



ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
กองกลาง

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ของหน่วยงาน.....กองกลาง

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก	
มิติที่ 1 ประสิทธิผล ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความสำเร็จ ของแผนปฏิบัติการ 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	5	5,000	0.250	
	2.1.2 ร้อยละ ของ ความสำเร็จ ของการ เบิกจ่าย งบประมาณใน ภาพรวม		7	1.4	2.8	4.2	5.6	7	5.546	3,961	0.277	
	2.1.3 ร้อยละ ของเงินที่ เหลือในปี		2	0.4	0.8	1.2	1.6	2	2	5,000	0.100	
	2.2 คะแนน ความสำเร็จ ในการจัดทำ งบการเงิน	คะแนน	5									
	2.2.1 คะแนนความ สำเร็จของการ จัดทำงบ การเงินในเวลา และถูกต้อง		2.5	1	2	3	4	5	5,000	5,000	0.125	
	2.2.2 คะแนน ความสำเร็จ ของการ จัดทำรายงาน บัญชีมูลค่า ทรัพย์สิน ประจำปี 2559 ทันเวลาและ ถูกต้อง		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	100,000	5,000	0.250	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 5 คุณภาพการ ปฏิบัติราชการ	5.1 ระดับ ความพึงพอใจใน 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.บ. = 0.080
	5.2 ร้อยละ ความพึงพอใจ ของบุคลากรใน โครงการ ให้บริการที่ดี ที่สุด (Pest Service)	ร้อยละ	7	90	95	100	105	110	110	5.000	0.350	
	5.3 ระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5	3.84	3.840	0.192	
มิติที่ 4 การ พัฒนาองค์กร	4.1 ร้อยละ ของผลการ ปฏิบัติงานตาม แผนปฏิบัติ การประจำปี ราชการโดย ละอาชญา กรรม มทพค.	ระดับ	5	80	85	90	95	100	100	5.000	0.250	
	4.2 ร้อยละ ความพึงพอใจ ของภาคี สัมพันธ์ ในการทำงาน (Quality of Work Life)	ร้อยละ	6									
	4.2.1 ร้อยละ ความพึงพอใจ ของภาคี สัมพันธ์ 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	100.000	5.000	0.100	
รวม			100								4.869	

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

มิติที่ : ๑ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๔๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐๐	๒.๒๕๐

ผลการตรวจติดตามประเมินผล

■ เหตุผลของคะแนน

ส่วนที่ ๑ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการแผน (ร้อยละ ๓๐) หน่วยงานได้ร้อยละ ๓๐

องค์ประกอบที่ ๑ การวางแผน (ร้อยละ ๑๔)

กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานครบถ้วน มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร แผนปฏิบัติราชการประจำปีของกรุงเทพมหานคร และนโยบายและการกิจเร่งด่วนของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และมีความครบถ้วนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

องค์ประกอบที่ ๒ ด้านการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ (ร้อยละ ๖)

หน่วยงานมีการบันทึกตัวชี้วัด โครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ลงในระบบ Daily plans อย่างครบถ้วนทุกรายการ

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านการติดตามและประเมินผล (ร้อยละ ๑๐)

มีการรายงานความก้าวหน้าของตัวชี้วัดเป็นรายไตรมาส และรายงานโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่องทุกเดือนลงในระบบ Daily plans และมีการพิมพ์รายงานผลการดำเนินงานทั้งตัวชี้วัด และโครงการ/กิจกรรม เพื่อรายงานหัวหน้าหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน

ส่วนที่ ๒ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ ๗๐) หน่วยงานได้ร้อยละ ๗๐

การประเมินผลสัมฤทธิ์ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ ๖๐)

มีตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ตามภารกิจของหน่วยงาน จำนวน ๙ ตัวชี้วัด สามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายทุกตัวชี้วัด

การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ ๑๐)

มีการกิจพิเศษตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๑ ตัวชี้วัด (ร้อยละ ๕)

และสามารถดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายที่กำหนด (ร้อยละ ๕)

■ จุดอ่อน

เนื่องจากกองกลางเป็นหน่วยงานสนับสนุน (Staff) มีภารกิจตอบสนองยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครจำนวนน้อย ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของกองกลาง ส่วนใหญ่จึงเป็นตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ตามภารกิจของหน่วยงาน

■ จุดแข็ง

บุคลากรรับผิดชอบตัวชี้วัดมีความรู้ความสามารถและความกระตือรือร้นในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการพัฒนากิจกรรมใหม่ๆซึ่งสนับสนุน/พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียนกรณีผู้คุมตรวจสอบแล้วพบว่าอยู่ในกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหายังไม่สามารถยุติการดำเนินการได้

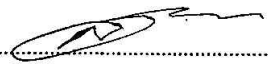
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ควรปรับเพิ่มค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ และนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของกองกลาง

๒. ตัวชี้วัดตามภารกิจของหน่วยงานที่เป็นการอบรม หรือเผยแพร่ความรู้แก่บุคลากรกรุงเทพมหานครหน่วยงานอื่นๆ หรือส่วนราชการอื่นๆ ในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เช่น พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ การจัดซื้อ - จัดจ้าง E - Bidding และ E - Market ควรวัดผลการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมโครงการ ภายหลังเสร็จสิ้นโครงการ เพื่อให้ทราบว่าจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่

๓. การอบรม หรือเผยแพร่ความรู้ แก่ผู้ปฏิบัติงานของกองกลางเอง เช่น การเพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ ควรรวบรวมผลการดำเนินงานจัดทำเป็นคลังความรู้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นและนำไปปฏิบัติงานได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(นายสมประสงค์ ทามณีนววรรณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๐

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : กองกลาง

มิติที่ : ๒.๑ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๒.๑.๑ ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ถือหุ้น
๒.๑.๒ ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม
๒.๑.๓ ร้อยละของเงินกันเหลือในปี

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

๑. เป็นการประเมินผลการก่อกำหนดผู้ถือหุ้นงบประมาณรายจ่ายประจำปีในหมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง วิธีตกลงราคา สอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ การดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Auction) และรายการกันเงินเหลือในปี (กรณีไม่มีหนี้ผู้ถือหุ้น) ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

- หน่วยงานสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายเกี่ยวกับความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ถือหุ้นงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- รายการกันเงินเหลือในปี ๑ รายการที่หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการตามเกณฑ์และแนวทางที่กำหนด (แต่ได้รับการยกเว้น)

๒. เป็นการประเมินผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีในภาพรวม ๗ หมวดรายจ่าย เป็นรายไตรมาส และการเบิกจ่ายเงินงบกลางที่ได้รับจัดสรร

๓. เป็นการประเมินผลรายการเงินกันไว้เบิกเหลือปี ๒๕๖๐ ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินไว้เบิกเหลือปี ๒๕๖๑ กรณีกันเงินไม่มีหนี้ผู้ถือหุ้น

- หน่วยงานมีรายการเงินกันไว้เบิกเหลือปี ๒๕๖๐ ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินไว้เบิกเหลือปี ๒๕๖๑ กรณีกันเงินไม่มีหนี้ผู้ถือหุ้น ๒ รายการ (แต่ได้รับการยกเว้น)

■ จุดอ่อน

- ไม่มี -

■ จุดแข็ง

- การประชุมการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของผู้บริหารของกรุงเทพมหานครและสำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานครเป็นการเร่งรัดการก่อกำหนดผู้ถือหุ้นและการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมของหน่วยงาน
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเร่งดำเนินการก่อกำหนดผู้ถือหุ้นงบลงทุนและเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบริหารงบประมาณรายจ่ายประจำปี

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ให้นหน่วยงานรักษามาตรฐานในการดำเนินการตามเป้าหมายเกี่ยวกับความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ถือหุ้นตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่กำหนด
- ให้นหน่วยงานเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่กำหนด

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(นางสาวศุภวรรณ วรรณสุนทร)

ตำแหน่งนักวิเคราะห์งบประมาณชำนาญการ

วันที่ 17 ตุลาคม 2560

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน :สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร			
มิติที่ : 2 ชื่อตัวชี้วัดที่ 2.2 คะแนนของความสำเร็จในการจัดทางการเงิน 2.2.1 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทางการเงินทันเวลาและถูกต้อง			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
2.5	5	5	0.425
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน ส่งการเงินให้กองบัญชี สำนักการคลัง วันที่ 30 พ.ย. 2559 ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการแก้ไขงบการเงิน โดยนับเวลาที่หน่วยงานแก้ไขรวมกันทุกครั้ง 12 วัน			
■ จุดอ่อน เป็นหน่วยงานที่มีส่วนราชการในสังกัดจำนวนมาก ทำให้มีรายการบัญชีจำนวนมาก			
■ จุดแข็ง เจ้าหน้าที่บัญชีมีความเข้าใจในวิธีการบันทึกบัญชี มีความละเอียดรอบคอบ มุ่งมั่น ตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานด้านบัญชี			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา —ไม่มี—			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ..... ปกโพ ปานมา (นางสาวประไพ ปานมา) ตำแหน่ง นักบัญชีชำนาญการ 29 กันยายน 2560			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน :สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร

มิติที่ : 2 ชื่อตัวชี้วัดที่ 2.2 คะแนนของความสำเร็จในการจัดทํางบการเงิน

2.2.2 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2559 ทันเวลา
และถูกต้อง

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
2.5	5	5	0.125

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

ส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินให้กองบัญชี สำนักงานคลัง วันที่ 30 พ.ย. 2559 ภายในระยะเวลาที่กำหนด
มีการแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน โดยนับเวลาที่หน่วยงานแก้ไขรวมกันทุกครั้ง 12 วัน

■ จุดอ่อน

รายการทรัพย์สินแยกควบคุมในแต่ละส่วนราชการ และมีจำนวนมากทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบและ
คำนวณค่าเสื่อมราคา ทำให้ได้ข้อมูลทรัพย์สินและค่าเสื่อมราคาที่ต้องเพื่อนำไปใช้ในการจัดทํางบการเงินล่าช้า

■ จุดแข็ง

เจ้าหน้าที่บัญชีมีความเข้าใจในวิธีการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินเป็นอย่างดี

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- หน่วยงานควรจัดระบบการจัดทำข้อมูลทรัพย์สินและการคำนวณค่าเสื่อมราคาให้เป็นระบบ
- หากมีการรับโอนทรัพย์สินและการจำหน่ายทรัพย์สินต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่บัญชีทราบเพื่อการบันทึกข้อมูลทรัพย์สิน
ที่ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....ประไพ ปานมา.....

(นางสาวประไพ ปานมา)

ตำแหน่ง นักบัญชีชำนาญการ

29 กันยายน 2560

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร			
มิติที่ ๒.๓ ชื่อตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ตามเกณฑ์ การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละ ๕	๑๐๐ /	๕	๐.๒๕๐
ผลการตรวจติดตามประเมินผล			
- เหตุผลของคะแนน สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด			
- จุดอ่อน - ไม่มี -			
- จุดแข็ง ผู้ประสานงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานมีความเข้าใจในการจัดทำรายงานเป็นอย่างดีและจัดเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย			
- ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา - ไม่มี -			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ.....  (นางสาวสุธานี แก่นจันทร์) ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ วัน/เดือน/ปี.....๑.๕.๒๕๖๐.....			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : ๔. กองกลาง

มิติที่ : ...๓... ชื่อตัวชี้วัดที่ ...๓.๑. ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ.....

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๘	๘	๕	๐. ๔

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

ดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตัวชี้วัด

■ จุดอ่อน

ไม่มี

■ จุดแข็ง

ผู้บริหารมีการประชุมติดตามตัวชี้วัดทุกเดือน และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือในการแก้ไข
ปัญหาและการดำเนินการเป็นอย่างดี

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ขอให้หน่วยงานแจ้งและกำชับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตาม
หนังสือสั่งการด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๓/๑๗๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ อย่างเคร่งครัดด้วย เช่น การบันทึก
รายละเอียดผลการดำเนินการในระบบเรื่องราวย่อยทุกขของกรุงเทพมหานคร การประสานขอความร่วมมือกับ
หน่วยงานอื่นๆ และการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ..... ดารารัตน์ อนันต์
(นางสาวดารารัตน์ อนันต์)
(นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ)
ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง
ตำแหน่ง.....
วัน/เดือน/ปี 11 ธ.ค. 60

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

มิติที่ : ๓ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๓.๒ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)		คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด (ร้อยละ)		ค่าคะแนนที่ได้	การหักคะแนนส่งซ้ำ		ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
น้ำหนักเต็ม	น้ำหนักที่ได้	รักษาโครงการปีที่ผ่านมา	โครงการปี ๒๕๖๐		เสนอโครงการครั้งแรก	แก้ไขโครงการ	
๗	๗	๑๐๐	๑๑๐	๕	-	-	๐.๓๕๐
		รวมเฉลี่ย ๑๑๐					

ผลการตรวจติดตามประเมินผล

■ เหตุผลของคะแนน

ดำเนินการได้ครบทุกตัวชี้วัด (ตัวชี้วัดที่ตกลงร่วมกับคณะกรรมการฯ) การคำนวณคะแนนเป็นไปตามการคำนวณคะแนนในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ฯ พ.ศ. ๒๕๖๐

■ จุดอ่อน

-ไม่มี-

■ จุดแข็ง

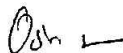
ผู้อำนวยการกอง มีการประชุมตามตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นประจำทุกเดือน ทุกฝ่าย/ศูนย์ ให้ความร่วมมือดำเนินการเป็นอย่างดี

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

-ไม่มี-

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ



(นางอริญญดา นุชสาย)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

* 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
กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๐๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๘๖๙	๓.๘๖๐	๓.๘๖๕	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๙๘๙	๓.๙๖๕	๓.๙๗๗	มาก
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓.๖๘๕	๓.๗๔๖	๓.๗๑๖	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๓.๘๐๖	๓.๘๘๘	๓.๘๔๗	มาก
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๓.๗๐๔	๓.๘๖๑	๓.๗๘๓	มาก
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๗๑๖	๓.๘๗๘	๓.๗๙๗	มาก
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๓.๘๐๐	๓.๘๘๐	๓.๘๔๐	มาก

ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : กองกลาง

มิติที่ : ๔ ชื่อตัวชี้วัด ๔.๑ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๕	๑๐๐.๐๐๐	๕.๐๐๐	๐.๒๕๐

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้ความสนใจ ติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

- จุดอ่อน

- **จุดแข็ง**
1. มีการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี
 2. บุคลากรผู้รับผิดชอบมีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการดำเนินการ

- ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....
(นายพิศน อินทร์ชัย)

(**นิติกรชำนาญการพิเศษ**)

ผู้นำกลุ่มงานเสริมสร้างจริยธรรมและระบบคุณธรรม

ค่าเบี้ยประกันชีวิตและสุขภาพ :

วัน/เดือน/ปี..... 27 ต.ค. 2560

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน :กองกลาง.....

มิติที่ : ..๔.. ชื่อตัวชี้วัดที่ .. ๔.๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน..

ประเภทหน่วยงาน : ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๔	๑๐๐	๕	๐.๒๐๐

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

- ดำเนินการตามตัวชี้วัดได้ตามเป้าหมายที่สำนักอนามัยกำหนดไว้

■ จุดอ่อน

- ไม่มี

■ จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินการด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
- ผู้รับผิดชอบงานมีความกระตือรือร้นในการประสานงาน รวบรวม และตรวจสอบเอกสารระหว่างส่วนราชการ ในหน่วยงาน

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ศึกษาเอกสารประกอบการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อการปฏิบัติตาม มาตรา ๓ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.๒๕๕๔
- ควรพิจารณาทบทวนผลการประเมินความเสี่ยงจากการทำงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ให้ครอบคลุมลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยนำงานหรือลักษณะงานตามหน้าที่รับผิดชอบมาซึ่งอันตราย เพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการป้องกัน ควบคุม หรือลดความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....วิภาสณ.....

(นางสาวกฤษณา ศิริวงษ์จันทร์)

ตำแหน่ง...นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ

วัน/เดือน/ปี...๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๐.....

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

มิติที่ : 4 ชื่อตัวชี้วัดที่ 4.2.2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุภาพประจำปี

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
1	100	5	0.100

ผลการตรวจติดตามประเมินผล

■ เหตุผลของคะแนน

สามารถดำเนินการได้ตามตัวชี้วัด

■ จุดอ่อน

- ไม่มี -

■ จุดแข็ง

ผู้อำนวยการกอง มีการประชุมตามตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
เป็นประจำทุกเดือน
ข้าราชการและบุคลากรให้ความร่วมมือดำเนินการเป็นอย่างดี

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ไม่มี -

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(นางอริญญา นุชสาย)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.

12 ตุลาคม 2560

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 หรือเอกสารที่ต้องรวบรวมไว้สำหรับการตรวจ รวมทั้งหนังสือเวียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นควรต้องมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการ ติดตามประเมินผลความก้าวหน้าของงานอย่างสม่ำเสมอ

(๓) กรณีเจ้าหน้าที่มีการย้าย โอน และเปลี่ยนตำแหน่งงานบ่อยส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง หน่วยงานควรมีการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์การทำงาน และให้ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

(๔) การสร้างความรู้ความเข้าใจ และการสื่อสารของหน่วยงานที่มีส่วนราชการจำนวนมาก ควรมี ระบบการสื่อสารที่ชัดเจน และควรมีการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนราชการที่มีการดำเนินการที่ คล้ายคลึงกันในช่วงตัวชี้วัด 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 เพื่อทำให้ประชาชน ได้เข้าใจและยอมรับการทำงานของกรุงเทพมหานคร

๖. ด้านผลกระทบจากภายนอก

(๑) การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกจำเป็นต้อง กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานในขั้นตอนการประสานงานให้มากขึ้น หรือควรประสานให้แล้วเสร็จก่อนที่ หน่วยงานจะนำมาเขียนโครงการ/ของงบประมาณ

อนุญาตก่อสร้างจากกรมเจ้าท่าต้องประสานงานให้ได้รับคำอนุญาตก่อนจึงสามารถกำหนดโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

(๘) ตัวชี้วัดที่มีปัญหาในการดำเนินการมาหลายปี เนื่องจากติดปัญหาอุปสรรคและปัจจัยภายนอก แต่มีความจำเป็นต้องกำหนดไว้ในแผนเพราะเป็นนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เช่น การเพิ่มพื้นที่ป่าชายเลน ในปีงบประมาณต่อไป หน่วยงานควรรายงานปัญหาอุปสรรคดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และขอให้พิจารณาแนวทางในการดำเนินการตั้งแต่ก่อนเริ่มดำเนินการเนื่องจากตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

(๙) การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของบางหน่วยงานไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน หน่วยงานควรมีการทบทวนวิสัยทัศน์ และพันธกิจของตนเองให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

• สำนักการศึกษา

ควรปรับรายละเอียด และคำเป้าหมายของตัวชี้วัดให้ชัดเจน และสอดคล้องกับข้อเท็จจริง และสภาพพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวชี้วัดที่บูรณาการร่วมกันระหว่างสำนักและสำนักงานเขต เช่น ตัวชี้วัดคะแนนเฉลี่ย การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั้นพื้นฐาน (O - NET) ที่เทียบเกณฑ์กับระดับประเทศ เมื่อนำมากำหนดคำเป้าหมายในระดับเขต ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้

• สำนักสิ่งแวดล้อม

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

• สำนักการคลัง

การตั้งคำเป้าหมายของตัวชี้วัด “ร้อยละ ... ของการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครประมาณการไว้” ควรพิจารณาว่ารายได้ที่จัดเก็บได้ส่วนใดควรนำมาคิดหรือไม่นำมาคิดในการตั้งคำเป้าหมาย เช่น ไม่ควรรวมรายได้ภาษีที่สำนักงานเขตได้รับการจ่ายภาษีของผู้ที่ศาลสั่งให้ชำระภาษี และควรพิจารณาคาดการณ์ถึงสภาพเศรษฐกิจของพื้นที่เขตนั้น ๆ ด้วย

๗.๒ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

๗.๒.๑ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณ

(๑) ควรกำหนดให้มีการขอใช้เงินยืมภายในไตรมาสที่ ๑ เพื่อให้สามารถขอใช้หนี้ได้เสร็จสิ้นในไตรมาสแรก จะส่งผลให้ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมเพิ่มสูงขึ้น

(๒) การจัดทำ TOR ราคาากลาง รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างควรมีการพิจารณาทบทวนให้มีความถูกต้องชัดเจนเพื่อลดปัญหาการทักท้วงและทำให้ต้องมีการแก้ไข

(๓) เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการบริหารงบประมาณ

(๔) หน่วยงานควรกำหนดแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง และเร่งรัดการดำเนินการให้ได้ตามแผน

(๕) หน่วยงานต้องดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับงบประมาณอย่างเคร่งครัด

เรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร การประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ และการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ถูกร้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒) การจัดการบริหารข้อร้องเรียน หน่วยงานผู้รับการประเมินควรมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้ร้องเรื่องร้องเรียนผลการดำเนินการ

๓.๓.๒ ตัวชี้วัดที่ ๓.๒ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

(๑) ควรมีการรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินโครงการฯ ให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ทันที่ และสรุปผลการดำเนินการภายหลังเสร็จสิ้นโครงการแล้ว เพื่อความสะดวกในการติดตามและประเมินผล

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

(๓) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายและทุกภาคส่วน รวมทั้งสร้างค่านิยมการให้บริการเชิงรุกให้เกิดขึ้นในระบบการทำงาน โดยผู้บริหารต้องจุดประกายความร่วมมือและผลักดันไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ส่งผลกระทบในวงกว้าง คลอบคลุมพื้นที่เขตและพื้นที่ข้างเคียง และสามารถตอบสนองความต้องการและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

(๔) ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการให้เป็นที่รับรู้ของประชาชน และพัฒนาการบริการ ผลงาน ผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ ฯลฯ ให้เป็นที่รู้จักและแพร่หลาย

(๕) ควรรักษามาตรฐานการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างต่อเนื่อง ด้วยการสร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วน เน้นการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การเสนอโครงการรักษารอบในแต่ละปี ควรพิจารณาความเหมาะสมของโครงการ และกำหนดตัวชี้วัดที่เกิดประโยชน์และเกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการในวงกว้าง

๖.๓.๓ ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(๑) หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ เพื่อศึกษาประมวลประเด็นปัญหาในแต่ละด้านที่ส่งผลกระทบให้ผลคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และนำประเด็นปัญหาดังกล่าวไปสู่กระบวนการกำหนดแผนงานหรือกิจกรรมเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๗.๔ มิติที่ ๕ 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/หลักฐานอื่น ทดแทนได้ตามที่ระบุไว้ในหลักเกณฑ์ฯ ตัวชี้วัด

๘. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานด้านอื่นๆ

๑. หน่วยงานควรมีการจัดทำ Road map เพื่อช่วยให้ผู้บริหารเห็นภาพอนาคตของการดำเนินการตาม แผนงาน/โครงการ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ วิเคราะห์ วางแผน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

๒. หน่วยงานต้องพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นศูนย์ข้อมูล ๔.๐ ให้สามารถสืบค้นข้อมูลตามกฎหมาย ข้อมูลข่าวสารของทางราชการผ่านระบบสารสนเทศ

๓. หน่วยงานควรพัฒนาข้อมูลบนหน้า website ของหน่วยงานให้มีข้อมูลที่ปัจจุบัน น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

๔. หน่วยงานควรจัดให้มีการประชุมติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดทุกระยะสถานการณ์เพื่อติดตาม และแก้ไขปัญหาการดำเนินการตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

๕. ควรมีการออกตรวจติดตามประเมินผลฯ ระยะครึ่งปีงบประมาณ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานได้มี โอกาสรับทราบข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการของหน่วยงาน และได้รับทราบข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ ตรวจติดตามประเมินผลฯ เพื่อช่วยในการดำเนินการของหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งหากมีการตรวจติดตามประเมินผลฯ เพียงครั้งเดียวอาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้ทัน

๖. หน่วยงานควรนำข้อเสนอแนะจากการตรวจติดตามประเมินผลฯ ของปีที่ผ่านมามาปรับปรุงพัฒนา งานของหน่วยงานได้ และผู้ประเมิน/เจ้าภาพตัวชี้วัดสามารถใช้ในการติดตามความก้าวหน้าในรอบ ๖ เดือน กระตุ้นให้หน่วยงานนำข้อเสนอแนะของปีที่ผ่านมาไปอย่างจริงจัง

๗. ปัจจุบันรัฐบาลได้ประกาศใช้กฎหมายเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ ทางราชการ หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงและยกระดับการบริการขออนุญาตที่ได้รับผิดชอบให้เป็นไป ตามกฎหมาย

๘. การทำงานในปัจจุบัน หน่วยงานต้องทำงานอยู่ในระบบฐานข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ ข้อมูลทั้งหลายต้องมีความเชื่อมโยงกัน ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน ไม่ทันต่อเวลา จะส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานต้องเริ่มเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน และ ต้องมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกับสำนักงานเขต หน่วยงานต่างภายในสังกัดกรุงเทพมหานคร และส่วนราชการจาก หน่วยงานภายนอก เช่น การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่ของท่านต้องเชื่อมโยงกับสำนักงานเขตอื่นๆ เวลาฝนตก จะเกิดผลกระทบต่อเนื่องกัน ระบบฐานข้อมูลจึงมีความจำเป็นต้องทำเมื่อทำแล้วต้องนำข้อมูลมาหาความสัมพันธ์ กัน ข้อมูลต้องจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ รายไตรมาส รายเดือน รายปี

๙. ปัจจุบันรัฐบาลได้กำหนดนโยบาย “ไทยแลนด์ ๔.๐” เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาประเทศ ภาคราชการจึงต้องปรับองค์กรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ กรุงเทพมหานคร ในฐานะภาคราชการจึงต้องปรับปรุงพัฒนาวัฒนธรรมการให้บริการตามภารกิจอำนาจหน้าที่เพื่อตอบสนอง ความคาดหวังของประชาชนให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพการบริหาร กิจกรม/โครงการในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ

๑๐. ควรมีการถอดบทเรียนจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานครที่ผ่านมา ว่ามีเรื่องใดที่เป็นประโยชน์หรือเรื่องใดที่ต้องได้รับการแก้ไขบ้าง เพื่อให้