

1. ชื่อตัวชี้วัด : 5. ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์ กทม.1555 (ผลผลิต)

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

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

ประเด็นยุทธศา : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ : เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

3. คำนิยาม :

:: การศึกษาแนวทางการจัดทาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ของกรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ กทม. 1555

เป็นการดำเนินกิจกรรมศึกษาข้อมูลความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบฯ ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้

และความเสี่ยงในการจัดทาระบบฯ เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนในยุค Thailand 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบฯ คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนัก สำนักงานเขต

และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

4. วิธีการคำนวณ :

:: 1. ความสำเร็จในการศึกษา

1.1 จัดทำแผนการดำเนินการและแต่งตั้งคณะทำงานฯ  
(ร้อยละ 20)

1.2 จัดทำขอบเขตของการศึกษาฯ (ร้อยละ 20)

1.3 ดำเนินการศึกษาฯ

(ร้อยละ 40)

1.4 ได้ผลการศึกษาฯ ฉบับสมบูรณ์ (ร้อยละ 20)

2. ความสำเร็จของการนำผลการศึกษามาดำเนินการ

- จำนวนชิ้นงานของการนำผลการศึกษามาพัฒนาการให้บริการของศูนย์ กทม. 1555

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : อยู่ระหว่างขั้นตอนแต่งตั้งคณะทำงาน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : อยู่ระหว่างขั้นตอนสำรวจความต้องการใช้งานระบบฯ จากผู้ใช้งานระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร  
ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักและสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้อง

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : อยู่ระหว่างขั้นตอนสำรวจความต้องการใช้งานระบบฯ

จากผู้ใช้งานระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักและสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งเดิมกำหนดเป็นการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมอง แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จึงอยู่ระหว่างดำเนินการปรับรูปแบบการดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ดำเนินกิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ มีผลการศึกษาฯ 1 ฉบับ และมีการนำชิ้นงานไปพัฒนา 1 ชิ้นงาน คือ Application Line  
@ร้องทุกข์ 1555 เพื่อใช้เป็นช่องทางในการประสานงานเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์ กทม.1555 กับหน่วยงานในกรุงเทพมหานคร

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: -ไม่มี-

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: -ไม่มี---



9. หลักฐานอ้างอิง :

:: -ไม่มี-

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

