

3

ชื่อโครงการ	การพัฒนาระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
หน่วยงาน	กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก.
ปีงบประมาณ	พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. หลักการและเหตุผล

การพัฒนางานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น กรุงเทพมหานครซึ่งมีหน้าที่หลักในการให้บริการจึงต้องมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีที่สุดเพื่อให้ประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตามเป้าหมายหลักของกรุงเทพมหานคร

จากความสำเร็จของการพัฒนาระบบการให้บริการของภาครัฐ กรุงเทพมหานครจึงได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นต้นมา เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชน

เพื่อส่งเสริมให้กรุงเทพมหานครมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการทำงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจและเชิดชูเกียรติแก่ผู้คิดค้น/พัฒนา และประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้เป็นที่รู้จักแก่สาธารณชน สำนักงาน ก.ก. จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินกิจกรรม ๒ กิจกรรม ได้แก่ การประชุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร และการจัดแสดงผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงานการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้เป็นที่รู้จักแก่สาธารณชน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมประชุมมีความรู้เกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์ในการพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงาน การกำหนดทิศทางการพัฒนาหน่วยงานในอนาคต และสามารถกำหนดโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ในปีงบประมาณต่อไปได้

๒.๒ เพื่อจัดแสดงผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้สาธารณชนได้รับทราบ และเกิดความพึงพอใจ

๓. เป้าหมาย

๓.๑ กิจกรรมที่ ๑ ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้เกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์ในการพัฒนาระบบการให้บริการ และสามารถกำหนดโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๒ กิจกรรมที่ ๒ จัดแสดงผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑) กลุ่มเป้าหมาย

กิจกรรมที่ ๑ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จำนวน ๑๕๔ คน ได้แก่ ประเภทบริหารระดับต้นถึงระดับสูง ประเภทอำนวยการระดับต้นถึงระดับสูง ประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการถึงระดับเชี่ยวชาญ และประเภททั่วไประดับปฏิบัติงานถึงระดับอาวุโส

กิจกรรมที่ ๒ ผู้เข้าร่วมงาน จำนวน ๓๐๐ คน ประกอบด้วยข้าราชการ บุคลากรกรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไป

๒) ผู้เกี่ยวข้อง

กิจกรรมที่ ๑ เจ้าหน้าที่ดำเนินงาน จำนวน ๒๗ คน

กิจกรรมที่ ๒ เจ้าหน้าที่ดำเนินงาน จำนวน ๑๐๐ คน

๔. ลักษณะของโครงการ

๑) ประเภทโครงการ เป็นโครงการตามภารกิจงานประจำ ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี

๒) สอดคล้องหรือเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์/แผน เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ ๗.๓.๑ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ยกระดับมาตรฐานวิชาชีพและคุณภาพการให้บริการในแต่ละสายงานให้สอดคล้องกับการเป็นมหานครแห่งเอเชีย

๓) รูปแบบโครงการ เป็นโครงการสัมมนา เพื่อสร้างความรู้ในการพัฒนาระบบการให้บริการให้สามารถกำหนดโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ได้ และนำโครงการที่มีความโดดเด่นเผยแพร่ต่อสาธารณชน

๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

๕.๑ กิจกรรมที่ ๑ ดำเนินการประชุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร ณ สถานที่ราชการในกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน ๒๕๖๔

๕.๒ กิจกรรมที่ ๒ ดำเนินการจัดแสดงผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑ วันทำการ ระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน ๒๕๖๔ ณ สถานที่ราชการในกรุงเทพมหานคร

๖. แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๖.๑ จัดทำโครงการและขออนุมัติโครงการ	←	→										
๖.๒ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดรายละเอียดในการจัดประชุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร และประสานงานผู้เกี่ยวข้อง			←	→								
๖.๓ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดรายละเอียดในการจัดแสดงผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดแสดงผลงานฯ			←	→								
๖.๔ จัดตั้งคณะกรรมการจัดแสดงผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดมีความโดดเด่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓				←	→							

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๖.๕ จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดรายละเอียดในการจัดแสดงผลงานฯ				←				→				
๖.๖ ดำเนินการประชุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร									←			→
๖.๗ จัดแสดงผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓									←			→
๖.๘ ประเมินผลการจัดแสดงผลงานฯ และนำเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร												↔

๘. งบประมาณ

ขอจัดสรรงบประมาณจากงบประมาณกรุงเทพมหานครรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงาน ก.ก. แผนงานบริหารงานบุคคล งานบริหารงานบุคคล หมวดรายจ่ายอื่น รายการค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๓๖,๕๕๕ บาท (หนึ่งแสนสามหมื่นหกพันห้าร้อยห้าสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย	รายการค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
กิจกรรมที่ ๑ การประชุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร	จำนวน ๑๘๑ คน	๑. ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม (๑๒๐ บาท x ๑๘๑ คน) ๒. ค่าวัสดุ เครื่องเขียนและอุปกรณ์	๒๑,๗๒๐ ๑๐,๐๐๐	- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การจ่ายเงินค่าเลี้ยงรับรอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - หนังสือที่ กท ๐๔๐๑/๔๘๖๐ ลงวันที่ ๒๓ ธ.ค. ๒๕๕๒ - พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
กิจกรรมที่ ๒ การจัดแสดงผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร		๑. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ในการประชุมเพื่อจัดแสดงผลงานฯ ๑.๑ การประชุมคณะกรรมการฯ (๒๕ บาท x ๒๕ คน x ๕ ครั้ง) ๑.๒ การประชุมคณะทำงานฯ (๒๕ บาท x ๗๐ คน x ๕ ครั้ง)	 ๓,๑๒๕ ๘,๗๕๐	- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การจ่ายเงินค่าเลี้ยงรับรอง พ.ศ. ๒๕๕๔

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย	รายการค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
	จำนวน ๓๐๐ คน	๒. ค่าใช้จ่ายในการจัดแสดง ผลงานฯ ๑.๑ ค่าอาหารว่างและ เครื่องดื่มผู้ร่วมงาน (๒๕ บาท x ๓๐๐ คน)	๗,๕๐๐	- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การจ่ายเงินค่าเลี้ยงรับรอง พ.ศ.๒๕๔๙
	จำนวน ๑๐๐ คน	๑.๒ ค่าอาหารเจ้าหน้าที่ อาหารว่าง และเครื่องดื่ม (๑๒๐ บาท x ๑๐๐ คน)	๑๒,๐๐๐	- หนังสือด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๑/๔๘๖๐ ลว. ๒๓ ธ.ค.๕๒
		๒. ค่าจ้างเหมาจัดทำบอร์ด แสดงผลงานฯ	๒๒,๕๐๐	
		๓. ค่าจ้างเหมาจัดทำโล่รางวัล	๒๑,๐๐๐	
	จำนวน ๓๐๐ คน	๔. ค่าของที่ระลึกสำหรับ ผู้ร่วมงาน (๑๐๐ บาท x ๓๐๐ คน)	๓๐,๐๐๐	

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๓๖,๕๕๕ บาท.

(หนึ่งแสนสามหมื่นหกพันห้าร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

ทั้งนี้ ให้ถือว่าเสียจ่ายได้ตามความเป็นจริงในกรณีที่ยกประมาณยอดโดยอดหนึ่งไม่พอจ่ายแต่ไม่เกินวงเงิน
งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหาร ความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของ ความเสี่ยง	
หน่วยงานสังกัดในสังกัด กรุงเทพมหานคร ไม่ส่ง โครงการให้บริการที่ดีที่สุด ตามกำหนดเวลา	๓	๔	สูง	- จัดทำหนังสือแจ้งกำหนด ส่งโครงการให้ทุกหน่วยทราบ

๙. ประโยชน์ที่จะได้รับ

๙.๑ ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร
และสามารถจัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุดให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและผู้รับบริการของกรุงเทพมหานคร

๙.๒ ประชาชนได้รับทราบผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่นของกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย	รายการค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
	จำนวน ๓๐๐ คน	๒. ค่าใช้จ่ายในการจัดแสดง ผลงานฯ		
		๑.๑ ค่าอาหารว่างและ เครื่องดื่มผู้มาร่วมงาน (๒๕ บาท x ๓๐๐ คน)	๗,๕๐๐	- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การจ่ายเงินค่าเลี้ยงรับรอง พ.ศ.๒๕๕๙
	จำนวน ๑๐๐ คน	๑.๒ ค่าอาหารเจ้าหน้าที่ อาหารว่าง และเครื่องดื่ม (๑๒๐ บาท x ๑๐๐ คน)	๑๒,๐๐๐	- หนังสือด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๑/๔๘๖๐ ลว. ๒๓ ธ.ค.๕๒
		๒. ค่าจ้างเหมาจัดทำบอร์ด แสดงผลงานฯ (๑,๕๐๐ บาท x ๑๕ ผลงาน)	๒๒,๕๐๐	
		๓. ค่าจ้างเหมาจัดทำโล่รางวัล (๑,๕๐๐ บาท x ๑๕ ผลงาน)	๒๑,๐๐๐	
	จำนวน ๓๐๐ คน	๔. ค่าของที่ระลึกสำหรับผู้ร่วมงาน (๑๐๐ บาท x ๓๐๐ คน)	๓๐,๐๐๐	

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๓๖,๕๕๕ บาท
(หนึ่งแสนสามหมื่นหกพันห้าร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

ทั้งนี้ ให้แล้วเฉลี่ยจ่ายได้ตามความเป็นจริงในกรณีงบประมาณขุดโดยอดหนึ่งไม่พอจ่ายแต่ไม่เกินวงเงิน งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหาร ความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของ ความเสี่ยง	
หน่วยงานสังกัดในสังกัด กรุงเทพมหานคร ไม่ส่ง โครงการให้บริการที่ดีที่สุด ตามกำหนดเวลา	๓	๔	สูง	- จัดทำหนังสือแจ้งกำหนด ส่งโครงการให้ทุกหน่วยทราบ

๙. ประโยชน์ที่จะได้รับ

๙.๑ ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร และสามารถจัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุดให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและผู้รับบริการของกรุงเทพมหานคร

๙.๒ ประชาชนได้รับทราบผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่นของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๐. การติดตามประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
๑๐.๑.๑ มีการจัดแสดงผลงานโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	อย่างน้อย ๑ ครั้ง	ผลผลิต	วิธีการคำนวณ นับจากจำนวนครั้งที่จัดแสดงผลงานฯ เครื่องมือในการใช้วัด เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการจัดแสดงผลงานฯ เช่น ภาพถ่ายรายชื่อผู้เข้าร่วมงาน เป็นต้น	มิ.ย.-ก.ย.๖๔
๑๐.๑.๒ ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดแสดงผลงานฯ ที่มีความโดดเด่นของผู้เข้าร่วมงาน	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์	วิธีการคำนวณ จำนวนผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป คุณด้วย ๑๐๐ หารด้วยจำนวนผู้ร่วมงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เครื่องมือในการใช้วัด แบบสำรวจความพึงพอใจ	มิ.ย.-ก.ย.๖๔

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

รายงานผลการดำเนินโครงการ เมื่อดำเนินโครงการเสร็จสิ้น

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

สำนักงาน ก.ก. จะเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานต่อการจัดแสดงผลงานฯ รวมทั้งติดตามประสานส่งเสริมให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวอดิศา พูลสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและประสานบริการกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ
(นายอภิรักษ์พงษ์ เสริม)
หัวหน้าสำนักงาน ก.ก.