



แผนปฏิบัติการ ราชการประจำปี **พ.ศ. ๒๕๖๖**

สำนักงานเลขานุการ
ปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



<https://shorturl.asia/NVkJ>

คำนำ

การจัดทำแผนปฏิบัติราชการเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้นำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา นำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) มีการกำหนดความสัมพันธ์ของวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ให้เชื่อมโยงกับแผนพัฒนา กรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ และสอดคล้องกับโครงการสำคัญ (Key Projects) ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตลอดจนมีแนวทางการนำแผนปฏิบัติราชการไปสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดโครงการ/กิจกรรม งบประมาณ แหล่งที่มาของงบประมาณ ผู้รับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการหรือกิจกรรมที่มีความชัดเจน และสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงาน เลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานครเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแผนที่กำหนดไว้

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ตลอดจนกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์การพัฒนาตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครได้ ตามวัตถุประสงค์

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

คำนำ

สารบัญ

■	สาระสำคัญของแผนปฏิบัติการประจำปี	
-	ข้อมูลทั่วไป/สถานการณ์	๑
-	วิสัยทัศน์	๙
-	พันธกิจ	๙
-	เป้าหมาย	๙
-	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก	๑๐
■	กลยุทธ์และโครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖	
-	ส่วนที่ ๑ การบริการสาธารณะ	๑๑
-	ส่วนที่ ๒ การบริหารจัดการ	๑๒
■	โครงการ/กิจกรรมสำคัญตามภารกิจของหน่วยงาน (ยุทธศาสตร์หน่วยงาน)	๑๔
■	สรุปโครงการ/กิจกรรมและงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
-	โครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖	๑๕
-	โครงการ/กิจกรรมสำคัญตามภารกิจของหน่วยงาน (ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน)	๑๖
-	บัญชีโครงการ/กิจกรรมประจำปีพื้นฐาน	๑๖
-	บัญชีโครงการ/กิจกรรมสนับสนุนนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	๑๗
■	การนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล	
-	ตาราง ค แสดงตัวชี้วัดจากการเฝ้าติดตามการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามองค์ประกอบที่ ๑ - ๓	๑๙
○	องค์ประกอบที่ ๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภารกิจหลักตามยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร	๑๙
○	องค์ประกอบที่ ๒ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภารกิจตามนโยบายของผู้บริหาร หรือภารกิจพิเศษ	๓๒
■	ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม (ภารกิจยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ภารกิจสำคัญของหน่วยงาน ภารกิจงานจากการเฝ้าติดตามฯ และภารกิจประจำปีพื้นฐาน (เฉพาะที่สนับสนุนนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร))	๔๐

สาระสำคัญของแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖
สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั่วไป/สถานการณ์

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้มีการปรับปรุงโครงสร้าง กำหนดกรอบอัตรากำลังและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการภายใน 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 ประสานงานเพื่อติดตามการดำเนินการตามนโยบายผู้บริหาร และสรุปรายงานนำเสนอผู้บริหาร
 - (๓) พัฒนาระบบการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตรวจสอบ การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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 ส่วนราชการ ประกอบด้วย

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) เว็บบอร์ดผ่านเว็บไซต์หนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร
- (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) เผยแพร่ความรู้ในการดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร

- (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 และดำเนินการอนุรักษ์พลังงานในอาคารศาลาว่าการ กรุงเทพมหานครและรายงานผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓. ส่วนเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กลั่นกรองงาน ตรวจสอบเอกสาร ยกร่างหนังสือ หรือสรุปเรื่องทำบันทึกความเห็น และเอกสารประกอบ เพื่อเสนอปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๒) จัดทำตารางนัดหมาย วาระงาน กำกับ ดูแล และจัดเตรียมการประชุมเอกสารการประชุม และสรุปข้อมูลประกอบการประชุมของปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๓) ศึกษา วิเคราะห์ ประสานงานเพื่อติดตามการดำเนินการตามนโยบายและการปฏิบัติงานที่สำคัญ และรายงานเสนอผู้บริหาร
- (๔) ประสานงานจัดทำคำกล่าว สาสน์ คำขวัญ ค่านิยม บทความ บทสัมภาษณ์ ของปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๕) ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการยกร่างหรือแก้ไขหนังสือ และการอ้างอิง ข้อกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดยแบ่งงานภายในเป็น ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

๓.๑ กลุ่มงานอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) รับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก และหน่วยงานหรือส่วนราชการในสังกัด กรุงเทพมหานครที่เสนอปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๒) กลั่นกรองงาน ตรวจสอบเอกสาร ยกร่างหนังสือ หรือสรุปเรื่อง ทำบันทึกความเห็น และจัดเตรียมเอกสารเพื่อพิจารณาสั่งการของปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๓) รับนโยบายจากปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อจัดทำแผนงาน คำสั่ง หรือหนังสือสั่งการ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ กลุ่มงานเลขานุการผู้บริหาร มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กลั่นกรองงาน ตรวจสอบเอกสาร ยกร่างหนังสือ หรือสรุปเรื่อง ทำบันทึกความเห็น เอกสารประกอบ เพื่อเสนอรองปลัดกรุงเทพมหานครตามคำสั่งมอบหมายและอำนาจ/ปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๒) จัดทำตารางนัดหมาย วาระงาน กำกับ ดูแล และจัดเตรียมการประชุมเอกสาร การประชุม และสรุปข้อมูลประกอบการประชุมของรองปลัดกรุงเทพมหานคร/ปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๓) ประสานงานจัดทำคำกล่าว สาสน์ คำขวัญ ค่านิยม บทความ บทสัมภาษณ์ ของรองปลัดกรุงเทพมหานคร/ปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.๓ กลุ่มงานประสานนโยบาย มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กลั่นกรองงาน สรุปเรื่อง และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของผู้ช่วย- ปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๒) จัดทำระเบียบวาระการประชุม เอกสารการประชุมและสรุปข้อมูลประกอบการประชุมของผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร
- (๓) ศึกษา วิเคราะห์ ประสานงาน เพื่อติดตามข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ในการดำเนินการตามนโยบายและการปฏิบัติงานที่สำคัญ และรายงานเสนอผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร/ รองปลัดกรุงเทพมหานคร/ปลัดกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี

(๔) รวบรวมและจัดทำข้อมูลในเรื่องสำคัญหรือเรื่องตามนโยบายที่หน่วยงานรายงาน เพื่อคัดแยก ประเภทเป็นหมวดหมู่เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการกลั่นกรองงานของรองปลัดกรุงเทพมหานคร/ 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 และจัดทำรายงานผลและสถิติเสนอผู้บริหาร

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๕. ฝ่ายการคลัง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) งานงบประมาณ

(๒) งานการเงิน

(๓) งานบัญชี

(๔) งานการพัสดุ

(๕) งานทะเบียนทรัพย์สิน

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

กำหนดกรอบอัตรากำลังของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดังนี้ ข้าราชการ จำนวน ๑๐๒ คน อัตราคนครอง ๙๓ คน ลูกจ้างประจำ จำนวน ๙๕ คน อัตราคนครอง ๘๙ คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๑๕ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)

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 แผนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors Analysis)	
จุดอ่อน (Weakness)	W๑ หน่วยงานยังไม่มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์ในการบริหารจัดการอำนวยความสะดวก หรือส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สนองตอบการปฏิบัติงานในปัจจุบัน W๒ หน่วยงานยังไม่มีแนวทางการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ W๓ หน่วยงานไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะในงานที่จะพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) W๔ อาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานครเป็นอาคารเก่าสร้างมานาน มีอายุการใช้งานมากกว่า ๖๐ ปี ระบบสาธารณูปโภคไม่รองรับต่อการปรับปรุงหรือการพัฒนา การซ่อมแซมมีค่าใช้จ่ายสูง

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

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors Analysis)	
อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยคุกคาม (Threats)	T๑ การปกครองระบอบประชาธิปไตย ประชาชนสามารถเรียกร้องสิทธิการมีส่วนร่วมในการทำงานของภาครัฐ และกลุ่มเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ส่งผลต่อการดูแลรับผิดชอบพื้นที่โดยรอบศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร T๒ ขาดการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานภายในกับหน่วยงานภายนอก และไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน T๓ นโยบายในการจัดสรรงบประมาณของกรุงเทพมหานคร T๔ ภารกิจพิเศษ หรือภารกิจเร่งด่วนของนโยบายรัฐบาลหรือผู้บริหาร ต้องปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่จำกัด T๕ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ หรือโรคอุบัติใหม่ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมนำไปสู่การพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง โดยกำหนดโครงการ/กิจกรรม ยุทธศาสตร์ในปิงงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. การดำเนินงานเชิงรุกโดยใช้จุดแข็ง (Strengths) หาประโยชน์จากโอกาส (Opportunities) ได้แก่ การให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์) ตามโครงการการจ้างผู้ให้บริการศูนย์กม. 1555 และโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์จากจุดแข็งและโอกาสดังต่อไปนี้ S๒ มีบุคลากรที่มีความรู้ และประสบการณ์เฉพาะด้าน เช่น งานเลขานุการ งานสารบรรณ งานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานพิธีการต่าง ๆ งานข้อมูลข่าวสาร และงานบริหารงานทั่วไป S๓ ศูนย์เรื่องร้องทุกข์มีช่องทางในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หลายช่องทาง O๒ นโยบายการบริหารงานของรัฐบาล และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น O๓ ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ O๔ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการทำงานของภาครัฐมากขึ้น

๒. การดำเนินงานเชิงปรับปรุงจุดอ่อน (Weakness) โดยใช้ประโยชน์จากโอกาส (Opportunities) ได้แก่ การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์จากจุดอ่อนและโอกาสดังต่อไปนี้ W๑ หน่วยงานยังไม่มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์ในการบริหารจัดการอำนวยความสะดวก หรือส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สนองต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน W๓ หน่วยงานไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะในงานที่จะพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) O๒ นโยบายการบริหารงานของรัฐบาล และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น O๓ ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕)

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้ปฏิบัติตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) และแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถดำเนินการ ดังนี้

๑. การปฏิบัติงานตามภารกิจ

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 และงานอำนวยการของกรุงเทพมหานคร 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. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้ง ๓ องค์ประกอบ รวม ๖ ตัวชี้วัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ ๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภารกิจหลักตามภารกิจพื้นฐานหรือยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร

๑. ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร ค่าเป้าหมาย คือ ระดับ ๕ การดำเนินการบรรลุค่าเป้าหมายระดับ ๕ สามารถติดตั้งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบงานจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริหารจัดการห้องประชุม ในหน่วยงานและส่วนราชการ จำนวน ๗๗ หน่วยงาน รวมทั้งการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๓ สำนักงาน และระบบบริหารจัดการและจองรถยนต์ส่วนบุคคล สำหรับสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

๒. ระดับความสำเร็จในการพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่าน ช่องทางการให้บริการของศูนย์ฯ ๑๕๕๕ ค่าเป้าหมาย คือ ระดับ ๕ การดำเนินการบรรลุค่าเป้าหมายระดับ ๕ มีมาตรฐานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ครบทั้ง ๕ ประเภท ได้แก่ กระทำผิด ในที่สาธารณะ ขยะและสิ่งปฏิกูล ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า และเหตุเดือดร้อนรำคาญ

๓. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย “บัตรเดียวเบ็ดเสร็จ” สำหรับ แสดงตนและผ่านเข้า-ออกภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๑ ค่าเป้าหมาย คือ ระดับ ๕ การดำเนินการ บรรลุค่าเป้าหมายระดับ ๕ สามารถกำหนดขอบเขตของงานระบบรักษาความปลอดภัย “Smart City Hall” บรรจุเข้าแผนของหน่วยงาน เพื่อนำโครงการเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดิจิทัลกรุงเทพมหานครพิจารณา ให้ความเห็นชอบ

องค์ประกอบที่ ๔ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรม ในการบริหารจัดการระบบงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่ระบบราชการ ๔.๐

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้พัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ได้แก่ โครงการระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ การดำเนินการบรรลุค่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ มีระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Line official กลุ่มงานอาคารสถานที่ สำหรับการแจ้งซ่อม โดยให้กรอกรายละเอียดผ่านแพลตฟอร์ม Google form มีฐานข้อมูลเรื่องการแจ้งซ่อมภายในศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร และมีการแจ้งเตือนโดยแอปพลิเคชัน Line notify

องค์ประกอบที่ ๕ ศักยภาพการดำเนินการของหน่วยงาน

๕.๑ ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวนงบประมาณประจำปีที่เบิกจ่ายจริงสะสม สิ้นเดือนกันยายน ๒๕๖๕ เป็นเงิน ๑๕๘,๖๔๐,๗๓๑.๙๑ บาท (หนึ่งร้อยห้าสิบล้านหกแสนสี่หมื่นเจ็ดร้อยสามสิบบาทเก้าสิบบาทเก้าสตางค์) ความสำเร็จของการเบิกจ่ายรวมค่าใช้จ่าย Maintenance ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ที่กันไว้เบิกเหลือปี ๓ รายการ แต่ไม่รวมโครงการต่อเนื่องที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า ๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗๒ หากนำผลการเบิกจ่ายของโครงการต่อเนื่องมารวมคำนวณ ความสำเร็จของการเบิกจ่าย คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๕๘

๕.๒ ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาและจัดเก็บฐานข้อมูลสำหรับบูรณาการภารกิจของหน่วยงาน (One Platform) สามารถดำเนินการได้ทุกขั้นตอนตามที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด บรรลุค่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีชุดข้อมูลของหน่วยงาน จำนวน ๑๐ ชุดข้อมูล ได้แก่ สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อมูลการตรวจศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ สถิติการแจ้งซ่อมในอาคารศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร ข้อมูลหนังสือภายนอก ข้อมูลหน่วยงาน ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลหนังสือภายใน หนังสือเวียน กรุงเทพมหานคร จัดเก็บคำสั่ง ข้อมูลข้อสั่งการของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และมีนวัตกรรมจากชุดข้อมูล “สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ๒๕๖๕” ซึ่งเผยแพร่ในเว็บไซต์ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว

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
พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๐๒	๙๕	๒๒	๒๑๙

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้นับสนับสนุนการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และการประสานงาน ภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๐

พันธกิจ

๑. พัฒนาและปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ
๒. พัฒนาระบบการให้บริการเวียนหนังสือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
๓. พัฒนาการบริหารจัดการภายในของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อลดขั้นตอน ไม่ซ้ำซ้อน และชัดเจน
๔. พัฒนาศักยภาพการประสานงาน และสนับสนุนการปฏิบัติราชการของปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร
๕. เสริมสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัย และดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร ลานคนเมือง และศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ (ดินแดง)

เป้าหมาย

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครได้ดำเนินการตามพันธกิจและตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ ภายใต้แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ส่งเสริมการสร้าง เมืองประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาการบริหารจัดการมหานครที่มีความเป็นมืออาชีพ และคล่องตัวในการจัดการเมือง ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ส่งเสริมการสร้างเมืองประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม
 - ยุทธศาสตร์ย่อย ๕.๑ มหานครกรุงเทพแบบบูรณาการ
 - เป้าประสงค์ที่ ๕.๑.๑ เครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะ
๒. ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาการบริหารจัดการมหานครที่มีความเป็นมืออาชีพและคล่องตัวในการจัดการเมือง
 - ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๑ กฎหมาย
 - เป้าประสงค์ที่ ๗.๑.๑ กรุงเทพมหานครมีกฎหมายระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครใหม่
 - ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๓ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับภารกิจของการบริหารจัดการเมือง

และสอดคล้องกับโครงการสำคัญ (Key Projects) ของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มิติด้านบริหารจัดการดี เรื่องรายงานปัญหาโดยประชาชน แก้ปัญหาโดย กทม. ผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ และเรื่องสายด่วน 1555 รองรับการใช้งานภาษาแม่ และสนับสนุนเรื่องย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์ และมีมิติด้านสร้างสรรค์ดี เรื่องแพลตฟอร์มรวบรวมพื้นที่สร้างสรรค์กรุงเทพฯ และเรื่องเปลี่ยนศาลาว่าการและลานคนเมืองสู่พิพิธภัณฑ์เมืองกรุงเทพฯ และพื้นที่สร้างสรรค์

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก

- ตัวชี้วัดภารกิจยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

-ไม่มี-

- ตัวชี้วัดตามภารกิจสำคัญของหน่วยงาน (ยุทธศาสตร์หน่วยงาน)

๑. ร้อยละของการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน (เป้าหมาย : ร้อยละ ๙๕)
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๒. ร้อยละการติดตามเรื่องนัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account (เป้าหมาย : ร้อยละ ๙๐) ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานนโยบาย ส่วนเลขานุการ
๓. ระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ Line Official Account ในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถาม เกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร (เป้าหมาย : ระดับ ๕) ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานพิธีการ ส่วนบริหารกลาง
๔. ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงาน สารบรรณเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เป้าหมาย : ระดับ ๕) ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสาร ส่วนบริหารกลาง
๕. ระดับความสำเร็จในการให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์) (เป้าหมาย : ระดับ ๕) ผู้รับผิดชอบ : ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์

- ตัวชี้วัดจากการเจรจาตกลงประเมินผลการปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. ร้อยละของการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน (เป้าหมาย : ร้อยละ ๙๕)
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๒. ร้อยละการติดตามเรื่องนัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account (เป้าหมาย : ร้อยละ ๙๐) ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานประสานนโยบาย ส่วนเลขานุการ
๓. ระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ Line Official Account ในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถาม เกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร (เป้าหมาย : ระดับ ๕) ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานพิธีการ ส่วนบริหารกลาง
๔. ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงาน สารบรรณเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เป้าหมาย : ระดับ ๕) ผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสาร ส่วนบริหารกลาง
๕. ระดับความสำเร็จในการให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์) (เป้าหมาย : ระดับ ๕) ผู้รับผิดชอบ : ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์

กลยุทธ์และโครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์
ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑ การบริการสาธารณะ (เนื้อหาส่วนนี้จะครอบคลุมเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ ๑ – ๖ ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖)

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ส่งเสริมการสร้างเมืองประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม
ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๕.๑มหานครกรุงเทพแบบบูรณาการ
เป้าประสงค์ที่ ๕.๑.๑ เครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะ
ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		
		๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
๑.	ระดับความสำเร็จในการให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์)	-	-	ระดับ ๕

กลยุทธ์สนับสนุนเป้าประสงค์

โครงการ/กิจกรรมรองรับกลยุทธ์

โครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์	งบประมาณ	ส่วนราชการ	นโยบาย ผว.กทม.
โครงการการจ้างผู้ให้บริการ ศูนย์กทม. 1555	-	ศูนย์เรื่องราวร้อง ทุกข์	มีติบริหารจัดการดี นโยบายรายงานปัญหาโดย ประชาชน แก้ปัญหาโดย กทม. ผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ และนโยบายสายด่วน ๑๕๕๕ รองรับการใช้งานภาษามือ

ส่วนที่ ๒ การบริหารจัดการ (เนื้อหาส่วนนี้จะครอบคลุมเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ ๗ ตามแผนปฏิรูปราชการ กรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖)

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาการบริหารจัดการมหานครที่มีความเป็นมืออาชีพและคล่องตัวในการจัดการเมือง
ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๑ กฎหมาย

เป้าประสงค์ที่ ๗.๑.๑ กรุงเทพมหานครมีกฎหมายระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครใหม่
ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		
		๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
๑.	ร้อยละของการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน	-	-	ร้อยละ ๙๕
๒.	ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	-	-	ระดับ ๕

กลยุทธ์สนับสนุนเป้าประสงค์ที่ ๑

โครงการ/กิจกรรมรองรับกลยุทธ์

โครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์	งบประมาณ	ส่วนราชการ	นโยบาย ผว.กทม.
กิจกรรมส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา	-	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	มิติบริหารจัดการดี นโยบายเปิดเผยข้อมูลศักยภาพสูงของ กทม. (Open Bangkok)

กลยุทธ์สนับสนุนเป้าประสงค์ที่ ๒

โครงการ/กิจกรรมรองรับกลยุทธ์

โครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์	งบประมาณ	ส่วนราชการ	นโยบาย ผว.กทม.
โครงการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	-	กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสารส่วนบริหารกลางสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	มิติบริหารจัดการดี นโยบายย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๓ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับภารกิจของการบริหารจัดการเมือง
ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		
		๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
๑.	ร้อยละการติดตามเรื่องนัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	-	-	ร้อยละ ๘๐
๒.	ระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ Line Official Account ในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร	-	-	ระดับ ๕

กลยุทธ์สนับสนุนเป้าประสงค์ที่ ๑

โครงการ/กิจกรรมรองรับกลยุทธ์

โครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์	งบประมาณ	ส่วนราชการ	นโยบาย ผว.กทม.
การให้บริการติดตามเรื่องนัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	-	กลุ่มงานประสานนโยบาย ส่วนเลขานุการสำนักงาน เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	มีติบบริหารจัดการดี นโยบายย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์

กลยุทธ์สนับสนุนเป้าประสงค์ที่ ๒

โครงการ/กิจกรรมรองรับกลยุทธ์

โครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์	งบประมาณ	ส่วนราชการ	นโยบาย ผว.กทม.
โครงการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร	-	กลุ่มงานพิธีการ ส่วนบริหารกลางสำนักงาน เลขานุการปลัด-กรุงเทพมหานคร	มีติบบริหารจัดการดี นโยบายย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์

โครงการ/กิจกรรมสำคัญตามภารกิจของหน่วยงาน (ยุทธศาสตร์หน่วยงาน)

ภารกิจที่ ๑ การให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟีฟองดูว์)

ตัวชี้วัดภารกิจสำคัญของหน่วยงาน

ระดับความสำเร็จในการให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟีฟองดูว์)

เป้าหมาย/ความสำคัญของหน่วยงาน

๑. ให้บริการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนและสาธารณภัยต่าง ๆ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
ตอบข้อสอบถามจากประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร
๒. เชื่อมโยงข้อมูลที่ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์กับระบบรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับ
กรุงเทพมหานคร (Traffy Fondue) และระบบบริหารจัดการคำถามและรับแจ้งปัญหาของ
กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในลักษณะ Open data โดยทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมกับ
กรุงเทพมหานครในการแก้ไขปัญหา
๓. รองรับการให้บริการภาษามือแก่ผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการได้พูด

ความเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ส่งเสริมการสร้างเมืองประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๕.๒ พลเมืองขับเคลื่อนมหานคร

เป้าประสงค์ที่ ๕.๒.๓ ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการจัดบริการสาธารณะ

ลำดับ ที่	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ	ส่วนราชการ
๑	โครงการจ้างผู้ให้บริการศูนย์ฯ 1555	๑๘,๙๕๑,๙๐๐.- บาท	ศูนย์เรื่องราวจึงทุกซ์
๒	โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ รับเรื่องราวจึงทุกซ์ของกรุงเทพมหานคร	๕๖๗,๗๐๐.- บาท	ศูนย์เรื่องราวจึงทุกซ์

สรุปโครงการ/กิจกรรมและงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

(เรียงลำดับตามยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖)

ลำดับที่	ชื่อโครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์ (ระบุหมายเลขกลยุทธ์หลังโครงการ เช่น กลยุทธ์ที่ ๑.๑.๑.๑)	งบประมาณ	ส่วนราชการ ที่รับผิดชอบ
๑.	โครงการการจ้างผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555	ไม่ได้รับ งบประมาณ	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์
๒.	กิจกรรมส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา	ไม่ได้รับ งบประมาณ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๓.	โครงการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียง กรุงเทพมหานครด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อ รองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ไม่ได้รับ งบประมาณ	กลุ่มงานสารบรรณ กลางและบริหาร เอกสาร ส่วนบริหารกลาง
๔.	โครงการการให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้ คำปรึกษาทาง LINE Official Account	ไม่ได้รับ งบประมาณ	กลุ่มงานประสาน นโยบาย ส่วนเลขานุการ
๕.	โครงการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับงานพิธี การของกรุงเทพมหานคร	ไม่ได้รับ งบประมาณ	กลุ่มงานพิธีการ ส่วนบริหารกลาง
รวมงบประมาณทั้งสิ้น		-	

โครงการ/กิจกรรมยุทธศาสตร์ รวมจำนวน ๕ โครงการ จำนวนเงินทั้งสิ้น - บาท

โครงการภายใต้แผนงานบูรณาการ จำนวน.....โครงการ จำนวนเงินทั้งสิ้น.....บาท

โครงการ/กิจกรรมสำคัญตามภารกิจของหน่วยงาน (ยุทธศาสตร์หน่วยงาน)

(เรียงลำดับตามยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖)

ลำดับที่	ชื่อโครงการ/กิจกรรมสำคัญ ตามภารกิจของหน่วยงาน	งบประมาณ	ส่วนราชการ ที่รับผิดชอบ
๑	โครงการจ้างผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555	๑๘,๙๕๑,๙๐๐.-	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์
๒	โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร	๕๖๗,๗๐๐.-	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์
รวมงบประมาณทั้งสิ้น		๑๙,๕๑๙,๖๐๐.-	

รวมโครงการ/กิจกรรมสำคัญตามภารกิจของหน่วยงาน

จำนวน ๒ โครงการ จำนวนเงินทั้งสิ้น ๑๙,๕๑๙,๖๐๐.- บาท

โครงการ/กิจกรรมภายใต้แผนงานบูรณาการ

จำนวน.....โครงการ จำนวนเงินทั้งสิ้น.....บาท

บัญชีโครงการ/กิจกรรมประจำปีฐาน

แบบที่ ๑ ระดับสำนัก/สำนักงาน

ลำดับที่	แผนงาน/ผลผลิต	โครงการ	งบประมาณ
๑	แผนงานบริหารงานกรุงเทพมหานคร ผลผลิตบริหารงานกลาง	ค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้ให้บริการ ศูนย์กทม. 1555	๑๘,๙๕๑,๙๐๐.-
		ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา ประสิทธิภาพกระบวนการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ กรุงเทพมหานคร	๕๖๗,๗๐๐.-
รวม			๑๙,๕๑๙,๖๐๐.-

หมายเหตุ : ชื่อแผนงาน/ผลผลิต/ฝ่าย/งาน สามารถดูตัวอย่างจากข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

บัญชีโครงการ/กิจกรรมสนับสนุนนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	นโยบาย ผว.กทม.	โครงการ	งบประมาณ	ส่วนราชการ/ฝ่าย
๑	นิติบริหารจัดการดี			
	นโยบายย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์	๑. โครงการปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการรับเอกสารในรูปแบบกระดาษให้เปิดกว้างสำหรับการยื่นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	-	กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสารส่วนบริหารกลาง
	นโยบายรายงานปัญหาโดยประชาชน แก้ปัญหาโดย กทม. ผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์	๑. โครงการจ้างผู้บริการศูนย์ กทม. 1555 - กิจกรรมเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานของศูนย์ กทม. 1555	๑๘,๙๕๑,๙๐๐.-	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์
	นโยบายสายด่วน 1555 รองรับการใช้งานภาษามือ	๑. โครงการจ้างผู้บริการศูนย์ กทม. 1555 - กิจกรรมเพิ่มศักยภาพสายด่วน กทม. 1555 รองรับการให้บริการแก่ผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการพูดผ่านล่ามภาษามือ		
	รวม	๓ โครงการ		
รวมทั้งหมด		๓ โครงการ	๑๘,๙๕๑,๙๐๐.-	

การนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล

ตาราง ค แสดงตัวชี้วัดจากการเฝ้าติดตามผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

องค์ประกอบที่ ๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภารกิจหลักตามยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๑ กฎหมาย

เป้าประสงค์ที่ ๗.๑.๑ กรุงเทพมหานครมีกฎหมายระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครใหม่

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑.	ร้อยละของการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน	ร้อยละ ๙๕	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
ตราหรือประกาศใช้ข้อบัญญัติระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางกฎหมายและแนวทางปฏิบัติของกรุงเทพมหานครให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (ก.)	ร้อยละของการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน	นิยาม สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครรับเรื่องส่งประกาศราชกิจจานุเบกษาแล้วดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร และจัดทำหนังสือเสนอปลัดกรุงเทพมหานครลงนามส่งประกาศราชกิจจานุเบกษา ค่าเป้าหมาย ภายใน ๑ วันทำการ โดยนับถัดจากวันวันที่สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครรับเรื่อง	กิจกรรมส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		<u>ค่าเป้าหมาย</u> ร้อยละ ๙๕ <u>วิธีคำนวณ</u> จำนวนเรื่องที่ได้รับการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด x ๑๐๐ / จำนวนเรื่องที่ส่งลง ประกาศในราชกิจจานุเบกษาทั้งหมด <u>ระยะเวลาดำเนินการ</u> ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ <u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u> ตรวจสอบจากวันที่รับหนังสือและวันที่ เสนอหนังสือให้ผู้มีอำนาจลงนาม	

เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัด “ร้อยละของการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	ร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป ในการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ	๒๐
๔	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐-๙๔ ในการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ	๑๖
๓	ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๖๕-๗๙ ในการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ	๑๒
๒	ร้อยละ ๔๐	ร้อยละ ๕๐-๖๔ ในการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ	๘
๑	ร้อยละ ๒๐	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ในการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ	๔

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๓ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับภารกิจของการบริหารจัดการเมือง

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ
๒.	ร้อยละการติดตามเรื่องนัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	ร้อยละ ๙๐	ส่วนเลขานุการ (กลุ่มงานประสานนโยบาย)

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการ บริการประชาชน และการ ปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร (ก.)	ร้อยละการติดตามเรื่องนัด ประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	นิยาม การติดตามเรื่อง หมายถึง การติดตาม หนังสือราชการที่หน่วยงานหรือส่วน ราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีถึงปลัดกรุงเทพมหานครหรือรองปลัด กรุงเทพมหานคร ทาง LINE Official Account การนัดประชุม หมายถึง การประสานงาน นัดประชุมของปลัดกรุงเทพมหานครและ รองปลัดกรุงเทพมหานครทาง LINE Official Account การให้คำปรึกษา หมายถึง การให้ คำปรึกษาแก่หน่วยงานหรือส่วนราชการ ในสังกัดกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการ จัดทำหนังสือราชการเสนอปลัดกรุงเทพ-	โครงการการให้บริการติดตามเรื่อง นัด ประชุม และให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account ส่วนเลขานุการ (กลุ่มงานประสานนโยบาย)

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		มหานครหรือรองปลัดกรุงเทพมหานคร ทาง LINE Official Account ภารกิจของหน่วยงาน/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง - กลุ่มงานอำนวยการ ภารกิจที่รับผิดชอบ จัดส่งเจ้าหน้าที่เป็นคณะทำงาน รวมถึงให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account และแจ้งผลการดำเนินงานให้กลุ่มงานประสานนโยบายทราบ - กลุ่มงานเลขานุการนักบริหาร ภารกิจที่รับผิดชอบ จัดส่งเจ้าหน้าที่เป็นคณะทำงาน และให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุม และให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account และแจ้งผลการดำเนินงานให้กลุ่มงานประสานนโยบายทราบ - กลุ่มงานประสานนโยบาย ภารกิจที่รับผิดชอบ จัดส่งเจ้าหน้าที่เป็นคณะทำงาน รวมถึงให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุม ให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account และรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมให้ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครทราบ	

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		<u>คำเป้าหมาย</u> ร้อยละ ๙๐ <u>วิธีคำนวณ</u> จำนวนเรื่องที่ได้รับการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด x ๑๐๐ จำนวนเรื่องที่ติดตาม นัดประชุม หรือให้ ทำปรึกษาทาง Line Official Account ทั้งหมด <u>ระยะเวลาภายในกำหนด</u> หมายถึง ๑. ระยะเวลาในการตอบติดตามเรื่อง ภายใน ๑๕ นาที นับจากเวลาที่หน่วยงาน โพสต์ทาง LINE Official Account ๒. ระยะเวลาในการตอบนัดหมาย/ให้ คำปรึกษา ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจาก เวลาที่หน่วยงานโพสต์ทาง LINE Official Account <u>ระยะเวลาดำเนินการ</u> พฤศจิกายน ๒๕๖๕ - สิงหาคม ๒๕๖๖ <u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u> ๑. เอกสารโครงการประสานงานติดตาม เรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		๒. เอกสารแสดงประสานงานติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account (Export Report จาก ระบบ LINE Official Account) ๓. เอกสารรายงานการดำเนินงานโครงการ ประสานงานติดตามเรื่อง นัดประชุมและ ให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	

เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัด “ร้อยละการติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป ของจำนวนเรื่องที่สามารถตอบการติดตามเรื่อง นัดประชุม ให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account ได้ภายในกำหนด	๑๕
๔	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐.๐๐ - ๘๙.๙๙ ของจำนวนเรื่องที่สามารถตอบการติดตามเรื่อง นัดประชุม ให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account ได้ภายในกำหนด	๑๒
๓	ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๗๐.๐๐ - ๗๙.๙๙ ของจำนวนเรื่องที่สามารถตอบการติดตามเรื่อง นัดประชุม ให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account ได้ภายในกำหนด	๙
๒	ร้อยละ ๔๐	ร้อยละ ๖๐.๐๐ - ๖๙.๙๙ ของจำนวนเรื่องที่สามารถตอบการติดตามเรื่อง นัดประชุม ให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account ได้ภายในกำหนด	๖
๑	ร้อยละ ๒๐	ร้อยละ ๕๐.๐๐ - ๕๙.๙๙ ของจำนวนเรื่องที่สามารถตอบการติดตามเรื่อง นัดประชุม ให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account ได้ภายในกำหนด	๓

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๓ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับภารกิจของการบริหารจัดการเมือง

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ
๓.	ระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ Line Official Account ในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร	ระดับ ๕	ส่วนบริหารกลาง (กลุ่มงานพิธีการ)

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการ บริการประชาชน และการ ปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร (ก.)	ระดับความสำเร็จของการใช้ ระบบ Line Official Account ในการให้บริการข้อมูลและตอบ คำถามเกี่ยวกับงานพิธีการของ กรุงเทพมหานคร	<u>นิยาม</u> การให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการของ กรุงเทพมหานคร หมายถึง ๑. การให้ความรู้เกี่ยวกับการแต่งกาย ประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในวัน พระราชพิธี รัฐพิธี และพิธี ๒. การให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตน สำหรับผู้เข้าเฝ้าฯ และผู้เข้าร่วมพระราช พิธีต่าง ๆ ๓. การแจ้งขอเปลี่ยนตัวข้าราชการชั้น ผู้ใหญ่ของกรุงเทพมหานครที่จัดไว้สำหรับ ร่วมพระราชพิธีของกรุงเทพมหานคร ๔. ตัวอย่างการจัดโต๊ะหมู่สำหรับวาง เครื่องราชสักการะเนื่องในโอกาสวัน สำคัญต่าง ๆ	โครงการการให้บริการข้อมูลและตอบ คำถามเกี่ยวกับงานพิธีการของ กรุงเทพมหานคร ส่วนบริหารกลาง (กลุ่มงานพิธีการ)

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		๕. ตัวอย่างการประดับธงและการระบาย ผ้าเพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบรมวงศานุวงศ์ ๖. ตัวอย่างคำกล่าวรายงานต่อพระ บรมวงศานุวงศ์ ๗. ติดต่อบริษัทเกี่ยวกับงานพิธีการของ กรุงเทพมหานคร คำเป้าหมาย ระดับ ๕ วิธีคำนวณ ขั้นตอนในการพัฒนาและใช้งานระบบ Line Official Account ในการให้บริการ ข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับงานพิธีการ ของกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่ ๑ (ร้อยละ ๒๐) - ศึกษาเปรียบเทียบข้อบังคับการปฏิบัติ สำหรับผู้เข้าเฝ้าฯ และผู้เข้าร่วมพระราช พิธีต่าง ๆ ศึกษาเปรียบเทียบในการประดับ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ตัวอย่างการจัด โต๊ะหมู่สำหรับวางเครื่องราชสักการะ ตัวอย่างการประดับธงและผ้าระบาย รวมถึงระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในงาน พิธีและทำการรวบรวมและจัดเตรียม	

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ถ่ายทอดความรู้แก่ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่ ๒ (ร้อยละ ๒๐) - ออกแบบและพัฒนาระบบ Line Official Account พร้อมสร้างแบบฟอร์มการขอแจ้งเปลี่ยนชื่อข้าราชการกลุ่มบนแพลตฟอร์ม Google Form ขั้นตอนที่ ๓ (ร้อยละ ๒๐) - กำหนดรูปแบบ Line Official Account และสร้างเมนูบนเว็บไซต์สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำหรับเป็นช่องทางการติดต่องานพิธีการ พร้อมทั้งออกแบบ Line Notify สำหรับการแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ใช้บริการ ขั้นตอนที่ ๔ (ร้อยละ ๒๐) - นำเข้าข้อมูลที่จะให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร โดยมีความถี่ในการนำเข้าข้อมูลใน Line Official Account มีจำนวนไม่น้อยกว่า ๒๔ ครั้งต่อปี	

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ขั้นตอนที่ ๕ (ร้อยละ ๒๐) - นำระบบ Line Official Account ที่เสร็จสมบูรณ์ไปใช้ประโยชน์ โดยผู้ให้บริการ Line Official Account ต้องมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๐ <u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u> ตรวจสอบจากผลสำเร็จของการดำเนินงานแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน	

เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ Line Official Account ในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	- นำระบบ Line Official Account ที่เสร็จสมบูรณ์ไปใช้ประโยชน์ โดยผู้ให้บริการ Line Official Account ต้องมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๐	๑๕
๔	ร้อยละ ๘๐	- นำเข้าข้อมูลที่จะให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร โดยมีความถี่ในการนำเข้าข้อมูลใน Line Official Account มีจำนวนไม่น้อยกว่า ๒๔ ครั้ง ต่อปี	๑๒
๓	ร้อยละ ๖๐	- กำหนดรูปแบบ Line Official Account และสร้างเมนูบนเว็บไซต์สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำหรับเป็นช่องทางการติดต่องานพิธีการ พร้อมทั้งออกแบบ Line Notify สำหรับการแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ให้บริการ	๙
๒	ร้อยละ ๔๐	- ออกแบบและพัฒนาระบบ Line Official Account พร้อมสร้างแบบฟอร์มการขอแจ้งเปลี่ยนชื่อ ข้าราชการ กลุ่ม บนแพลตฟอร์ม Google Form	๖
๑	ร้อยละ ๒๐	- ศึกษาระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติตนสำหรับผู้เข้าเฝ้าฯ และผู้เข้าร่วมพระราชพิธีต่าง ๆ ศึกษาระเบียบในการประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ตัวอย่างการจัดโต๊ะหมู่สำหรับวางเครื่องราชสักการะ ตัวอย่างการประดับธงและผ้าระบาย รวมถึงระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในงานพิธี และทำการรวบรวมและจัดเตรียมถ่ายทอดความรู้ให้แก่ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร	๓

องค์ประกอบที่ ๒ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานภารกิจตามนโยบายของผู้บริหารหรือภารกิจพิเศษ

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๑ กฎหมาย

เป้าประสงค์ที่ ๗.๑.๑ กรุงเทพมหานครมีกฎหมายระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครใหม่

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑.	ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสาร บรรณเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสาร บรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับ ๕	ส่วนบริหารกลาง (กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหาร เอกสาร)

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
แก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบ ข้อบัญญัติให้สอดคล้องภารกิจของ หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และแนวทางปฏิบัติของ กรุงเทพมหานครให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลง (กน.)	ระดับความสำเร็จของการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาระเบียบ กรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธี ปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อ รองรับและสนับสนุนการ ปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	นิยาม การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบ กรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงาน สารบรรณ หมายถึง แก้ไขปรับปรุงและ พัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วย วิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อรองรับและ สนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตาม โครงการพัฒนาระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร	โครงการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธี ปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อรองรับและ สนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนบริหารกลาง (กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหาร เอกสาร)

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		<u>คำเป้าหมาย</u> ระดับ ๕ <u>วิธีคำนวณ</u> - วัดจากระดับความสำเร็จของขั้นตอน การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบ กรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงาน สารบรรณที่ดำเนินการแล้วเสร็จใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ <u>ขั้นตอนที่ ๑</u> - แก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบ กรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงาน สารบรรณให้สอดคล้องกับระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามโครงการ พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรุงเทพมหานคร <u>ขั้นตอนที่ ๒</u> - จัดทำประกาศกรุงเทพมหานครหรือ คำอธิบายตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณฉบับใหม่ <u>ขั้นตอนที่ ๓</u> - เวียนแจ้งระเบียบ ประกาศ หรือ คำอธิบายที่เกี่ยวข้อง	

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ขั้นตอนที่ ๔ - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบ ประกาศ หรือ คำอธิบายในรูปแบบแผนภาพ Infographic หรือคลิปวิดีโอผ่านสื่อออนไลน์ ขั้นตอนที่ ๕ - จัดการประชุมซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณฉบับใหม่ แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณระดับปฏิบัติงาน และระดับบริหารของหน่วยงาน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ <u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u> ตรวจสอบจากผลสำเร็จของการดำเนินงานแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน	

เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	ดำเนินการขั้นตอนที่ ๕ แล้วเสร็จ - จัดการประชุมซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณฉบับใหม่แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณระดับปฏิบัติงานและระดับบริหารของหน่วยงาน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	๒๐
๔	ร้อยละ ๘๐	ดำเนินการขั้นตอนที่ ๔ แล้วเสร็จ - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบ ประกาศ หรือคำอธิบายในรูปแบบแผนภาพ Infographic หรือคลิปวิดีโอผ่านสื่อออนไลน์	๑๖
๓	ร้อยละ ๖๐	ดำเนินการขั้นตอนที่ ๓ แล้วเสร็จ - เวียนแจ้งระเบียบ ประกาศ หรือคำอธิบายที่เกี่ยวข้อง	๑๒
๒	ร้อยละ ๔๐	ดำเนินการขั้นตอนที่ ๒ แล้วเสร็จ - จัดทำประกาศกรุงเทพมหานครหรือคำอธิบายตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณฉบับใหม่	๘
๑	ร้อยละ ๒๐	ดำเนินการขั้นตอนที่ ๑ แล้วเสร็จ - แก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ ให้สอดคล้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร	๔

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ส่งเสริมการสร้างเมืองประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม
 ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๕.๑ มหานครกรุงเทพแบบบูรณาการ
 เป้าประสงค์ที่ ๕.๑.๑ เครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะ

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑.	ระดับความสำเร็จในการให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์)	ระดับ ๕	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
พัฒนาความก้าวหน้าในแต่ละประเด็นร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที (ก.)	ระดับความสำเร็จในการให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์)	<u>นิยาม</u> ผู้ให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร หมายถึง ผู้รับจ้างให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และตอบข้อสอบถามจากประชาชนของผู้ให้บริการศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระยะเวลาการจ้าง ๙ เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ โดยใช้แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	โครงการการจ้างผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555 (ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์)

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ความพึงพอใจการจากผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555 หมายถึง การวัดความพึงพอใจจากผู้ให้บริการที่สะดวกเปิดเผยตัวตนและให้ความร่วมมือในการวัดความพึงพอใจภายหลังการแจ้งผลดำเนินการเสร็จสิ้น ภารกิจของหน่วยงาน/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ กำกับ ควบคุม การให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมือง <u>คำเป้าหมาย</u> ระดับ ๕ <u>วิธีคำนวณ</u> วัดจากระดับความสำเร็จของขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ ขั้นตอนที่ ๑ การจัดทำร่างขอบเขตของงานจ้างผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำหรับระยะเวลาการจ้าง ๙ เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖	

กลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์ (ตามแผนฯ ของหน่วยงาน)	นิยาม/คำอธิบายตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม
		ขั้นตอนที่ ๒ การหาผู้รับจ้างผู้ให้บริการ ศูนย์กทม. 1555 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระยะเวลาการจ้าง ๙ เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ตามวิธีการแห่งระเบียบการ จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ขั้นตอนที่ ๓ การให้บริการรับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และตอบข้อสอบถามจากประชาชนของผู้รับจ้างให้บริการ ศูนย์กทม. 1555 ใช้แพลตฟอร์มทราฟฟี่ ฟองดูว์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้ <u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u> ตรวจสอบจากผลสำเร็จของการ ดำเนินงานแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน	

เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จในการให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์)”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	ผู้ใช้บริการศูนย์กทม. 1555 มีความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์กทม. 1555 ในระดับมาก	ร้อยละ ๑๐๐ ของน้ำหนักคะแนน
๔	ร้อยละ ๙๕	สามารถติดตามและแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้ร้อยละ ๗๐ ของเรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้น	ร้อยละ ๘๐ ของน้ำหนักคะแนน
๓	ร้อยละ ๙๐	สามารถให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และตอบข้อสอบถามจากประชาชนของผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555 โดยใช้แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้	ร้อยละ ๖๐ ของน้ำหนักคะแนน
๒	ร้อยละ ๖๐	มีผู้รับจ้างให้บริการศูนย์กทม. 1555 ระยะเวลาการจ้าง ๙ เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖	ร้อยละ ๔๐ ของน้ำหนักคะแนน
๑	ร้อยละ ๓๐	มีร่างขอบเขตของงานจ้างผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำหรับระยะเวลาการจ้าง ๙ เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖	ร้อยละ ๒๐ ของน้ำหนักคะแนน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรมสำคัญ

ภารกิจงานจากการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อตัวชีวิตที่ ๑ ร้อยละของการออกหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน

ชื่อโครงการ กิจกรรมส่งเรื่องลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร)

สนับสนุนนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีติบริหารจัดการดี นโยบายเปิดเผยข้อมูลศักยภาพสูงของ กทม. (Open Bangkok)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้องาน ราย ขั้นตอน (ร้อยละ)	คิดความ ก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๕			พ.ศ. ๒๕๖๖								
			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. รับเรื่องลงราชกิจจานุเบกษา พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของเอกสาร	๒๕	๒๕	←											→
๒. จัดทำหนังสือถึงผู้มีอำนาจลงนามเพื่อส่งเรื่องลงประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา ภายใน ๑ วันทำการ	๒๕	๕๐	←											→
๓. รายงานสรุปผลประจำเดือนเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	๒๕	๗๕	←											→
๔. รายงานผลการดำเนินการ	๒๕	๑๐๐												↔
รวม ๕ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐												

ข้อตัวชีวิตที่ ๒ ร้อยละการติดตามเรื่องนัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account

ชื่อโครงการ การให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account (กลุ่มงานประสานนโยบาย ส่วนเลขานุการ สำนักงาน
เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร)

สนับสนุนนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มิติบริหารจัดการดี นโยบายย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้องาน ราย ขั้นตอน (ร้อยละ)	คิดความ ก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๕			พ.ศ. ๒๕๖๖								
			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. จัดทำโครงการการให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	๑๐	๑๐	↔											
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	๑๐	๒๐		↔										
๓. จัดทำ LINE Official Account การให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษา	๓๐	๕๐		↔										
๔. ประชาสัมพันธ์โครงการการให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	๑๐	๖๐			↔									
๕. ให้บริการติดตามเรื่อง นัดประชุมและให้คำปรึกษาทาง LINE Official Account	๓๐	๙๐				←								→
๖. รายงานผลการดำเนินการ	๑๐	๑๐๐												↔
รวม ๖ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐												

ข้อตัวชีวิตที่ ๓ ระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ Line Official Account ในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร

ชื่อโครงการ โครงการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร (กลุ่มงานพิธีการ ส่วนบริหารกลาง สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร)

สนับสนุนนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มิติบริหารจัดการดี นโยบายย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้องาน ราย ขั้นตอน (ร้อยละ)	ความก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๕			พ.ศ. ๒๕๖๖								
			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. ศึกษาเปรียบเทียบข้อบังคับการปฏิบัติสำหรับผู้เข้าเฝ้าฯ และผู้เข้าร่วมพระราชพิธีต่าง ๆ ศึกษาเปรียบเทียบในการประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ตัวอย่างการจัดโต๊ะหมู่สำหรับวาง เครื่องราชสักการะ การประดับธงและผ้าระบาย รวมถึงระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในงานพิธีและรวบรวมและจัดเตรียมถ่ายทอดความรู้ให้แก่ข้าราชการ	๒๐	๒๐	←→											
๒. ออกแบบและพัฒนาระบบ Line Official Account พร้อมสร้างแบบฟอร์มการขอแจ้งเปลี่ยนชื่อข้าราชการกลุ่ม บนแพลตฟอร์ม Google Form	๒๐	๔๐		←→										
๓. กำหนดรูปแบบ Line Official Account และสร้างเมนูบนเว็บไซต์สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำหรับเป็นช่องทางการติดต่อ พร้อมทั้งออกแบบ Line Notify สำหรับการแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ใช้บริการ	๒๐	๖๐		←→										

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้องาน ราย ขั้นตอน (ร้อยละ)	ความก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๕			พ.ศ. ๒๕๖๖								
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๔. นำเข้าข้อมูลที่จะให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการของกรุงเทพมหานคร โดยมีความถี่ในการนำเข้าข้อมูลใน Line Official Account มีจำนวนไม่น้อยกว่า ๒๔ ครั้ง	๒๐	๘๐			↔									
๕. นำระบบ Line Official Account ที่เสร็จสมบูรณ์ไปใช้ประโยชน์ โดยผู้ให้บริการ Line Official Account ต้องมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการในระดับมากขึ้นไป	๒๐	๑๐๐			←									→
รวม ๕ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐												

ข้อตัวชีวิตที่ ๔ ระดับความสำเร็จของการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ชื่อโครงการ โครงการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (กลุ่มงานสารบรรณกลางและบริหารเอกสาร ส่วนบริหารกลาง สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร)

สนับสนุนนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มิติบริหารจัดการดี นโยบายย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของโครงการ/กิจกรรม	เนื้องาน ราย ขั้นตอน (ร้อยละ)	คิดความ ก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๕			พ.ศ. ๒๕๖๖								
			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. แก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณให้สอดคล้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร	๒๐	๒๐		↔										
๒. จัดทำประกาศกรุงเทพมหานครหรือคำอธิบายตามระเบียบกรุงเทพมหานคร	๒๐	๔๐				↔								
๓. เวียนแจ้งระเบียบ ประกาศ หรือคำอธิบายที่เกี่ยวข้อง	๒๐	๖๐				↔								
๔. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบ ประกาศ หรือคำอธิบายในรูปแบบแผนภาพ Infographic หรือคลิปวิดีโอผ่านสื่อออนไลน์	๒๐	๘๐						↔						
๕. จัดการประชุมซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณฉบับใหม่แก่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณระดับปฏิบัติงานและระดับบริหารของหน่วยงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	๒๐	๑๐๐						↔						
รวม ๕ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐												

ตัวชี้วัดที่ ๕ ระดับความสำเร็จในการจ้างผู้ให้บริการรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองสำหรับกรุงเทพมหานคร (แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์)

ชื่อโครงการ การจ้างผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555 (ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์)

สนับสนุนนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มิติบริหารจัดการดี นโยบายรายงานปัญหาโดยประชาชน แก้ปัญหาโดย กทม. ผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ และนโยบายสายด่วน ๑๕๕๕ รองรับการใช้งานภาษามือ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ โครงการ/กิจกรรม	เนื้องานราย ขั้นตอน (ร้อยละ)	คิด ความก้าวหน้า โครงการ (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ											
			พ.ศ. ๒๕๖๕			พ.ศ. ๒๕๖๖								
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ขั้นตอนที่ ๑ การจัดทำร่างขอบเขตของงานจ้างผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำหรับระยะเวลาการจ้าง ๙ เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖	๓๐	๓๐	↔											
ขั้นตอนที่ ๒ การหาผู้รับจ้างผู้ให้บริการศูนย์กทม. 1555 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระยะเวลาการจ้าง ๙ เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ตามวิธีการแห่งระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐	๓๐	๖๐		↔										
ขั้นตอนที่ ๓ การให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และตอบข้อสอบถามจากประชาชนผ่านช่องทางของศูนย์กทม. 1555 รวมทั้งการประสานและการติดตามผล โดยใช้แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้	๔๐	๑๐๐				←								→
รวม ๓ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐												