



ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่

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	99.47	4.974	2.238	
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	4.966	4.966	0.248	
	2.1.2 ร้อยละ ของ ความสำเร็จ ของการ เบิกจ่าย งบประมาณใน ภาพรวม		7	1.4	2.8	4.2	5.6	7	5.325	3.804	0.266	
	2.1.3 ร้อยละ ของเงินกันไว้ เหลือในปี		2	0.4	0.8	1.2	1.6	2	1.885	4.713	0.094	
	2.2 คะแนน ความสำเร็จ ในการจัดทำ งบการเงิน	คะแนน	5									
	2.2.1 คะแนนความ สำเร็จของการ จัดทำงบ การเงินทันเวลา และถูกต้อง		2.5	1	2	3	4	5	5	5.000	0.125	
	2.2.2 คะแนน ความสำเร็จ ของการ จัดทำรายงาน บัญชีมูลค่า ทรัพย์สิน ประจำปี 2556 ทันเวลาและ ถูกต้อง		2.5	1	2	3	4	5	5	5.000	0.125	
	2.3 ระดับ ความสำเร็จ ของการจัดทำ ระบบการ บริหารความ เสี่ยงและการ ควบคุมภายใน	ระดับ	5	≤88	91	94	97	100	99.546	4.849	0.242	

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	
	3.2 ร้อยละ ความสำเร็จ ของการดำเนิน โครงการ ให้บริการที่ดี ที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	7	60	70	80	90	100	100.000	5.000	0.350	
	3.3 ระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ระดับ	6	1	2	3	4	5	4.446	4.446	0.267	
	3.4 ระดับ ความสำเร็จ ของการ ดำเนินการ พัฒนา สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ระดับ	5	<80	80	85	90	≥95	95.400	5.000	0.250	
มิติที่ 4 การ พัฒนาองค์การ	ร้อยละของผล การปฏิบัติงาน ตาม แผนปฏิบัติ การสร้าง ราชการใส สะอาดของ กรุงเทพ มหานคร	ร้อยละ	5	76	81	86	91	>95	97.619	5.000	0.250	
รวม			100.000								4.856	

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

มิติที่ ๑ : ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำของหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน : ๔๔.๗๖๑

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๔๕	๔๔.๗๖๑	๔.๙๗๔	๒.๒๓๘

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

คะแนนมิติที่ ๑ ประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ การบริหารจัดการแผนฯ ได้คะแนนร้อยละ ๓๐ (จากคะแนนเต็มร้อยละ ๓๐) โดยดำเนินการครบ ๓ องค์ประกอบ

- ส่วนที่ ๒ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนฯ ได้คะแนนร้อยละ ๖๙.๔๗๐ (จากคะแนนเต็มร้อยละ ๗๐) สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายทั้ง ๒๗ ตัวชี้วัด และดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายในส่วนของตัวชี้วัด

เชิงยุทธศาสตร์ (ตัวชี้วัดบูรณาการ) จำนวน ๑ ตัวชี้วัด คือ

ตัวชี้วัดที่ “ผลสำเร็จในการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขต”

๑) ผลการประเมินโรงเรียนคุณภาพมาตรฐาน (SMART School)

๒) ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในสังกัดสำนักงานเขตเทียบกับเกณฑ์เฉลี่ยของประเทศ”

และตัวชี้วัดงานประจำ จำนวน ๑ ตัวชี้วัด คือ

- ตัวชี้วัดที่ “จำนวนคลองในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่ที่ได้รับการป้องกันเขตคลองสาธารณะแล้วเสร็จ”

■ จุดอ่อน

- การกำหนดตัวชี้วัด คำนียาม และค่าเป้าหมายบางตัวชี้วัดไม่ได้พิจารณาเงื่อนไข/ปัจจัยความเสี่ยงที่ควบคุมไม่ได้ซึ่งอาจทำให้งานไม่บรรลุผลตามที่กำหนด

■ จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบติดตามและประเมินผล แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily Plans)

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดมีความเข้าใจและจัดเก็บเอกสารหลักฐานประกอบตัวชี้วัดได้ครบถ้วนสมบูรณ์

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายควรนำปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้หรือข้อจำกัดต่างๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานจนส่งผลให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุตามเป้าหมายมาพิจารณาประกอบด้วย

๒. การกำกับ ติดตามความก้าวหน้าตัวชี้วัดอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ทราบปัญหาอุปสรรค ทำให้สามารถปรับแผนการดำเนินงานได้ทันทั่วทั้งที่ โดยเฉพาะการดำเนินโครงการประเภทการก่อสร้าง

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(นางสาวสมพร ทองทวี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

กองยุทธศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และสังคม สยป.

วัน/เดือน/ปี ๖ ตุลาคม ๒๕๕๙

แบบสรุปลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : ...สำนักงานเขตบางกอกใหญ่.....			
มิติที่ : ..๒.. ชื่อตัวชี้วัดที่ . ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณ ๒.๑.๑ ร้อยละความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน ๒.๑.๒ ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม ๒.๑.๓ ร้อยละของเงินกันไว้เบิกเหลื่อมปี			
ประเภทหน่วยงาน : ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน ตัวชี้วัดที่ ๒.๑.๑ รายการที่ใช้วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด สำหรับรายการที่ใช้วิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนการประเมินผลงบประมาณเงินกันเหลื่อมปี หน่วยงานไม่มีรายการที่นำมาประเมิน ตัวชี้วัดที่ ๒.๑.๒ หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการเบิกจ่ายในไตรมาสที่ ๑, ๒ และไตรมาสที่ ๓ ได้ตามเป้าหมาย แต่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณในไตรมาสที่ ๔ ได้ตามเป้าหมาย สำหรับการเบิกจ่ายงบกลางไม่สามารถเบิกจ่ายได้ตามเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๑.๓ หน่วยงานมีรายการกันเงินไว้เบิกเหลื่อมปี จำนวน 4 รายการ			
■ จุดอ่อน - บางรายการมีการโอนเปลี่ยนแปลงรายละเอียดงบประมาณทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด - หน่วยงานควรเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณในช่วงไตรมาส ๑ – ๓ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด - หน่วยงานควรเร่งดำเนินการรายการที่ได้รับจัดสรรเงินงบกลาง ให้สามารถก่อหนี้/เบิกจ่ายงบประมาณได้ภายในปีงบประมาณ			
■ จุดแข็ง - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานมีความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงาน - ผู้บริหารกรุงเทพมหานครและหัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญในการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ - สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครมีการติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ - สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครและหน่วยงานผู้ปฏิบัติมีการประสานงาน ร่วมมือกันเป็นอย่างดี			

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- หน่วยงานควรมีการวางแผนการดำเนินการที่ชัดเจน

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(นางวลัยพร รุ่งนรินทร์พร)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์งบประมาณชำนาญการ

วัน/เดือน/ปี26 ตุลาคม 2559.....

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานเขตบางกอกใหญ่			
มิติที่ : 2.2 ชื่อตัวชี้วัดที่ 2.2.1 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำงานการเงินทันเวลาและถูกต้อง			
ประเภทหน่วยงาน : ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
2.5	5	5	
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน สามารถจัดส่งงบการเงินได้ทันเวลาภายใน 30 พฤศจิกายน 2558 และแก้ไขรวมกันทุกครั้งไม่เกิน 20 วัน			
■ จุดอ่อน			
■ จุดแข็ง เจ้าหน้าที่บัญชีและเจ้าหน้าที่พัสดุทำงานประสานกันเป็นอย่างดี แต่ละฝ่ายต่างมีข้อมูลที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องค่าเสื่อมราคาประจำปีกันได้ ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องโดยเร็ว			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานให้คงที่ตลอดไป			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :  ลงชื่อ..... (นางสาวสุธาทิพย์ ธีระวงษ์) นักบัญชีชำนาญการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและพัฒนาระบบบัญชี กองบัญชี สำนักการคลัง วัน/เดือน/ปี..... 23 ก.ย. 2559			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานเขตบางกอกใหญ่			
มิติที่ : 2.2 ชื่อตัวชี้วัดที่ 2.2.2 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2558 ทันเวลาและถูกต้อง			
ประเภทหน่วยงาน : ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
2.5	5	5	
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน สามารถจัดส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินที่เข้าเกณฑ์คงค้างได้ทันเวลาภายใน 30 พฤศจิกายน 2558 และแก้ไข รวมกันทุกครั้งไม่เกิน 20 วัน			
■ จุดอ่อน -			
■ จุดแข็ง เจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่บัญชีร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลค่าเสื่อมราคาประจำปี ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง โดยเร็ว			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการให้มีความรู้ในเรื่องค่าเสื่อมราคาประจำปี เพื่อส่งข้อมูลที่ถูกต้องให้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่พัสดุจะได้ส่งรายงานมูลค่าทรัพย์สินที่ถูกต้องให้แก่กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :  ลงชื่อ..... (นางสาวสุธาทิพย์ ธีระวงษ์) (นักบัญชีชำนาญการ) กลุ่มงานรายงานการเงินและพัฒนาระบบบัญชี ตำแหน่ง..... กองบัญชีทรัพย์สิน วัน/เดือน/ปี..... 23 มิ.ย. 2559			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

มิติที่ : ๒ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ประเภทหน่วยงาน : ☐ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนตามน้ำหนัก
๕			

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

ดำเนินการถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

■ จุดอ่อน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการในบางส่วนราชการยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในแนวทางการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ทำให้กำหนดกิจกรรมการจัดการความเสี่ยงในบางตัวชี้วัดยังไม่สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ระบุ รวมทั้งการเตรียมเอกสารหลักฐานการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงมาแสดงในบางตัวชี้วัดอาจยังไม่สอดคล้องกับกิจกรรมที่ระบุไว้

■ จุดแข็ง

- ผู้ประสานงานความเสี่ยง (Risk Coordinator) มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยง มีความตั้งใจ และกระตือรือร้น

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ควรมีการถ่ายทอดความรู้ในเรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน รวมถึงแนวทางการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานเพิ่มเติม เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์อย่างครบถ้วนยิ่งขึ้น

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(นางสาวรวงสม จตุพิทยคันธร)

ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

กลุ่มพัฒนางานตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายใน

วัน/เดือน/ปี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : <u>สำนักงานเขตสายไหม</u>			
มิติที่ : ๓ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๓.๑ ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ			
ประเภทหน่วยงาน : ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๕๕	๕ - ๐๐๐	๕ - ๐๐๐	๐ - ๕๐๐
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน <u>ยังขาดอีก ๒ เดือนกว่าจะได้คะแนนไปทั้งหมด เกณฑ์ที่กำหนด</u>			
■ จุดอ่อน —			
■ จุดแข็ง —			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา —			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ..... <u>จันทวรรณ</u> (นางสาวจันทวรรณ ศรีเล็กดี) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ตำแหน่ง..... <u>ศูนย์รับแจ้งเหตุ...กองกลาง</u> วัน/เดือน/ปี..... <u>๖ มี.ค. ๕๙</u>			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ชื่อตัวชี้วัดที่ 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

ประเภทหน่วยงาน : ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)		คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด (ร้อยละ)		ค่าคะแนนที่ได้	การหักคะแนนลงซ้ำ		ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
น้ำหนักเต็ม	น้ำหนักที่ได้	รักษาโครงการปีที่ผ่านมา	โครงการปี 2559		เสนอโครงการครั้งแรก	แก้ไขโครงการ	
7	7	100	100	5	-	-	0.350
		รวมเฉลี่ย 100					

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และดำเนินการได้ตามเป้าหมายโครงการทุกตัวชี้วัด

■ จุดอ่อน

-

■ จุดแข็ง

1. ผู้รับผิดชอบโครงการของแต่ละฝ่ายให้ความสนใจและมีประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการฯ
2. มีการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ อย่างต่อเนื่องในการจัดทำโครงการและรวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์ของเขตซึ่งเป็นเมืองโบราณขนาดเล็กที่มีความสำคัญเชิงประวัติศาสตร์ ซึ่งมีพื้นที่และถนนตรอกซอยขนาดเล็ก แคบ เข้าถึงยาก และในอนาคตจะมีการเปลี่ยนแปลงจากชุมชนโบราณกลายเป็นชุมชนเมืองเนื่องจากมีรถไฟฟ้าเกิดขึ้น ดังนั้นสำนักงานเขตควรศึกษาเทียบเคียงข้อมูลหรือดูงานจากเมืองต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านจากชุมชนดั้งเดิมเป็นชุมชนเมืองหรือการรักษาเอกลักษณ์ของชุมชนขนาดเล็กไว้ได้ในยุคปัจจุบัน และนำปัจจัยความสำเร็จของเมืองเหล่านั้นมาศึกษาและประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกับชุมชนในเขตฝั่งธนบุรีที่มีเอกลักษณ์เฉพาะและมีขนาดเล็ก การสัญจรทำได้ยาก

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(น.ส.อรมนส์ บัณฑิตสุขุมาลัย)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.

วัน/เดือน/ปี 26 ตุลาคม 2559

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขต
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ พ.ศ. ๒๕๕๙ สามารถสรุปคะแนนความพึงพอใจฐาน ๕ ของหน่วยงานได้คือ ๔.๔๔๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	คะแนนจาก การสำรวจครั้งที่ ๑	คะแนนจาก การสำรวจครั้งที่ ๒
๑. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานเขต	๓.๖๐๕	๓.๖๒๗
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๖๔๓	๓.๖๘๖
๓. การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานเขต	๓.๔๕๙	๓.๒๘๔
๔. สิ่งอำนวยความสะดวกของ สำนักงานเขต	๓.๕๙๓	๓.๖๓๓
๕. การปฏิบัติงานด้านการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต	๓.๔๘๔	๓.๓๙๐
๖. การปรับปรุงและการพัฒนา การให้บริการของสำนักงานเขต	๓.๕๕๕	๓.๕๗๕
ความพึงพอใจเฉลี่ย ๖ ด้านตามผล การสำรวจ (ฐาน ๔)	๓.๕๕๕	๓.๕๕๙
คะแนนความพึงพอใจตามคู่มือ การประเมินฯ (ฐาน ๕)	๔.๔๔๓	๔.๔๔๙
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย จากการสำรวจทั้ง ๒ ครั้ง	๔.๔๔๖	

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙
ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานเขตบางกอกใหญ่			
มิติที่ : ๓ ชื่อตัวชี้วัด : ๓.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
ประเภทหน่วยงาน : ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff			
น้ำหนักคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๕	๙๕.๕	๕	
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
▪ เหตุผลของคะแนน สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานของการพัฒนาสภาพแวดล้อมได้ในระดับดี			
▪ จุดอ่อน บุคลากรบางส่วนยังไม่เห็นความสำคัญของการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมแต่ให้ความร่วมมือตามนโยบายผู้บริหาร			
▪ จุดแข็ง ผู้บริหารเขตมีความเข้มแข็ง มีการตรวจการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ			
▪ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ขอให้รักษามาตรฐานของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานของสำนักงานเขตอย่างต่อเนื่องต่อไป			
ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร :			
ลงชื่อ  (_____) ตำแหน่ง (นายกเทศมนตรีเขตบางกอกใหญ่) วัน/เดือน/ปี _____			

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานเขตบางกอกใหญ่			
มิติที่ : ๔ ชื่อตัวชี้วัด ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร			
ประเภทหน่วยงาน : ☒ Line ☐ Staff ☐ Line & Staff			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
5.000	97.619	5.000	0.250
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน ผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้ความสนใจ ติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ			
■ จุดอ่อน —			
■ จุดแข็ง 1. มีการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี 2. บุคลากรผู้รับผิดชอบมีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการดำเนินการ			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ..... (นายพงศ์พร เทสสิริ) นิติกรชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานเสริมสร้างจริยธรรมและระบบคุณธรรม ดำเนินงานและเสริมสร้างจริยธรรม สำนักงาน ก.ก. วันที่..... วัน/เดือน/ปี.....			

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คุณสมบัติ						ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖		
๑. ด้านบุคลากร ๑.๑ บุคลากรไม่เพียงพอ/เหมาะสม กับปริมาณงาน เช่น อัตรากำลังของฝ่าย รายได้มีจำนวนเท่ากันทุกสำนักงานเขต ไม่สอดคล้องกับยอดประมาณจัดเก็บ ภาษีของสำนักงานเขตแต่ละแห่ง	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	๑. อาจจะมีการกำหนดสำนักงานเขตทดลองที่ฐานภาษี เป็นตัววิเคราะห์อัตราค่าจ้าง และประเมินผลดูว่าสามารถ จัดเก็บภาษีได้มากแค่ไหน มีผลให้การจัดเก็บรายได้ มากขึ้นหรือไม่ (ก)	สำนักงาน ก.ก.
๑.๒ ขาดอัตราค่าจ้าง เนื่องจาก หลักเกณฑ์ในการบรรจุแต่งตั้ง และ การโอนย้าย ความล่าช้าในการดำเนินการ ดังกล่าว ส่งผลให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง เช่น - ข้าราชการโอนย้ายบ่อย - มีหลักเกณฑ์กำหนดให้ ขรก. ครู สามารถเลือกบรรจุโรงเรียนที่ ต้องการได้ ส่งผลให้บางโรงเรียนไม่มี ครูผู้สอน - ข้าราชการลาออก - ขาดอัตราตำแหน่งนักวิเคราะห์ นโยบายและแผน		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	๑. กรุงเทพมหานครมีการพิจารณาเกี่ยวกับ ระยะเวลาที่ข้าราชการสามารถย้าย หรือโอน ให้เหมาะสมไม่เกิดอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน และคุ้มค่ากับงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร (ก) ๒. ปรับปรุงหลักเกณฑ์การบรรจุข้าราชการครู (ก) ๓. กรุงเทพมหานครอาจกำหนดนโยบาย/มาตรการ จูงใจให้บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน/ สำนักงานเขตที่มีลักษณะเฉพาะ มีการทำงานที่ท้าทาย อยู่ในแหล่งอันตราย เช่น สำนักงานเขตคลองเตย โดยอาจให้รางวัลสูงใจมากกว่าหน่วยงานอื่น ถ้า ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย หรือให้ ๒ ขึ้นกับบุคลากร ที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานนั้น เป็นต้น (เหมือนหน่วยงาน ภาครัฐที่ให้แรงจูงใจเพิ่มกับผู้ปฏิบัติงานที่เสี่ยงภัย) (ก) ๔. หน่วยงานควรมีการบริหารจัดการให้เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานที่แทนกันได้ (ก)	กองการเจ้าหน้าที่ สนบ. สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่					ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕		
๑.๓ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการตามตัวชี้วัด ขาดความสนใจ หรือขาดประสิทธิภาพ เช่น - การดำเนินการตามแผน และตัวชี้วัดที่ ๓.๒ การดำเนินโครงการให้ปรีการที่ดีที่สุด ไม่เข้าใจตัวชี้วัดที่กำหนด ส่งผลให้ผลการดำเนินการไม่ตรงกับตัวชี้วัด / การจัดการเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจน ไม่สามารถสืบค้นผลการดำเนินการได้ - การเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดทำงบการเงินและรายการบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่ศึกษาคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติ / ลงรายการผิดพลาด/การคำนวณค่าเสื่อมราคา - การบริหารความเสี่ยง จัดทำแบบฟอร์ม SR๑ SR๒ ไม่ถูกต้อง / กำหนดกิจกรรมการจัดการความเสี่ยงไม่สอดคล้องกับความเสี่ยงที่จะพบได้ / ไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินงานด้วยการบริหารความเสี่ยง ยังคงปฏิบัติงานในลักษณะประจำ/ระบุความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	๑. หน่วยงานผู้ตรวจประเมิน หรือเจ้าภาพตัวชี้วัดควรเพิ่มความถี่ หรือช่องทางในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ แก่หน่วยงาน (ก) ๒. หากหน่วยงานผู้ตรวจประเมินมีกิจกรรม/โครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานใด ให้กับหน่วยงานผู้รับการประเมิน ก็ควรจะต้องประเมินผลด้วยว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ มีพัฒนาการดีขึ้นเพียงใด (ก) ๓. หน่วยงานผู้รับการประเมินควรมีการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน (ก) ๔. หน่วยงานควรประสานขอคำแนะนำในการดำเนินการกับหน่วยงานผู้ตรวจประเมินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ถูกต้อง (ก) ๕. หน่วยงานควรศึกษาวิธีการดำเนินการตามตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดเรียนแจ้งให้ทราบ และดำเนินการตั้งแต่นั้นเป็นงบประมาณเพื่อให้เป็นปัจจุบัน (ก)	- หน่วยงานผู้ตรวจประเมิน - หน่วยงานเจ้าภาพ (ตัวชี้วัดบูรณาการ) - หน่วยงานผู้ตรวจประเมิน
											ทุกหน่วยงาน
											ทุกหน่วยงาน
											ทุกหน่วยงาน

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่						ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖		
เป็นรูปแบบนามธรรม - การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เช่น การเข้าใจหลักเกณฑ์ตลาดเคลื่อน - การใช้งานระบบ Daily Plans เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจการใช้งานระบบ												
๑.๔ ความรู้ความสามารถของ บุคลากร เช่น ภาษา (รองรับการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน)	✓	✓			✓	✓	✓		✓		๑. หน่วยงานต้องมีการพัฒนาคนในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานที่เกี่ยวข้อง โดยการบริหารจัดการความรู้ (ก) ๒. กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อใช้ในการสรรหาและพัฒนาบุคลากร (ก) ๓. ควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรที่บรรจุใหม่และข้าราชการบรรจุใหม่ควรสร้างความเข้าใจในเรื่องต่างๆ โดยติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ (ก)	ทุกหน่วยงาน สำนักงาน ก.ก.
๒. การกำหนดตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ (ตัวชี้วัดบูรณาการ) ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน หรือ ค่าเป้าหมาย ไม่สอดคล้องเหมาะสมกับ สภาพพื้นที่ หรือบริบทของแต่ละ หน่วยงาน / บางตัวชี้วัดไม่สอดคล้อง สามารถเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของ กรุงเทพมหานคร / ตัวชี้วัดบูรณาการ ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่มีการร่วมกันอย่าง	✓					✓					๑.๑ ตัวชี้วัดบูรณาการต้องสามารถเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานคร และพิจารณาเกณฑ์การประเมิน หรือค่าเป้าหมายที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ หรือแต่ละหน่วยงาน โดยหน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดควรพิจารณาความร่วมมือกับหน่วยงานผู้รับการประเมินด้วย เช่น เป้าหมายการลดปริมาณขยะควรมี	- สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผล - หน่วยงานเจ้าภาพ (ตัวชี้วัดบูรณาการ)

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่						ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖		
แท้จริงระหว่างหน่วยงาน/ส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง											ความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นที่เขต หรือระดับความรู้ ของนักเรียนควรกำหนดระดับที่แตกต่างกันตามสภาพของ นักเรียน หรือมีการยกเว้นหรือปรับเปลี่ยนการประเมิน ให้เหมาะสมกับบางพื้นที่ เช่น นักเรียนของโรงเรียน ในเขตคลองเตย พ่อแม่ยากจน ไม่สนับสนุนการเรียน สิ่งแวดล้อมใกล้ชิดแหล่งอบายมุข อาชญากรรม และยาเสพติด ส่งผลให้ผลการเรียนไม่ดี จึงควรประเมิน ประเด็นอื่นกับโรงเรียนในเขตคลองเตยมากกว่า เป็นต้น ๑.๒ หน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดบูรณาการควรเข้าไป มีส่วนช่วยแก้ไขปัญหในการดำเนินการตามตัวชี้วัด บูรณาการของหน่วยปฏิบัติต่าง ๆ เช่น การสนับสนุน ทางวิชาการ หรือทรัพยากรต่าง ๆ ๑.๓ หน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดบูรณาการต้องรับผล การประเมินร่วมกับหน่วยงานผู้ปฏิบัติด้วย ๑.๔ ต้องมีการจัดทำรายละเอียดของตัวชี้วัด ให้ชัดเจน ลดปริมาณหลักฐานที่เป็นเอกสาร โดยหาก สามารถจัดเก็บข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลในระบบ อิเล็กทรอนิกส์ได้จะเป็นการดีและมีประโยชน์มาก ๒. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลควรตรวจสอบ ว่าหน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดบูรณาการได้มี การปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดที่มีปัญหาหรือไม่ (ก)	

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ

(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่						ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖		
๓. การกำหนดตัวชี้วัดตามแผนต่าง ๆ ตัวชี้วัดของโครงการให้บริการที่ดีที่สุด และตัวชี้วัดตามแผนการปฏิบัติการ สร้างราชการใสสะอาด	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผล ประเมินผล	
๓.๑ ตัวชี้วัดมีจำนวนมากเกินไป	✓					✓						
๓.๒ ตัวชี้วัดง่ายเกินไป	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		
๓.๓ เป็นตัวชี้วัดที่วัดในเชิง กระบวนการมากกว่าผลผลิต หรือผลลัพธ์ของโครงการ											กองกลาง	
๓.๔ ไม่ได้นำเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานการพาณิชย์มาประเมินด้วย			✓							✓		
๓.๕ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ใน การดำเนินการ ควรนำมาใช้กับโครงการ รักษารอบๆ เนื่องจากมีระยะเวลา ดำเนินการเพียงพอกับการเก็บข้อมูล			✓					✓			สำนักงาน ก.ก.	
๓.๖ โครงการให้บริการที่ดีที่สุด ไม่ได้รับงบประมาณ			✓					✓			สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร	

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่				ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔		
									และมีตารางปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาติดตามความก้าวหน้าของโครงการได้ (ก)	
									๙. ควรกำหนดโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของเมืองและคนในเมืองในอนาคตเพื่อรองรับการขยายตัวของความเป็นชุมชนเมือง เช่น การจัดสร้างพื้นที่สีเขียวในอาคารสูง การทำลายขยะอันตราย การทำลายขยะขั้นใหญ่ การแปรรูปขยะเพื่อนำมาใช้ ในการปรับปรุงภูมิทัศน์หรือการทำเกษตรในเมือง และกำหนดโครงการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน (ก)	ทุกหน่วยงาน
									๑๐. ควรมีการกำหนดโครงการในลักษณะการสร้างโปรแกรมหรือเทคนิคด้านสาธารณสุขโรค เพื่อให้การดำเนินการเกิดความรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น (ก)	ทุกหน่วยงาน
									๑๑. การดำเนินโครงการเกี่ยวกับการสร้างเส้นทางท่องเที่ยวทางแม่น้ำ/ลำคลอง หรือการสร้างเอกลักษณ์ในย่านท่องเที่ยวให้ครบวงจร หรือสร้างเส้นทางท่องเที่ยวด้านเกษตรที่เป็นจุดเด่นในพื้นที่ (ก)	ทุกสำนักงานเขต
									๑๒. ควรมีการสร้างเครือข่ายในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกอย่างสม่ำเสมอ และขยายผลการดำเนินการที่สำเร็จ ไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่น (ก)	ทุกหน่วยงาน

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่						ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖		
๔. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการตามตัวชี้วัดบูรณาการ ๔.๑ การจัดกระบวนการเรียนรู้ - การซึ่งน้ำหนักในช่วงฤดูฝน ทำให้ขยะมีน้ำหนักมาก - ไม่มีระบบ/สถานที่รองรับขยะแยกประเภทอย่างเพียงพอ - การณรงค์ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องใช้เวลานาน - ขยะไม่สามารถลดลงได้ เนื่องจากมีการขุดลอกคูคลองการจัดเก็บขยะอย่างต่อเนื่องการพัฒนาเมือง ประชากรแฝง	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	๑. สำนักงานเขตควรเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติของปัญหาขยะในพื้นที่ เพื่อใช้ในการเจรจาค่าเป้าหมาย หรือตัวชี้วัดการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับพื้นที่ (ก) ๒. สำนักงานเขตต้อง ควบนำผลการตรวจติดตามประเมินผลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการขยะว่าสำนักงานเขตที่สามารถลดปริมาณขยะได้ มีวิธีการดำเนินการอย่างไร สำนักงานเขตที่ไม่สามารถลดปริมาณขยะได้ตามเป้าหมายมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ศึกษาและวิเคราะห์แนวปฏิบัติของสำนักงานเขตที่เป็นต้นแบบ จนสามารถนำมากำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อให้ทุกสำนักงานเขตสามารถลดปริมาณขยะได้ รวมทั้งต้องลงไปร่วมกันแก้ไขปัญหาในพื้นที่ด้วยการสนับสนุนทั้งด้านวิชาการ และทรัพยากร (ก)	ทุกสำนักงานเขต
๔.๒ การจัดเก็บภาษี - ไม่สามารถจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินกับห้องชุดที่เจ้าของปล่อยเช่าได้ เนื่องจากเจ้าของแจ้งเป็นที่ย่อยอาศัย ตรวจสอบยาก	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	๑. สำนักงานเขตควรเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติของปัญหาการจัดเก็บรายได้ เพื่อใช้ในการเจรจาค่าเป้าหมาย หรือตัวชี้วัดการจัดเก็บภาษีที่เหมาะสมกับพื้นที่ (ก)	ทุกสำนักงานเขต

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่					ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕		
- รัฐบาลมีนโยบายจะกำหนดภาษีแบบใหม่ ทำให้ผู้เสียภาษีจะเสียการจ่าย - กทม. กำหนดประมาณการรายรับสูงกว่าปีที่ผ่านมา ในขณะที่ยังฐานภาษีต่ำกว่าประมาณการรายรับ - ประชาชนบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการยื่นชำระภาษี	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	๒. สำนักการคลังควรนำปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของแต่ละพื้นที่มาวิเคราะห์และหาวิธีการหรือรูปแบบในการช่วยสำนักงานเขตแก้ไขปัญหา เช่น การพัฒนาช่องทางชำระภาษี วิธีการจูงใจให้มาชำระภาษี หรือการเสริมสร้างความรู้ประชาชน เป็นต้น (ก)	สำนักการคลัง
										๓. การประมาณการภาษีให้แต่ละสำนักงานเขตจัดเก็บ ควรประมาณการจากฐานภาษีที่ควรจัดเก็บมีใช้ประมาณการจากจำนวนภาษีที่จัดเก็บได้ในปีที่ผ่านมา (น)	สำนักการคลัง
										๔. กรุงเทพมหานครควรพัฒนาระบบการชำระภาษีด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แม่แบบของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ เช่น กรมสรรพากร (ก)	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
										๕. ควรมีการบูรณาการการทำงานจัดเก็บรายได้ร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในพื้นที่ (ก)	ทุกสำนักงานเขต

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(น) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่						ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖		
๔.๓ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของโรงเรียน - สำนักการศึกษาชี้แจงเกณฑ์การประเมิน/ตัวชี้วัดไม่ชัดเจน - การนับปีการศึกษา กับปีงบประมาณไม่ตรงกัน อาจทำให้เกิดความสับสนและล่าช้าในการติดตามงานจากโรงเรียน - การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของโรงเรียน อาจไม่เหมาะสมกับโรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่ชุมชนแออัด	✓					✓					๑. สำนักการศึกษา ควรชี้แจงทำความเข้าใจกับสำนักงานเขตอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง และควรนำเอาข้อเสนอแนะที่ได้รับไปพัฒนาตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ (ก) ๒. สำนักงานเขตควรศึกษาตัวชี้วัด และเกณฑ์ในการประเมินให้เข้าใจ หากมีปัญหาคควรขอรับคำแนะนำจากสำนักการศึกษาโดยทันที มีข้อเสนอให้ทราบผลการประเมินก่อนถึงมีการทักท้วง (ก)	ทุกสำนักงานเขต
๔.๔ พื้นที่สีเขียว - สำนักสิ่งแวดล้อม กำหนดเป้าหมายเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี แต่งบประมาณที่สำนักงานเขตได้รับในการบำรุงรักษาลดลง	✓					✓					๑. สำนักงานเขตควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากประชาชน หรือภาคสังคมในการช่วยบำรุงรักษาพื้นที่สีเขียว อาจจะเป็นการช่วยลดงบประมาณในการดำเนินการได้ (ก) ๒. สำนักสิ่งแวดล้อม ควรให้การสนับสนุนสำนักงานเขตในการช่วยคิด หรือให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และบำรุงรักษาอย่างไรให้ประหยัดงบประมาณ (ก)	ทุกสำนักงานเขต
๔.๕ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ - อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครในการติดตั้งและแก้ไขปัญหา เช่น การติดตั้งไฟฟ้า						✓					๑. หน่วยงานควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และอาศัยการทำงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานอื่น (ก)	ทุกสำนักงานเขต

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ

(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่			คณะที่					ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖
ส่องสว่างสาธารณะ										๒. สำนักการโยธา ควรให้คำแนะนำ และสนับสนุน การดำเนินงานให้กับสำนักงานเขต (ก)
๕. ด้านงบประมาณ ๕.๑ งบประมาณไม่เพียงพอ / ไม่ได้ รับงบประมาณ	✓	✓	✓			✓			๑. กรุงเทพมหานครควรอนุมัติงบประมาณให้ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน (ก) ๒. หน่วยงานควรวิเคราะห์และจัดทำแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีของหน่วยงานให้สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานคร และนโยบายของ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาตามความจำเป็น เร่งด่วน (ก)	สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร ทุกหน่วยงาน
		✓			✓	✓	✓	✓	๑. หน่วยงานควรวางแผนบริหารจัดการด้านการใช้ จ่ายงบประมาณตั้งแต่นี้ เช่น ควรเร่งรัดการก่อหนี้ ผูกพัน ติดตามรายการอย่างใกล้ชิด หากโครงการใด ไม่สามารถก่อหนี้ผูกพันได้ ให้เร่งคืนเงินเข้างบกลาง ตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย เร่งทำ ผู้รับจ้างตั้งแต่นี้ และการของงบประมาณเร่งด่วน ต้องให้แน่ใจว่าสามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ทัน ภายในปีงบประมาณ เป็นต้น (ก) ๒. ติดตามตรวจสอบ/ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครอย่างใกล้ชิด (ก)	ทุกหน่วยงาน

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่						ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖		
											สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน รวมทั้ง สามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการได้อีกด้วย (ก)	
											๓. หน่วยงานควรมีการบริหารจัดการความรู้ (KM) ในเรื่องการบริหารงบประมาณและการจัดทำรายการบัญชี มูลค่าทรัพย์สินให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานแทนกันได้ (ก)	ทุกหน่วยงาน
											๔. หน่วยงานควรมีการจัดทำรายงานความเคลื่อนไหว ของทรัพย์สินส่งเป็นรายไตรมาส และเพื่อความเป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถตรวจสอบข้อมูลประจำปีได้อย่างรวดเร็ว (ก)	ทุกหน่วยงาน
											๕. หน่วยงานควรติดต่อขอแก้ไขในระบบบัญชีและ ทรัพย์สินไปยังกองบัญชีและกองทะเบียนทรัพย์สิน ในกรณี ที่บันทึกคลาดเคลื่อน (ก)	ทุกหน่วยงาน
											๖. หน่วยงานควรมีการตรวจสอบ เปรียบเทียบการบันทึก ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน โดยขอความร่วมมือจากทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องในการจัดส่งข้อมูล (ก)	ทุกหน่วยงาน
๖.๒ การรวบรวมเอกสารหลักฐาน ประกอบบันทึกบัญชีไม่เป็นระบบ	✓				✓						- รวบรวมเอกสารให้เป็นระบบมากขึ้น โดยทำแยกเป็น รายปีงบประมาณ (ก)	ทุกหน่วยงาน
๖.๓ อัตราค่าจ้างเหมาจ้างหน้าที่ พัสดุของบางหน่วยงานถูกยุบ	✓				✓				✓		- สำนักงาน ก.ก. ควรศึกษาพบทวนความเป็นไปได้ ในการขอคืนอัตราค่าจ้างหน้าที่พัสดุ (น)	สำนักงาน ก.ก.

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ

(น) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้รับประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่					ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕		
๗. ทรัพยากรด้านอื่น ๆ ไม่เพียงพอ/ ขาด เช่น ไม่มีอุปกรณ์ในการตรวจ คำนวณอย่างเพียงพอ / เครื่องพิมพ์สมุด ทะเบียนบ้าน / เครื่องตรวจวัดก๊าซฯ เครื่องทำปฏิกิริยาประชาชน	✓	✓	✓		✓	✓			✓	- หน่วยงานควรบริหารจัดการทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการอย่างคุ้มค่า จัดลำดับความสำคัญ หรืออาจขอความร่วมมือจากภาคประชาชน/ภาคสังคม (ก)	ทุกหน่วยงาน
๘. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซับซ้อน บ่อย เช่น ระบบ Daily Plans ระบบ MIS และ ระบบเรื่องราวร้องทุกข์	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาปรับปรุงระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเสถียร และระบบ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แบบภาพง่ายประกอบ ผลการดำเนินการได้ (ก)	- สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผล - สำนักงบประมาณ - กรุงเทพมหานคร - สำนักการคลัง - กองกลาง
๙. กฎหมาย ระเบียบไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น การจลาจล กีดขวางทางเท้า กรุงเทพมหานคร ไม่มีอำนาจปรับ มีอำนาจเพียงให้ยึดรถ ซึ่งเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ไม่พอในการยึดรถ	✓									๒. หน่วยงานควรมีการนำระบบเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้ในการทำงาน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และควรมีการจัดทำฐานข้อมูลในเรื่องต่างๆ ด้วยระบบ เทคโนโลยี (ก)	ทุกหน่วยงาน
										- หน่วยงานควรรวบรวมปัญหา อุปสรรคในทางที่เกิด จากกฎระเบียบล่าช้า หรือไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เสนอหน่วยงาน/คณะกรรมการที่มีอำนาจ ในการพิจารณาปรับปรุงกฎหมาย (ก)	ทุกหน่วยงาน

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่					ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕		
๑๐. ปัญหาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ๑๐.๑ มีเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก เนื่องจากมีความล่าช้าในการดำเนินการเพราะไม่ใช่อำนาจของกรุงเทพมหานคร / ดำเนินการไม่ได้เนื่องจากเป็นพื้นที่เอกชน / กลั่นแกล้งกัน/ส่งเรื่องร้องเรียนผิดหน่วยงาน / ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ			✓		✓	✓	✓	✓	✓	๑. กองกลางควรดำเนินโครงการสายสืบ ๑๕๕๕ ต่อไป เพราะเป็นการลงพื้นที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและช่วยทำความเข้าใจกับประชาชนใหม่ความเข้าใจที่ถูกต้องอีกทางหนึ่ง (ก) ๒. กรณีเรื่องร้องเรียนซ้ำ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายนอก สำนักงานเขตควรมีการประสานสัมพันธ์ผลการดำเนินการของสำนักงานเขตในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อแก้ไขปัญหาการร้องเรียนซ้ำ เช่น การติดป้ายประกาศ ณ จุดที่มีการร้องเรียนสายไฟฟ้าชำรุดว่า “สำนักงานเขตแจ้งการไฟฟ้านครหลวงแล้ว” เป็นต้น เพื่อให้ผู้ร้องเรียน/ประชาชนทราบว่าใครเป็นผู้ดำเนินการ (ก) ๓. ศูนย์รับแจ้งเหตุฯจำเป็นต้องรับเรื่องร้องทุกข์ทุกเรื่อง เนื่องจากหน่วยงานทุกหน่วยต้องดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร กทม. ที่กำหนดให้หน่วยงานสังกัด กทม. เป็นเจ้าภาพในการแก้ปัญหาทุกเรื่องของประชาชน พร้อมบรรเทาทุกข์เบื้องต้นและระงับยาวต่อไป ดังนั้นหากเป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายนอก หน่วยงานต้องเร่งรัด กำกับดูแล และรายงานผลให้ผู้บริหาร กทม.	กองกลาง ทุกสำนักงานเขต

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(๑) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่					ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕		
๑๐.๒ ข้อมูลเรื่องเรียนไม่ชัดเจน เช่น ผู้เรียนไม่ระบุสถานที่เกิดเหตุให้ชัดเจนไม่แจ้งชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ ทำให้หน่วยงานติดต่อไม่ได้ ๑๐.๓ ศูนย์ทรม. ๑๕๕๕ ส่งเรื่องร้องเรียนผิดหน่วยงาน ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาล่าช้า										ทราบจนกว่าจะเสร็จสิ้น (ก)	
										๔. หน่วยงานควรบริหารจัดการเรื่องเรียน โดยอาจมอบหมายเจ้าหน้าที่เพิ่ม หรือนำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองอย่างเต็มที่ เพื่อลดภาระงาน และแก้ไขเรื่องเรียนได้รวดเร็วขึ้น (ก)	ทุกหน่วยงาน
										๕. กรณีร้องเรียนซ้ำ กองกลางควรชี้แจงผู้ร้องเรียน ในเบื้องต้นก่อนการรับเรื่อง โดยประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อความชัดเจนของข้อมูล (บ)	กองกลาง
										๗. กองกลางควรประสานกับหน่วยงานภายนอกโดยตรง ในกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ อยู่นอกเหนืออำนาจของกรุงเทพมหานคร (บ)	กองกลาง
										๑. กองกลางควรจัดประชุมกำกับศูนย์รับแจ้งทุกข์ ให้ขอข้อมูลผู้แจ้งให้ละเอียดเสมอ และถ้าผู้ร้องสะดวกแจ้งชื่อ เบอร์ติดต่อ ก็จะแจ้งให้หน่วยงานทราบเสมอ (ก)	กองกลาง
										๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนบางกรณี เช่น เหตุเดือดร้อนราคาญ นอกจากข้อกฎหมาย หรือระเบียบที่ต้องใช้แล้ว จำเป็นต้องใช้ศิลปะในการแก้ไข ด้วย และควรมีการถอดบทเรียน หรือประสบการณ์ในบางเรื่อง ถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการหรือแก้ไขปัญหาล้างต่อไป (ก)	ทุกหน่วยงาน

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(บ) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่						ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖		
											๓. กองกลางควรจัดทำข้อมูล/แนวทางในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ครบถ้วนข้อมูลที่ดีจำเป็น เช่น การแบ่งพื้นที่เขตที่มีการทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (ก)	กองกลาง
											๔. หน่วยงานเมื่อได้รับข้อมูลผิด หรือข้อมูลไม่ครบถ้วนให้รีบติดต่อศูนย์รับแจ้งทุกข์ เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข (ก)	ทุกหน่วยงาน
๑๑. การสำรวจความพึงพอใจ ๑๑.๑ ประชาชนมีความคาดหวัง ต่อการบริการสูงมาก			✓			✓					- หน่วยงานต้องนำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นไป (ก)	ทุกหน่วยงาน
๑๑.๒ หน่วยงานไม่ทราบประเด็น ในการสำรวจความพึงพอใจ หากรับทราบก่อนก็จะส่งผลให้ผล การสำรวจมีคะแนนสูงขึ้น เนื่องจาก สามารถปรับปรุงบริการได้ตามประเด็นการ สำรวจ			✓			✓					๑. คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร จะมี การเชิญหน่วยงานมาร่วมประชุมเพื่อรับฟังและให้ ข้อเสนอแนะในการกำหนดข้อคำถามสำหรับการสำรวจ ความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี ซึ่งขอให้ผู้บริหารของ หน่วยงานอย่างน้อยไม่ต่ำกว่าระดับเลขานุการสำนัก เข้าร่วมประชุมดังกล่าว เพื่อให้ข้อคำถามมี ความเหมาะสมกับลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ อย่างแท้จริง และสามารถระบุกลุ่มเป้าหมาย ในการสำรวจฯ ได้อย่างถูกต้อง (ก)	ทุกหน่วยงาน
๑๑.๓ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใน การสำรวจไม่เหมาะสม มีจำนวนน้อย เกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนผู้รับบริการ ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามหลักสถิติ			✓			✓						

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่					คณะที่					ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔		๑	๒	๓	๔	๕	๖	
๑๑.๔ กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ ในการสำรวจไม่ครอบคลุมผู้รับบริการ ทั้งหมด ก็อาจให้ผลการสำรวจมีอคติ เช่น การเลือกสำรวจกับกลุ่มผู้ค้า แผงลอยที่มีกรณีกับสำนักงานเขต หรือ ทอดแบบสำรวจไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย			✓			✓	✓				๒. หน่วยงานผู้รับผิดชอบปรับปรุงเรื่องไปตรวจสอบกับ สถาบันการศึกษาที่รับผิดชอบในการสำรวจให้เป็นไป ตามหลักสถิติ (ก)	- คณะผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานคร - กองงานผู้ตรวจราชการ
๑๑.๕ สภาพพื้นที่ของแต่ละเขต แตกต่างกัน และจำนวนประชาชน ที่เดินทางมาติดต่อจึงต่างกัน อาจส่งผล ต่อผลสำรวจ เช่น สถานที่จอดรถ จำนวนประชาชน ปัญหาวจรร								✓			๓. หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลของหน่วยงานที่สามารถให้บริการแก่ประชาชน และส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครและ หน่วยงานอื่น (ก)	ทุกหน่วยงาน
๑๑.๖ แบบสำรวจความพึงพอใจมี คำถามมากเกินไป								✓			๔. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการในแต่ละด้านให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ก)	ทุกหน่วยงาน
๑๒. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ๑๒.๑ สถานที่คับแคบ สภาพ อาคารเก่า และชำรุด			✓								๕. การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานเขต ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในพื้นที่ ต้องชี้แจงให้ ประชาชนรับรู้ ว่าสำนักงานเขตได้ดำเนินการแล้วมิได้ ปล่อยปละละเลย ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนต่อหน่วยงานด้วย (ก)	ทุกสำนักงานเขต
											๑. หน่วยงานควรดำเนินการรักษาความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และความสะอาดตามหลักเกณฑ์ฯ พร้อมทั้ง	ทุกหน่วยงาน

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ

(ณ) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	มิติการประเมินที่				คณะที่						ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖		
๑๒.๒ ที่จอดรถไม่เพียงพอ			✓		✓	✓					สำรวจวัสดุอุปกรณ์ที่มีความชำรุด เพื่อวางแผนการขอจัดสรรงบประมาณต่อไป (ก)	ทุกหน่วยงาน
											๒. หน่วยงานที่มีส่วนราชการที่ดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมได้ดี ควรสนับสนุนให้เป็นต้นแบบ (Best Practice) ให้หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ อื่น ๆ ดำเนินการตามได้ (ก)	ทุกหน่วยงาน
											๓. ควรดำเนินการและรักษามาตรฐานเกี่ยวกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อไป แม้ไม่ได้อใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว โดยเฉพาะระบบการจัดเอกสาร การจัดวัสดุอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพราะจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (ก)	ทุกหน่วยงาน
											๔. หน่วยงานควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บ (ก)	ทุกหน่วยงาน
๑๓. ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อราชการไม่เพียงพอ /ไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน ผู้รับบริการ / ความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก เช่น เตรียมเอกสาร ไม่พร้อมในการติดต่อราชการ ไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าตรวจสอบพื้นที่ ไม่เสียภาษี	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	- หน่วยงานผู้รับบริการโดยตรง - หน่วยงานสนับสนุน	

หมายเหตุ (ก) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ
(ข) หมายถึง ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ