

1. ชื่อตัวชี้วัด : 4. ความสำเร็จในการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน LINE@

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

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

3. คำนิยาม :

:: ความสำเร็จในการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

๑) จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

๒) ร้อยละของการแจ้งรับทราบการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

๓) ร้อยละของการแจ้งผลการติดตามหรือความคืบหน้าของหนังสือราชการผ่าน Line@

๔) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. วิธีการคำนวณ :

:: ๑) จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

คำนวณจาก จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

๒) ร้อยละของการแจ้งรับทราบการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

คำนวณจาก จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ได้รับการตอบรับภายในระยะเวลาที่กำหนด คูณ ๑๐๐หาร

จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ทั้งหมด

๓) ร้อยละของการแจ้งผลการติดตามหรือความคืบหน้าของหนังสือราชการผ่าน Line@

คำนวณจาก จำนวนผู้ใช้บริการได้รับทราบผลการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายในระยะเวลาที่กำหนด คูณ ๑๐๐หาร

จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ทั้งหมด

๔) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนวณจาก จำนวนผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คูณ ๑๐๐หาร

จำนวนผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจทั้งหมด

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : การให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน line@ (เดือนแรกมีผู้ใช้บริการจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 จากจำนวนเป้าหมายที่กำหนด 50 คน)

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : ดำเนินการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

ตัวชี้วัดการดำเนินงาน

1. จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

- เป้าหมาย จำนวนผู้ใช้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ไม่น้อยกว่า 50 คน

- ผลการดำเนินงาน เดือนมีนาคม 2563 มีผู้ใช้บริการติดตามเรื่อง ผ่าน Line@ จำนวน 7 คน รวม 4 เดือน (ธ.ค. 2562 - มี.ค. 2563) มีผู้ใช้บริการ จำนวน 29 คน จากจำนวนเป้าหมาย 50 คน คิดเป็นร้อยละ 58 จากเป้าหมายที่กำหนด

2. ร้อยละความสำเร็จที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการสามารถแจ้งรับทราบการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน 15 นาที

- เป้าหมาย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

- ผลการดำเนินงาน จากจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 29 ราย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.55 เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด

3. ร้อยละความสำเร็จ ที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งผลการติดตามหรือความคืบหน้าของหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน 30 นาที

- เป้าหมาย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

- ผลการดำเนินงาน จากจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 29 ราย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.55 เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด

4. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจ

- เป้าหมาย ผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด

- ผลการดำเนินงาน ผู้ใช้บริการ จำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) ได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ในระดับมากหรือมากที่สุด เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : การดำเนินงานตามตัวชี้วัดเจรจาความสำเร็จในการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ประจำเดือนมิถุนายน 2563

มีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนผู้ให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

- เป้าหมาย จำนวนผู้ให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ไม่น้อยกว่า 50 คน

- ผลการดำเนินงาน เดือนมิถุนายน 2563 มีผู้ให้บริการติดตามเรื่อง ผ่าน Line@ จำนวน 11 คน (รวม 7 เดือน ตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2562 - มิถุนายน 2563 มีผู้ให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 52 คน จากจำนวนเป้าหมาย 50 คน เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด)

2. ร้อยละความสำเร็จที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการสามารถแจ้งรับทราบการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน 15 นาที

- เป้าหมาย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

- ผลการดำเนินงาน จากจำนวนผู้ให้บริการ จำนวน 52 ราย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.08 เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด

3. ร้อยละความสำเร็จที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งผลการติดตามหรือความคืบหน้าของหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน 30 นาที

- เป้าหมาย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

- ผลการดำเนินงาน จากจำนวนผู้ให้บริการ จำนวน 52 ราย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.08 เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด

4. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจ

- เป้าหมาย ผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากหรือมากที่สุด

- ผลการดำเนินงาน ผู้ใช้บริการ จำนวน 52 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) ได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ในระดับมากหรือมากที่สุด เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : สรุปผลการดำเนินโครงการให้บริการติดตามหนังสือราชการ

ผ่าน Line@ ดังนี้

ความสำเร็จในการให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

1. จำนวนผู้ให้บริการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@

เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 50 คน

ผลการดำเนินงาน 56 คน (คิดเป็นร้อยละ 112)

2. ร้อยละความสำเร็จที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการสามารถแจ้งรับทราบการติดตามหนังสือราชการผ่าน Line@ ได้ภายใน 15 นาที

เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน จำนวน 55 คน (คิดเป็นร้อยละ 98.21)

3. ร้อยละความสำเร็จที่เจ้าหน้าที่ส่วนเลขานุการแจ้งผลการติดตามหรือความคืบหน้า

ของหนังสือราชการผ่าน Line@ ภายใน 30 นาที

เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน จำนวน 55 คน (คิดเป็นร้อยละ 98.21)

4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ

ในการให้บริการในระดับมากหรือมากที่สุด

เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน จำนวน 56 คน (คิดเป็นร้อยละ 100)

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

::

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: -ไม่มี-

9. หลักฐานอ้างอิง :

::



**\*\* ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด \*\***

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

