



**คู่มือ**

**แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556**

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.



# คำนำ

การพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน จะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครรวมถึงบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของกรุงเทพมหานครทุกคนต้องตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย โดยต้องร่วมกันพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้มีความเหมาะสม ชัดเจน และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

การดำเนินการดังกล่าว สำนักงาน ก.ก. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดีในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้ตลอดไป

สำนักงาน ก.ก.



# สารบัญ

	หน้า
<b>การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556</b>	
<b>แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ</b>	ก - ง
- การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ	
- การจัดทำรายงาน	
- การตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง	
<b>กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556</b>	จ - ช
<b>คำอธิบายตัวชี้วัดเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ</b>	
- มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	1 - 6
- มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	7 - 30
- มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	31 - 49
- มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร	50 - 60
<b>ภาคผนวก ก</b>	
<b>แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556</b>	1 - 13
- ระดับกรุงเทพมหานคร	
- ระดับหน่วยงาน	
<b>ภาคผนวก ข</b>	
<b>แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง</b>	1 - 29
- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	
<b>หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ</b>	30



## การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ตามความเห็นของคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร 4 มิติ ได้แก่
  - มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ
  - มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
  - มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ
  - มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ได้มีการปรับปรุงตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยยกเลิกตัวชี้วัด จำนวน 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย มิติที่ 2 จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เนื่องจากทุกหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานแล้วเสร็จตั้งแต่ปีงบประมาณที่ผ่านมา และมิติที่ 4 จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล เนื่องจากกรุงเทพมหานครได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 โดยให้ใช้หลักเกณฑ์ฯ ดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 เป็นต้นไป ซึ่งผลการประเมินจะนำไปใช้ในกระบวนการบริหารงานบุคคลของกรุงเทพมหานครทั้งระบบ นอกจากนั้นแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ใช้ สำหรับหลักเกณฑ์ฯ ฉบับใหม่นี้ได้พัฒนามาจากแบบประเมินฯ ที่กำหนดไว้ในตัวชี้วัดที่ 4.1 ดังนั้น ข้อมูลการประเมินดังกล่าวจึงถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และตัวชี้วัดที่ 4.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน เนื่องจากได้มีการกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหน่วยงานมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 โดยที่ผ่านมาได้มีการวัดผลตัวชี้วัดดังกล่าวในหลายมิติ เช่น การวัดขั้นตอน การดำเนินการ (Milestone) การวัดในเชิงผลผลิต (Output) และการวัดในเชิงผลลัพธ์ (Outcome) ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จำนวน 2 ตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นลดการสูญเสียทรัพยากรทางการบริหารต่างๆ ทั้งอัตราค่าจ้าง งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ที่เกินความจำเป็น และมิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อวัดหน่วยงานในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายหลังได้รับความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหน่วยงานมาระยะหนึ่งแล้ว โดยจะวัดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพในสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และด้านคุณภาพของบุคลากรที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามระหว่างหน่วยงานได้ สำหรับตัวชี้วัดอื่นๆ ที่ยังคงใช้ประเมินในปีงบประมาณนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลฯ ได้นำปัญหาอุปสรรคที่พบจากการตรวจติดตามผลการปฏิบัติ

ราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (ระยะครึ่งปีงบประมาณ) รวมถึงข้อเสนอแนะจากหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยมีการปรับปรุงรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการประเมินผล เกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดต่าง ๆ ให้แตกต่างกันตามลักษณะภารกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 รวมทั้งสิ้นจำนวน 13 ตัวชี้วัดหลัก

## 2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(1) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลปรับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. 2556 ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 12 ปี ระยะที่ 2 พ.ศ. 2556-2559 และนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

(2) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ตามกรอบที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

(3) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็น 2 ระดับ คือ

- ระดับกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- ระดับหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในฐานะหัวหน้ากลุ่มภารกิจจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับปลัดกรุงเทพมหานคร

(4) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครดำเนินการตาม คำรับรองฯ ที่ได้จัดทำไว้ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

(5) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำรายงานผล การปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลฯ เพื่อติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองตามระยะเวลาที่กำหนด

(6) หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินฯ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ และส่งผลการประเมินให้สำนักงาน ก.ก. เพื่อให้สำนักงาน ก.ก. ประมวลผลนำเสนอ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน

(7) อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ของหน่วยงาน

(8) กรุงเทพมหานครนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาด้านการบริหารงานบุคคล เช่น การพัฒนา หรือการจัดสรรสิ่งจูงใจซึ่งอาจเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินให้แก่หน่วยงานตามผลการประเมินและหลักเกณฑ์ที่กรุงเทพมหานครกำหนด

## แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการดังนี้

1. สำนักงาน ก.ก. จัดทำคำรับรองฯ ระดับกรุงเทพมหานคร นำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ
2. หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ศึกษารายละเอียดการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เงื่อนไขของตัวชี้วัดต่างๆ เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองระดับหน่วยงาน
3. หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ชี้แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงาน เกี่ยวกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 รวมถึงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
4. การจัดทำคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน โดยหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ลงนามคำรับรองฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อรวบรวมนำเสนอรองปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในฐานะหัวหน้ากลุ่มภารกิจลงนามก่อนนำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ ตามลำดับ
5. ให้หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดที่กำหนดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาถ่วงน้ำหนักความเหมาะสม (หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดจะประสานแจ้งให้ทราบต่อไป)
6. ปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ ระดับกรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามคำรับรองฯ

### การจัดทำรายงาน

1. หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม ครบถ้วนและชัดเจน เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัดในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจติดตามผลการปฏิบัติราชการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี
2. หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ตามแบบรายงานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามระยะเวลาที่กำหนด
3. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จะพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ที่กำหนด และนำเสนอ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และนำเสนอ ก.ก. ทราบตามลำดับ



## การตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ อาจมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ณ หน่วยงานผู้รับการประเมิน ตามระยะเวลา ที่กำหนด ทั้งนี้ ให้ทุกหน่วยงานจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัด พร้อมให้ผู้ประเมินตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ประเภทหน่วยงาน*			
		Line	Staff	Line & Staff	
มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิผล ตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของหน่วยงาน	42	42	42	สยป.
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)	42	42	42	
มิติที่ 2 ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ระดับความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานด้วยระบบ Lean	3	3	3	สกก.
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	14	14	14	สงม.
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ ผูกพัน	(7)	(7)	(7)	
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย งบประมาณในภาพรวม	(7)	(7)	(7)	
	2.3 ร้อยละของความสำเร็จในการจัดท่างบการเงิน	4	4	4	สนค.
	2.3.1 ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำ งบการเงินถูกต้อง	(2)	(2)	(2)	
	2.3.2 ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำ รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2555 ถูกต้อง	(2)	(2)	(2)	
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริ หารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4	4	4	สตน.
มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)	25	25	25		
มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพ การปฏิบัติ ราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4	3	4	คณะผู้ตรวจ ราชการฯ
	3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชน/ผู้รับบริการ	6	5	5	กองกลาง
	3.3 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ การสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร	4	4	4	สนป. คณะผู้ตรวจ
	3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	5	5	5	ราชการฯ และสกก. สกก.
	มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)	19	17	18	

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ประเภทหน่วยงาน*			
		Line	Staff	Line & Staff	
มิติที่ 4 ด้าน การพัฒนา องค์การ	4.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการสร้าง องค์การแห่งการเรียนรู้	3	5	4	สกก.
	4.2 การดำเนินการของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	4	4	4	สกก.
	1) ความมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ หรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	(2)	(2)	(2)	
	2) การพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	(2)	(2)	(2)	
	4.3 ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินการสร้างเสริม คุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน	4	4	4	สกก.
4.4 ร้อยละของความสำเร็จของ ผลการดำเนินการ กิจกรรม 5 ส	3	3	3	คณะผู้ตรวจ ราชการฯ	
มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)		14	16	15	
รวมทั้งหมด		100	100	100	

\* ประเภทหน่วยงาน ประกอบด้วย

หน่วยงานหลัก (Line) หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการประชาชนโดยตรง

หน่วยงานสนับสนุน (Staff) หมายถึง หน่วยงานที่ช่วยให้หน่วยงานหลักปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ไม่มีหน้าที่  
บริการประชาชนโดยตรง

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผสมผสานทั้ง 2 ลักษณะ (Line & Staff) หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการ  
ประชาชน และเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ ด้วย

ซึ่งสามารถจำแนกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครตามลักษณะหน่วยงาน ได้ดังนี้

รายชื่อหน่วยงานจำแนกตามประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานหลัก (Line)	หน่วยงานสนับสนุน (Staff)	หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผสมผสาน ทั้ง 2 ลักษณะ (Line & Staff)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักงานแพทย์</li> <li>2. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>3. สำนักงานเขต 50 เขต</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กองกลาง</li> <li>2. กองการเจ้าหน้าที่</li> <li>3. สำนักงานกฎหมายและคดี</li> <li>4. สำนักงานตรวจสอบภายใน</li> <li>5. กองงานผู้ตรวจราชการ</li> <li>6. กองการต่างประเทศ</li> <li>7. สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร</li> <li>8. สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร</li> <li>9. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล</li> <li>10. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร</li> <li>11. สำนักงาน ก.ก.</li> <li>12. สำนักงานการศึกษา</li> <li>13. สำนักผังเมือง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร</li> <li>2. สำนักงานปกครองและทะเบียน</li> <li>3. กองประชาสัมพันธ์</li> <li>4. สำนักการคลัง</li> <li>5. สำนักอนามัย</li> <li>6. สำนักการโยธา</li> <li>7. สำนักการระบายน้ำ</li> <li>8. สำนักการจราจรและขนส่ง</li> <li>9. สำนักสิ่งแวดล้อม</li> <li>10. สำนักเทศกิจ</li> <li>11. สำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว</li> <li>12. สำนักพัฒนาสังคม</li> </ol>





# คำอธิบายตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

## มิติ 1

### มิติด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ

ประเด็นการประเมิน : ผลสำเร็จในการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
42	42	42

คำอธิบาย :

1. หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามรูปแบบและเนื้อหาตามที่ สยป. กำหนด โดยเน้นการบูรณาการระหว่างหน่วยงานสนับสนุนและหน่วยงานปฏิบัติ และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนใช้แผนเป็นแนวทางบริหารความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
2. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี ต้องมีการกำหนดค่านิยาม วิธีการจัดเก็บข้อมูล และแหล่งข้อมูลที่แสดงผลการดำเนินงาน
3. มีเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานภายในหน่วยงานสม่ำเสมอเนื่อง โดยแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าหรือความสำเร็จ ในการดำเนินงานแต่ละยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดทุกรายการตามแผนปฏิบัติราชการ เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดรวมทั้ง โครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบร่วมที่ชัดเจนและมีการรายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily Plans)

แนวทางการประเมิน

การประเมินแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ 30)

จำแนกประเด็นการพิจารณาเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) การวางแผน 2) การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ และ 3) การติดตามประเมินผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

• **องค์ประกอบที่ 1 การวางแผน** (ร้อยละ 14) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย

1.1 มีกระบวนการระดมความคิดเห็นในการจัดทำแผนจากภาคประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น มีคณะทำงานฯ มีการประชุมร่วมกัน (ร้อยละ 2)

1.2 หน่วยงานต้องกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 12 ปี ระยะที่ 2 พ.ศ. 2556 - 2559 แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปีและแผนแม่บทการใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2552 - 2556) พร้อมทั้งนำตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในมิติที่ 2-4 มาระบุไว้ด้วย (ร้อยละ 3)

1.3 หน่วยงานมีแผนปฏิบัติราชการประจำปีที่ระบุรายละเอียดต่างๆ เช่น กลยุทธ์ ตัวชี้วัด นิยามเป้าหมาย วิธีคำนวณ ฯลฯ (ร้อยละ 3)

1.4 การกำหนดโครงการ/กิจกรรมต้องสอดคล้องหรือสนับสนุนตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ 3)

1.5 โครงการ/กิจกรรมตามข้อ 1.4 ต้องกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน (ร้อยละ 3)

(องค์ประกอบย่อยที่ 1.3 , 1.4 และ 1.5 ดำเนินการเฉพาะตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรมตามมิติที่ 1)

• **องค์ประกอบที่ 2 การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ** (ร้อยละ 8) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย

2.1 หน่วยงานมีการบันทึกตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานครบถ้วนในระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans) (ร้อยละ 2)

2.2 มีการรายงานความก้าวหน้าของตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 4)

2.3 หน่วยงานมีกระบวนการรายงานติดตามความก้าวหน้าตามข้อ 2.2 ต่อหัวหน้าหน่วยงานเป็นรายไตรมาส โดยให้พิมพ์จากระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily Plans) (ร้อยละ 2)

• **องค์ประกอบที่ 3 การติดตามและประเมินผล** (ร้อยละ 8) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย

3.1 หน่วยงานมีการบันทึกข้อมูลทุกโครงการ/กิจกรรมที่ได้บรรจุในแผนปฏิบัติราชการฯ ลงในระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans) (ร้อยละ 2)

3.2 การบันทึกข้อมูลตาม 3.1 ต้องมีรายละเอียดของโครงการ/กิจกรรมครบถ้วนทุกรายการที่กำหนดไว้ในระบบ Daily plans (ร้อยละ 3)

3.3 มีการรายงานความก้าวหน้าและปรับปรุงรายละเอียดผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมอย่างชัดเจน โดยสามารถอธิบายได้ว่าโครงการ/กิจกรรมนั้น หน่วยงานทำอะไร กับใคร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และรายงานต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน (ร้อยละ 3)

**ส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี** (ร้อยละ 70)

พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จของผลการดำเนินการในแต่ละตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประเภท คือ

- (1) **ตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์** หมายถึง ตัวชี้วัดตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 12 ปี ระยะที่ 2 พ.ศ. 2556-2559 ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี หรือตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อแผนดังกล่าว โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้ครบถ้วนตามแผนฯ

(2) **ตัวชี้วัดงานประจำ** หมายถึง ตัวชี้วัดตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน โดยจะต้องกำหนดให้ครอบคลุมทุกกลุ่มงานหรือกลุ่มภารกิจภายในหน่วยงาน ยกเว้นกลุ่มงานหรือกลุ่มภารกิจที่มีตัวชี้วัดในกรอบการประเมินผลฯ มิติอื่นแล้ว

ระดับความสำเร็จของตัวชี้วัดมีได้ 2 ระดับ คือ ระดับผลผลิตและผลลัพธ์

ผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่ได้ออกมาเป็นรูปธรรม หรือรับรู้ได้ที่จัดทำขึ้นหรือผลิตขึ้นโดยหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชน บุคลากร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์หรือ เป็นการตอบคำถามที่ว่าจะได้รับอะไรจากการดำเนินกิจกรรม นั้นๆ

ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิต และผลกระทบที่มีต่อประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และหรือสิ่งแวดล้อม จากการใช้ประโยชน์อันเนื่องมาจากการจัดทำผลผลิตขึ้นมา หรือเป็นการตอบคำถามที่ว่าทำไมจึงมีการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลผลิต นั้น

การกำหนดประเภทของตัวชี้วัด สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลจะร่วมกับหน่วยงานกำหนดประเภทและระดับความสำเร็จ(ผลผลิต/ผลลัพธ์)ของตัวชี้วัดทุกตัวที่อยู่ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน โดยตัวชี้วัดใด ถูกจัดประเภทไว้แล้วจะไม่สามารถอยู่ในประเภทอื่นได้อีก

สำหรับ ตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักงานเขต หน่วยงานเจ้าภาพหลักที่รับผิดชอบเป็นผู้กำหนด เพื่อบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดผลผลิต/ผลลัพธ์ตามแผนที่กำหนด ดังนี้

- (1) สำนักงานปกครองและทะเบียนกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายทะเบียน
- (2) สำนักงานการศึกษากำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายการศึกษา
- (3) สำนักงานคลังกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายรายได้
- (4) สำนักสิ่งแวดล้อมกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายรักษาความสะอาด
- (5) สำนักเทศกิจกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายเทศกิจ
- (6) สำนักอนามัยกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (7) สำนักพัฒนาสังคมและสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวกำหนดตัวชี้วัดของ ฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
- (8) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด ตัวชี้วัดของฝ่ายปกครอง
- (9) สำนักงานโยธาและสำนักผังเมืองกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายโยธา

ทั้งนี้ หน่วยงานเจ้าภาพหลักที่รับผิดชอบจะเป็นผู้ตรวจประเมินฯ จัดทำรายงานและสรุปภาพรวมเพื่อประเมินผลวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคทั้ง 50 เขต ส่งสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล



## เกณฑ์การให้คะแนน

1. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานให้คิดคะแนนเต็มเป็น 100 คะแนน
2. การให้คะแนนในแต่ละองค์ประกอบให้คะแนนตามสัดส่วนที่ดำเนินการได้

- การให้คะแนนส่วนที่ 1 การบริหารจัดการแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ 30)

- องค์ประกอบที่ 1 การวางแผน (ร้อยละ 14)

ตรวจสอบจากแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล ภายหลังจากปรับแผนประจำปี

- องค์ประกอบที่ 2 การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ (ร้อยละ 8)

- องค์ประกอบย่อยที่ 1 ตรวจสอบจากความครบถ้วนของการบันทึกตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงานในระบบติดตามประเมินผลโครงการ

- องค์ประกอบย่อยที่ 2 ตรวจสอบการรายงานความก้าวหน้าของตัวชี้วัด

- องค์ประกอบย่อยที่ 3 ตรวจสอบการรายงานความก้าวหน้าต่อหัวหน้าหน่วยงานที่พิมพ์จากระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans) เป็นรายไตรมาส

- องค์ประกอบที่ 3 การติดตามประเมินผล (ร้อยละ 8)

การให้คะแนนตรวจสอบจากระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans) โดยมีวิธีคิดคะแนน

ดังนี้

องค์ประกอบย่อยที่ 3.1

$$\frac{\text{โครงการ/กิจกรรม ที่บันทึกในระบบ}}{\text{โครงการ/กิจกรรมตามแผนฯ}} \times 2 = \text{คะแนนไตรมาสที่....}$$

องค์ประกอบย่อยที่ 3.2

$$\frac{\text{โครงการ/กิจกรรม ที่มีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์}}{\text{โครงการ/กิจกรรมตามแผนฯ}} \times 3 = \text{คะแนนไตรมาสที่....}$$

องค์ประกอบย่อยที่ 3.3

$$\frac{\text{โครงการ/กิจกรรม ที่มีรายงานความก้าวหน้า}}{\text{โครงการ/กิจกรรมตามแผนฯ}} \times 3 = \text{คะแนนไตรมาสที่....}$$

และให้นำผลคะแนนรายไตรมาสในแต่ละองค์ประกอบย่อยที่ 3.1 3.2 และ 3.3 ไปคิดค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนรายไตรมาส}}{4}$$

- การให้คะแนนส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ 70)
  - กรณีตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์ ให้คะแนนตามร้อยละของผลสำเร็จ
  - กรณีตัวชี้วัดงานประจำ ให้คำนวณจากผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับเป้าหมายในแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้
    - (1) ตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายในระดับผลผลิต วิธีคิดคะแนนให้นำ ร้อยละของผลสำเร็จ  $\times 0.9$
    - (2) ตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายในระดับผลลัพธ์ วิธีคิดคะแนนให้นำร้อยละของผลสำเร็จ  $\times 0.1 + 90$
  - การคำนวณคะแนนในส่วนที่ 2 ของสำนักงานเขต ให้นำน้ำหนักคะแนนของทุกฝ่ายที่นำมาวัด มีน้ำหนักเท่ากัน

3. คะแนนในมิติที่ 1 คิดจากผลคะแนนในส่วนที่ 1 รวมกับผลคะแนนในส่วนที่ 2 คูณด้วย 42หารด้วย 100

#### เหตุผล :

เพื่อผลักดันให้หน่วยงานผู้รับการประเมินมีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการที่เกิดจากการระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำแผนไปใช้เป็นกรอบทิศทางในการปฏิบัติงาน การติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบการประเมิน : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

#### เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

##### องค์ประกอบที่ 1 การวางแผน

- หนังสือเชิญประชุม สรุปผลการระดมความคิดเห็น ภาพถ่ายกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง หรือหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- แผนปฏิบัติราชการประจำปีพร้อมภาคผนวก คำนิยามตัวชี้วัดฯ และขั้นตอนการปฏิบัติงานฯ ตามที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด
- เอกสารหลักฐานที่แสดงความก้าวหน้าของตัวชี้วัดและโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
- ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ หรือเอกสารคำขอตั้ง/ขออนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม หรือเอกสารขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ หรือเอกสารด้านการเงินที่เกี่ยวข้อง
- รายงานผลการดำเนินการตามแบบรายงานของสำนักที่เกี่ยวข้อง
- อื่นๆ เช่น รูปภาพกิจกรรม รายงานการประชุม สรุปผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ฯลฯ

## องค์ประกอบที่ 2 การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ

- ข้อมูลในระบบติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานในภาพรวมตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดยต้องมีอย่างน้อย 5 หัวข้อ ตัวชี้วัด เป้าหมาย โครงการ/กิจกรรมสนับสนุนตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด โครงการ/กิจกรรม และผลการดำเนินการตามช่วงระยะเวลา
- เอกสารหลักฐาน แสดงให้เห็นถึงวิธีการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าหน่วยงานเป็นรายไตรมาส

## องค์ประกอบที่ 3 การติดตามประเมินผล

- ข้อมูลที่หน่วยงานบันทึกในระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans)

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 : ระดับความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
3	3	3

คำอธิบาย :

Lean แปลว่า ผอม เปรียว บาง ถ้าเปรียบเทียบกับคน ในความหมายเชิงบวก หมายถึง คนที่มีร่างกายสมส่วน ปราศจากชั้นไขมัน แข็งแรง ว่องไว กระฉับกระเฉง ถ้าเปรียบเทียบกับองค์กรก็หมายถึงองค์กรที่ดำเนินการโดยปราศจากความสูญเปล่าในทุกๆ กระบวนการ มีความสามารถในการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาดและผู้รับผลงานได้ทันทั่วทั้งที่มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง

Lean เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น การใช้เวลา งบประมาณ อัตรากำลัง หรือการใช้ทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือ/เทคนิคในการจัดการกระบวนการ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กรในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ/ประชาชน ขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควบคู่ไปด้วย

ความสูญเปล่า คือ กิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าแก่ผู้รับผลงาน อาจจะเป็นสิ่งที่ถูกออกแบบไว้ในระบบ โดยผู้ปฏิบัติงานไม่รู้ตัวว่าเป็นความสูญเปล่า หรืออาจจะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำเพื่อแก้ไขความผิดพลาด ซึ่งบางครั้งทำเป็นประจำจนเกิดความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ปกติ ความสูญเปล่าเป็นสิ่งที่เมื่อขจัดออกไปแล้ว จะไม่มีผลกระทบต่อคุณค่าที่ผู้รับผลงานได้รับ ดังนั้นจึงเป็นเป้าหมายของ Lean ที่จะต้องมองหาความสูญเปล่าและพยายามขจัดออกไปเพื่อที่จะได้มีเวลางานที่มีคุณค่าได้มากขึ้น

แนวคิด Lean ช่วยให้เราพิจารณาว่า “งานคือสิ่งที่เราควรทำ” มิใช่ “งานคือสิ่งที่เรากำลังทำอยู่” เราอาจใช้แนวทางต่อไปนี้ ในการวิเคราะห์ความสูญเปล่าในชีวิตประจำวันของเรา เรียกโดยย่อว่า DOWNTIME เพื่อใช้ในการจดจำ

- D : Defect คือ ข้อบกพร่องที่ต้องทำงานซ้ำเพื่อแก้ไข
- O : Overproduction คือ การผลิตหรือให้บริการมากเกินไปจนจำเป็น
- W : Waiting คือ การรอคอย
- N : Not Using Staff Talent คือ ความรู้ความสามารถไม่ถูกใช้อย่างเต็มที่
- T : Transportation คือ การเดินทางและการเคลื่อนย้าย

- I : Inventory คือ วัสดุคงคลัง  
M : Motion คือ การเคลื่อนที่หรือการเดินของเจ้าหน้าที่  
E : Excessive Processing คือ ขั้นตอนที่มากเกินไป

## เกณฑ์การให้คะแนน :

พิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** หน่วยงานมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน โดยมีหัวหน้าหน่วยงานเป็นหัวหน้าคณะกรรมการ เพื่อร่วมกันผลักดันให้มีการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean ในหน่วยงาน (0.5 คะแนน)

**ขั้นตอนที่ 2** หน่วยงานมีการมอบหมายให้ผู้บริหารหน่วยงาน และผู้แทนคณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงานเข้ารับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ที่สำนักงาน ก.ก. จัดขึ้น โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีเวลาการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาการอบรมทั้งหมด (0.5 คะแนน)

**ขั้นตอนที่ 3** หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครมีการถ่ายทอดเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ที่ได้จากการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการในหน่วยงาน ให้ได้รับความรู้ด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การจัดประชุม/อบรม แจกเอกสาร จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น (1 คะแนน)

**ขั้นตอนที่ 4** คณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงานร่วมกันวิเคราะห์หากระบวนการทำงานที่มีการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน อย่างน้อย 1 กระบวนการ (กระบวนการที่ปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน) พร้อมทั้งจัดทำโครงการเกี่ยวกับการนำระบบ Lean มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานเสนอผู้บริหาร และได้รับการอนุมัติโครงการเพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (1 คะแนน)

## เหตุผล :

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน ให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน โดยใช้เวลาน้อยลง แต่ผลงานได้มากขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** สำนักงาน ก.ก.

## การดำเนินการ :

1. สำนักงาน ก.ก. จะดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ให้แก่ทุกหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครภายในเดือนธันวาคม 2555

2. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
3. ผู้บริหารหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครและผู้แทนคณะทำงานฯ เข้ารับการฝึกอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean ซึ่งสำนักงาน ก.ก. ดำเนินการจัดฝึกอบรม
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ถ่ายทอด เผยแพร่ความรู้ หลักการ แนวทาง วิธีการ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean ให้แก่ข้าราชการในหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครได้รับทราบ
5. คณะทำงานฯ ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกกระบวนการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean โดยเลือกกระบวนการซึ่งปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะการทำงานที่มีขั้นตอนรอคอยนาน งานที่เป็นคอขวด มีงานค้างเสมอๆ งานที่ต้องกลับไปทำต่อที่บ้าน งานที่มีค่าใช้จ่ายมาก สิ้นเปลือง หรืองานที่ต้องใช้คนหลายคนหรือต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน เป็นต้น พร้อมทั้งจัดทำโครงการเกี่ยวกับการนำระบบ Lean มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เสนอผู้บริหารและได้รับการอนุมัติโครงการเพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

### **เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล**

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. หลักฐานการเข้ารับการฝึกอบรม
3. หลักฐานการถ่ายทอด เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean ที่ได้รับการฝึกอบรมจาก สำนักงาน ก.ก. ให้ข้าราชการในหน่วยงานรับทราบ
4. รายงานการประชุมที่คณะทำงานฯ ได้ร่วมกันวิเคราะห์กระบวนการงานเพื่อคัดเลือกกระบวนการที่จะทำการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean
5. โครงการเกี่ยวกับการนำระบบ Lean มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน ที่เสนอผู้บริหารและได้รับการอนุมัติโครงการเพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด : 2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
14	14	14

ตัวชี้วัดที่ 2.2.1: ร้อยละของความสำเร็จของการก่องหน้ผูกพัน

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
7	7	7

คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการก่องหน้ผูกพัน หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงขั้นลงนามสัญญา

2. ประเมินผลงบประมาณประจำปี

2.1 การจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ

1) วงเงินก่องหน้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556 หมายถึง ผลรวมของวงเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2556 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงขั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 - 31 มีนาคม 2556

2) งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2556 หมายถึง ผลรวมของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2556 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) ทุกรายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ

2.2 การจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

1) ผลรวมของคะแนนแต่ละรายการ หมายถึง ผลรวมคะแนนของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2556 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม, ที่มีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ และโครงการต่อเนื่องที่มีการก่องหน้ผูกพันก่อนปีงบประมาณ 2556) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ถึงขั้นตอนใด ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2556

2) จำนวนรายการ หมายถึง จำนวนรายการของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2556 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม, ที่มีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ และโครงการต่อเนื่องที่มีการก่องหน้ผูกพันก่อนปีงบประมาณ 2556) ทุกรายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

### 3. ประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี

3.1 วงเงินก่องหนี่ผู้กัพันเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2555 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลื่อมปีแบบไม่มีหนี่ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2556 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 - 31 กรกฎาคม 2556

3.2 วงเงินก่องหนี่ผู้กัพันเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2556 หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2555 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลื่อมปีแบบไม่มีหนี่ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2556 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 - 30 กันยายน 2556

3.3 เงินกันเหลื่อมปีที่ได้รับอนุมัติ หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2555 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลื่อมปีแบบไม่มีหนี่ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2556

### 4. ประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสมและเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

4.1 ประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสิ้นเดือนกันยายน 2556

1) วงเงินก่องหนี่ผู้กัพันสิ้นเดือนกันยายน 2556 หมายถึง ผลรวมงบประมาณของงบกลางประเภทงบลงทุนที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2556 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการก่องหนี่ผู้กัพันได้ทันภายในปีงบประมาณ **บวก** เงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติภายในเดือนมีนาคม 2556 **บวก** เงินอุดหนุนจากรัฐบาลในผลผลิตแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนา ที่ได้รับอนุมัติกันเงินงวดแล้ว รายการ/โครงการที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญาได้ภายใน 30 กันยายน 2556

2) งบกลางที่ได้รับจัดสรรบวกเงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติ **บวก** เงินอุดหนุนจากรัฐบาลในผลผลิตแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนา ที่ได้รับอนุมัติกันเงินงวดแล้ว หมายถึง งบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2556 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการก่องหนี่ผู้กัพันได้ทันภายในปีงบประมาณ **บวก** กับเงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติภายในเดือนมีนาคม 2556 **บวก** เงินอุดหนุนจากรัฐบาลในผลผลิตแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนา ที่ได้รับอนุมัติกันเงินงวดแล้ว

4.2 ประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสมและเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการที่ไม่สามารถก่องหนี่ผู้กัพันได้ภายใน 30 กันยายน 2556

1) ผลรวมของคะแนนแต่ละรายการ หมายถึง ผลรวมคะแนนของเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการ ที่ไม่สามารถก่องหนี่ผู้กัพันได้ทันภายใน 30 กันยายน 2556 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ถึงขั้นตอนใด ณ วันที่ 30 กันยายน 2556

2) จำนวนรายการ หมายถึง จำนวนรายการของเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการ ที่ไม่สามารถก่องหนี่ผู้กัพันได้ภายใน 30 กันยายน 2556

4.3 เงินงบกลางที่ได้รับอนุมัติจัดสรร ตั้งแต่เดือน สิงหาคม เป็นต้นไป จะไม่นำมาคำนวณในการก่องหนี่ผู้กัพัน สำหรับเงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติหลังเดือน มีนาคม 2556 หากก่องหนี่ผู้กัพันได้ก็จะนำมาคำนวณวงเงินก่องหนี่ผู้กัพัน หากก่องหนี่ผู้กัพันไม่ได้ก็จะนำไปคำนวณในปีถัดไป



## เกณฑ์การให้คะแนน :

### 1. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลงานประจำปี

#### 1.1 รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธี ตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

รายการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) คะแนนแต่ละรายการที่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด ณ สิ้นเดือนสิงหาคม 2556

- ดำเนินการถึงขั้นตอนจัดทำแบบและประมาณราคา ได้ 0 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนแต่งตั้งคณะกรรมการและกำหนดราคากลางแล้วเสร็จ ได้ 1 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนแต่งตั้งคณะกรรมการ TOR และกำหนด TOR แล้วเสร็จ ได้ 2 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนขอเห็นชอบ TOR และลงประกาศ Web Site ได้ 3 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนประมูล ได้ 4 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนขออนุมัติจ้าง ได้ 5 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนตรวจร่างสัญญา, รอลงนามสัญญา ได้ 6 คะแนน
- ลงนามสัญญาแล้วเสร็จ ได้ 7 คะแนน

กรณีที่หน่วยงานต้องดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) หลายครั้งจะนำครั้งที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นคะแนนประเมิน

ทั้งนี้ในการประเมินแต่ละรายการจะแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 รายการที่อำนาจการอนุมัติเป็นของหัวหน้าหน่วยงานให้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้างต้น

กลุ่มที่ 2 รายการที่อำนาจการอนุมัติเป็นของปลัดกรุงเทพมหานครให้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้างต้นบวกเพิ่มค่าถ่วงน้ำหนักคะแนนอีก 0.60 ของคะแนนที่ได้ แต่ไม่เกินคะแนนสูงสุด 7 คะแนน

กลุ่มที่ 3 รายการที่อำนาจการอนุมัติเป็นของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้างต้น บวกเพิ่มค่าถ่วงน้ำหนักคะแนนอีก 1.00 ของคะแนนที่ได้ แต่ไม่เกินคะแนนสูงสุด 7 คะแนน

## 2. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี

### 2.1 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

### 2.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2555

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ต่ำกว่าร้อยละ 50 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 100 ได้ 6 คะแนน

## 3. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

### 3.1 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสมและเงินอุดหนุนจากรัฐบาล สิ้นเดือนกันยายน 2556

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2556 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2556 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2556 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2556 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2556 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2556 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2556 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2556 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

3.2 การประเมินผลเงินงบบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการ ที่ไม่สามารถ ก่อหนี้ผูกพันได้ภายใน 30 กันยายน 2555

- คะแนนแต่ละรายการที่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด ณ สิ้นเดือนกันยายน 2555
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนจัดทำแบบและประมาณราคา ได้ 0 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนแต่งตั้งคณะกรรมการและกำหนดราคากลางแล้วเสร็จ ได้ 1 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนแต่งตั้งคณะกรรมการ TOR และกำหนด TOR แล้วเสร็จ ได้ 2 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนขอเห็นชอบ TOR และลงประกาศ Web Site ได้ 3 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนประมูล (เคาะราคา) ได้ 4 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนขออนุมัติจ้าง ได้ 5 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนตรวจร่างสัญญา, รอลงนามสัญญา ได้ 6 คะแนน

กรณีที่หน่วยงานต้องดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) หลายครั้ง จะนำ ครั้งที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นคะแนนประเมิน

#### เหตุผล :

เพื่อเป็นการเร่งรัดให้มีการก่อหนี้ผูกพันงบประมาณรายจ่ายประจำปีโดยเร็ว และเป็นไปตามเป้าหมายที่ กรุงเทพมหานครกำหนด ซึ่งเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร

#### การดำเนินการ :

1. ให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างในระบบ MIS 2 ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันเสมอ และ สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครจะตรวจสอบข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี 2556 ของ ทุกหน่วยงานด้วยระบบ MIS 2

2. เมื่อหน่วยงานก่อหนี้ผูกพันงบลงทุนปี 2556 แต่ละรายการแล้วเสร็จ และมีงบประมาณเหลือจ่าย หลังการก่อหนี้ผูกพันให้ออนข้างกลาง รายการเงินสำรองจ่ายทั่วไป กรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นทันที เพื่อผู้บริหาร กรุงเทพมหานครจะสามารถนำงบประมาณเหลือจ่ายนั้นไปดำเนินการตามความจำเป็นตามนโยบายด้านอื่นๆ ต่อไป และการโอนเงินเหลือจ่ายดังกล่าวจะกลับเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้โอน เพราะตัวหารจะลดลงทำให้ร้อยละของ ผลงานจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากหน่วยงานโอนงบประมาณเหลือจ่ายดังกล่าวไปตั้งรายการจ่ายใหม่หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง ก็จะมาคำนวณผลการก่อหนี้ผูกพัน ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดด้วย

3. กรณีมีการโอนงบประมาณประจำปีให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2556 ให้ประเมิน ที่หน่วยงานผู้โอน

4. การก่อกำหนดผู้ผูกพัน ปรับปรุงจากงบกลางทุกประเภทเป็น งบกลางประเภทงบลงทุนที่ได้รับการจัดสรร ในปีงบประมาณ 2556 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการได้ทันภายในปีงบประมาณ เงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติและเงินอุดหนุนจากรัฐบาลในผลผลิตแหล่งท่องเที่ยว และบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ได้รับอนุมัติกันเงินงวดแล้วมาคำนวณผลในการก่อกำหนดผู้ผูกพันเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ด้วย

5. สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานครประเมินผลสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพันของแต่ละหน่วยงาน ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 2.2.1 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### สูตรการคำนวณ : ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพัน

#### 1. การประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

1.1) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีการพิเศษ

$$\frac{\text{วงเงินก่อกำหนดผู้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2556}}{\text{งบประมาณรายจ่ายประจำปีหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2556}} \times 100 = \text{ก} \%$$

นำค่า ก เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปีรายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีการพิเศษ จะได้ค่าเป็น A คะแนน

1.2) รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

$$\frac{\text{ผลรวมของคะแนนแต่ละรายการ}}{\text{จำนวนรายการ}} = \text{B คะแนน}$$

การประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

$$\text{การประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี} = \frac{\text{A} + \text{B}}{2} = \text{C คะแนน}$$

## 2. การประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี

### 2.1 การประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556

$$\frac{\text{วงเงินก่องนี้ผู้กพันเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556}}{\text{เงินกันเหลื่อมปีที่ได้รับอนุมัติ}} \times 100 = \text{ข} \%$$

นำค่า ข เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556 จะได้ค่าเป็น D คะแนน

### 2.2 การประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2556

$$\frac{\text{วงเงินก่องนี้ผู้กพันเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2556}}{\text{เงินกันเหลื่อมปีที่ได้รับอนุมัติ}} \times 100 = \text{ค} \%$$

นำค่า ค เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2556 จะได้ค่าเป็น E คะแนน

$$\text{การประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี} = \frac{D + E}{2} = F \text{ คะแนน}$$

## 3. การประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

### 3.1 การประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสมและเงินอุดหนุนจากรัฐบาล สิ้นเดือนกันยายน 2556

$$\frac{\text{วงเงินก่องนี้ผู้กพันสิ้นเดือนกันยายน 2556}}{\text{งบกลาง + เงินยืมสะสม + เงินอุดหนุนจากรัฐบาล}} \times 100 = \text{ง} \%$$

นำค่า ง เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสิ้นเดือนกันยายน 2556 จะได้ค่าเป็น G คะแนน

3.2 การประเมินผลเงินงบบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการที่ไม่สามารถ ก่อหนี้ผูกพันได้ภายใน 30 กันยายน 2556

$$\frac{\text{ผลรวมของคะแนนแต่ละรายการ}}{\text{จำนวนรายการ}} = H \text{ คะแนน}$$

การประเมินผลเงินงบบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

$$\text{การประเมินผลเงินงบบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล} = \frac{G + H}{2} = I \text{ คะแนน}$$

**สูตรการคำนวณ :**

2.2.1 *ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน*

$$\text{ผลสำเร็จของการประเมินผลการก่อหนี้ผูกพันในตัวชี้วัดที่ 2.2.1} = \frac{C + F + I}{3} = J \text{ คะแนน}$$

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครจะตรวจสอบข้อมูลจากระบบ MIS 2 หากระบบ MIS 2 ขัดข้อง ไม่สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลได้ ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการก่อหนี้ผูกพันไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผล ตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผล

**ตัวชี้วัดที่ 2.2.2 : *ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม***

*ร้อยละ*

<i>Line</i>	<i>Staff</i>	<i>Line &amp; Staff</i>
7	7	7

**คำอธิบาย :**

1. ความสำเร็จของการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการเบิกจ่าย งบประมาณรายจ่ายปี 2556 รวม 7 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว

หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน หมวดรายจ่ายอื่น และการเบิกจ่ายเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2556 ตามที่หน่วยงาน ยืนยันว่าสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณ 2556 (ณ วันที่ 30 กันยายน 2556)

2. จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริงสิ้นเดือนกันยายน 2556 หมายถึง ผลรวมของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2556 รวม 7 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน หมวดรายจ่ายอื่น และการเบิกจ่ายเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2556 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถ ดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณ ณ วันที่ 30 กันยายน 2556 (ไม่รวมงบเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุน จากรัฐบาล เงินก้นหล่อมปี และขยายเวลาเบิกหล่อมปี)

3. งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนกันยายน 2556 หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2556 รวม 7 หมวดรายจ่าย และการเบิกจ่ายเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2556 ตามที่ หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณ ณ วันที่ 30 กันยายน 2556 (ไม่รวม งบเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินก้นหล่อมปี และขยายเวลาเบิกหล่อมปี)

## เกณฑ์การให้คะแนน

- ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน
  - เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนต่ำกว่าร้อยละ 30 ได้ ได้ 0 คะแนน
  - เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอน ร้อยละ 30 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
  - เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอน ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
  - เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอน ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
  - เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอน ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
  - เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอน ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
  - เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอน ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
  - เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอน ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 7 คะแนน

## เหตุผล :

เพื่อเป็นการเร่งรัดให้การเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครกำหนดซึ่งเป็นการเสริมสร้าง ภาพลักษณ์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร

## การดำเนินการ :

1. หน่วยงานเร่งรัดการเบิกจ่ายให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณเพื่อให้การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไป ตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด

2. การเบิกจ่ายจากงบกลางทุกประเภทที่ได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ 2556 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณมาคำนวณผลในการเบิกจ่าย เพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

3. สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครตรวจสอบข้อมูลจากระบบ MIS 2 ของกรุงเทพมหานคร

4. สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครประเมินผลสำเร็จการใช้จ่ายงบประมาณของแต่ละหน่วยงานตามกรอบการประเมินผลและเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 2.2.2 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### สูตรการคำนวณ :

2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณ

$$\frac{\text{จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริงสิ้นเดือนกันยายน 2556}}{\text{งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนกันยายน 2556}} \times 100$$

### เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร จะตรวจสอบข้อมูลจากระบบ MIS 2 หากระบบ MIS 2 ขัดข้องไม่สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลได้ ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผล ตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผล

**หมายเหตุ** กรณีสถานการณ์การจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครถึงสิ้นปีงบประมาณ 2555 ไม่เป็นไปตามประมาณการที่ตั้งไว้ ตลอดจนสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการ อาจมีการพิจารณาเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินผลตามความเหมาะสม



ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในการจัดทำงบการเงินประจำปี 2556

ตัวชี้วัด : 2.3 ร้อยละของความสำเร็จในการจัดทำงบการเงิน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

ตัวชี้วัดที่ 2.3.1: ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินถูกต้อง

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินถูกต้อง หมายถึง หน่วยงานสามารถจัดทำงบการเงินประจำปี ได้ถูกต้อง ตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครโดยสามารถส่งงบการเงินให้กองบัญชี สำนักงานคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2555

2. ประเมินผลการจัดทำงบการเงินประจำปี

2.1 งบการเงินประจำปีของหน่วยงาน ประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน (งบดุล) งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน งบกระแสเงินสด หมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยแนบบทลงก่อนปิดบัญชี งบทดลองหลังปิดบัญชี ได้ถูกต้องตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานคร โดยส่งให้กองบัญชี สำนักงานคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2555 จะได้ 1 คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังวันที่ 30 พฤศจิกายน 2555 คะแนนจะลดลง ตามระยะเวลาการส่งตามเกณฑ์การให้คะแนน และจะได้ 0 คะแนน เมื่อส่งภายหลังวันที่ 30 กันยายน 2556 ไปแล้ว

2.2 กองบัญชี สำนักงานคลัง จะทำการตรวจสอบงบการเงินประจำปีของหน่วยงานโดยการกระหนยอด และตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการบัญชีของหน่วยงาน และสอบย้อนยอดบัญชีกับส่วนกลางเฉพาะรายการบัญชีที่ต้องยืนยันยอดระหว่างส่วนกลางและหน่วยงาน หากถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วง หรือกรณีมีการแก้ไขให้นับระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไขรวมกันทุกครั้งจนกว่างบการเงินถูกต้องแต่ไม่เกิน 30 วันได้ 1 คะแนน กรณีแก้ไขงบการเงินได้ถูกต้องแต่เกิน 30 วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนน และได้ 0 คะแนน เมื่อแก้ไขงบการเงินถูกต้องภายหลังวันที่ 30 กันยายน 2556

## เกณฑ์การให้คะแนน :

เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลการจัดทำงานการเงินถูกต้อง แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 1. การจัดทำงานการเงินและระยะเวลาในการส่งงบการเงิน

- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน พฤศจิกายน 2555 ได้ 1 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน ธันวาคม 2555 ได้ 0.95 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน มกราคม 2556 ได้ 0.90 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2556 ได้ 0.80 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน มีนาคม 2556 ได้ 0.70 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน เมษายน 2556 ได้ 0.60 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน พฤษภาคม 2556 ได้ 0.50 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน มิถุนายน 2556 ได้ 0.40 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน กรกฎาคม 2556 ได้ 0.30 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน สิงหาคม 2556 ได้ 0.20 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน กันยายน 2556 ได้ 0.10 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน  
ภายในเดือน กันยายน 2556 ได้ 0 คะแนน

### 2. ความถูกต้องของงบการเงิน

- งบการเงินถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วงแก้ไข หรือกรณีมีการแก้ไข ถ้าหน่วยงาน  
แก้ไขงบการเงินได้ถูกต้องภายใน 30 วัน ได้ 1 คะแนน
- งบการเงินไม่ถูกต้องและนำไปแก้ไขได้ถูกต้องโดยนับระยะเวลาที่หน่วยงานแก้ไข  
รวมกันทุกครั้ง ดังนี้
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 31-60 วัน ได้ 0.90 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 61-90 วัน ได้ 0.80 คะแนน

- รวมกันทุกครั้งที่ตั้งตั้งแต่ 91-120 วัน	ได้ 0.70 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งที่ตั้งตั้งแต่ 121-150 วัน	ได้ 0.60 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งที่ตั้งตั้งแต่ 151-180 วัน	ได้ 0.50 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งที่ตั้งตั้งแต่ 181-210 วัน	ได้ 0.40 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งที่ตั้งตั้งแต่ 211-240 วัน	ได้ 0.30 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งที่ตั้งตั้งแต่ 241-270 วัน	ได้ 0.20 คะแนน
- ตั้งแต่ 271 วัน-30 กันยายน 2556	ได้ 0.10 คะแนน
- แก้ไขเกินวันที่ 30 กันยายน 2556	ได้ 0 คะแนน

**การดำเนินการ :**

1. หน่วยงานจัดส่งงบการเงินประจำปีเพื่อให้กองบัญชีตรวจสอบความถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และจะทำการประเมินผลความสำเร็จในการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2556 ของทุกหน่วยงาน
2. สำนักการคลังโดยกองบัญชี ประเมินผลสำเร็จตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 2.3.1 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติการ

**เหตุผล :**

เพื่อเป็นการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการจัดทำงบการเงินของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครได้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ภายในระยะเวลาที่กฎหมายและระเบียบกำหนด และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** กองบัญชี สำนักการคลัง

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :** งบการเงินประจำปี 2555 ของหน่วยงาน

**ตัวชี้วัดที่ 2.3.2 : ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปี 2555 ถูกต้อง (แบบฟอร์มของกองบัญชี)**

*ร้อยละ*

<i>Line</i>	<i>Staff</i>	<i>Line &amp; Staff</i>
2	2	2

**คำอธิบาย :**

1. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้อง หมายถึง หน่วยงานสามารถจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปีงบประมาณ 2555 (แบบฟอร์มของกองบัญชี เฉพาะเข้าเกณฑ์ คงค้าง) ได้ถูกต้องและสามารถส่งรายงานให้กองบัญชี สำนักการคลังได้ ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2555

## 2. ประเมินผลรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน

2.1 การจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี (แบบฟอร์มของกองบัญชี) โดยข้อมูลในรายงานดังกล่าวเป็นข้อมูลยอดทรัพย์สินทางบัญชีในงบการเงินที่จะต้องตรงกับยอดบัญชีทรัพย์สินของหน่วยงาน โดยหน่วยงาน รับรองความถูกต้อง พร้อมคำนวณค่าเสื่อมราคา ค่าเสื่อมราคาสะสม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปประกอบการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร โดยส่งให้กองบัญชี สำนักงานการคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2555 จะได้ 1 คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังจากวันที่ 30 พฤศจิกายน 2555 คะแนนจะลดลงตามระยะเวลาการส่งตามเกณฑ์การให้คะแนนและจะได้ 0 คะแนน เมื่อส่งภายหลังจากวันที่ 30 กันยายน 2556

2.2 กองบัญชี สำนักงานการคลัง จะทำการตรวจสอบรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีของหน่วยงานว่าถูกต้องหรือไม่ หากถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วงหรือกรณีมีการแก้ไขให้ทันระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไข รวมกันทุกครั้งจนรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องแต่ไม่เกิน 30 วัน ได้ 1 คะแนน กรณีแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินได้ถูกต้องแต่เกิน 30 วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนนและจะได้ 0 คะแนน เมื่อแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องภายหลังจากวันที่ 30 กันยายน 2556

### เกณฑ์การให้คะแนน :

เกณฑ์การให้คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 1. การส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2555

- ส่งภายในเดือน พฤศจิกายน 2555	ได้ 1 คะแนน
- ส่งภายในเดือน ธันวาคม 2555	ได้ 0.95 คะแนน
- ส่งภายในเดือน มกราคม 2556	ได้ 0.90 คะแนน
- ส่งภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2556	ได้ 0.80 คะแนน
- ส่งภายในเดือน มีนาคม 2556	ได้ 0.70 คะแนน
- ส่งภายในเดือน เมษายน 2556	ได้ 0.60 คะแนน
- ส่งภายในเดือน พฤษภาคม 2556	ได้ 0.50 คะแนน
- ส่งภายในเดือน มิถุนายน 2556	ได้ 0.40 คะแนน
- ส่งภายในเดือน กรกฎาคม 2556	ได้ 0.30 คะแนน
- ส่งภายในเดือน สิงหาคม 2556	ได้ 0.20 คะแนน
- ส่งภายในเดือน กันยายน 2556	ได้ 0.10 คะแนน
- ส่งภายหลังเดือน กันยายน 2556	ได้ 0 คะแนน

#### 2. การรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2555 ถูกต้อง

- รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้อง โดยไม่ได้รับการทักท้วงแก้ไข หรือกรณีมีการแก้ไข ถ้าหน่วยงานแก้ไขได้ถูกต้องภายใน 30 วัน ได้ 1 คะแนน
- รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินไม่ถูกต้องและนำไปแก้ไขถูกต้องโดยนั้ระยะเวลาที่หน่วยงานแก้ไข รวมกันทุกครั้ง ดังนี้
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 31-60 วัน ได้ 0.90 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 61-90 วัน ได้ 0.80 คะแนน

- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 91-120 วัน	ได้ 0.70 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 121-150 วัน	ได้ 0.60 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 151-180 วัน	ได้ 0.50 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 181-210 วัน	ได้ 0.40 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 211-240 วัน	ได้ 0.30 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 241-270 วัน	ได้ 0.20 คะแนน
- ตั้งแต่ 271 วัน - 30 กันยายน 2556	ได้ 0.10 คะแนน
- แก้ไขเกินวันที่ 30 กันยายน 2556	ได้ 0 คะแนน

### การดำเนินการ :

1. หน่วยงานจัดส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีเพื่อให้กองบัญชีตรวจสอบความถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และจะทำการประเมินผลความสำเร็จในการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2556 ของทุกหน่วยงาน

2. สำนักการคลังโดยกองบัญชี ประเมินผลสำเร็จตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 2.3.2 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### เหตุผล :

เพื่อเป็นการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการควบคุมทรัพย์สินของหน่วยงานให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน โดยเร็ว และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปประกอบการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** กองบัญชี สำนักการคลัง

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :** รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2555 ของหน่วยงาน (แบบฟอร์มของกองบัญชี)

### หมายเหตุ

- การนับจำนวนวันของงบการเงิน/รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินว่าอยู่ที่หน่วยงานใด ให้ถือปฏิบัติดังนี้
  - กรณีหน่วยงานส่งงบการเงิน/รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินมาให้กองบัญชี การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่กองบัญชีรับงบการเงิน/รับรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่อยู่กองบัญชี
  - กรณีกองบัญชีส่งคืนงบการเงิน/รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินกลับไปแก้ไข การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับคืนงบการเงิน/รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่หน่วยงานรับผิดชอบระยะเวลาในการแก้ไขงบการเงิน

## 2. ตัวอย่าง การจัดทำงบการเงิน (ส่วนที่ 1)

2.1 หน่วยงานส่งงบการเงินประจำปีประมาณ 2555 วันที่ 9 มกราคม 2556 หน่วยงานจะได้คะแนนจากการส่งงบการเงิน 0.9 คะแนน

2.2 กองบัญชีส่งงบการเงินกลับไปแก้ไข 3 ครั้งจนงบการเงินถูกต้อง ดังนี้ ครั้งที่ 1 จำนวน 17 วัน ครั้งที่ 2 จำนวน 24 วัน ครั้งที่ 3 จำนวน 20 วัน รวมจำนวนวันที่หน่วยงานนำงบการเงินกลับไปแก้ไข จนถูกต้อง รวม 3 ครั้ง จำนวน 61 วัน หน่วยงานได้คะแนนความถูกต้องของงบการเงิน 0.8 คะแนน

**ประเด็นการประเมิน :** ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยหน่วยงานสามารถจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 1 และ SR 2) และรายงานการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1 และ ปย.2) ตามแนวทางของกรุงเทพมหานครและระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2554 กำหนด ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สัมพันธ์กัน ทันเวลา และสามารถนำแผนบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ดังกล่าวไปปฏิบัติจนทำให้การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

**ตัวชี้วัด :** 2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

**คำอธิบาย (นิยามตัวชี้วัด) :**

1. ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตและอาจจะมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานขององค์กรไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

2. การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหาและระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง การกำหนดแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และการติดตามประเมินผล เพื่อให้ความเสี่ยงต่างๆ ลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้และมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการความเสี่ยง คือ การที่ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานหรือองค์กร ตัดสินใจกำหนดแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงที่เหลืออยู่ ภายใต้ทรัพยากรที่มี เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ โดยการจัดการความเสี่ยงดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงลักษณะของความเสี่ยง ความสำคัญหรือระดับของความเสี่ยง การควบคุมที่มีอยู่ในปัจจุบัน และต้นทุนหรือทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการจัดการความเสี่ยง เปรียบเทียบกับผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้รับ และจัดทำเป็นแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน โดยมีทางเลือกในการจัดการความเสี่ยงอยู่ 4 วิธี คือ

(1) การยอมรับความเสี่ยง มักจะใช้ในกรณีที่หน่วยงานหรือองค์กรพิจารณาความเสี่ยงแล้วเห็นว่า เป็นความเสี่ยงที่อยู่ในระดับต่ำหรือมีต้นทุนในการจัดการความเสี่ยงสูงมาก หากดำเนินการแล้วไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว จึงเลือกที่จะยอมรับความเสี่ยงนั้น

(2) การกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงให้กับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อช่วยแบ่งเบาความรับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่เห็นว่า เป็นความเสี่ยงที่อาจจะเกิดผลกระทบแบบคาดไม่ถึงถึง

ป้องกันยาก และมีระดับความรุนแรงสูง เช่น ภัยธรรมชาติหรือวินาศภัยต่างๆ การจลาจล การก่อการร้าย ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานไม่สามารถแบกรับความเสี่ยงนั้นได้เพียงลำพัง จึงต้องกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงดังกล่าวไปให้ผู้อื่นที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่าเป็นผู้ดำเนินการ เช่น การทำประกันภัย นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากความไม่ชำนาญงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งกรณีดังกล่าว หน่วยงานอาจจัดจ้างบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมาดำเนินการแทน (Outsourcing) เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานประชาสัมพันธ์ ฯลฯ เป็นต้น หรือประสานกับหน่วยงานภายในอื่นๆ ขององค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการ เพื่อร่วมกันดำเนินการและรับผิดชอบ

(3) การลดหรือควบคุมความเสี่ยง เป็นการจัดการความเสี่ยงในกรณีที่หน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่าความเสี่ยงเหล่านั้นเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งสามารถจัดการได้ด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการ มาตรการ หรือนโยบายในการลดหรือควบคุมการดำเนินงาน การจัดวางหรือปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน เพื่อลดโอกาสที่จะทำให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบต่างๆ ให้อยู่ในระดับที่หน่วยงานยอมรับได้ เช่น การจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ หรือหากเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หน่วยงานหรือองค์กรก็สามารถกำหนดกลยุทธ์หรือมาตรการอื่นๆ มาใช้เพิ่มเติม เพื่อลดผลกระทบหรือความรุนแรงของความเสี่ยงนั้น

(4) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง มักจะใช้ในกรณีที่หน่วยงานค้นพบความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงมากและอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร งาน โครงการ กิจกรรม และกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นอย่างมาก จึงไม่อาจยอมรับความเสี่ยงนั้นได้ นอกจากนี้ เมื่อหน่วยงานพิจารณาความเสี่ยงดังกล่าวแล้ว ปรากฏว่า ไม่สามารถหาวิธีการจัดการความเสี่ยงดังกล่าวได้ด้วยวิธีใดที่เหมาะสม จึงจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้วยการหยุดดำเนินการ ยกเลิกโครงการ ลดเนื้อหา หรือลดขอบเขตของการจัดกิจกรรมดังกล่าว

4. การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหาร และบุคลากรของหน่วยงานจัดให้มีขึ้น เพื่อต้องการสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลืองหรือการทุจริต โดยการควบคุมภายในเป็นหนึ่งในจัดการความเสี่ยงที่จะช่วยลดหรือควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

5. การติดตามประเมินผล เป็นการติดตามประเมินผลแผนการบริหารความเสี่ยง โดยวิเคราะห์และประเมินผลการจัดการความเสี่ยงที่ได้วางแผนไว้แล้วในงวดก่อนว่ามีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถลดหรือควบคุมความเสี่ยงลงสู่ระดับที่หน่วยงานยอมรับได้หรือไม่

**เกณฑ์การให้คะแนน :** แบ่งเป็น 9 ขั้นตอน รวม 100 คะแนน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (10 คะแนน)** หน่วยงานจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน (เป็นประธานคณะกรรมการฯ) หัวหน้าส่วนราชการทุกแห่งในสังกัดของหน่วยงาน (เป็นกรรมการฯ) และผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน หรือ Risk Coordinator (เป็นเลขานุการฯ) ซึ่งมาจากการที่หน่วยงานสรรหาหรือคัดเลือกบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถและศักยภาพความพร้อม ด้านการประสานงาน ด้านการบริหารความเสี่ยงและ



การควบคุมภายใน จำนวน 2 คนโดยคณะกรรมการฯ และผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

#### 1.1 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

(1) ร่วมกันพิจารณาระบบและรายงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงาน ที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน (Risk Coordinator) หรือเลขานุการฯ ของคณะกรรมการฯ เป็นผู้จัดทำร่วมกับคณะทำงานฯ และนำเสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณา

(2) ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

(3) แต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

#### 1.2 ผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน (Risk Coordinator)

(1) เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน

(2) เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงาน โดยจัดทำร่วมกับคณะทำงานจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงาน

(3) เป็นผู้ประสานงานหลักด้านการบริหารความเสี่ยงระหว่างหน่วยงานกับสำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารและให้ข้อมูล ตลอดจนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงของกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2555

**ขั้นตอนที่ 2 การจัดตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน (5 คณะแนบ)** คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงเพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงาน คณะทำงานดังกล่าวจะต้องประกอบด้วยผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Coordinator) และตัวแทนจากส่วนราชการของหน่วยงานจำนวนส่วนราชการละ 1 คน เป็นสมาชิกของคณะทำงานฯ

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2555

**ขั้นตอนที่ 3 การถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (5 คณะแนบ)** คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน จัดกิจกรรมการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้ในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้กับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เช่น การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ การประชุม การอบรมให้ความรู้ ฯลฯ เป็นต้น

**ขั้นตอนที่ 4 การระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง (10 คณะแนบ)** คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยงของแต่ละกลยุทธ์และตัวชี้วัดตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน โดยให้คณะทำงานฯ บันทึกข้อมูลความเสี่ยงที่ค้นพบและวิเคราะห์ความเสี่ยงเหล่านั้น ลงในตารางการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง (ตาราง SR 1)

**ขั้นตอนที่ 5** การจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง (10 คะแนน) คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน นำความเสี่ยงที่วิเคราะห์เรียบร้อยแล้วตามตาราง SR 1 มาจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 2)

**ขั้นตอนที่ 6** การติดตามผลแผนบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน (10 คะแนน) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ติดตามผลความคืบหน้าตามแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 2) ที่คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงรายงานให้ทราบ โดยดำเนินการภายในเดือนมีนาคม และสิงหาคม 2556 และส่งสำเนาตาราง SR 1 และ SR 2 ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 5 เมษายน 2556

ครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 5 กันยายน 2556

ทั้งนี้ หากหน่วยงานส่งสำเนาตาราง SR 1 และ SR 2 ให้สำนักงานตรวจสอบภายในล่าช้ากว่ากำหนด จะถูกหักคะแนนจากคะแนนที่ได้รับทั้งหมด (สุทธิทุกขั้นตอน) ครั้งละ 5 คะแนน

**ขั้นตอนที่ 7** การจัดทำรายงานการควบคุมภายใน (5 คะแนน) คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงจัดทำรายงานการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1 และ ปย.2) ตามขั้นตอนที่ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2554 กำหนด

**ขั้นตอนที่ 8** การจัดส่งรายงานการควบคุมภายในตามระยะเวลาที่กำหนด (5 คะแนน) หน่วยงานจัดส่งรายงานการควบคุมภายใน จำนวน 2 แบบ คือ รายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1) และรายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน (แบบ ปย.2) ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 15 ตุลาคมของทุกปี ตามหนังสือที่ กท 0403 /1060 ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2552 เรื่อง ปรับปรุงแนวทางการจัดทำรายงานการควบคุมภายในและยกเลิกแบบรายงานข้อมูลตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ หากหน่วยงานจัดทำแบบรายงานการควบคุมภายในครบถ้วน แต่ไม่สามารถส่งรายงานดังกล่าวให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ภายในกำหนด (15 ตุลาคม 2556) จะถูกหัก 10 คะแนนจากคะแนนที่ได้รับทั้งหมด (สุทธิทุกขั้นตอน)

**ขั้นตอนที่ 9** การประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน (40 คะแนน) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

(1) หน่วยงานสามารถนำกลยุทธ์หลักตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2556 มาดำเนินการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง ตามตาราง SR 1 ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และข้อมูลมีความสัมพันธ์กัน (10 คะแนน)

(2) หากหน่วยงานสามารถดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานตามตาราง SR 2 ได้ประสบผลสำเร็จตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้และมีเอกสารหลักฐานมาแสดงครบถ้วน (10 คะแนน)

(3) หากหน่วยงานมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เฉพาะตัวชี้วัดตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและตัวชี้วัดตามภารกิจหลักของหน่วยงาน หรือตัวชี้วัดตามมิติที่ 1) ที่ระบุไว้ในตาราง SR 1

- ประสบผลสำเร็จทุกตัวชี้วัด (ร้อยละ 100) หน่วยงานจะได้คะแนนเพิ่มอีก 20 คะแนน
- ประสบผลสำเร็จเพียงบางส่วน (ร้อยละ 50 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 100) หน่วยงานจะได้คะแนนเพิ่ม 15 คะแนน
- ประสบผลสำเร็จเพียงบางส่วน (ต่ำกว่าร้อยละ 50) หน่วยงานจะได้คะแนนเพิ่มเพียง 10 คะแนน

**เหตุผล :** เพื่อให้เป็นไปตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556-2559 ยุทธศาสตร์ที่ 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5.5

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

#### **การดำเนินการ :**

หน่วยงานจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนทั้งหมด 9 ขั้นตอน ได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพและรายงานผลให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมินทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

#### **เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
3. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมการถ่ายทอดหรือเผยแพร่ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงภายในหน่วยงาน
4. รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน อย่างน้อย 2 ครั้ง
5. ตารางการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง (ตาราง SR 1)
6. แผนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน (ตาราง SR 2)
7. รายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1)
8. รายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน (แบบ ปย.2)
9. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 2)
10. ผลการปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อขอรับเงินรางวัลฯ ของหน่วยงาน
12. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าได้มีการนำแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง R4) ของงวดก่อน (งบประมาณ พ.ศ. 2554) ไปปฏิบัติจริง

ประเด็นการประเมิน : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	3	4

คำอธิบาย :

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ

การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
- ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ฯลฯ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน 1-5

คะแนนที่ได้เป็นไปตามค่าเฉลี่ยสุดท้ายจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

เหตุผล :

1. ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. การบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้ายคือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจยังไม่แน่ว่ามีการปฏิบัติงานและบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

### **การดำเนินการ :**

1. ให้ทุกหน่วยงานให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือบริการต่างๆ ไป กับประชาชน หรือบุคคลของหน่วยงาน หรือส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร โดยต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ผู้ประเมินทำการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของหน่วยงานต่าง ๆ โดยอาจร่วมกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.1 ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการพิจารณา

3. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เป็นไปตามที่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครกำหนด

### **เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของหน่วยงานนั้นๆ ไว้ที่หน่วยงานพร้อมให้ผู้ประเมินผลตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ประเด็นการประเมิน :** คุณภาพการให้บริการ

**ตัวชี้วัด :** 3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
6	5	5

**คำอธิบาย :**

**เรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ** หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการต่อหน่วยงาน สังกัดกรุงเทพมหานคร จากทุกช่องทางที่มีการบันทึกเข้าสู่ระบบเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร (กองประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักและสำนักงานเขต) หรือหน่วยงานภายนอก (เช่น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น)

**การจัดการกับเรื่องร้องเรียน** การร้องเรียนมักเกิดขึ้นเมื่อประชาชน/ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน (วิธี/ระบบการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น) และต้องการให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ อย่างรวดเร็ว ดังนั้นหน่วยงานควรบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องร้องทุกข์ทุกวัน แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพโดยเร็วที่สุด รายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องร้องทุกข์ทันทีที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้หน่วยงานอาจประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง และประชาชน/ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นด้วย

**การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน** หมายถึง การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยมีการติดตามและรายงานผลความก้าวหน้าผลการดำเนินงานผ่านระบบเรื่องร้องทุกข์ ภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ

**รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้** หมายถึง ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานบันทึกเข้าระบบเรื่องร้องทุกข์ โดยระบุวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่องการส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่อง หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้ร้องได้) ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้

## ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนหรือผู้รับบริการต่อหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครนั้น มีหลายประเภท ซึ่งในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครได้จัดประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ 23 ประเภท และเรื่องที่ไม่จัดอยู่ในประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้อีกส่วนหนึ่ง การประเมินผลความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามตัวชี้วัดที่ 3.2 กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จะประเมินเฉพาะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในกลุ่มประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 23 ประเภท ดังต่อไปนี้

ตาราง แสดงประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 3.2

ลำดับ	ประเภทร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับ	ลำดับ	ประเภทร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับ
1.	อาคาร	12.	ขยะและสิ่งปฏิกูล
2.	บาทวิถี	13.	ต้นไม้ สวนสาธารณะ
3.	ถนน	14.	สภาพแวดล้อมเป็นพิษ
4.	สะพาน	15.	กระทำผิดในที่สาธารณะ
5.	เขื่อน คูคลอง	16.	ปัญหาจราจร
6.	ท่อระบายน้ำ	17.	การบริหารงานบุคคล
7.	ที่พักผู้โดยสาร	18.	ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว
8.	ไฟฟ้า	19.	การคุ้มครองผู้บริโภค
9.	ประปา	20.	ยาเสพติด
10.	โทรศัพท์	21.	เหตุเดือดร้อนรำคาญ
11.	น้ำท่วม	22.	เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ
		23.	เรื่องฉุกเฉิน

สำหรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ผ่านทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ และได้จัดอยู่ในกลุ่มข้างต้น กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จะไม่นำมาประเมินผลความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น เรื่องการชมเชย การขอบคุณ ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องทุกข์ของต่างจังหวัด การโทรมาทักท้วง โทรผิดหมายเลข การติดตามเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น ทั้งนี้ ศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มีการลงรหัสแยกประเภทเรื่องร้องเรียนในระบบ MIS แล้ว ซึ่งการประเมินผลจะประเมินเฉพาะประเภทของเรื่องที่กำหนดเท่านั้น

เกณฑ์การให้คะแนน : กำหนดให้มีคะแนนตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่	คะแนน
1	1
2	2
3	1
4	1

กรณีหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฯ ให้หน่วยงานนั้นๆ ได้รับคะแนนเต็มสำหรับตัวชี้วัดที่ 3.2

#### หมายเหตุ

1. กรณีหน่วยงานมีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฯ คะแนนที่ได้จะลดหลั่นลงไปโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ หรือวิธีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน
2. วิธีการนับวันปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน หน่วยงานประเมินและหน่วยงานผู้ถูกประเมินให้นับเฉพาะวันทำการ หากวันที่กำหนดในขั้นตอนใดตรงกับวันหยุดทำการ หน่วยงานต้องปฏิบัติในวันทำการถัดไปเท่านั้น
3. กรณีที่ระบบฯ ชัดข้องไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ให้หน่วยงานพิมพ์หน้าจอ (Print Screen) ที่แสดงความผิดปกติของระบบแนบรายงานประจำเดือน
4. หากหน่วยงานไม่จัดทำรายงานตามขั้นตอนต่างๆ ส่งให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตามระยะเวลาที่กำหนด จะถูกตัดคะแนน เดือนละ 0.1 คะแนน

**ขั้นตอนที่ 1 :** การรับเรื่อง : พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ฯ แจ้งดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

กรณีศูนย์ฯ แจ้งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานดำเนินการไม่ถูกต้อง (ส่งเรื่องผิดหน่วยงาน) หรือเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการโดยประสานงานกับหน่วยงานอื่น (หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานภายนอก) ให้หน่วยงานประสานงานเพื่อแจ้งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยเร็ว ทั้งนี้ต้องบันทึกผลการประสานงานเข้าสู่ ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ มิฉะนั้นระบบฯ จะประมวลผลเป็นเรื่องค้างค้ำซึ่งมีผลต่อการประเมินในขั้นตอนนี้ได้

**ขั้นตอนที่ 2 :** การดำเนินการแก้ไข : พิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินการโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ(กรณีที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการ



ตอบรับผ่านระบบฯ/รายงานครั้งที่ 1) ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์ กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ หากไม่รายงานในช่วงเวลาที่กำหนดแม้แต่ครั้งเดียวจะถือว่าการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ไม่สมบูรณ์ในขั้นตอนที่ 2

**ขั้นตอนที่ 3 :** การรายงานผล : พิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงานเพื่อสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ ทุกเดือนและนำส่งให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

**ขั้นตอนที่ 4 :** จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ณ วันสิ้นปีงบประมาณ : พิจารณาสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับการพิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่อยู่ในสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ณ วันสิ้นปีงบประมาณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน / ผู้รับบริการที่รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานครพิจารณาจากระบบฯ ตามที่ปรากฏในรายงาน CPL\_R005

**เหตุผล :** เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

**ข้อมูลที่ใช้ดำเนินการ :** ใช้ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2555 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2556

**การดำเนินการ :** หน่วยงานผู้รับการประเมินตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์จากระบบ MIS ทุกวัน อย่างน้อย วันละ 2 ครั้ง และแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้แล้วเสร็จอย่างมีคุณภาพ และบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบฯ ทันทีที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หรือเมื่อมีการรายงานความก้าวหน้าตามที่กำหนด

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินผล แสดงหลักฐานถึงความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.2 ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1-3**

- แบบรายงานรหัส CPL\_R003 รายงานผลการปฏิบัติงาน ในระบบเรื่องร้องทุกข์
- แบบสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- แบบรายงานรหัส CPL\_R001 รายงานเรื่องค่างหน่วยงานดำเนินการ

**ขั้นตอนที่ 4**

- แบบรายงานรหัส CPL\_R005

**ประเด็นการประเมิน :** การพัฒนาระบบราชการใสสะอาด

**ตัวชี้วัด :** 3.3 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

**คำอธิบาย :**

ผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร หมายถึง การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของหน่วยงาน และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ ๑ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยคณะผู้ประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการประสานราชการใสสะอาดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานให้ความสำคัญต่อการสร้างความใสสะอาด มีกลไกการบริหารงานที่มีมาตรฐานของความโปร่งใสตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันอันเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ

**วิธีการคำนวณ**

$$\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการ} \times 100}{\text{จำนวนตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ}} = \text{ผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์} \text{ ๑}$$

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 75 ลงไป | เท่ากับ 0 คะแนน |
| 2. ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 80      | เท่ากับ 1 คะแนน |
| 3. ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 85      | เท่ากับ 2 คะแนน |
| 4. ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 90      | เท่ากับ 3 คะแนน |
| 5. ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 95      | เท่ากับ 4 คะแนน |
| 6. ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 100     | เท่ากับ 5 คะแนน |

**เหตุผล :**

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2543 เห็นชอบให้หน่วยงานของรัฐจัดทำและประกาศใช้แผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาด โดยกำหนดให้เป็นนโยบายสำคัญของทางราชการ ประกาศเป็นแผนระดับชาติ กรุงเทพมหานครจึงดำเนินการสร้างราชการใสสะอาด ตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว โดยกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร และให้ทุกหน่วยงานและส่วนราชการนำแผนกลยุทธ์ ๑ ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงานใสสะอาดภายใต้มาตรฐานความใสสะอาดเดียวกัน ให้เกิดระบบการทำงานที่ดีสามารถป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจจะเกิดได้ภายในหน่วยงาน

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และสำนักงาน ก.ก.

**การดำเนินการ :**

1. ทุกหน่วยงานและส่วนราชการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของ กทม.
2. ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ประเมินผลหน่วยงานและส่วนราชการตามตัวชี้วัดที่กำหนดตามแผนกลยุทธ์ ฯ และส่งผลการประเมินความสำเร็จการดำเนินงานราชการใสสะอาดของหน่วยงาน และส่วนราชการให้สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการประมวลผล

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

การประเมินผลจากส่วนกลางของคณะกรรมการประสานราชการใสสะอาดกรุงเทพมหานคร โดยหน่วยงานผู้รับการประเมินต้องจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ประเมินผลตรวจสอบข้อมูล

**ประเด็นการประเมิน :** การพัฒนาคุณภาพการบริการ

**ตัวชี้วัด :** 3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
5	5	5

**คำอธิบาย :** การประเมินตามตัวชี้วัดที่ 3.4 แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1. การรักษาหรือคงไว้หรือพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ที่หน่วยงานนำเสนอเพื่อขอรับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างยั่งยืน สำนักงาน ก.ก. จะตรวจติดตามผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ว่าหน่วยงานยังคงสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการหรือมีการพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุดให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งการพิจารณาจะประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของโครงการที่กำหนดไว้ โดยหน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้ผลไม่ต่ำกว่าเป้าหมายของตัวชี้วัดโครงการที่ผ่านการประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 หากหน่วยงานไม่สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการที่ได้ผ่านการประเมินแล้ว จะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.4 เท่ากับ 0.5 คะแนน (จากน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดที่ 3.4)

2. การดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

**โครงการให้บริการที่ดีที่สุด** หมายถึง โครงการที่มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการในลักษณะต่าง ๆ 8 ลักษณะ ดังนี้

ลักษณะที่	รายละเอียด
1	การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ มิใช่การให้ข้อมูลหรือการให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น
2	การให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง ทั้งนี้ หน่วยงานต้องเตรียมระบบให้พร้อมบริการก่อนนำเสนอโครงการ
3	กำหนดงานบริการที่สมควรให้เอกชน/ชุมชน/ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน ซึ่งจะให้บริการที่ดีและคุ้มค่ากว่าที่หน่วยงานดำเนินการเอง ซึ่งต้องเป็นงานบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยตรง และมีได้เป็นงานประจำที่ดำเนินการอยู่แล้ว

ลักษณะที่	รายละเอียด
4	มีโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลางเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบันทึก แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่จะขอหรือนำข้อมูลไปใช้
5	ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ โดยการบริการยังคงมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือมีมาตรฐานเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม
6	เพิ่มช่องทางในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น
7	การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมกับหน่วยงาน ด้วยการใช้ทรัพยากรจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ในอันที่จะทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นปกติสุข โดยกิจกรรมที่ดำเนินการต้องมีลักษณะ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ดำเนินการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ</li> <li>2) ก่อให้เกิดประโยชน์และไม่สร้างปัญหาแก่ผู้รับบริการ/ชุมชน/สังคมที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ</li> <li>3) ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงาน และ</li> <li>4) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม/ชุมชน โดยให้ประชาชน/ผู้รับบริการมีส่วนร่วม และ</li> <li>5) ไม่ใช่การบริจาค หรือการทำบุญ</li> </ol>
8	การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การสร้างหรือพัฒนาสิ่งประดิษฐ์/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน

#### ผู้รับบริการ หมายถึง

1. ประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร **หรือ**
2. บุคลากรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

## แนวทางการนำเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

1. ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นโครงการให้บริการในลักษณะใดจากลักษณะที่กำหนดเพียง 1 ลักษณะ
2. มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก มีลักษณะการให้บริการที่โดดเด่น มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และสร้างความเป็นเลิศ เมื่อเทียบกับการให้บริการตามปกติของหน่วยงาน
3. มีคุณภาพ ความคุ้มค่า ความยากง่าย และความท้าทายที่เหมาะสม
4. กรณีเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ หากเป็นระบบที่กรุงเทพมหานครมีอยู่แล้วให้นำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และกรณีเป็นโครงการใหม่ ต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครก่อน จึงสามารถนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดได้
5. เป็นโครงการที่มีได้เกิดจากนโยบายหรือการสั่งการของผู้บริหารกรุงเทพมหานครหรือสำนักทะเบียนกลาง กระทรวงมหาดไทยโดยตรง
6. โครงการให้บริการที่ดีที่สุดต้องไม่เป็นโครงการที่มีลักษณะการให้บริการเช่นเดียวกับการให้บริการในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)
7. หน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปสามารถดำเนินโครงการร่วมกันได้ในลักษณะของหุ้นส่วนที่สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการและการวัดผลโครงการได้ชัดเจนโดยให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักเป็นผู้นำเสนอโครงการ
8. ประเภทของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้
  - 8.1 โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
  - 8.2 โครงการที่เคยดำเนินการก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 และนำมาพัฒนาเพิ่มเติมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยไม่เคยนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุด ทั้งนี้ให้หน่วยงานระบุประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติมจากโครงการเดิมให้ชัดเจน
9. โครงการที่กำหนดมิให้นำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ได้แก่
  - 9.1. โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่หน่วยงานเสนอเพื่อขอรับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2555 ยกเว้นมีประเด็นการพัฒนาที่โดดเด่น/แตกต่างไปจากโครงการฯ เดิม และเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการมากขึ้น
  - 9.2 โครงการให้บริการตรวจสอบ/สืบค้น/คัดรับรองทะเบียนราษฎร/ทะเบียนบัตร/ทะเบียนทั่วไป (ลักษณะที่ 2)
  - 9.3 การให้บริการสืบค้นข้อมูลผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร (ลักษณะที่ 2)
  - 9.4 โครงการฝึกอบรมศิลปะป้องกันตัวสำหรับนักเรียน (ลักษณะที่ 8)

เกณฑ์การให้คะแนน : มี 2 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 (2 คะแนน) วัดจากความสำเร็จในการดำเนินการตามลักษณะการให้บริการที่ดีที่สุดตามองค์ประกอบย่อย ดังนี้

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
<p><b>ลักษณะที่ 1</b> การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา จากทุกสถานที่ โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศต่างๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (0.4 คะแนน)</li> <li>3. มีการวัดระดับความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (0.4 คะแนน)</li> <li>4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 (0.4 คะแนน) หากระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 80 คะแนนที่ได้จะลดหลั่นตามสัดส่วน</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (0.4 คะแนน)</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 2</b> การให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง ทั้งนี้ หน่วยงานต้องเตรียมระบบให้พร้อมบริการก่อนนำเสนอโครงการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศต่างๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการ (0.4 คะแนน)</li> <li>3. ร้อยละ 90 ของงานที่ให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นไปตามเวลามาตรฐานในการให้บริการที่กำหนดไว้ (0.4 คะแนน)</li> <li>4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 (0.4 คะแนน) หากระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 80 คะแนนที่ได้จะลดหลั่นตามสัดส่วน</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (0.4 คะแนน)</li> </ol>

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
<p><b>ลักษณะที่ 3</b> กำหนดงานบริการที่สมควรให้เอกชน/ชุมชน/ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน ซึ่งจะให้บริการที่ดีและคุ้มค่ากว่าที่หน่วยงานดำเนินการเอง ซึ่งต้องเป็นงานบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยตรง และมีได้เป็นงานประจำที่ดำเนินการอยู่แล้ว</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศต่างๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีผลการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการให้บริการระหว่าง หน่วยงานดำเนินการเองกับการให้เอกชนดำเนินการ (0.4 คะแนน)</li> <li>3. มีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเปรียบเทียบ ระหว่างการให้บริการของหน่วยงานกับการให้บริการของเอกชน (0.4 คะแนน)</li> <li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การสำรวจ การประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุ ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร หน่วยงานและ/หรือทีมงานพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุด ของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (0.4 คะแนน)</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 4</b> มีโปรแกรมประยุกต์ ส่วนกลางเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถบันทึก แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ที่จะขอหรือนำข้อมูลไปใช้</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศต่างๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง (0.4 คะแนน)</li> <li>3. มีการให้ความรู้หรือชี้แจงเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง (0.4 คะแนน)</li> <li>4. มีการพัฒนา/ปรับปรุงโปรแกรมตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ/ผู้ใช้งาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง (0.4 คะแนน)</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุ ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร หน่วยงานและ/หรือทีมงานพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุด ของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (0.4 คะแนน)</li> </ol>



ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
<p><b>ลักษณะที่ 5</b> ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ โดยการบริการยังคงมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือมีมาตรฐานเท่าเดิม หรือดีกว่าเดิม</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีรายงานเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการให้บริการ โดยเปรียบเทียบกับข้อมูลเดิมในปีงบประมาณที่ผ่านมา 1 ปี (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศ ต่างๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li> <li>3. ร้อยละ 80 ของงานที่ให้บริการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ในการให้บริการที่กำหนดไว้ (0.4 คะแนน)</li> <li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การสำรวจ การประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุ ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร หน่วยงานและ/หรือทีมงานพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุด ของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (0.4 คะแนน)</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 6</b> เพิ่มช่องทางในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ให้ผู้รับบริการมากขึ้น</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศ ต่างๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการจัดเก็บสถิติและสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการในช่องทางดังกล่าว (0.4 คะแนน)</li> <li>3. มีตัวชี้วัดผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง การวัดผลที่ได้จากการดำเนินโครงการ เมื่อดำเนินการสิ้นสุดและตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง การวัดผลประโยชน์ หรือผลกระทบ ที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทางที่ดี และยั่งยืนต่อ ผู้รับบริการ และประโยชน์ที่หน่วยงาน บุคลากร และผู้รับบริการ ได้รับ โดยตัวชี้วัดทั้ง 2 ประเภทต้องมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ แสดงให้เห็นว่า ตัวชี้วัดผลผลิตที่ได้ต้องนำไปสู่ผลลัพธ์ที่กำหนด (0.4 คะแนน)</li> <li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การสำรวจ การประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุ ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร หน่วยงานและ/หรือทีมงานพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุด ของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (0.4 คะแนน)</li> </ol>

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
<p><b>ลักษณะที่ 7</b> การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน เช่น ผู้บริหาร บุคลากรของหน่วยงาน ผู้รับบริการ องค์กรที่ทำงานร่วมกัน คู่แข่ง ภาครัฐ ชุมชน และกำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อคัดเลือกกิจกรรมที่จะทำ CSR ให้เหมาะสมกับยุคสมัย สอดคล้องกับลักษณะงานและความพร้อมด้านทรัพยากรของหน่วยงาน (0.4 คะแนน)</li> <li>3. มีการกำหนดแผนการดำเนินการในกิจกรรม CSR ที่แสดงให้เห็นบทบาทของหน่วยงานและบุคลากรในการดำเนินกิจกรรม CSR บทบาทของประชาชน/ผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรม กิจกรรมที่ดำเนินการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ประโยชน์ที่คาดว่าจะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานจะได้รับ และแนวทางการประเมินผลกิจกรรมที่จัดทุกกิจกรรม (0.4 คะแนน)</li> <li>4. มีตัวชี้วัดผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง การวัดผลที่ได้จากการดำเนินกิจกรรม CSR เมื่อสิ้นสุดการดำเนินกิจกรรมและตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง การวัดผลประโยชน์หรือผลกระทบที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทางที่ดีและยั่งยืนต่อผู้รับบริการ/ชุมชน/สังคม และประโยชน์ที่หน่วยงานบุคลากร และประชาชน/ผู้รับบริการได้รับ โดยตัวชี้วัดทั้ง 2 ประเภทต้องมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ แสดงให้เห็นว่า ตัวชี้วัดผลผลิตที่ได้ต้องนำไปสู่ผลลัพธ์ที่กำหนด (0.4 คะแนน)</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (0.4 คะแนน)</li> </ol>

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
<b>ลักษณะที่ 8</b> การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประเมินสถานการณ์เพื่อกำหนดประเด็นหรือหัวข้อที่ต้องการพัฒนานวัตกรรม โดยนวัตกรรมที่จะพัฒนาอาจเป็นสิ่งประดิษฐ์/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการให้บริการ (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการสร้างหรือพัฒนาสิ่งประดิษฐ์/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการให้บริการโดยบุคลากรในหน่วยงาน โดยระบุความเป็นนวัตกรรม (เขียนอธิบายว่าพัฒนาขึ้นมาใหม่หรือนำสิ่งที่มีอยู่แล้วมาปรับปรุงพัฒนาขึ้น) (0.4 คะแนน)</li> <li>3. มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ และมีการจัดเก็บสถิติและสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการ (0.4 คะแนน)</li> <li>4. มีการประเมินผลการนำนวัตกรรมมาใช้ ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ (0.4 คะแนน)</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (0.4 คะแนน)</li> </ol>

**องค์ประกอบที่ 2 (3 คะแนน)** วัดจากความสำเร็จของผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่กำหนดไว้ ดังนี้

- สามารถดำเนินการได้ผลงานตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย ได้ 3 คะแนน
- หากดำเนินการได้ต่ำกว่าเป้าหมาย ได้คะแนนตามสัดส่วนของผลงานที่สามารถดำเนินการได้ (ผลการดำเนินการหารด้วยเป้าหมาย) เช่น ตัวชี้วัดของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่กำหนดไว้ คือ จำนวนผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ 30,000 ราย/ปี และผลการดำเนินการ มีผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ 26,800 ราย/ปี ดังนั้นคะแนนที่ได้เท่ากับ  $[26,800/30,000] \times 3 = 2.67$  คะแนน

#### เหตุผล :

เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานผู้รับการประเมินมีการให้บริการที่มีความทันสมัย คล่องตัว รวดเร็ว มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ในการให้บริการ ภายใต้แนวคิดของการยึดผู้รับบริการเป็นหลัก และสามารถยกระดับการให้บริการไปสู่ความเป็นเลิศได้ในอนาคต

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงาน ก.ก.

## การดำเนินการ :

1. หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุด ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอน	รายละเอียด
1.1	จัดตั้งทีมงานดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด
1.2	จัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุด โดยระบุตัวชี้วัด เป้าหมาย วิธีดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน
1.3	นำเสนอโครงการต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร พิจารณาตามระยะเวลาที่กำหนด และหากคณะกรรมการฯ มีมติให้ปรับแก้โครงการ หน่วยงานต้องดำเนินการตามมติคณะกรรมการฯ (รายละเอียดตามแนวทางการพิจารณาความเหมาะสมโครงการให้บริการที่ดีที่สุด)
1.4	เสนอผู้มีอำนาจเพื่อขออนุมัติโครงการให้บริการที่ดีที่สุด หลังจากโครงการผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครแล้ว

2. หน่วยงานผู้รับการประเมินดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดตามองค์ประกอบที่กำหนดไว้ และรายงานผลสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการพร้อมส่งเอกสาร/หลักฐานให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

หมายเหตุ : หากหน่วยงานไม่ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว ถือว่าหน่วยงานไม่ขอรับการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

## แนวทางการพิจารณาความเหมาะสมโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

### 1. การส่งโครงการ

- หน่วยงานจัดทำโครงการ พร้อมตารางสรุปสาระสำคัญของโครงการ ส่งให้สำนักงาน ก.ก. อย่างเป็นทางการพร้อมไฟล์ข้อมูล (ไฟล์ข้อมูลส่งทาง e-mail : bestservicebma@gmail.com) ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดจะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.4 เท่ากับ 0.5 คะแนน และตัดคะแนนเพิ่มอีกวันละ 0.01 คะแนน (จากน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดที่ 3.4)

### 2. การตรวจสอบความครบถ้วนของโครงการ

- สำนักงาน ก.ก. จะพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม ความครบถ้วนของโครงการในเบื้องต้น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ตัวชี้วัดที่ 3.4
- กรณีโครงการที่นำเสนอมีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ สำนักงาน ก.ก. จะประสานหน่วยงานเพื่อปรับแก้โครงการในเบื้องต้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ฯ ที่กำหนด

### 3. การส่งโครงการให้คณะกรรมการฯ พิจารณา

- สำนักงาน ก.ก. จะรวบรวมโครงการเสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณาก่อนวันประชุมอย่างน้อย 1 สัปดาห์

### 4. การพิจารณาโครงการของคณะกรรมการฯ

- แนวทางการพิจารณา
  - พิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลของตัวชี้วัดที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)
  - พิจารณาความเหมาะสมของโครงการจากเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดของโครงการ โดยมุ่งเน้นเพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก
  - คณะกรรมการจะพิจารณาฯ โครงการที่แต่ละหน่วยงานเสนอ/ปรับปรุงแก้ไขตามมติของคณะกรรมการฯ **ไม่เกิน 3 ครั้ง** หากไม่ผ่านการพิจารณาภายใน 3 ครั้ง หน่วยงานจะไม่ได้รับการประเมินผลในตัวชี้วัดที่ 3.4
- ผลการพิจารณาโครงการ จะระบุเป็น 4 ลักษณะ
  - **อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินโครงการได้ตามแผนที่กำหนด
  - **ปรับปรุงแก้ไข เพื่ออนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขโครงการ หรือส่วนประกอบของโครงการ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณาตรวจสอบให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการฯ
  - **ปรับปรุงแก้ไขและนำเข้าพิจารณาใหม่** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขโครงการ หรือส่วนประกอบของโครงการ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาใหม่
  - **ไม่อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานไม่ได้รับอนุมัติให้นำโครงการดังกล่าวขอรับการประเมินในตัวชี้วัดที่ 3.4
- การแจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ
  - สำนักงาน ก.ก. เวียนแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานทราบทางเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร (<http://circular.bangkok.go.th>) ภายในเวลา 7 วันทำการนับจากวันที่คณะกรรมการฯ มีมติ ซึ่งผลการพิจารณาประกอบด้วย เหตุผล ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานต้องปฏิบัติหรือแก้ไข
  - เมื่อสำนักงาน ก.ก. เวียนแจ้งผลการพิจารณาโครงการของคณะกรรมการฯ ให้หน่วยงานทราบในแต่ละครั้ง หน่วยงานต้องแก้ไขโครงการตามมติคณะกรรมการฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายใน 10 วันทำการ นับถัดจากวันที่สำนักงาน ก.ก. เวียนแจ้งผลการพิจารณา (ส่งทาง e-mail : [bestservicebma@gmail.com](mailto:bestservicebma@gmail.com)) หากหน่วยงานไม่ส่งโครงการภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.4 วันละ 0.02 คะแนน (จากน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดที่ 3.4)
  - กรณีโครงการไม่ได้รับอนุมัติและหน่วยงานไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ หน่วยงานสามารถร้องขอทราบเหตุผลและรายละเอียดในการพิจารณาของคณะกรรมการฯ รวมทั้งขอชี้แจงเหตุผลต่อคณะกรรมการฯ ได้ โดยแจ้งความจำนงต่อประธานคณะกรรมการฯ เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านหัวหน้าสำนักงาน ก.ก. ภายในเวลา 7 วันทำการนับตั้งแต่วันได้รับการแจ้งผลการพิจารณา และเมื่อคณะกรรมการฯ ได้พิจารณาทบทวนโครงการแล้ว ให้ถือผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ เป็นที่สิ้นสุด

## เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดตามองค์ประกอบที่กำหนดไว้ เช่น

1. สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ
2. รายงานสถิติผู้มาใช้บริการ
3. ผลการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. เอกสารประกอบการประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด
5. รายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ

ฯลฯ

ตัวชี้วัด : 4.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
3	5	4

คำอธิบาย :

องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กรโดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์กร (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกัน ของคนในองค์กร (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน

การมีองค์การแห่งการเรียนรู้นี้จะทำให้องค์กรและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเตรียมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ทีมทำงานและมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะก่อให้เกิดองค์กรที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน

เกณฑ์การให้คะแนน :

พิจารณาจากผลของความสำเร็จในการดำเนินการเพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ใน 3 องค์ประกอบ ดังนี้

การดำเนินการเพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้		คะแนนที่ได้
องค์ประกอบที่ 1	<p>มีจำนวนช่องทางการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน อย่างน้อย 2 ช่องทาง</p> <p><b>นิยาม</b></p> <p>คู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน หมายถึง คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานครแล้ว (กรณีสำนักงานเขต แต่ละสำนักงานเขต จะต้องเผยแพร่คู่มือฯ ของฝ่ายทั้ง 10 ฝ่าย)</p>	1

การดำเนินการเพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้		คะแนนที่ได้
องค์ประกอบที่ 2	<p>มีการจัดมุม/แหล่งเรียนรู้ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน โดยมุม/แหล่งเรียนรู้ที่หน่วยงานจัดตั้งขึ้นนั้นจะต้องจัดเก็บองค์ความรู้ของหน่วยงานที่ได้จากการดำเนินการตาม ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน และตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการดำเนินการสร้างชุมชนนักปฏิบัติในหน่วยงาน</p> <p><b>นิยาม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มุม/แหล่งเรียนรู้ หมายถึง การจัดสถานที่ หรือช่องทางให้บุคลากรในหน่วยงานได้ค้นหา/ศึกษาองค์ความรู้ต่างๆ ที่จะเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น มุมความรู้ ศูนย์เรียนรู้ หรือมุมความรู้อิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- องค์ความรู้ที่หน่วยงานได้จากการดำเนินการตามตัวชี้วัดฯ หมายถึง องค์ความรู้ที่หน่วยงานดำเนินการตามตัวชี้วัดทั้งสองดังกล่าว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2554 ซึ่งสำนักงาน ก.ก. จะตรวจสอบว่าหน่วยงานได้จัดเก็บองค์ความรู้ครบทุกองค์ความรู้ที่หน่วยงานได้จัดทำตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2554 หรือไม่ โดยเทียบกับบันทึกการตรวจติดตามความก้าวหน้าประจำปีของหน่วยงาน ซึ่งสำนักงาน ก.ก. จะแจ้งจำนวนและองค์ความรู้ที่แต่ละหน่วยงานต้องจัดเก็บให้ทราบก่อนการประเมิน ซึ่งถ้าไม่สามารถจัดเก็บได้ครบทุกองค์ความรู้ที่กำหนด จะถูกหักคะแนนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์</li> </ul>	1.50
องค์ประกอบที่ 3	<p>มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามระหว่างหน่วยงานอย่างน้อย 1 ครั้ง (สำหรับหน่วยงานประเภท Line) และอย่างน้อย 2 ครั้ง (สำหรับหน่วยงานประเภท Staff และ Line &amp; Staff) และองค์ความรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนนี้จะต้องถูกจัดเก็บในมุม/แหล่งเรียนรู้ของหน่วยงานด้วย</p> <p><b>นิยาม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามระหว่างหน่วยงาน หมายถึง การที่กลุ่มคนในหน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกันมารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนา<u>แนวปฏิบัติ</u>ในเรื่องนั้นๆ</li> <li>- การนับจำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามระหว่างหน่วยงานจะนับจำนวนครั้งให้กับหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพในการจัด</li> <li>- การเลือกองค์ความรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรเป็นองค์ความรู้ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน</li> </ul>	2.50



	การดำเนินการเพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้	คะแนนที่ได้
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการสรุปลงองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมฯ และเผยแพร่ให้กับหน่วยงานผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ</li> <li>- ทั้งหน่วยงานเจ้าภาพและหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ จะต้องนำองค์ความรู้ที่สรุปได้มาจัดเก็บไว้ในมุม/แหล่งเรียนรู้ของหน่วยงานด้วย (หากไม่มีจะถูกหักคะแนน 0.5 จากคะแนนเต็มทั้งหมด)</li> </ul>	

โดยคะแนนที่ได้ในแต่ละองค์ประกอบจะลดหลั่นลงไปโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

### วิธีดำเนินการ :

หน่วยงานดำเนินการตามองค์ประกอบที่กำหนด และจัดเก็บเอกสารซึ่งแสดงถึงผลการดำเนินการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ให้ครบถ้วน เพื่อพร้อมเตรียมรับการติดตามประเมินผล

### เหตุผล :

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากร ที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงาน ก.ก.

### เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

ภาพถ่าย วิดีโอ เอกสารสรุปลงองค์ความรู้ และหรือรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ประเด็นการประเมินผล :** การป้องปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

**ตัวชี้วัด :** 4.2 การดำเนินการของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

แบ่งการให้คะแนนออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ความมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานที่แสดงความจริงจังต่อการจัดการตรวจสอบหรือแก้ไขเมื่อเกิดการทุจริตหรือกำลังจะเกิดจากการได้รับข้อมูลการทุจริตในหน่วยงานอันมีสาเหตุมาจากพฤติการณ์อันมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

**วิธีการคำนวณ**

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ  
ที่ดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ  
ทั้งหมดที่หน่วยงานดำเนินการ}} \times 100 = \text{ผลของควมมีประสิทธิภาพ}$$

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

1. ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯ มีประสิทธิภาพ ฯ ได้ร้อยละ 50 ลงไป เท่ากับ 0 คะแนน
2. ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯ มีประสิทธิภาพ ฯ ได้ร้อยละ 60 เท่ากับ 1 คะแนน
3. ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯ มีประสิทธิภาพ ฯ ได้ร้อยละ 70 เท่ากับ 2 คะแนน
4. ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯ มีประสิทธิภาพ ฯ ได้ร้อยละ 80 เท่ากับ 3 คะแนน
5. ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯ มีประสิทธิภาพ ฯ ได้ร้อยละ 90 เท่ากับ 4 คะแนน
6. ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯ มีประสิทธิภาพ ฯ ได้ร้อยละ 100 เท่ากับ 5 คะแนน

## หมายเหตุ

1. หน่วยงานที่ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้ 2 คะแนน
2. ระยะเวลาที่กำหนด จะพิจารณาความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ คือ ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจนถึงวันที่เริ่มดำเนินการสืบสวนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง
3. เรื่องร้องเรียนที่นำมาพิจารณาเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 ถึงวันที่ 1 กันยายน 2556

**ส่วนที่ 2 การพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ที่มีการกล่าวหาโดยปรากฏตัวผู้กล่าวหา หรือมีการกล่าวหาโดยหน่วยงานของรัฐ**

### ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

## ขั้นตอนและวิธีการคำนวณ

กำหนดเกณฑ์มาตรฐานของจำนวนเรื่องร้องเรียนสำหรับการคำนวณ คือ 1 เรื่อง ต่อ จำนวนอัตรากำลัง 200 คน (หน่วยงานที่มีอัตรากำลังไม่เกิน 200 คน ให้คิดเป็น 200 คน)

1. คำนวณหาเรื่องร้องเรียนที่เกินเกณฑ์มาตรฐานตามข้อ 1 โดยใช้อัตรากำลังของหน่วยงานหารด้วย 200 บวกด้วย 1 กำหนดให้เป็น A
2. จำนวนเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในปีนั้น กำหนดให้เป็น B
3. นำ B - A เพื่อหาส่วนต่างของ B และ A ผลต่างที่ได้กำหนดให้เป็น C
4. (หากส่วนต่างมีผลเป็นบวก ไม่ต้องคำนวณต่อในขั้นตอนที่ 4-5 และให้ถือว่าหน่วยงานไม่ได้คะแนนในส่วนที่ 2 นี้)
5. คำนวณหาค่าคะแนนของเรื่องร้องเรียน 1 เรื่อง โดยนำคะแนนเต็ม (2 คะแนน) หารด้วย A กำหนดให้เป็น D
6. คำนวณหาผลคะแนนที่หน่วยงานจะได้ คือ  $C \times D$  (ก่อนนำ C มาคูณ D ให้เปลี่ยนค่าเป็นบวกก่อน)

ตัวอย่างการคำนวณค่าคะแนนจากเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

ตัวอย่างที่ 1	ตัวอย่างที่ 2
<p>หน่วยงาน ก. มีอัตรากำลัง 575 คน และมีเรื่องร้องเรียนการทุจริตในรอบปี จำนวน 5 เรื่อง</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 1</b> นำ 575หารด้วย 200 บวกด้วย 1 เท่ากับ 3.87 กำหนดให้เป็น A</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 2</b> จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 5 เรื่อง กำหนดให้เป็น B</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 3</b> นำค่า B ลบกับ ค่า A คือ <math>5 - 3.87 = 1.13</math></p> <p><b>หมายเหตุ</b> หากส่วนต่างของค่า B - A ในขั้นตอนที่ 3 มีผลเป็นบวก ไม่ต้องคำนวณต่อในขั้นตอนที่ 4 และ 5 และให้ถือว่าหน่วยงาน ก ไม่มีคะแนนในส่วนที่ 2</p>	<p>หน่วยงาน ข. มีอัตรากำลัง 2,583 คน และมีเรื่องร้องเรียนการทุจริตในรอบปี จำนวน 5 เรื่อง</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 1</b> นำ 2,583หารด้วย 200 บวกด้วย 1 เท่ากับ 13.91 กำหนดให้เป็น A</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 2</b> จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 5 เรื่อง กำหนดให้เป็น B</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 3</b> นำค่า B ลบกับ ค่า A คือ <math>5 - 13.91 = -8.91</math> กำหนดให้เป็น C</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 4</b> นำค่าคะแนนเต็มเท่ากับ 2 คะแนนหารด้วย ค่า A เท่ากับ 2 หารด้วย 13.91 เท่ากับ 0.14 กำหนดให้เป็น D</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 5</b> คำนวณหาผลคะแนนที่หน่วยงานจะได้ คือ ค่า C คูณ ค่า D <math>8.91 \times 0.14</math> เท่ากับ 1.24</p> <p>คะแนนที่ได้ของหน่วยงาน ข ในส่วนที่ 2 คือ 1.24</p>

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ส่วนนี้มีคะแนนเต็มเท่ากับ 2 คะแนน โดยจะได้คะแนนตามสัดส่วนที่คำนวณได้

**หมายเหตุ**

1. หน่วยงานที่ไม่มีเรื่องร้องเรียนได้ 2 คะแนน
2. เรื่องร้องเรียนที่จะนำมาพิจารณาต้องได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 ถึง 30 กันยายน 2556

**เหตุผล :**

กรุงเทพมหานครกำหนดให้ทุกหน่วยงานและส่วนราชการ จัดการป้องกัน ปราบปราม ตรวจสอบพฤติกรรมของบุคลากรในหน่วยงานที่ไม่ถูกต้องและส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบได้ เมื่อได้รับข้อมูลการทุจริตที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิด ดังนั้น การเป็น “หน่วยงานใสสะอาด” จึงต้องใสสะอาดทั้ง “ระบบ/กลไกการทำงาน” และ “คน”

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงาน ก.ก.

## **การดำเนินการ :**

1. ทุกหน่วยงานและส่วนราชการรายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงานตามแบบที่กำหนด

2. สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของทุกหน่วยงานอันมีสาเหตุมาจากพฤติการณ์อันมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด จากหน่วยงานกลาง ที่เกี่ยวข้อง เช่น กองกลาง (ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ฝ่ายเลขานุการ) กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักการศึกษา เป็นต้น เพื่อนำไปพิจารณาตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการจัดการ ตรวจสอบ แก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของแต่ละหน่วยงานต่อไป

## **เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

แบบรายงานข้อมูลและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบข้อมูล

**ประเด็นการประเมินผล :** การดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรม

**ตัวชี้วัด :** 4.3 ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

**คำอธิบาย :**

การดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง การจัดกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรม ความดี การประพฤติปฏิบัติตนที่ถูกต้องเหมาะสม ในการดำเนินชีวิต การปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนต่อสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดความสุขแก่ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานครในสังกัด

### องค์ประกอบของกิจกรรม

หน่วยงานต้องจัดกิจกรรมตามแนวคิดโครงการกรุงเทพ ฯ กรุงธรรม ของพลตำรวจเอก วสิษฐ เดชกุญชร โดยกำหนดให้มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมเพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานครในสังกัดได้รับฟังหลักคำสอนทางศาสนา และได้ใช้ปัญญาคิดพิจารณาตามคำสอนนั้น ชัดเจนและพัฒนาชีวิตให้เจริญขึ้น โดยการจัดกิจกรรมที่วัดหรือสถานปฏิบัติธรรมหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม
2. จัดกิจกรรมดังกล่าวตามข้อ 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 รวม 9 ครั้ง
3. เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในภาพรวม มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรในสังกัด โดยบุคลากร ทุกคนต้องเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง

**เกณฑ์การให้คะแนน :** แบ่งการให้คะแนนตามผลสำเร็จของการดำเนินการ ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมของหน่วยงานตามองค์ประกอบข้อที่ 1-2 (2.00 คะแนน)

จัดกิจกรรมครบ 9 ครั้ง ได้	2.00 คะแนน
8 ครั้ง ได้	1.90 คะแนน
7 ครั้ง ได้	1.80 คะแนน
6 ครั้ง ได้	1.70 คะแนน
5 ครั้ง ได้	1.60 คะแนน
4 ครั้ง ได้	1.50 คะแนน
ต่ำกว่า 4 ครั้ง	ไม่มีคะแนน

**ส่วนที่ 2** จำนวนครั้งที่บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมตามองค์ประกอบ ข้อ 3 (2.00 คะแนน)

(ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 0.1 คะแนน)

เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 100 ได้	2.00 คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 90 ได้	1.90 คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 80 ได้	1.80 คะแนน

เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 70 ได้	1.70 คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 60 ได้	1.60 คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 50 ได้	1.50 คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 49 ลงมา	ไม่ได้คะแนน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

## การดำเนินการ

1. ทุกหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำโครงการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน และดำเนินการจัดกิจกรรมดังกล่าวให้เป็นตามโครงการ ที่กำหนดไว้ โดยต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในองค์ประกอบข้อ 1 – ข้อ 3
2. จัดทำบัญชีรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน 1 ฉบับตามแบบที่กำหนดท้ายคู่มือ
3. ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมลงลายมือชื่อในครั้งที่เข้าร่วมกิจกรรม

## หลักฐานเอกสารประกอบการรายงานผลการดำเนินการ

1. โครงการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน
2. ต้นฉบับบัญชีรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละครั้ง (พร้อมลงลายมือชื่อของผู้เข้าร่วมกิจกรรม)
3. สำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมแต่ละครั้ง เช่น หนังสือเชิญ หนังสือขอใช้สถานที่ เป็นต้น (ถ้ามี)
4. ภาพถ่ายการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง โดยให้ระบุวัน เวลาและสถานที่จัดกิจกรรม

## หมายเหตุ

1. ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร หมายถึง ลูกจ้างประจำ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้รวมถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ทั้งนี้ ในกรณีสำนักงานเขตให้หมายความรวมถึงข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดด้วย ยกเว้น บุคคลที่มีเหตุจำเป็น เช่น อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ นับถือศาสนาอิสลาม ศาสนาคริสต์ หรือศาสนาอื่นๆ นอกเหนือจากศาสนาพุทธ ช่วยราชการหน่วยงานอื่น หรือเหตุผลจำเป็นอื่นใด เป็นต้น โดยให้ระบุเหตุผลไว้ในช่องหมายเหตุ
2. หากมีข้อสงสัยประการใด ให้ติดต่อกลุ่มงานเสริมสร้างจริยธรรมและระบบคุณธรรม กองวินัยและส่งเสริมสมรรถภาพ สำนักงาน ก.ก. ทางหมายเลขโทรศัพท์ 0 2224 2963 หรือโทร.1180

## เหตุผล :

การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมถือเป็นภารกิจสำคัญอีกประการหนึ่งของหน่วยงานที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ การให้มีกรอบแนวทางในการดำเนินชีวิตที่ดีและปฏิบัติงานที่ดี จะทำให้ตัวบุคลากรองค์กรและประเทศชาติได้ประโยชน์ โครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมที่หน่วยงานดำเนินการจัดให้มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะช่วยพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเห็นความสำคัญในเรื่องคุณธรรมจริยธรรม และประพฤติปฏิบัติตนในแนวทางที่ดีต่อไป

**ประเด็นการประเมิน :** การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**ตัวชี้วัด :** 4.4 ร้อยละของความสำเร็จของผลการดำเนินการกิจกรรม 5 ส

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
3	3	3

**คำอธิบาย :**

การประเมินผลสำเร็จการดำเนินกิจกรรม 5 ส จาก

1. การบริหารกิจกรรม 5 ส การทำแผนแม่บท มีการประชุมต่อเนื่อง มีการติดตามและรายงานผล
2. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดระบบเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ ทุกชนิดในสถานที่ทำงาน
3. ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
4. การจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
5. การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กรและการรักษามาตรฐาน

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

- ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 60 เท่ากับ 0 คะแนน
- ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 70 เท่ากับ 1 คะแนน
- ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 80 เท่ากับ 2 คะแนน
- ดำเนินการตามเป้าหมายได้ร้อยละ 90 ขึ้นไป เท่ากับ 3 คะแนน

**เหตุผล :** นโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครกำหนดให้ทุกหน่วยงานดำเนินกิจกรรม 5 ส ได้แก่ สะอาด สะดวก สะอาด สร้างมาตรฐาน สร้างนิสัย เพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานในการบริการ

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

**การดำเนินการ :**

1. คณะกรรมการตรวจประเมินกิจกรรม 5 ส ของกรุงเทพมหานครกำหนดหลักเกณฑ์ และแบบการตรวจประเมิน 5 ส ของทุกหน่วยงาน
2. กำหนดแผนการออกตรวจประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
3. หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสารข้อมูล จัดอาคารสถานที่ ระบบเอกสารรองรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการฯ
4. คณะกรรมการฯ รวบรวมข้อมูลและสรุปผลการตรวจประเมิน

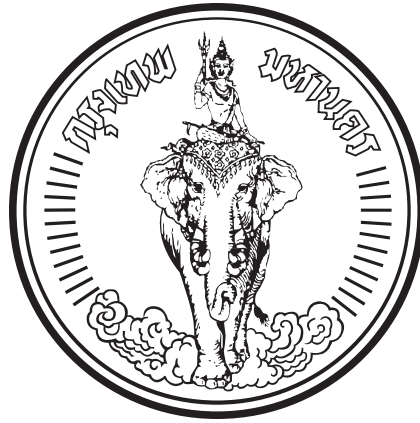


## เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. เอกสารการดำเนินกิจกรรม 5 ส ของหน่วยงาน เช่น ประกาศนโยบาย 5 ส มาตรฐานกลาง 5 ส ของหน่วยงาน แผนแม่บท (Master Plan) แผนปฏิบัติการ (Action Plan) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารกิจกรรม 5 ส ของหน่วยงานและคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ระดับพื้นที่หรือข้อมูลเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรม 5 ส
2. แบบฟอร์มการให้คะแนนการดำเนินกิจกรรม 5 ส

## ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556  
ระดับกรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงาน



คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

กรุงเทพมหานคร



คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
กรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

๑. คำรับรองระหว่าง

หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้รับคำรับรอง  
และ  
..... ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ทำคำรับรอง

๒. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา ๑ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖
๓. รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ตามที่ปรากฏอยู่ในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้ โดยปลัดกรุงเทพมหานครจะดำเนินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานทุกสำนัก สำนักงานเขตทุกสำนักงานเขต และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙
๔. ข้าพเจ้า ..... ปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ทำความเข้าใจคำรับรองตามข้อ ๓ แล้ว ขอให้คำรับรองกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครว่า จะควบคุมดูแลราชการประจำ กำกับ เร่งรัด ติดตามผลการปฏิบัติราชการหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร และของแต่ละหน่วยงาน และจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ตีตาเป้าหมายในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามที่ให้คำรับรองไว้
๕. ข้าพเจ้า หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาและเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖ เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ตามที่ปรากฏในเอกสารแนบท้ายคำรับรองฯ นี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ..... ปลัดกรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้

๖. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้  
เป็นสำคัญ

.....  
(หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร)  
ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร  
วันที่ .....

.....  
(.....)  
ปลัดกรุงเทพมหานคร  
วันที่ .....

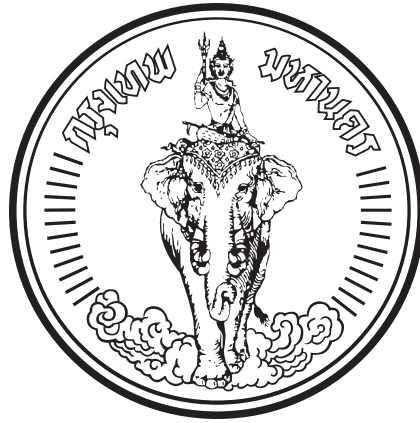
## แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖

**เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**  
(หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร)

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					
			ประเภทหน่วยงาน			๐	๑	๒	๓	๔	๕
			Line	Staff	Line & Staff						
มิติที่ ๑ ด้าน ประสิทธิผลตาม พันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของหน่วยงาน	องค์ประกอบ และร้อยละ	๔๒	๔๒	๔๒	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดมิติที่ ๑					
	<b>มิติที่ ๑ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๔๒</b>	<b>๔๒</b>	<b>๔๒</b>						
มิติที่ ๒ ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	๒.๑ ระดับความสำเร็จของการเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean	ขั้นตอน	๓	๓	๓	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๑					
	๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่าย งบประมาณ	ร้อยละ	๑๔	๑๔	๑๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๑-๒.๒.๒.					
	๒.๒.๑ ร้อยละของความสำเร็จของ การก่อสร้างฝูกพัน	(ร้อยละ)	(๗)	(๗)	(๗)						
	๒.๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จของ การเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	(ร้อยละ)	(๗)	(๗)	(๗)						
	๒.๓ ร้อยละของความสำเร็จในการจัดทำ งบบุคลากร	ร้อยละ	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๓.๑-๒.๓.๒.					
	๒.๓.๑ ร้อยละของความสำเร็จของ การจัดทำงบบุคลากรถูกต้อง	(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)						
๒.๓.๒ ร้อยละของความสำเร็จของ การจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปี ๒๕๕๕ ถูกต้อง	(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)							
๒.๔ ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ขั้นตอน	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๔						
<b>มิติที่ ๒ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๒๕</b>	<b>๒๕</b>	<b>๒๕</b>							
มิติที่ ๓ ด้าน คุณภาพ การปฏิบัติ ราชการ	๓.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	๔	๓	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๓.๑					
	๓.๒ ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ขั้นตอน	๖	๕	๕	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๓.๒					
	๓.๓ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตาม แผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาด ของกรุงเทพมหานคร	ร้อยละ	๔	๔	๔	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐
	๓.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนิน โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	องค์ประกอบ	๕	๕	๕	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๓.๔					
	<b>มิติที่ ๓ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๑๙</b>	<b>๑๗</b>	<b>๑๘</b>						

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					
			ประเภทหน่วยงาน			๐	๑	๒	๓	๔	๕
			Line	Staff	Line & Staff						
มิติที่ ๔ ด้าน การพัฒนา องค์กร	๔.๑ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้	องค์ประกอบ	๓	๕	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๔.๒					
	๔.๒ การดำเนินการของเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน ๑) ความมีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ๒) การพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน	ร้อยละ และ คะแนน  (ร้อยละ)  (คะแนน)	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ ส่วนที่ ๑ และส่วนที่ ๒					
			(๒)	(๒)	(๒)						
			(๒)	(๒)	(๒)						
	๔.๓ ร้อยละของความสำเร็จการ ดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและ จริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๔.๔					
๔.๔ ร้อยละของความสำเร็จของผล การดำเนินการกิจกรรม ๕ ส	ร้อยละ	๓	๓	๓	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	-	-	
มิติที่ ๔ รวม (ร้อยละ)			๑๔	๑๖	๑๕						
รวมทั้งหมด			๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐						





# คำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

## กรุงเทพมหานคร



**คำรับรองการปฏิบัติราชการ**  
**(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) .....**  
**กรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

๑. คำรับรองระหว่าง

..... ปลัดกรุงเทพมหานคร	ผู้รับคำรับรอง
และ	
..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจ ที่ได้รับมอบหมาย	ผู้ทำคำรับรอง
..... หัวหน้าหน่วยงาน / หัวหน้าส่วนราชการ	ผู้ทำคำรับรอง ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๒. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา ๑ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖

๓. รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก เป้าหมายและเกณฑ์การให้คะแนน

๔. ข้าพเจ้า (หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

..... (ตำแหน่ง) ..... ได้ทำความเข้าใจ

คำรับรองตาม ข้อ ๓ แล้ว ขอให้คำรับรองกับรองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากปลัดกรุงเทพมหานครว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุดเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามที่ให้คำรับรองไว้

๕. ข้าพเจ้า ..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากปลัดกรุงเทพมหานครให้กำกับดูแล (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) ..... ได้พิจารณาและเห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)..... เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ นำหนักเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ (หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) ..... (ตำแหน่ง) ..... ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้
๖. ข้าพเจ้า ..... ปลัดกรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาและเห็นชอบตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)..... เกณฑ์การประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และรายละเอียดอื่นๆ ตามที่ปรากฏในเอกสารแนบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแล (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) ..... ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้
๗. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

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

ปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่ .....

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

รองปลัดกรุงเทพมหานคร  
หัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

วันที่ .....

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

หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการ  
ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่ .....

แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖  
ของ ... (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัด  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

**เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**  
(หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร)

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					
			ประเภทหน่วยงาน			๐	๑	๒	๓	๔	๕
			Line	Staff	Line & Staff						
มิติที่ ๑ ด้าน ประสิทธิผลตาม พันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของหน่วยงาน	องค์ประกอบ และร้อยละ	๔๒	๔๒	๔๒	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดมิติที่ ๑					
	<b>มิติที่ ๑ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๔๒</b>	<b>๔๒</b>	<b>๔๒</b>						
มิติที่ ๒ ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	๒.๑ ระดับความสำเร็จของการเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean	ขั้นตอน	๓	๓	๓	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๑					
	๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่าย งบประมาณ	ร้อยละ	๑๔	๑๔	๑๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๒.๑ -๒.๒.๒.					
	๒.๒.๑ ร้อยละของความสำเร็จของ การก่อสร้างฝูกพัน	(ร้อยละ)	(๗)	(๗)	(๗)						
	๒.๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จของ การเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	(ร้อยละ)	(๗)	(๗)	(๗)						
	๒.๓ ร้อยละของความสำเร็จในการจัดทำ งบการเงิน	ร้อยละ	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๓.๑ -๒.๓.๒.					
	๒.๓.๑ ร้อยละของความสำเร็จของ การจัดทำงบการเงินถูกต้อง	(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)						
	๒.๓.๒ ร้อยละของความสำเร็จของ การจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปี ๒๕๕๕ ถูกต้อง	(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)						
๒.๔ ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ขั้นตอน	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๔						
<b>มิติที่ ๒ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๒๕</b>	<b>๒๕</b>	<b>๒๕</b>							
มิติที่ ๓ ด้าน คุณภาพ การปฏิบัติ ราชการ	๓.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	๔	๓	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๓.๑					
	๓.๒ ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ขั้นตอน	๖	๕	๕	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๓.๒					
	๓.๓ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตาม แผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาด ของกรุงเทพมหานคร	ร้อยละ	๔	๔	๔	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐
	๓.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนิน โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	องค์ประกอบ	๕	๕	๕	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๓.๔					
	<b>มิติที่ ๓ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๑๙</b>	<b>๑๗</b>	<b>๑๘</b>						

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					
			ประเภทหน่วยงาน			๐	๑	๒	๓	๔	๕
			Line	Staff	Line & Staff						
มิติที่ ๔ ด้าน การพัฒนา องค์การ	๔.๑ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้	องค์ประกอบ	๓	๕	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๔.๒					
	๔.๒ การดำเนินการของเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน ๑) ความมีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ๒) การพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน	ร้อยละ และ คะแนน  (ร้อยละ)  (คะแนน)	๔	๔	๔	} รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ ส่วนที่ ๑ และส่วนที่ ๒					
			(๒)	(๒)	(๒)						
			(๒)	(๒)	(๒)						
	๔.๓ ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินการ สร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากร ในหน่วยงาน	ร้อยละ	๔	๔	๔		รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๔.๔				
๔.๔ ร้อยละของความสำเร็จของผลการ ดำเนินการกิจกรรม ๕ ส	ร้อยละ	๓	๓	๓	๖๐		๗๐	๘๐	๙๐	-	-
มิติที่ ๔ รวม (ร้อยละ)			๑๔	๑๖	๑๕						
รวมทั้งหมด			๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐						

## ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

ตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ให้หน่วยงานรายงานผ่านระบบ Daily plans



**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๒.๑

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean

หน่วยวัด : ขั้นตอน

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน.....ตำแหน่ง.....โทรศัพท์.....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน :

ขั้นตอนที่ ๑	คะแนน	การดำเนินการ
๑	๐.๕	หน่วยงานมีการแต่งตั้งคณะทำงานการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean
๒	๐.๕	การเข้ารับการฝึกอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเวลาการอบรมทั้งหมด
๓	๑.๐	การถ่ายทอด เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean
๔	๑.๐	คณะทำงานร่วมกันวิเคราะห์กระบวนการที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่า และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean อย่างน้อย ๑ กระบวนการ (กระบวนการที่ปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงาน) และจัดทำโครงการเกี่ยวกับการนำระบบ Lean มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน (โครงการต้องได้รับการอนุมัติเพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓)

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	ผลการดำเนินงาน				คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
		ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔		
๒.๑							

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
 .....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินการ :

.....  
 .....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
 .....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
 .....

- ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๒.๒.๑ ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำเนิดผู้ผูกพัน
  - ๒.๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม

ให้หน่วยงานรายงานผ่านระบบ MIS ๒

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน .....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๒.๓

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของความสำเร็จในการจัดทางการเงิน

หน่วยวัด : ระยะเวลาการส่งและความถูกต้องของงบการเงินและรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : แบ่งเป็น ๒ ส่วน

**ส่วนที่ ๑ :- ความสำเร็จของการจัดทางการเงิน**

๑. การจัดทำรายงานทางการเงินและการส่งงบการเงินประจำปี ๒๕๕๕ คะแนนเต็ม ๑ คะแนน กรณีส่งงบการเงินภายในวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ จะได้ ๑ คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ คะแนนจะลดลงตามระยะเวลาการส่งตามเกณฑ์การให้คะแนน และจะได้ ๐ คะแนน เมื่อส่งภายหลังวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖ ดังนี้

ระดับคะแนน	๑	.๙๕	.๙๐	.๘๐	.๗๐	.๖๐
เดือนที่ส่งงบการเงิน	ภายในเดือน พ.ย. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ธ.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ม.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน ก.พ. ๒๕๕๖	ภายในเดือน มี.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน เม.ย. ๒๕๕๖

ระดับคะแนน	.๕๐	.๔๐	.๓๐	.๒๐	.๑๐	๐
เดือนที่ส่งงบการเงิน	ภายในเดือน พ.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน มิ.ย. ๒๕๕๖	ภายในเดือน ก.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน ส.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน ก.ย. ๒๕๕๖	ส่งภายหลังเดือน ก.ย. ๒๕๕๖

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ระดับคะแนน	๑	.๙๕	.๙๐	.๘๐	.๗๐	.๖๐
ส่งงบการเงินภายในเดือน	พ.ย. ๒๕๕๕	ธ.ค. ๒๕๕๕	ม.ค. ๒๕๕๖	ก.พ. ๒๕๕๖	มี.ค. ๒๕๕๖	เม.ย. ๒๕๕๖
เครื่องหมาย						

ระดับคะแนน	.๕๐	.๔๐	.๓๐	.๒๐	.๑๐	๐
ส่งงบการเงินภายในเดือน	พ.ค. ๒๕๕๖	มิ.ย. ๒๕๕๖	ก.ค. ๒๕๕๖	ส.ค. ๒๕๕๖	ก.ย. ๒๕๕๖	ส่งภายหลังวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖
เครื่องหมาย						

๒. ความถูกต้องของงบการเงิน คະแนมเต็ม ๑ คະแนม ถ้าส่งงบการเงินถูกต้องหรือกรณีมีการแก้ไขให้ทันระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไขรวมกันทุกครั้งจนงบการเงินถูกต้องแต่ไม่เกิน ๓๐ วัน ได้ ๑ คະแนม กรณีมีการแก้ไขงบการเงินจนกว่าจะถูกต้องแต่เกิน ๓๐ วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	๑	๐.๙	๐.๘	๐.๗	๐.๖	๐.๕
จำนวนวันที่นำกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้ง	งบบฯ ถูกต้องไม่ต้องแก้ไขหรือแก้ไขจนถูกต้องภายใน ๓๐ วัน	ตั้งแต่ ๓๑ - ๖๐ วัน	ตั้งแต่ ๖๑ - ๙๐ วัน	ตั้งแต่ ๙๑ - ๑๒๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๒๑ - ๑๕๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๕๑ - ๑๘๐ วัน

ระดับคะแนน	๐.๔	๐.๓	๐.๒	๐.๑	๐
จำนวนวันที่นำกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้ง	ตั้งแต่ ๑๘๑ - ๒๑๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๑๑ - ๒๔๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๔๑ - ๒๗๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๗๑ วัน - ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖	แก้ไขภายหลังจากวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการนำงบการเงินกลับไปแก้ไขจนถูกต้อง

ระดับคะแนน	๑	๐.๙	๐.๘	๐.๗	๐.๖	๐.๕
จำนวนวันที่นำงบฯกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้ง	งบการเงินถูกต้องไม่มีการแก้ไขหรือแก้ไขจนถูกต้องภายใน ๓๐ วัน	ตั้งแต่ ๓๑ - ๖๐ วัน	ตั้งแต่ ๖๑ - ๙๐ วัน	ตั้งแต่ ๙๑ - ๑๒๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๒๑ - ๑๕๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๕๑ - ๑๘๐ วัน
เครื่องหมาย						

ระดับคะแนน	๐.๔	๐.๓	๐.๒	๐.๑	๐
จำนวนวันที่นำงบฯกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้ง	ตั้งแต่ ๑๘๑ - ๒๑๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๑๑ - ๒๔๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๔๑ - ๒๗๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๗๑ วัน - ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖	แก้ไขภายหลังจากวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖
เครื่องหมาย					

**ส่วนที่ ๒ :- ความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี (แบบฟอร์มของกองบัญชี)**

๑. การส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี ๒๕๕๕ คะแนนเต็ม ๑ คะแนน กรณีส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินภายในวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ จะได้ ๑ คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ คะแนนจะลดลงตามระยะเวลาการส่งตามเกณฑ์ให้คะแนนและจะได้ ๐ คะแนน เมื่อส่งภายหลังวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖ ดังนี้

ระดับคะแนน	๑	.๙๕	.๙๐	.๘๐	.๗๐	.๖๐
เดือนที่ส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน	ภายในเดือน พ.ย. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ธ.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ม.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน ก.พ. ๒๕๕๖	ภายในเดือน มี.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน เม.ย. ๒๕๕๖

ระดับคะแนน	.๕๐	.๔๐	.๓๐	.๒๐	.๑๐	๐
เดือนที่ส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน	ภายในเดือน พ.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน มิ.ย. ๒๕๕๖	ภายในเดือน ก.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน ส.ค. ๒๕๕๖	ภายในเดือน ก.ย. ๒๕๕๖	ส่งภายหลังวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ระดับคะแนน	๑	.๙๕	.๙๐	.๘๐	.๗๐	.๖๐
ส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินภายในเดือน	พ.ย. ๒๕๕๕	ธ.ค. ๒๕๕๕	ม.ค. ๒๕๕๖	ก.พ. ๒๕๕๖	มี.ค. ๒๕๕๖	เม.ย. ๒๕๕๖
เครื่องหมาย						

ระดับคะแนน	.๕๐	.๔๐	.๓๐	.๒๐	.๑๐	๐
ส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินภายในเดือน	พ.ค. ๒๕๕๖	มิ.ย. ๒๕๕๖	ก.ค. ๒๕๕๖	ส.ค. ๒๕๕๖	ก.ย. ๒๕๕๖	ส่งภายหลังวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖
เครื่องหมาย						

๒. ความถูกต้องของรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน คะแนนเต็ม ๑ คะแนน ถ้าส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องหรือกรณีมีการแก้ไขให้ระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไขรวมกันทุกครั้ง จนกว่ารายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้อง แต่ไม่เกิน ๓๐ วัน ได้ ๑ คะแนน กรณีมีการแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินได้ถูกต้อง แต่เกิน ๓๐ วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	๑	๐.๙	๐.๘	๐.๗	๐.๖	๐.๕
นำกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้ง	รายงานฯ ถูกต้อง ไม่มีการแก้ไขหรือแก้ไขจนถูกต้องภายใน ๓๐ วัน	ตั้งแต่ ๓๑ - ๖๐ วัน	ตั้งแต่ ๖๑ - ๙๐ วัน	ตั้งแต่ ๙๑ - ๑๒๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๒๑ - ๑๕๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๕๑ - ๑๘๐ วัน

ระดับคะแนน	๐.๔	๐.๓	๐.๒	๐.๑	๐
นำรายจ่ายกลับ รวมทุกครั้งไป	ตั้งแต่ ๑๘๑-๒๑๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๑๑-๒๔๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๔๑-๒๗๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๗๑ วัน - ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖	แก้ไขภายหลังจากวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการนำงบการเงินกลับแก้ไขจนถูกต้อง

ระดับคะแนน	๑	๐.๙	๐.๘	๐.๗	๐.๖	๐.๕
นำรายงานกลับ แก้ไขรวมทุกครั้ง ไม่เกิน	รายงานฯ ถูกต้อง ไม่มีการแก้ไข หรือแก้ไขจน ถูกต้องภายใน ๓๐ วัน	ตั้งแต่ ๓๑-๖๐ วัน	ตั้งแต่ ๖๑-๙๐ วัน	ตั้งแต่ ๙๑-๑๒๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๒๑-๑๕๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๕๑-๑๘๐ วัน
เครื่องหมาย						

ระดับคะแนน	๐.๔	๐.๓	๐.๒	๐.๑	๐
นำรายงานกลับ แก้ไขรวมทุกครั้ง ไม่เกิน	ตั้งแต่ ๑๘๑-๒๑๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๑๑-๒๔๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๔๑-๒๗๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๗๑ วัน - ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖	แก้ไขภายหลังจาก วันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๖
เครื่องหมาย					

#### หมายเหตุ

๑. การนับจำนวนวันของงบการเงิน/รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินว่าอยู่ที่หน่วยงานใด ให้ถือปฏิบัติดังนี้
  - ๑.๑ กรณีหน่วยงานส่งงบการเงิน/รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินมาให้กองบัญชี การนับจำนวนวัน ให้นับวันที่เจ้าหน้าที่กองบัญชีรับงบการเงิน/รับรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่อยู่กองบัญชี
  - ๑.๒ กรณีกองบัญชีส่งงบการเงิน/รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินกลับแก้ไข การนับจำนวนวัน ให้นับวันที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับคืนงบการเงิน/รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่หน่วยงานรับผิดชอบระยะเวลาในการแก้ไขงบการเงิน
๒. ตัวอย่าง การจัดทำงบการเงิน (ส่วนที่ ๑)
  - ๒.๑ หน่วยงานส่งงบการเงินประจำงบประมาณ ๒๕๕๕ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๕๖ หน่วยงานจะได้คะแนนจากการส่งงบการเงิน ๐.๙ คะแนน
  - ๒.๒ กองบัญชีส่งงบการเงินกลับแก้ไข ๓ ครั้งจนงบการเงินถูกต้องดังนี้ ครั้งที่ ๑ จำนวน ๑๗ วัน ครั้งที่ ๒ จำนวน ๒๔ วัน ครั้งที่ ๓ จำนวน ๒๐ วัน รวมจำนวนวันที่หน่วยงานนำงบการเงินกลับแก้ไขจนถูกต้อง รวม ๓ ครั้ง จำนวน ๖๑ วัน หน่วยงานได้คะแนนความถูกต้องของงบการเงิน ๐.๘ คะแนน

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน .....

ตัวชี้วัดลำดับที่ ๒.๔

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

หน่วยวัด : ขั้นตอนความสำเร็จในการดำเนินการ

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

เกณฑ์การให้คะแนน : แบ่งเป็น ๑๓ ขั้นตอน รวม ๑๐๐ คะแนน ดังนี้

ขั้นตอนที่	คะแนน	การดำเนินงาน
๑	๕	การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
๒	๕	การจัดตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
๓	๕	การถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
๔	๑๐	การระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง
๕	๑๐	การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
๖	๑๐	การติดตามผลแผนบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน
๗	๕	การจัดทำรายงานการควบคุมภายใน
๘	๕	การจัดส่งรายงานการควบคุมภายในตามระยะเวลาที่กำหนด
๙	๔๐	การประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขั้นตอนที่หน่วยงานได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ขั้นตอนที่										รวม	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙			

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....

ตารางการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการ.....

ปีงบประมาณ พ.ศ. ....

กลยุทธ์หลักตามแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖  (๑)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์หลัก  (๒)	เป้าหมาย  (๓)	ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ  (๔)	การวิเคราะห์ความเสี่ยง		
				โอกาสเกิด  (๕)	ผลกระทบ  (๖)	ระดับ ความเสี่ยง  (๗)

ผู้จัดทำ..... ประธานคณะกรรมการ  
ความเสี่ยงระดับหน่วยงาน

ผู้พิจารณา..... ประธานคณะกรรมการบริหาร  
ความเสี่ยงระดับหน่วยงาน



แผนบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน  
ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการ.....  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ....

กลยุทธ์หลัก/ตัวชี้วัดกลยุทธ์หลัก/ ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่ยอมรับไม่ได้  (๑)	การจัดการความเสี่ยง (Risk Response)		การติดตามผลความคืบหน้า ครั้งที่* .....		ผลความคืบหน้า/ สำเร็จตาม เป้าหมายกลยุทธ์ ของหน่วยงาน  (๒)
	กิจกรรมการจัดการความเสี่ยง  (๒)	ระยะเวลา ดำเนินการ/ ผู้รับผิดชอบ (๓)	สถานะการ ดำเนินการ**  (๔)	ผลการดำเนินการ  (๕)	
ครั้งที่* หมายถึงครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค. ๕๕ - ๓๑ มี.ค. ๕๖ ผู้จัดทำ..... ครั้งที่ ๒ หมายถึง ระหว่างวันที่ ๑ เม.ย. - ๓๑ ส.ค. ๕๖				ประชาชนคนทำงานบริหาร ความเสี่ยงระดับหน่วยงาน	
สถานการณ์ดำเนินการ** ✓ หมายถึง ดำเนินการแล้ว ○ หมายถึง อยู่ระหว่างดำเนินการ ✗ หมายถึง ยังไม่ได้ดำเนินการ				ผู้ติดตามผล..... ประชาชนคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงระดับหน่วยงาน	

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๓.๑

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยวัด : ระดับ

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : ระดับ ๑-๕

คะแนนที่ได้เป็นไปตามค่าเฉลี่ยสุดท้ายจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้ทศนิยม ๓ ตำแหน่ง

ผลการดำเนินงาน : (คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้ประเมิน หน่วยงานไม่ต้องใส่ผลการดำเนินงานตามหน่วยวัด)

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
๓.๑				

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
.....  
.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๓.๒

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

หน่วยวัด : ขั้นตอน

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน :

ขั้นตอนที่	คะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน
๑	๑	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตอบรับภายในกำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕
๒	๒	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขและรายงานผลภายในกำหนด
๓	๑	การจัดทำรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทุกเดือน
๔	๑	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน				คะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
		ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔		
๓.๒							

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

ให้ใส่คะแนนที่ได้รับในช่องผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน โดยที่ผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเป็นดังนี้

## ตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ประจำเดือน.....

ขั้นตอนที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตอบรับภายในกำหนด

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนการตอบรับ		หมายเหตุ
	ภายในกำหนด (เรื่อง)	เกินกำหนด (เรื่อง)	

ขั้นตอนที่ ๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขและรายงานผลภายในกำหนด

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	การรายงาน		หมายเหตุ
	เป็นไปตามเงื่อนไข (เรื่อง)	ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เรื่อง)	

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดทำรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทุกเดือน

มีรายงาน       ไม่มีรายงาน

ขั้นตอนที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	การแก้ไขเรื่องร้องเรียน		หมายเหตุ
	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	

ขั้นตอนที่ ๑ - ๔ หากระบบ MIS ชัดข้อง ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ให้หน่วยงานพิมพ์หน้าจอ (Print Screen) ที่แสดงความผิดปกติของระบบแนบรายงานประจำเดือน

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
 .....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
 .....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๓.๓

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร

หน่วยวัด : ร้อยละ

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน

ระดับคะแนน	๐	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละ	๗๕ ลงไป	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	จำนวนตัวชี้วัด ที่รับผิดชอบ	จำนวนตัวชี้วัด ที่ดำเนินการ	ร้อยละของ การดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
๓.๓						

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
 .....  
 .....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
 .....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
 .....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
 .....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๓.๕

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

หน่วยวัด : องค์กรประกอบ

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน :

องค์กรประกอบที่	คะแนน	การดำเนินงานในแต่ละองค์กรประกอบ
๑	๒	วัดความสำเร็จในการดำเนินการตามลักษณะการให้บริการที่ดีที่สุด (กิจกรรมตามองค์กรประกอบย่อย)
๒	๓	วัดผลสำเร็จของผลการดำเนินการตามเป้าหมายของโครงการ

\* หากไม่สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้จะถูกตัดคะแนน ๐.๕ คะแนน

ผลการดำเนินงาน : การรักษามาตรฐานการให้บริการของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

ชื่อโครงการให้บริการที่ดีที่สุด .....

ตัวชี้วัด	เป้าหมายตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖	สรุปผลการดำเนินงาน เทียบกับเป้าหมาย		
			ต่ำกว่า	ตามเป้าหมาย	สูงกว่า
๑. ....					
๒. ....					
... ..					

ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสรุปผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย และสรุปผลการตัดคะแนนตามความเป็นจริง

ผลการดำเนินงาน : สรุปผลรวมของตัวของตัวชี้วัดที่ ๓.๔

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินการ (คะแนน)					องค์ประกอบ ที่ ๒	การรักษามาตรฐาน โครงการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕	รวมคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วง น้ำหนัก
		องค์ประกอบที่ ๑								
		๑	๒	๓	๔	๕				
๓.๔										

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
 .....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
 .....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
 .....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
 .....

แบบฟอร์มนำเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)  
ตัวชี้วัดที่ ๓.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

แบบฟอร์มโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

ชื่อโครงการ.....

หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.....

ลักษณะการให้บริการ.....

๑. หลักการและเหตุผล

.....

๒. วัตถุประสงค์

๑. ....

๒. ....

๓. เป้าหมายของการดำเนินโครงการ

.....

๔. ตัวชี้วัดโครงการ

๑. ....

๒. ....

๕. วิธีประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

๖. กิจกรรม/แนวทางการดำเนินงาน

๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

.....

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

.....



ตารางสรุปสาระสำคัญของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

กรณีที่ ๑ โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕  
หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.....

ประเด็น	ระบุเนื้อหา/รายละเอียด	หมายเหตุ
ชื่อโครงการ		
ลักษณะของการให้บริการ		
ผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕		
ประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติม (ปี ๒๕๕๖)*		
วัตถุประสงค์ของโครงการ**		
ตัวชี้วัดโครงการ**		
กิจกรรม/แนวทางการดำเนินงาน**		
ระยะเวลาดำเนินการ**		

\* เป็นการสรุปในภาพรวมว่า สิ่งที่จะพัฒนาเพิ่มเติมจากโครงการเดิมคืออะไร

\*\* เป็นประเด็นที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

กรณีที่ ๒ โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖  
 หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.....

ประเด็น	ระบุเนื้อหา/รายละเอียด	หมายเหตุ
ชื่อโครงการ		
ลักษณะของการให้บริการ		
วัตถุประสงค์ของโครงการ		
ตัวชี้วัดโครงการ		
กิจกรรม/แนวทางการดำเนินงาน		
ระยะเวลาดำเนินการ		

กรณีนี้ที่ ๓ โครงการที่มีการดำเนินการก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖  
 และนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖  
 หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.....

ประเด็น	ระบุเนื้อหา/รายละเอียด	หมายเหตุ
ชื่อโครงการ		
ลักษณะของการให้บริการ		
ผลการดำเนินการที่ผ่านมา		
ประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติม (ปี ๒๕๕๖)*		
วัตถุประสงค์ของโครงการ**		
ตัวชี้วัดโครงการ**		
กิจกรรม/แนวทางการดำเนินงาน**		
ระยะเวลาดำเนินการ**		

\* เป็นการสรุปในภาพรวมว่า โครงการเดิมทำเพื่ออะไร ทำอะไรไปบ้าง และมีปัญหาอุปสรรคอย่างไร ถึงต้องพัฒนาเพิ่มเติม

\*\* เป็นประเด็นที่จะดำเนินการในปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

แบบรายงานผลการดำเนินการ  
ตัวชี้วัดที่ ๓.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)  
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖)

หน่วยงาน .....

ชื่อโครงการ.....

ลักษณะการให้บริการ.....

องค์ประกอบที่ ๑	
องค์ประกอบย่อย	ผลการดำเนินการ
๑	
๒	
๓	
๔	
๕	

องค์ประกอบที่ ๒			
ตัวชี้วัดโครงการ	ผลการดำเนินการ	คิดเป็นร้อยละ (เทียบกับเป้าหมาย)	หมายเหตุ

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๔.๑

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

หน่วยวัด : องค์ประกอบ

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน :

องค์ประกอบที่	คะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน
๑	๑	มีจำนวนช่องทางการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานอย่างน้อย ๒ ช่องทาง
๒	๑.๕๐	มีการจัดมุม/แหล่งเรียนรู้ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน (มุมดังกล่าวต้องจัดเก็บองค์ความรู้ที่หน่วยงานดำเนินการจัดการความรู้ตามตัวชี้วัดประเมินผลฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ - ๒๕๕๔
๓	๒.๕๐	มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามระหว่างหน่วยงานอย่างน้อย ๑ ครั้ง (สำหรับหน่วยงานประเภท Line) และอย่างน้อย ๒ ครั้ง (สำหรับหน่วยงานประเภท Staff และ Line & Staff)

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ขั้นตอนที่			คะแนนที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก
		องค์ประกอบที่ ๑	องค์ประกอบที่ ๒	องค์ประกอบที่ ๓		
๔.๑						

ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขั้นตอนที่หน่วยงานได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๔.๒

ชื่อตัวชี้วัด : การดำเนินการของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

หน่วยวัด : ร้อยละ

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : มีการแบ่งคะแนนออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ความมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ ๑ : +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน

ระดับคะแนน	๐	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละ	๕๐ ลงไป	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตทั้งหมด (A)	จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตที่ดำเนินการตามระยะเวลา (B)	ร้อยละของการดำเนินงาน (B/A)*๑๐๐	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๔.๒ ส่วนที่ ๑						

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

**ส่วนที่ ๒ การพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน**

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ ๒ :

กำหนดคะแนนเต็ม ๒ คะแนน โดยจะได้คะแนนตามสัดส่วนที่คำนวณได้ ซึ่งสูตรการคำนวณตามที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	จำนวนอัตรากำลัง ของหน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน
๔.๒ ส่วนที่ ๒		

หมายเหตุ ผลคะแนนที่ได้ตามสูตรการคำนวณที่กำหนดไว้ โดยผู้ประเมินจะเป็นผู้คำนวณให้

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....

.....

.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....

.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....

.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....

.....



**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๔.๓

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน

หน่วยวัด : ร้อยละ

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : แบ่งการให้คะแนนตามผลสำเร็จของการดำเนินการ ออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ คะแนนเต็ม ๒ คะแนน**

จำนวนการจัดกิจกรรมตามองค์ประกอบที่กำหนด	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ
จำนวน ๙ ครั้ง	๒.๐๐ คะแนน	
จำนวน ๘ ครั้ง	๑.๙๐ คะแนน	
จำนวน ๗ ครั้ง	๑.๘๐ คะแนน	
จำนวน ๖ ครั้ง	๑.๗๐ คะแนน	
จำนวน ๕ ครั้ง	๑.๖๐ คะแนน	
จำนวน ๔ ครั้ง	๑.๕๐ คะแนน	
จำนวนต่ำกว่า ๔ ครั้ง	-	

**ส่วนที่ ๒ คะแนนเต็ม ๒ คะแนน**

ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม (อย่างน้อย ๔ ครั้ง)	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ
ร้อยละ ๑๐๐	๒.๐๐ คะแนน	
ร้อยละ ๙๐	๑.๙๐ คะแนน	
ร้อยละ ๘๐	๑.๘๐ คะแนน	
ร้อยละ ๗๐	๑.๗๐ คะแนน	
ร้อยละ ๖๐	๑.๖๐ คะแนน	
ร้อยละ ๕๐	๑.๕๐ คะแนน	
ร้อยละ ๔๙ ลงมา	-	

ผลการดำเนินการ :

กิจกรรมตามองค์ประกอบต่างๆ	ผลการดำเนินการ	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ
ส่วนที่ ๑ จำนวนการจัดกิจกรรม	จำนวน..... ครั้ง		
ส่วนที่ ๒ ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ .....		
รวม (คะแนนเต็ม ๔ คะแนน)	-		

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๔.๔

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของความสำเร็จของผลการดำเนินการกิจกรรม ๕ ส

หน่วยวัด : ร้อยละ

ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน

ระดับคะแนน	๐	๑	๒	๓
ร้อยละ	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐ ขึ้นไป

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ร้อยละของความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
๔.๔				

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
 .....  
 .....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
 .....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
 .....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
 .....

## หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

- สำนักงาน ก.ก.  
กองระบบงาน โทร. 0 2226 3727 หรือโทร. 1457 – 1460  
กองวินัยและส่งเสริมสมรรถภาพ โทร. 0 2224 2963 หรือโทร. 1180
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล  
กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ โทร. 0 2225 7947 หรือโทร. 1512 หรือโทร. 1544
- สำนักการคลัง  
กองบัญชี โทร. 0 2224 3009 หรือโทร. 1657
- สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร  
กองวิชาการและแผนงาน โทร. 0 2225 0479 หรือโทร. 1705
- สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โทร. 0 2224 3061 หรือโทร. 1372
- กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โทร. 0 2224 2939 หรือโทร. 1257
- กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โทร. 0 2621 1085 หรือโทร. 1400 หรือโทร. 1555

\*\*\*\*\*