



คู่มือ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง
การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.

พิมพ์ที่ สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นายอรรถ หาดูสืบสาย ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา

โทรศัพท์ 0-2218-3562 โทรสาร 0-2218-3547

www.cupress.chula.ac.th

คำนำ

การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน จะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครรวมถึงบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของกรุงเทพมหานครทุกคนต้องตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย โดยต้องร่วมกันพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้มีความเหมาะสม ชัดเจน และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

การดำเนินการดังกล่าว สำนักงาน ก.ก. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดีในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้ตลอดไป

สำนักงาน ก.ก.

สารบัญ

	หน้า
การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ก
ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ง
แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	จ
- การเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	จ
- การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ	จ
- การอุทธรณ์การปฏิบัติราชการ	จ
- การจัดทำรายงาน	ฉ
- การตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ	ฉ
- การขอทบทวนผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ฉ
ปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ช
การคำนวณคะแนน	ณ
กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ฐ
คำอธิบายตัวชี้วัดเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	1
- มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	1
- มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	6
- มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	16
- มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร	51
ภาคผนวก ก	
- แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ก-1
ระดับกรุงเทพมหานคร	ก-2
ระดับหน่วยงาน	ก-9
ภาคผนวก ข	
- แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง	ข-2
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	



การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน ทำการแทน ก.ก. ในการบริหารผลงานระดับหน่วยงาน ได้เห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามความเห็นของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และได้นำหลักเกณฑ์ฯ เสนอ ก.ก. และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบแล้ว ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

(1) มิติในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบ่งเป็น 4 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

(2) ตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 9 ตัวชี้วัดหลัก เป็นตัวชี้วัดสำหรับประเมินสำนัก สำนักงาน สำนักงานเขต และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงรายละเอียดการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดเดิมให้มีความเหมาะสม และสามารถพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานได้มากขึ้น โดยมีตัวชี้วัด 2 ตัวชี้วัด ที่กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดทดแทนกัน ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ กำหนดให้หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ จำนวน 59 หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ซึ่งมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน/ผู้รับบริการในวงกว้าง และมีสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ย้อนหลัง 3 ปี จำนวนมาก ต้องรับการประเมินในตัวชี้วัดดังกล่าว ส่วนอีก 18 หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนจำนวนน้อย กำหนดให้รับการประเมินในตัวชี้วัดที่ 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และมีตัวชี้วัดใหม่ 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4.1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนากรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีฐานข้อมูลที่ดีและเป็นปัจจุบัน สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร

2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(1) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลปรับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. 2563 ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี พ.ศ. 2556-2575 แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 20 ปี ระยะที่ 2 พ.ศ. 2561-2565 และนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มาบูรณาการกันในทุกด้านและทุกมิติ โดยนำแนวทางการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาทรัพยากรน้ำมาเป็นประเด็นหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และกำหนด

กรอบตัวชี้วัด ประเด็นการประเมิน หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

(2) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามกรอบที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด เพื่อประกอบการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

(3) ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายกลาง เกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจของหน่วยงาน ต้องได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

(4) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็น 2 ระดับ คือ

- ระดับกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- ระดับหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในฐานะหัวหน้ากลุ่มภารกิจจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับปลัดกรุงเทพมหานคร

(5) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครดำเนินการตามคำรับรองฯ ที่ได้จัดทำไว้ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

(6) กรณีหน่วยงานไม่อาจปฏิบัติตามที่ได้ให้คำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ หน่วยงานสามารถขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักความสำคัญของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการได้ โดยต้องได้รับการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

(7) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลฯ เพื่อติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ของหน่วยงาน

(8) คณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คณะ ของแต่ละคณะประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นประธาน ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร/ผู้ตรวจราชการสูง รองผู้อำนวยการสำนักและผู้อำนวยการกองในสังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน ก.ก. หรือผู้อำนวยการกองในสังกัดสำนักงาน ก.ก. ที่ได้รับมอบหมายเป็นรองประธาน และผู้แทนจากหน่วยงานที่รับผิดชอบประเมินตัวชี้วัด 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักอนามัย สำนักการคลัง สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก. และสำนักงานเลขาธิการปลัด สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นกรรมการ เข้าตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ ณ หน่วยงานอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปีงบประมาณ หรือตามที่คณะกรรมการประเมินผลฯ กำหนด

ทั้งนี้ ให้นำหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ตามระยะเวลาที่กำหนด

(9) หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินฯ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ และส่งผลการประเมินให้สำนักงาน ก.ก. เพื่อให้สำนักงาน ก.ก. ประมวลผลนำเสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน

(10) สำนักงาน ก.ก. จะเวียนแจ้งผลคะแนนการประเมินที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประเมินผลฯ ให้หน่วยงานทราบในเบื้องต้น เพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบ ยืนยันผลคะแนน และขอทบทวนผลคะแนนการประเมิน ในกรณีที่ตรวจสอบแล้วพบว่ามีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้คะแนน หรือการคำนวณคะแนน ก่อนนำผลคะแนนเสนอ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน

(11) อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน พิจารณาผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ของหน่วยงาน และนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ ก.ก. เพื่อรับทราบผลการประเมิน

(12) กรุงเทพมหานครนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาด้านการบริหารงานบุคคล เช่น การพัฒนา หรือการจัดสรรสิ่งจูงใจซึ่งอาจเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินให้แก่หน่วยงานตามผลการประเมินและหลักเกณฑ์ที่กรุงเทพมหานครกำหนด

๓ ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ



☺ แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

❖ การเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ก่อนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน หน่วยงานจะต้องนำตัวชี้วัดที่จะขอรับการประเมินในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ เสนอคณะกรรมการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายกลางของตัวชี้วัด น้ำหนักความสำคัญของตัวชี้วัด และประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อตกลงสำหรับการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในมิติที่ 1 โดยคณะกรรมการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร จะมีจำนวน 6 คณะ แต่ละคณะประกอบด้วย รองปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้ากลุ่มภารกิจ เป็นประธานกรรมการ หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และหัวหน้าสำนักงาน ก.ก. เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ

❖ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการดังนี้

1. สำนักงาน ก.ก. จัดทำคำรับรองฯ ระดับกรุงเทพมหานคร นำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ
2. หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ศึกษารายละเอียดการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เงื่อนไขของตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองระดับหน่วยงาน
3. หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ชี้แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงาน เกี่ยวกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รวมถึงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
4. การจัดทำคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน โดยหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ลงนามคำรับรองฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อรวบรวมนำเสนอรองปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในฐานะหัวหน้ากลุ่มภารกิจลงนามก่อนนำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ ตามลำดับ
5. ให้หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดที่กำหนดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาถ่วงถ่วงความเหมาะสม (หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดจะประสานแจ้งให้ทราบต่อไป)
6. ปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ลงนามคำรับรองฯ ระดับกรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามคำรับรองฯ

❖ การอุทธรณ์การปฏิบัติราชการ

กรณีหน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติราชการได้ตามตัวชี้วัดที่ได้ทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณได้ หน่วยงานสามารถขออุทธรณ์การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการได้ โดยให้หน่วยงานส่งเรื่องมาที่สำนักงาน ก.ก. เพื่อนำเสนอคณะกรรมการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีปลัดกรุงเทพมหานครหรือรองปลัดกรุงเทพมหานครที่ปลัดกรุงเทพมหานครมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 คณะ หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. และผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก. เป็นเลขานุการ และเจ้าหน้าที่กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก. เป็นผู้ช่วยเลขานุการ โดยสำนักงาน ก.ก. จะเปิดรับคำขออุทธรณ์จากหน่วยงาน จำนวน 2 รอบต่อปี

รอบที่ 1 ภายในวันที่ 17 พฤษภาคม 2563

และรอบที่ 2 ภายในวันที่ 18 กันยายน 2563

หรือตามที่คณะกรรมการอุทธรณ์ฯ กำหนด

❖ การจัดทำรายงาน

1. หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม ครบถ้วนและชัดเจน เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัด ในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจติดตามผลการปฏิบัติราชการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

2. หน่วยงานและส่วนราชการฯ จัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ตามแบบรายงานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามระยะเวลาที่กำหนด

3. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจะพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ที่กำหนด และนำเสนอ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน พิจารณาผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ ก.ก. ทราบตามลำดับ

❖ การตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร อาจมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ณ หน่วยงานผู้รับการประเมิน ตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ให้ทุกหน่วยงาน จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัด พร้อมให้ผู้ประเมินตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา

❖ การขอทบทวนผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สำนักงาน ก.ก. จะเวียนแจ้งผลคะแนนการประเมินที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ให้หน่วยงานรับทราบในเบื้องต้น ก่อนนำเสนอ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน พิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อให้หน่วยงานได้ตรวจสอบและยืนยันผลการประเมิน และเปิดโอกาสให้หน่วยงานเสนอขอทบทวนผลคะแนนการประเมินในกรณีที่ตรวจสอบแล้วพบว่า มีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้คะแนน หรือการคำนวณคะแนนมาที่สำนักงาน ก.ก. ซึ่งสำนักงาน ก.ก. จะเป็นผู้ประสานแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่มีการขอทบทวนนั้น ๆ เพื่อพิจารณาต่อไป และนำผลคะแนนที่ได้รับการแก้ไขนำเสนอคณะกรรมการประเมินผลฯ พิจารณาอีกครั้ง ก่อนนำเสนอ อ.ก.ก. โดยสำนักงาน ก.ก. จะเปิดรับคำขอทบทวนผลคะแนนการประเมิน ระหว่างวันที่ 9-11 พฤศจิกายน 2563 หรือตามวันเวลาที่สำนักงาน ก.ก. แจ้งเวียนอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งหากเกินกำหนดเวลาดังกล่าว จะถือว่าคะแนนมีความถูกต้อง

๓ ปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ช่วงเวลา	กิจกรรม
มกราคม - สิงหาคม 2562	จัดทำร่างหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เสนอ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากรและการประเมิน พิจารณาอนุมัติ
1 กรกฎาคม - 30 สิงหาคม 2562	คณะกรรมการตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร พิจารณาความเหมาะสมของตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้อง ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ เพื่อให้ได้ข้อตกลงสำหรับการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร
ภายใน 23 สิงหาคม 2562	หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้รับการอนุมัติ
26 - 30 สิงหาคม 2562	จัดประชุมชี้แจง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ภายใน 6 กันยายน 2562	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ส่งแผนปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. 2563 ให้สำนักงาน ก.ก.
13 กันยายน 2562	สำนักงาน ก.ก. นำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีระดับกรุงเทพมหานคร เสนอปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนาม
16 - 30 กันยายน 2562	หน่วยงานส่งคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2563 ให้สำนักงาน ก.ก. เพื่อตรวจสอบก่อนนำเสนอรองปลัดกรุงเทพมหานคร และปลัดกรุงเทพมหานครลงนาม
1 ตุลาคม 2562	สำนักงาน ก.ก. นำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีระดับหน่วยงาน เสนอรองปลัดกรุงเทพมหานคร และปลัดกรุงเทพมหานครลงนาม
22 - 30 เมษายน 2563	คณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ออกตรวจติดตามประเมินผลฯ (ระยะครึ่งปีงบประมาณ)
ภายใน 17 พฤษภาคม 2563	หน่วยงานส่งคำขออุทธรณ์การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร รอบที่ 1 ให้สำนักงาน ก.ก. และหน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง
ภายใน 4 พฤษภาคม 2563	สำนักงาน ก.ก. สรุปผลการพิจารณาคำขออุทธรณ์ฯ เสนอคณะกรรมการอุทธรณ์ฯ
18 - 20 พฤษภาคม 2563	คณะกรรมการอุทธรณ์ผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร พิจารณาคำขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัดฯ ของหน่วยงาน (รอบที่ 1)
11 กันยายน 2563	สำนักงาน ก.ก. ให้หน่วยงานส่งรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ภายใน 18 กันยายน 2563	หน่วยงานส่งคำขออุทธรณ์การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร (รอบที่ 2) ให้สำนักงาน ก.ก. และหน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

ช่วงเวลา	กิจกรรม
1 - 12 ตุลาคม 2563	สำนักงาน ก.ก. สรุปผลการพิจารณาคำขออุทธรณ์ฯ เสนอคณะกรรมการการอุทธรณ์ฯ
1 - 9 ตุลาคม 2563	คณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ออกตรวจติดตามประเมินผลฯ (ระยะสั้นปีงบประมาณ)
12 - 15 ตุลาคม 2563	คณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลฯ ประชุมสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลฯ
16 - 20 ตุลาคม 2563	คณะกรรมการการอุทธรณ์ผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร พิจารณาคำขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัดฯ ของหน่วยงาน (รอบที่ 2)
21 - 22 ตุลาคม 2563	หน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดสรุปผลการประเมินตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ และแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับการประเมินตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนส่งผลคะแนนให้สำนักงาน ก.ก.
ภายใน 27 ตุลาคม 2563	หน่วยงานผู้รับผิดชอบส่งผลการประเมินตัวชี้วัดที่รับผิดชอบให้สำนักงาน ก.ก.
28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2563	สำนักงาน ก.ก. ประมวลผลและวิเคราะห์ผลการประเมินในภาพรวม
3 - 4 พฤศจิกายน 2563	นำผลการประเมินการปฏิบัติราชการฯ เสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครพิจารณา
6 พฤศจิกายน 2563	สำนักงาน ก.ก. เวียนแจ้งผลคะแนนการประเมินที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการฯ ให้หน่วยงานทราบในเบื้องต้น เพื่อให้หน่วยงานผู้ขอรับการประเมินตรวจสอบ ยืนยันผลคะแนน และขอทบทวนผลคะแนนการประเมิน ในกรณีที่ตรวจสอบแล้วพบว่า มีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้คะแนน หรือการคำนวณคะแนน
9 - 11 พฤศจิกายน 2563	หน่วยงานผู้ขอรับการประเมินขอทบทวนผลคะแนนการประเมินในกรณีที่ตรวจสอบแล้วพบว่า มีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้คะแนน หรือการคำนวณคะแนน
12 - 13 พฤศจิกายน 2563	หน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตรวจสอบผลคะแนนการประเมิน กรณีมีหน่วยงานขอทบทวนคะแนนมา
ภายใน 18 พฤศจิกายน 2563	นำผลการประเมินการปฏิบัติราชการฯ (หลังมีการขอทบทวน) เสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครพิจารณา
26 - 27 พฤศจิกายน 2563	นำผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ เสนอ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมินพิจารณา
ภายใน 9 ธันวาคม 2563	ประชุมคณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี และคณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของลูกจ้างกรุงเทพมหานคร

หมายเหตุ ช่วงเวลาดำเนินการอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

๓ การคำนวณคะแนน

การคำนวณผลคะแนนของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คำนวณผลการประเมินเป็น “ระดับคะแนน 1-5” โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- **น้ำหนักคะแนน** น้ำหนักคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดในทุกมิติมีค่ารวมกัน เท่ากับ “ร้อยละ 100”
- **การกำหนดคะแนนในแต่ละตัวชี้วัด** หน่วยการวัดในแต่ละตัวชี้วัดจะมีความแตกต่างกัน เช่น “ร้อยละ...” “คะแนน...” หรือ “ระดับ...” เป็นต้น แต่เมื่อมีผลการวัดตามหน่วยวัดนั้น ๆ แล้ว จะต้องนำผลการวัดที่ได้นั้นมาแปลงเป็นระดับคะแนน 1- 5 และกำหนดให้ผลคะแนนมี ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

ตัวอย่างเช่น

ตัวชี้วัดที่ 3.2	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)												
หน่วยวัด	ร้อยละ												
เกณฑ์ในการให้คะแนน	ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน <table><tr><th>ระดับคะแนน</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr><tr><td>ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)</td><td>80</td><td>85</td><td>90</td><td>95</td><td>100</td></tr></table>	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	80	85	90	95	100
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5								
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	80	85	90	95	100								
ผลการดำเนินการ	หน่วยงาน A ได้คะแนนความสำเร็จในการดำเนินโครงการฯ เท่ากับร้อยละ 95.160												
วิธีการคิดผลการดำเนินการให้เป็นคะแนน	คะแนนความสำเร็จในการดำเนินโครงการฯ ของหน่วยงาน A เท่ากับร้อยละ 95.160 พบว่า ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินโครงการฯ ดังกล่าวอยู่ในช่วงของระดับคะแนน 4 แต่ไม่ถึงระดับ 5 โดยมีวิธีคำนวณคะแนน ดังนี้ 1. หาผลต่างของช่วงร้อยละ คะแนนความสำเร็จในการดำเนินโครงการฯ ของหน่วยงาน A จะอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 95 และร้อยละ 100 ดังนั้น ผลต่าง เท่ากับ $(100 - 95) = 5$ 2. หาผลต่างของระดับคะแนน คะแนนความสำเร็จในการดำเนินโครงการฯ ของหน่วยงาน A ร้อยละ 95.160 เมื่อเทียบเกณฑ์การให้คะแนนจะพบว่ามีอยู่ในช่วงของระดับคะแนน 4 แต่ไม่ถึง 5 ดังนั้น ผลต่าง เท่ากับ $(5-4) = 1$ 3. หาผลต่างของผลการดำเนินการ กับร้อยละความสำเร็จ ที่ตั้งไว้ในระดับคะแนนน้อยกว่า (ในที่นี้ คือ ระดับ 4) คะแนนความสำเร็จในการดำเนินโครงการฯ ของหน่วยงาน A ร้อยละ 95.160 ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับ 4 คือ 95 ดังนั้น ผลต่าง เท่ากับ $(95.160 - 95) = 0.160$ 4. การหาเศษของคะแนน ให้นำผลต่างของผลการดำเนินการ คูณกับผลต่างของระดับคะแนน หาค่าด้วยผลต่างของช่วงร้อยละความสำเร็จฯ เท่ากับ $(0.160 \times 1) \div 5 = 0.032$ 5. สรุปคะแนน ดังนั้น คะแนนของตัวชี้วัดนี้ มาจากการนำระดับคะแนนที่ผลการดำเนินการอยู่ในช่วงนั้น ๆ มาบวกกับ เศษของคะแนน ดังนั้น ตัวชี้วัดนี้มีคะแนน เท่ากับ $4 + 0.032 = 4.032$												

■ การสรุปผลคะแนนการประเมินของแต่ละหน่วยงาน มีขั้นตอน ดังนี้

1. หน่วยงานได้รับการประเมินในทุกตัวชี้วัดจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดแล้ว หน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดจะส่งคะแนนผลการประเมินตามหน่วยวัดของแต่ละตัวชี้วัด (คะแนนดิบ) ที่รับผิดชอบให้สำนักงาน ก.ก. เช่น สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล รับผิดชอบตัวชี้วัด “ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน” ก็จะส่งคะแนนเป็น “ร้อยละ” มายังสำนักงาน ก.ก.

2. สำนักงาน ก.ก. จะนำคะแนนดิบที่ได้รับจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดต่าง ๆ มาคำนวณหาค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดตามวิธีการคำนวณข้างต้น และคำนวณหาค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก ซึ่งเป็นคะแนนสรุปสุดท้ายของแต่ละตัวชี้วัด โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก} = \frac{\text{น้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดนั้น ๆ}}{\text{น้ำหนักคะแนนรวมทุกตัวชี้วัด}} \times \text{ค่าคะแนนที่ได้}$$

ตัวอย่างเช่น

ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ		
			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	7	80	85	90	95	100	95.160	4.032	0.282

โดยที่ น้ำหนัก คือ ร้อยละ 7 น้ำหนักรวมทุกตัวชี้วัด คือ 100 และค่าคะแนนที่ได้ คือ 4.032

$$\text{ดังนั้น ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก} = \frac{7}{100} \times 4.032 = 0.282$$

3. ซึ่งหากสรุปคะแนนภาพรวมครบทุกตัวชี้วัด ก็จะต้องมีระดับคะแนนอยู่ระหว่าง 1-5 โดยความหมายของระดับคะแนนการประเมินในแต่ละระดับ เป็นดังนี้

ผลการประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ
ระดับดีเด่น	มากกว่า 4.500
ระดับดีมาก	4.001-4.500
ระดับดี	3.501-4.000
ระดับมาตรฐาน	3.000-3.500
ระดับสมควรปรับปรุง	ต่ำกว่า 3.000

■ ตัวอย่างการคำนวณคะแนนผลการประเมินในภาพรวมทั้งหมด

ตัวอย่าง สำนักงานเขต M มีผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ปรากฏดังนี้

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ		
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก
มิติที่ 1 ประสิทธิผล ตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีของหน่วยงาน	ร้อยละ	60	60	70	80	90	100	98.435	4.844	2.906
มิติที่ 2 ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการ เบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	ร้อยละ	7	60	70	80	90	100	97.466	4.747	0.332
	2.2 ความสำเร็จของการจัดทำ งบการเงิน และรายงานสรุยอด ทรัพยากรประจำปี (งบทรัพยากรสิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ร้อยละ	3								
	2.2.1 การจัดท่างบการเงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		(1.5)	20	40	60	80	100	92.325	4.616	0.069
	2.2.2 คะแนนของความสำเร็จ ของการจัดทำรายงานสรุยอด ทรัพยากรสิน (งบทรัพยากรสิน) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 (แบบฟอร์มของกองทะเบียน ทรัพยากรสินและพัสดุ)		(1.5)	20	40	60	80	100	90.761	4.538	0.068
มิติที่ 3 คุณภาพการ ปฏิบัติราชการ	3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการ จัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจาก ประชาชน/ผู้รับบริการ	ร้อยละ	7	50	60	70	80	90 ขึ้นไป	95.437	5.000	0.350
	3.2 ร้อยละความสำเร็จของการ ดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	7	80	85	90	95	100	74.568	1.000	0.070
	3.3 ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ระดับ	6	1	2	3	4	5	4.085	4.085	0.245
มิติที่ 4 การพัฒนา องค์กร	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการ พัฒนาฐานข้อมูล	ร้อยละ	6	20	40	60	80	100	84.620	4.231	0.254
	4.2 ระดับความสำเร็จของการ ดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย	ระดับ	4	1	2	3	4	5	4.887	4.887	0.195
รวม			100								4.489

สรุป สำนักงานเขต M มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนน เท่ากับ 4.489

หมายเหตุ

1. ตามตัวอย่างนี้ สำนักงานเขต M ได้รับการประเมินในตัวชี้วัดที่ 3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ จึงไม่ต้องประเมินในตัวชี้วัดที่ 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. กรณีหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครมีผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดต่าง ๆ น้อยกว่าคะแนนผลการดำเนินการที่กำหนดไว้ในระดับ 1 ของแต่ละตัวชี้วัด จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 1 เช่น สำนักงานเขต M มีผลการดำเนินการในตัวชี้วัดที่ 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) เท่ากับร้อยละ 74.568 จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
สำหรับสำนัก สำนักงาน สำนักงานเขต และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิภาพ ตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	60	สยป.
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)	60	
มิติที่ 2 ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	7	สงม.
	2.2 ความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินและรายงานสรุยอดทรัพยากรสิ้นประจำปี (งบทรัพยากรสิ้น) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	3	สนค.
	2.2.1 การจัดทำงบการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	(1.5)	
	2.2.2 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุยอดทรัพยากรสิ้น (งบทรัพยากรสิ้น) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (แบบฟอร์มของ กองทะเบียนทรัพยากรสิ้นและพัสดุ)	(1.5)	
	มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)	10	
มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพการปฏิบัติ ราชการ	3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ ผู้รับบริการ	7	สลป.
	3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หมายเหตุ หน่วยงานที่ไม่ได้รับการประเมิน ตัวชี้วัดที่ 3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ ผู้รับบริการต้องรับการประเมินตัวชี้วัดที่ 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	7	สกก.
	3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	7	สกก.
	3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	6	คณะผู้ตรวจ ราชการฯ และ กงต.
	มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)	20	
มิติที่ 4 ด้าน การพัฒนาศักยภาพ	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล	6	สยป.
	4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน	4	สนอ.
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)	10	
รวมทั้งหมด		100	

คำอธิบายตัวชี้วัดเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

มคอที่ 1 > มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ประเด็นการประเมิน : ผลสำเร็จในการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ 60

คำอธิบาย :

ประสิทธิผลตามพันธกิจ หมายถึง ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดงานยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน และตัวชี้วัดงานตามนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวทางการประเมินผล ดังนี้

การประเมินผลความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ซึ่งมีการแปลงแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปีไปสู่การปฏิบัติ ด้วยการเชื่อมโยงตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย โครงการ กิจกรรม ที่หน่วยงานรับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงการบรรลุเป้าหมาย และสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนากรุงเทพมหานครไปสู่ทิศทางที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรุงเทพมหานครตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ.2563
2. ภารกิจหลักของหน่วยงาน
3. นโยบายของผู้บริหาร/ภารกิจเฉพาะ/ภารกิจเชิงพื้นที่
4. แนวทางการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาทรัพยากรน้ำ ใน 5 ประเด็น ดังนี้ คุณภาพน้ำ การระบายน้ำ

การปรับปรุงภูมิทัศน์ การอนุรักษ์ และการบริหารจัดการน้ำ

ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่นำมาใช้วัดผลสัมฤทธิ์ คือ ตัวชี้วัดที่ผ่านการเจรจาตกลงร่วมกับคณะกรรมการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครเรียบร้อยแล้ว โดยตัวชี้วัดที่นำมาเจรจาตกลง คือ ตัวชี้วัดงานยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

1. ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563 ที่หน่วยงานเป็นเจ้าภาพหลัก หรือเป็นหน่วยงานสนับสนุนแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลดำเนินการหลักในแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของหน่วยงาน

2. ตัวชี้วัดบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ทั้งระดับสำนักกับสำนัก สำนักกับสำนักงานเขตที่หน่วยงานต้อง ดำเนินการร่วมกันในการขับเคลื่อนให้ภารกิจของกรุงเทพมหานครบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งหน่วยงานต้องนำไป บรรลุไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

3. ตัวชี้วัดงานยุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ หรือตัวชี้วัดตามภารกิจเชิงนโยบายของผู้บริหาร /ภารกิจเฉพาะ ตามที่ คณะกรรมการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครกำหนด โดยตัวชี้วัด ดังกล่าวหน่วยงานต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของหน่วยงานที่มีความแตกต่างกันไป ตามบริบทของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานจะต้องนำไปเพิ่มเติมไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน เมื่อผ่านการเจรจาตกลงฯ เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงานที่ไม่ใช่เจ้าภาพหลักรับผิดชอบตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อน การพัฒนาทรัพยากรน้ำตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยตรง และมีการดำเนินงาน ดังกล่าว ให้หน่วยงานนำตัวชี้วัดมาบรรจุไว้ในส่วนของตัวชี้วัดงานยุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ หรือตัวชี้วัดตามภารกิจ เชิงนโยบายของผู้บริหาร/ภารกิจเฉพาะ

กรณีที่คณะกรรมการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563 มีความประสงค์เพิ่มเติมตัวชี้วัดภารกิจเชิงนโยบายหรือภารกิจเฉพาะ หรือตัวชี้วัดงานยุทธศาสตร์ เชิงพื้นที่ ข้างต้น สามารถเพิ่มเติมตัวชี้วัดได้แต่ไม่เกินร้อยละ 30 ของตัวชี้วัดที่นำมาเจรจาตกลงฯ ซึ่งต้องเป็นตัวชี้วัด ตามภารกิจสำคัญของหน่วยงาน และสนับสนุนเป้าประสงค์ของแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563

หน่วยงานผู้รับการประเมินกับคณะกรรมการเจรจาตกลงการประเมินผลฯ ร่วมกันกำหนดน้ำหนักคะแนน รายตัวชี้วัด โดยมีสัดส่วนตัวชี้วัดจำแนกตามหน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงาน	ตัวชี้วัด	สัดส่วนตัวชี้วัด
1. สำนัก สำนักงาน ก.ก. สำนักงาน เลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร และส่วนราชการใน สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	1.1 ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ กรุงเทพมหานครประจำปี / ตัวชี้วัด บูรณาการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
	1.2 ตัวชี้วัดตามภารกิจเชิงนโยบายของ ผู้บริหาร/ภารกิจเฉพาะ (ถ้ามี)	ไม่เกินร้อยละ 30
2. สำนักงานเขต	2.1 ตัวชี้วัดบูรณาการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
	2.2 ตัวชี้วัดงานยุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ตัวชี้วัดตามภารกิจเชิงนโยบายของ ผู้บริหาร/ภารกิจเฉพาะ (ถ้ามี)	ไม่เกินร้อยละ 30

สำหรับตัวชี้วัดบูรณาการ หน่วยงานเจ้าภาพหลักที่รับผิดชอบ มีหน้าที่จัดทำข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป็นรายสำนักงานเขต และให้คะแนนสำนักงานเขต พร้อมทั้งสรุปปัญหาอุปสรรค และในกรณีที่สำนักงานเขตมีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ขอให้ระบุเหตุผลว่าเพราะเหตุใด โดยจัดส่งข้อมูลและผลคะแนนให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ภายในวันที่ 30 กันยายน 2563

ทั้งนี้ ในการตั้งค่าเป้าหมายตัวชี้วัดหน่วยงานต้องทบทวนผลการดำเนินงานย้อนหลัง อย่างน้อย 3 ปี และตั้งค่าเป้าหมายตัวชี้วัดไม่ต่ำกว่าผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดที่เคยดำเนินการได้ สำหรับกรณีที่ไม่มีผลงานย้อนหลังให้ตั้งค่าเป้าหมายตัวชี้วัดโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐาน (หลักวิชาการ ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง) ในการดำเนินงานเรื่องนั้น โดยค่าเป้าหมายตัวชี้วัดต้องไม่ต่ำกว่าค่ามาตรฐาน

เกณฑ์การให้คะแนน :

การประเมินและให้คะแนนจะพิจารณาจากผลสำเร็จในการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายและน้ำหนักคะแนนตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานที่นำมาพิจารณาเทียบกับคณะกรรมการพิจารณาผลการประเมินผล การปฏิบัติการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน จำแนกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. เกณฑ์การให้คะแนนรายตัวชี้วัด

เมื่อดำเนินการได้ตามค่าเป้าหมายหรือสูงกว่าค่าเป้าหมายได้รับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 100 ของน้ำหนักคะแนนตัวชี้วัด ในกรณีที่ดำเนินงานได้ต่ำกว่าเป้าหมายให้คำนวณหาสัดส่วนของคะแนนสำหรับตัวชี้วัดนั้น

2. เกณฑ์การให้คะแนนภาพรวม

2.1 เมื่อได้ผลคะแนนรายตัวชี้วัดแล้ว ให้นำค่าคะแนนที่ได้มารวมกันก่อน จึงนำไปคำนวณหาร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ตามสูตรข้างล่างนี้

วิธีคำนวณ

$$\text{ร้อยละความสำเร็จของแผนฯ} = \frac{\text{คะแนนรวมทุกตัวชี้วัด} \times 100}{\text{น้ำหนักคะแนนรวมของตัวชี้วัด}}$$

2.2 เมื่อได้ค่าร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานแล้วจึงนำผลที่ได้มาเทียบหาระดับคะแนนที่ได้รับสำหรับมิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามพันธกิจตามช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนนภาพรวม ดังนี้

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 10 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	≤60	70	80	90	100

วิธีคำนวณในการปรับช่วงคะแนน

1. นำค่าคะแนนร้อยละความสำเร็จของแผนฯ ในหน่วยที่เป็นหลักสิบมาเทียบช่วงของเกณฑ์การให้คะแนนภาพรวม
2. นำค่าคะแนนร้อยละความสำเร็จของแผนฯ ในหน่วยที่เป็นหลักหน่วยมาหารด้วย 10 (ช่วงห่างในการปรับเกณฑ์การให้คะแนน)
3. นำค่าคะแนนที่ได้ตามข้อ 1 และ ข้อ 2 มารวมกัน เป็นระดับคะแนนที่ได้ของหน่วยงาน

หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2563 ของหน่วยงานโดยใช้ข้อมูลผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดจากระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) และ BMA Monitor Application ซึ่งหน่วยงานผู้รับการประเมินต้องดำเนินการ ดังนี้

1. โครงการ/กิจกรรม**ทุกรายการ**ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานมีการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามขั้นตอนของโครงการ/กิจกรรมที่กำหนด บันทึกเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) **เป็นประจำทุกเดือน**

2. ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานและตัวชี้วัดเจตคติกลางๆ มีการรายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินงาน**ทุกตัวชี้วัด**เข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) อย่างต่อเนื่อง **เป็นรายไตรมาส**

3. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด โครงการ/กิจกรรมของหน่วยงานที่รายงานเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 ถือว่าเป็นข้อมูล ผลดำเนินงานที่**สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน**

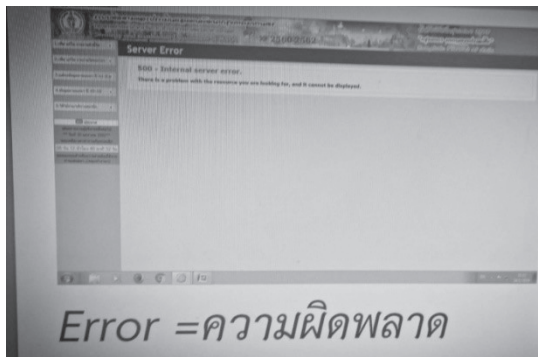
4. กรณีระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) ขัดข้องไม่สามารถเข้ารายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด โครงการ/ กิจกรรมได้ ขอให้หน่วยงานผู้รับการประเมินดำเนินการ ดังนี้

4.1 ประสานเจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลทราบทันทีเพื่อให้ผู้รับการประเมินและผู้ประเมินรับทราบข้อมูลและมีหลักฐานที่ตรงกัน

4.2 คัดลอกหน้าจอช่วงที่ระบบขัดข้องเพื่อเป็นหลักฐาน และทำหนังสือรายงานผู้บริหารหน่วยงานทราบและสำเนาแจ้งสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

4.3 รายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด โครงการ กิจกรรมของรอบที่มีการขัดข้องทันทีที่ระบบสามารถใช้งานได้

ตัวอย่างการคัดลอกหน้าจอ ตามข้อ 4. 2



5. กรณีตัวชี้วัดบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่นำมาเจรจาตกลงฯ หน่วยงานต้องดำเนินการ ดังนี้

5.1 หน่วยงานเจ้าภาพหลัก มีหน้าที่รวบรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม และรายงานผลการดำเนินงานเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา กรุงเทพมหานคร (Daily plans)

5.2 หน่วยงานสนับสนุน มีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ เข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans)

หมายเหตุ

1. หน่วยงานต้องมีแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานที่จัดทำขึ้นตามแนวทางที่สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผลกำหนด โดยสอดคล้อง เชื่อมโยง สนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์ของการพัฒนาตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ.2563 อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ

2. หน่วยงานต้องมีการบริหารจัดการที่จะทำให้การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ประสบความสำเร็จ

3. หน่วยงานต้องมีกระบวนการติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงาน ผู้บริหาร รับทราบความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างทันที่ โดยต้องรายงาน และปรับปรุงผลการดำเนินงานในระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งมีการติดตามตรวจสอบผ่าน BMA Monitor Application

หน่วยงานผู้รับผิดชอบการประเมิน : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

มิตี 2 >

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในการใช้จ่ายงบประมาณ

ตัวชี้วัด : 2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม

น้ำหนัก : ร้อยละ 7

คำอธิบาย :

1. **ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม** หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รวม 5 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน และหมวดรายจ่ายอื่น รวมทั้งงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ณ สิ้นเดือนกันยายน 2563 (ไม่รวมงบประมาณรายจ่ายประจำปี หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว งบกลาง รายการเงินช่วยเหลือข้าราชการ และลูกจ้าง งบกลาง รายการเงินบำเหน็จลูกจ้าง งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และเงินกันไว้เบิกเหลื่อมปี)

2. **จำนวนเงินงบประมาณปีที่เบิกจ่ายจริงสะสม ณ สิ้นเดือนกันยายน 2563** หมายถึง ผลรวมของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รวม 5 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน และหมวดรายจ่ายอื่น รวมทั้งงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ณ สิ้นเดือนกันยายน 2563 (ไม่รวมงบประมาณรายจ่ายประจำปี หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว งบกลาง รายการเงินช่วยเหลือข้าราชการ และลูกจ้าง งบกลาง รายการเงินบำเหน็จลูกจ้าง งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และเงินกันไว้เบิกเหลื่อมปี)

3. **งบประมาณปีหลังปรับโอน ณ สิ้นเดือนกันยายน 2563** หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รวม 5 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน และหมวดรายจ่ายอื่น รวมทั้งงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ณ สิ้นเดือนกันยายน 2563 (ไม่รวมงบประมาณรายจ่ายประจำปี หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว งบกลาง รายการเงินช่วยเหลือข้าราชการและลูกจ้าง งบกลาง รายการเงินบำเหน็จลูกจ้าง งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และเงินกันไว้เบิกเหลื่อมปี)

สูตรการคำนวณ : 2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม

$$\frac{\text{จำนวนเงินงบประมาณปีที่เบิกจ่ายจริงสะสม ณ สิ้นเดือนกันยายน 2563}}{\text{งบประมาณปีหลังปรับโอน ณ สิ้นเดือนกันยายน 2563}} \times 100 = \text{ก\%}$$

นำร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมที่ได้ (ก%) มาเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	60	70	80	90	100

* กรณีร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมต่ำกว่าร้อยละ 60 จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1

การดำเนินการ :

1. หน่วยงานเร่งรัดเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ รวมถึงบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครให้เป็นปัจจุบันเสมอ

2. สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครตรวจสอบข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณจากระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร ณ สิ้นเดือนกันยายน 2563 และประเมินผลสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณของแต่ละหน่วยงานตามกรอบการประเมินผลและเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 2.1 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

แนวทางการประเมินผล และเอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร จะตรวจสอบข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณจากระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร หากระบบสารสนเทศฯ ขัดข้อง ไม่สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลได้ ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผลตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการประเมินผล

เกณฑ์การประเมินผลอาจมีการพิจารณาเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม ดังนี้

1. กรณีสถานการณ์การจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครถึงสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไม่เป็นไปตามประมาณการที่ตั้งไว้ ตลอดจนสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการ

2. กรณีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่ง มีการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในการจัดการทางการเงินและรายงานสรุปยอดทรัพย์สิน (งบทรัพย์สิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตัวชี้วัด : 2.2 ความสำเร็จของการจัดการทางการเงิน และรายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (งบทรัพย์สิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตัวชี้วัด : 2.2.1 การจัดการทางการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

น้ำหนัก : ร้อยละ 1.5

คำอธิบาย :

ความสำเร็จของการจัดการทางการเงิน หมายถึง หน่วยงานสามารถบันทึกบัญชีเป็นปัจจุบัน ครบถ้วนและถูกต้องหลักเกณฑ์ที่กำหนด สามารถจัดการทางการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ส่งกองบัญชี สำนักการคลัง ได้ทันและถูกต้องภายในกำหนด

เพื่อเป็นการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการจัดการทางการเงินของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครได้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ภายในระยะเวลาที่กฎหมายและระเบียบกำหนด และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการจัดการทางการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

สูตรการคำนวณ
คะแนนของการบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานประจำเดือนมีความเป็นปัจจุบัน
+
คะแนนของการจัดส่งงบการเงินได้ทันกำหนดเวลาและถูกต้อง

เกณฑ์การให้คะแนน ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 20 คะแนนการจัดทำบ ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนของการจัดการทางการเงินที่ทำได้จริง	20	40	60	80	100

โดยที่การพิจารณาระดับคะแนนความสำเร็จของการจัดการทางการเงิน แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. คะแนนในการบันทึกบัญชีมีความเป็นปัจจุบัน โดยมีการบันทึกรายการบัญชีในสมุดรายวัน สมุดบัญชีแยกประเภท สมุดบัญชีย่อย ตามที่หลักเกณฑ์ที่กำหนด มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน

โดยมีการให้คะแนน ตามแต่ละรายการ ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| - บันทึกรายการบัญชีใน สมุดรายวันเงินรับ ถึงเดือน กันยายน 2563 | ได้ 4 คะแนน |
| - บันทึกรายการบัญชีใน สมุดรายวันเงินจ่าย ถึงเดือน กันยายน 2563 | ได้ 4 คะแนน |
| - บันทึกรายการบัญชีใน สมุดรายวันทั่วไป ถึงเดือน สิงหาคม 2563 | ได้ 4 คะแนน |

- บันทึกการผ่านรายการจากสมุดบัญชีรายวันฯ ไปยังสมุดบัญชีแยกประเภท
ถึงเดือนสิงหาคม 2563 ได้ 4 คะแนน
 - บันทึกรายการในสมุดบัญชีย่อยเงินฝากธนาคาร ถึงเดือนกันยายน 2563 ได้ 4 คะแนน
2. คะแนนในการจัดทำงบการเงินประจำปีงบประมาณ 2562 ส่งให้ กองบัญชี สำนักการคลัง ได้ทันภายใน 60 วัน นับแต่สิ้นปีงบประมาณ (วันที่ 30 พฤศจิกายน 2562) ได้ 10 คะแนน
- หากส่งงบการเงินภายหลัง 60 วัน (หลังจากวันที่ 30 พฤศจิกายน 2562) ได้ 0 คะแนน

หมายเหตุ งบการเงินที่ต้องจัดส่ง ประกอบด้วย

- งบแสดงฐานะการเงิน (งบดุล)
- งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน
- งบกระแสเงินสด
- หมายเหตุประกอบงบการเงิน
- กระดาษทำการงบทดลองก่อน-หลังปิดบัญชี
- รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี

3. คะแนนของความถูกต้องของงบการเงิน คะแนนเต็ม 50 คะแนน โดยมีการแบ่งสัดส่วนการให้คะแนน ดังนี้

3.1 หากงบการเงินของหน่วยงานมีความถูกต้องหรือมีการแก้ไขข้อบกพร่อง จากกองบัญชี สำนักการคลัง จนถูกต้องไม่เกิน 10 วัน ได้ 50 คะแนน

3.2 หากหน่วยงานมีการแก้ไขงบการเงินจนถูกต้อง รวมกันทุกครั้งเกิน 10 วัน ได้ 0 คะแนน

หมายเหตุ กรณีหน่วยงานจัดทำ-ส่งงบการเงิน ภายในเดือนพฤศจิกายน 2562 แต่งบการเงินเป็นข้อมูล ตัวเลขเดิมของปีที่แล้วมา หรือข้อมูลตัวเลขไม่สัมพันธ์กันอย่างเห็นได้ชัดเจนในแต่ละส่วนของงบการเงิน หรือจัดทำ-ส่งเอกสารประกอบงบการเงิน ไม่ครบถ้วนตามที่กำหนด จะได้คะแนนตามข้อ 2 เป็น 0 คะแนน และจะถือว่า งบการเงินของหน่วยงานไม่ถูกต้อง และเข้าสู่การนับวันแก้ไขข้อบกพร่องตามข้อ 3 ทันที

4. คะแนนในการจัดทำรายงานประจำปีเดือนครบถ้วน จัดเก็บที่หน่วยงานสำหรับรอการตรวจสอบ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2562 - กรกฎาคม 2563 ได้ 20 คะแนน

- หากมิให้ตรวจสอบไม่ครบถ้วน ได้ 0 คะแนน

หมายเหตุ รายงานประจำปีเดือนที่ต้องจัดทำ ประกอบด้วย

- งบทดลอง
- รายงานรายได้และค่าใช้จ่าย
- รายงานรายละเอียดประกอบค่าใช้จ่าย
- งบเงินคงเหลือ
- รายงานเงินฝากธนาคาร
- รายงานรายละเอียดประกอบยอดคงเหลือในบัญชีเงินฝากธนาคาร
- รายงานรายละเอียดประกอบยอดคงเหลือในบัญชีเงินฝากธนาคาร – เงินนอกงบประมาณ
- งบพิสูจน์ยอดเงินฝากธนาคาร

- รายละเอียดบัญชีเงินรับฝาก
- รายละเอียดเงินนอกงบประมาณอื่นรอการรับรู้
- รายงานรายได้กรุงเทพมหานคร
- รายงานรายได้แผ่นดิน
- รายงานรายได้ระหว่างหน่วยงาน – หน่วยงานรับเงินงบประมาณจากคลัง กทม.
- รายงานรายได้ระหว่างหน่วยงาน – หน่วยงานรับเงินงบประมาณจากคลัง กทม. – งบกลาง

การดำเนินการ :

1. หน่วยงานบันทึกรายการบัญชีมีความเป็นปัจจุบันและจัดทำสมุดบัญชีรายวันทุกประเภท บัญชีแยกประเภททุกบัญชี บัญชีย่อย และทะเบียนคุม ได้ถูกต้องครบถ้วนตามที่คู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครกำหนด
2. หน่วยงานมีการจัดทำรายงานประจำเดือน ครบถ้วนตามที่คู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครกำหนด และจัดส่งให้ปลัดกรุงเทพมหานครทราบ
3. หน่วยงานจัดส่งงบการเงินประจำปีเพื่อให้กองบัญชี สำนักการคลัง ตรวจสอบกระขยยอดของรายการทางบัญชีและความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลตัวเลขในงบการเงิน ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2562)
4. กองบัญชี สำนักการคลัง ทำการตรวจสอบความถูกต้องของงบการเงิน และประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัด ส่งให้สำนักงาน ก.ก.หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ

แนวทางการประเมินผล :

1. ให้หน่วยงานผู้รับประเมินจัดเตรียมสมุดบัญชีรายวันเงินรับ สมุดรายวันเงินจ่าย สมุดรายวันทั่วไป สมุดบัญชีแยกประเภทต่าง ๆ สมุดบัญชีย่อย รายงานประจำเดือน **ของปีงบประมาณ พ.ศ.2563** ไว้ที่หน่วยงานผู้รับประเมิน เพื่อรอการตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ ระยะสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ตามเกณฑ์ที่กำหนด จากกองบัญชี สำนักการคลัง
2. หน่วยงานจัดส่งงบการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยส่งให้กองบัญชี สำนักการคลัง **ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2562** ตรวจสอบความถูกต้องโดยการกระขยยอดและตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการบัญชีของหน่วยงาน และสอบยืนยันยอดบัญชีกับส่วนกลางเฉพาะรายการบัญชีที่ต้องยืนยันยอดระหว่างส่วนกลางและหน่วยงาน หากมีการหักล้างระยะเวลาการแก้ไขจนถูกต้องคะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ประกอบด้วย
 - งบแสดงฐานะการเงิน (งบดุล)
 - งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน
 - งบกระแสเงินสด
 - หมายเหตุประกอบงบการเงิน
 - กระดาษทำการงบทดลองก่อน-หลังปิดบัญชี
 - รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี

3. การนับจำนวนวันของงบการเงิน ว่าอยู่ที่หน่วยงานใด ให้ถือปฏิบัติดังนี้

3.1 กรณีหน่วยงานส่งงบการเงินมาให้กองบัญชี การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่กองบัญชีรับงบการเงิน รวมเป็นจำนวนวันที่อยู่กองบัญชี

3.2 กรณีกองบัญชีส่งคืนหรือแจ้งให้แก้ไขงบการเงิน การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับคืนหรือรับแจ้งให้แก้ไขงบการเงิน รวมเป็นจำนวนวันที่หน่วยงานรับผิดชอบระยะเวลาในการแก้ไขงบการเงิน

เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. สมุดบัญชีรายวันทุกประเภท สมุดบัญชีแยกประเภททุกบัญชี สมุดบัญชีย่อยต่าง ๆ ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. งบการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของหน่วยงาน
3. รายงานประจำเดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 - กรกฎาคม 2563

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กองบัญชี สำนักงานการคลัง

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในการจัดทำงบการเงินและรายงานสรุปยอดทรัพย์สิน (งบทรัพย์สิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตัวชี้วัด : 2.2.2 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปยอดทรัพย์สิน (งบทรัพย์สิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (แบบฟอร์มของกองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ)

น้ำหนัก : ร้อยละ 1.5

คำอธิบาย :

ความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปยอดทรัพย์สิน (งบทรัพย์สิน) ของหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานสามารถจัดทำรายงานงบทรัพย์สินประจำปีของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถจัดส่งเอกสารประกอบการตรวจสอบได้ครบถ้วน ทันตามกำหนดเวลาที่กำหนด เพื่อให้กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุดูตรวจสอบงบทรัพย์สินของหน่วยงานและรวบรวมจัดทำงบทรัพย์สินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

เพื่อเป็นการเร่งรัดการดำเนินการของหน่วยงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถจัดทำรายงานสรุปยอดทรัพย์สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันตามกำหนดเวลา ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

สูตรการคำนวณ :

คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและงบทรัพย์สินประจำปี 2562 ทันเวลา และถูกต้อง คำนวณจาก 2 ส่วน ดังนี้

คะแนนการจัดส่งรายงานทรัพย์สินรายไตรมาส + คะแนนความถูกต้องของรายงานทรัพย์สิน และงบทรัพย์สินตามระยะเวลา และครบถ้วนตามที่กำหนด	รายไตรมาสและงบทรัพย์สิน
---	-------------------------

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 20 คะแนนการจัดทำบ ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนของการจัดทำรายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและงบทรัพย์สินประจำปีที่ได้จริง (คะแนนการส่ง+คะแนนความถูกต้อง)	20	40	60	80	100

โดยที่การพิจารณาระดับคะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปยอดทรัพย์สิน แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. การจัดส่งรายงานทรัพย์สินรายไตรมาส สำนักการคลังจะพิจารณาจากการจัดส่งรายงานฯ ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนดและความครบถ้วนของเอกสาร หากจัดส่งไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ครบถ้วน จะได้คะแนนตามลำดับ ดังนี้ (20 คะแนน)

1.1 สำนักการคลังได้รับรายงานทรัพย์สินรายไตรมาส ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นสุดแต่ละไตรมาส

- ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นสุดไตรมาสที่ 1 ได้ 2 คะแนน
- ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นสุดไตรมาสที่ 2 ได้ 2 คะแนน
- ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นสุดไตรมาสที่ 3 ได้ 2 คะแนน
- ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นสุดไตรมาสที่ 4 ได้ 2 คะแนน

1.2 หน่วยงานจัดส่งรายงานการรับทรัพย์สินที่เข้าระบบบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง ประจำไตรมาส (แบบ 1) และจัดส่งรายงานการจำหน่ายทรัพย์สินที่เข้าระบบบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง (แบบ 2) ได้ครบถ้วน

- จัดส่งรายงานฯ (แบบ1) และ (แบบ 2) ครบถ้วน ประจำไตรมาสที่ 1 ได้ 3 คะแนน
- จัดส่งรายงานฯ (แบบ1) และ (แบบ 2) ครบถ้วน ประจำไตรมาสที่ 2 ได้ 3 คะแนน
- จัดส่งรายงานฯ (แบบ1) และ (แบบ 2) ครบถ้วน ประจำไตรมาสที่ 3 ได้ 3 คะแนน
- จัดส่งรายงานฯ (แบบ1) และ (แบบ 2) ครบถ้วน ประจำไตรมาสที่ 4 ได้ 3 คะแนน

2. การจัดส่งรายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (งบทรัพย์สินประจำปี) สำนักการคลังจะพิจารณาจากการจัดส่งรายงานฯ ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนดและความครบถ้วนของเอกสาร หากจัดส่งไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ครบถ้วน จะได้คะแนนตามลำดับ ดังนี้ (20 คะแนน)

2.1 สำนักการคลังได้รับรายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (งบทรัพย์สินประจำปี) ทันตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายในวันที่ 31 ตุลาคม) ได้ 10 คะแนน

- หากสำนักการคลังได้รับรายงานสรุปยอดทรัพย์สินหลังจากวันที่ 31 ตุลาคม ได้ 0 คะแนน

2.2 หากจัดส่งรายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (งบทรัพย์สินประจำปี) ครบถ้วน

- รายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (ระดับกองหรือเทียบเท่า) (แบบ 4) ได้ 2 คะแนน (สำนักงานเขตไม่ต้องจัดทำ แบบ 4)

- รายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (ระดับสำนัก) (แบบ 5)* ได้ 2 คะแนน

* เฉพาะสำนักงานเขตจัดทำรายงาน แบบ 5 ได้ 4 คะแนน

- รายงานทรัพย์สินที่ได้รับตั้งแต่เริ่มได้จนถึงปีงบประมาณที่สิ้นสุดลง ก่อนปีงบประมาณปัจจุบัน (แบบรายงานทรัพย์สินที่เข้าระบบบัญชี เกณฑ์คงค้าง ณ 30 กันยายน ปีปัจจุบัน แบบ 6-1 ถึง 6-5) ได้ 2 คะแนน

- บัญชีสรุปมูลค่าทรัพย์สินที่ได้รับตั้งแต่เริ่มได้จนถึงวันสิ้นสุดปีงบประมาณปัจจุบัน (แบบ6-6) ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกบัญชี ได้ร่วมตรวจสอบและลงชื่อรับรองความถูกต้อง ร่วมกับหัวหน้าฝ่ายการคลัง ของหน่วยงาน ได้ 2 คะแนน

- งบประมาณเขียนทรัพย์สิน รหัสรายงาน AST 16 ได้ 1 คะแนน
- บัญชีเปรียบเทียบมูลค่าทรัพย์สิน รหัสรายงาน AST19 ได้ 1 คะแนน

หากหน่วยงานจัดส่งไม่ครบถ้วนแบบใดแบบหนึ่งของข้อ 2.2 จะถูกหักคะแนนในข้อนั้นทันที

3. การให้คะแนนความถูกต้องของข้อมูลพิจารณาจากการแก้ไขเอกสาร หากมีการทักท้วงหรือแก้ไขมากกว่าหนึ่งครั้งให้นับรวมระยะเวลาที่หน่วยงานใช้แก้ไขทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยจะพิจารณาคะแนนจากระยะเวลาที่ใช้หากหน่วยงาน ไม่มีการแก้ไขเอกสารใด ๆ จะได้ (60 คะแนน)

- 3.1 แก้ไขและส่งคืนให้ สำนักงานคลัง ภายใน 3 วัน ได้ 50 คะแนน
- 3.2 แก้ไขและส่งคืนให้ สำนักงานคลัง ภายใน 7 วัน ได้ 40 คะแนน
- 3.3 แก้ไขและส่งคืน สำนักงานคลัง เกินกว่า 7 วัน ได้ 0 คะแนน

การดำเนินการ :

1. หน่วยงานจัดส่งรายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและงบทรัพย์สินประจำปีของหน่วยงานตามหลักการนโยบายบัญชีเกณฑ์คงค้างให้สำนักงานคลังครบถ้วน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และกองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ สำนักงานคลัง จะทำการประเมินผลความสำเร็จในการจัดทำรายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและงบทรัพย์สินประจำปีของทุกหน่วยงาน
2. สำนักงานคลัง โดยกองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ ประเมินผลสำเร็จตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่กำหนด

แนวทางการประเมินผล :

1. ประเมินจากหน่วยงานจัดส่งรายงานทรัพย์สินรายไตรมาส รายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (งบทรัพย์สิน) บันทึกนำส่งรายงานดังกล่าว ประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ ระยะสั้นปีงบประมาณ 2563 ตามเกณฑ์ที่กำหนดจากกองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ สำนักงานคลัง
2. รายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและรายงานสรุปยอดทรัพย์สิน (งบทรัพย์สิน) ที่จัดส่งให้กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ สำนักงานคลัง ตรวจสอบ ภายในวันที่ 10 หลังสิ้นสุดไตรมาส และวันที่ 31 ตุลาคม ตามลำดับ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องโดยกระหนยอด และสอบย้อนยอดที่ต้องยืนยันระหว่างส่วนกลางและหน่วยงาน หากมีการทักท้วงระยะเวลาการแก้ไขจนถูกต้องคะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ประกอบด้วย
 - รายงานการรับทรัพย์สินที่เข้าระบบบัญชีตามเกณฑ์คงค้างประจำไตรมาส (แบบ 1)
 - รายงานการจำหน่ายทรัพย์สินที่เข้าระบบบัญชีตามเกณฑ์คงค้างประจำไตรมาส (แบบ 2)
 - รายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (ระดับกองหรือเทียบเท่า) (แบบ 4)
 - รายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (ระดับสำนัก) (แบบ 5)
 - * เฉพาะสำนักงานเขตจัดทำรายงานแบบ 5
 - รายงานทรัพย์สินที่ได้รับตั้งแต่เริ่มได้จนถึงปีงบประมาณที่สิ้นสุดลงก่อนปีงบประมาณปัจจุบัน (แบบรายงานทรัพย์สินที่เข้าระบบบัญชีเกณฑ์คงค้าง ณ 30 กันยายน ปีปัจจุบัน แบบ 6-1 ถึง 6-5)

- บัญชีสรุปมูลค่าทรัพย์สินที่ได้รับตั้งแต่เริ่มได้จนถึงวันสิ้นงวดปีงบประมาณปัจจุบัน (แบบ 6-6)
- งบหน้าทะเบียนทรัพย์สิน รหัสรายงาน AST16
- บัญชีเปรียบเทียบมูลค่าทรัพย์สิน รหัสรายงาน AST 19

การนับจำนวนวันของรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินว่าอยู่ที่หน่วยงานใด ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

1. กรณีหน่วยงานส่งรายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและงบทรัพย์สินประจำปี มาให้กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุรับรายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและงบทรัพย์สินประจำปี รวมเป็นจำนวนวันที่อยู่กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
2. กรณีกองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุส่งคืน หรือแจ้งให้แก้ไขรายงานฯ การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับคืนหรือรับแจ้งให้แก้ไขรายงานงบทรัพย์สิน รวมเป็นจำนวนวันที่หน่วยงานรับผิดชอบระยะเวลาในการแก้ไขรายงานงบทรัพย์สิน

เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. รายงานทรัพย์สินรายไตรมาส ปีงบประมาณ 2563
2. รายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี 2562 (งบทรัพย์สิน)

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ สำนักการคลัง

ประเด็นการประเมิน : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 7

คำอธิบาย :

เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกแจ้งเรื่องราวต่างๆ มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร คือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการบริหารจัดการการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการจากทุกช่องทางการแจ้งเรื่อง เพื่อส่งไปให้หน่วยงานตามภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ และหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม เพื่อทราบและดำเนินการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งแล้วบันทึกรายละเอียดรายงานผลการแก้ไขเพื่อแจ้งให้ประชาชน/ผู้รับบริการทราบต่อไป

การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่ปรากฏในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลอย่างมีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามหนังสือด่วนที่สุดที่ กท 0403/170 ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยสรุปดังนี้

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งฝ่ายหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับแจ้งอย่างมีประสิทธิภาพโดยเร็วที่สุด
3. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้ (รวมทั้งกรณีที่หน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นการแจ้งที่ไม่ได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 และหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาให้ยุติเรื่องแล้ว) ลงในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยจะระบุสถานะการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วได้เมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ครบถ้วนตามขั้นตอนการดำเนินการตามกรณี หากยังไม่ครบถ้วนให้ระบุสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการ โดยให้รายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด
4. รายงานผลการดำเนินการ หรือปัญหา อุปสรรคให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
5. ชี้แจงผู้แจ้งเรื่อง (กรณีสามารถติดต่อได้)

รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้ หมายถึง รายละเอียดผลการดำเนินการเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องที่แจ้งเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่องหรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ที่เป็นการดำเนินการจนสิ้นสุดอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ของเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานบันทึกเข้าระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) หากไม่สามารถดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งได้เนื่องจากขัดกับข้อกฎหมายให้ระบุด่วน พร้อมกับแจ้งให้ผู้แจ้งเรื่องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้แจ้งเรื่องได้)

ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุงเทพมหานครได้จัดประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ 23 ประเภทหลัก และหัวข้อย่อยดังนี้

ประเภท	หัวข้อย่อย
1. อาคาร	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับอาคาร ตั้งแต่เริ่มโครงการ ระหว่างการก่อสร้าง จนถึงอาคารที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ การใช้อาคารและปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาคารนั้นๆ 1. ขอให้ดำเนินการกับผู้ก่อสร้างหรือต่อเติมอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต 2. ขอให้ดำเนินการกับผู้ก่อสร้างหรือต่อเติมอาคารผิดแบบที่ขออนุญาต 3. ขอให้ติดตั้งเครื่องป้องกันฝุ่นละอองและวัสดุตกหล่น 4. ขอให้ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาอาคารชำรุดมีรอยแตกร้าวหรือทรุดตัว 5. ขอให้ติดตั้ง และตรวจสอบระบบป้องกันอัคคีภัยและบันไดหนีไฟ
2. บาทวิถี	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของบาทวิถี เช่นขอบบาทวิถีชำรุด กระเบื้องแตกหัก ปัญหาในการก่อสร้างบาทวิถี 1. ขอให้มีการก่อสร้างบาทวิถี 2. ขอให้มีการซ่อมแซมบาทวิถี 3. ขอให้ทุบรื้อบาทวิถี 4. ขอให้ปรับปรุงบาทวิถีให้มีระดับสูงขึ้น 5. ขอให้ปรับปรุงบาทวิถีให้มีระดับต่ำลง 6. ขอให้เร่งก่อสร้างบาทวิถี ขอให้เร่งซ่อมแซมบาทวิถี
3. ถนน	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของถนน เช่น ผิวจราจรชำรุด เป็นหลุม ผิวจราจรขรุขระ ปัญหาในการก่อสร้าง 1. ขอให้มีไหล่ทาง 2. ขอให้มีการก่อสร้างถนน 3. ขอให้เชื่อมถนน 4. ขอให้มีการขยายถนน 5. ขอให้มีการปรับปรุงซ่อมแซมถนน 6. ขอให้เร่งดำเนินการก่อสร้างถนน 7. ขอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมถนน

ประเภท	หัวข้อย่อย
4. สะพาน	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสะพานรถยนต์สัญจรไปมา สะพานลอยคนข้ามถนน สะพานทางเดินเลียบริมคลองต่างๆ 1. ขอให้มีการก่อสร้างสะพาน 2. ขอให้มีการซ่อมแซมสะพาน 3. ขอให้มีการย้ายสะพาน 4. ขอให้เร่งก่อสร้างหรือซ่อมแซมบาทสะพาน
5. เชื้อน คูคลอง	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับคู คลอง แม่น้ำ รวมถึงเขื่อนริมคลองด้วย 1. ขอให้ขุดลอก คู คลอง 2. ขอให้เก็บขยะ วัชพืช ในคูคลอง 3. ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำเน่าเหม็น 4. ขอให้ก่อสร้างเขื่อน 5. ขอให้แก้ไขปัญหา เขื่อนพัง ชำรุด
6. ท่อระบายน้ำ	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับกายภาพและระบบระบายน้ำ เช่น ท่อ ฝาท่อ ขอบบ่อพัก การไหลเวียน การขุดลอก และปัญหาในการก่อสร้างท่อระบายน้ำ 1. ขอให้วางท่อระบายน้ำ 2. ขอให้ขุดลอกท่อระบายน้ำ 3. ฝาท่อชำรุด 4. ฝาท่อระบายน้ำหาย 5. ขอให้ปรับขนาดฝาท่อระบายน้ำ 6. ขอให้ปรับระดับขอบบ่อพักระบายน้ำกับผิวถนน 7. ขอให้ดำเนินการกับผู้เทน้ำ น้ำมัน หรือทิ้งเศษสิ่งของในท่อระบายน้ำ
7. ที่พักผู้โดยสาร	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับบริเวณจุดจอดรถประจำทาง ทั้งแบบที่มีศาลาที่พักผู้โดยสาร และไม่มีที่พักผู้โดยสาร 1. ขอให้ก่อสร้างที่พักผู้โดยสาร 2. ขอให้ซ่อมแซมที่พักผู้โดยสาร 3. ขอให้เคลื่อนย้ายที่พักผู้โดยสาร 4. ขอให้พิจารณา แก้ไขสภาพโฆษณาที่ติดตั้งบริเวณที่พักผู้โดยสาร
8. ไฟฟ้า	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เสายไฟ สายไฟ 1. ขอไฟฟ้า 2. ขอให้ ซ่อม เปลี่ยน เพิ่มดวงไฟฟ้า สายไฟฟ้า 3. ขอให้ปิด เปิดกระแสไฟฟ้า 4. ขอให้ดำเนินการผู้ลักลอบใช้ไฟ 5. ขอให้ดำเนินการแก้ไขสายไฟฟ้าที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน

ประเภท	หัวข้อย่อย
9. ประปา	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประปา ท่อส่งน้ำ 1. ขอน้ำประปา 2. แจ้งท่อประปาแตก/ไม่ไหล 3. น้ำประปาไม่ไหล หรือไหลอ่อน 4. ขอให้ขยายท่อประปา 5. ขอให้เร่งขยายท่อประปา 6. ขอให้เร่งก่อสร้าง ปรับปรุง หรือขยายท่อประปา 7. ขอให้ติดตั้งประปาหัวแดง
10. โทรศัพท์	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์หน่วยงานราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมถึงความไม่เป็นระเบียบของสายเครือข่าย 1. ขอโทรศัพท์สาธารณะ 2. โทรศัพท์สาธารณะชำรุด 3. ย้ายตู้โทรศัพท์ 4. ขอให้เร่งปรับปรุงท่อร้อยสาย 5. ขอให้ดำเนินการสายโทรศัพท์ที่ไม่เป็นระเบียบ
11. ขยะและสิ่งปฏิกูล	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับขยะและสิ่งปฏิกูล สถานที่สะสมสิ่งของเหลือใช้ และการให้บริการจัดเก็บ 1. ขยะตกค้าง 2. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยไม่เก็บขยะมูลฝอย 3. พนักงานเก็บไม่ตรงเวลา 4. ทิ้งขยะไม่ตรงเวลา 5. ทิ้งขยะไม่ถูกที่ 6. ขยะตกหล่น 7. ขยะส่งกลิ่นเหม็น 8. น้ำขยะรั่วไหล 9. ขอให้ย้ายจุดทิ้งขยะ 10. ถังรองรับขยะไม่เพียงพอ 11. ไม่มีถังรองรับขยะ 12. ปล่อยสิ่งปฏิกูลลงท่อระบายน้ำ 13. ปล่อยสิ่งปฏิกูลลงแหล่งน้ำสาธารณะ 14. น้ำขยะไหลลงน้ำใต้ดิน 15. โรงงานอุตสาหกรรมทิ้งขยะอันตรายปนกับขยะตามบ้าน 16. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมล่วงหน้า 17. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมแต่ไม่มีใบเสร็จ 18. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมเกินอัตรา 19. แอบอ้างเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

ประเภท	หัวข้อย่อย
12. น้ำท่วม	ได้แก่ การแจ้งปัญหาจากฝนตกและมีน้ำท่วมขังในพื้นที่และการระบายน้ำ 1. ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วม 2. ขอให้สูบน้ำออก 3. ขอกระสอบทรายเพื่อก่อสร้างแนวป้องกันน้ำท่วม 4. ขอให้สร้างสะพานทางเดินชั่วคราว 5. ขอให้ปิด เปิดประตูระบายน้ำ
13. ต้นไม้ สวนสาธารณะ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกิดจากต้นไม้ ทั้งที่อยู่ในที่สาธารณะและเอกชน และปัญหาต่างๆ ในการให้บริการสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร 1. ขอให้ตัดแต่งต้นไม้ กิ่งไม้ 2. ขอให้บำรุงรักษาต้นไม้ 3. ขอให้สร้างสวนหย่อม 4. ขอให้แก้ไขปัญหาในสวนสาธารณะ
14. สภาพแวดล้อมเป็นพิษ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาความเดือดร้อนรำคาญที่เกิดจากสถานประกอบการขนาดใหญ่ และส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง 1. คว้น..... 2. กลิ่น..... 3. เสียง..... 4. ฝุ่นละออง..... 5. การระบายน้ำทิ้งลงในถนน หรือบ้านของผู้อื่น 6. ขอให้ดำเนินการกับสุนัข หนู ยุง นกพิราบ 7. ขอให้ตรวจสอบการใช้และเก็บสารเคมี
15. กระทำผิดในที่สาธารณะ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นบนที่สาธารณะ ที่สาธารณประโยชน์ที่ประชาชนใช้สอยร่วมกัน เช่นทางเท้า ถนนสาธารณะ แม่น้ำ ลำคลอง 1. ขอให้จัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย 2. ขอให้ดำเนินการกับผู้ตั้งวางสิ่งของกีดขวาง 3. ขอให้พ่อนผันตั้งวางสิ่งของ 4. ขอให้ดำเนินการกับผู้จอดรถกีดขวางทางสัญจร 5. ขอให้พ่อนผันจอดรถ 6. ขอให้เก็บซากรถเก่า 7. ขอให้ดำเนินการรื้อถอนสิ่งก่อสร้างรุกล้ำที่สาธารณะ

ประเภท	หัวข้อย่อย
16. ปัญหาจราจร	ได้แก่ การแจ้งปัญหาหลักทางกายภาพของถนนที่ประชาชนใช้สัญจร เช่น ปัญหาจากโครงการก่อสร้างถนนทำให้การจราจรติดขัด/ไม่มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์แผ่นเหล็กบนถนนเคลื่อนที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ปัญหาจากวิศวกรรมจราจรเช่น เครื่องหมายจราจร ระบบสัญญาณไฟ และระบบขนส่งต่างๆ 1. ขอให้ดำเนินการกับวัสดุตกหล่นบนผิวจราจร 2. ขอให้ลดเกาะกลางถนนเพื่อขยายผิวการจราจร 3. ขอให้เพิ่มจุดกลับรถ 4. ขอให้ติดตั้ง ซ่อมแซม เคลื่อนย้าย ป้าย 5. ขอให้ติดตั้ง ซ่อมแซม เคลื่อนย้าย กระงะกโค้ง 6. ขอให้ติดตั้ง ซ่อมแซม เคลื่อนย้าย คันชะลอความเร็ว 7. ขอให้ติดตั้ง ซ่อมแซม เคลื่อนย้าย เครื่องหมายสัญญาณจราจร 8. ขอให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาจราจรติดขัด
17. การบริหารงานบุคคล	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรของกรุงเทพมหานคร เช่น ใช้คำพูดไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ฯลฯ 1. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ 2. ขอบความเป็นธรรม
18. การคุ้มครองผู้บริโภค	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโฆษณา ฉลาก สัญญา ที่ไม่เป็นธรรม เนื้อหาเกินจริง รวมทั้งพบเห็นการขายสินค้าที่อาจเป็นอันตราย 1. โฆษณา 2. ฉลาก 3. สัญญา 4. สินค้าที่อาจเป็นอันตราย
19. ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว	ได้แก่ การแจ้งปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัวที่ก่อให้เกิดสังคมไม่สงบสุข รวมทั้งการกระทำต่อคนชรา และผู้ด้อยโอกาส 1. ทารุณกรรม 2. ทำร้ายร่างกาย 3. กักขังหน่วงเหนี่ยว 4. ข่มขืน 5. ทอดทิ้ง 6. คนชรา 7. ผู้ด้อยโอกาส

ประเภท	หัวข้อย่อย
20. ยาเสพติด	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับยาและสารเสพติดที่ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของประชาชน 1. บุหรี่ 2. สุรา 3. สารเสพติด
21. เหตุเดือดร้อนรำคาญ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาการกระทำใดๆ จากการขาดความรับผิดชอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใด ที่ทำให้เกิดสภาวะความเสื่อม หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของคนข้างเคียง 1. ควัน 2. กลิ่น 3. เสียง 4. ฝุ่นละออง 5. การระบายน้ำทิ้งลงในถนน หรือบ้านของผู้อื่น 6. ขอให้ดำเนินการกับสุนัข หนู ยุง นกพิราบ 7. ขอให้ตรวจสอบการใช้และเก็บสารเคมี
22. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับข้าง การได้รับอันตรายจากสัตว์มีพิษ ปัญหาคนเร่ร่อนและอื่นๆที่ไม่สามารถจัดเข้าประเภทเรื่องร้องเรียนจำนวน 22 ประเภท 1. ข้าง 2. ต่อ แตน งู 3. คนเร่ร่อน 4. เรื่องที่ไม่สามารถจัดเข้าประเภทได้
23. เรื่องฉุกเฉิน	ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เร่งด่วน หรือสถานการณ์ที่เป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยของประชาชน หากไม่ได้รับการแก้ไขในทันทีจะส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน 1. ชูวางเพลิง ชูลอบทำร้าย 2. ตีกล่ม 3. วินาศกรรม 4. สะสมอาวุธ เคลื่อนย้ายอาวุธ 5. อุบัติเหตุ 6. เจ็บป่วยฉุกเฉิน 7. เหตุชูวางระเบิด 8. เหตุความมั่นคง 9. เหตุเพลิงไหม้

ข้อมูลที่ใช้วัดผล เรื่องที่ได้รับแจ้งระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563

เกณฑ์การให้คะแนน : กำหนดประเมิน 2 ส่วนคือ (100 คะแนน)

ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง (20 คะแนน)

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องราวจึงทุกข์ ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

การดำเนินการ

ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการ (20 คะแนน)

ตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดโดยจะนำจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ปฏิบัติถูกต้องทั้งสองขั้นตอนในแต่ละเลขที่รับแจ้งเท่านั้นมาคำนวณหาร้อยละของจำนวนเรื่องที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการกรณีที่ระบบฯ ชัดข้อไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ให้หน่วยงานพิมพ์หน้าจอ(Print Screen) ที่แสดงความผิดปกติของระบบฯ แนบรายงานประจำเดือน

ขั้นตอนที่ 1 : การรับเรื่อง : พิจารณาจากจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ นับถึจากวันที่ศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ฯ แจ้งดำเนินการ เพื่อดำเนินการแก้ไข และ รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการ นับถึจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1)

ขั้นตอนที่ 2 : การรายงานการติดตามผล : พิจารณาจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ได้รับการจัดการจากหน่วยงานที่ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้น และเรื่องที่รับแจ้งที่ยังระบุสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการจกต้องมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ

วิธีการคิดคะแนน

$$\text{A: ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 และ 2} = \frac{\text{จำนวนเรื่องที่ถูกต้อง}}{\text{จำนวนเรื่องที่รับแจ้งที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2563}} \times 100$$

เกณฑ์ให้คะแนน

A: ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 และ 2 (20 คะแนน)

ถูกต้องร้อยละ 95-95.99	ได้ 4 คะแนน
ถูกต้องร้อยละ 96-96.99	ได้ 8 คะแนน
ถูกต้องร้อยละ 97-97.99	ได้ 12 คะแนน
ถูกต้องร้อยละ 98-98.99	ได้ 16 คะแนน
ถูกต้องร้อยละ 99 ขึ้นไป	ได้ 20 คะแนน

ขั้นตอนที่ 3 : การส่งรายงานประจำเดือน : พิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงานเพื่อสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบทุกเดือน และนำเสนอให้สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปเท่านั้น

วิธีการคิดคะแนน หากหน่วยงานทำผิดในขั้นตอนนี้ จะถูกนำมาหักคะแนนเดือนละ 1 คะแนนจากคะแนนรวมของ A + B)

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

พิจารณาคุณภาพการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งและการรายงานผลรายละเอียดการแก้ไขที่บันทึกในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครจำนวนไม่เกิน 5 ประเภทเรื่องที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานและส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อประชาชน เป็นนโยบายของผู้บริหาร มีสถิติจำนวนเรื่องย้อนหลังมาก (ภาคผนวก) และหน่วยงานได้ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในระบบเรื่องราวร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร โดยจะต้องมีรายละเอียดของผลการดำเนินการที่สามารถแจ้งผู้ร้องได้ เช่น ตอบเรื่องตรงกับเรื่องที่แจ้ง ระบุเลขที่หนังสือ เลขที่คำสั่งรายละเอียดการดำเนินการ รายละเอียดการประสานงาน ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นตามข้อเท็จจริง

วิธีการคิดคะแนน

$$\text{B: ร้อยละของจำนวนเรื่องที่มีคุณภาพ} = \frac{\text{จำนวนเรื่องที่มีคุณภาพ}}{\text{จำนวนเรื่องตามประเภทเรื่องที่มีสถานะเสร็จสิ้นของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2563}} \times 100$$

B: ร้อยละของคุณภาพการแก้ไขปัญหาและรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

มีคุณภาพร้อยละ 95-95.99	ได้ 40 คะแนน
มีคุณภาพร้อยละ 96-96.99	ได้ 50 คะแนน
มีคุณภาพร้อยละ 97-97.99	ได้ 60 คะแนน
มีคุณภาพร้อยละ 98-98.99	ได้ 70 คะแนน
มีคุณภาพร้อยละ 99 ขึ้นไป	ได้ 80 คะแนน

สูตรการคำนวณ 3.1 (ก)

คะแนนความสำเร็จในการจัดการเรื่อง = (A + B) – คะแนนที่ถูกหักจากการทำผิดในขั้นตอนที่ 3 (ถ้ามี)
ที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

เกณฑ์การให้คะแนนภาพรวม :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ	50	60	70	80	90 ขึ้นไป

** กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าร้อยละ 50 จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้เท่ากับ 1

หมายเหตุ

1. วิธีการนับวันปฏิบัติในขั้นตอนที่ 1 และ 2 หน่วยงานประเมินและหน่วยงานผู้ถูกประเมินให้นับเฉพาะวันทำการ หากวันที่กำหนดในขั้นตอนใดตรงกับวันหยุดทำการ หน่วยงานต้องปฏิบัติในวันทำการถัดไปเท่านั้น
2. ทุกหน่วยงานจะต้องปฏิบัติตามแนวทางการวัดผลตามตัวชี้วัดที่ 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ นี้ เพื่อแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้ประชาชน และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานคร
3. หน่วยงานที่มีลักษณะเป็นหน่วยงานสนับสนุน ทำหน้าที่กำกับ ดูแลด้านนโยบาย และมีสถิติเรื่องร้องเรียนย้อนหลัง 3 ปี ไม่มากได้แก่ สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักพัฒนาสังคม สำนักการศึกษา สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร สำนักเทศกิจ สำนักการวางผังเมืองและพัฒนาเมือง และหน่วยงานในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครยังคงต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1-3 ในส่วนที่ 1 เช่นเดิม แต่จะไม่วัดผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดนี้ โดยสำนักงาน ก.ก. จะวัดผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใหม่ ตัวชี้วัดที่ 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. บันทึกรายงานผล ความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. แบบรายงานรหัส CPL_R003 รายงานผลการปฏิบัติงาน ในระบบเรื่องราວร้องทุกข์
3. แบบรายงานรหัส CPL_R001 รายงานเรื่องคงค้างหน่วยงานดำเนินการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก

ประเภทหน่วยงาน	ประเภทเรื่องที่นำมาประเมินผล
1. สำนักงานเขต	1. กระทบผิดในที่สาธารณะ 2. เหตุเดือดร้อนรำคาญ 3. ขยะ 4. ถนน 5. อาคาร
2. สำนักงานโยธา	1. ถนน 2. ไฟฟ้า 3. บาทวิถี 4. สะพาน 5. ปัญหาจราจร
3. สำนักงานระบายน้ำ	1. ท่อระบายน้ำ 2. เชื้อน คู คลอง 3. น้ำท่วม 4. เหตุเดือดร้อนรำคาญ 5. ไฟฟ้า
4. สำนักงานจราจรและขนส่ง	1. ปัญหาจราจร 2. ที่พัสดุโดยสาร 3. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น 4. ไฟฟ้า 5. บาทวิถี
5. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	1. เหตุเดือดร้อนรำคาญ 2. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ 3. การบริหารงานบุคคล 4. การกระทบผิดในที่สาธารณะ 5. อาคาร
6. สำนักงานแพทย์	1. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ 2. การบริหารงานบุคคล
7. สำนักอนามัย	1. เหตุเดือดร้อนรำคาญ 2. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ 3. การบริหารงานบุคคล

ประเภทหน่วยงาน	ประเภทเรื่องที่นำมาประเมินผล
8. สำนักสิ่งแวดล้อม	- ต้นไม้ สวนสาธารณะ - เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น - เหตุเดือดร้อนรำคาญ - ขยะและสิ่งปฏิกูล - เพื่อน คู่ คลอง
9. สำนักการคลัง	- เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น - เหตุเดือดร้อนรำคาญ - การบริหารงานบุคคล - การกระทำผิดในที่สาธารณะ
10. สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว	- เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ - การบริหารงานบุคคล - ต้นไม้ สวนสาธารณะ - เหตุเดือดร้อนรำคาญ

ตัวชี้วัด : 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน*

น้ำหนัก : ร้อยละ 7

คำอธิบาย :

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หมายถึง การพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และหรือเพิ่มเติมความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้ดำเนินการ ตัวชี้วัดที่ 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ กระทำโดยให้หน่วยงานพิจารณาจากโอกาสในการพัฒนางาน หรือความต้องการจัดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิควิเคราะห์ห้่องค์กร (SWOT Analysis) แล้วเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการคิดสร้างสรรค์/พัฒนาจากผู้บริหารหน่วยงาน หรือผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสีย และนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเหล่านั้นมาจัดทำเป็นโครงการ กำหนดวัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ และผลสำเร็จที่ต้องการ และดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ภายหลังจากที่หน่วยงานได้ดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าวแล้ว คาดว่าหน่วยงานจะค้นหาปัญหา แนวทางการดำเนินการพัฒนางานเพื่อที่จะช่วยให้ภารกิจของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

เกณฑ์การประเมิน :

การประเมินการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาจาก**ผลสำเร็จในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (100 คะแนน)** โดยประเมินจากผลสำเร็จของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด

วิธีการคำนวณ :

- 1) การคำนวณร้อยละความสำเร็จของแต่ละตัวชี้วัด

$$\frac{\text{ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด}}{\text{เป้าหมายของตัวชี้วัด}} \times 100$$

- 2) การคำนวณผลรวมความสำเร็จของตัวชี้วัดโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

$$\frac{\text{ผลตัวชี้วัดที่ 1} + \text{ผลตัวชี้วัดที่ 2} + \text{ผลตัวชี้วัดที่ 3}}{\text{จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด}}$$

* **หมายเหตุ** เป็นตัวชี้วัดสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้ดำเนินการตัวชี้วัดที่ 3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ตัวอย่าง

สำนัก ค. ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคขององค์กรด้วยเทคนิค SWOT Analysis พบว่าหน่วยงานของตนมีปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน คือ ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรเรื่องการมอบหมายงาน เนื่องจากมีส่วนราชการจำนวนมาก และไม่ได้ตั้งอยู่ภายในพื้นที่เดียวกัน ส่งผลให้การติดต่อประสานงาน และการมอบหมายงานมีความล่าช้า และผิดพลาดบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานมักมีความล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด สำนัก ค. จึงได้จัดทำโครงการ e-Job Assignment เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร และมอบหมายงาน โดยกำหนดตัวชี้วัด 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
1. ระยะเวลาในการมอบหมายงานให้แก่แต่ละส่วนราชการรับทราบ	ภายใน 1 วันทำการ
2. ร้อยละของงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 95

ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของโครงการ มีดังนี้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนนที่ได้
1. ระยะเวลาในการมอบหมายงานให้ แต่ละส่วนราชการรับทราบ	ภายใน 1 วันทำการ	1 วันทำการ	ร้อยละ 100
2. ร้อยละของงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 95	ร้อยละ 90	ร้อยละ 94.737
ผลรวมความสำเร็จของตัวชี้วัดโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน $\frac{(100 + 94.737)}{2}$			97.369

ดังนั้น สำนัก ค. ได้คะแนนการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 97.369 แต่เมื่อตรวจสอบการส่งรายงานการวิเคราะห์ และโครงการฯ พบว่า สำนัก ค. ส่งช้ากว่ากำหนด 2 วันทำการ จึงถูกตัดคะแนน 1 คะแนน จากคะแนน 97.369 สรุปสำนัก ค. ได้คะแนนการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 96.369 และเมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน จะได้คะแนนเท่ากับ 4.274 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 5 คะแนน ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	80	85	90	95	100

*กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่า ร้อยละ 80 จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1

แนวทางการดำเนินการ :

1. ให้หน่วยงานค้นหาปัญหา ประเด็นที่ต้องการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาของงานด้านนั้น ๆ หรือความต้องการจัดอุปสรรคในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และจัดทำรายงานการวิเคราะห์ห้วงองค์กร (SWOT) (แบบฟอร์ม 1) ไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4

2. นำประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์ตามข้อ 1 ที่หน่วยงานมีความเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญที่ควรพัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นประเด็นที่สามารถดำเนินการ ให้แล้วเสร็จได้ภายในรอบปีงบประมาณ มาพิจารณากำหนดเป็นโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 1 โครงการ (แบบฟอร์ม 2) ไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4 กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของโครงการไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายที่กำหนด **ควรมีความท้าทาย มีข้อมูลหรือหลักการอ้างอิงว่าเหตุใดจึงกำหนดเป้าหมายเช่นนั้น** เช่น มีเกณฑ์มาตรฐานสากล หรือมีหน่วยงานต้นแบบเทียบเคียง เป็นค่าเป้าหมายที่หน่วยงานต้องการไปถึง หรือเป็นค่าเป้าหมายที่จะสามารถส่งผลให้เกิดการพัฒนาของงานนั้น ๆ ได้

3. จัดทำแบบฟอร์มนำเสนอโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อสรุปเนื้อหาโครงการที่จะดำเนินการ (แบบฟอร์ม 3) ไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4

4. หน่วยงานส่งรายงานการวิเคราะห์ห้วงองค์กร (SWOT) (แบบฟอร์ม 1) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม 2) และแบบฟอร์มนำเสนอโครงการ (แบบฟอร์ม 3) ให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด **หากส่งช้ากว่ากำหนดจะถูกตัดคะแนน วันละ 0.5 คะแนน** จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน (นับเฉพาะวันทำการ)

5. หน่วยงานนำเสนอรายงานการวิเคราะห์ห้วงองค์กร (SWOT) (แบบฟอร์ม 1) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม 2) ตามแบบฟอร์มนำเสนอโครงการ (แบบฟอร์ม 3) เพื่อสรุปเนื้อหาโครงการที่จะดำเนินการต่อคณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามระยะเวลาที่คณะกรรมการฯ กำหนด หากคณะกรรมการฯ มีมติให้ปรับแก้ไขโครงการ หน่วยงานต้องดำเนินการตามมติของคณะกรรมการฯ (รายละเอียดตามแนวทางการพิจารณาความเหมาะสมโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน)

6. หน่วยงานเสนอโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อผู้มีอำนาจเพื่อขออนุมัติโครงการหลังจากโครงการผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการฯ แล้ว

7. หน่วยงานดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวทาง/กิจกรรมที่กำหนดไว้ในโครงการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการพร้อมส่งเอกสาร/หลักฐานให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณาภายในเวลาที่กำหนด

8. สำนักงาน ก.ก. จะพิจารณาผลสำเร็จของการดำเนินโครงการฯ ตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้

หมายเหตุ หากหน่วยงานไม่ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวถือว่าหน่วยงานไม่ขอรับการประเมินตามตัวชี้วัด
ที่ 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

แนวทางการพิจารณาความเหมาะสมโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน :

1. การส่งโครงการ

หน่วยงานส่งรายงานการวิเคราะห์ห้วงองค์กร (SWOT) (แบบฟอร์ม 1) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม 2) และแบบฟอร์มนำเสนอโครงการเพื่อสรุปเนื้อหาโครงการที่จะดำเนินการ (แบบฟอร์ม 3) ให้สำนักงาน ก.ก. อย่างเป็นทางการพร้อมไฟล์ข้อมูล (ไฟล์ข้อมูลส่งทาง e-mail : pms.bma5@gmail.com) ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดจะถูกตัดคะแนนวันละ 0.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน (นับเฉพาะวันทำการ)

2. การตรวจสอบความครบถ้วนของโครงการ

2.1 สำนักงาน ก.ก. จะพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม/ความครบถ้วนของรายงานการวิเคราะห์ห้วงองค์กร (SWOT) (แบบฟอร์ม 1) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม 2) และแบบฟอร์มนำเสนอโครงการ (แบบฟอร์ม 3) ในเบื้องต้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ตัวชี้วัดที่ 3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2.2 ในกรณีข้อมูลที่นำเสนอไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ สำนักงาน ก.ก. จะประสานหน่วยงานเพื่อปรับแก้ไขข้อมูลในเบื้องต้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ฯ ที่กำหนด

3. การพิจารณาโครงการของคณะกรรมการฯ

3.1 สำนักงาน ก.ก. รวบรวมโครงการเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จนกว่าคณะกรรมการฯ จะพิจารณาแล้วเสร็จ โดยสำนักงาน ก.ก. จะแจ้งกำหนดวัน/เวลา/สถานที่ ให้หน่วยงานทราบเพื่อเข้าร่วมประชุมและชี้แจงรายละเอียดโครงการต่อคณะกรรมการฯ ตามแบบฟอร์มนำเสนอโครงการ (แบบฟอร์ม 3)

3.2 แนวทางการพิจารณา

- พิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลของตัวชี้วัดที่ 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- พิจารณารายงานการวิเคราะห์ (SWOT) (แบบฟอร์ม 1) โดยเนื้อหาต้องมีความเป็นเหตุเป็นผล มีการระบุประเด็น และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ต้องการพัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- พิจารณาความเหมาะสมของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงานตามรายละเอียดหัวข้อ/เนื้อหาที่กำหนด (แบบฟอร์ม 2) โดยโครงการฯ ต้องมีความสอดคล้องกับประเด็นปัญหา กิจกรรมของโครงการสามารถพัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไขปัญหา และวัดผลสัมฤทธิ์ได้ชัดเจน

3.3 ผลการพิจารณาโครงการ จะระบุเป็น 4 ลักษณะ

- **อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินโครงการได้ตามแผนที่กำหนด
- **ปรับปรุงแก้ไขเพื่ออนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุง/แก้ไขโครงการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณาตรวจสอบให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการฯ
- **ปรับปรุงแก้ไขและนำเข้าพิจารณาใหม่** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุง/แก้ไขโครงการ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาใหม่
- **ไม่อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานไม่ได้รับอนุมัติให้นำโครงการดังกล่าวขอรับการประเมินในตัวชี้วัดที่ 3.1

4. การแจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

4.1 สำนักงาน ก.ก. จะเวียนแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานทราบทางเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร (<http://circular.bangkok.go.th>) ภายในเวลา 7 วันทำการนับถัดจากวันที่คณะกรรมการฯ มีมติซึ่งผลการพิจารณาประกอบด้วยเหตุผล และข้อเสนอแนะที่หน่วยงานต้องปฏิบัติหรือแก้ไข

4.2 เมื่อสำนักงาน ก.ก. เวียนแจ้งผลการพิจารณาโครงการฯ ให้หน่วยงานทราบในแต่ละครั้ง หน่วยงานต้องปรับปรุง/แก้ไขโครงการตามมติคณะกรรมการฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายใน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่สำนักงาน ก.ก. เวียนแจ้งผลการพิจารณา (ส่งทาง e-mail : pms.bma5@gmail.com) หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการฯ กำหนด

เหตุผล :

เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ภารกิจของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561-2565) ด้านที่ 7 การบริหารจัดการเมืองมหานคร ที่มุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารงานภายในของกรุงเทพมหานคร ทั้งด้านกฎหมาย แผนงาน การคลังและงบประมาณ การบริหารทรัพยากรบุคคล และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติราชการ

เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. รายงานการวิเคราะห์องค์กร SWOT (แบบฟอร์ม 1) ของหน่วยงาน หนังสือเสนอผู้บริหารหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ฯ ฯลฯ
2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม 2)

3. แบบฟอร์มนำเสนอโครงการเพื่อสรุปเนื้อหาโครงการที่จะดำเนินการ (แบบฟอร์ม 3)

4. เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จของการดำเนินการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น รายงานการประชุม รายงานสรุปผลการดำเนินการฯ ภาพถ่าย ฯลฯ

หน่วยงานที่รับการประเมิน : หน่วยงานที่ต้องรับการประเมินตัวชี้วัดที่ 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประกอบด้วย 18 หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร | 10. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร |
| 2. สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร | 11. สำนักงานปกครองและทะเบียน |
| 3. สำนักงาน ก.ก. | 12. สำนักงานตรวจสอบภายใน |
| 4. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล | 13. สำนักงานกฎหมายและคดี |
| 5. สำนักพัฒนาสังคม | 14. สำนักงานประชาสัมพันธ์ |
| 6. สำนักการศึกษา | 15. สำนักงานการต่างประเทศ |
| 7. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร | 16. สำนักงานการเจ้าหน้าที่ |
| 8. สำนักเทศกิจ | 17. สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร |
| 9. สำนักการวางแผนและพัฒนาเมือง | 18. กองงานผู้ตรวจราชการ |

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

รายงานการวิเคราะห์องค์กร (SWOT Analysis)

หน่วยงาน.....

๑. จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ต้องการพัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๑.๑
๑.๒
ฯลฯ

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายใน	
จุดเด่น (S-Strengths)	๑..... ๒..... ฯลฯ
จุดอ่อน (W-Weaknesses)	๑..... ๒..... ฯลฯ
การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก	
โอกาส (O-Opportunities)	๑..... ๒..... ฯลฯ
อุปสรรค (T-Threats)	๑..... ๒..... ฯลฯ

๓. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อมองค์กร

ปัจจัยภายใน/ ปัจจัยภายนอก	S	W
O	SO : กลยุทธ์เชิงรุก ใช้จุดเด่นสร้างโอกาส	WO : กลยุทธ์เชิงแก้ไข เอาชนะจุดอ่อน โดยอาศัยโอกาส
T	ST : กลยุทธ์เชิงป้องกัน และใช้จุดเด่น หลีกเลี่ยงอุปสรรค	WT : กลยุทธ์เชิงรับ ลดจุดอ่อน และหลีกเลี่ยงอุปสรรค

หมายเหตุ จัดทำรายงานการวิเคราะห์องค์กรไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4

ข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์องค์กร (SWOT Analysis)

SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ตนเองเพื่อให้ทราบถึงข้อดีและข้อเสีย รวมถึงโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กร เพื่อให้สามารถวางแผนการดำเนินงาน เกิดการปรับตัว และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เพื่อพัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

ขั้นตอนการวิเคราะห์ SWOT Analysis

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดเด่นและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน และทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

จุดเด่น (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในว่า มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กร ที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อน (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในว่า มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อค้นหาโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง (กฎหมาย) เทคโนโลยี ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

โอกาส (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กรว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กร และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านั้นมาเสริมสร้างให้องค์กรเข้มแข็งขึ้นได้

อุปสรรค (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กรว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องหลีกเลี่ยง หรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระแทกดังกล่าวได้

๓. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดเด่น-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรคจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกแล้ว ให้นำ จุดเด่น-จุดอ่อน มาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค เพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใด และภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้อยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบ ดังนี้

๓.๑ สถานการณ์ที่ ๑ (จุดเด่น-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรมีความพร้อมหลายด้าน ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive-Strategy) เพื่อดึงเอาจุดเด่นที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้ และฉกฉวยโอกาสต่างๆ ที่มีมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

๓.๒ สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอก และมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัย อุปสรรค ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

๓.๓ สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์นี้องค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือ กลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวย โอกาสต่าง ๆ ที่มีอยู่

๓.๔ สถานการณ์ที่ ๔ (จุดเด่น-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดเด่นหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายการดำเนินงาน (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดเด่นที่มีและสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

รูปแบบการเขียนโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชื่อโครงการ
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ
 งบประมาณ พ.ศ.

๑. ประเด็น/ปัญหา

๒. วัตถุประสงค์

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔. แนวทางการดำเนินงาน

๕. ตัวชี้วัดโครงการ

๖. วิธีการประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

๘. งบประมาณ

ลงชื่อ ผู้เสนอโครงการ
 (.....)

ลงชื่อ..... ผู้อนุมัติโครงการ
 (.....)

หมายเหตุ จัดทำโครงการไม่เกิน 3 หน้ากระดาษ A4

รายละเอียดหัวข้อ/เนื้อหาโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ชื่อโครงการ	- ระบุชื่อโครงการที่จะดำเนินการ
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	- ระบุชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่รับผิดชอบดำเนินโครงการ
3. ปิงบประมาณ	- ระบุปีงบประมาณที่ดำเนินการ
4. ประเด็น/ปัญหา	- ระบุปัญหา อุปสรรคของหน่วยงานที่วิเคราะห์ได้และเหตุผลที่เลือก ประเด็นนั้น ๆ มาดำเนินการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ
5. วัตถุประสงค์	- ระบุวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการต้องการให้เกิดอะไร หรือจะทำอะไร
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	- ให้ระบุว่าจากการที่เราทำตามวัตถุประสงค์แล้วส่งผลให้เกิดอะไรบ้าง โดยผลที่จะได้ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แต่ละข้อที่กำหนด
7. แนวทางการดำเนินงาน	- ระบุวิธีการ/แนวทาง/กิจกรรม/ขั้นตอนในการดำเนินโครงการ โดยให้ระบุปฏิทินการปฏิบัติงานให้ชัดเจน
8. ตัวชี้วัดโครงการ	- ระบุตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย โดยตัวชี้วัดควรมีทั้งตัวชี้วัดระดับผลผลิต ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ และตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ ที่ต้องสามารถเห็นผล การดำเนินการได้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
9. วิธีการประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ	- ระบุวิธีการประเมินผลตัวชี้วัดอย่างชัดเจนโดยระบุนิยาม/ความหมาย ของตัวชี้วัด วิธีการประเมิน/ วิธีการคำนวณตัวชี้วัด เอกสาร/หลักฐาน ที่ใช้ในการตรวจสอบตัวชี้วัด (ให้อธิบายจำแนกเป็นรายตัวชี้วัด)
10. ระยะเวลาดำเนินการ	- ระบุระยะเวลาในการดำเนินการ
11. งบประมาณ	- ระบุงบประมาณที่ใช้ โดยคำนึงถึงความจำเป็นของโครงการที่กำหนดขึ้น ว่าต้องใช้งบประมาณหรือไม่ กรณีใช้งบประมาณให้ระบุที่มาของ งบประมาณ ว่าเป็นงบประมาณที่ขอจัดสรรหรือขอรับการสนับสนุน จากหน่วยงาน/ภาคเอกชน/บุคคลใด กรณีไม่ใช้งบประมาณให้ระบุ ด้วยว่าไม่ใช่เพราะเหตุใด เช่น ต้องการใช้งบประมาณ แต่ไม่ได้รับ งบประมาณหรือไม่ได้รับความสนับสนุน หรือไม่ต้องใช้งบประมาณ จริง ๆ
12. ผู้เสนอและผู้อนุมัติโครงการ	- ต้องมีการลงลายมือชื่อผู้เสนอ และผู้อนุมัติโครงการ

แบบฟอร์มนำเสนอโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

หน่วยงาน ชื่อโครงการ	
ประเด็น/ปัญหา (๑) สภาพปัญหาที่หน่วยงานวิเคราะห์ได้ (๒) เหตุผลที่เลือกประเด็นนั้น ๆ มาดำเนินการ (๓) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นๆ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์แต่ละข้อที่กำหนด
วัตถุประสงค์ สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพ ที่ระบุไว้ในหลักการและเหตุผลในเชิงผลผลิต/ผลลัพธ์ (output /outcome)	แนวทางการดำเนินงาน (๑) มีการระบุวิธีการ/กิจกรรม/ขั้นตอน ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นโครงการ (๒) มีปฏิทินการปฏิบัติงานที่กำหนดช่วงเวลาในการดำเนินโครงการในแต่ละขั้นตอน (๓) แตกต่างจากงานประจำที่หน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว
ตัวชี้วัดโครงการ (๑) สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฯ (๒) สะท้อนถึงผลของการพัฒนา/การแก้ไขปัญหาตามประเด็นที่กำหนด (๓) สะท้อนผลการปฏิบัติงานในระดับผลผลิตและผลลัพธ์ (output/outcome) ไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด	งบประมาณ (๑) ระบุงบประมาณที่ใช้ (ขอจัดสรร หรือขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงาน) (๒) ระบุเหตุผลกรณีไม่ใช้งบประมาณ
วิธีการประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ (๑) นิยาม/ความหมายของตัวชี้วัด (๒) วิธีการประเมิน/วิธีคำนวณตัวชี้วัด (๓) เอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ ระบุเวลาเริ่มต้น – สิ้นสุดโครงการ (สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ)

หมายเหตุ จัดทำแบบฟอร์มนำเสนอโครงการไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4

ตัวชี้วัด : 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

น้ำหนัก : ร้อยละ 7

คำอธิบาย : การประเมินตามตัวชี้วัดที่ 3.2 แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1. **โครงการให้บริการที่ดีที่สุด** หมายถึง โครงการที่หน่วยงานคิดค้น/พัฒนา/ปรับปรุงระบบการให้บริการตามภารกิจ/อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

2. **การรักษาหรือคงไว้หรือพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ที่หน่วยงานนำเสนอเพื่อขอรับการประเมินในปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562) (คะแนน ร้อยละ 29)**

เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างยั่งยืน โดยหน่วยงานต้องคัดเลือกโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่เคยนำเสนอในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 ที่มีความโดดเด่นและสำคัญอย่างน้อย 1 โครงการเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครพิจารณา และสำนักงาน ก.ก. จะตรวจติดตามผลการดำเนินการโครงการดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ว่าหน่วยงานยังสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการหรือมีการพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุดให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องหรือไม่ โดยหน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้ผลตามเป้าหมายของตัวชี้วัดโครงการที่คณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครกำหนด

3. **การดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (คะแนนร้อยละ 69)**

เพื่อให้การบริการมีความคล่องตัวและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ หน่วยงานต้องดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อย่างน้อย 1 โครงการ โดยพิจารณาจากสภาพปัญหา/ความต้องการของผู้รับบริการ โดยโครงการที่กำหนดอาจมีลักษณะการให้บริการตามที่ระบุไว้ในภาคผนวกตัวชี้วัด หรือนอกเหนือจากที่ระบุในภาคผนวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง

1. ประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร **หรือ**
2. บุคลากรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

แนวทางการนำเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

1. ระบุประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือความต้องการของผู้รับบริการที่ทำให้หน่วยงานต้องดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด โดยต้องมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของหน่วยงาน (SWOT Analysis)

2. ระบุเทคนิค/แนวคิด/องค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ที่หน่วยงานมีหรือที่ใช้ในการพัฒนา/ดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

3. ระบุนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่สอดคล้องกับโครงการ
4. มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก มีลักษณะการให้บริการที่โดดเด่น มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และสร้างความเป็นเลิศ เมื่อเทียบกับการให้บริการตามปกติของหน่วยงาน
5. มีคุณภาพ คุ่มค่า มีความยาก และความท้าทายที่เหมาะสม
6. กรณีเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ หากเป็นระบบที่กรุงเทพมหานครมีอยู่แล้วให้นำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และในกรณีที่เป็นการใหม่ ต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครก่อน จึงสามารถนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดได้
7. หน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปสามารถดำเนินโครงการร่วมกันได้ในลักษณะของหุ้นส่วนที่สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการและการวัดผลโครงการได้ชัดเจน โดยให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักเป็นผู้นำเสนอโครงการ
8. สำนักงานเขตสามารถกำหนดโครงการฯ ลักษณะเดียวกันได้ โดยเฉพาะเขตที่อยู่ในกลุ่มเขตเดียวกัน ซึ่งมีลักษณะพื้นที่ ประชากร สภาพปัญหา และบริบทอื่นๆ ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดโครงการฯ ที่ส่งผลกระทบขนาดใหญ่ต่อผู้รับบริการ (Big Idea) และเกิดการแข่งขันหรือร่วมมือกันดำเนินโครงการ
9. โครงการฯ ที่นำเสนอไม่จำเป็นต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณเดียว สามารถนำเสนอโครงการฯ ระยะยาวที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (Long Term Project) ได้ โดยกำหนดเป้าหมายโครงการในแต่ละปีงบประมาณให้ชัดเจน เช่น โครงการชุมชนต้นแบบซึ่งต้องมีการพัฒนาหลายด้านและต้องใช้เวลาในการพัฒนา
10. เป็นโครงการที่ริเริ่มโดยหน่วยงานและมีความสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
11. ไม่เป็นโครงการที่มีลักษณะการให้บริการเช่นเดียวกับการให้บริการในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)
12. ไม่เป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ทุกหน่วยงานได้นำเสนอมาแล้วในปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. 2551-2562) ซึ่งถือเป็นภารกิจปกติที่หน่วยงานต้องดำเนินการ ยกเว้นมีประเด็นที่แตกต่างจากเดิมซึ่งมีหลักฐานที่ชัดเจนและพิสูจน์ได้ว่ามีความโดดเด่นกว่าโครงการเดิม

สูตรการคำนวณ : การคิดคะแนนมี 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผลคะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (คะแนนร้อยละ 98)

$$\frac{\text{ผลรวมของผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด}}{\text{จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด}} = \text{ผลคะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด}$$

ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด คัดตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\frac{\text{ผลงานที่ทำได้จริง}}{\text{เป้าหมายของตัวชี้วัด}} \times 100 = \text{ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด}$$

2. การยกระดับโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (คะแนนร้อยละ 2) โดยวัดจากการยกระดับ/การพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่เคยดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2562 จนได้รับรางวัลใดรางวัลหนึ่งดังต่อไปนี้

1. โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่น และ/หรือ
2. รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร และ/หรือ
3. รางวัลเลิศรัฐ และ/หรือ
4. รางวัลอื่นๆ ที่จัดโดยหน่วยงานภายนอกกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้หากหน่วยงานไม่เคยได้รับรางวัล จะไม่ได้คะแนนในองค์ประกอบที่ 2

ตัวอย่าง

หน่วยงาน A ดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด จำนวน 2 โครงการ ดังนี้

1. การรักษาหรือคงไว้หรือพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (คะแนนร้อยละ 29) : โครงการเปลี่ยนสวนให้น่านั่ง โดยมีตัวชี้วัดโครงการดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลงานที่ทำได้	ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด	ผลคะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด
1. มีการนำขยะรีไซเคิลจากการจัดเก็บขยะขึ้นใหญ่มาประดับตกแต่งพื้นที่ไม่น้อยกว่า 1,200 ตารางเมตร	900 ตารางเมตร	$900/1,200 \times 100$ = 75	$\frac{[75+100+100]}{3}$ = 91.66 คิดเป็นร้อยละ 29 = 26.58
2. ปริมาณขยะรีไซเคิลในพื้นที่ลดลง ร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	ลดลงร้อยละ 10.2	$10.2/10 \times 100$ = 102 ปัดเป็น 100	
3. มีประชาชนมาใช้บริการไม่น้อยกว่า 500 รายต่อปี	816 รายต่อปี	$816/500 \times 100$ = 163.2 ปัดเป็น 100	

2. โครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (คะแนนร้อยละ 69) : โครงการสร้างเส้นทางท่องเที่ยวในผลไม้ท้องถิ่น โดยมีตัวชี้วัดโครงการดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลงานที่ทำได้	ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด	ผลคะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด
1. มีการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวทางเรือและทางจักรยานในสวนผลไม้ทุกแห่งที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 3 สวน	4 สวน	$4/3 \times 100$ = 133 ปิดเป็น 100	$\frac{[100+90+100]}{3}$ = 96.66 คิดเป็นร้อยละ 69 = 66.69
2. เกษตรกรมีรายได้จากการท่องเที่ยวและขายผลไม้อย่างน้อย 50,000 บาทต่อปี	45,000 บาท	$45,000/50,000 \times 100$ = 90	
3. มีนักท่องเที่ยวที่เข้าชมสวนผลไม้ไม่น้อยกว่า 2,000 รายต่อปี	3,000 รายต่อปี	$3,000/2,000 \times 100$ = 150 ปิดเป็น 100	

3. หน่วยงาน A ไม่เคยได้รับรางวัลใดๆ ตามที่กำหนดไว้ในองค์ประกอบการให้คะแนนองค์ประกอบที่ 2 (ความโดดเด่นของโครงการให้บริการที่ดีที่สุด)

ดังนั้นหน่วยงาน A ได้คะแนนตัวชี้วัดที่ 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) เท่ากับ $26.58 + 66.69 + 0 = 93.27$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ผลคะแนนตัวชี้วัด (ร้อยละ)	80	85	90	95	100

การดำเนินการ :

- หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุด ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - จัดตั้งทีมงานเพื่อพัฒนางานบริการของหน่วยงาน โดยใช้กระบวนการคิดสร้างสรรค์แบบมีส่วนร่วม (Service Design Operation) ตามที่สำนักงาน ก.ก. ได้ดำเนินการจัดสัมมนาให้กับทุกหน่วยงาน
 - สำรวจและระบุปัญหาที่เกิดขึ้นหรือความต้องการของผู้รับบริการ
 - สำรวจและระบุเทคนิค /แนวคิด/องค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ที่หน่วยงานมีหรือที่ต้องใช้ในการพัฒนา/ดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

- 1.4 จัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในหัวข้อที่กำหนด (รายละเอียดตามแบบฟอร์มการนำเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และส่งให้สำนักงาน ก.ก. ตามระยะเวลาที่กำหนด
- 1.5 หัวหน้าหน่วยงานนำเสนอโครงการต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดในกรุงเทพมหานครเพื่อพิจารณาความเหมาะสมโครงการตามระยะเวลาที่กำหนด และหากคณะกรรมการฯ มีมติให้ปรับแก้โครงการ หน่วยงานต้องดำเนินการตามมติคณะกรรมการฯ (รายละเอียดตามแนวทางการพิจารณาความเหมาะสมโครงการให้บริการที่ดีที่สุดใน)
- 1.6 เสนอผู้มีอำนาจเพื่อขออนุมัติโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในหลังจากโครงการผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการฯ แล้ว

2. หน่วยงานผู้รับการประเมินดำเนินการโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในตามแนวทาง/กิจกรรมที่กำหนดไว้ในโครงการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการพร้อมส่งเอกสาร/หลักฐานให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณายภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. สำนักงาน ก.ก. จะพิจารณาผลสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดใน (Best Service) ตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้

หมายเหตุ : หากหน่วยงานไม่ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว ถือว่าหน่วยงานไม่ขอรับการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดใน

แนวทางการประเมินผล :

1. ประเมินผลสำเร็จโครงการตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในโครงการ
2. หน่วยงานต้องกำหนดตัวชี้วัดไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด ที่สามารถวัดถึงประสิทธิภาพ และคุณภาพที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ เช่น จำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ระยะเวลาลดลง ความผิดพลาดน้อยลง มีความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร ตลอดจนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

สำหรับการกำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดให้หน่วยงานนำเสนอตามบริบทของโครงการ ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดในกรุงเทพมหานครจะเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของค่าเป้าหมายตามลักษณะการให้บริการ โดยการเทียบเคียงกับมาตรฐานการให้บริการในปีที่ผ่านมาและมาตรฐานของประเทศอาเซียน (หากมี)

แบบฟอร์มการนำเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน
ชื่อโครงการ.....

ปัญหา

ระบุประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือความต้องการของผู้รับบริการที่ทำให้หน่วยงานต้องดำเนินโครงการ

หุ้นส่วน

ระบุหุ้นส่วน/เครือข่ายที่ร่วมดำเนินโครงการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ระบุว่าโครงการที่จะแก้ปัญหานั้นให้หมดไปได้อย่างไร
๒. ระบุสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับจากโครงการ

ตัวชี้วัด

ระบุตัวชี้วัดจำนวน ๓ ตัวชี้วัดในระดับผลลัพธ์ เช่น

- การลดค่าใช้จ่าย
- การประหยัดงบประมาณ
- ลดระยะเวลาในการให้บริการ

โดยตัวชี้วัดต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

กิจกรรมหลัก

ระบุกิจกรรม/แนวทางที่จะดำเนินการ เพื่อให้โครงการประสบผลสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดโครงการที่กำหนดไว้

ผู้รับบริการ

ระบุกลุ่มผู้รับบริการ

ระยะเวลา

ระบุเวลาเริ่มต้น – สิ้นสุดโครงการ

แนวทางการพิจารณาความเหมาะสมโครงการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

1. การส่งโครงการ

- หน่วยงานจัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (ตามแบบนำเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ส่งให้สำนักงาน ก.ก. อย่างเป็นทางการพร้อมไฟล์ข้อมูล (ไฟล์ข้อมูลส่งทาง e-mail : bestservicebma@gmail.com) ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดจะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.2 เท่ากับ 5 คะแนน และตัดคะแนนเพิ่มอีก วันละ 1 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน)

2. การตรวจสอบความครบถ้วนของโครงการ

- สำนักงาน ก.ก. จะพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม/ความครบถ้วนของโครงการในเบื้องต้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ตัวชี้วัดที่ 3.2
- กรณีโครงการที่นำเสนอมีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ สำนักงาน ก.ก. จะประสานหน่วยงานเพื่อปรับแก้ไขโครงการในเบื้องต้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ฯ ที่กำหนด

3. การพิจารณาโครงการของคณะกรรมการฯ

- สำนักงาน ก.ก. รวบรวมโครงการเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 10-15 หน่วยงาน จนกว่าคณะกรรมการฯ จะพิจารณาแล้วเสร็จ
- สำนักงาน ก.ก. จะแจ้งกำหนดวัน/เวลา/สถานที่ ให้หน่วยงานทราบเพื่อเข้าร่วมประชุมและชี้แจงรายละเอียดโครงการต่อคณะกรรมการฯ
- แนวทางการพิจารณา
 - พิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลของตัวชี้วัดที่ 3.2 ร้อยละความสำเร็จ ของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)
 - พิจารณาความเหมาะสมของโครงการจากเป้าหมาย ตัวชี้วัด และกิจกรรมหลักของโครงการ โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก
 - พิจารณาโครงการที่หน่วยงานเสนอ/ปรับปรุงแก้ไขตามมติของคณะกรรมการฯ **ไม่เกิน 2 ครั้ง** หากไม่ผ่านการพิจารณาภายใน 2 ครั้ง หน่วยงานจะไม่ได้รับการประเมินผลในตัวชี้วัดที่ 3.2
- ผลการพิจารณาโครงการ จะระบุเป็น 4 ลักษณะ
 - **อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินโครงการได้ตามแผนที่กำหนด
 - **ปรับปรุงแก้ไขเพื่ออนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุง/แก้ไขโครงการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณาตรวจสอบให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการฯ
 - **ปรับปรุงแก้ไขและนำเข้าพิจารณาใหม่** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุง/แก้ไขโครงการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาใหม่
 - **ไม่อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานไม่ได้รับอนุมัติให้นำโครงการดังกล่าวขอรับการประเมินในตัวชี้วัดที่ 3.2

4. การแจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

- สำนักงาน ก.ก. เว็บบอร์ดแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานทราบทางเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร (<http://circular.bangkok.go.th>) ภายในเวลา 7 วันทำการนับถัดจากวันที่คณะกรรมการฯ มีมติ ซึ่งผลการพิจารณาประกอบด้วยเหตุผล ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานต้องปฏิบัติหรือแก้ไข
- เมื่อสำนักงาน ก.ก. เว็บบอร์ดแจ้งผลการพิจารณาโครงการฯ ให้หน่วยงานทราบในแต่ละครั้ง หน่วยงานต้องปรับปรุง/แก้ไขโครงการตามมติคณะกรรมการฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายใน 10 วันทำการ นับถัดจากวันที่สำนักงาน ก.ก. เว็บบอร์ดแจ้งผลการพิจารณา (ส่งทาง e-mail : bestservicebma@gmail.com) หากหน่วยงานไม่ส่งโครงการภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.2 วันละ 0.1 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน)
- กรณีโครงการไม่ได้รับอนุมัติและหน่วยงานไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ หน่วยงานสามารถร้องขอทราบเหตุผลและรายละเอียดในการพิจารณา รวมทั้งขอชี้แจงเหตุผลเพิ่มเติมต่อคณะกรรมการฯ ได้ โดยแจ้งความจำนงค์ต่อประธานคณะกรรมการฯ เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านหัวหน้าสำนักงาน ก.ก. ภายใน 7 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการพิจารณา และเมื่อคณะกรรมการฯ ได้พิจารณาทบทวนโครงการแล้ว ให้ถือผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ เป็นที่สิ้นสุด

เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. เอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของผลการดำเนินโครงการตามตัวชี้วัด
2. แบบฟอร์มการให้คะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

ภาคผนวกตัวชี้วัด

ตัวอย่างลักษณะโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

1. การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ต้องเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ มิใช่การให้ข้อมูลหรือการให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น
2. การให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง ทั้งนี้ หน่วยงานต้องพัฒนาระบบให้พร้อมบริการก่อนนำเสนอโครงการ
3. การกำหนดงานบริการที่สมควรให้เอกชน/ชุมชน/ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน ซึ่งจะให้บริการที่ดีและคุ้มค่ากว่าที่หน่วยงานดำเนินการเอง ซึ่งต้องเป็นงานบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยตรง และมีได้เป็นงานประจำที่หน่วยงานต้องดำเนินการอยู่แล้ว
4. การจัดทำโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลางเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบันทึก แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่จะขอหรือนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้
5. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการหรือการประหยัดงบประมาณ โดยการบริการยังคงมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือมีมาตรฐานเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม
6. การเพิ่มช่องทางในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น นอกเหนือจากช่องทางเดิมที่หน่วยงานให้บริการตามปกติอยู่แล้ว
7. การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมกับหน่วยงาน ด้วยการให้ทรัพยากรจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ในอันที่จะทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นปกติสุข โดยกิจกรรมที่ดำเนินการต้องมีลักษณะ ดังนี้
 - 1) ดำเนินการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ
 - 2) ก่อให้เกิดประโยชน์และไม่สร้างปัญหาแก่ผู้รับบริการ/ชุมชน/สังคมที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ
 - 3) ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงาน และ
 - 4) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม/ชุมชน โดยให้ประชาชน/ผู้รับบริการมีส่วนร่วม และ
 - 5) ไม่ใช้การบริจาค หรือการทำบุญ
8. การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การสร้างหรือพัฒนาสิ่งประดิษฐ์/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการให้บริการใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน
9. การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research:R2R) เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อทั้งผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน และจะนำไปสู่การพัฒนางานเพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ฯลฯ

ตัวชี้วัด : 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 6

คำอธิบาย :

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานครหมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการ ทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการ

สำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ฯลฯ

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{ผลสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1} + \text{ผลสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 2}}{\text{จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจ}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ระดับ ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5

* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่า 1 คะแนน จะมีค่าระดับคะแนนเท่ากับ 1

คะแนนที่ได้เป็นไปตามค่าเฉลี่ยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 ครั้ง คือ การนำผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 รวมกับผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2 หาค่าด้วยจำนวนครั้งในการสำรวจ (หาร 2) และใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

เหตุผล :

1. ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. การบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ยังไม่นับว่ามีการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

การดำเนินการ :

1. ให้ทุกหน่วยงานให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือบริการทั่ว ๆ ไปกับประชาชน หรือข้าราชการและบุคลากรของหน่วยงานหรือส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร โดยต้องปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ผู้ประเมินทำการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของหน่วยงานต่าง ๆ โดยอาจร่วมมือกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 3.3 ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการพิจารณา

3. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เป็นไปตามที่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครกำหนด

เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของหน่วยงานนั้น ๆ ไว้ที่หน่วยงานพร้อมให้ผู้ประเมินผลตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

มิตี 4 > มิติด้านพัฒนาองค์การ

ประเด็นการประเมิน : การพัฒนาภาพลักษณ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ : 4.1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล

น้ำหนัก : ร้อยละ 6

คำอธิบาย :

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และได้มีการรวบรวมเก็บไว้ในรูปแบบต่างๆ ในสื่อต่างๆ

ฐานข้อมูล (Database) หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมไว้ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยไม่ได้บังคับว่าข้อมูลทั้งหมดนี้จะต้องเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูล (Data file) เดียวกันหรือแยกเก็บหลายๆ แฟ้มข้อมูล (Data file)

ความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล หมายถึง การจัดการฐานข้อมูล (Database) โดยการนำเข้าข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันสมัย และมีการแบ่งปันการใช้งานข้อมูล ตามแผนการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงาน และเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน และภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

แนวทางการประเมินผล :

พิจารณาจากกระบวนการในการดำเนินงาน ทั้งการทบทวนระบบข้อมูลที่ต้องการในการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และจัดทำรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บ การจัดทำแผนพัฒนาระบบข้อมูล การพัฒนาฐานข้อมูล และการนำเข้าข้อมูลของหน่วยงาน โดยมีวิธีการดำเนินการทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 หน่วยงานทบทวนสถานะข้อมูลที่เป็นต่อการพัฒนาเป็นฐานข้อมูล หรือฐานข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากนโยบาย แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร มาตรฐานบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 หน่วยงานนำข้อมูลตามขั้นตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลจำเป็นตามภารกิจหลักมาจัดลำดับความสำคัญ และพิจารณาคัดเลือกภารกิจหลัก ที่จะดำเนินการพัฒนาเป็นฐานข้อมูล จำนวน 1 ฐานข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผ่านการพิจารณาจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลแล้ว หน่วยงานต้องจัดทำแผนพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงาน และส่งให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลภายในเดือนมกราคม 2563 โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- 3.1 จัดทำรายละเอียดขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บ
- 3.2 กำหนดแหล่งข้อมูลในการจัดเก็บรวบรวม
- 3.3 ออกแบบการจัดเก็บข้อมูล
- 3.4 กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของหน่วยงาน
- 3.5 กำหนดเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล
- 3.6 จัดทำปฏิทินการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูล ซึ่งสามารถเชื่อมโยงการระบบสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด ภายในเดือนพฤษภาคม 2563

ขั้นตอนที่ 5 หน่วยงานนำเข้าข้อมูลในฐานข้อมูลตามขั้นตอนที่ 4 โดยเริ่มนำข้อมูลเข้าครั้งแรกในเดือน มิถุนายน 2563

ซึ่งการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูลต้องเป็นไปตามแนวทางและปฏิทิน ที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด และต้องดำเนินการตามลำดับขั้นตอนโดยไม่ข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง

เกณฑ์การให้คะแนน :

การประเมินใช้รายละเอียดประเด็นการประเมินเชิงประจักษ์ในการพัฒนาฐานข้อมูลตามที่สำคัญยุทธศาสตร์ และประเมินผลกำหนด ทั้ง 5 ขั้นตอน โดยกำหนดร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ความสำเร็จของ ผลการดำเนินการ	คะแนน ที่ได้รับ
ขั้นตอนที่ 1	10
ขั้นตอนที่ 2	10
ขั้นตอนที่ 3	20
ขั้นตอนที่ 4	20
ขั้นตอนที่ 5	40

ความสำเร็จของผลการดำเนินการแต่ละขั้นตอน เป็นไปตามเกณฑ์ของคณะกรรมการพัฒนาฐานข้อมูล ที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด ทั้งนี้ ในกรณีที่ดำเนินการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไม่แล้วเสร็จ จะคิด ร้อยละความสำเร็จรวมจากขั้นตอนก่อนหน้าที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

วิธีการคำนวณ :

$$\text{คะแนนรวม} = \text{ขั้นตอนที่ 1} + \text{ขั้นตอนที่ 2} + \text{ขั้นตอนที่ 3} + \text{ขั้นตอนที่ 4} + \text{ขั้นตอนที่ 5}$$

เมื่อได้คะแนนรวมแล้ว จึงนำผลที่ได้มาเทียบหารระดับคะแนนที่ได้รับของ ตัวชี้วัดที่ 4.1 ร้อยละความสำเร็จ ของการดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลที่หน่วยงานได้รับมาเทียบระดับคะแนนที่จะได้รับตามช่วงการปรับเกณฑ์การให้ คะแนน ดังนี้

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 20 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล	≤20	40	60	80	100

วิธีคำนวณในการปรับช่วงคะแนน :

1. นำค่าคะแนนร้อยละความสำเร็จของแผนฯ ในหน่วยที่เป็นหลักสิบมาเทียบช่วงของเกณฑ์การให้คะแนนภาพรวม
2. นำค่าคะแนนร้อยละความสำเร็จของแผนฯ ในหน่วยที่เป็นหลักหน่วยมาหารด้วย 20 (ช่วงห่างในการปรับเกณฑ์การให้คะแนน)
3. นำค่าคะแนนที่ได้ตามข้อ 1 และ ข้อ 2 มารวมกัน เป็นระดับคะแนนที่ได้ของหน่วยงาน

หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลตรวจสอบและประเมินผลตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงาน ดังนี้

1. แผนพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานตามรูปแบบที่สำนักยุทธศาสตร์กำหนด
2. การนำเข้าข้อมูลในฐานข้อมูลของหน่วยงาน
3. การรายงานผลการดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลจากระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) และ BMA Monitor Application ซึ่งหน่วยงานผู้รับการประเมินต้องดำเนินการ ดังนี้
 - 3.1 มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรมรองรับการดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงาน และรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามขั้นตอนของโครงการ/กิจกรรมที่กำหนด บันทึกเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) **เป็นประจำทุกเดือน**
 - 3.2 รายงานผลตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูลเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) อย่างต่อเนื่อง **เป็นรายไตรมาส**
 - 3.3 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด โครงการ/กิจกรรมของหน่วยงานที่รายงานเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 ถือว่าเป็นข้อมูลผลดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูลที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน
4. กรณีระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (Daily plans) ขัดข้องไม่สามารถ เข้ารายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรมได้ ขอให้หน่วยงานผู้รับการประเมินผลดำเนินการ ดังนี้
 - 4.1 ประสานเจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลทราบทันทีเพื่อให้ผู้รับการประเมินและผู้ประเมินรับทราบข้อมูลและมีหลักฐานที่ตรงกัน
 - 4.2 คัดลอกหน้าจอช่วงที่ระบบขัดข้องเพื่อเป็นหลักฐาน และทำหนังสือรายงานผู้บริหารหน่วยงานทราบและสำเนาแจ้งสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
 - 4.3 รายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด โครงการ กิจกรรมของรอบที่มีการขัดข้องทันทีที่ระบบสามารถใช้งานได้

หน่วยงานผู้ประเมิน : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

ประเด็นการประเมิน : การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

ตัวชี้วัดที่ : 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ 4

คำอธิบาย :

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคลากรในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีสุขภาพอนามัยที่ดีปลอดภัยในการทำงาน โดยการจัดสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สะอาด ปลอดภัย ส่งเสริมการมีสุขภาพอนามัยในการทำงานที่ดี โดยนำหลักการด้านอาชีวอนามัยมาประยุกต์ใช้ได้แก่ การสืบค้น (Identify) การประเมินอันตรายหรือการประเมินความเสี่ยง (Evaluation) และการควบคุม (Control) เพื่อนำไปสู่การจัดการ ควบคุมและป้องกันอันตรายจากการทำงานอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดสิ่งคุกคามสุขภาพในการทำงาน จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย 1. สิ่งคุกคามด้านกายภาพ (physical hazard) 2. ด้านเคมี (chemical hazard) 3. ด้านชีวภาพ (biological hazard) 4. ด้านการยศาสตร์ (ergonomic hazard) 5. ด้านจิตวิทยาสังคม (psychosocial health hazard) 6.ด้านความปลอดภัย (safety hazard) 7. ด้านอัคคีภัย และ 8. ด้านอื่นๆ ที่ไม่เข้าข่ายตามที่กล่าวมา

ในปีนี้ กำหนดแผนการดำเนินงานในลักษณะต่อเนื่อง โดยเป็นการต่อยอดพัฒนางาน (เดิม) และขยายผลการดำเนินงานจัดการงานที่มีความเสี่ยงสูง (เพิ่มเติม) โดยมุ่งหวังให้มีการคุ้มครองสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรุงเทพมหานครอย่างครอบคลุมครบถ้วนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบ่งการดำเนินงานเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ **ส่วนแรก** ต่อยอดพัฒนางาน (เดิม) ที่ดำเนินการในปีที่ผ่านมา และขยายผลการดำเนินงานจัดการงานที่มีความเสี่ยงสูง (เพิ่มเติม) **ส่วนที่สอง** นำข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือ มาตรฐานกลาง สำหรับการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง เวียนทราบและถือปฏิบัติในหน่วยงานโดยทั่วกัน ทั้งนี้ ในส่วนของการประเมินความสำเร็จของตัวชี้วัดที่ 4.2 ในปีนี้ ยังคงวัดความสำเร็จเป็นแบบผสมผสาน (Hybrid) คือ ประเมินความสำเร็จจากความก้าวหน้าขั้นตอนการดำเนินงาน และประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินการ :

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวน วิเคราะห์ความเสี่ยง ประเมินอันตรายจากการทำงาน คัดเลือกงานที่มีความเสี่ยงสูง นำมาจัดการความเสี่ยงในการทำงาน อย่างน้อย 2 งาน คัดเลือกงานที่ได้จัดการความเสี่ยงในปีที่ผ่านมา นำมาต่อยอดพัฒนางาน อย่างน้อย 1 งาน และนำข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือมาตรฐานกลางการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน เวียนทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้สำนักอนามัย ภายในเดือนธันวาคม 2562

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำโครงการพัฒนาและจัดการปัญหาความเสี่ยงในการทำงานของหน่วยงาน โดยจัดส่งสำเนาโครงการฯ และหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในเดือนธันวาคม 2562 ดำเนินโครงการตามแผนงาน และกำกับติดตามผลการดำเนินโครงการฯ พร้อมรายงานผลการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือมาตรฐานกลางการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ครั้งที่ 2 ให้สำนักอนามัยภายในเดือนเมษายน 2563

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินโครงการฯ

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำและนำข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือ มาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงานไปใช้งานภายในหน่วยงาน พร้อมติดตามและประเมินผลการใช้งานข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือ มาตรฐานฯ ที่ดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการเพื่อการเป็นต้นแบบที่ดีให้หน่วยงานอื่นใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินงานหรือใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ พร้อมรายงานผลการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือ มาตรฐานกลาง การปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ครั้งที่ 3 ให้สำนักอนามัย และจัดส่งผลการดำเนินการและหลักฐานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดให้สำนักอนามัย ภายในวันที่ 17 สิงหาคม 2563

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมายปี 2563	เกณฑ์การให้คะแนน					
			ระดับ คะแนน	1	2	3	4	5
ระดับความสำเร็จ ของการดำเนินการ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ สภาพแวดล้อม ในการทำงานของ หน่วยงาน	4	หน่วยงานมีการดำเนินงานและ พัฒนางานด้านอาชีวอนามัย เพื่อการจัดการงานที่มีความเสี่ยงสูง ให้มีสภาพที่สะอาด ปลอดภัย ปลอดภัย ส่งเสริมการมีสุขภาพ อนามัยที่ดีในการทำงานของ บุคลากรในสังกัดกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุม มากยิ่งขึ้น	ระดับ	1	2	3	4	5
			วิธีการ	Milestone		Output		

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับที่ 1 ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 มีการทบทวน วิเคราะห์ความเสี่ยง ประเมินอันตรายจากการทำงาน พร้อมกับคัดเลือกงานที่มีความเสี่ยงสูง นำมาดำเนินการจัดการความเสี่ยงในการทำงาน อย่างน้อย 2 งาน

ส่วนที่ 2 มีการพิจารณาคัดเลือกงานที่ได้จัดการความเสี่ยงไปแล้วในปีที่ผ่านมา โดยนำมาต่อยอดพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น อย่างน้อย 1 งาน

ส่วนที่ 3 มีการนำข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือ มาตรฐานกลางการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย ในการทำงาน เวียนทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ส่วนที่ 4 มีการรายงานผลการดำเนินงานพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่ 1 ถึง 3 ให้สำนักอนามัย ภายในเดือนธันวาคม 2562

ระดับที่ 2 ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ระดับที่ 1 ครบถ้วน

ส่วนที่ 2 มีโครงการพัฒนาและจัดการปัญหาความเสี่ยงในการทำงานของหน่วยงาน โดยจัดส่งสำเนาโครงการฯ และหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในเดือนธันวาคม 2562

ส่วนที่ 3 มีการดำเนินโครงการและกำกับติดตามผลการดำเนินโครงการฯ

ส่วนที่ 4 มีการรายงานผลการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือมาตรฐานกลางการปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ครั้งที่ 2 ให้สำนักอนามัย ภายในเดือนเมษายน 2563

ระดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ระดับที่ 1 และ 2 ครบถ้วน

ส่วนที่ 2 มีการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินโครงการฯ

ระดับที่ 4 ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ระดับที่ 1 ถึง 3 ครบถ้วน

ส่วนที่ 2 มีการจัดทำและนำข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือ มาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงานไปใช้งานภายในหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 มีการติดตามและประเมินผลการใช้งานข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือมาตรฐานฯ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ระดับที่ 5 ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ระดับที่ 1 ถึง 4 ครบถ้วน

ส่วนที่ 2 มีการดำเนินการเพื่อการเป็นต้นแบบที่ดีให้หน่วยงานอื่นใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินงาน หรือใช้ประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 3 มีการสรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ

ส่วนที่ 4 มีการรายงานผลการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือมาตรฐานกลางการปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ครั้งที่ 3 ให้สำนักอนามัย พร้อมจัดส่งผลการดำเนินการและหลักฐานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดให้สำนักอนามัย ภายในวันที่ 17 สิงหาคม 2563

แนวทางการประเมินผล :

1. ดำเนินการครบถ้วนตามขั้นตอนและเป็นไปตามเงื่อนไขที่สำนักอนามัยกำหนด : ได้คะแนนเต็ม

2. ไม่เป็นไปตามขั้นตอน / ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่สำนักอนามัยกำหนด

2.1 เกินกำหนดเวลา หักวันละ 0.2 คะแนนต่อวันทำการ (พิจารณาจากวันประทับเรื่องจากสำนักอนามัย หรือ ตามที่สำนักอนามัยกำหนด)

2.2 ไม่ถูกต้อง / ไม่ครบถ้วน / ไม่เรียบร้อย

- สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัย ประสานแจ้งผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด 4.2 ของหน่วยงาน ให้มารับเรื่องปรับแก้ ภายใน 3 วันทำการนับจากที่ได้รับการประสาน กรณีไม่มารับเอกสารภายในเวลาที่กำหนด หักคะแนน 0.2 คะแนนต่อวันทำการ

- ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด 4.2 ของหน่วยงาน มารับเอกสารพร้อมลงลายมือชื่อรับเอกสารที่จะปรับแก้ ณ สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัย ชั้น 8 อาคารสำนักงานเขตราชเทวี กำหนดระยะเวลาในการแก้ไข 5 วันทำการนับถัดจากวันที่รับเรื่อง เมื่อปรับแก้แล้วเสร็จให้นำส่งคืนที่สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัย ภายในเวลาที่กำหนดหักคะแนน 1 คะแนน กำหนดให้แก้ไข 1 ครั้ง เท่านั้น

หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการทบทวน วิเคราะห์ความเสี่ยง ประเมินอันตรายจากการทำงาน การคัดเลือกรายงานที่มีความเสี่ยงสูง นำมาดำเนินการจัดการความเสี่ยงในการทำงาน อย่างน้อย 2 งาน และหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการพิจารณาคัดเลือกรายงานที่ได้จัดการความเสี่ยงไปแล้วในปีที่ผ่านมา ซึ่งจะนำมาต่อยอดพัฒนางาน (เดิม) อย่างน้อย 1 งาน โดยจัดส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในเดือนธันวาคม 2562

2. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการนำข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือมาตรฐานกลางการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน เวียนทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน โดยจัดส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย จำนวน 3 ครั้ง (ครั้งแรก : ภายในเดือนธันวาคม 2562 ครั้งที่สอง : ภายในเดือนเมษายน 2563 และครั้งสุดท้าย : ภายในวันที่ 17 สิงหาคม 2563)

3. สำเนาโครงการพัฒนาและจัดการปัญหาความเสี่ยงในการทำงานของหน่วยงาน โดยจัดส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในเดือนธันวาคม 2562

4. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินโครงการฯ และการกำกับติดตามผลการดำเนินโครงการฯ โดยจัดส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในวันที่ 17 สิงหาคม 2563

5. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินโครงการฯ โดยจัดส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในวันที่ 17 สิงหาคม 2563

6. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการจัดทำและการนำข้อปฏิบัติ แนวทาง หรือ มาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงานไปใช้งานภายในหน่วยงาน โดยจัดส่งเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในวันที่ 17 สิงหาคม 2563

7. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการติดตามและประเมินผลการใช้งานตามแนวทาง ข้อปฏิบัติฯ ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยจัดส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในวันที่ 17 สิงหาคม 2563

8. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการเพื่อการเป็นต้นแบบที่ดีให้หน่วยงานอื่นใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินงานหรือใช้ประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในวันที่ 17 สิงหาคม 2563

9. หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงหัวหน้าหน่วยงานรับทราบผลการดำเนินงานทั้งหมด โดยจัดส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักอนามัย ภายในวันที่ 17 สิงหาคม 2563

ทั้งนี้ เจ็อนเวลาที่กำหนดในข้อ 1 ถึง 9 จะพิจารณาจากวันประทับเรื่องจากสำนักอนามัย หรือ ตามที่สำนักอนามัยกำหนด

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมินผล : สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัย

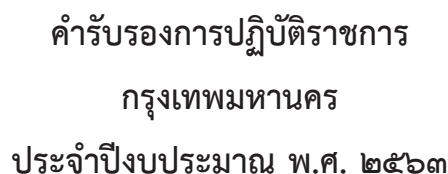
ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ระดับกรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงาน



คำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กรุงเทพมหานคร



๖. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้
เป็นสำคัญ

.....

(.....)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

วันที่

.....

(.....)

ปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่

แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

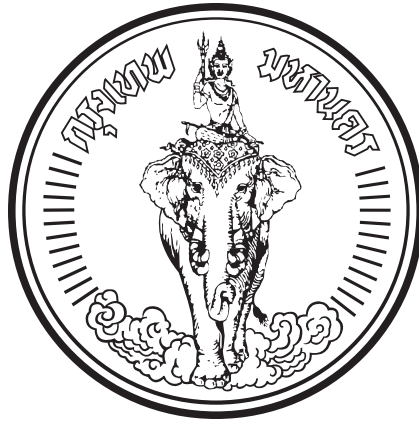
เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(สำนัก สำนักงาน สำนักงานเขต และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิผล ตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ หน่วยงาน	60	สยป.
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)	60	
มิติที่ 2 ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ ในภาพรวม	7	สงม.
	2.2 ความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินและรายงานสรุปราย ยอดทรัพย์สินประจำปี (งบทรัพย์สิน) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562	3	สนค.
	2.2.1 การจัดทำงบการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	(1.5)	
	2.2.2 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำรายงาน สรุปรายยอดทรัพย์สิน (งบทรัพย์สิน) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 (แบบฟอร์มของ กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ)	(1.5)	
	มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)	10	
มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพ การปฏิบัติ ราชการ	3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้ง จากประชาชน/ผู้รับบริการ	7	สลป.
	3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน <i>หมายเหตุ</i> หน่วยงานที่ไม่ได้รับการประเมิน ตัวชี้วัด ที่ 3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้ รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ ต้องรับการประเมิน ตัวชี้วัดที่ 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน	7	สกก.
	3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการ ที่ดีที่สุด (Best Service)	7	สกก.
	3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	6	คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กงต.
	มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)	20	

มิติ	ข้อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
มิติที่ 4 ด้าน การพัฒนา องค์กร	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล	6	สยป.
	4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของ หน่วยงาน	4	สนอ.
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)	10	
รวมทั้งหมด		100	



คำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

กรุงเทพมหานคร



คำรับรองการปฏิบัติราชการ
(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)
กรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. คำรับรองระหว่าง

..... ปลัดกรุงเทพมหานคร		ผู้รับคำรับรอง
และ		
..... รองปลัดกรุงเทพมหานคร		ผู้ทำคำรับรอง
..... หัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมาย		
..... หัวหน้าหน่วยงาน / หัวหน้าส่วนราชการ		ผู้ทำคำรับรอง
..... ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร		

๒. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา ๑ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓
๓. รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ประกอบด้วยตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน
๔. ข้าพเจ้า (หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....
..... (ตำแหน่ง)ได้ทำความเข้าใจ
คำรับรองตาม ข้อ ๓ แล้ว ขอให้คำรับรองกับปลัดกรุงเทพมหานครว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตามที่ให้คำรับรองไว้
๕. ข้าพเจ้า รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากปลัดกรุงเทพมหานครให้กำกับดูแล (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) ได้พิจารณาและเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....
เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ประกอบด้วยตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก

เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ
ของ (หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)
(ตำแหน่ง) ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้

๖. ข้าพเจ้า ปลัดกรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาและเห็นชอบตามคำรับรอง
การปฏิบัติราชการของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....
..... เกณฑ์การประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และรายละเอียด
อื่น ๆ ตามที่ปรากฏในเอกสารแนบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผล
การปฏิบัติราชการของ..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่
ได้รับมอบหมายให้กำกับ ดูแล (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)
..... และ (หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)
..... (ตำแหน่ง) ให้เป็นไปตาม
คำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้
๗. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้
เป็นสำคัญ

.....
(.....)

ปลัดกรุงเทพมหานคร
วันที่

.....
(.....)

รองปลัดกรุงเทพมหานคร
หัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
วันที่

.....
(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการ
ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
วันที่

แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัด
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

แบบสรุปตัวชี้วัดเจราตกลางการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
 หน่วยงาน/ส่วนราชการ.....

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	วิธีการประเมินผลตัวชี้วัด

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(สำนัก สำนักงาน สำนักงานเขต และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิผล ตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของหน่วยงาน	60	สยป.
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)	60	
มิติที่ 2 ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ ในภาพรวม	7	สงม.
	2.2 ความสำเร็จของการจัดทํางบการเงินและรายงานสรุปราย ยอดทรัพย์สินประจำปี (งบทรัพย์สิน) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562	3	สนค.
	2.2.1 การจัดทํางบการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	(1.5)	
	2.2.2 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำรายงาน สรุปรายยอดทรัพย์สิน (งบทรัพย์สิน) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 (แบบฟอร์มของ กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ)	(1.5)	
	มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)	10	
มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพ การปฏิบัติ ราชการ	3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้ง จากประชาชน/ผู้รับบริการ	7	สลป.
	3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน หมายเหตุ หน่วยงานที่ไม่ได้รับการประเมิน ตัวชี้วัด ที่ 3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้ง จากประชาชน/ผู้รับบริการ ต้องรับการประเมินตัวชี้วัด ที่ 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน	7	สกก.
	3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการ ที่ดีที่สุด (Best Service)	7	สกก.
	3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	6	คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กต.
	มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)	20	

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
มิติที่ 4 ด้าน การพัฒนา องค์กร	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล	6	สยป.
	4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของ หน่วยงาน	4	สนอ.
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)	10	
รวมทั้งหมด		100	

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แบบฟอร์มการรายงาน

ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :					
มติที่ : 1 ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :					
ตำแหน่ง :			หมายเลขโทรศัพท์ :		
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 10 ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	≤60	70	80	90	100
* กรณีมีผลการดำเนินการต่ำกว่า 60 คะแนน จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1					
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
มติที่ 1					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน (ภาพรวม) :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน (ภาพรวม) :					

การประเมินผลสัมฤทธิ์ (ร้อยละ 100)

สรุปผลการดำเนินงานตัวชี้วัดในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพพันธกิจ

(1) ลำดับที่	(2) ตัวชี้วัด	(3) เป้าหมาย	(4) ผลการดำเนินงาน	(5) ร้อยละความสำเร็จ $\frac{(4)}{(3)} \times 100$	น้ำหนักคะแนน	คะแนนที่ได้
					รวมคะแนน	

หมายเหตุ (5) กรณีคำนวณได้เกินร้อยละ 100 ให้ระบุ ร้อยละ 100

รวมตัวชี้วัดทั้งสิ้นจำนวน.....ตัว ได้คะแนน คะแนน

รายละเอียดการประเมินผลสัมฤทธิ์

☐ ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ.2563 ☐ ตัวชี้วัดบูรณาการ ☐ ตัวชี้วัดตามนโยบาย ภารกิจเฉพาะ ภารกิจเชิงพื้นที่

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลสำเร็จ	โครงการที่สนับสนุน	รายละเอียดผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

.....

.....

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

หลักฐานอ้างอิง

.....

.....

คำชี้แจงผลการปฏิบัติราชการ (กรณีการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)

.....

.....

แบบฟอร์มการรายงาน
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :																
มิติที่ : 2 ชื่อตัวชี้วัด : 2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม																
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :													
ตำแหน่ง :																
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 10 คะแนนต่อ 1 คะแนน																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="width: 50%;">ระดับคะแนน</th><th style="width: 10%;">1</th><th style="width: 10%;">2</th><th style="width: 10%;">3</th><th style="width: 10%;">4</th><th style="width: 10%;">5</th></tr></thead><tbody><tr><td>ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม</td><td style="text-align: center;">60</td><td style="text-align: center;">70</td><td style="text-align: center;">80</td><td style="text-align: center;">90</td><td style="text-align: center;">100</td></tr></tbody></table>					ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	60	70	80	90	100
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5											
ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	60	70	80	90	100											
* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่า 60 คะแนน จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1																
ผลการดำเนินงาน :																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="width: 15%;">ตัวชี้วัดที่</th><th style="width: 20%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th><th style="width: 20%;">ผลการดำเนินงาน</th><th style="width: 15%;">คะแนนที่ได้</th><th style="width: 30%;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th></tr></thead><tbody><tr><td style="text-align: center;">2.1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>					ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	2.1						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก												
2.1																
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																
หลักฐานอ้างอิง :																

แบบฟอร์มการรายงาน
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :					
มิติที่ : 2 ชื่อตัวชี้วัด : 2.2 ความสำเร็จของการจัดทำงานการเงิน และรายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (งบทรัพย์สิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562					
2.2.1 การจัดทำงานการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 20 คะแนนการจัดทำบ ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนของการจัดทำงานการเงินที่ทำได้จริง	20	40	60	80	100
* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่า 20 คะแนน จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1					
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
2.2.1					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					

แบบฟอร์มการรายงาน
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :																	
มิติที่ : 2 ชื่อตัวชี้วัด : 2.2 ความสำเร็จของการจัดทำงบการเงิน และรายงานสรุปยอดทรัพย์สินประจำปี (งบทรัพย์สิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 2.2.2 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปยอดทรัพย์สิน (งบทรัพย์สิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (แบบฟอร์มของกองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ)																	
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :														
ตำแหน่ง :																	
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 20 คะแนนการจัดทำงบ ต่อ 1 คะแนน																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">ระดับคะแนน</th> <th style="width: 10%;">1</th> <th style="width: 10%;">2</th> <th style="width: 10%;">3</th> <th style="width: 10%;">4</th> <th style="width: 10%;">5</th> </tr> <tr> <td>คะแนนของการจัดทำรายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและงบทรัพย์สิน ประจำปีที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">60</td> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </table>						ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	คะแนนของการจัดทำรายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและงบทรัพย์สิน ประจำปีที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)	20	40	60	80	100
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5												
คะแนนของการจัดทำรายงานทรัพย์สินรายไตรมาสและงบทรัพย์สิน ประจำปีที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)	20	40	60	80	100												
* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่า 20 คะแนน จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1																	
ผลการดำเนินงาน :																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">ตัวชี้วัดที่</th> <th style="width: 15%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th style="width: 20%;">ผลการดำเนินงาน</th> <th style="width: 15%;">คะแนนที่ได้</th> <th style="width: 35%;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.2.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	2.2.2						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก													
2.2.2																	
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																	
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																	
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																	
หลักฐานอ้างอิง :																	

แบบฟอร์มการรายงาน
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :					
มิติที่ : 3 ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 10 ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ	50	60	70	80	90 ขึ้นไป
* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าร้อยละ 50 จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1					
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
3.1 (ก)					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					

แบบฟอร์มการรายงาน
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :																	
มิติที่ : 3 ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 (ข) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน																	
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :														
ตำแหน่ง :																	
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 5 ต่อ 1 คะแนน																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="width: 40%;">ระดับคะแนน</th><th style="width: 10%;">1</th><th style="width: 10%;">2</th><th style="width: 10%;">3</th><th style="width: 10%;">4</th><th style="width: 10%;">5</th></tr></thead><tbody><tr><td>การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน</td><td style="text-align: center;">80</td><td style="text-align: center;">85</td><td style="text-align: center;">90</td><td style="text-align: center;">95</td><td style="text-align: center;">100</td></tr></tbody></table>						ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	80	85	90	95	100
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5												
การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	80	85	90	95	100												
* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าร้อยละ 80 จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1																	
ผลการดำเนินงาน :																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="width: 15%;">ตัวชี้วัดที่</th><th style="width: 20%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th><th style="width: 20%;">ผลการดำเนินงาน</th><th style="width: 15%;">คะแนนที่ได้</th><th style="width: 30%;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th></tr></thead><tbody><tr><td style="text-align: center;">3.1 (ข)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>						ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	3.1 (ข)						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก													
3.1 (ข)																	
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																	
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																	
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																	
หลักฐานอ้างอิง :																	

แบบฟอร์มการรายงาน
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :																	
มิติที่ : 3 ชื่อตัวชี้วัด : 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)																	
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :														
ตำแหน่ง :																	
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 50%;">ระดับคะแนน</th> <th style="width: 10%;">1</th> <th style="width: 10%;">2</th> <th style="width: 10%;">3</th> <th style="width: 10%;">4</th> <th style="width: 10%;">5</th> </tr> <tr> <td>ผลคะแนนตัวชี้วัด (ร้อยละ)</td> <td>80</td> <td>85</td> <td>90</td> <td>95</td> <td>100</td> </tr> </table>						ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ผลคะแนนตัวชี้วัด (ร้อยละ)	80	85	90	95	100
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5												
ผลคะแนนตัวชี้วัด (ร้อยละ)	80	85	90	95	100												
* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าร้อยละ 80 จะมีค่าระดับคะแนนที่จะได้ เท่ากับ 1																	
ผลการดำเนินงาน :																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 15%;">ตัวชี้วัดที่</th> <th style="width: 20%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th style="width: 20%;">ผลการดำเนินงาน</th> <th style="width: 15%;">คะแนนที่ได้</th> <th style="width: 30%;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> <tr> <td>3.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	3.2						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก													
3.2																	
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																	
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																	
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																	
หลักฐานอ้างอิง :																	

แบบฟอร์มการรายงาน
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :																
มิติที่ : 3 ชื่อตัวชี้วัด : 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ																
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :													
ตำแหน่ง :																
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ระดับ ต่อ 1 คะแนน																
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"><thead><tr style="background-color: #d3d3d3;"><th style="padding: 5px;">ระดับคะแนน</th><th style="padding: 5px;">1</th><th style="padding: 5px;">2</th><th style="padding: 5px;">3</th><th style="padding: 5px;">4</th><th style="padding: 5px;">5</th></tr></thead><tbody><tr><td style="padding: 5px;">ระดับความพึงพอใจ</td><td style="padding: 5px;">1</td><td style="padding: 5px;">2</td><td style="padding: 5px;">3</td><td style="padding: 5px;">4</td><td style="padding: 5px;">5</td></tr></tbody></table>					ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5											
ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5											
* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่า 1 คะแนน จะมีค่าระดับคะแนน เท่ากับ 1																
ผลการดำเนินงาน :																
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th style="padding: 5px;">ตัวชี้วัดที่</th><th style="padding: 5px;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th><th style="padding: 5px;">ผลการดำเนินงาน</th><th style="padding: 5px;">คะแนนที่ได้</th><th style="padding: 5px;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th></tr></thead><tbody><tr><td style="padding: 5px;">3.3</td><td style="padding: 5px;"></td><td style="padding: 5px;"></td><td style="padding: 5px;"></td><td style="padding: 5px;"></td></tr></tbody></table>					ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	3.3						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก												
3.3																
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																
หลักฐานอ้างอิง :																

แบบฟอร์มการรายงาน
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :																	
มิติที่ : 4 ชื่อตัวชี้วัด : 4.1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล																	
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :														
ตำแหน่ง :																	
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 20 ต่อ 1 คะแนน																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 45%;">ระดับคะแนน</th> <th style="width: 10%;">1</th> <th style="width: 10%;">2</th> <th style="width: 10%;">3</th> <th style="width: 10%;">4</th> <th style="width: 10%;">5</th> </tr> <tr> <td>ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล</td> <td>≤20</td> <td>40</td> <td>60</td> <td>80</td> <td>100</td> </tr> </table>						ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล	≤20	40	60	80	100
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5												
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูล	≤20	40	60	80	100												
* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าร้อยละ 20 จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้ เท่ากับ 1																	
ผลการดำเนินงาน :																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 15%;">ตัวชี้วัดที่</th> <th style="width: 20%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th style="width: 20%;">ผลการดำเนินงาน</th> <th style="width: 15%;">คะแนนที่ได้</th> <th style="width: 30%;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> <tr> <td>4.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	4.1						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก													
4.1																	
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																	
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																	
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																	
หลักฐานอ้างอิง :																	

แบบฟอร์มการรายงาน
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน :																	
มิติที่ : 4 ชื่อตัวชี้วัด : 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน																	
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :														
ตำแหน่ง :																	
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ร้อยละ 1 ต่อ 1 คะแนน																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">ระดับคะแนน</th> <th style="width: 10%;">1</th> <th style="width: 10%;">2</th> <th style="width: 10%;">3</th> <th style="width: 10%;">4</th> <th style="width: 10%;">5</th> </tr> <tr> <td>ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table>						ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน	1	2	3	4	5
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5												
ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน	1	2	3	4	5												
* กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่า 1 คะแนน จะมีค่าคะแนน เท่ากับ 1																	
ผลการดำเนินงาน :																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">ตัวชี้วัดที่</th> <th style="width: 15%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th style="width: 20%;">ผลการดำเนินงาน</th> <th style="width: 15%;">คะแนนที่ได้</th> <th style="width: 35%;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.2.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	4.2.1						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก													
4.2.1																	
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																	
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																	
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																	
หลักฐานอ้างอิง :																	

หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

- สำนักงาน ก.ก.

กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร โทร. 0 2226 3727
หรือโทร. 1459, 1460

- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ โทร. 0 2224 4972
หรือโทร. 1512, 1543

- สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร

สำนักงานระบบงบประมาณ โทร. 0 2225 0479, 02 224 0903
หรือโทร. 1705, 1728

- สำนักการคลัง

กองบัญชี โทร. 1790
กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ โทร. 0 2226 6226 หรือโทร 1648, 1646

- สำนักอนามัย

กลุ่มอาชีพอนามัย สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม โทร. 0 2354 4226-30
หรือโทร. 2810

- สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โทร. 0 2224 2141-69 ต่อ 1555 , 1556, 1400

- กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โทร. 0 2221 2141 หรือโทร 1220
