



แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



shorturl.asia/KgWJb

คำนำ

การจัดทำแผนปฏิบัติราชการเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้นำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา นำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) มีการกำหนดความสัมพันธ์ของวิสัยทัศน์ ด้าน มิติ เป้าประสงค์ และมาตรการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ให้เชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) และแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ตลอดจนแนวทางการนำแผนปฏิบัติราชการไปสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดโครงการ/กิจกรรม งบประมาณ แหล่งที่มาของงบประมาณ ผู้รับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการหรือกิจกรรมที่มีความชัดเจน และสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะส่งผลให้แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแผนที่กำหนดไว้

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จะเป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานและการประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครได้ตามวัตถุประสงค์

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

- ข้อมูลทั่วไป/สถานการณ์ของพื้นที่ ๑
- วิสัยทัศน์ ๑๑
- พันธกิจ ๑๑
- เป้าหมาย ๑๑
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก ๑๒

มาตรการและโครงการตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

- ส่วนที่ ๒ การบริหารจัดการ ๑๓

สรุปโครงการและงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

- โครงการยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ๑๔
- บัญชีรายการ/โครงการประจำพื้นฐาน ๑๔

การนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล

๑๕

แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

- ตาราง ก แสดงตัวชี้วัดจากการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ๑๖
 - องค์ประกอบที่ ๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินภารกิจหลักตามยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร ๑๖
- ตาราง ข แสดงตัวชี้วัดยุทธศาสตร์การพัฒนากทม. (ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕) ๒๙
- ตาราง ง แสดงตัวชี้วัดและโครงการ/กิจกรรมสนับสนุนภารกิจ ตามองค์ประกอบที่ ๔-๕ ๓๑
 - องค์ประกอบที่ ๔ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐเพื่อนำไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ๓๑
 - องค์ประกอบที่ ๕ ศักยภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน ๓๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม (เฉพาะภารกิจงานจากการเจรจาตกลงยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และภารกิจตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน)

๓๗

สาระสำคัญของแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั่วไป/สถานการณ์ของพื้นที่

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้มีการปรับปรุงโครงสร้างกำหนดกรอบอัตรากำลังและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการภายใน ตามมติ ก.ก. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑ จาก “กองกลาง” สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็น “สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร” สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และประกาศกรุงเทพมหานครลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๑๐๓) ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม ๑๓๕ ตอนพิเศษ ๑๙๙ ง วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๑ และกำหนดอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) งานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วย-ปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๒) ศึกษา วิเคราะห์ ประสานงานเพื่อติดตามการดำเนินการตามนโยบายผู้บริหารและสรุปรายงานนำเสนอผู้บริหาร
- (๓) พัฒนาระบบการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประมวลผลนำเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
- (๔) งานสารบรรณกลาง งานบริหารเอกสาร งานข้อมูลข่าวสาร และงานอำนวยการของกรุงเทพมหานคร
- (๕) งานพิธีการต่าง ๆ โดยประสานงานด้านพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร
- (๖) งานอาคารสถานที่ งานดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร รวมทั้งพื้นที่บริเวณโดยรอบ
- (๗) งานการเงิน งานบัญชี การงบประมาณ และการพัสดุของสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร แบ่งส่วนราชการภายในเป็น ๕ ส่วนราชการประกอบด้วย

๑. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) งานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๒) งานอำนวยการและประสานราชการ
- (๓) งานแผนงาน
- (๔) งานการเจ้าหน้าที่
- (๕) ประสานการลงประกาศราชกิจจานุเบกษา
- (๖) งานควบคุมดูแลยานพาหนะ
- (๗) งานบริหารจัดการเว็บไซต์ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒. ส่วนบริหารกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) งานสารบรรณกลางของกรุงเทพมหานคร
 - (๒) งานบริหารเอกสารของกรุงเทพมหานคร
 - (๓) เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
 - (๔) เวียนหนังสือผ่านเว็บไซต์หนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร
 - (๕) บริหารข้อมูลข่าวสารของกรุงเทพมหานคร
 - (๖) งานอาคารสถานที่ ดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร รวมทั้งพื้นที่บริเวณโดยรอบ
 - (๗) งานด้านพิธีการต่าง ๆ การประสานงานด้านพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร
 - (๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
- โดยแบ่งงานภายในเป็น ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

๒.๑ กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสาร มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) งานสารบรรณกลางของกรุงเทพมหานคร โดยรับ - ส่งหนังสือจากสำนักงานเขต และหน่วยงานภายนอกที่ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร
- (๒) งานบริหารเอกสารของกรุงเทพมหานคร โดยการจัดเก็บเอกสาร การค้นหาเอกสาร และทำลายเอกสารตามระเบียบของราชการ
- (๓) ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- (๔) เผยแพร่ความรู้ในการดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
- (๕) เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๖) ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานสารบรรณและข้อมูลข่าวสาร
- (๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒.๒ กลุ่มงานพิธีการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) วางแผน ควบคุม กำกับการดำเนินกิจกรรมและงานพิธีการต่าง ๆ
- (๒) ประสานงานด้านพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร
- (๓) สนับสนุนและให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานด้านพิธีการ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒.๓ กลุ่มงานอาคารสถานที่ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร รวมทั้งพื้นที่บริเวณโดยรอบ
- (๒) จัดเตรียมสถานที่สำหรับงานพิธีการและให้การสนับสนุนด้านสถานที่กับหน่วยงานต่าง ๆ
- (๓) บริหารจัดการห้องประชุมส่วนกลาง การบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และการใช้พื้นที่บริเวณโดยรอบ
- (๔) ปรับปรุง ซ่อมแซม และบำรุงรักษาอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
- (๕) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการอนุรักษ์พลังงานในอาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานครและรายงานผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓. ส่วนเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) กลั่นกรองงาน ตรวจสอบเอกสาร ยกร่างหนังสือ หรือสรุปเรื่องทำบันทึกความเห็นและเอกสารประกอบ เพื่อเสนอปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานคร

(๒) จัดทำตารางนัดหมาย วาระงาน กำกับ ดูแล และจัดเตรียมการประชุมเอกสารการประชุมและสรุปข้อมูลประกอบการประชุมของปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานคร

(๓) ศึกษา วิเคราะห์ ประสานงานเพื่อติดตามการดำเนินการตามนโยบายและการปฏิบัติงานที่สำคัญ และรายงานเสนอผู้บริหาร

(๔) ประสานงานจัดทำคำกล่าว สาสน์ คำขวัญ ค่านิยม บทความ บทสัมภาษณ์ของปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานคร

(๕) ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการยกร่างหรือแก้ไขหนังสือ และการอ้างอิง ข้อกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

โดยแบ่งงานภายในเป็น ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

๓.๑ กลุ่มงานอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) รับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก และหน่วยงานหรือส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครที่เสนอปลัดกรุงเทพมหานคร

(๒) กลั่นกรองงาน ตรวจสอบเอกสาร ยกร่างหนังสือ หรือสรุปเรื่อง ทำบันทึกความเห็น และจัดเตรียมเอกสารเพื่อพิจารณาสั่งการของปลัดกรุงเทพมหานคร

(๓) รับนโยบายจากปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อจัดทำแผนงาน คำสั่ง หรือหนังสือสั่งการ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ กลุ่มงานเลขานุการนักบริหาร มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) กลั่นกรองงาน ตรวจสอบเอกสาร ยกร่างหนังสือ หรือสรุปเรื่อง ทำบันทึกความเห็น เอกสารประกอบ เพื่อเสนอรองปลัดกรุงเทพมหานครตามคำสั่งมอบหมายและอำนาจ/ปลัดกรุงเทพมหานคร

(๒) จัดทำตารางนัดหมาย วาระงาน กำกับ ดูแล และจัดเตรียมการประชุมเอกสารการประชุม และสรุปข้อมูลประกอบการประชุมของรองปลัดกรุงเทพมหานคร/ปลัดกรุงเทพมหานคร

(๓) ประสานงานจัดทำคำกล่าว สาสน์ คำขวัญ ค่านิยม บทความ บทสัมภาษณ์ของรองปลัดกรุงเทพมหานคร/ปลัดกรุงเทพมหานคร

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.๓ กลุ่มงานประสานนโยบาย มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) กลั่นกรองงาน สรุปเรื่อง และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร

(๒) จัดทำระเบียบวาระการประชุม เอกสารการประชุมและสรุปข้อมูลประกอบการประชุมของผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร

(๓) ศึกษา วิเคราะห์ ประสานงาน เพื่อติดตามข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องในการดำเนินการตามนโยบายและการปฏิบัติงานที่สำคัญ และรายงานเสนอผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร/รองปลัดกรุงเทพมหานคร/ปลัดกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี

(๔) รวบรวมและจัดทำข้อมูลในเรื่องสำคัญหรือเรื่องตามนโยบายที่หน่วยงานรายงาน เพื่อคัดแยกประเภทเป็นหมวดหมู่เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการกลั่นกรองงานของรองปลัดกรุงเทพมหานคร/ปลัดกรุงเทพมหานคร

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔. ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) พัฒนาระบบการให้บริการรับแจ้งเรื่องและจัดหาผู้ให้บริการศูนย์กทม. ๑๕๕๕
- (๒) ควบคุม กำกับ ดูแล และปฏิบัติงานร่วม ณ ศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- (๓) รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในช่องทางต่าง ๆ โดยวิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา
- (๔) ชี้แจงให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ความรู้ในการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามข้อเท็จจริง กฎ ระเบียบ และนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
- (๕) วิเคราะห์สรุปปัญหาและการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และจัดทำรายงานผล และสถิติเสนอผู้บริหาร

- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๕. ฝ่ายการคลัง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) งานงบประมาณ
- (๒) งานการเงิน
- (๓) งานบัญชี
- (๔) งานการพัสดุ
- (๕) งานทะเบียนทรัพย์สิน
- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

กำหนดกรอบอัตรากำลังของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ดังนี้ ข้าราชการ จำนวน ๑๐๒ ตำแหน่ง อัตรာคนครอง ๙๘ ตำแหน่ง ลูกจ้างประจำ จำนวน ๙๕ ตำแหน่ง อัตรากคนครอง ๙๑ ตำแหน่ง (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การ โดยใช้วิธีการ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ดังนี้

การวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors Analysis)	
จุดแข็ง (Strengths)	S๑ มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชา และอำนาจหน้าที่ชัดเจน มีอัตรากำลังบุคลากรเพียงพอ และสอดคล้องเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน S๒ มีบุคลากรที่มีความรู้ และประสบการณ์เฉพาะด้าน เช่น งานเลขานุการงานสารบรรณ งานสารบรรณ งานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานพิธีการต่าง ๆ งานข้อมูลข่าวสาร และงานบริหารงานทั่วไป S๓ หน่วยงานโดยศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์มีช่องทางในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หลายช่องทาง S๔ มีระเบียบ แนวทาง และแผนงาน ที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เช่น มีแนวทางการรักษาความปลอดภัยเพื่อสร้างมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่และผู้ผ่านเข้า - ออก ในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร แผนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุฯ เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors Analysis)	
จุดอ่อน (Weakness)	W๑ หน่วยงานยังไม่มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารจัดการอำนวยความสะดวก หรือส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สนองตอบการปฏิบัติงานในปัจจุบัน W๒ หน่วยงานยังไม่มีแนวทางการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ W๓ หน่วยงานไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะในงานที่จะพัฒนา เช่น ในกรณีของการจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน หน่วยงานไม่มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ W๔ สถานที่ปฏิบัติงานของสำนักงานไม่ได้อยู่รวมกัน ทำให้ขาดปฏิสัมพันธ์ภายในส่วนราชการ W๕ อาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานครเป็นอาคารเก่าที่ใช้มานานกว่า ๓๐ ปี ทำให้มักพบจุดอาคารชำรุดและซ่อมบำรุงหลายแห่ง W๖ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors Analysis)	
โอกาส (Opportunity)	O๑ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี เป็นเป้าหมายในการพัฒนาที่สำคัญที่ทุกภาคส่วน โดยเฉพาะส่วนราชการต้องดำเนินการเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ O๒ นโยบายการบริหารงานของรัฐบาล และนโยบายของผู้นำราชการ-กรุงเทพมหานครช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น O๓ ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ O๔ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการทำงานของภาครัฐมากขึ้น

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors Analysis)	
อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยคุกคาม (Threats)	T๑ การปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนเรียกร้องสิทธิการมีส่วนร่วมในการทำงานภาครัฐ และกลุ่มเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ส่งผลต่อการดูแลรับผิดชอบพื้นที่โดยรอบศาลาว่าการกรุงเทพมหานครให้เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย T๒ ขาดการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานและไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน T๓ การได้รับการสนับสนุนจากข้าราชการและบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครต้องงานของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครที่ขาดความต่อเนื่อง T๔ การจัดเก็บงบประมาณของกรุงเทพมหานครต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ T๕ ภารกิจพิเศษของนโยบายรัฐบาลหรือผู้บริหาร ส่งผลให้ต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่จำกัด T๖ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมนำไปสู่การพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง โดยกำหนดโครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์ในปงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. การดำเนินงานเชิงรุกโดยใช้จุดแข็ง (Strengths) หาประโยชน์จากโอกาส (Opportunities)

๑.๑ โครงการพัฒนาระบบงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางการให้บริการของศูนย์กทม.๑๕๕๕ โดยวิเคราะห์จากจุดแข็งและโอกาสดังต่อไปนี้ S๒ มีบุคลากรที่มีความรู้ และประสบการณ์เฉพาะด้าน เช่น งานเลขานุการ งานสารบรรณ งานสารบรรณ งานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานพิธีการต่าง ๆ งานข้อมูลข่าวสาร และงานบริหารงานทั่วไป O๔ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการทำงานของภาครัฐมากขึ้น

๑.๒ กิจกรรมระบบรักษาความปลอดภัย “บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ” สำหรับแสดงตนและผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม. โดยวิเคราะห์จากจุดแข็งและโอกาสดังต่อไปนี้ S๔ มีระเบียบแนวทาง และแผนงาน ที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เช่น มีแนวทางการรักษาความปลอดภัยเพื่อสร้างมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่และผู้ผ่านเข้า - ออก ในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร แผนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน O๓ ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. การดำเนินงานเชิงปรับปรุงจุดอ่อน (Weakness) โดยใช้ประโยชน์จากโอกาส (Opportunities)

๒.๑ โครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิเคราะห์จากจุดอ่อนและโอกาสดังต่อไปนี้ W๑ หน่วยงานยังไม่มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารจัดการ อำนาจความสะดวก หรือส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สนองตอบการปฏิบัติงานในปัจจุบัน W๓ หน่วยงานไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะในงานที่จะพัฒนา เช่น ในกรณีของการจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน หน่วยงานไม่มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ O๓ ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้ปฏิบัติตามราชการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) และแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ สามารถดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการกิจแต่ละด้านดังนี้

๑. การปฏิบัติงานการปฏิบัติงานตามพันธกิจ

๑.๑ การปฏิบัติงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร ศึกษา วิเคราะห์ ประสานงานเพื่อติดตามการดำเนินการตามนโยบายผู้บริหาร และสรุปรายงานนำเสนอผู้บริหารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผู้บริหารมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการของข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

๑.๒ การพัฒนาระบบการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

๑.๓ งานสารบรรณกลาง งานบริหารเอกสาร งานข้อมูลข่าวสาร และงานอำนาจการของกรุงเทพมหานคร งานพิธีการต่าง ๆ โดยประสานงานด้านพระราชพิธี รัฐพิธี และพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร งานอาคารสถานที่ งานดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร รวมทั้งพื้นที่บริเวณโดยรอบ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๑.๔ งานการเงิน งานบัญชี การงบประมาณ และการพัสดุของสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย การบริหารงานการเงิน การคลัง เบิกจ่ายถูกต้องและแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

๑.๕ งานบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒. การกิจด้านการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้ปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) และแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ องค์ประกอบ (องค์ประกอบที่ ๑, ๒, ๔ และ ๕) ๘ โครงการ ๘ ตัวชี้วัด ซึ่งดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่กำหนด แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่รุนแรงส่งผลกระทบต่อประเทศไทยมากยิ่งขึ้น เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติราชการประจำปีไม่เป็นไปตามที่กำหนด จำเป็นต้องขอปรับลดค่าเป้าหมายและวิธีการคำนวณ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ ๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภารกิจหลักตามภารกิจพื้นฐานหรือยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร

๑.๑ ร้อยละจุดบริการห้องน้ำสาธารณะในอาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานครดำเนินการผ่านมาตรฐานห้องน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานครระดับดีมาก ซึ่งห้องน้ำสาธารณะในอาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานครดำเนินการผ่านมาตรฐานห้องน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ระดับดีมากขึ้นไปและผู้ใช้บริการห้องน้ำสาธารณะในอาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ทั้ง ๒๗ จุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๑.๒ ร้อยละความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงาน ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไม่มีเหตุร้ายเกิดขึ้นในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๑.๓ ร้อยละความสำเร็จเรื่องที่คลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ ๒๔ ชั่วโมงสามารถให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานได้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานโพสต์คำถามหรือเรื่องที่ขอรับคำปรึกษาและหน่วยงานมีความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป โดยมีผู้ใช้บริการโครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ทั้งสิ้น จำนวน ๓๙ คน สามารถให้คำปรึกษาได้ภายใน ๑ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และผู้ใช้บริการโครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์มีความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

องค์ประกอบที่ ๒ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภารกิจตามนโยบายผู้บริหารหรือภารกิจพิเศษ

๒.๑ ระดับความสำเร็จในการวิเคราะห์เรื่องราวร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์ กทม. ๑๕๕๕ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓ การแยกประเภทเรื่องราวร้องเรียนและจัดลำดับความถี่ในการร้องเรียนแต่ละประเภทเรื่องราวร้องเรียนเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีการร้องเรียน มีการกำหนดรูปแบบการรายงานผลการวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องราวร้องเรียน สำนวนความคิดเห็นจากหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร และจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องราวร้องเรียนเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินการครบทั้ง ๕ ขั้นตอนตามเกณฑ์ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๒ ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งค่าเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จะต้องดำเนินการครบทั้ง ๕ ขั้นตอนตามเกณฑ์ตัวชี้วัด การติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงาน รวมทั้งดำเนินการทดสอบระบบฯ แก้ไขปรับปรุงและ/หรือทดสอบระบบฯ จนสามารถใช้งานได้จริง แต่เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ทำให้ต้องเลื่อนการประชุมระดมความคิดเห็นเมื่อวันที่ ๒๐, ๒๑, ๒๗

และ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๔ ออกไป และได้แก้ไขสัญญา โดยปรับเปลี่ยนวิธีการจัดประชุม ณ สถานที่เอกชน เป็นการประชุมระดมความคิดเห็นฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แอปพลิเคชัน Zoom

ภายหลังจากได้จัดการประชุมระดมความคิดเห็นฯ เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้รับจ้างได้มีหนังสือเลขที่ PM๖๔๐๙-๐๐๑๖ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๔ ส่งมอบงานงวดที่ ๑ สำนักงานเลขานุการ ปลัดกรุงเทพมหานคร ต้องนำเสนอคณะกรรมการกำกับโครงการฯ พิจารณาก่อนที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ จะดำเนินการตรวจรับพัสดุ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะต้องใช้ระยะเวลาตามสมควร กระชั้นชิดกับสิ้นปีงบประมาณ เป็นเหตุให้ไม่สามารถตรวจรับพัสดุและเบิกจ่ายเงินค่าจ้าง งวดที่ ๑ ให้แก่ผู้รับจ้างได้ทันภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยดำเนินการได้แล้วเสร็จตั้งแต่ขั้นตอนที่ ๑ ถึงขั้นตอนที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามหนังสือ สำนักงาน ก.ก. ที่ กท ๐๓๐๓/๑๖๒๓ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔ แจ้งผลการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการของ หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ครั้งที่ ๒)

องค์ประกอบที่ ๔ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรม ในการบริหารจัดการระบบ งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่ระบบราชการ ๔.๐

๔.๑ ความสำเร็จในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยสร้าง Line Official Account @ร้องทุกข์ ๑๕๕๕ เป็นช่องทางการติดต่อประสานงาน จำนวน ๑ account และสามารถนำ Line Official Account @ร้องทุกข์ ๑๕๕๕ ไปใช้เป็นช่องทางประสานงาน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

องค์ประกอบที่ ๕ ศักยภาพการดำเนินการของหน่วยงาน

๕.๑ ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวนเงินงบประมาณปีที่เบิกจ่ายจริงสะสม ณ สิ้นเดือนกันยายน ๒๕๖๔ เป็นเงิน ๑๒๑,๙๙๔,๑๗๖.๕๒.-บาท (หนึ่งร้อยยี่สิบเอ็ดล้านเก้าแสนเก้าหมื่นสี่พัน หนึ่งร้อยเจ็ดสิบหกบาทห้าสิบสองสตางค์) และงบประมาณหลังปรับปรุง ไม่รวมหมวด ๐๑ และ ๐๒ งบกลาง ๒๑ และ ๒๓ (หักลบด้วยเงินเหลือจ่าย/คงเหลือที่ไม่สามารถโอนเข้างบกลางได้) เป็นเงิน ๑๖๒,๒๕๑,๙๑๕.-บาท (หนึ่งร้อยหกสิบสองล้านสองแสนห้าหมื่นหนึ่งพันเก้าร้อยสิบห้าบาท) ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ ตามตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๘

๕.๒ ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาและจัดเก็บฐานข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการสามารถดำเนินการได้ทุกขั้นตอนตามที่ สำนักงาน ก.ก. กำหนด โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงาน กำกับดูแลข้อมูลระดับหน่วยงาน จัดทำแผนพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงาน จัดทำบัญชีรายการข้อมูล และ เสนอการพัฒนาฐานข้อมูล จำนวน ๑ เรื่อง มาพัฒนาเป็นฐานข้อมูลของหน่วยงาน จัดทำคำอธิบายชุดข้อมูล ดิจิทัล และจัดทำพจนานุกรมข้อมูล ปรับปรุงข้อมูลให้มีคุณภาพและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ มีการนำเข้า ข้อมูลในระบบการพัฒนาและจัดเก็บฐานข้อมูลตามตัวชี้วัดที่ ๕.๒ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยมีหลักฐานเป็นที่ประจักษ์และสามารถ ตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม พร้อมนำเสนอหลักฐานให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลทราบ ให้บริการ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานกรุงเทพมหานครและ/หรือหน่วยงานภายนอกด้วยระบบออนไลน์ และ/หรือมีการเผยแพร่ต่อสาธารณะ พร้อมแจ้งผลให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลทราบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สถิติข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

จำนวนข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

ปีงบประมาณ	ข้าราชการ (คน)	ลูกจ้างประจำ (คน)	ลูกจ้างชั่วคราว (คน)	รวม (คน)
พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๑๗	๑๑๕	๒๗	๒๕๙
พ.ศ. ๒๕๖๓	๑๑๖	๑๑๕	๒๓	๒๕๔
พ.ศ. ๒๕๖๔	๑๑๖	๑๑๖	๒๖	๒๕๘

หมายเหตุ ข้อมูลจากข้อบัญญัติงบประมาณประจำปี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านศูนย์กม. 1555 ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๔

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน		
		ปี พ.ศ. ๒๕๖๒	ปี พ.ศ. ๒๕๖๓	ปี พ.ศ. ๒๕๖๔
๑	กระทำผิดในที่สาธารณะ	๘,๙๔๐	๘,๓๓๖	๖,๗๔๔
๒	การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๖	๒๐	๗
๓	การบริหารงานบุคคล	๗๙๙	๘๐๔	๗๒๙
๔	ขยะและสิ่งปฏิกูล	๖,๑๕๕	๖,๓๗๔	๖,๑๑๗
๕	เชื่อน คูลอง	๘๗๐	๑,๐๒๗	๘๕๔
๖	ต้นไม้ สวนสาธารณะ	๓,๓๕๐	๓,๕๐๘	๓,๔๕๙
๗	ถนน	๔,๐๓๒	๔,๒๒๐	๓,๖๒๓
๘	ท่อระบายน้ำ	๔,๘๕๒	๔,๘๕๙	๔,๑๔๗
๙	ที่พักผู้โดยสาร	๖๓๕	๕๑๖	๓๘๔
๑๐	โทรศัพท์	๗๕๑	๖๖๔	๖๓๘
๑๑	น้ำท่วม	๑,๔๖๓	๒,๗๗๔	๒,๔๗๖
๑๒	บาทวิถี	๙๘๖	๘๙๘	๖๖๔
๑๓	ประปา	๒๓๒	๒๓๘	๒๓๐
๑๔	ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว	๔๐	๑๙	๑๓
๑๕	ปัญหาจราจร	๖,๔๘๐	๔,๙๐๒	๓,๗๙๑
๑๖	ไฟฟ้า	๑๐,๔๑๓	๘,๓๗๔	๗,๔๒๑
๑๗	ยาเสพติด	๓๔	๒๑	๑๖
๑๘	เรื่องฉุกเฉิน	-	๒,๙๓๖	๕,๔๐๔
๑๙	เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ	๑,๔๑๒	๑,๕๕๘	๑,๘๙๕
๒๐	สภาพแวดล้อมเป็นพิษ	๒๖	๑๓	๑๕
๒๑	สะพาน	๘๑๔	๖๔๖	๕๘๓
๒๒	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๙,๘๓๐	๑๙,๒๔๑	๑๖,๐๘๐
๒๓	อาคาร	๒,๓๓๘	๒,๒๘๐	๑,๙๕๙
รวมทั้งสิ้น		๗๔,๔๖๘	๗๔,๒๒๘	๖๗,๒๔๙

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และการ
ประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง

พันธกิจ

๑. พัฒนาและปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ
๒. พัฒนาระบบการให้บริการเวียนหนังสือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
๓. จัดระบบการส่งต่อของงาน และพัฒนาระบบควบคุมภายในของสำนักงานเลขานุการ
ปลัดกรุงเทพมหานครให้สั้น ไม่ซ้ำซ้อน และชัดเจน
๔. พัฒนาศักยภาพการประสานงาน และสนับสนุนการปฏิบัติราชการของปลัดกรุงเทพมหานคร
รองปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร
๕. เสริมสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัย และดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายใน
ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และลานคนเมือง

เป้าหมาย

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้ดำเนินการตามพันธกิจและตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ
ภายใต้แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ด้านที่ ๑ มหานคร
ปลอดภัย ด้านที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย และด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร ดังนี้

๑. ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย
 - มิติที่ ๑.๒ ปลอดภัยอาชญากรรมและยาเสพติด
 - เป้าประสงค์ที่ ๑.๒.๑ เสริมสร้างความปลอดภัยเพื่อลดความล่อแหลมของ
สภาพแวดล้อมต่อการเกิดอาชญากรรม
๒. ด้านที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย
 - มิติที่ ๕.๑ การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน
 - เป้าประสงค์ที่ ๕.๑.๒ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการหรือกิจกรรมสาธารณะ
ที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
๓. ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร
 - มิติที่ ๗.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - เป้าประสงค์ที่ ๗.๓.๑.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุน
การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครและ
สนับสนุนการบริหารงานและตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร
กรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก

- ตัวชี้วัดเจรจาตกลง

๑. ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร
(เป้าหมาย : ระดับ ๕) ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสาร ส่วนบริหารกลาง
(อยู่ในแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒, พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พ.ศ. ๒๕๖๕)
๒. ระดับความสำเร็จในการพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทาง
การให้บริการของศูนย์กทม.๑๕๕๕ (เป้าหมาย : ระดับ ๕) ผู้รับผิดชอบ : ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์
๓. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย “บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ” สำหรับแสดงตน
และผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม. ระยะที่ ๑ (เป้าหมาย : ระดับ ๕)
ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานอาคารสถานที่ ส่วนบริหารกลาง

- ตัวชี้วัดภารกิจยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร
(ระดับ ๕) ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสาร ส่วนบริหารกลาง

มาตรการและโครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์
ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๒ การบริหารจัดการ

ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร

มิติที่ ๗.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ ๗.๓.๑.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ
 ทุกหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครและสนับสนุนการบริหารงานและตัดสินใจ
 สำหรับผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		
		๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕
๑.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการ และมีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ระดับหน่วยงานและระดับกรุงเทพมหานคร	-	-	ร้อยละ ๕๐

มาตรการสนับสนุนเป้าประสงค์

มาตรการที่ ๑ พัฒนาระบบสารสนเทศส่วนกลางเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

มาตรการหน่วยงานสนับสนุนมาตรการ (กรุงเทพมหานคร)

มาตรการหน่วยงานที่ ๑ พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร

ตัวชี้วัดมาตรการ

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		
		๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕
๑.	ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร	-	ระดับ ๕ ^{*๑}	ระดับ ๕ ^{*๒}

หมายเหตุ *๑ ดำเนินการติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
 ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงาน รวมทั้งดำเนินการ
 ทดสอบระบบฯ แก้ไขปรับปรุงและ/หรือทดสอบระบบฯ จนสามารถใช้งานได้จริง

*๒ ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบงานจัดเก็บเอกสาร
 อิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์และระบบบริหารจัดการห้องประชุมแก่สำนักงานเขต
 จำนวน ๒๒ สำนักงานเขต ตามที่กำหนดและสามารถใช้ระบบงานดังกล่าวได้

โครงการยุทธศาสตร์	งบประมาณ	ส่วนราชการ
โครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรุงเทพมหานคร	งบประมาณทั้งสิ้น ๕๙,๐๐๐,๐๐๐ บาท	กลุ่มงานสารบรรณกลาง และบริหารเอกสาร ส่วนบริหารกลาง

หมายเหตุ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นางวรัญญา วัฒนรัตน์ รองปลัดกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการ
 กรุงเทพมหานคร ได้อนุมัติให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญาเมื่อวันที่ ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๔ ลงนาม ในสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม
 (ครั้งที่ ๑) เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔ ลดวงเงินตามสัญญาลงอีก ๖๑๐,๐๐๐.-บาท คงเหลือวงเงินตามสัญญา
 แก้ไขเพิ่มเติม (ครั้งที่ ๑) ๕๘,๓๙๐,๐๐๐.-บาท

สรุปโครงการและงบประมาณที่หน่วยงานจะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โครงการยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

(เรียงลำดับตามยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕)

ลำดับที่	ชื่อโครงการยุทธศาสตร์	งบประมาณ	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๑.	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร	งบประมาณทั้งสิ้น ๕๙,๐๐๐,๐๐๐ บาท	กลุ่มงานสารบรรณกลาง และบริหารเอกสาร ส่วนบริหารกลาง
รวมงบประมาณทั้งสิ้น		๕๙,๐๐๐,๐๐๐ บาท	

บัญชีรายการ/โครงการประจำปีพื้นฐาน

ลำดับ ที่	ด้าน/แผนงาน	รายการ/โครงการ	งบประมาณ (บาท)
๑.	แผนงานบริหารงาน กรุงเทพมหานคร ผลผลิต : บริหารงานกลาง	โครงการปรับปรุงห้องให้บริการประชาชน รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โครงการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)	๔๒๖,๐๐๐
๒.		โครงการปรับปรุงห้องรัตนโกสินทร์และพื้นที่ ต่อเนื่อง ภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร *๓	๑๙,๙๙๘,๐๐๐
๓.		โครงการปรับปรุงห้องปฏิบัติงาน กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสาร ส่วนบริหารกลางและพื้นที่ต่อเนื่อง ภายในศาลา ว่าการกรุงเทพมหานคร *๓	๖,๕๔๕,๐๐๐
๔.		โครงการปรับปรุงห้องน้ำชาย-หญิง ห้อง ๔/๓, ๔/๕, ๔/๖, ๕/๒ และ ๕/๖ *๓	๘,๗๘๙,๐๐๐
๕.		โครงการค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม เนื่องในวันสถาปนากรุงเทพมหานคร	๓๕๐,๐๐๐
รวม		จำนวน ๕ โครงการ	๓๖,๑๐๘,๐๐๐

หมายเหตุ *๓ อยู่ระหว่างการขอจัดสรรงบประมาณ

การนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล

แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ตาราง ก. แสดงตัวชี้วัดและภารกิจจากการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์ประกอบที่ ๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินการกิจหลักตามยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร

ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย

มิติที่ ๑.๒ ปลอดภัยจากอาชญากรรมและยาเสพติด

เป้าประสงค์ที่ ๑.๒.๑.๑ เสริมสร้างความปลอดภัยเพื่อลดความล่าช้าของสภาพแวดล้อมต่อการเกิดอาชญากรรม

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑.	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย “บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ” สำหรับแสดงตน และผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม. ระยะที่ ๑	ระดับ ๕	ส่วนบริหารกลาง (กลุ่มงานอาคารสถานที่)

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยภายในอาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (มน.)	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย “บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ” สำหรับแสดงตน และผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม. ระยะที่ ๑	นิยาม ระบบรักษาความปลอดภัย “บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ” สำหรับแสดงตน และผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม. หมายถึง กำหนดสิทธิ์บัตรรักษาความปลอดภัยของข้าราชการและบุคลากรในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบัตรแสดงตนให้สามารถใช้เป็นบัตรผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม. บัตรผ่านเข้าออกที่จอดรถลานคนเมือง รวมถึงกำหนดสิทธิ์ของบุคคลในการเข้าถึงหน่วยงาน/ส่วนราชการภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร มีระบบตรวจสอบบุคคลเข้า - ออกที่ชัดเจน มีมาตรการการคัดกรองภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) เพิ่มประสิทธิภาพยกระดับการรักษาความปลอดภัยภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร สร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติตามระเบียบในการเข้า - ออก ทั้งในและนอกเวลาในสถานที่ราชการ	กิจกรรมระบบรักษาความปลอดภัย “Smart City Hall” สำหรับแสดงตน และผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม. ไม่ใช้งบประมาณ (ส่วนบริหารกลาง : กลุ่มงานอาคารสถานที่)

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		วิธีคำนวณ วัดจากระดับความสำเร็จของขั้นตอนการจัดทำแผนรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานครที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ขั้นตอนที่ ๑ - ศึกษาระเบียบประกาศ แนวทางที่เกี่ยวข้อง - ศึกษากระบวนการรักษาความปลอดภัยในการผ่านเข้า - ออกที่มีอยู่ในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร - ตรวจสอบพื้นที่ด้านกายภาพ เพื่อประเมินผลความเป็นไปได้ในการจัดทำระบบ - สำรวจความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่ ๒ - จัดประชุม ผู้แทนหน่วยงานส่วนราชการที่ปฏิบัติงานภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร - กำหนดกรอบแนวทาง ในการจัดทำแผนรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่ ๓ - จัดทำแผนรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร - จัดทำแผนปฏิบัติงาน/แผนการดำเนินการ ขั้นตอนที่ ๔ - แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงานระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ขั้นตอนที่ ๕ - จัดทำร่างขอบเขตของงาน ระบบรักษาความปลอดภัย ในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานครแล้วเสร็จ - ขอความเห็นชอบปรับปรุง แก้ไขระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง - บรรจุเข้าแผนของหน่วยงาน เพื่อนำโครงการเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดิจิทัล กรุงเทพมหานครพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเตรียมความพร้อมในการขอรับการจัดสรรงบประมาณต่อไป วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน ๑. รายงานการประชุมผู้แทนหน่วยงาน/ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒. แบบสอบถามความคิดเห็นในการรักษาความปลอดภัยภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๓. แผนปฏิบัติงาน/แผนการดำเนินการ ๔. แผนรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๕. ร่างขอบเขตของงานระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	

เกณฑ์การให้คะแนน “ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย “บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ” สำหรับแสดงตน และผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม.ระยะที่ ๑”

ระดับ ความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละ ความสำเร็จ	การดำเนินงาน	คะแนน ที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	ดำเนินการแล้วเสร็จขั้นตอนที่ ๕ - จัดทำร่างขอบเขตของงาน ระบบรักษาความปลอดภัย ในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานครแล้วเสร็จ - ขอความเห็นชอบปรับปรุง แก้ไขระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง - บรรจุเข้าแผนของหน่วยงาน เพื่อนำโครงการเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดิจิทัลกรุงเทพมหานครพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเตรียมความพร้อมในการขอรับการจัดสรรงบประมาณต่อไป	๒๐
๔	ร้อยละ ๘๐	ดำเนินการแล้วเสร็จขั้นตอนที่ ๔ - แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงานระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	๑๖
๓	ร้อยละ ๖๐	ดำเนินการแล้วเสร็จขั้นตอนที่ ๓ - จัดทำแผนรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร - จัดทำแผนปฏิบัติงาน/แผนการดำเนินการ	๑๒
๒	ร้อยละ ๔๐	ดำเนินการแล้วเสร็จขั้นตอนที่ ๒ - จัดประชุม ผู้แทนหน่วยงาน/ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร - กำหนดกรอบแนวทาง ในการจัดทำแผนรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	๘
๑	ร้อยละ ๒๐	ดำเนินการแล้วเสร็จขั้นตอนที่ ๑ - ศึกษาระเบียบประกาศ แนวทางที่เกี่ยวข้อง - ศึกษาการรักษาความปลอดภัยในการผ่านเข้า - ออก ที่มีอยู่ในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร - ตรวจสอบที่ด้านกายภาพ เพื่อประเมินผลความเป็นไปได้ในการจัดทำระบบ - สืบหาความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	๔

ด้านที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย

มิติที่ ๕.๑ การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชน

เป้าประสงค์ที่ ๕.๑.๒.๑ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ
๒.	ระดับความสำเร็จในการพัฒนากระบวนการงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางการให้บริการของศูนย์กทม.๑๕๕๕	ระดับ ๕	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
พัฒนากระบวนการ การแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนที่รับแจ้งผ่าน ช่องทางการให้บริการ ของศูนย์กทม.๑๕๕๕ (มน.)	ระดับความสำเร็จในการ พัฒนากระบวนการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่รับแจ้งผ่านช่องทางการ ให้บริการของศูนย์ กทม. ๑๕๕๕	นิยาม ศูนย์กทม. ๑๕๕๕ คือ หน่วยให้บริการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และสาธารณภัยต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะ และตอบข้อสอบถามจาก ประชาชน ผ่านทางระบบ Call center โทรศัพท์หมายเลข ๑๕๕๕ การพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เป็นการดำเนินการ ดังนี้ ๑. การดำเนินการต่อยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ได้จัดทำโครงการพัฒนาประสิทธิภาพ กระบวนการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ซึ่งได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่ผ่านมาของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมีการแยกประเภทเรื่องร้องเรียน และจัดลำดับความถี่ มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเรื่องร้องเรียนและแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามประเภทเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งสูงสุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ไฟฟ้า กระทำผิดในที่สาธารณะ ขยะ และสิ่งปฏิกูล และท่อระบายน้ำ ทั้งนี้ การดำเนินการที่ผ่านมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้นำเสนอผลการดำเนินการให้ปลัดกรุงเทพมหานครทราบ และแจ้งให้หน่วยงานทราบแล้ว	โครงการพัฒนากระบวนการ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่รับแจ้งผ่านช่องทางการ ให้บริการของศูนย์กทม.๑๕๕๕ ไม่ใช้งบประมาณ (ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์)

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		๒. การพิจารณาและกำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร โดยจะดำเนินการกำหนดแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาจากประชาชนผู้รับบริการ ศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ๕ ประเภท ได้แก่ เหตุเดือดร้อน รำคาญ ไฟฟ้า กระทบผิดในที่สาธารณะ ขยะและสิ่งปฏิกูล และ ท่อระบายน้ำ เพื่อให้ทราบถึงการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและปัญหาที่ได้รับ การแก้ไขได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งหากผลการวัดระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับน้อยกว่าระดับ ๓ จักได้มีการทบทวนแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน โดยระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานระดับสำนักที่มีอำนาจหน้าที่ใน การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ มาวิเคราะห์และให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมจากเดิมและพัฒนาหรือกำหนดกระบวนการใหม่ให้สอดคล้อง กับข้อกฎหมายและอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครให้หน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานครนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ๓. การจัดทำมาตรฐานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ดำเนินการวัดประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร จากประชาชนผู้รับบริการศูนย์กทม. ๑๕๕๕ อีกครั้งหนึ่ง หากผลการสำรวจฯ อยู่ใน ระดับ ๔ และ ๕ จักได้นำกระบวนการดังกล่าวจัดทำเป็นมาตรฐานกระบวนการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร แต่หากผลการสำรวจฯ ต่ำกว่านั้น จะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จถึงปัญหาอุปสรรคของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ร่วมกันระหว่างกรุงเทพมหานครและ ประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้งนี้ กระบวนการแก้ไขปัญหาร้อง ร้องเรียนฯ จักได้มีการพัฒนาไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานหลักของศูนย์เรื่องราว ร้องทุกข์ สำหรับการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่ได้รับแจ้งจากประชาชนต่อไป	

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม										
		การวัดประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร เป็นการวัดระดับความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ๕ ประเภท ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ไฟฟ้า กระทบดิน ในที่สาธารณะ ขยะและสิ่งปฏิกูล และท่อระบายน้ำ เพื่อนำผลสำรวจฯ มาประเมิน วิเคราะห์และพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการสำรวจจากจำนวนผู้รับบริการอย่างน้อย ๓๘๕ ราย (คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากปริมาณผู้รับบริการศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ที่เป็นเรื่อง ร้องเรียนสูงสุดในรอบเดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่ $n = N/(๑+Ne^๒)$ ในการคำนวณดังกล่าว) ทั้งนี้ ประเด็นการสำรวจฯ ประกอบด้วย ๑. ความพึงพอใจที่มีต่อการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ๒. ความพึงพอใจที่มีต่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงาน ๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ๔. ความพึงพอใจโดยรวมต่อประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงาน ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ <table><tr><td>๕</td><td>๔</td><td>๓</td><td>๒</td><td>๑</td></tr><tr><td>พอใจมากที่สุด</td><td>พอใจมาก</td><td>พอใจปานกลาง</td><td>พอใจน้อย</td><td>พอใจน้อยมาก</td></tr></table>	๕	๔	๓	๒	๑	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยมาก	
๕	๔	๓	๒	๑									
พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยมาก									

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ขั้นตอนในการพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ๕ ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ ๑ วัดประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครที่ผ่านมา โดยสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ ๑ สำรวจจากผู้รับบริการ ศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ตั้งแต่วันที่ ๑๐.๑๐.๖๔ - ๑๐.๑๐.๖๔ ขั้นตอนที่ ๒ นำผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ ๑ มาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำและพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน โดยหารือหน่วยงานระดับสำนักที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาความถูกต้องของกระบวนการดังกล่าว และเวียนแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครนำไปปฏิบัติ ขั้นตอนที่ ๓ วัดประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร โดยสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ ๒ สำรวจจากผู้รับบริการศูนย์ กทม. ๑๕๕๕ ตั้งแต่วันที่ ๑๐.๑๐.๖๔ - ๑๐.๑๐.๖๔ ขั้นตอนที่ ๔ นำผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ ๒ มาวิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อติดตามประสิทธิภาพการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ตามกระบวนการใหม่ที่พัฒนาขึ้นในขั้นตอนที่ ๒ ขั้นตอนที่ ๕ สรุปผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด นำเรียนหัวหน้าหน่วยงานเพื่อเห็นชอบให้ใช้กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครที่จัดทำหรือพัฒนาขึ้นเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร <u>วิธีคำนวณ</u> คำนวณจากระดับความสำเร็จในการดำเนินงาน ระดับ ๑ สำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ ๑ (ตามกระบวนการเดิม) พิจารณาและกำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครตามประเภทเรื่องร้องเรียน ๕ ประเภท	

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ระดับ ๒ ปรับกระบวนการงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และสำรวจความพึงพอใจ (กระบวนการใหม่) ครั้งที่ ๒ ระดับ ๓ วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อติดตามประสิทธิภาพการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ตามกระบวนการใหม่ ระดับ ๔ มีมาตรฐานกระบวนการงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร อย่างน้อย ๓ ประเภท ระดับ ๕ มีมาตรฐานกระบวนการงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ครบทั้ง ๕ ประเภท	

เกณฑ์การให้คะแนน “ระดับความสำเร็จในการพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางการให้บริการของศูนย์กม.๑๕๕๕”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	การดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	มีมาตรฐานกระบวนการงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ครบทั้ง ๕ ประเภท	๓๐
๔	ร้อยละ ๘๐	มีมาตรฐานกระบวนการงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร อย่างน้อย ๓ ประเภท	๒๔
๓	ร้อยละ ๖๐	วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อติดตามประสิทธิภาพการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ตามกระบวนการใหม่	๑๘
๒	ร้อยละ ๔๐	ปรับกระบวนการงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และสำรวจความพึงพอใจ (กระบวนการใหม่) ครั้งที่ ๒	๑๒
๑	ร้อยละ ๒๐	สำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ ๑ (ตามกระบวนการเดิม) พิจารณาและกำหนด กระบวนการงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ตามประเภท เรื่องร้องเรียน ๕ ประเภท	๖

ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร

มิติที่ ๗.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ ๗.๓.๑.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครและสนับสนุน
การบริหารงานและตัดสินใจสำหรับผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ
๓.	ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร	ระดับ ๕	ส่วนบริหารกลาง (กลุ่มงานสารสนเทศและบริหารเอกสาร)

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
พัฒนาระบบสารสนเทศส่วนกลางเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร (ม.)	ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร	นิยาม โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร หมายถึง โครงการจ้างเหมาผู้ประกอบการเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา และติดตั้งซอฟต์แวร์ประยุกต์ โดยใช้สถาปัตยกรรมแบบ Web-based Application และ Native Mobile Application สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้งานทุกระดับ (ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคลากรของกรุงเทพมหานคร) อย่างครอบคลุม ประกอบด้วยระบบงานหลัก ๕ ระบบ ได้แก่ ๑) ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ๒) ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ๓) ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ๔) ระบบบริหารจัดการห้องประชุม และ ๕) ระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนกลางสำหรับสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร ๕๙,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (ส่วนบริหารกลาง : กลุ่มงานสารสนเทศกลาง และบริหารเอกสาร)

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		วิธีคำนวณ วัดจากระดับความสำเร็จของขั้นตอนที่ดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขั้นตอนที่ ๑ (ร้อยละ ๒๐) - ออกแบบและพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้แล้วเสร็จ ๑. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒. ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ๓. ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนที่ ๒ (ร้อยละ ๒๐) - ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงานตามที่กำหนด และสามารถ ใช้ระบบงานดังกล่าวได้ ขั้นตอนที่ ๓ (ร้อยละ ๒๐) - ออกแบบและพัฒนาระบบ ดังต่อไปนี้แล้วเสร็จ ๑. ระบบบริหารจัดการห้องประชุม ๒. ระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับสำนักงานเลขานุการ ปลัดกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่ ๔ (ร้อยละ ๒๐) - ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบบริหารจัดการห้องประชุมแก่หน่วยงาน/ ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงานตามที่กำหนดและระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนบุคคล สำหรับสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครและ สามารถใช้ระบบงานดังกล่าวได้	

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ขั้นตอนที่ ๕ (ร้อยละ ๒๐) - ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์และระบบบริหารจัดการห้องประชุมแก่สำนักงานเขต จำนวน ๒๒ สำนักงานเขต ตามที่กำหนดและสามารถใช้ระบบงานดังกล่าวได้ <u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u> ตรวจสอบจากผลสำเร็จของการดำเนินงานแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน	

เกณฑ์การให้คะแนน “ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	การดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	สามารถดำเนินการขั้นตอนที่ ๕ แล้วเสร็จ - ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริหารจัดการห้องประชุมแก่สำนักงานเขต จำนวน ๒๒ สำนักงานเขต ตามที่กำหนด และสามารถใช้ระบบงานดังกล่าวได้	๒๐
๔	ร้อยละ ๘๐	สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ตั้งแต่ ขั้นตอนที่ ๑ ถึงขั้นตอนที่ ๔ - ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบบริหารจัดการห้องประชุมแก่หน่วยงาน/ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงานตามที่กำหนด และระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนบุคคล สำหรับสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครและสามารถใช้ระบบงานดังกล่าวได้	๑๖
๓	ร้อยละ ๖๐	สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ตั้งแต่ ขั้นตอนที่ ๑ ถึงขั้นตอนที่ ๓ - ออกแบบและพัฒนาระบบ ดังต่อไปนี้แล้วเสร็จ ๑. ระบบบริหารจัดการห้องประชุม ๒. ระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๒
๒	ร้อยละ ๔๐	สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ตั้งแต่ ขั้นตอนที่ ๑ ถึงขั้นตอนที่ ๒ - ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงานตามที่กำหนด และสามารถใช้ระบบงานดังกล่าวได้	๘
๑	ร้อยละ ๒๐	สามารถดำเนินการขั้นตอนที่ ๑ แล้วเสร็จ - ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครดังต่อไปนี้แล้วเสร็จ ๑. ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ๒. ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ๓. ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์	๔

ตาราง ข แสดงตัวชี้วัดยุทธศาสตร์การพัฒนากทม. (ตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕)

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
พัฒนาระบบสารสนเทศ ส่วนกลางเพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานในภาพรวม ของกรุงเทพมหานคร (ม.)	ระดับความสำเร็จในการ ดำเนินโครงการพัฒนา ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของ กรุงเทพมหานคร	นิยาม โครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร หมายถึง โครงการจ้างเหมาผู้ประกอบการเพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา และติดตั้งซอฟต์แวร์ประยุกต์โดยใช้สถาปัตยกรรมแบบ Web-based Application และ Native Mobile Application สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้งาน ทุกระดับ (ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคลากร ของกรุงเทพมหานคร) อย่างครอบคลุม ประกอบด้วยระบบงานหลัก ๕ ระบบ ได้แก่ ๑) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒) ระบบงานจัดเก็บเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ ๓) ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ๔) ระบบบริหารจัดการ ห้องประชุม และ ๕) ระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนกลางสำหรับ สำนักงานเลขานุการ ปลัดกรุงเทพมหานคร วิธีคำนวณ วัดจากระดับความสำเร็จของขั้นตอนที่ดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขั้นตอนที่ ๑ (ร้อยละ ๒๐) - ออกแบบและพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้แล้วเสร็จ ๑. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๒. ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ๓. ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์	โครงการพัฒนาระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของ กรุงเทพมหานคร ๕๙,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (ส่วนบริหารกลาง : กลุ่มงานสารบรรณกลาง และบริหารเอกสาร)

มาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดมาตรการ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ขั้นตอนที่ ๒ (ร้อยละ ๒๐) - ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงานตามที่กำหนด และสามารถใช้งานระบบงานดังกล่าวได้ ขั้นตอนที่ ๓ (ร้อยละ ๒๐) - ออกแบบและพัฒนาระบบ ดังต่อไปนี้แล้วเสร็จ ๑. ระบบบริหารจัดการห้องประชุม ๒. ระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับสำนักงานเลขานุการ ปลัดกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่ ๔ (ร้อยละ ๒๐) - ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบบริหารจัดการห้องประชุมแก่หน่วยงาน/ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงานตามที่กำหนดและระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนบุคคล สำหรับสำนักงานเลขานุการ ปลัดกรุงเทพมหานครและสามารถใช้งานระบบงานดังกล่าวได้ ขั้นตอนที่ ๕ (ร้อยละ ๒๐) - ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์และระบบบริหารจัดการห้องประชุมแก่สำนักงานเขต จำนวน ๒๒ สำนักงานเขต ตามที่กำหนดและสามารถใช้งานระบบงานดังกล่าวได้ วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน ตรวจสอบจากผลสำเร็จของการดำเนินงานแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน	

ตาราง ง แสดงตัวชี้วัดและโครงการ/กิจกรรมสนับสนุนภารกิจตามองค์ประกอบที่ ๔ และ ๕

องค์ประกอบที่ ๔ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐเพื่อนำไปสู่ระบบราชการ ๔.๐

ตัวชี้วัด	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรมและส่วนราชการที่รับผิดชอบ
ความสำเร็จในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	นวัตกรรม หมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ ๆ ในการจัดการองค์การ การดำเนินงานและการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพประสิทธิผล หรือคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หมายถึง การปรับปรุง แก้ไข และหรือเพิ่มความสามารถ หรือทักษะในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	กิจกรรมพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ ๕ ศักยภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรมและส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๕.๑ ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	๑. ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวม ๔ ประเภทงบรายจ่าย ได้แก่ งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่น และงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ณ สิ้นเดือนกันยายน ๒๕๖๕ (ไม่รวมงบประมาณรายจ่ายประจำปี ประเภท งบบุคลากร งบกลาง รายการเงินช่วยเหลือข้าราชการและลูกจ้าง งบกลาง รายการเงินบำเหน็จลูกจ้างงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กันไว้เบิกเหลื่อมปีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕) ๒. จำนวนงบประมาณรายจ่ายประจำปี que เบิกจ่ายจริงสะสม ณ สิ้นเดือนกันยายน ๒๕๖๕ หมายถึง ผลรวมของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวม ๔ ประเภทงบรายจ่าย ได้แก่ งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่น และงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ณ สิ้นเดือนกันยายน ๒๕๖๕ (ไม่รวมงบประมาณรายจ่ายประจำปี ประเภทบุคลากร งบกลาง รายการเงินช่วยเหลือข้าราชการและลูกจ้าง งบกลาง รายการเงินบำเหน็จลูกจ้าง งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กันไว้เบิกเหลื่อมปีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕)	กิจกรรมการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม

ตัวชี้วัด	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรมและส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	๓. งบประมาณรายจ่ายประจำปีหลังปรับโอน ณ สิ้นเดือนกันยายน ๒๕๖๕ หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวม ๔ ประเภทงบรายจ่าย ได้แก่ งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่น และงบกลางทุกประเภท ที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ณ สิ้นเดือนกันยายน ๒๕๖๕ (ไม่รวมงบประมาณรายจ่ายประจำปี ประเภทงบบุคลากร งบกลาง รายการเงินช่วยเหลือข้าราชการและลูกจ้าง งบกลาง รายการเงินบำเหน็จลูกจ้าง งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กันไว้เบิกเหลื่อมปีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕)	
๕.๒ ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนา และจัดเก็บฐานข้อมูลสำหรับ บูรณาการภารกิจของหน่วยงาน (One Platform)	แบบฟอร์มหรือแบบรายงานที่ใช้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน หมายความว่า แบบฟอร์มหรือแบบรายงานตามภารกิจของหน่วยงาน ที่จะต้องนำข้อมูลส่งระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานระดับสำนัก ให้สำนักงานเขตเป็นผู้รายงานข้อมูล ซึ่งอาจเป็น รายวัน รายอาทิตย์ รายเดือน หรือตามระยะเวลากำหนด ชุดข้อมูล (Dataset) หมายความว่า ข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้จาก หลายแหล่ง และนำข้อมูลมาจัดเป็นชุดให้ตรงตามลักษณะโครงสร้าง ของข้อมูลที่กำหนดไว้หรือการใช้ประโยชน์ของข้อมูล ฐานข้อมูล (Database) หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน ได้ถูกรวบรวมไว้ด้วยกัน ซึ่งสนับสนุนกิจกรรมหรือภารกิจของหน่วยงาน โดยแต่ละฐานข้อมูลจะประกอบไปด้วยหลาย ๆ ชุดข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน	กิจกรรมการพัฒนาและจัดเก็บฐานข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ

ตัวชี้วัด	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรมและส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	คำอธิบายข้อมูลหรือเมทาดาทา (Metadata) หมายถึง ข้อมูลที่ใช้ อธิบายข้อมูล โดยระบุรายละเอียดแหล่งข้อมูล หรือคำอธิบาย รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ซึ่งจัดทำให้ผู้ใช้อ้างอิงข้อมูลทราบว่ามีข้อมูลมาจาก แหล่งใด มีรูปแบบอย่างไร เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้น ข้อมูล และใช้ประโยชน์ในการจัดทำบัญชีรายการข้อมูล พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) หมายถึง ข้อมูลที่ใช้อธิบายชุด ข้อมูลอย่างละเอียดเป็นรายตัวแปร โดยมีส่วนที่บังคับต้องทำการอธิบาย ข้อมูลจำนวน ๓ รายการ ได้แก่ ชื่อตัวแปรข้อมูล (Name) ชนิดของ ตัวแปรข้อมูล (Data Type) และคำอธิบายตัวแปรข้อมูล (Description) [นอกจากนี้หากมีรายการบ่งบอกว่าข้อมูลไม่สามารถเป็นค่าว่างได้หรือไม่ (Required) ให้ระบุรายละเอียดให้ชัดเจน พร้อมทั้งแสดงข้อมูลจริง จากหนึ่งตัวอย่างข้อมูล (Example) จำนวน ๕ รายการข้อมูล] ความสำเร็จในการพัฒนาและจัดเก็บฐานข้อมูล หมายถึง การพัฒนา และการสร้างชุดข้อมูลสำหรับบูรณาการภารกิจของหน่วยงาน โดยทุก หน่วยงานจะต้องสำรวจข้อมูลตามแบบฟอร์มหรือแบบรายงานที่ใช้ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อมาจัดทำชุดข้อมูลที่เป็นภารกิจหลัก มีเป้าหมายในการลดหรือปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มหรือแบบรายงานให้มาใช้ ผ่านระบบสารสนเทศ ซึ่งหน่วยงานจะดำเนินการจัดทำคำอธิบายข้อมูล และพจนานุกรมข้อมูลตามแนวทางธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐของ กรุงเทพมหานคร รวมทั้งนำเข้าข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลข้อมูลให้มี คุณภาพเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอตามรอบระยะเวลาที่หน่วยงาน กำหนด	

ตัวชี้วัด	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรมและส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	คณะทำงานธรรมาภิบาลข้อมูลระดับหน่วยงาน หมายถึง คณะทำงานที่ทำหน้าที่ตัดสินใจเชิงนโยบาย แก้ปัญหา และบริหารจัดการด้านข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์และดำเนินการกำกับดูแลข้อมูลให้มีคุณภาพ โดยนำแนวทางปฏิบัติและมาตรฐานของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐของกรุงเทพมหานครไปดำเนินการ รวมถึงทบทวนและติดตามการดำเนินงานธรรมาภิบาลข้อมูลภายในหน่วยงาน ทีมข้อมูลระดับหน่วยงาน หมายถึง คณะทำงานที่ทำหน้าที่ดำเนินการกำกับดูแล ติดตาม สนับสนุนให้เกิดธรรมาภิบาลข้อมูลที่ดีภายในหน่วยงาน และรายงานผลการดำเนินการธรรมาภิบาลข้อมูล รวมทั้งการให้ข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจต่อคณะทำงานธรรมาภิบาลข้อมูลระดับหน่วยงาน นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม นวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การสร้างบริการใหม่หรือการปรับปรุงแนวทาง/รูปแบบการบริการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะของการให้บริการหรือการติดต่อกับประชาชน นวัตกรรมการบริหารจัดการ หมายถึง การสร้างสรรค์พัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในระบบงานหรือกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานหรือกระบวนการปฏิบัติด้านต่าง ๆ เช่น การเพิ่มคุณภาพ การลดเวลา การปฏิบัติงาน การลดต้นทุน เป็นต้น	

ตัวชี้วัด	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรมและส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	ผลงานนวัตกรรม หมายถึง การคิดสร้างสรรค์หรือการปรับปรุงหรือดัดแปลงให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ กระบวนการดำเนินงานใหม่ หรือตัวแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ โดยใช้ความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะและประสบการณ์ทางเทคโนโลยี หรือการจัดการมาพัฒนา เพื่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ การให้บริการ และยกระดับศักยภาพการแข่งขันขององค์กร รวมถึงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการภายนอก อุตสาหกรรม/ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ประชาชน หรือสังคมในวงกว้าง	

**ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม (เฉพาะภารกิจงานจากการเจรจาตกลงฯ
ยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิรูปราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และภารกิจตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน)**

ชื่อตัวชี้วัดที่ ๑ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย “บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ” สำหรับแสดงตน และผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม. ระยะที่ ๑
ชื่อกิจกรรม ระบบรักษาความปลอดภัย “บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ” สำหรับแสดงตน และผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการ กทม. (ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานอาคารสถานที่ ส่วนบริหารกลาง)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้องาน รายขั้นตอน (ร้อยละ)	คิดความก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๔			พ.ศ. ๒๕๖๕								
			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. จัดทำแผนปฏิบัติงาน/แผนดำเนินการ	๕	๕	↔											
๒. จัดทำโครงการระบบรักษาความปลอดภัย "บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ" สำหรับ แสดงตน และผ่านเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	๕	๑๐	↔											
๓. ศึกษาเปรียบเทียบ ประกาศ แนวทางที่เกี่ยวข้อง	๕	๑๕		↔										
๔. ศึกษาแบบรักษาความปลอดภัยในการผ่านเข้า - ออก ที่มีอยู่ในศาลา ว่าการกรุงเทพมหานคร	๕	๒๐		↔										
๕. ตรวจสอบที่ด้านกายภาพ เพื่อประเมินผลความเป็นไปได้ในการจัดทำระบบ	๑๕	๓๕		↔										
๖. จัดประชุม ผู้แทนหน่วยงาน/ส่วนราชการ ที่ปฏิบัติงานภายในศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร	๑๐	๔๕			↔									
๗. ทดสอบและสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรักษา ความปลอดภัย ภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	๑๐	๕๕				↔								
๘. ประชุมเพื่อวางกรอบแนวทาง ในการจัดทำแผนรักษาความปลอดภัย ในการเข้า - ออกภายใน ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	๕	๖๐					↔							
๙. จัดทำแผนรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออกภายในศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร	๒๐	๘๐							↔					
๑๐. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงานระบบรักษา ความปลอดภัยในการเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	๕	๘๕									↔			

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้อหา ราย ขั้นตอน (ร้อยละ)	คิดความก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๔			พ.ศ. ๒๕๖๕								
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑๑. จัดทำร่างขอบเขตของงาน ระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้า - ออก ภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานครแล้วเสร็จ	๕	๙๐										↔		
๑๒. ขอความเห็นชอบปรับปรุง แก้ไขระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง	๕	๙๕											↔	
๑๓. นำโครงการเข้าบรรจุในแผนของหน่วยงานและนำโครงการเสนอ คณะกรรมการดิจิทัล กรุงเทพมหานคร และเตรียมความพร้อม ในการขอรับการจัดสรรงบประมาณต่อไป	๕	๑๐๐												↔
รวม ๑๓ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐													

**ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม (เฉพาะภารกิจงานจากการเจรจาตกลงฯ
ยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัตินโยบายกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และการกิจตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน)**

ชื่อตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางการให้บริการของศูนย์กทม.๑๕๕๕
ชื่อโครงการ พัฒนาระบบงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางการให้บริการของศูนย์กทม.๑๕๕๕ (ผู้รับผิดชอบ : ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้อหา รายขั้นตอน (ร้อยละ)	คิดความก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๔			พ.ศ. ๒๕๖๕								
			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. วัดประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครที่ผ่านมา โดยสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ ๑ สํารวจจากผู้รับบริการศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ตั้งแต่เดือน ต.ค. ๖๔- ธ.ค. ๖๔	๒๐	๒๐												
๒. นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ ๑ มาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำและพัฒนา กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน โดยหารือ หน่วยงานระดับสำนักที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาความถูกต้องของกระบวนการ ดังกล่าว และเวียนแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครนำไปปฏิบัติ	๒๐	๔๐												
๓. วัดประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร โดยสำรวจ ความพึงพอใจ ครั้งที่ ๒สํารวจจากผู้รับบริการศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ตั้งแต่เดือน เม.ย. ๖๕ – มิ.ย. ๖๕	๒๐	๖๐												
๔. นำผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ ๒ มาวิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อ ติดตามประสิทธิภาพการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ กรุงเทพมหานคร ตามกระบวนการใหม่ที่พัฒนาขึ้นในขั้นตอนที่ ๒	๒๐	๘๐												
๕. สรุปผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด นำเรียนหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อเห็นชอบให้ใช้ กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานครที่จัดทำหรือ พัฒนาขึ้นเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร	๒๐	๑๐๐												
รวม ๕ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐													

**ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม (เฉพาะภารกิจงานจากการเจรจาตกลงฯ
ยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และภารกิจตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน)**

ข้อตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร

ชื่อโครงการ พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร (ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสาร ส่วนบริหารกลาง)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้องาน รายขั้นตอน (ร้อยละ)	คิดความก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๔			พ.ศ. ๒๕๖๕								
			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. ออกแบบและพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้แล้วเสร็จ (๑) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (๒) ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (๓) ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์	๒๐	๒๐	←				→							
๒. ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบหนังสือเวียน อิเล็กทรอนิกส์ แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงาน ตามที่ กำหนด และสามารถใช้งานระบบงานดังกล่าวได้	๒๐	๔๐						↔						
๓. ออกแบบและพัฒนาระบบ ดังต่อไปนี้แล้วเสร็จ (๑) ระบบบริหารจัดการห้องประชุม (๒) ระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนกลาง สำหรับสำนักงาน เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	๒๐	๖๐							←			→		
๔. ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบบริหารจัดการห้องประชุมแก่ หน่วยงาน/ส่วนราชการ จำนวน ๓๓ หน่วยงาน ตามที่กำหนด และระบบ บริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนกลาง สำหรับสำนักงานเลขานุการปลัด กรุงเทพมหานคร และสามารถใช้งานระบบงานดังกล่าวได้	๒๐	๘๐											↔	

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้องาน รายขั้นตอน (ร้อยละ)	คิดความก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ												
			พ.ศ. ๒๕๖๔			พ.ศ. ๒๕๖๕									
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๕. ติดตั้งหรือดำเนินการให้มีการติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริหารจัดการห้องประชุม แก่สำนักงานเขต จำนวน ๒๒ สำนักงานเขต ตามที่กำหนด และสามารถใช้ระบบงานดังกล่าวได้	๒๐	๑๐๐													↔
รวม ๕ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐														