



ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
สำนักงาน ก.ก.

ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ของหน่วยงาน.....สำนักงาน ก.ก.

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก	
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ 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	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	6.183	4.416	0.309	
	2.1.3 ร้อยละ ของเงินกันไว้ เหลือปี		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 การเงินทันเวลา 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 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.บ. = 0.080
	3.2 ร้อยละ ความสำเร็จ ของการดำเนิน โครงการ ให้บริการที่ดี ที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	7	90	95	100	105	110	110	5.000	0.350	
	3.3 ระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5	3.876	3.876	0.194	
มิติที่ 4 การ พัฒนาองค์กร	4.1 ร้อยละ ของผลการ ปฏิบัติงานตาม แผนปฏิบัติ การสร้าง ราชการใส สะอาดของ กรุงเทพ มหานคร	ระดับ	5	80	85	90	95	100	100	5.000	0.250	
	4.2 ร้อยละ ความสำเร็จ ของการพัฒนา สภาพแวดล้อม ในการทำงาน (Quality of Work Life)	ร้อยละ	6									
	4.2.1 ร้อยละ ความสำเร็จ ของการ ดำเนินการ ด้านความ ปลอดภัย อาชี วอนามัย และ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100	100	5.000	0.200	
	4.2.2 ร้อยละ ของบุคลากร ได้รับการตรวจ สุขภาพประจำปี	ร้อยละ	2	90	92.5	95	97.5	100	100.000	5.000	0.100	
รวม			100								4.903	

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

มิติที่ : 1 ชื่อตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
45	100	5	2.250

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

- สำนักงาน ก.ก. มีการบันทึกข้อมูลทุกโครงการ/กิจกรรม และรายงานความก้าวหน้าและปรับปรุงรายละเอียดผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมในระบบติดตามและประเมินผลแผนกรุงเทพมหานคร (Daily Plans) อย่างต่อเนื่องและครบถ้วนทั้ง 4 ไตรมาส

■ จุดอ่อน

- ความซับซ้อนของกฎหมายส่งผลให้ภารกิจบางส่วนต้องมอบหมายให้หลายส่วนราชการดำเนินการร่วมกันเพื่อรองรับภารกิจตามความเหมาะสม

■ จุดแข็ง

- มีการกำหนดกลยุทธ์ชัดเจน สามารถวัดได้ อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและมีกรอบของระยะเวลาการดำเนินการ
- มีความสามารถในการจัดการเรื่องระบบงานในแง่ของการวางระบบข้อมูล ระบบการประสานงานและการบริหารงานภายในมีความยืดหยุ่นสูง ซึ่งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีภายในหน่วยงานเพื่อช่วยลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(นางสาวณัฐา อีระวุฒิสาสตร์)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สยป.

2 ตุลาคม 2560

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

มิติที่ : ๒.๑ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๒.๑.๑ ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้พัน
๒.๑.๒ ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม
๒.๑.๓ ร้อยละของเงินกันเหลือในปี

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

ส่วนที่ ๑ ร้อยละความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้พัน ให้คะแนนจากผลการก่อกำหนดผู้พันงบประมาณรายจ่ายประจำปีใน หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน ในกรณีตกลงราคา สอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ การดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Auction) การกันเงินเหลือในปี (กรณีไม่มีหนี้ผู้พัน) จนถึงชั้นลงนามสัญญา โดยตรวจสอบและประเมินผลจากระบบ MIS ๒

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

ส่วนที่ ๓ ร้อยละของเงินกันไว้เบิกเหลือในปี ให้คะแนนจาก ผลการกันเงินเหลือในปี ๒๕๖๐ ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินไว้เบิกเหลือในปี ๒๕๖๑ กรณีกันเงินไม่มีหนี้ผู้พัน

■ จุดอ่อน -

■ จุดแข็ง

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝ่ายการคลังให้ความสนใจในการติดตามงบประมาณ และการเร่งรัดการดำเนินงาน

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ควรดำเนินการตั้งแต่ต้นปีงบประมาณและเงินคงเหลือหลังก่อกำหนดผู้พันควรรีบโอนเข้างบกลางเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

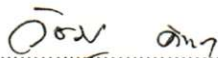
ลงชื่อ.....

(นางจิรา ชุตินันธาดา)

ตำแหน่งนักวิเคราะห์งบประมาณชำนาญการ

วัน/เดือน/ปี ๑๕ ๓.๑.๖๐

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร			
มิติที่ : ๒ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๒.๒ คะแนนความสำเร็จในการจัดทำงบการเงิน ๒.๒.๑ คะแนนความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินทันเวลาและถูกต้อง			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๒.๕	๕	๕	๐.๑๒๕
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครรายงานงบการเงินประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เสร็จเรียบร้อยทันเวลาและถูกต้อง ตามหนังสือที่ กท ๐๓๐๑/๒๓๗๒ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙			
■ จุดอ่อน ไม่มี			
■ จุดแข็ง ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับการจัดทำรายงานงบการเงินเป็นอย่างดี			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ไม่มี			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ..... (นางสาววัชรินทร์ คำแพง) ตำแหน่ง นักบัญชีชำนาญการ วัน/เดือน/ปี ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร			
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 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เสร็จเรียบร้อยทันเวลาและถูกต้อง กท ๐๓๐๑/๒๓๗๒ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙			
■ จุดอ่อน ไม่มี			
■ จุดแข็ง ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินเป็นอย่างดี			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ไม่มี			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ.....  (นางสาววัชรินทร์ คำแพง) ตำแหน่ง นักบัญชีชำนาญการ วัน/เดือน/ปี ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.			
มิติที่ ๒.๓ ชื่อตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละ ๕	๑๐๐/	๕	๐.๕๐
ผลการตรวจติดตามประเมินผล			
■ เหตุผลของคะแนน - สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด			
■ จุดอ่อน - มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรผู้รับผิดชอบ ส่งผลให้หลักฐานการจัดการความเสี่ยงบางตัวชี้วัดไม่สมบูรณ์			
■ จุดแข็ง - ทุกส่วนราชการในสำนักงาน ก.ก. ให้ความร่วมมือในการดำเนินการ			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา - ควรร่วมกันตรวจสอบหลักฐานการจัดการความเสี่ยงทุกตัวชี้วัดให้สมบูรณ์ ครบถ้วน			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ..... (นางสาวกุลดา โพธิ์จันทร์) ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ วัน/เดือน/ปี..... ๑๗ ต.ค. ๒๕๖๐			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : ๓. สำนักงาน ก.ก.			
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 เป็นหน่วยงานกำหนดนโยบาย ไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ให้หน่วยงานศึกษาขั้นตอนการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัด ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ และให้หน่วยงานแจ้งและกำชับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตามหนังสือสั่งการ ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๓/๑๗๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ อย่างเคร่งครัด เช่นการบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการในระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร การประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ และการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ถูกร้องอย่างให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ <u>ดาภาวิศ ๐๖๓</u> (นางสาวดารารัตน์ อนันต์) (นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ) ตำแหน่ง ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง วัน/เดือน/ปี..... - 2 ต.ค. 2560			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

มิติที่ : 3 ชื่อตัวชี้วัดที่ 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)		คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด (ร้อยละ)		ค่าคะแนนที่ได้	การหักคะแนนส่งซ้ำ		ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
น้ำหนักเต็ม	น้ำหนักที่ได้	รักษาโครงการ ปีที่ผ่านมา	โครงการ ปี 2560		เสนอโครงการ ครั้งแรก	แก้ไขโครงการ	
7	7	100	110	5	-	-	0.350
		รวมเฉลี่ย 110					

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

สามารถดำเนินโครงการได้เป้าของโครงการ โดยสามารถดำเนินการได้เกินเป้าหมายทุกตัวชี้วัด

■ จุดอ่อน

-

■ จุดแข็ง

มีการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารให้ความสำคัญ

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

-

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(นางสาววราภรณ์ กิจขุนทด)

ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

31 ตุลาคม 2560

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

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

ที่ตั้งเป้าหมายไว้

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
สำนักงาน ก.ก.

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

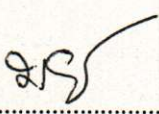
จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๐๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงาน ก.ก. ดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๙๗๕	๓.๘๑๒	๓.๘๙๔	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๙๖	๔.๐๑๒	๔.๐๕๔	มาก
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓.๘๓๕	๓.๗๒๘	๓.๗๘๒	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๓.๘๘๔	๓.๘๓๑	๓.๘๕๘	มาก
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๓.๗๖๘	๓.๗๙๗	๓.๗๘๓	มาก
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๙๓๙	๓.๘๕๙	๓.๘๙๙	มาก
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๓.๙๒๑	๓.๘๓๑	๓.๘๗๖	มาก

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร			
มิติที่ : ๕ ชื่อตัวชี้วัด ๕.๑ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๕	๑๐๐.๐๐๐	๕.๐๐๐	๐.๕๐๐
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน ผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้ความสนใจ ติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ			
■ จุดอ่อน -			
■ จุดแข็ง ๑. มีการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี ๒. บุคลากรผู้รับผิดชอบมีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการดำเนินการ			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา -			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ.....  (นายพิชญ์ อินทรชัย) (นิตกรชำนาญการพิเศษ) หัวหน้ากลุ่มงานเสริมสร้างจริยธรรมและระบบคุณธรรม ดำเนินงาน กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม สำนักงาน ก.ม. วัน/เดือน/ปี..... 27 ต.ค. 2560			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน :สำนักงาน ก.ก.			
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 ดำเนินการตามขั้นตอนของตัวชี้วัดครบถ้วนตามที่กำหนด			
■ จุดอ่อน มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการจัดทำเอกสารตามแบบฟอร์มที่กำหนด และการประเมินความเสี่ยงจากการทำงาน			
■ จุดแข็ง -			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ควรทบทวนการประเมินความเสี่ยงจากการทำงาน โดยนางงาน หรือประเภทของงานตามหน้าที่รับผิดชอบมาชี้บ่งอันตราย แล้วทำการประเมินความเสี่ยงจากการทำงาน เพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการป้องกัน ควบคุมหรือลดความเสี่ยงอันตรายได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :  ลงชื่อ..... (นางสาวมยุรี ชาญศิริรัตน) ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ วัน/เดือน/ปี ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๐			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.			
มิติที่ : 4 ชื่อตัวชี้วัดที่ 4.2.2 ร้อยละของบุคลากรได้รับการตรวจสอบสุภาพประจำปี			
ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☒ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๒	๑๐๐	๕	0.๑๐๐
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และส่งเอกสารหลักฐานได้ตามเวลาที่กำหนด			
■ จุดอ่อน -			
■ จุดแข็ง มีการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารให้ความสำคัญ			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา -			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ.....  (นางสาววราปณัช กิจขุนทด) ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 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 หรือเอกสารที่ต้องรวบรวมไว้สำหรับการตรวจฯ รวมทั้งหนังสือเวียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ควรต้องมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการติดตามประเมินผลความก้าวหน้าของงานอย่างสม่ำเสมอ

(๓) กรณีเจ้าหน้าที่มีการย้าย โอน และเปลี่ยนตำแหน่งงานบ่อยส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง หน่วยงานควรมีการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์การทำงาน และให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

(๔) การสร้างความรู้ความเข้าใจ และการสื่อสารของหน่วยงานที่มีส่วนราชการจำนวนมาก ควรมีระบบการสื่อสารที่ชัดเจน และควรมีการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนราชการที่มีการดำเนินการที่คล้ายคลึงกันในบางตัวชี้วัด เช่น การบริหารความเสี่ยง และเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 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 ที่เกี่ยวข้อง กับหน่วยงานภายนอกจำเป็นต้อง กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานในขั้นตอนการประสานงานให้มากขึ้น หรือควรประสานให้แล้วเสร็จก่อนที่ หน่วยงานจะนำมาเขียนโครงการ/ของงบประมาณ

(๒) กรณีการประสานหน่วยงานภายนอก หากระดับหน่วยงานผู้ปฏิบัติไม่สามารถประสานงานกันได้ ควรรายงานผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อดำเนินการประสานงานในระดับองค์กร

(๓) หน่วยงานควรมีแผนเตรียมรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพพื้นที่ อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ปริมาณขยะ เพื่อรองรับการให้บริการในด้านต่าง ๆ

(๔) การกำหนดโครงการ/กิจกรรมในการดำเนินการหน่วยงานควรจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และวิเคราะห์ถึงปัจจัยภายนอกที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถป้องกันหรือหาทางแก้ไขได้

๗. ด้านการดำเนินการตามตัวชี้วัดในแต่ละมิติ

๗.๑ มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

(๑) หน่วยงานควรนำปัญหาต่าง ๆ มาจัดทำเป็นตัวชี้วัด เรื่องที่จะวัดต้องพิจารณาว่าสิ่งที่เกิดขึ้น อยู่ในความสนใจ ทำลายหรือเป็นปัญหาสะสมมานานที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ ควรใช้ตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือในการวัด หรือการประเมิน เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานของหน่วยงาน

(๒) ทุกหน่วยงานควรมีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการสร้างฐานข้อมูล เพื่อนำข้อมูลมากำหนดค่าเป้าหมาย โดยอ้างอิงจาก ข้อมูลพื้นฐานประกอบกับข้อมูลผลงานที่ผ่านมาอย่างน้อยอย่างน้อย ๓ ปี

(๓) ควรสร้างค่านิยมเชิงรุกในการทำงาน เนื่องจากการเข้าสู่ Thailand ๔.๐ ทุกหน่วยงานควรต้องนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการให้ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรนำระบบแผนที่ GIS มาใช้ประโยชน์ในการแสดงพื้นที่ เสี่ยงภัยด้านอัคคีภัยเพื่อให้ได้เห็นภาพที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากอัคคีภัยเป็นภัยพิบัติที่เกิดขึ้นอยู่ในลำดับต้น ๆ จากการจัดลำดับความเสี่ยงระดับเมืองของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับกรุงเทพมหานคร

(๔) บุคลากรผู้รับผิดชอบแผนงาน โครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ควรศึกษาและทำความเข้าใจ ตัวชี้วัด นิยามตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย วิธีการคำนวณตัวชี้วัด และวิธีการจัดเก็บข้อมูล และเอกสารหลักฐานต่างๆ เพื่อให้มีความถูกต้องครบถ้วนในการวัดผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด

(๕) หน่วยงานควรสรุปผลการดำเนินงานในภาคผนวก ข ให้ละเอียดมากขึ้น เช่น “จำนวนข้อเสนอนะจากการ ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ที่หน่วยรับตรวจยอมรับและนำไปปฏิบัติ” ค่าเป้าหมาย ๕ ประเด็น ควรสรุปว่า สามารถดำเนินการได้กี่ประเด็น มีประเด็นอะไรบ้าง และมีหน่วยไหนที่ดำเนินการบ้าง เป็นต้น (หากมี ข้อมูลมากให้สรุปใส่ในช่องและทำรายละเอียดเป็นเอกสารแนบต่างหากจะประหยัดกระดาษลงได้) เพื่อให้เกิดความ ชัดเจนและสะดวกต่อการตรวจสอบ และควรรายงานในระบบติดตามประเมินผล (daily plans) ให้มีรายละเอียดของ การดำเนินงานให้มากขึ้นเช่นเดียวกัน

(๖) หน่วยงานควรจัดทำแฟ้มสำหรับตรวจประเมินให้มีรายละเอียดครบถ้วน มีการสรุปผลการดำเนินการ ในภาพรวมที่ละเอียดครบถ้วนใส่ในแฟ้มสำหรับตรวจ และจัดลำดับเอกสารแต่ละรายการตามผลการดำเนินงาน ให้ชัดเจนในแต่ละแฟ้ม เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสาร

(๗) การทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครควรมีการจัดทำความเสี่ยงในการ ดำเนินโครงการโดยพิจารณาปัจจัยภายนอก เช่น โครงการก่อสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำของกรุงเทพมหานครที่ขอ

อนุญาตก่อสร้างจากกรมเจ้าท่าต้องประสานงานให้ได้รับคำอนุญาตก่อนจึงสามารถกำหนดโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

(๘) ตัวชี้วัดที่มีปัญหาในการดำเนินการมาหลายปี เนื่องจากติดปัญหาอุปสรรคและปัจจัยภายนอกแต่มีความจำเป็นต้องกำหนดไว้ในแผนเพราะเป็นนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เช่น การเพิ่มพื้นที่ป่าชายเลนในปีงบประมาณต่อไป หน่วยงานควรรายงานปัญหาอุปสรรคดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและขอให้พิจารณาแนวทางในการดำเนินการตั้งแต่ก่อนเริ่มดำเนินการเนื่องจากตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

(๙) การกำหนดตัวชี้วัดและพันธกิจของบางหน่วยงานไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน หน่วยงานควรมีการทบทวนตัวชี้วัด และพันธกิจของตนเองให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

- **สำนักการศึกษา**

ควรปรับรายละเอียด และคำเป้าหมายของตัวชี้วัดให้ชัดเจน และสอดคล้องกับข้อเท็จจริง และสภาพพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวชี้วัดที่บูรณาการร่วมกันระหว่างสำนักและสำนักงานเขต เช่น ตัวชี้วัดคะแนนเฉลี่ยการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิพนธ์ (O - NET) ที่เทียบเกณฑ์กับระดับประเทศ เมื่อนำมากำหนดคำเป้าหมายในระดับเขต 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 ... ของการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครประมาณการไว้” ควรพิจารณาว่ารายได้ที่จัดเก็บได้ส่วนใดควรนำมาคิดหรือไม่นำมาคิดในการตั้งคำเป้าหมาย เช่น ไม่ควรรวมรายได้ภาษีที่สำนักงานเขตได้รับจากการจ่ายภาษีของผู้ที่ศาลสั่งให้ชำระภาษี และควรพิจารณาคาดการณ์ถึงสภาพเศรษฐกิจของพื้นที่เขตนั้น 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) หน่วยงานควรกำหนดแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและเร่งรัดการดำเนินการให้ได้ตามแผน

(๕) หน่วยงานต้องดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับงบประมาณอย่างเคร่งครัด

๗.๒.๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ คะแนนของความสำเร็จในการจัดทำงบการเงิน

(๑) หน่วยงานควรจัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ภายในฝ่ายการคลังของหน่วยงานในการจัดทำงบการเงิน และบัญชีมูลค่าทรัพย์สินเพื่อให้มีบุคลากรสำรองที่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องได้ในกรณีที่มีเหตุซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น ลาคลอด เกษียณอายุราชการ เป็นต้น

(๒) กรณีการเบิกจ่ายนอกงบประมาณควรจ่ายเป็นเช็คแทนการจ่ายเงินสดเช็คเซอร์เช็ค ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดบัญชีกระแสรายวัน คู่กับบัญชีออมทรัพย์ของหน่วยงานตามที่สำนักการคลัง ได้แจ้งเวียนแล้ว ตามหนังสือที่ กท ๑๓๐๓/๔๘๙๐ ลว. ๑๖ ก.ค. ๒๕๕๘ ที่ให้ถือปฏิบัติในการลดขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงานและป้องกันการทุจริต

๗.๒.๓ ตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

(๑) ผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานควรถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเรื่องดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการต่าง ๆ ในหน่วยงานด้วยอีกทางหนึ่ง

(๒) หน่วยงานควรจัดทำตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์เฉพาะในส่วนของภารกิจที่สำคัญและมีความท้าทาย เพื่อให้เห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างเต็มศักยภาพและเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

(๓) หน่วยงานควรเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจในการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้ทุกส่วนราชการและทุกคนได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันก็พัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและหลักเกณฑ์ของเรื่องดังกล่าวให้ทุกคนเข้าใจด้วย

(๔) การจัดเตรียมหลักฐานการประเมินควรให้เชื่อมโยงกับเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด เพื่อให้คณะกรรมการประเมินผลฯ ได้เห็นผลสำเร็จอย่างชัดเจนและเข้าใจได้โดยง่าย

(๕) หน่วยงานควรจัดเตรียมเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ที่จะใช้ในการประเมินผลให้เรียบร้อย และมีความพร้อมก่อนรับการประเมิน

(๖) หน่วยงานควรทำให้การบริหารความเสี่ยงเป็นเรื่องธรรมชาติในชีวิตประจำวัน ไม่ควรคิดว่าเป็นงานหรือภาระเพิ่ม เพราะตามปกติไม่ว่าจะทำอะไรทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ย่อมต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่าง ๆ เสมอ และต้องบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิผล เพื่อให้การดำเนินงานหรือการใช้ชีวิตประจำวันบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

(๗) ควรปรับการกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัดให้เพิ่มความท้าทาย มุ่งเน้นการวัดเชิงผลลัพธ์หรือเชิงคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ

(๘) ควรระบุความเสี่ยงที่สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ต้องการจากตัวชี้วัด

(๙) ควรเพิ่มคุณภาพของกิจกรรมจัดการความเสี่ยง

(๑๐) ควรจัดทำตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์เฉพาะในส่วนภารกิจสำคัญและมีความท้าทาย เพื่อให้เห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง และสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างเต็มศักยภาพและเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น และควรจัดเตรียมเอกสารให้เชื่อมโยงกับเป้าหมาย

๗.๓ มิติที่ ๓ คุณภาพการปฏิบัติราชการ

๗.๓.๑ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

(๑) หน่วยงานต้องศึกษาขั้นตอนการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมิน และกำชับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตามหนังสือสั่งการ ต่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๓/๑๗๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ อย่างเคร่งครัด เช่น การบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการในระบบรับ

เรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร การประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ และการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ถูกร้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒) การจัดการบริหารข้อร้องเรียน หน่วยงานผู้รับการประเมินควรมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้ร้องเรื่องร้องเรียนผลการดำเนินการ

๗.๓.๒ ตัวชี้วัดที่ ๓.๒ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

(๑) ควรมีการรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินโครงการฯ ให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ทันทั่วทั้ง และสรุปผลการดำเนินการภายหลังเสร็จสิ้นโครงการแล้ว เพื่อความสะดวกในการติดตามและประเมินผล

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

(๓) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายและทุกภาคส่วน รวมทั้งสร้างค่านิยม การให้บริการเชิงรุกให้เกิดขึ้นในระบบการทำงาน โดยผู้บริหารต้องจุดประกายความร่วมมือและผลักดันไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ส่งผลกระทบไปวงกว้าง คลอบคลุมพื้นที่เขตและพื้นที่ข้างเคียง และสามารถตอบสนองความต้องการและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

(๔) ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน 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 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

(๑) แนะนำให้พิจารณาลักษณะงาน / ขั้นตอนการทำงาน / สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเสี่ยงจากสิ่งคุกคามฯ ให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำมาประเมินจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ได้ต่อไป และสามารถกำหนดมาตรการป้องกัน ควบคุม หรือลดความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(๒) แนะนำให้มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มเติม โดยให้ครอบคลุมทุกส่วนราชการ ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงในแต่ละงานด้วย อีกทั้ง ควรเลือกช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่รับสื่อด้วย

(๓) ควรมีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงาน ทำให้เข้าใจถึงงานอาชีวอนามัยที่แท้จริง แยกออกได้จากงานพัฒนาสภาพแวดล้อม (๕ส.) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานอาชีวอนามัย (สถานที่ทำงานปลอดภัย) และ ๙ มาตรการความปลอดภัยในโรงเรียน

(๔) ควรมีการทบทวนความเสี่ยงที่เกิดจากการงานอันจะก่อให้เกิดโรคและอุบัติเหตุจากการทำงาน เพื่อให้ได้ความเสี่ยงที่แท้จริง และใช้ในการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๔.๒.๑ ในปีถัดไป

(๕) ระบบ ๕ ส. ที่บางส่วนราชการได้ดำเนินการอยู่แล้ว สามารถสนับสนุนให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานได้ โดยการเพิ่มเติมเรื่องการจัดการสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยในการทำงาน และการจัดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยในการทำงานด้วย

(๖) ในปัจจุบันสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีการรายงานและสอบสวนอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์ และจัดทำสถิติการประสูติอันตรายจากการทำงานอยู่แล้ว ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ดีมาก ในโอกาสต่อไป แนะนำให้วิเคราะห์สถิติฯ ว่าความเสี่ยงนั้นๆ เกิดจากอะไร เกิดขึ้นได้อย่างไร เพื่อหาทางจัดการป้องกันปัญหาต่อไป เช่น จัดการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมมากขึ้น จัดหาอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยที่เหมาะสมกับงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เป็นต้น การจัดการป้องกันปัญหาฯ จะช่วยลดความเสี่ยงและความสูญเสียลงได้

(๗) มาตรฐานในการทำงานของงานต่าง ๆ เมื่อกำหนดแล้ว ก็ควรมีการประกาศใช้ และให้เจ้าหน้าที่ในงานนั้น ๆ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อความปลอดภัยต่อไป

(๘) การทบทวนความเสี่ยง ควรทบทวนความเสี่ยงจากการงานที่ก่อให้เกิดโรค และอุบัติเหตุจากการทำงานด้วย เพื่อให้ได้ความเสี่ยงที่แท้จริง

(๙) การทบทวนความเสี่ยง ควรทบทวนให้ครอบคลุม โดยเฉพาะส่วนราชการที่มีความเสี่ยง เช่น ฝ่ายโยธา ฝ่ายรักษา และฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ เป็นต้น โดยนำงานหรือประเภทของงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ มาแบ่งชั้นอันตราย เพื่อให้กำหนดมาตรการควบคุม ป้องกัน หรือลดความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(๑๐) กรณีการค้นหาความเสี่ยง หากความเสี่ยงของลักษณะงานมีสิ่งคุกคามมากกว่า ๑ ประเภท ควรทำการประเมินความเสี่ยงแยกประเภทสิ่งคุกคาม เพื่อง่ายต่อการจัดทำมาตรการในการป้องกัน/ควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

๗.๔.๒.๒ ตัวชี้วัดที่ ๔.๒.๒ ร้อยละของบุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี

(๑) ควรมีการจัดเตรียมเอกสารให้เป็นระบบและเป็นระเบียบมากกว่านี้ และควรกำหนดมาตรฐานในการจัดเรียงเอกสารให้เป็นรูปแบบเดียวกันทุกส่วนราชการ เพื่อง่ายในการตรวจสอบ

(๒) หน่วยงานต้องมีการวางแผนในการดำเนินการ และระบุกำหนดการส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบอย่างชัดเจน

(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 การแก้ไขปัญหาหน้าท่วมในพื้นที่ของท่านต้องเชื่อมโยงกับสำนักงานเขตอื่นๆ เวลาฝนตกจะเกิดผลกระทบต่อเนื่องกัน ระบบฐานข้อมูลจึงมีความจำเป็นต้องทำเมื่อทำแล้วต้องนำข้อมูลมาหาความสัมพันธ์กัน ข้อมูลต้องจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ รายไตรมาส รายเดือน รายปี

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

๑๐. ควรมีการถอดบทเรียนจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานครที่ผ่านมา ว่ามีเรื่องใดที่เป็นประโยชน์หรือเรื่องใดที่ต้องได้รับการแก้ไขบ้าง เพื่อให้

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักงาน ก.ก. และสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร นำข้อมูล
ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาเกี่ยวกับการประเมินผลและพัฒนากรุงเทพมหานครต่อไป