

ชื่อโครงการ บริการแจ้งข่าวเชิงรุก

หน่วยงาน กลุ่มงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

นโยบาย ผว.กทม. ที่สอดคล้องกับโครงการ : สอดคล้องกับนโยบายตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี  
(พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕)

## ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในการวิเคราะห์กลั่นกรองหนังสือราชการ ก่อนนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณาลงนาม อนุญาต อนุมัติ เห็นชอบ และสั่งการในเรื่องต่าง ๆ ที่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเสนอ ซึ่งหลักการเสนอหนังสือต้องเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา หนังสือส่วนใหญ่จึงมีระยะเวลากระชั้นชิด ด้วยระยะเวลาที่มีอย่างจำกัดอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อการดำเนินงาน เจ้าของเรื่องจึงมีการประสานติดตามความคืบหน้าบ่อยครั้ง มีทั้งโทรศัพท์มาสอบถาม และบางรายมาติดตามด้วยตนเอง เนื่องจากต้องนำเรื่องที่เสนอไปดำเนินการ สร้างความกังวลและก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่เจ้าของเรื่องผู้เสนองาน

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว เป็นการแบ่งเบาภาระงานให้กับเจ้าของเรื่อง และส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการ จึงได้จัดทำโครงการบริการแจ้งข่าวเชิงรุก เพื่อเพิ่มการให้บริการแจ้งผลความคืบหน้าในการเสนอเรื่องให้กับเจ้าของเรื่องได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานกลั่นกรองหนังสือราชการมีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานของทุกหน่วยงานมากขึ้น

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามเรื่องที่เสนอ ผว.กทม. ให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัด กทม.
- ๒.๒ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวนโยบายการให้บริการที่ดีที่สุด
- ๒.๓ เพื่อให้การกลั่นกรองงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ คุ่มค่า และคุ้มประโยชน์
- ๒.๔ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำเรื่องไปดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วขึ้น

## ๓. คุณค่า/เป้าหมาย

- ๓.๑ ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับ หน่วยงานในสังกัด กทม. ให้เกิดการทำงานเป็นทีมเดียวกัน
- ๓.๒ ลดภาระการติดตามเรื่อง ให้กับเจ้าของเรื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ต้องเสียเวลาในการติดตามเรื่อง
- ๓.๓ การดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ มีความคล่องตัว เจ้าของเรื่องสามารถเตรียมงานได้อย่างต่อเนื่อง
- ๓.๔ เจ้าของเรื่องมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

## ๔. ตัวชี้วัดโครงการ

- ๔.๑ มีการให้บริการแจ้งข่าวเชิงรุกครบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องลับ และเรื่องเพื่อทราบ
- ๔.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องที่หน่วยงานในสังกัด กทม. เสนอ ผว.กทม. สามารถดำเนินการแจ้งข่าวเชิงรุกได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละ ๙๐ (ยกเว้นเรื่องลับ เรื่องเพื่อทราบ)
- ๔.๓ จำนวนครั้งของการให้บริการแจ้งข่าวเชิงรุก ไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง/เรื่อง (ยกเว้นเรื่องลับ เรื่องเพื่อทราบ)
- ๔.๔ ผู้รับบริการทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแจ้งข่าวเชิงรุกมีไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐

๕. วิธีประเมิน...

## ๕. วิธีประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

๕.๑ ประเมินผลจากจำนวนเรื่อง (หนังสือภายใน) ที่รับเข้าตามสถิติการรับหนังสือจากระบบงานสารบรรณ (ยกเว้นเรื่องลับ เรื่องเพื่อทราบ) ตั้งแต่วันที่เริ่มต้น-สิ้นสุด ทั้งหมด มีการดำเนินการให้บริการแจ้งข่าวเชิงรุกครบทุกเรื่อง

$$\text{การคำนวณ} = \frac{\text{จำนวนเรื่องที่ให้บริการแจ้งข่าวเชิงรุก} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่อง (หนังสือภายในที่รับเข้าตามสถิติจากระบบงานสารบรรณ) ทั้งหมด}}$$

๕.๒ ประเมินผลจากจำนวนเรื่อง (หนังสือภายใน) ที่รับเข้าตามสถิติการรับหนังสือจากระบบงานสารบรรณ (ยกเว้นเรื่องลับ เรื่องเพื่อทราบ) ตั้งแต่วันที่เริ่มต้น-สิ้นสุด ทั้งหมด สามารถดำเนินการแจ้งข่าวได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ (ตามเกณฑ์ที่กำหนด หมายถึง การแจ้งข่าวให้เจ้าของเรื่องทราบ จำนวน ๒ ครั้ง โดย ครั้งที่ ๑ ประสานแจ้งให้ทราบว่าได้รับเรื่องแล้ว ครั้งที่ ๒ ประสานแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่เสนอ ผว.กทม. พิจารณาเรียบร้อยแล้ว

$$\text{การคำนวณ} = \frac{\text{จำนวนเรื่องที่ให้บริการแจ้งข่าวเชิงรุก (ครบตามเกณฑ์)} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่อง (หนังสือภายในที่รับเข้าตามสถิติจากระบบงานสารบรรณ) ทั้งหมด}}$$

๕.๓ ประเมินผลจากการนับจำนวนครั้งของเรื่องที่มีการให้บริการแจ้งข่าวเชิงรุก ต้องให้บริการไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง/เรื่อง โดยตรวจสอบจากสถิติตามแบบติดตามการดำเนินงานที่บันทึกการแจ้งประสานกับเจ้าของเรื่องทางโทรศัพท์

๕.๔ ประเมินผลจากการถอดแบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ

## ๖. กิจกรรม/แนวทางการดำเนินการ

๖.๑ จัดทำร่างแนวทางการดำเนินงาน เสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร

๖.๒ นำเสนอโครงการฯ ต่อคณะกรรมการฯ ตามวัน เวลาที่สำนักงาน ก.ก. กำหนด

๖.๓ เขียนโครงการเพื่อเสนอขออนุมัติให้ดำเนินการ

๖.๔ แต่งตั้งคณะทำงานฯ ดำเนินการบริการแจ้งข่าวเชิงรุก

๖.๕ ประชุมคณะทำงานฯ รับทราบและพิจารณาแนวทางการดำเนินงาน กำหนดแบบติดตามการดำเนินงานเพื่อติดตามประเมินผล พร้อมมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๖.๖ ประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ทุกหน่วยงานทราบ

๖.๗ ดำเนินการตามโครงการบริการแจ้งข่าวเชิงรุก

๖.๘ สรุปผลการดำเนินงานประจำเดือน

๖.๙ ทอดแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและสรุปผลความพึงพอใจ

๖.๑๐ สรุปผลการดำเนินงานทั้งปี

## ๗. ทรัพยากรที่ใช้

๗.๑ กำลังคน

๗.๒ อุปกรณ์สำนักงาน

## ๘. ทุนส่วน

๘.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรองงานของ กลุ่มงาน ลพว.กทม.

๘.๒ เจ้าหน้าที่ธุรการ

## ๙. ระยะเวลาดำเนินการ

มิถุนายน ๒๕๕๘ – กันยายน ๒๕๕๘

๑๐. ช่องทาง

๑๐.๑ ให้บริการแจ้งข่าวทางโทรศัพท์ภายใน

๑๐.๒ ประชาสัมพันธ์โครงการบริการแจ้งข่าวเชิงรุกทางเว็บไซต์ สผว.กทม. และหนังสือเวียน กทม.


๑๑. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๑.๑ ลดภาระงานให้แก่เจ้าของเรื่อง ไม่ต้องยุ่งยาก เสียเวลา ในการติดตามความคืบหน้าของเรื่องที่เสนอ

๑๑.๒ เจ้าของเรื่องสามารถเตรียมงานที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องได้อย่างรวดเร็ว


๑๑.๓ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม

๑๑.๔ การทำงานด้านการกลั่นกรองหนังสือราชการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ

(นางสุธาทิพย์ สนเอี่ยม)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสัตยุญา จันทรตน์)

เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร