

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค
จากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร

จัดทำโดย นางสาวชมนภสร วีระชาติ

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางแค

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร

๒. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากเว็บไซต์ของสำนักงานเขตบางแคที่ใช้อยู่ในปัจจุบันถูกพัฒนาและใช้งานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งองค์ประกอบโดยรวมของเว็บไซต์ส่วนใหญ่ยังคงเป็นแบบ Static กล่าวคือ หากต้องการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลใด ๆ บนเว็บไซต์ จะต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเว็บไซต์ (โปรแกรมเมอร์หรือเว็บมาสเตอร์) เท่านั้น ทำให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตบางแคไปสู่ประชาชน โดยการจัดทำเว็บไซต์ดังกล่าวเป็นการดำเนินการจัดทำโดยใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ตลอดจนการจัดรูปแบบและการจัดวางเนื้อหา ในมุมมองเฉพาะของผู้พัฒนาเว็บไซต์เพียงคนเดียวเท่านั้น ซึ่งยังขาดด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรในการเสนอแนวทางและเสนอความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของร่วมและสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากรของสำนักงานเขตบางแคที่ได้มีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรภายในองค์กรให้ความสำคัญกับการใช้บริการเว็บไซต์มากขึ้น ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายและปัจจุบันทันสมัยมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเขตบางแคยังมีข้อจำกัดหลายประการ อาทิ จำนวนข้อมูลข่าวสารที่สำคัญบางรายการไม่ถูกเผยแพร่สู่ประชาชนเนื่องจากผู้ที่มีข้อมูลไม่เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายจากปริมาณวัสดุสิ้นเปลืองที่ใช้ในการทำสำเนาข้อมูลเพื่อส่งให้ประชาสัมพันธ์อีกด้วย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ให้กับบุคลากรสำนักงานเขตบางแค ตลอดจนการระดมความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรเพื่อสร้างบทบาทและมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างบูรณาการ นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) และแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารและพัฒนามหานคร กลยุทธ์พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติราชการ และแผนปฏิบัติการสำนักงานเขตบางแคประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕.๗ การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารและพัฒนามหานคร กลยุทธ์พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมุ่งสู่องค์กรชั้นนำด้านบริการ (Best Service Organization) ด้วยบริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานจะต้องมีการดำเนินการด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องตามแผนที่กำหนด

ดังนั้น จึงได้มีการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเว็บไซต์ของสำนักงานเขตบางแคในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้ปัจจุบันทันสมัยและรวดเร็วขึ้น เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทาง

เว็บไซต์และเพื่อสร้างบทบาทและการมีส่วนร่วมให้กับบุคลากรในองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพของเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค พร้อมทั้งเพื่อร่วมกันสร้างมาตรการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้กำหนดทิศทางให้กับบุคลากรภายในองค์กรในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปในทิศทางและรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารจากเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคได้หลากหลายประเภทยิ่งขึ้น บุคลากรภายในองค์กรสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้โดยไม่ต้องผ่านผู้ดูแลเว็บไซต์และเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของหน่วยงานมากขึ้น ตลอดจนเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลืองที่ใช้สำหรับทำสำเนาข้อมูล ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตบางแคอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนสืบไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารจากเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคได้หลากหลายประเภทยิ่งขึ้น เนื่องจากมีจำนวนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีความน่าสนใจที่มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค

๓.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเว็บไซต์ของสำนักงานเขตบางแคในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้ปัจจุบันทันสมัยและรวดเร็วขึ้น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร

๓.๓ เพื่อเป็นการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตบางแคอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

๓.๔ เพื่อสร้างบทบาทและการมีส่วนร่วมให้กับบุคลากรในองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพของเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม

๓.๕ เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ และมีการเข้าใช้บริการที่เป็นไปในทิศทางและรูปแบบเดียวกัน ได้โดยไม่ต้องผ่านผู้ดูแลเว็บไซต์ ลดขั้นตอนการทำงานและค่าใช้จ่ายของวัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลืองที่ใช้สำหรับทำสำเนาข้อมูล

๔. เป้าหมาย

๔.๑ เว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีสถิติจำนวนประชาชนเข้าใช้เยี่ยมชมเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคมากขึ้นและมีความพึงพอใจกับการใช้บริการเว็บไซต์ เนื่องจากการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง รูปแบบและรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างสวยงาม สืบค้นข้อมูลและเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

๔.๒ เว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีความน่าสนใจมากขึ้น โดยมีคะแนนที่ได้รับจากการประเมินผลตามเกณฑ์คะแนนที่สำคัญยุทธศาสตร์และประเมินผลได้กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่า ๘๐ คะแนน จากคะแนนรวม ๑๐๐ คะแนน (เกณฑ์การประเมินมีรายละเอียดในภาคผนวกแนบท้าย)

๔.๓ คณะทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคที่ประกอบด้วยบุคลากรของสำนักงานเขตบางแคเข้ามามีส่วนร่วม มีบทบาทสำคัญในการเป็นแกนหลักที่ขับเคลื่อนการดำเนินการ ขยายผลไปสู่การสร้างแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรทั้งหมดในองค์กร

๔.๔ กระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รับการพัฒนาเพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้โดยไม่ต้องผ่านผู้ดูแลเว็บไซต์ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

๔.๕ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคมีการแนวทางการดำเนินการที่มีรูปแบบเดียวกัน ถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปตามมาตรการที่หน่วยงานกำหนด

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ เพื่อวางแผนและออกแบบเกี่ยวกับทรัพยากรระบบงาน และวิธีการทำงาน การจัดระบบคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพ กำหนดมาตรการการควบคุมของการทำงานแต่ละด้าน การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับ และการนำไปปฏิบัติ ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงาน โดยใช้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM (Total Quality Management) และ แนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามทฤษฎี Deming (PDCA Cycle) ดังนี้

หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM : Total Quality Management

T (Total) : บุคลากรทุกคนในองค์กรมีศักยภาพและมีส่วนร่วม

- สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงานเขตบางแค โดยการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค คณะทำงาน มี ๒ ระดับ คือ คณะทำงานระดับเขต และคณะทำงานระดับฝ่าย ให้มีหน้าที่ ให้ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น เสนอแนวความคิด กำหนดมาตรการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค ร่วมกันวางแผน วิเคราะห์ ศึกษา กำหนดกลยุทธ์ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และขยายผลการดำเนินการไปสู่บุคลากรในแต่ละฝ่ายเพื่อให้เป็นคณะทำงานระดับฝ่าย รวมถึงการประเมินผลในระดับฝ่ายและในระดับเขตต่อไป

- การฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรสำนักงานเขตบางแค ให้เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญ ตลอดจนรับทราบถึงมาตรการและหลักเกณฑ์ของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค

- การเปิดโอกาสให้บุคลากรสำนักงานเขตบางแคเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคให้เป็นไปตามมาตรการที่คณะทำงานกำหนด

- คณะทำงาน ระดับเขตเป็นตัวแทนและเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินการข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และแนวความคิดจากบุคลากรระดับผู้บริหารไปสู่บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติ และขับเคลื่อนจากบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติไปสู่บุคลากรระดับผู้บริหารในทางกลับกัน ทำให้บุคลากรในองค์กรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

Q (Quality) : การเพิ่มประสิทธิภาพของเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคอย่างต่อเนื่อง

- การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคที่บุคลากรในองค์กรประสบเพื่อนำไปสู่การค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป

- การส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรสำนักงานเขตบางแคมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค และมีการประเมินผลเป็นระดับคะแนนการดำเนินการของคณะทำงานระดับฝ่ายและในภาพรวมของคณะทำงานระดับเขต โดยใช้เกณฑ์คะแนนตามที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด

- ประชุมคณะทำงานระดับเขตเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวความคิด ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ของบุคลากรในองค์กรจะต้องคำนึงถึงความถูกต้อง ครบถ้วน ของข้อมูลข่าวสาร การใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม สร้างสรรค์เชิงบวกและไม่ส่งผลเสียในเชิงลบต่อทุกภาคส่วนของสังคมและต่อองค์กร

- การปรับเปลี่ยนรูปแบบของเว็บไซต์ให้เป็นไปตามสมัยนิยม สอดคล้องกับรูปแบบที่กรุงเทพมหานครกำหนด ค้นหาและเข้าถึงข้อมูลได้เร็ว ง่ายและสะดวก

- มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจและมีประโยชน์สำหรับประชาชนเป็นหลัก

- การประเมินระดับความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค

- การวางแผนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคอย่างต่อเนื่อง โดยการขยายบทบาทการมีส่วนร่วมไปสู่ภาคประชาชน ทั้งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เขตบางแค และประชาชนผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคเพื่อร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

M (Management) : การปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ

- กำหนดมาตรการการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค เพื่อเป็นการควบคุมการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

- การจัดเก็บและรายงานสถิติการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทุกฝ่าย เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันและเป็นแรงกระตุ้นให้ทุกฝ่ายภายในสำนักงานเขตบางแคมีการขับเคลื่อนการดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์คะแนนที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด

- พัฒนาหน้าเว็บเพจเฉพาะเพื่อให้บุคลากรสำนักงานเขตบางแคที่ไม่ใช่ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถเพิ่มข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคได้ ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งานและออกจากระบบ วัน เวลา และรายการที่เข้าระบบดำเนินการ (Log File) เพื่อความปลอดภัยและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวจะส่งผลให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสามารถดำเนินการได้โดยสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่ายจากวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการสำรองหรือสำเนาข้อมูลเพื่อให้ผู้ดูแลเว็บไซต์ดำเนินการ สร้างแรงจูงใจในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นแนวโน้มสถิติของจำนวนข้อมูลข่าวสารที่จะถูกเผยแพร่ก็จะมีหลากหลายประเภทและมีจำนวนมากขึ้นเป็นผลสืบเนื่อง

- การประเมินผลการดำเนินงานของคณะทำงานระดับเขต และคณะทำงานระดับฝ่าย จากคะแนนประเมินตามหลักเกณฑ์ที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน เพื่อเป็นการควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

- กำหนดให้เป็นพันธกิจหลักของสำนักงานเขตบางแค ที่ผู้บริหารและบุคลากรทั้งสำนักงานเขตบางแคมุ่งมั่นให้ประสบความสำเร็จ ให้ความสำคัญในการดำเนินการและมีเป้าประสงค์ให้นำไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

- จัดทำรายงานสถิติการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของคณะทำงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย เสนอผู้บริหารสำนักงานเขตบางแคเพื่อทราบ สั่งการและติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM : Total Quality Management) ให้ประสบความสำเร็จต้องดำเนินการได้ด้วยเทคนิคต่าง ๆ ดังนี้

๑. วงจรคุณภาพ (Quality Circle : QC) โดยการจัดให้มีการประชุมคณะทำงานเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวความคิด ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งมีผลกระทบต่อกิจกรรมการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

๒. การมอบอำนาจ (Empowerment) โดยการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค คณะทำงาน มี ๒ ระดับ คือ คณะทำงานระดับเขต และคณะทำงานระดับฝ่าย มีหน้าที่ขับเคลื่อนการเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์ของสำนักงานเขตบางแคให้มีความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

๓. การเปรียบเทียบ (Benchmarking) โดยการจัดเก็บและรายงานสถิติการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของคณะทำงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย เพื่อนำมาเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันและเป็นแรงกระตุ้นให้ทุกฝ่ายภายในสำนักงานเขตบางแคมีการขับเคลื่อนการดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์คะแนนที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด

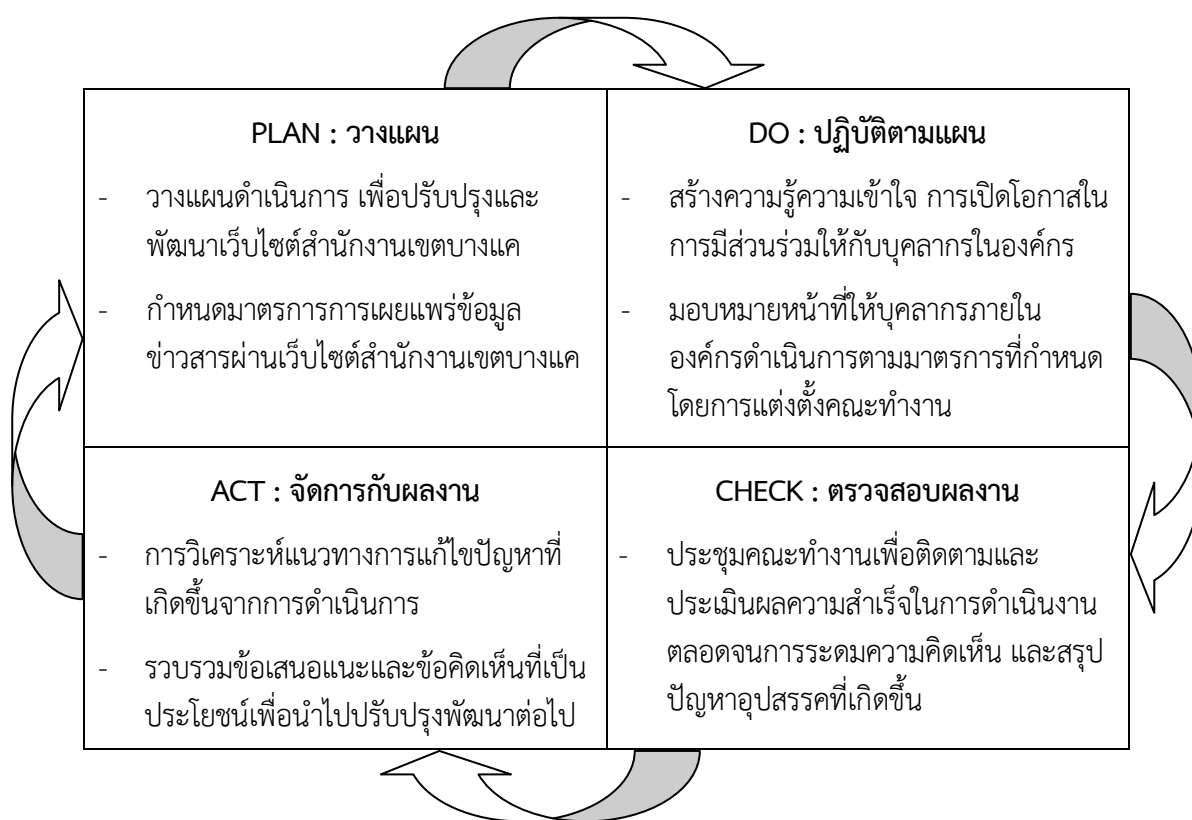
๔. การใช้แหล่งภายนอก (Outsourcing) โดยประเมินจากระดับความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคซึ่งเป็นความคิดเห็นของบุคคลภายนอกองค์กร

๕. การลดรอบระยะเวลา (Reduced Cycle Time) โดยพัฒนาหน้าเว็บเพจเฉพาะเพื่อให้บุคลากรสำนักงานเขตบางแคที่ไม่ใช่ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถเพิ่มข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคได้ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวจะส่งผลให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสามารถดำเนินการได้โดยสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่ายจากวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการสำรองหรือสำเนาข้อมูล เพื่อให้ผู้ดูแลเว็บไซต์ดำเนินการ

๖. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบของเว็บไซต์ให้เป็นไปตามสมัยนิยม สอดคล้องกับรูปแบบที่กรุงเทพมหานครกำหนด ค้นหาและเข้าถึงข้อมูลได้เร็ว ง่ายและสะดวก โดยมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ

และมีประโยชน์สำหรับประชาชนเป็นหลัก และเพื่อให้การพัฒนาประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ได้มีการวางแผนการดำเนินการเพื่อขยายบทบาทการมีส่วนร่วมไปสู่ภาคประชาชน เป็นการระดมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อติชมของทั้งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เขตบางแคและประชาชนผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคเพื่อร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามทฤษฎี Deming (PDCA Cycle)



สรุปได้ว่า หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM (Total Quality Management) และ แนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามทฤษฎี Deming (PDCA Cycle) เป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค แต่ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุด คือ ความร่วมมือ ร่วมใจ ของบุคลากรในองค์กรและการให้ความสำคัญของผู้บริหาร ที่จะ เป็นแรงขับเคลื่อนให้การเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรประสบผลสำเร็จ

๖. ภารกิจที่ดำเนินการ

การเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร ประกอบด้วยภารกิจ ๗ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนดำเนินการ ผู้บริหารสำนักงานเขตบางแคแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคอย่างชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน สามารถวัดและประเมินผลได้ โดยให้ฝ่ายปกครองเป็นผู้รับผิดชอบและประสานงาน

ขั้นตอนที่ ๒ การจัดองค์กรและสร้างระบบ

- แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค คณะทำงานมี ๒ ระดับ คือ คณะทำงานระดับเขต และคณะทำงานระดับฝ่าย โดยคณะทำงานระดับเขตประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักงานเขตบางแค หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย เจ้าหน้าที่ที่หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายมอบหมาย ฝ่ายละ ๒ คน โดยมีหัวหน้าฝ่ายปกครองเป็นเลขานุการ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์และนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ และมอบหมายให้คณะทำงานระดับเขตขยายแนวทางการดำเนินการต่อไปโดยการแต่งตั้งคณะทำงานระดับฝ่าย ซึ่งคณะทำงานเป็นบุคลากรภายในฝ่ายที่ตนสังกัด โดยมีหัวหน้าฝ่ายเป็นหัวหน้าคณะทำงาน และมีตัวแทนของคณะทำงานระดับเขตที่สังกัดในฝ่ายนั้น ๆ จำนวน ๒ คน เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ

- ประชุมระดมความคิด ข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค ทั้งในคณะทำงานระดับฝ่ายและคณะทำงานระดับเขต เพื่อนำแนวความคิด ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่น

- สรุปแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้กับเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ (ผู้ดูแลเว็บไซต์) ดำเนินการปรับปรุงรูปแบบให้เป็นไปตามมติคณะทำงานระดับเขต ออกแบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบเพิ่มข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรในองค์กร และเสนอต่อที่ประชุมเพื่อพิจารณาและนำไปสู่การใช้จริงต่อไป

- คณะทำงานระดับเขตมีมติเห็นชอบการเผยแพร่เว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคที่มีรูปแบบและแนวทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตามความคิดเห็นที่บุคลากรภายในองค์กรได้มีส่วนร่วม

- คณะทำงานร่วมกันกำหนดมาตรการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค เพื่อเป็นการกำหนดทิศทาง รูปแบบการดำเนินการ และควบคุมการดำเนินการของบุคลากรในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๓ ประกาศแนวทางการดำเนินการ

- การสร้างความรู้ ความเข้าใจ แนะนำขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคให้กับบุคลากรทั้งหมดในองค์กร

- การกำหนดกลยุทธ์ มอบนโยบายจากผู้บริหารไปสู่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสำนักงานเขตบางแคตระหนักรู้และให้ความสำคัญต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค

ขั้นตอนที่ ๔ การควบคุมการดำเนินการ

- ประกาศมาตรการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคให้บุคลากรภายในองค์กรทราบและถือปฏิบัติตาม

- คณะทำงานระดับฝ่ายร่วมกันตรวจสอบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตนเองอย่างสม่ำเสมอและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๕ การประเมินผลและการติดตามความก้าวหน้า

- การจัดเก็บสถิติจำนวนข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการเผยแพร่ของทุกฝ่าย เปรียบเทียบให้เป็นคะแนนตามเกณฑ์คะแนนที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด พร้อมประเมินผลการดำเนินงานของคณะทำงานระดับเขต และคณะทำงานระดับฝ่าย

- จัดทำรายงานสถิติการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของคณะทำงานระดับฝ่ายทุกฝ่ายเสนอผู้บริหารสำนักงานเขตบางแคเพื่อทราบ สั่งการและติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

- ประชุมคณะทำงานระดับเขตเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวความคิด ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดเป็นประจำทุกเดือน

ขั้นตอนที่ ๖ การทบทวนผลลัพธ์และระดับความสำเร็จของผู้บริหาร

- ติดตามผลจากคะแนนที่ได้รับการประเมินความสำเร็จจากการดำเนินการของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ

- การรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ต่อไป

- คณะทำงานร่วมกันวิเคราะห์และการวางแผนการดำเนินการเพื่อขยายบทบาทการมีส่วนร่วมไปสู่ภาคประชาชน เป็นการระดมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อติชมของทั้งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เขตบางแคและประชาชนผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคเพื่อร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินการในปีงบประมาณถัดไป

ขั้นตอนที่ ๗ การส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- การประเมินจากระดับความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค และข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคอย่างต่อเนื่อง

- การสลับสับเปลี่ยนผู้ดำรงตำแหน่งคณะทำงานระดับเขต เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคได้อย่างเต็ม

กำลังและเต็มประสิทธิภาพ ตลอดจนเพื่อเป็นการระดมแนวความคิดที่สร้างสรรค์ แตกต่าง และหลากหลายที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ได้อย่างไม่หยุดนิ่ง

- การปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมและเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนได้มีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการดำเนินการในทุกด้านขององค์กร
- สถิติผลการดำเนินงานสามารถใช้เป็นสถิติปริมาณงานที่ดำเนินการประจำปี (Port Folio) เพื่อใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน
- ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาความดีความชอบของบุคคลจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมหรืองานที่เป็นนโยบายหลักและสำคัญประจำปี ที่ประสบความสำเร็จ โดยพิจารณาความดีความชอบให้กับผู้ที่เป็นคณะทำงานระดับเขตเป็นหลักหรือผู้ที่มีสถิติปริมาณงานมากน้อยตามลำดับ ทั้งนี้ การที่บุคคลใดจะได้รับการพิจารณาต้องหมายความรวมถึงการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมหรืองานที่เป็นนโยบายหลักอื่น ๆ ในภาพรวมทั้งปีงบประมาณด้วย

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

บทบาท หน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้ดำเนินการตามภารกิจประสบความสำเร็จ ได้แก่

๑. ผู้อำนวยการเขตบางแค เป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะช่วยส่งเสริมและผลักดันให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด
๒. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางแค เป็นหัวหน้าคณะทำงานระดับเขตที่ผู้อำนวยการเขตบางแคแต่งตั้งในการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคตามกระบวนการที่กำหนด มีหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแล ติดตามการดำเนินการของคณะทำงานระดับเขตตั้งแต่นั้นจนกระทั่งขั้นตอนสุดท้าย เพื่อให้ผลการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด
๓. หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย เป็นคณะทำงานระดับเขตและเป็นหัวหน้าคณะทำงานระดับฝ่าย มีหน้าที่นำเสนอความคิด ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะทำงานระดับฝ่าย ไปสู่การพิจารณาของคณะทำงานระดับเขต รวมถึงการกำกับ กำกับ ควบคุม ดูแล ติดตาม การดำเนินการของคณะทำงานระดับฝ่ายให้เป็นไปตามแนวทาง หลักเกณฑ์และมาตรการที่คณะทำงานระดับเขตกำหนด
๔. หัวหน้าฝ่ายปกครอง เป็นเลขานุการคณะทำงานระดับเขต นัดหมายและจัดการประชุม จดรายงานการประชุม เป็นผู้ประสานงานระหว่างคณะทำงานระดับเขตกับคณะทำงานระดับฝ่าย และเป็นหัวหน้าคณะทำงานระดับฝ่าย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เช่นเดียวกันกับหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายที่ดำรงตำแหน่งคณะทำงานระดับฝ่ายด้วย
๕. คณะทำงานระดับเขต เป็นตัวแทนที่หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการเป็นตัวแทนหรือเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนภารกิจดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทาง หลักเกณฑ์ และมาตรการที่กำหนดไว้ เป็นเลขานุการคณะทำงานระดับฝ่ายที่มีหน้าที่เป็นผู้สรุป รวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของคณะทำงานระดับฝ่ายให้กับหัวหน้าคณะทำงานระดับฝ่าย เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการ แนวทาง หลักเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับคณะทำงานระดับฝ่ายซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติและสร้างการมีส่วนร่วมของคณะทำงานระดับฝ่ายเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความราบรื่น

ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง										
รวม ๗ ขั้นตอนคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐										

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ได้คะแนนจากการประเมินผลการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค ตามเกณฑ์คะแนนที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลได้กำหนดไว้ไม่น้อยกว่า ๘๐ คะแนน

๒. มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานระดับเขต และคณะทำงานระดับฝ่าย พร้อมทั้งจัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๓. มีมาตรการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการดำเนินการ

๔. มีหน้าเว็บเพจที่ถูกพัฒนาสร้างเป็นระบบขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางให้กับบุคลากรของสำนักงานเขตบางแคในการเพิ่มข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านผู้ดูแลเว็บไซต์

๙.๒ วิธีการ

๑. รายละเอียดจากรายงานการประชุมของคณะทำงานที่มีข้อสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของคณะทำงาน และการนำข้อสรุปไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค

๒. การตรวจสอบการดำเนินการของบุคลากรในองค์กร ว่ามีการดำเนินการที่เป็นไปตามมาตรการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคกำหนดหรือไม่

๓. ทดสอบการใช้งานระบบเพิ่มข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค

๙.๓ เครื่องมือ

๑. รายงานการประชุมของคณะทำงานระดับเขตประจำเดือน

๒. เว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค

๓. ระบบเพิ่มข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค

๑๐. ข้อเสนอแนะ

- มาตรการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคในแต่ละปีงบประมาณควรมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับเกณฑ์ตามตัวชี้วัดที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนดในแต่ละปี

- เพื่อความปลอดภัย โปร่งใส และตรวจสอบได้ ระบบเพิ่มข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคควรมีการลงทะเบียนของบุคลากรภายในองค์กรก่อน รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวัน เวลา และรายละเอียดการเข้าใช้งาน (Log File) และกำหนดระดับสิทธิการเข้าใช้งานให้กับผู้ใช้งานแต่ละประเภท

- การวางแผนให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค ควรเริ่มจากผู้นำชุมชนที่มีความคุ้นเคยและเข้าใจการดำเนินงานของสำนักงานเขตบางแค ก่อนขยายไปสู่การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในวงกว้างต่อไป
- ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์สำนักงานเขตบางแคให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายต่อไป
- การกำหนดรูปแบบและรายละเอียดข้อมูลข่าวสารต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อความเป็นอัตลักษณ์ของสำนักงานเขตบางแคและกรุงเทพมหานคร
- ข้อมูลรายละเอียดจะต้องมีการจัดหมวดหมู่ให้เข้าใจงานและเข้าถึงได้ง่าย
- ข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่สู่สายตาประชาชนผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค จะต้องผ่านการพิจารณาจากหัวหน้าฝ่ายเจ้าของข้อมูลก่อนการเผยแพร่ เพื่อความถูกต้องและเหมาะสมของข้อความ
- ควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาผสมผสานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตบางแค
- พัฒนาระบบเพิ่มข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในองค์กรได้ด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smart Phone)
- ควรมีการจัดเก็บสถิติการเข้าใช้บริการเว็บไซต์เป็นรายเดือนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบและสอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชมเว็บไซต์ของผู้เข้าใช้บริการ
- ให้ความสำคัญต่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง ทั้งด้านบวกและด้านลบ

ภาคผนวก คะแนน สยป.ประกอบด้วย

๔.๑.๑ ปฏิทินกิจกรรม ๑๒ คะแนน (เดือนละ ๑ คะแนน) โดยจะต้องเผยแพร่กิจกรรมที่หน่วยงานจะดำเนินการเป็นรายเดือนหรือ ๑๒ ครั้งต่อปี และจะต้องเผยแพร่ล่วงหน้า อย่างน้อย ๑ เดือน

๔.๑.๒ เกี่ยวกับองค์กร ๒๐ คะแนน แบ่งเป็น

- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ๔ คะแนน
- ข้อมูลผู้บริหารหน่วยงานและสถิติที่เกี่ยวข้อง ๑๖ คะแนน
(ตรวจประเมิน ๓ เดือน/ครั้ง รวม ๔ ครั้ง ครั้งละ ๔ คะแนน)

๔.๑.๓ ข่าวสาร ๔๘ คะแนน โดยตรวจประเมินเดือนละ ๑ ครั้ง เดือนละ ๔ คะแนน ให้คะแนนตามจำนวนข่าวสารที่เผยแพร่ รายการละ ๑ คะแนน สูงสุดไม่เกิน ๔ คะแนนต่อเดือน

๔.๑.๔ การให้บริการ ๑๖ คะแนน มีการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการของแต่ละฝ่ายในสังกัดสำนักงานเขตบางแค และจะต้องมีแบบฟอร์มให้ประชาชนสามารถดาวน์โหลดใช้งานได้ อย่างน้อย ๒ แบบฟอร์ม จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม ๒๕๕๖

๔.๑.๕ ติดต่อเรา ๔ คะแนน โดยเผยแพร่ข้อมูลที่อยู่ สถานที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม ๒๕๕๖