

ชื่อโครงการ ให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

หน่วยงาน ส่วนเลขานุการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผล

แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ กรุงเทพมหานครได้กำหนดเป้าหมายที่จะให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY) มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน/หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และหรือภาคเอกชน

แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ส่วนเลขานุการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการกลั่นกรองงาน ตรวจสอบเอกสาร ยกร่างหนังสือหรือสรุปเรื่องทำบันทึกความเห็นและเอกสารประกอบ เพื่อเสนอปลัดกรุงเทพมหานคร และรองปลัดกรุงเทพมหานคร ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการยกร่างหรือแก้ไขหนังสือ และการอ้างอิงข้อกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้มีการติดตามหนังสือราชการระหว่างส่วนเลขานุการกับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นประจำทุกวัน

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ส่วนเลขานุการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำโครงการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการติดตามหนังสือราชการให้กับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดตามหนังสือราชการให้กับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บริการติดตามหนังสือราชการของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
๓. เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตามหนังสือราชการของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

๓. เป้าหมาย

๑. เพิ่มช่องทางในการติดตามหนังสือราชการจำนวน ๑ ช่องทาง (Line@)
๒. เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งรับทราบการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน ๑๕ นาที
๓. เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งผลการติดตามหรือความคืบหน้าของหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน ๓๐ นาที
๔. ผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตามหนังสือราชการของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครในระดับมากหรือมากที่สุด

๔. ลักษณะ ...

๔. ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นใหม่ซึ่งสอดคล้องกับปฏิบัตินโยบายกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เป้าหมายการพัฒนากรุงเทพมหานคร ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY) เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน/หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และหรือ ภาคเอกชน

๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๖. แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓											
	ต.ค. ๖๒	พ.ย. ๖๒	ธ.ค. ๖๒	ม.ค. ๖๓	ก.พ. ๖๓	มี.ค. ๖๓	เม.ย. ๖๓	พ.ค. ๖๓	มิ.ย. ๖๓	ก.ค. ๖๓	ส.ค. ๖๓	ก.ย. ๖๓
๖.๑ จัดทำและขออนุมัติโครงการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@	—											
๖.๒ แต่งตั้งคณะทำงานโครงการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@		—										
๖.๓ ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@		—										
๖.๔ ดำเนินการโครงการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@			—	—	—	—	—	—	—	—	—	
๖.๕ ประเมินผลการดำเนินโครงการ												—
๖.๖ รายงานผลและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินโครงการ												—

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะ เกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ติดตามกิจสำคัญเร่งด่วน จึงไม่สามารถให้บริการ ได้ภายในระยะเวลา ที่กำหนด	๑	๓	ปานกลาง	จัดทำตารางปฏิบัติงาน โดยจัดให้ มีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียน ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีช่องทางในการติดตามหนังสือราชการเพิ่มขึ้น
๒. การปฏิบัติงานให้บริการติดตามหนังสือราชการของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
๓. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตามหนังสือราชการของสำนักงานเลขานุการ
ปลัดกรุงเทพมหานคร

๑๐. การติดตามประเมินผล

๑๐.๑ ผลผลิต

จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ไม่น้อยกว่า ๕๐ คน

๑๐.๒ ผลลัพธ์

๑๐.๒.๑ ร้อยละความสำเร็จ (ร้อยละ ๑๐๐) ในการจัดทำ Line@ และให้บริการได้ภายใน
วันที่ ๑ ธ.ค. ๒๕๖๒

๑๐.๒.๒ ร้อยละความสำเร็จ (ร้อยละ ๘๐) ที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการสามารถแจ้งรับทราบ
การติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน ๑๕ นาที

๑๐.๒.๓ ร้อยละความสำเร็จ (ร้อยละ ๘๐) ที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งผลการติดตาม
หรือความคืบหน้าของหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน ๓๐ นาที

๑๐.๒.๔ ร้อยละ ๘๐ ของผู้บริการที่ประเมินความพึงพอใจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน
ระดับมากหรือมากที่สุด

๑๐.๓ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

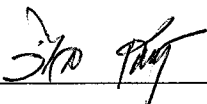
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการชี้วัด	ระยะเวลา
<u>ประเมินผลโดย</u> ๑. จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ๒. ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำ Line@ และให้บริการได้ภายในวันที่ ๑ ธ.ค. ๒๕๖๒ ๓. ร้อยละความสำเร็จที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการสามารถแจ้งรับทราบการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน ๑๕ นาที	ไม่น้อยกว่า ๕๐ คน ร้อยละ ๑๐๐ ร้อยละ ๘๐	ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลลัพธ์	๑. จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ๒. มีการจัดทำ Line@ และให้บริการได้ภายในวันที่ ๑ ธ.ค. ๒๕๖๒ ๓. จำนวนเรื่องที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งรับทราบการหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน ๑๕ นาที คูณ ๑๐๐ ทหาร จำนวนเรื่องที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งรับทราบการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ทั้งหมด	๑ ธ.ค. ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓

๑๐.๓ ตัวชี้วัดความสำเร็จ (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการชี้วัด	ระยะเวลา
๔. ร้อยละความสำเร็จที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งผลการติดตามหรือความคืบหน้าของหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน ๓๐ นาที	ร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์	๔. จำนวนเรื่องที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งผลการติดตามหรือความคืบหน้าของหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน ๓๐ นาที คุณ ๑๐๐ หาร จำนวนเรื่องที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งผลการติดตามหรือความคืบหน้าของหนังสือราชการผ่าน Line@ ทั้งหมด	๑ ต.ค. ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓
๕. ผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากหรือมากที่สุด	ร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์	๕. จำนวนผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจในระดับมากหรือมากที่สุด คุณ ๑๐๐ หาร จำนวนผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจทั้งหมด	

๑๐.๔ การติดตามความก้าวหน้า

รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ต่อสำนักยุทธศาสตร์และ
ประเมินผล เป็นประจำทุกเดือน

ลงชื่อ _____  ผู้เสนอโครงการ

(นางวิไล เจริญชัยสกุล)
ผู้อำนวยการส่วนเลขานุการ
สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ _____  ผู้อนุมัติโครงการ

(นางมาศวัลย์ ปิ่นสุวรรณ)
ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร