

1. ชื่อตัวชี้วัด : (องค์ประกอบที่ 4) ความสำเร็จในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

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. คำนียาม :

:: ตามที่ สกก. กำหนด

4. วิธีการคำนวณ :

:: ตามที่ สกก. กำหนด

5. เป้าหมาย : 5 (ระดับ)

: ผลงานที่ทำได้ = 5.00 (ระดับ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : จัดประชุมคณะทำงานเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2563 เพื่อให้แต่ละส่วนราชการนำเสนอนวัตกรรม

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : - เสนอโครงการต่อคณะกรรมการฯ ในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2564

- คณะกรรมการมีมติให้ปรับปรุงรายละเอียดโครงการ

- ประชุมตัวแทนแต่ละฝ่ายเพื่อปรับปรุงโครงการในวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2564

ที่ประชุมมีมติเปลี่ยนโครงการเป็นโครงการ Donmueang F.L.A.S.H.

- เสนอโครงการต่อคณะกรรมการฯ ในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564 และคณะกรรมการมีมติผ่านการพิจารณา

- ส่งสำเนาโครงการให้สำนักงาน ก.ก. เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2564

- ขณะนี้อยู่ระหว่างแต่งตั้งคณะทำงานฯ และกำหนดรายละเอียดการดำเนินงาน เพื่อพัฒนานวัตกรรมฯ

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : - ดำเนินการนำนวัตกรรมที่พัฒนาไปใช้ประโยชน์ โดยทำการทดลองใช้ปฏิบัติงานจริง

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ตัวชี้วัดที่ 1 นวัตกรรมระบบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ 1 นวัตกรรม

- นวัตกรรมระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ หมายถึง ระบบการรับเรื่อง ส่งต่อ

และรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทางระบบออนไลน์ ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ Facebook Messenger และระบบพิกัด GPS ทางระบบ Google Maps

2. ส่งต่อเรื่องร้องเรียน ผ่านไลน์กลุ่ม ? ร้องทุกเขตตอนเมือง?

3. รายงานผลการแก้ไขผ่านระบบ Google Form และแจ้งผลทางไลน์กลุ่ม ? ร้องทุกเขตตอนเมือง?

4. แจ้งผลการแก้ไขแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook Messenger

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ? 31 กรกฎาคม 2564

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 100 เรื่อง

- ได้รับการแก้ไข 92 เรื่อง

- อยู่ระหว่างดำเนินการ 8 เรื่อง

ตัวชี้วัดที่ 2 ระยะเวลาในการนำระบบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ไปใช้ประโยชน์ (ไม่น้อยกว่า 30 วัน)

- ระยะเวลาในการเริ่มนำระบบเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ตามโครงการ Donmueang F.L.A.S.H. ไปใช้ประโยชน์ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ? 31

กรกฎาคม 2564 รวม 62 วัน

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ตัวชี้วัดที่ 1 นวัตกรรมระบบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ 1 นวัตกรรม

- นวัตกรรมระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ หมายถึง ระบบการรับเรื่อง ส่งต่อ

และรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทางระบบออนไลน์ ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ Facebook Messenger และระบบพิกัด GPS ทางระบบ Google Maps

2. ส่งต่อเรื่องร้องเรียน ผ่านไลน์กลุ่ม ? ร้องทุกเขตตอนเมือง?

3. รายงานผลการแก้ไขผ่านระบบ Google Form และแจ้งผลทางไลน์กลุ่ม ? ร้องทุกเขตตอนเมือง?



4. แฉงผลการแก้ไขแก่ผู้ร้งเรียนผ่านช่องทาง Facebook Messenger

สรุปลจำนวนร้งร้งเรียนที่ร้งรับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ? 31 กรกฎาคม 2564

จำนวนร้งร้งเรียนทั้งหมด 100 ร้ง

- ด้รับการแก้ไข 92 ร้ง

- อยู่ระหว่างดำเนินการ 8 ร้ง

ตัวชี้วัดที่ 2 ระยะเวลาในการนำระบบร้งร้งเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ไปใช้ประโยชน์ (ไม่น้อยกว่า 30 วัน)

- ระยะเวลาในการเริ่มนำระบบร้งร้งเรียนออนไลน์ ตามโครงการ Donmueang F.L.A.S.H. ไปใช้ประโยชน์ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ? 31 กรกฎาคม 2564 รวม 62 วัน

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือเรียนรู้ระบบงานและเทคโนโลยีใหม่

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: - เจ้าหน้าที่ไม่เคยใช้งานโปรแกรมประยุกต์ Google Form ส่งผลให้รายงานผลไม่สำเร็จ หรือไม่ครบถ้วนตามที่กำหนด

- ประชาชนไม่เคยใช้งานระบบการแชทพิกัดผ่าน Facebook Messenger

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: - โครงการ Donmueang F.L.A.S.H.

- รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

