

ชื่อโครงการ คลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์

หน่วยงาน ส่วนเลขานุการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กำหนดให้สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณกลางของกรุงเทพมหานคร งานด้านพิธีการต่าง ๆ การประสานงานด้านพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร รวมถึงงานกลั่นกรองงาน ตรวจสอบเอกสาร ยกร่างหนังสือหรือสรุปเรื่อง ทำบันทึกความเห็นและเอกสารประกอบ เพื่อเสนอปลัดกรุงเทพมหานคร และรองปลัดกรุงเทพมหานคร ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการยกร่างหรือแก้ไขหนังสือ และการอ้างอิงข้อกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครได้ประสานงานไปยังสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อขอปรึกษาหารือ และขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับงานต่างๆ ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ส่วนเลขานุการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำโครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกและรวดเร็ว เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑ ช่องทาง คือ เพจ Facebook ชื่อ “สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร”

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บริการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

๒.๓ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

๓. เป้าหมาย

๓.๑ เพิ่มช่องทางในการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ ช่องทาง (Facebook)

๓.๒ ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนเรื่องที่หน่วยงานขอรับคำปรึกษา สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับจากเวลาที่หน่วยงานโพสต์คำถามหรือเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา

๓.๓ ร้อยละ ๘๐ ของหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานในระดับมากหรือมากที่สุด

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นใหม่ซึ่งสอดคล้องกับปฏิบัตินโยบายกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เป้าหมายการพัฒนากรุงเทพมหานคร ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY) เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน/หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และหรือภาคเอกชน

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
	๖๓	๖๓	๖๓	๖๔	๖๔	๖๔	๖๔	๖๔	๖๔	๖๔	๖๔	๖๔
๖.๑ ขออนุมัติโครงการ กิจกรรมคลินิกให้ คำปรึกษา การปฏิบัติงาน ออนไลน์	—											
๖.๒ แต่งตั้งคณะทำงาน กิจกรรมคลินิก ให้คำปรึกษา การปฏิบัติงาน ออนไลน์	—											
๖.๓ ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมคลินิก ให้คำปรึกษา การปฏิบัติงาน ออนไลน์	—											
๖.๔ ดำเนินการ กิจกรรมคลินิก ให้คำปรึกษา การปฏิบัติงาน ออนไลน์		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
๖.๕ สรุปผลการดำเนิน โครงการฯ												—

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ติดภารกิจสำคัญ เร่งด่วนจึงไม่สามารถ ให้บริการ ได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๑	๓	ปานกลาง	มีการจัดประชุม คณะทำงานโครงการ คลินิกให้คำปรึกษา การปฏิบัติงานออนไลน์ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ซึ่งที่ประชุมได้มอบหมาย หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ส่วนราชการในสังกัด ดำเนินการในการ ให้คำปรึกษา

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีช่องทางในการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

๙.๒ คลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์สามารถช่วยแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานให้กับ
หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครได้

๙.๓ การดำเนินการด้านการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร
มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

๙.๔ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ
ปลัดกรุงเทพมหานคร

๑๐. การติดตามประเมินผล

๑๐.๑ ผลผลิต

จำนวนเรื่องที่หน่วยงานขอรับคำปรึกษา สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน
๑ วัน นับจากเวลาที่หน่วยงานโพสต์คำถามหรือเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา

๑๐.๒ ผลลัพธ์

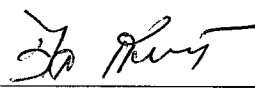
หน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงาน
ออนไลน์ในระดับมากหรือมากที่สุด

๑๐.๓ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการชี้วัด	ระยะเวลา
๑. จำนวนเรื่องที่หน่วยงานขอรับคำปรึกษา สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับจากเวลาที่หน่วยงานโพสต์คำถามหรือเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา	ร้อยละ ๘๐	ผลผลิต	๑. จำนวนเรื่องที่หน่วยงานขอรับคำปรึกษา สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับจากเวลาที่หน่วยงานโพสต์คำถามหรือเรื่องที่ขอรับคำปรึกษาคุณ ๑๐๐ หากด้วยจำนวนเรื่องที่หน่วยงานขอรับคำปรึกษาทั้งหมด	วันที่ ๑ พ.ย. ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๔
๒. ร้อยละของหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา มีความพึงพอใจในการบริการให้คำปรึกษา การปฏิบัติงานออนไลน์ ในระดับมากหรือมากที่สุด	ร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์	๒. จำนวนผู้ให้บริการที่ประเมินความพึงพอใจในระดับมากหรือมากที่สุด คุณ ๑๐๐ หากด้วยจำนวนผู้ให้บริการที่ประเมินความพึงพอใจทั้งหมด	

๑๐.๔ การติดตามความก้าวหน้า

รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ต่อสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นประจำทุกเดือน

ลงชื่อ  ผู้เสนอโครงการ
(นางวิไล เจริญชัยสกุล)
ผู้อำนวยการส่วนเลขานุการ
สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ  ผู้อนุมัติโครงการ
(นายชัชชญา ขำจันทร์)
ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร