



บันทึกข้อความ

17

12/12

463

๑๖ ม.ค. ๒๕๖๑

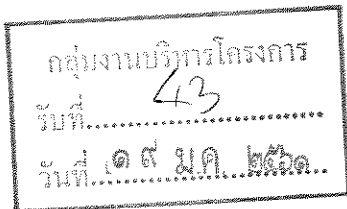
ส่วนราชการ สำนักงาน ก.ก. (กองระบบงาน โทร. ๐ ๒๒๒๖ ๓๓๒๗ หรือโทร. ๑๔๖๐ โทรสาร ๐ ๒๒๒๖ ๓๓๒๖)

ที่ กท ๐๓๐๓/ ๒๕๖๑ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง แจ้งผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. เลขานุการสภากรุงเทพมหานคร เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต และหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

พร้อมนี้ สำนักงาน ก.ก. ขอส่งรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน สังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยละเอียด ให้แก่หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อประกอบการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



นายสมศักดิ์ สุขุมวิท

หัวหน้าสำนักงาน ก.ก.

เรียน ผอ.ส.น.

- เพื่อโปรดทราบ
 - เห็นควรมอบ ผอ. ก.พอ.
- พิจารณาดำเนินการ

(นางสาวชลิตา แสงสายัณห์)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานการคลัง สำนักงานเลขาธิการ

รักษาการในตำแหน่งเลขาธิการสำนักการระบายน้ำ

๑๗ ม.ค. ๒๕๖๑

- ทราบ, ดำเนินการตามเส้น

(นางสุทิมส เกษมบุเรศ)

รองผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ

ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ

๗ ม.ค. ๒๕๖๑

กลุ่มงานบริหารโครงการ

พิจารณาดำเนินการ

(นายสัญญาสิทธิ์ กองกิจการ)

วิศวกรโยธาชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบระบายน้ำ

กองพัฒนาระบบหลัก สำนักการระบายน้ำ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบหลัก



ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
สำนักการระบายน้ำ

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ของหน่วยงาน.....สำนักงานระบายนน้ำ.....

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก	
มิติที่ 1 ประสิทธิผล ตามพันธกิจ	ร้อยละ ความสำเร็จ ของแผนปฏิบัติ ราชการ ประจำปีของ หน่วยงาน	ร้อยละ	45	20	40	60	80	100	100	5.000	2.250	
มิติที่ 2 ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ร้อยละ ของ ความสำเร็จใน การใช้จ่าย งบประมาณ	ร้อยละ	14									
	2.1.1 ร้อยละ ของ ความสำเร็จ ของการก่อหนี้ ผูกพัน		5	1	2	3	4	5	3.61	3.610	0.181	
	2.1.2 ร้อยละ ของ ความสำเร็จ ของการ เบิกจ่าย งบประมาณใน ภาพรวม		7	1.4	2.8	4.2	5.6	7	3.966	2.833	0.198	
	2.1.3 ร้อยละ ของเงินกันไว้ เพื่อลิมปี		2	0.4	0.8	1.2	1.6	2	1.957	4.893	0.098	
	2.2 คะแนน ความสำเร็จ ในการจัดทำ งบการเงิน	คะแนน	5									
	2.2.1 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินทันเวลาและถูกต้อง		2.5	1	2	3	4	5	4.200	4.200	0.105	
	2.2.2 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2559 ทันเวลาและถูกต้อง		2.5	1	2	3	4	5	5.000	5.000	0.125	
	2.3 ร้อยละ ความสำเร็จ ของการ บริหารความ เสี่ยงและการ ควบคุมภายใน	ระดับ	5	≤60	70	80	90	100	92.500	4.250	0.213	หากผลการ ดำเนินการ < 60 จะได้ คะแนน= 1 และคะแนน ถ่วง น.น. = 0.050

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก	
มิติที่ 3 คุณภาพการ ปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับ ความสำเร็จใน การแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนจาก ประชาชน/ ผู้รับบริการ	ระดับ	8	≤7	7.25	7.5	7.75	8	8.000	5.000	0.400	หากผลการ ดำเนินการ < 7 จะได้ คะแนน= 1 และคะแนน ถ่วง น.น. = 0.080
	3.2 ร้อยละ ความสำเร็จ ของการดำเนิน โครงการ ให้บริการที่ดี ที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	6.003	90	95	100	105	110	103.720	3.744	0.225	ส่งโครงการ ตอนครั้งแรก ช้ากว่ากำหนด จึงหักคะแนน 0.54 คะแนน จากน้ำหนัก คะแนน
	3.3 ระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5	4.019	4.019	0.201	
มิติที่ 4 การ พัฒนาองค์กร	4.1 ร้อยละ ของผลการ ปฏิบัติงานตาม แผนปฏิบัติ การสร้าง ราชการใส สะอาดของ กรุงเทพ มหานคร	ระดับ	5	80	85	90	95	100	97.436	4.487	0.224	
	4.2 ร้อยละ ความสำเร็จ ของการพัฒนา สภาพแวดล้อม ในการทำงาน (Quality of Work Life)	ร้อยละ	6									
	4.2.1 ร้อยละ ความสำเร็จ ของการ ดำเนินการ ด้านความ ปลอดภัย อาชีว อนามัย และ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100	100	5.000	0.200	
	4.2.2 ร้อยละ ของบุคลากร ที่ได้รับการตรวจ สุขภาพประจำปี	ร้อยละ	2	90	92.5	95	97.5	100	97.791	4.116	0.082	
รวม			99.003								4.502	คำนวณค่าถ่วง น้ำหนัก จาก น้ำหนักคะแนน รวมร้อยละ 100

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานการระบายน้ำ			
มิติที่ : ๑ ชื่อตัวชี้วัดที่ ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๔๕	๑๐๐	๕	
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน การให้คะแนนแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือ <u>ส่วนที่ ๑</u> การบริหารจัดการแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ ๓๐) ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ ๑ การวางแผน ร้อยละ ๑๔ องค์ประกอบที่ ๒ การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ร้อยละ ๖ และ องค์ประกอบที่ ๓ การติดตามและประเมินผล ร้อยละ ๑๐ หน่วยงานได้ดำเนินการทั้ง ๓ องค์ประกอบครบถ้วน <u>ส่วนที่ ๒</u> ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ ๗๐) ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดนโยบายผู้ว่า ราชการกรุงเทพมหานคร ๓ ตัว ตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ ๑๖ ตัว รวม ๑๙ ตัว หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทุก ตัวชี้วัด			
■ จุดอ่อน ไม่มี			
■ จุดแข็ง - มีนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสนับสนุนการดำเนินงาน และได้รับงบประมาณทั้งจากภาครัฐและของกรุงเทพมหานคร - ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญและติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ - เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจและจัดเตรียมข้อมูลประกอบการตรวจติดตามได้ครบถ้วน - มีการนำเสนอผลการดำเนินงานได้ครบถ้วน			

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ระบบฐานข้อมูลดี จึงควรเน้นการบูรณาการการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ
- การกำหนดตัวชี้วัดควรดูขอบเขตของงานที่สามารถควบคุมได้ และควรอยู่ในบริบทของหน่วยงานและใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ..... ๒๕ - ๖๐

(นางสาวชุติมน อ่ำพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

วัน/เดือน/ปี ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๐

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักการระบายน้ำ

มิติที่ : ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑.๑ ร้อยละความสำเร็จของการก่อกั้นผู้ก่อกั้น
ตัวชี้วัดที่ ๒.๑.๒ ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม
ตัวชี้วัดที่ ๒.๑.๓ ร้อยละของเงินกันไว้เบิกเหลือในปี

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☐ Staff ☒ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

■ เหตุผลของคะแนน

ส่วนที่ ๑ ร้อยละความสำเร็จของการก่อกั้นผู้ก่อกั้น ให้คะแนนจากผลการก่อกั้นผู้ก่อกั้นงบประมาณรายจ่ายประจำปีใน หมวดค่า
ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน ในกรณีตกลงราคา สอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ การดำเนินการ
ประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Auction) การกักเงินเหลือในปี (กรณีไม่มีหนี้ผู้ก่อกั้น) จนถึงชั้นลงนามสัญญา โดยตรวจสอบและ
ประเมินผลจากระบบ MIS ๒

ส่วนที่ ๒ ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม ให้คะแนนจากผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นรายไตรมาส รวม ๗ หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ ค่าจ้างชั่วคราว ค่าตอบแทนใช้สอยและ
วัสดุ ค่าสาธารณูปโภค ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง เงินอุดหนุน และรายจ่ายอื่น รวมทั้ง การเบิกจ่ายเงินงบกลางที่ได้รับจัดสรรใน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยตรวจสอบและประเมินผลจากระบบ MIS ๒

ส่วนที่ ๓ ร้อยละของเงินกันไว้เบิกเหลือในปี ให้คะแนนจาก ผลการกักเงินเหลือในปี ๒๕๖๐ ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินไว้เบิกเหลือในปี
๒๕๖๑ กรณีกันเงินไม่มีหนี้ผู้ก่อกั้น

■ จุดอ่อน

- ๑.เป็นหน่วยงานที่มีวงเงินงบประมาณค่อนข้างสูง และมีโครงการต่อเนื่องจำนวนมาก
- ๒.การโอนเงินเหลือจ่ายเข้างบกลางไม่เป็นตามแนวทางปฏิบัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

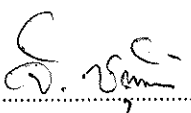
■ จุดแข็ง

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายการคลังให้ความสนใจในการติดตามงบประมาณ การเร่งรัดการดำเนินงาน

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ควรดำเนินการตั้งแต่ต้นปีงบประมาณและเงินคงเหลือหลังก่อกั้นผู้ก่อกั้นควรรับโอนเข้างบกลางเพื่อให้เป็นไปตามแนวทาง
ปฏิบัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

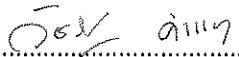
ลงชื่อ 

(นางจิรา ชุติวณธาดา)

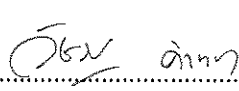
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์งบประมาณชำนาญการ

วัน/เดือน/ปี ๑๖ ๑๑. ๒๐

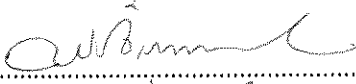
แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักการระบายน้ำ			
มิติที่ : ๒ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๒.๒ คะแนนความสำเร็จในการจัดทางการเงิน ๒.๒.๑ คะแนนความสำเร็จของการจัดทางการเงินทันเวลาและถูกต้อง			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☐ Staff ☒ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๒.๕	๕	๔.๒	๐.๑๐๕
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน สำนักการระบายน้ำรายงานงบการเงินประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เสร็จเรียบร้อยทันเวลา ตามหนังสือที่ กท ๑๐๐๑/๔๘๘๘ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ และแก้ไขรวมกันทุกครั้ง จำนวน ๓๘ วัน			
■ จุดอ่อน หน่วยงานมีโครงการที่ต้องดำเนินงานหลายโครงการส่วนใหญ่เป็นโครงการต่อเนื่องเจ้าหน้าที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบและการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องใช้ระยะเวลาในการเสริมสร้างประสบการณ์รวมถึงต้องช่วยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคลังด้านอื่นด้วย			
■ จุดแข็ง ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและตั้งใจศึกษาเรื่องใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น และมีความรู้ความสามารถในการจัดทางการเงินเป็นอย่างดี			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญต่อการจัดทางการเงิน และความร่วมมือเป็นอย่างดี			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ.....  (นางสาววัชรินทร์ คำแพง) ตำแหน่ง นักบัญชีชำนาญการ วัน/เดือน/ปี...๑๒...ตุลาคม ๒๕๖๐			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักการระบายน้ำ			
มิติที่ : ๒ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๒.๒ คะแนนความสำเร็จในการจัดทำงานการเงิน ๒.๒.๒ คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี ๒๕๕๙ ความสำเร็จและถูกต้อง			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☐ Staff ☒ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๒.๕	๕	๕	๐.๑๒๕
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน สำนักการระบายน้ำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เสร็จเรียบร้อยทันเวลาตามหนังสือที่ กท ๑๐๐๑/๔๘๘๘ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ และแก้ไขถูกต้องภายในกำหนด			
■ จุดอ่อน หน่วยงานมีโครงการที่ต้องดำเนินงานหลายโครงการส่วนใหญ่เป็นโครงการต่อเนื่องเจ้าหน้าที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบและการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง			
■ จุดแข็ง ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญและความร่วมมือเป็นอย่างดี			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :  ลงชื่อ..... (นางสาววัชรินทร์ คำแพง) ตำแหน่ง นักบัญชีชำนาญการ วัน/เดือน/ปี ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐			

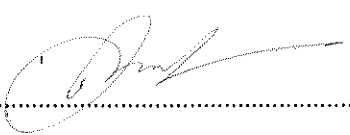
แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักการระบายน้ำ /			
มิติที่ : 2 ชื่อตัวชี้วัดที่ 2.3 ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๕,	๗๒.๕๐ /	๕.๒๕๐ .	๐.๒๖๓
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน - ๑) แผนยุทธศาสตร์ ๒๐๒๐-๒๐๒๕			
■ จุดอ่อน - การพัฒนาระบบงานภายในยังไม่สมบูรณ์			
■ จุดแข็ง -			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา - 1. ปรับปรุงระบบงาน - การพัฒนาระบบงานภายใน			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ.....  (นายพงษ์พันธุ์ ชื่นวารมณี) นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ กลุ่มพัฒนางานตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร วัน/เดือน/ปี.....			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : (17) สำนักการระบายน้ำ			
มิติที่ : ๓... ชื่อตัวชี้วัดที่ ๓.๑ ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ...			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☐ Staff ☒ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๘	๘	๕	0.๕
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน ดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตัวชี้วัด			
■ จุดอ่อน ไม่มี			
■ จุดแข็ง 1. หน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัด 2. มีกระบวนการประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว และความสามารถของส่วนราชการที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ขอให้หน่วยงานแจ้งและกำชับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตามหนังสือสั่งการ ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๓/๑๗๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ อย่างเคร่งครัดด้วย เช่น การบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการในระบบร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร การประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ และการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ..... (นางสาวปิยมาศ บุญมณี) ตำแหน่ง..... ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง วัน/เดือน/ปี.....			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักการระบายน้ำ (17)							
มิติที่ : 3 ชื่อตัวชี้วัดที่ 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)							
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff							
ผลคะแนน :							
น้ำหนัก (ร้อยละ)		คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด (ร้อยละ)		ค่าคะแนนที่ได้	การหักคะแนนสงฆ์		ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
น้ำหนักเต็ม	น้ำหนักที่ได้	รักษาโครงการปีที่ผ่านมา	โครงการปี 2560		เสนอโครงการครั้งแรก	แก้ไขโครงการ	
7	6.003	100	97.440		0.540	-	
		รวมเฉลี่ย 103.720					
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :							
■ เหตุผลของคะแนน ผลการดำเนินการของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การประเมิน							
■ จุดอ่อน ๑. ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline Data) ซึ่งมีความสำคัญในการกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ซึ่งต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการที่ผ่านมาให้เป็นระบบ ซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของสำนักการระบายน้ำ ถ้าข้อมูลไม่มีความถูกต้อง ไม่สมบูรณ์ และไม่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น จะทำให้การแก้ปัญหาไม่มีประสิทธิภาพ เช่นการแก้ปัญหาน้ำท่วม มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ต้อง ทันท่วงที และมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ							
■ จุดแข็ง หน่วยงานมีทีมงานผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ ความสามารถ รวมทั้งมีทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินการ							
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา 1. โครงการที่เกิดขึ้นควรมีความต่อเนื่องและยั่งยืน นอกจากนี้การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ควรมีฐานข้อมูลเพื่อพิจารณาว่าข้อร้องเรียนที่ผ่านมา ได้ดำเนินการแก้ไขไปแล้วอย่างไร 2. ควรมีระบบการจัดเก็บข้อมูลในการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อสามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินงาน และการตรวจสอบได้อย่างสะดวก รวดเร็ว 3. หน่วยงานควรมีระบบฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ ถ้าข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์จะทำให้การกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดได้อย่างถูกต้อง							
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ.....  (นายสมเทพ จันทน์จันทร์) ตำแหน่ง.....							

* ผลคะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด มาจากค่าเฉลี่ยของผลรวมของโครงการรักษารอบ และโครงการฯ ปี 2560 แต่เนื่องจากคะแนนเต็มของโครงการทั้ง 2 โครงการ มีฐานคะแนนไม่เท่ากัน ดังนั้นใน การหาค่าเฉลี่ยจึงต้องปรับฐานคะแนน ของโครงการรักษารอบเป็น 110 ก่อน จึงนำมาหาค่าเฉลี่ย ตามสูตร

$$\frac{\left[\frac{\text{คะแนนโครงการรักษารอบที่ทำได้}}{\text{คะแนนเต็มของโครงการรักษารอบ}} \times 110 + \text{คะแนนโครงการฯ ปี 2560} \right]}{2}$$

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
สำนักการระบายน้ำ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๐๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักการระบายน้ำ ดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๙๕๗	๓.๙๔๓	๓.๙๕๐	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๘๖	๓.๙๖๐	๔.๐๒๓	มาก
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓.๗๖๐	๓.๘๖๑	๓.๘๑๑	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๓.๙๔๖	๓.๗๘๒	๓.๘๖๔	มาก
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๓.๘๖๕	๓.๘๘๓	๓.๘๗๔	มาก
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๘๗๑	๓.๘๘๒	๓.๘๗๗	มาก
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๓.๙๐๙	๓.๘๘๑	๓.๘๙๕	มาก

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักการระบายน้ำ			
มิติที่ : ๔ ชื่อตัวชี้วัด ๔.๑ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☐ Staff ☒ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๕	๔๗.๔๓๖	๔.๔๘๗	๐.๒๒๔
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ (๑) ผู้รับการประเมินมีการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการกระทำทุจริตและการกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อน ๑ ครั้ง ตามเป้าหมาย แต่เกณฑ์การให้คะแนนต้องดำเนินการ ๒ ครั้ง จึงจะได้ ๓ คะแนน โดยการดำเนินการครั้งที่ ๒ เอกสารที่แสดงเป็นการเฝ้าระวังตามตัวชี้วัดที่ ๔ (๓) ซึ่งไม่ตรงกับตัวชี้วัดที่ ๒.๑ (๑) จึงพิจารณาให้ ๒ คะแนน			
■ จุดอ่อน ผู้รับการประเมินไม่เข้าใจการดำเนินการตามตัวชี้วัด			
■ จุดแข็ง -			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ผู้รับการประเมินควรประสานกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในเรื่องที่ยังไม่เข้าใจ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามตัวชี้วัด			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ..... (นายพิษณุ อินทรชัย) (.....) หัวหน้ากลุ่มงานเสริมสร้างจริยธรรมและระบบคุณธรรม ดำเนินงาน..... วัน/เดือน/ปี..... 27 ต.ค. ๖0			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน :สำนักงานวรรณยาน้ำ.....			
มิติที่ : ๔ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๔.๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน			
ประเภทหน่วยงาน : ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๔	๑๐๐	๕	๑.๒๐๐
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน - ดำเนินการตามตัวชี้วัดได้ตามเป้าหมายที่สำนักอนามัยกำหนดไว้			
■ จุดอ่อน - ไม่มี			
■ จุดแข็ง - คณะผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินการด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน - ผู้ประสานงานมีความกระตือรือร้นในการประสานงาน รวบรวมเอกสาร และตรวจสอบเอกสารระหว่างส่วนราชการในหน่วยงาน			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา - ศึกษาเอกสารประกอบการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อการปฏิบัติตามมาตรา ๓ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.๒๕๕๔ - แนะนำให้มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มเติม โดยให้ครอบคลุมทุกส่วนราชการ ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงในแต่ละงานด้วย อีกทั้งควรเลือกช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่รับสื่อด้วย			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ.....นางเนตรนภา พินิจ..... (นางสาวเนตรนภา พินิจ) ตำแหน่ง...นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ... วัน/เดือน/ปี...๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๐...			

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานผู้รับการประเมิน

๑. ด้านปริมาณงาน และโครงสร้างอัตรากำลังที่ไม่สอดคล้องเหมาะสม

(๑) หน่วยงานอาจพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังของสายงานหลัก โดยการปรับลดอัตรากำลังของหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานของตนเอง เช่น เทศกิจ

๒. ด้านบุคลากร

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานผู้ประเมิน อย่างใกล้ชิด และสม่ำเสมอ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาในการดำเนินการต่าง ๆ ตามตัวชี้วัด

(๒) ควรจัดตั้งคณะทำงาน / ทีมงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดให้มีความเข้าใจ และศึกษารายละเอียด ในการดำเนินการให้ชัดเจนร่วมกัน ในคำนิยาม ค่าเป้าหมาย หรือเอกสารที่ต้องรวบรวมไว้สำหรับการตรวจฯ รวมทั้งหนังสือเวียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นควรต้องมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการ ติดตามประเมินผลความก้าวหน้าของงานอย่างสม่ำเสมอ

(๓) กรณีเจ้าหน้าที่มีการย้าย โอน และเปลี่ยนตำแหน่งงานบ่อยส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง หน่วยงานควรมีการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์การทำงาน และให้ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

(๔) การสร้างความรู้ความเข้าใจ และการสื่อสารของหน่วยงานที่มีส่วนราชการจำนวนมาก ควรมี ระบบการสื่อสารที่ชัดเจน และควรมีการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนราชการที่มีการดำเนินการที่ คล้ายคลึงกันในบางตัวชี้วัด เช่น การบริหารความเสี่ยง และเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

๓. ด้านทรัพยากรในการดำเนินการ (งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ และเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน)

(๑) หน่วยงานควรจัดทำแผนการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในระยะสั้น และระยะยาวให้สอดคล้องเหมาะสม กับความต้องการ และสามารถของงบประมาณในการจัดซื้อได้ตรงตามความต้องการ

๔. ด้านกฎหมาย/ระเบียบ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) กรณีมีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ มีการแก้ไขปรับปรุง หรือกำหนดขึ้นใหม่ หน่วยงานต้องส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องศึกษาและทำความเข้าใจในกฎหมาย/ระเบียบฯ ดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง

๕. ด้านผู้รับบริการ

(๑) หน่วยงานควรนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากทุกช่องทางมาพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

(๒) พัฒนาระบบการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของหน่วยงานให้สามารถเข้าถึง ผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มการรับรู้และเข้าใจ ซึ่งน่าจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะมาขอรับ บริการ และให้ความร่วมมือมากขึ้น

(๓) การสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการต้องใช้หลักนิติศาสตร์และหลักรัฐศาสตร์ เพื่อให้ประชาชน ได้เข้าใจและยอมรับการทำงานของกรุงเทพมหานคร

๖. ด้านผลกระทบจากภายนอก

(๑) การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกจำเป็นต้อง กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานในขั้นตอนการประสานงานให้มากขึ้น หรือควรประสานให้แล้วเสร็จก่อนที่ หน่วยงานจะนำมาเขียนโครงการ/ของงบประมาณ

อนุญาตก่อสร้างจากกรมเจ้าท่าต้องประสานงานให้ได้รับคำอนุญาตก่อนจึงสามารถกำหนดโครงการในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

(๘) ตัวชี้วัดที่มีปัญหาในการดำเนินการมาหลายปี เนื่องจากติดปัญหาอุปสรรคและปัจจัยภายนอก แต่มีความจำเป็นต้องกำหนดไว้ในแผนเพราะเป็นนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เช่น การเพิ่มพื้นที่ป่าชายเลน ในปีงบประมาณต่อไป หน่วยงานควรรายงานปัญหาอุปสรรคดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และขอให้พิจารณาแนวทางในการดำเนินการตั้งแต่ก่อนเริ่มดำเนินการเนื่องจากตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

(๙) การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของบางหน่วยงานไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน หน่วยงานควรมีการทบทวนวิสัยทัศน์ และพันธกิจของตนเองให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

- **สำนักการศึกษา**

ควรปรับรายละเอียด และคำเป้าหมายของตัวชี้วัดให้ชัดเจน และสอดคล้องกับข้อเท็จจริง และสภาพพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวชี้วัดที่บูรณาการร่วมกันระหว่างสำนักและสำนักงานเขต เช่น ตัวชี้วัดคะแนนเฉลี่ย การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินัยพื้นฐาน (O - NET) ที่เทียบเกณฑ์กับระดับประเทศ เมื่อนำมากำหนด คำเป้าหมายในระดับเขต ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้

- **สำนักสิ่งแวดล้อม**

คำเป้าหมายของตัวชี้วัดในเรื่องการลดปริมาณขยะ ควรเลือกใช้ข้อมูลพื้นฐานในการเปรียบเทียบให้ถูกต้องเหมาะสมตรงกับข้อเท็จจริง เช่น อาจปรับจากการเปรียบเทียบปริมาณขยะของปีปัจจุบัน กับปี พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยปริมาณขยะย้อนหลัง ๓ ปี เนื่องจากในแต่ละปีอาจมีปัจจัยส่งผลให้เกิดปริมาณขยะมาก-น้อย แตกต่างกัน เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีปริมาณขยะเพิ่มขึ้นจากการจัดงานพระบรมศพที่ท้องสนามหลวง เป็นต้น

- **สำนักการคลัง**

การตั้งคำเป้าหมายของตัวชี้วัด “ร้อยละ ... ของการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานคร ประเมินการไว้” ควรพิจารณาว่ารายได้ที่จัดเก็บได้ส่วนใดควรนำมาคิดหรือไม่นำมาคิดในการตั้งคำเป้าหมาย เช่น ไม่ควรรวมรายได้ภาษีที่สำนักงานเขตได้รับจากการจ่ายภาษีของผู้ที่ศาลสั่งให้ชำระภาษี และควรพิจารณาคาการณ์ถึงสภาพเศรษฐกิจของพื้นที่เขตนั้น ๆ ด้วย

๗.๒ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

๗.๒.๑ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณ

(๑) ควรกำหนดให้มีการขอใช้เงินยืมภายในไตรมาสที่ ๑ เพื่อให้สามารถขอใช้หนี้ได้เสร็จสิ้นในไตรมาสแรก จะส่งผลให้ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมเพิ่มสูงขึ้น

(๒) การจัดทำ TOR ราคากลาง รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างควรมีการพิจารณาทบทวนให้มีความถูกต้องชัดเจนเพื่อลดปัญหาการทักท้วงและทำให้ต้องมีการแก้ไข

(๓) เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการบริหารงบประมาณ

(๔) หน่วยงานควรกำหนดแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง และเร่งรัดการดำเนินการให้ได้ตามแผน

(๕) หน่วยงานต้องดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับงบประมาณอย่างเคร่งครัด

เรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร การประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ และการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ถูกร้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒) การจัดการบริหารข้อร้องเรียน หน่วยงานผู้รับการประเมินควรมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้ร้องเรื่องร้องเรียนผลการดำเนินการ

๗.๓.๒ ตัวชี้วัดที่ ๓.๒ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

(๑) ควรมีการรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินโครงการฯ ให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ทันทั่วทั้งที่ และสรุปผลการดำเนินการภายหลังเสร็จสิ้นโครงการแล้ว เพื่อความสะดวกในการติดตามและประเมินผล

(๒) การกำหนดโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ควรนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาพัฒนาระบบการให้บริการที่เป็นอัตลักษณ์ และสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน เพื่อสร้างความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่แล้วให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดผลกระทบในวงกว้าง และมุ่งสู่ประเทศไทย ๔.๐

(๓) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายและทุกภาคส่วน รวมทั้งสร้างค่านิยมการให้บริการเชิงรุกให้เกิดขึ้นในระบบการทำงาน โดยผู้บริหารต้องจุดประกายความร่วมมือและผลักดันไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ส่งผลกระทบไปวงกว้าง ครอบคลุมพื้นที่เขตและพื้นที่ข้างเคียง และสามารถตอบสนองความต้องการและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

(๔) ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการให้เป็นที่รับรู้ของประชาชน และพัฒนาการบริการ ผลงาน ผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ ฯลฯ ให้เป็นที่รู้จักและแพร่หลาย

(๕) ควรรักษามาตรฐานการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างต่อเนื่อง ด้วยการสร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วน เน้นการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การเสนอโครงการรักษารอบในแต่ละปี ควรพิจารณาความเหมาะสมของโครงการ และกำหนดตัวชี้วัดที่เกื้อหนุนและเกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการในวงกว้าง

๖.๓.๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(๑) หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ เพื่อศึกษาประมวลประเด็นปัญหาในแต่ละด้านที่ส่งผลกระทบให้ผลคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และนำประเด็นปัญหาดังกล่าวไปสู่กระบวนการกำหนดแผนงานหรือกิจกรรมเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๗.๔ มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์กร

๗.๔.๑ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร

- ไม่มี -

๗.๔.๒ ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Quality of Work life)

๖.๔.๒.๑ ตัวชี้วัดที่ ๔.๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน

(๓) หากหน่วยงานมีปัญหาในการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานสำหรับการตรวจสอบ สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดเพื่อหาแนวทางแก้ไขได้

(๔) กรณีผลการตรวจจากสถานพยาบาลล่าช้า หน่วยงานควรใช้เอกสาร/หลักฐานอื่นทดแทนได้ตามที่ระบุไว้ในหลักเกณฑ์ฯ ตัวชี้วัด

๘. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานด้านอื่นๆ

๑. หน่วยงานควรมีการจัดทำ Road map เพื่อช่วยให้ผู้บริหารเห็นภาพอนาคตของการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ วิเคราะห์ วางแผน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

๒. หน่วยงานต้องพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นศูนย์ข้อมูล ๔.๐ ให้สามารถสืบค้นข้อมูลตามกฎหมาย ข้อมูลข่าวสารของทางราชการผ่านระบบสารสนเทศ

๓. หน่วยงานควรพัฒนาข้อมูลบนหน้า website ของหน่วยงานให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

๔. หน่วยงานควรจัดให้มีการประชุมติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดทุกระยะสถานการณ์เพื่อติดตามและแก้ไขปัญหาการดำเนินการตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

๕. ควรมีการออกตรวจติดตามประเมินผลฯ ระยะครึ่งปีงบประมาณ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการของหน่วยงาน และได้รับทราบข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลฯ เพื่อช่วยในการดำเนินการของหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากมีการตรวจติดตามประเมินผลฯ เพียงครั้งเดียวอาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ทัน

๖. หน่วยงานควรนำข้อเสนอแนะจากการตรวจติดตามประเมินผลฯ ของปีที่ผ่านมาปรับปรุงพัฒนางานของหน่วยงานได้ และผู้ประเมิน/เจ้าภาพตัวชี้วัดสามารถใช้ในการติดตามความก้าวหน้าในรอบ ๖ เดือน กระตุ้นให้หน่วยงานนำข้อเสนอแนะของปีที่ผ่านมาใช้อย่างจริงจัง

๗. ปัจจุบันรัฐบาลได้ประกาศใช้กฎหมายเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงและยกระดับการบริการขออนุญาตที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกฎหมาย

๘. การทำงานในปัจจุบัน หน่วยงานต้องทำงานอยู่ในระบบฐานข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ ข้อมูลทั้งหลายต้องมีความเชื่อมโยงกัน ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน ไม่ทันต่อเวลา จะส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานต้องเริ่มเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน และต้องมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกับสำนักงานเขต หน่วยงานต่างภายในสังกัดกรุงเทพมหานคร และส่วนราชการจากหน่วยงานภายนอก เช่น การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่ของท่านต้องเชื่อมโยงกับสำนักงานเขตอื่นๆ เวลาฝนตกจะเกิดผลกระทบต่อเนื่องกัน ระบบฐานข้อมูลจึงมีความจำเป็นต้องทำเมื่อทำแล้วต้องนำข้อมูลมาหาความสัมพันธ์กัน ข้อมูลต้องจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ รายไตรมาส รายเดือน รายปี

๙. ปัจจุบันรัฐบาลได้กำหนดนโยบาย “ไทยแลนด์ ๔.๐ ” เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาประเทศ ภาคราชการจึงต้องปรับองค์กรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ กรุงเทพมหานคร ในฐานะภาคราชการจึงต้องปรับปรุงพัฒนานวัตกรรมการให้บริการตามภารกิจอำนาจหน้าที่เพื่อตอบสนองความคาดหวังของประชาชนให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพการบริหารกิจกรรม/โครงการในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ

๑๐. ควรมีการถอดบทเรียนจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานครที่ผ่านมา ว่ามีเรื่องใดที่เป็นประโยชน์หรือเรื่องใดที่ต้องได้รับการแก้ไขบ้าง เพื่อให้

