ภาคเอกชน)<br>(๑,๒๐๐ บาท/คน x ๔ ชม. x ๑ คน)<br>(๑,๒๐๐ บาท/คน x ๕ ชม. x ๒ คน)<br>(ภาคราชการ)<br>(๖๐๐ บาท/คน x ๑ ชม. x ๑ คน)<br>(๖๐๐ บาท/คน x ๒ ชม. x ๓ คน)                 | ๔,๘๐๐.-<br>๑๒,๐๐๐.-<br>๖๐๐.-<br>๓,๖๐๐.- | - ระเบียบ<br>กรุงเทพมหานคร<br>ว่าด้วยค่าใช้จ่ายใน<br>การฝึกอบรม<br>พ.ศ. ๒๕๔๑<br>- ระเบียบ<br>กระทรวงการคลัง<br>ว่าด้วยการจัดซื้อจัด-<br>จ้างและการบริหาร<br>พัสดุภาครัฐ<br>พ.ศ.๒๕๖๐<br>- คำสั่ง กทม.ที่<br>๑๘๐๒/๒๕๕๒<br>ลว.๒๘ เม.ย.๒๕๕๒<br>เรื่อง หลักเกณฑ์การ<br>จัดโครงการฝึกอบรม<br>สัมมนา ศึกษาดูงาน<br>- คำสั่ง กทม.ที่<br>๓๑๕๔/๒๕๕๗<br>ลว.๒๖ ก.ย.๒๕๕๗<br>เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติม<br>คำสั่ง กทม. ที่<br>๑๘๐๒/๒๕๕๒ ลว.<br>๒๘ เม.ย.๕๒<br>-หนังสือที่ กท<br>๐๔๐๑/๙๔๓<br>ลว. ๕ มี.ค. ๒๕๖๒<br>เรื่อง การพิจารณา<br>อนุมัติงบประมาณ<br>ที่เป็นไปตามระเบียบ<br>กรุงเทพมหานคร<br>ว่าด้วยค่าใช้จ่ายใน<br>การฝึกอบรม<br>พ.ศ. ๒๕๔๑ |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            | - ค่าจ้างเหมารถยนต์โดยสารปรับอากาศขนาด ๔๐ ที่นั่งขึ้นไป<br>(๑๑,๗๐๐๐ บาท/คัน x ๕ คัน x ๒ วัน)                                                                                                  | ๑๑๗,๐๐๐.-                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            | - ค่าเช่าที่พัก (ไม่รวมวิทยากร)<br>(๗๕๐ บาท x ๑๗๕ คน x ๑ วัน)                                                                                                                                 | ๑๓๐,๕๐๐.-                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            | - ค่าอาหาร (จัดครบทุกมื้อ)<br>(๘๐๐ บาท x ๑๗๕ คน x ๑ วัน)<br>- ค่าอาหาร (จัดไม่ครบทุกมื้อ)<br>(๖๐๐ บาท x ๑๗๕ คน x ๑ วัน)<br>- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม<br>(๒๕ บาท x ๑๗๕ คน x ๒ มื้อ x ๒ วัน) | ๑๓๙,๒๐๐.-<br>๑๐๔,๔๐๐.-<br>๑๗,๔๐๐.-      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            | - ค่ายานพาหนะในการขนส่งสัมภาระ<br>(๒๐๐ บาท x ๑๗๕ คน)                                                                                                                                          | ๓๕,๘๐๐.-                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            | - ค่าวัสดุ                                                                                                                                                                                    | ๓,๔๐๐.-                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                               |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| รวม                                                                                                                                                    | (ห้าแสนหกหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน)                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                               | ๕๖๗,๗๐๐.-                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

ทั้งนี้ ให้ถือว่าเฉลี่ยจ่ายได้ตามที่จ่ายจริง กรณียอดโดยยอดหนึ่งไม่เพียงพอ แต่ไม่เกินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ

#### ๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

| ความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                     | การประเมินความเสี่ยง |         |                        | แนวทาง<br>การบริหารความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                | โอกาสที่<br>จะเกิด   | ผลกระทบ | ระดับของ<br>ความเสี่ยง |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ๑. วิทยาการอาจจะถ่ายทอดความรู้ไม่ตรงกับ<br>วัตถุประสงค์หลักของโครงการ                                                                                                                                                          | ๓                    | ๓       | สูง                    | - กำหนดขอบเขต หัวข้อการ<br>ฝึกอบรมให้ชัดเจน<br>- จัดทำร่างหลักเกณฑ์<br>กระบวนการรับเรื่อง<br>ร้องเรียน/ร้องทุกข์และแผนภูมิ<br>แสดงขั้นตอนแนวทางการ<br>ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้อง<br>ทุกข์ เพื่อประกอบเป็นมติสรุป<br>การพิจารณาร่วมกันของ<br>หน่วยงาน |
| ๒. การจัดทำกระบวนการรับเรื่อง<br>ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแผนภูมิแสดงขั้นตอน<br>แนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้อง<br>ทุกข์อาจไม่เสร็จภายในเวลาที่กำหนด<br>เนื่องจากยังไม่สามารถหาข้อสรุปร่วมกันกับ<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ | ๒                    | ๒       | ปานกลาง                |                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### ๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ กรุงเทพมหานครมีกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน  
ที่ชัดเจน

๙.๒ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ  
กรุงเทพมหานครที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

#### ๑๐. การติดตามประเมินผล

##### ๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ความสำคัญของกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์และแผนภูมิแสดงขั้นตอน  
แนวทางการปฏิบัติงาน โดยได้รับความเห็นชอบจากปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑ ชิ้นงาน

| ตัวชี้วัด                                                                     | ค่า<br>เป้าหมาย                     | ประเภท<br>ตัวชี้วัด | วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการ<br>ใช้วัด | ระยะเวลา                       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
| ๑. กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วม<br>โครงการฯ มีความรู้เพิ่มขึ้น                    | ร้อยละ ๘๐                           | ผลผลิต              | แบบทดสอบความรู้ก่อน-หลังการ<br>ฝึกอบรม | ภายหลังเสร็จสิ้น<br>การฝึกอบรม |
| ๒. ความสำเร็จของกระบวนการ<br>รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ<br>กรุงเทพมหานคร | ๑ ชิ้นงาน                           | ผลลัพธ์             | กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์            | กันยายน ๒๕๖๖                   |
| ๓. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ<br>การให้บริการรับเรื่องร้อง<br>ทุกข์มากขึ้น       | เทียบกับ<br>ปีงบประมาณ<br>พ.ศ. ๒๕๖๖ | ผลลัพธ์             | แบบสอบถาม                              | กันยายน ๒๕๖๖                   |

๑๐.๒ การติดตาม...

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ ภายหลังเสร็จสิ้นโครงการ

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

การประเมินผลความสำเร็จของโครงการหลังเสร็จสิ้นโครงการ และจัดทำรายงาน  
ประเมินผลโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวจรัสศรี รัตตะมาน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสุขสันต์ กิตติศุภกร)

รองปลัดกรุงเทพมหานคร

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร

หัวหน้าศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์..... วันที่ ๑/เมย/๒๕๖๒

หัวหน้ากลุ่มงาน..... วันที่ / /

เจ้าหน้าที่พิมพ์/ทวน..... วันที่ ๑/เมย/ ๒๕๖๒

กำหนดการ  
โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566  
วันที่ 14 – 15 มิถุนายน 2566 ณ จังหวัดสระบุรี

---

วันพุธที่ 14 มิถุนายน 2566

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เวลา 06.00 น. | ลงทะเบียน                                                                                                                                                                                                                                                               |
| เวลา 06.30 น. | ออกเดินทางจากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 (เสาชิงช้า) โดยรถโดยสารปรับอากาศ มุ่งสู่ โรงแรมศุภาลัยปาสัก รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดสระบุรี                                                                                                                                     |
| เวลา 08.30 น. | ปลัดกรุงเทพมหานครเปิดโครงการ                                                                                                                                                                                                                                            |
| เวลา 09.00 น. | การบรรยาย เรื่อง นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 9 ดี 9 มิติ ในมิติ บริหารจัดการดี “แก้ไขปัญหโดย กทม. ผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร โดย นางสาวศนิ จิวจินดา ผู้ช่วยเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร |
| เวลา 10.00 น. | การอภิปราย เรื่อง ระบบแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำหรับ กรุงเทพมหานคร โดยนางสาวศนิ จิวจินดา และผู้พัฒนาระบบแพลตฟอร์ม Traffy Fondue                                                                                                                                         |
| เวลา 12.00 น. | รับประทานอาหารกลางวัน                                                                                                                                                                                                                                                   |
| เวลา 13.00 น. | การอภิปราย เรื่อง กระบวนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนสายด่วน 1555 ซึ่งเชื่อมโยงในระบบแพลตฟอร์ม Traffy Fondue โดยวิทยากรภาคเอกชน                                                                                                                                             |
| เวลา 16.00 น. | เข้าที่พักตามอัธยาศัย ณ โรงแรมศุภาลัย ปาสัก รีสอร์ท แอนด์ สปา                                                                                                                                                                                                           |
| เวลา 18.00 น. | รับประทานอาหารเย็น                                                                                                                                                                                                                                                      |
| เวลา 19.00 น. | การประชุมเชิงปฏิบัติการ (work shop)<br>หัวข้อเรื่อง “ปัญหา - อุปสรรค และแนวทางการบริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร” โดยวิทยากรภาคเอกชน                                                                                                                    |
| เวลา 21.00 น. | พักผ่อนตามอัธยาศัย                                                                                                                                                                                                                                                      |

/วันพฤหัสบดี...

วันพฤหัสบดีที่ 15 มิถุนายน 2566

|               |                                                                                                                      |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เวลา 07.00 น. | รับประทานอาหารเช้า                                                                                                   |
| เวลา 08.30 น. | ลงทะเบียน                                                                                                            |
| เวลา 09.00 น. | การบรรยาย เรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระบุรี” โดยวิทยากรภาคราชการ |
| เวลา 12.00 น. | รับประทานอาหารกลางวัน                                                                                                |
| เวลา 13.00 น. | เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระบุรี                                                                   |
|               | การอภิปราย เรื่อง “กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระบุรี” โดยวิทยากรภาคราชการ                   |
| เวลา 16.00 น. | เดินทางกลับศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 (เสาชิงช้า)                                                                     |

หมายเหตุ:

- การแต่งกายชุดสุภาพ
- พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม เวลา 10.30 น. และ 14.30 น.