

1. ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละเรื่องที่คลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ 24 ชั่วโมง
สามารถให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานได้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน
นับแต่วันที่หน่วยงานโพสต์คำถามหรือเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา และหน่วยงานมีความพึงพอใจในการให้คำปรึกษา
ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป

2. ระดับความสำเร็จ : ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome)

**** สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)**

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ : ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

3. คำนิยาม :

:: 1. การให้คำปรึกษาการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือ (Helping Process) โดยให้ความรู้ ให้คำแนะนำ
หรือขอเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับและแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเรียบร้อย
ซึ่งให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณและการเสนอหนังสือ หมายถึง

การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยงานสารบรรณ

2) ด้านการปฏิบัติงานด้านพิธีการ หมายถึง การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดงาน/กิจกรรมและงานพระราชพิธีต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร

2. ออนไลน์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันผ่าน

ระบบเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ ในที่นี้ หมายถึง

ผ่านทางเพจ Facebook สำนักงานเลขานุการ

ปลัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น ตลอด 24 ชั่วโมง

4. วิธีการคำนวณ :

:: 1. ระดับความสำเร็จในการตอบคำถามหรือให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน

นับจากเวลาที่หน่วยงานโพสต์คำถามหรือเรื่องที่ขอรับคำปรึกษาจำนวนเรื่องที่สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครสามารถให้ขอคำปรึกษา
แก่หน่วยงานที่ทำเรื่องขอคำปรึกษาแล้วเสร็จภายใน 1 วัน $\times 100$ / จำนวนเรื่องที่หน่วยงานมีหนังสือขอคำปรึกษาทั้งหมด

2. ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป

จำนวนผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด $\times 100$ / จำนวนผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจทั้งหมด

5. เป้าหมาย : 0 ()

: ผลงานที่ทำได้ = 100.00 ()

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : การดำเนินโครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
ระหว่างวันที่ 1-23 ธันวาคม 2563

1. ระหว่างวันที่ 1-23 ธันวาคม 2563

ไม่มีผู้ใช้บริการบริการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร รวม 2 เดือน (พฤศจิกายน -
ธันวาคม 2563) มีผู้ใช้บริการจำนวน 3 คน

(ความคืบหน้าของการดำเนินการคิดเป็นร้อยละ 40)

2. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโดยให้คำปรึกษาได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1 วัน) คิดเป็นร้อยละ 100

3. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์

ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

3.1 ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาการปฏิบัติงานทาง Facebook อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูล ให้ความรู้ คำแนะนำ และแนวทางการปฏิบัติงาน ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(ภายใน 1 วัน) อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 การนำข้อมูลที่ได้รับจากคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 ความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : 1.ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 ถึงวันที่ 25 มีนาคม 2564 มีผู้ใช้บริการ จำนวน 12 คน

2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำแนวทางปฏิบัติ หรือตอบคำถามแก่หน่วยงาน ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้ง 12 ครั้ง คิดเป็น 100%

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : 1.ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 ถึงวันที่ 23 มิถุนายน 2564 มีผู้ใช้บริการ

โครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ จำนวน 36 คน

เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานได้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน ทั้ง 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดไป คิดเป็นร้อยละ 100

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเจรจาโครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ ดังนี้

1. ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 - 31 สิงหาคม 2564 มีผู้ใช้บริการโครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ทั้งสิ้น จำนวน 39 คน

1.1 หน่วยงานผู้ใช้บริการโครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์จำแนกได้ ดังนี้

(1) สำนักหรือสำนักงาน ก.ก. 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

(2) สำนักงานเขต 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

(3) ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6

(4) สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

(5) อื่น ๆ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

1.2 งานที่ผู้ใช้บริการโครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์จำแนกได้ ดังนี้

(1) ด้านสารบรรณ 23 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 59

(2) ด้านการร่างและเสนอหนังสือต่อปลัดกรุงเทพมหานคร/รองปลัดกรุงเทพมหานคร 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25.6

(3) ด้านงานพิธีการ 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.4

2. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโดยให้คำปรึกษาได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1 วัน) คิดเป็นร้อยละ 100

3. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

3.1 ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษาการปฏิบัติงานทาง Facebook อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูล ให้ความรู้ คำแนะนำ และแนวทางการปฏิบัติงาน ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1 วัน)

อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 การนำข้อมูลที่ได้รับจากคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 ความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. ผู้ใช้บริการโครงการคลินิกให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานออนไลน์ ได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.1 คำแนะนำชัดเจน เข้าใจง่าย

4.2 ข้อมูลที่ได้ทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

4.3 คำตอบที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้

4.4 ระยะเวลาในการให้คำแนะนำอาจใช้เวลานานไปนิด แต่ก็พอได้

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: 1. การมีระบบสารสนเทศทันสมัย

2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: - ไม่มี -



9. หลักฐานอ้างอิง :

- :: 1. โครงการฯ
- 2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ
- 3. รายงานการประชุมคณะกรรมการฯ
- 4. เอกสารการประชาสัมพันธ์โครงการฯ
- 5. รายงานการดำเนินโครงการฯ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....

