

1. ชื่อตัวชี้วัด : ความสำเร็จในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

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

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

ประเด็นยุทธฯ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ : ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

3. คำนิยาม :

:: แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการจัดการองค์กร การดำเนินงาน และการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอดหรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพประสิทธิผลหรือคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

4. วิธีการคำนวณ :

:: ขั้นตอนที่ 1 เป็นขั้นตอนการค้นหา และรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา หรือความต้องการที่จะพัฒนางาน โดยเสนอแนวคิดภายใต้รูปแบบที่กำหนดตามแบบฟอร์มมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยกำหนดจำนวนแบบฟอร์มที่หน่วยงานที่รับการประเมินต้องส่งให้สำนักงาน ก.ก. ดังนี้

1. หน่วยงานระดับสำนัก จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ชุด
2. สำนักงานเขต จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ชุด
3. ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักเลขาธิการ

สภากรุงเทพมหานคร และสำนักเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ชุด

ขั้นตอนที่ 2 เป็นขั้นตอนการคัดเลือกความคิดเห็นจากขั้นตอนที่ 1 โดยคณะผู้บริหาร/คณะทำงานของแต่ละหน่วยงาน

กำหนดให้แต่ละหน่วยงานพิจารณาเลือกเพียง 1 ความคิดเห็น เพื่อนำมาพัฒนา หรือปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยระบุรายละเอียดของแนวคิดที่ได้รับการคัดเลือกในรูปแบบสรุปผลการคัดเลือกความคิดเห็นในการเสนอนวัตกรรมฯ

ขั้นตอนที่ 3 เป็นขั้นตอนการนำเสนอโครงการ โดยหน่วยงานนำแนวความคิดที่ได้รับการคัดเลือกตามขั้นตอนที่ 2

มาจัดทำโครงการนวัตกรรมฯ 1 โครงการ พร้อมจัดทำแบบฟอร์มนำเสนอโครงการพัฒนานวัตกรรมฯ

เพื่อเสนอคณะกรรมการนวัตกรรมกรุงเทพมหานครพิจารณาต่อไป

ทั้งนี้ โครงการพัฒนานวัตกรรมฯ ที่นำเสนอไม่จำเป็นต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณเดียว สามารถนำเสนอโครงการฯ

ระยะยาวที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องได้ โดยกำหนดเป้าหมายโครงการแต่ละปีงบประมาณให้ชัดเจน

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100.00 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : 1. เวียดนามแนวทางการดำเนินการให้แต่ละฝ่ายทราบ

2. ทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็นในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : 1. เวียดนามแนวทางการดำเนินการให้แต่ละฝ่ายทราบ

2. ทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็นในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน

3. คัดเลือกความคิดเห็นเพื่อนำมาพัฒนาเป็นนวัตกรรมของสำนักงานเขต

4. นำเสนอนวัตกรรมให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณา เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564

5. คณะกรรมการฯ จัดประชุมเพื่อพิจารณานวัตกรรมของสำนักงานเขต เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564

6. คณะกรรมการฯ แจ้งผลการพิจารณากลับกรองโครงการฯ ใหม่น และเสนอแนะให้นวัตกรรมที่จัดทำเป็นการดำเนินการเฉพาะฝ่ายทะเบียนควรมีการพัฒนา/ต่อยอด ให้ครอบคลุมงานบริการให้ครบทุกฝ่าย

7. ผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 50

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : ผลการดำเนินโครงการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนมาสำนักทะเบียน

? ตั้งแต่เดือนเมษายน ? มิถุนายน 2564 มียอดผู้เข้าใช้บริการ เป็นจำนวน 653 ราย

? ผลความพึงพอใจในการให้บริการ Line ทะเบียนคลองเตย อยู่ในระดับดีมาก

คิดเป็นร้อยละ 77.78 ระดับดีคิดเป็นร้อยละ 19.44 และระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 2.78

? ผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 100

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ชื่อโครงการ ตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนมาสำนักทะเบียน

1. รายละเอียดโครงการ:

- วัตถุประสงค์ของโครงการ

1

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเฉพาะในพื้นที่ที่ต้องการมาติดต่อราชการของสำนักงานเขตที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน เช่น การเพิ่มชื่อบุคคลเขาในทะเบียนบ้าน การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร และจดทะเบียนบุตรบุญธรรม

2 เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ขั้นตอนการดำเนินงาน

1 ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองเตยจัดทำโครงการ ? ตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนมาสำนักทะเบียน?

เสนอผู้อำนวยการเขตคลองเตยอนุมัติแล้วดำเนินการตามโครงการ

2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโครงการ ? ตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนมาสำนักทะเบียน?

ประกอบด้วยคณะทำงาน จำนวน 6 คน และจัดทำ Application Line Official ทะเบียนคลองเตย ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน

ตลอดจนปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพขึ้นเรื่อยๆ

3 จัดทำ Line ? ตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนมาสำนักทะเบียน? ซึ่งประชาชนสามารถเข้ามาใน Line และส่งเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะนัดให้ประชาชนมารับบริการดำเนินการหลังจากตรวจสอบเอกสารแล้วเสร็จ และสามารถกำหนดวันที่รับบริการได้ด้วยตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วงในแต่ละวันคือช่วงเช้า (08.00 ? 12.00 น) และช่วงบ่าย (13.00 ? 16.00 น.)

4 เมื่อประชาชน add line official ทะเบียนคลองเตยผ่าน ID Line

เข้ามาจะมีข้อความอัตโนมัติไปยังประชาชนเพื่อเป็นหัวข้อหลักให้ประชาชนสามารถเลือกสอบถามข้อมูลพื้นฐานที่ทางเจ้าหน้าที่ทะเบียนได้ตั้งเป็นข้อความอัตโนมัติเอาไว้ โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ต้องตอบคำถามประชาชนเอง และหากมีคำถามนอกเหนือจากที่ตั้งค่าข้อความอัตโนมัติเอาไว้ เจ้าหน้าที่จะเป็นคนตอบประชาชนโดยตรงเอง

5 จัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์โครงการให้ผู้รับบริการทราบ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย เช่น วินรถจักรยานยนต์ ผู้ประกอบการที่พ่อกอาศัย นิติบุคคลอาคารชุด ชุมชนและประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

6 ประชาชนสามารถแสดงความพึงพอใจโดยผ่านระบบมือถือแบบสมาร์ตโฟน (Smart Phone) ผ่านระบบ Line ของโครงการ

7 รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

- ความสำเร็จของโครงการ

? ยอดผู้เข้าใช้บริการ เดือนมีนาคม 2564 จำนวน 470 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนเมษายน 2564 จำนวน 500 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนพฤษภาคม 2564 จำนวน 559 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนมิถุนายน 2564 จำนวน 663 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนกรกฎาคม 2564 จำนวน 1,259 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนสิงหาคม 2564 จำนวน 2,043 ราย

? ความพึงพอใจในการให้บริการ Line ทะเบียนคลองเตย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 86.20

? ระยะเวลาดำเนินโครงการ

ตั้งแต่เดือนมีนาคม ? กันยายน 2564

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: สำนักงานเขตคลองเตยดำเนินโครงการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนมาสำนักทะเบียน ระยะเวลาดำเนินโครงการตั้งแต่เดือนมีนาคม ? กันยายน 2564 มีรายละเอียด ดังนี้

? ยอดผู้เข้าใช้บริการ เดือนมีนาคม 2564 จำนวน 470 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนเมษายน 2564 จำนวน 500 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนพฤษภาคม 2564 จำนวน 559 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนมิถุนายน 2564 จำนวน 663 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนกรกฎาคม 2564 จำนวน 1,259 ราย

? ยอดผู้เข้าใช้บริการสะสม เดือนสิงหาคม 2564 จำนวน 2,043 ราย

? ความพึงพอใจในการให้บริการ Line ทะเบียนคลองเตย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 86.20

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเข้ากำกับดูแลการดำเนินงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: 1. ประชาชนบางรายต้องการคำตอบ ณ เวลาที่ถามทันที ซึ่งในบางกรณีเจ้าหน้าที่แอดมินที่ดูแลระบบติดภารกิจให้บริการประชาชน



อาจทำให้การตอบคำถามประชาชนเกิดความล่าช้า

2. กรณีอยู่นอกเวลาทำการ เจ้าหน้าที่ตอบกลับในวันเวลาทำการถัดไป อาจเกิดความล่าช้า

3. การสื่อสารโดยการแชทไลน์ ประชาชนบางรายอาจให้ข้อมูลไม่ละเอียด อาจเกิดความเข้าใจที่ไม่ชัดเจน

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: 1. คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโครงการ ? ตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนมาสำนักทะเบียน?

2. คู่มือการใช้งาน line official ทะเบียนคลองเตย

3. บันทึกการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ ? ตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนมาสำนักทะเบียน

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

