



## คู่มือ

# การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.



**คู่มือ**

**การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.



# คำนำ

การพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน จะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครรวมถึงบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของกรุงเทพมหานครทุกคนต้องตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย โดยต้องร่วมกันพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้มีความเหมาะสม ชัดเจน และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

การดำเนินการดังกล่าว สำนักงาน ก.ก. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดีในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้ตลอดไป

สำนักงาน ก.ก.



# สารบัญ

	หน้า
การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	ก
แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ข
- การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ	ข
- การจัดทำรายงาน	ค
- การตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง	ค
- การคำนวณผลการประเมิน	ค
กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	ญ
คำอธิบายตัวชี้วัดเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	1
- มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	1
- มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	7
- มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	34
- มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร	56
ภาคผนวก ก	
- แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	ก-1
ระดับกรุงเทพมหานคร	ก-2
ระดับหน่วยงาน	ก-9
ภาคผนวก ข	
- แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	ข-1



# การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน ทำการแทน ก.ก. ในการบริหารผลงาน ระดับหน่วยงาน ได้เห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ตามความเห็นของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และได้นำหลักเกณฑ์ฯ เสนอ ก.ก. และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบแล้วตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

## 1. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

### (1) มิติในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบ่งเป็น 4 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

(2) ตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีจำนวนทั้งสิ้น 12 ตัวชี้วัดหลัก แบ่งเป็นตัวชี้วัดสำหรับประเมินสำนัก สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 11 ตัวชี้วัดหลัก และตัวชี้วัดสำหรับประเมินสำนักงานเขต 12 ตัวชี้วัดหลัก

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้มีการปรับปรุงตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยยกเลิกตัวชี้วัด จำนวน 2 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย มิติที่ 3 จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร และมิติที่ 4 จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 4.3 ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน และได้กำหนดตัวชี้วัดใหม่ขึ้นมาจำนวน 1 ตัวชี้วัดที่ให้ประเมินเฉพาะสำนักงานเขต คือ ตัวชี้วัดที่ 3.5 ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต นอกจากนี้ในตัวชี้วัดเดิมบางตัวของก็จะมีการปรับปรุงชื่อตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวิธีการประเมินที่เปลี่ยนแปลงไป หรือมีการย้ายมิติในการประเมินเพื่อให้เกิดความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ส่วนการวัดผลของตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 นี้ ได้กำหนดให้มีการวัดในเชิงผลลัพธ์ (Outcome) หรือลักษณะการวัดผลแบบผสมผสานในหลายมิติทั้งกระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ (Hybrid) มากยิ่งขึ้น ลดการประเมินในเชิงที่เป็นขั้นตอนการดำเนินการ (Milestone) ลง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้ดีขึ้น

## 2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(1) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลปรับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. 2557 ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 12 ปี ระยะที่ 2 พ.ศ. 2556-2559 และนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

(2) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ตามกรอบที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

(3) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็น 2 ระดับ คือ

- ระดับกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- ระดับหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในฐานะหัวหน้ากลุ่มภารกิจจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับปลัดกรุงเทพมหานคร

(4) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครดำเนินการตามคำรับรองฯ ที่ได้จัดทำไว้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

(5) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลฯ เพื่อติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองตามระยะเวลาที่กำหนด

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

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

(8) กรุงเทพมหานครนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาด้านการบริหารงานบุคคล เช่น การพัฒนา หรือการจัดสรรสิ่งจูงใจซึ่งอาจเป็นตัวแทนหรือไม่ใช่ตัวแทนให้แก่หน่วยงานตามผลการประเมินและหลักเกณฑ์ที่กรุงเทพมหานครกำหนด

## **แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ**

### **การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ**

หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการดังนี้

1. สำนักงาน ก.ก. จัดทำคำรับรองฯ ระดับกรุงเทพมหานคร นำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ
2. หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ศึกษารายละเอียดการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เงื่อนไขของตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองระดับหน่วยงาน
3. หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ชี้แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงาน เกี่ยวกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 รวมถึงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ



ประจำปี 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 เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัดในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจติดตามผลการปฏิบัติราชการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี

2. หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ตามแบบรายงานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามระยะเวลาที่กำหนด

3. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจะพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ที่กำหนด และนำเสนอ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และนำเสนอ ก.ก. ทราบตามลำดับ

### **การตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ**

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร อาจมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ณ หน่วยงานผู้รับการประเมินตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ให้ทุกหน่วยงานจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงถึงผลการปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัด พร้อมให้ผู้ประเมินตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา

### **การคำนวณผลการประเมิน**

การคำนวณผลคะแนนของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จะมีการเปลี่ยนแปลงการคำนวณผลการประเมินจาก “ร้อยละ” เป็น “ระดับคะแนน 1-5” โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

### ตัวอย่างเช่น

ตัวชี้วัดที่ 2.1	ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean					
หน่วยวัด	ร้อยละ					
เกณฑ์ในการให้คะแนน	ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/-10 คะแนน ต่อ 1 คะแนน					
	<b>ระดับคะแนน</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean	60	70	80	90	100
ผลการดำเนินการ	หน่วยงาน ก. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายหลังจากดำเนินการพัฒนากระบวนการด้วยระบบ Lean ได้ร้อยละ 88.674					
วิธีการคิดผลการดำเนินการให้เป็นคะแนน	<p>หน่วยงานมีผลการดำเนินการร้อยละ 88.674 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนจะพบว่า ร้อยละ 88.674 จะอยู่ในช่วงของระดับคะแนน 3 แต่ไม่เกิน 4 โดยมีวิธีคำนวณคะแนนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หาผลต่างของช่วงร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean ที่ผลการดำเนินการนั้นเกิดขึ้น ซึ่งในตัวอย่างผลการดำเนินการ ร้อยละ 88.674 จะอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 80 และร้อยละ 90 ดังนั้น ผลต่างเท่ากับ <math>(90 - 80) = 10</math></li> <li>2. หาผลต่างของระดับคะแนน ผลการดำเนินการร้อยละ 88.674 เมื่อดูเกณฑ์การให้คะแนนจะพบว่า อยู่ในช่วงของระดับคะแนน 3 แต่ไม่เกิน 4 ดังนั้น ผลต่าง เท่ากับ <math>(4 - 3) = 1</math></li> <li>3. หาผลต่างของผลการดำเนินการ กับร้อยละความสำเร็จ ที่ตั้งไว้ในระดับคะแนนน้อยกว่า (ในที่นี้ คือ ระดับ 3) ผลการดำเนินการ 88.674 ร้อยละความสำเร็จ ในระดับ 3 คือ 80 ดังนั้น ผลต่าง เท่ากับ <math>(88.674 - 80) = 8.674</math></li> <li>4. การหาเศษของคะแนน ให้นำผลต่างของผลการดำเนินการ คูณกับผลต่างของระดับคะแนน หาค่าด้วยผลต่างของช่วงร้อยละความสำเร็จ เท่ากับ <math>(8.674 \times 1) \div 10 = 0.867</math></li> <li>5. สรุปคะแนน ดังนั้น คะแนนของตัวชี้วัดนี้ มาจากการนำระดับคะแนนที่ผลการดำเนินการตกอยู่ในช่วงนั้น ๆ มาบวกกับ เศษของคะแนน ดังนั้น ตัวชี้วัดนี้มีคะแนนเท่ากับ <math>3 + 0.867 = 3.867</math></li> </ol>					

■ การสรุปผลคะแนนการประเมินของแต่ละหน่วยงาน มีขั้นตอน ดังนี้

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

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

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

**ตัวอย่างเช่น**

ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ		
		ประเภทหน่วยงาน			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
		Line	Staff	Line & Staff								
3.3 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	คะแนน	4	4	4	<60	60	70	80	≥90	79	3.900	0.156

โดยที่ น้ำหนัก คือ ร้อยละ 4 น้ำหนักรวมทุกตัวชี้วัด คือ 100 และค่าคะแนนที่ได้ คือ 3.900

$$\text{ดังนั้น ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก} = \frac{4}{100} \times 3.900 = 0.156$$

3. ซึ่งหากสรุปคะแนนภาพรวมครบทุกตัวชี้วัด ก็จะต้องมีระดับคะแนนอยู่ระหว่าง 1-5 โดยความหมายของระดับคะแนนการประเมินในแต่ละระดับ เป็นดังนี้

ผลการประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ
ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเด่น	5
ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก	4
ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง	3
ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้	2
ผลการประเมินอยู่ในระดับสมควรปรับปรุง	1

■ ตัวอย่างการคำนวณคะแนนผลการประเมินในภาพรวมทั้งหมด

**ตัวอย่างที่ 1** สำนักงานเขต ญ. เป็นหน่วยงานหลัก (Line) ได้รับการประเมินจำนวน 12 ตัวชี้วัดหลัก ซึ่งได้รับการประเมินครบทุกตัวชี้วัด ดังนั้น ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต ญ. ปรากฏดังนี้

สรุปผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ของสำนักงานเขต ญ

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	
มิติที่ 1	ร้อยละผลประสิทธิผลตามพันธกิจ	ร้อยละ	45	20	40	60	80	100	97.466	4.873	2.193	
มิติที่ 2	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100	98.274	4.827	0.193	
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	14									
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7	6.085	4.346	0.304	
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7	6.875	4.911	0.344	
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดทางการเงิน	คะแนน	4									
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5	5	5.000	0.100	
2.3.2 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2556 ทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5	5	5.000	0.100		
2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ระดับ	4	≤80	81	86	91	≥96	95	4.800	0.192		

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก	
มิติที่ 3 คุณภาพการ ปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5	3.887	3.887	0.194	
	3.2 ระดับความสำเร็จ ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	4	4.25	4.5	4.75	5	4.750	4.000	0.240	
	3.3 ระดับความสำเร็จ ของการดำเนินการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระดับ	4	<60	60	70	80	≥90	92	5.000	0.200	
	3.4 ร้อยละความสำเร็จ ของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	5	60	70	80	90	100	99.021	4.902	0.245	
	3.5 ร้อยละของคุณภาพ การบริการของสำนักงาน เขต	ร้อยละ	3	71	76	81	86	≥91	90.625	4.925	0.148	
มิติที่ 4 การ พัฒนาองค์การ	4.1 ร้อยละความสำเร็จ ของการนำองค์ความรู้ที่มี อยู่ในองค์การไปสู่การ ปฏิบัติ	ร้อยละ	2	70	75	80	85	90	95.411	5.000	0.100	
	4.2 ร้อยละความสำเร็จ ของการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของ บุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	4									
	4.2.1 ร้อยละของความ มีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตประพฤติมิชอบของ บุคลากรในหน่วยงาน		(2)	60	70	80	90	100	100	5.000	0.100	
4.2.2 ร้อยละของจำนวน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตประพฤติมิชอบของ บุคลากรในหน่วยงาน ลดลง		(2)	≤20	40	60	80	≥81	67	3.350	0.067		
รวม			100								4.720	

สรุป สำนักงานเขต ญ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนน เท่ากับ 4.720

**ตัวอย่างที่ 2** สำนัก ฮ. เป็นหน่วยงานสนับสนุน (Staff) ได้รับการประเมินจำนวน 11 ตัวชี้วัดหลัก แต่ได้รับการยกเว้นในการประเมินตัวชี้วัดที่ 4.2.2 เนื่องจากในปีที่ผ่านมา และปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สำนัก ฮ. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบฯ จึงมีน้ำหนักคะแนนรวม เท่ากับ ร้อยละ 98 ดังนั้น ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนัก ฮ. ปรากฏดังนี้

**สรุปผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ของสำนัก ฮ**

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	
มิติที่ 1	ร้อยละความสำเร็จของประสิทธิผลตามพันธกิจ	ร้อยละ	45	20	40	60	80	100	97.466	4.873	2.238	
มิติที่ 2	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100	98.274	4.827	0.197	
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	14									
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7	6.085	4.346	0.310	
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7	6.875	4.911	0.351	
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดทางการเงิน	คะแนน	4									
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการจัดทางการเงินทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5	5	5.000	0.102	
	2.3.2 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2556 ทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5	5	5.000	0.102	
2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ระดับ	4	≤80	81	86	91	≥96	95	4.800	0.196		

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก	
มิติที่ 3 คุณภาพการ ปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ระดับ	4	1	2	3	4	5	3.887	3.887	0.159	
	3.2 ระดับความสำเร็จ ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	5	4	4.25	4.5	4.75	5	4.75	4.000	0.204	
	3.3 ระดับความสำเร็จ ของการดำเนินการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระดับ	4	<60	60	70	80	≥90	92	5.000	0.204	
	3.4 ร้อยละความสำเร็จ ของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	5	60	70	80	90	100	99.021	4.902	0.250	
มิติที่ 4 การ พัฒนาองค์การ	4.1 ร้อยละความสำเร็จ ของการนำองค์ความรู้ที่มี อยู่ในองค์การไปสู่การ ปฏิบัติ	ร้อยละ	7	70	75	80	85	90	95.411	5.000	0.357	
	4.2 ร้อยละความสำเร็จ ของการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของ บุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	4									
	4.2.1 ร้อยละของความ มีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตประพฤติมิชอบของ บุคลากรในหน่วยงาน		(2)	60	70	80	90	100	100	5.000	0.102	
	4.2.2 ร้อยละของจำนวน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตประพฤติมิชอบของ บุคลากรในหน่วยงาน ลดลง		(2)	≤20	40	60	80	≥81	-	-	-	ยกเว้น ไม่ประเมิน เนื่องจาก ไม่มีเรื่อง ร้องเรียนฯ ทั้ง 2 ปี
รวม			98								4.772	

สรุป สำนัก ฮ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนน เท่ากับ 4.772

**กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**  
**สำหรับสำนัก สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร**

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ประเภทหน่วยงาน*			
		Line	Staff	Line & Staff	
มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิผล ตาม พันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ หน่วยงาน	45	45	45	สยป.
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)	45	45	45	
มิติที่ 2 ด้าน ประสิทธิภาพของ การปฏิบัติราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานด้วยระบบ Lean	4	4	4	สกก.
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	14	14	14	สงม.
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพัน	(7)	(7)	(7)	
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	(7)	(7)	(7)	
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดทางการเงิน	4	4	4	สนค.
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการจัดทางการเงิน ทันเวลาและถูกต้อง	(2)	(2)	(2)	
	2.3.2 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงาน บัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2556 ทันเวลา และถูกต้อง	(2)	(2)	(2)	
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4	4	4	สตน.
มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)		26	26	26	
มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพการปฏิบัติ ราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5	4	5	กต.
	3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จากประชาชน/ผู้รับบริการ	6	5	5	กองกลาง สนป.
	3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	4	4	คณะผู้ตรวจ ราชการฯ
	3.4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	5	5	5	สกก.
	มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)		20	18	19



มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ประเภทหน่วยงาน*			
		Line	Staff	Line & Staff	
มิติที่ 4 ด้านการ พัฒนาองค์กร	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	5	7	6	สกก.
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	4	4	4	สกก.
	4.2.1 ร้อยละของควมมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	(2)	(2)	(2)	
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง	(2)	(2)	(2)	
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)	9	11	10	
รวมทั้งหมด		100	100	100	

\* ประเภทหน่วยงาน ประกอบด้วย

- หน่วยงานหลัก (Line) หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการประชาชนโดยตรง
- หน่วยงานสนับสนุน (Staff) หมายถึง หน่วยงานที่ช่วยให้หน่วยงานหลักปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ไม่มีหน้าที่บริการประชาชนโดยตรง
- หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผสมผสานทั้ง 2 ลักษณะ (Line & Staff) หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน และเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ ด้วย

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557  
สำหรับสำนักงานเขต

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิผล ตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ หน่วยงาน	45	สยป.
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)	45	
มิติที่ 2 ด้าน ประสิทธิภาพของ การปฏิบัติราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงานด้วยระบบ Lean	4	สกก.
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	14	สงม.
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน	(7)	
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบ ประมาณในภาพรวม	(7)	
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดหางบการเงิน	4	สนค.
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการจัดหางบการเงิน ทันเวลาและถูกต้อง	(2)	
	2.3.3 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงาน บัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2556 ทันเวลา และถูกต้อง	(2)	
2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4	สตน.	
	มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)	26	
มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพการ ปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5	กต.
	3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชน/ผู้รับบริการ	6	กองกลาง สนป.
	3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	คณะผู้ตรวจราชการฯ
	3.4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	5	สกก.
	3.5 ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต	3	คณะกรรมการตรวจ ประเมินผลมาตรฐาน การให้บริการของส่วน ราชการ สำนักงานเขต
		มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)	23

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
มิติที่ 4 ด้านการ พัฒนาองค์กร	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ใน องค์กรไปสู่การปฏิบัติ	2	สกก.
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงาน	4	สกก.
	4.2.1 ร้อยละของควมมีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงาน	(2)	
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงานลดลง	(2)	
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)	6	
รวมทั้งหมด		100	

\* สำนักงานเขต เป็นหน่วยงานประเภท หน่วยงานหลัก (Line) หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการประชาชนโดยตรง



# คำอธิบายตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

มาตรา  
**1**

## มิติฐานประสิทธิภาพตามพันธกิจ

ประเด็นการประเมิน : ผลสำเร็จในการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
45	45	45

คำอธิบาย :

1. หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามรูปแบบและเนื้อหาตามที่ สยป. กำหนด โดยเน้นการบูรณาการระหว่างหน่วยงานสนับสนุนและหน่วยงานปฏิบัติ และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนใช้แผนเป็นแนวทางบริหารความ สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
2. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี ต้องมีการกำหนดค่านิยาม วิธีการจัดเก็บข้อมูล และแหล่งข้อมูลที่แสดงผลการดำเนินงาน
3. มีเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานภายในหน่วยงานสม่ำเสมอเนื่อง โดยแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าหรือความสำเร็จ ในการดำเนินงานแต่ละยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และ ตัวชี้วัดทุกรายการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด รวมทั้งโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบร่วมที่ชัดเจน และมีการรายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily Plans)

แนวทางการประเมิน

การประเมินแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ 30)

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

- **องค์ประกอบที่ 1 การวางแผน** (ร้อยละ 14) ประกอบด้วย 14 องค์ประกอบย่อย

#### **กระบวนการจัดทำแผนฯ**

1.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน โดยอย่างน้อยองค์ประกอบของคณะกรรมการ/คณะทำงานควรประกอบด้วยผู้แทนจากส่วนราชการในสังกัด ผู้แทนหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนจากภาคประชาชน

1.2 มีการจัดทำข้อมูลหรือมีระบบข้อมูลสนับสนุนกระบวนการในการวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการพัฒนาตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

1.3 มีการประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ระดมความคิดเห็นต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนา และการจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

1.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ

\* เฉพาะปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ยกเว้นไม่ตรวจองค์ประกอบที่ 1.1-1.5

#### **ความสอดคล้องของแผนฯ**

1.6 โครงการ/กิจกรรมต้องสอดคล้องกับข้อมูลจากการวิเคราะห์สถานการณ์ สภาพปัญหา เป้าประสงค์ การพัฒนาและภารกิจของหน่วยงาน

1.7 โครงการ/กิจกรรมต้องตอบสนองและส่งผลโดยตรงต่อตัวชี้วัด

1.8 ตัวชี้วัดต้องตอบสนองและส่งผลต่อการพัฒนาพื้นที่ สนับสนุนตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ การพัฒนาของ กทม.

1.9 ตัวชี้วัดต้องสนับสนุนแผนปฏิบัติการประจำปีของกรุงเทพมหานคร

1.10 ตัวชี้วัดต้องสนับสนุนแผนเฉพาะด้าน (ถ้ามี)

#### **ความครบถ้วนของแผนฯ**

1.11 แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานต้องระบุรายละเอียดที่สำคัญ คือ สภาพปัญหา หรือสถานการณ์ เป้าประสงค์การพัฒนา กลยุทธ์

1.12 แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานต้องระบุรายละเอียดตัวชี้วัด นิยาม และค่าเป้าหมาย นิยามการเก็บข้อมูล และวิธีการคำนวณ

1.13 โครงการ/กิจกรรมที่ระบุในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ต้องกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน

1.14 ต้องนำตัวชี้วัดที่สนับสนุนการพัฒนาในมิติที่ 2-4 บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

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

2.1 หน่วยงานมีการบันทึกตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานครบถ้วนในระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans) (ร้อยละ 2)

2.2 มีการรายงานความก้าวหน้าของตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่องเป็นรายไตรมาส (ร้อยละ 4)

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

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

3.1 หน่วยงานมีการบันทึกข้อมูลทุกโครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน โดยต้องมีรายละเอียดของโครงการ/กิจกรรมลงในระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans) ครบถ้วนทุกรายการ (ร้อยละ 4)

3.2 มีการรายงานความก้าวหน้าและปรับปรุงรายละเอียดผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมอย่างชัดเจน โดยสามารถอธิบายได้ว่าโครงการ/กิจกรรมนั้น หน่วยงานทำอะไร กับใคร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และรายงานต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน (ร้อยละ 4)

**ส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี** (ร้อยละ 70)

พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จของผลการดำเนินการในแต่ละตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน โดยทุกฝ่าย กลุ่มงาน กลุ่มภารกิจ ต้องมีตัวชี้วัดรับผิดชอบอย่างน้อย 1 ตัว ยกเว้นฝ่าย กลุ่มงาน หรือกลุ่มภารกิจที่มีตัวชี้วัดในกรอบการประเมินผลมิติอื่นแล้ว

**ประเภทของตัวชี้วัด มี 2 ประเภท**

**1. ตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์** หมายถึง ตัวชี้วัดตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้ครบถ้วนตามแผนฯ

1.1 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน เป็นตัวชี้วัดในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี ซึ่งหน่วยงานสามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ด้วยตัวเอง

1.2 ตัวชี้วัดบูรณาการ เป็นตัวชี้วัดในระดับกลยุทธ์ที่มีหน่วยงานระดับสำนักเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และต้องอาศัยการสนับสนุนจากหลายหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นการบูรณาการระหว่างสำนักกับสำนัก หรือสำนักกับสำนักงานเขตก็ได้ โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดบูรณาการเป็นภาคบังคับให้ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการ

**หลักเกณฑ์ในการกำหนดตัวชี้วัดบูรณาการ**

- ต้องเป็นตัวชี้วัดในระดับกลยุทธ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานระดับสำนักหรือเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานในระดับสำนักที่สนับสนุนการบรรลุตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานเจ้าภาพหลักต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น จึงจะสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมาย

- ต้องมีการกำหนดความสัมพันธ์ หรือระดับความรับผิดชอบในความสำเร็จร่วมกันระหว่างหน่วยงานเจ้าภาพหลักกับหน่วยงานสนับสนุน

- หน่วยงานที่กำหนดตัวชี้วัดบูรณาการต้องสามารถนำเสนอข้อมูลเหตุผลและความจำเป็นในการนำระดับตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดบูรณาการ

ทั้งนี้ สำนักยุทธศาสตร์ฯ และหน่วยงานเจ้าภาพหลักฯ เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันในการตรวจเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของทุกหน่วยงานเพื่อประเมินผลให้คะแนน และสรุปภาพรวมเพื่อประเมินผล/วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตลอดจนปัญหาอุปสรรคของหน่วยงาน

2. **ตัวชี้วัดงานประจำ** หมายถึงตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลการปฏิบัติราชการตามภารกิจของหน่วยงานนอกเหนือจากตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์ ระดับความสำเร็จของตัวชี้วัดงานประจำ มี 2 ระดับ

ผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่ได้ออกมาเป็นรูปธรรม หรือรับรู้ได้ที่ทำขึ้นหรือผลิตขึ้นโดยหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชน บุคลากร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์หรือ เป็นการตอบคำถามที่ว่า จะได้รับอะไรจากการดำเนินกิจกรรม นั้น ๆ

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

\* การกำหนดระดับความสำเร็จของตัวชี้วัดงานประจำ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลร่วมกับหน่วยงาน กำหนดระดับความสำเร็จและบันทึกไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

### หลักเกณฑ์การกำหนดตัวชี้วัดงานประจำ

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่สนับสนุนการบรรลุผลตามเป้าหมายของตัวชี้วัดในระดับกลยุทธ์ตามแผนพัฒนาพัฒนา กรุงเทพมหานคร หรือสนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์การพัฒนาของหน่วยงาน

### น้ำหนักตัวชี้วัด

1. ตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์ มีคะแนน ดังนี้
    - 1.1 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน ร้อยละ 3
    - 1.2 ตัวชี้วัดบูรณาการ ร้อยละ 3
  2. ตัวชี้วัดงานประจำ มีคะแนนตามความสำเร็จ ดังนี้
    - 2.1 ความสำเร็จระดับผลผลิต ร้อยละ 2
    - 2.2 ความสำเร็จระดับผลลัพธ์ ร้อยละ 3
- ผลรวมคะแนนของทุกตัวชี้วัดที่ขอรับการประเมินจะต้องมีผลรวมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 70
  - กรณีหน่วยงานมีผลรวมของทุกตัวชี้วัดเกินกว่า ร้อยละ 70 ให้คิดผลสำเร็จเป็นร้อยละ 70 เช่น หน่วยงานมีผลรวมของทุกตัวชี้วัดร้อยละ 75 ผลสำเร็จร้อยละ 73

### วิธีคำนวณ

$$\frac{\text{คะแนนผลสำเร็จที่ได้}}{\text{คะแนนผลรวมตัวชี้วัดของหน่วยงาน}} \times 70$$

หน่วยงานมีผลสำเร็จ  $\frac{73}{75} \times 70 = 68.13$

## เกณฑ์การให้คะแนน :

- การให้คะแนนส่วนที่ 1 การบริหารจัดการแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ 30)

1. องค์กรประกอบที่ 1 การวางแผน (ร้อยละ 14) ตรวจสอบจากแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลภายหลังการปรับแผนประจำปี องค์กรประกอบย่อยร้อยละ 1

2. องค์กรประกอบที่ 2 การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ (ร้อยละ 8)

- องค์กรประกอบย่อยที่ 2.1 ตรวจสอบความครบถ้วนของการบันทึกตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงานในระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily Plans)

- องค์กรประกอบย่อยที่ 2.2 ตรวจสอบการรายงานความก้าวหน้าของตัวชี้วัด

- องค์กรประกอบย่อยที่ 2.3 ตรวจสอบการรายงานความก้าวหน้าต่อหัวหน้าหน่วยงานที่พิมพ์จากระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily Plans) เป็นรายไตรมาส

3. องค์กรประกอบที่ 3 การติดตามประเมินผล (ร้อยละ 8) ให้คะแนนจากการตรวจสอบในระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans) เป็นรายไตรมาส

- องค์กรประกอบย่อยที่ 3.1

$$\text{คะแนนไตรมาสที่ } \dots = \frac{\text{โครงการ/กิจกรรมที่บันทึกและมีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์}}{\text{โครงการ/กิจกรรมตามแผนฯ ของหน่วยงาน}} \times 4$$

- องค์กรประกอบย่อยที่ 3.2

$$\text{คะแนนไตรมาสที่ } \dots = \frac{\text{โครงการ/กิจกรรมที่มีการรายงานความก้าวหน้า}}{\text{โครงการ/กิจกรรมตามแผนฯ ของหน่วยงาน}} \times 4$$

และให้นำผลคะแนนไตรมาสในแต่ละองค์กรประกอบย่อย 3.1 และ 3.2 ไปคิดค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

- การให้คะแนนส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ 70)

1. ตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์

1.1 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน ที่มีผลการดำเนินงานในระดับระดับยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ มีคะแนนร้อยละ 3

1.2 ตัวชี้วัดบูรณาการ ที่หน่วยงานเป็นเจ้าภาพหลักหรือเป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงาน มีคะแนนร้อยละ 3



## 2. ตัวชี้วัดงานประจำ ให้คะแนนตามร้อยละของผลสำเร็จ

- ความสำเร็จระดับผลผลิต ร้อยละ 2
- ความสำเร็จระดับผลลัพธ์ ร้อยละ 3

\* ตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้นำร้อยละของผลการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดของโครงการหลักที่สนับสนุนตัวชี้วัดนั้นมาเป็นผลคะแนน

### • การให้คะแนนภาพรวม : ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ร้อยละ 100 จะได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน = ร้อยละผลสำเร็จส่วนที่ 1 รวมกับส่วนที่ 2

#### วิธีคำนวณ

$$\frac{\text{ร้อยละผลสำเร็จส่วนที่ 1 รวมกับส่วนที่ 2}}{100} \times 5$$

ตัวอย่าง : หน่วยงานดำเนินการในส่วนที่ 1 ได้ร้อยละ 28 ส่วนที่ 2 ได้ร้อยละ 59  
หน่วยงานจะมีผลสำเร็จรวม 87

$$\frac{87}{100} \times 5 = 4.35$$

หน่วยงานจะได้คะแนน 4.35

#### เหตุผล :

เพื่อผลักดันให้หน่วยงานผู้รับการประเมินมีการจัดทำแผนปฏิบัติการที่เกิดจากการระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำแผนไปใช้เป็นกรอบทิศทางในการปฏิบัติงาน การติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบการประเมิน :** สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด : 2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

คำอธิบาย :

Lean แปลว่า ผอม เปรียว บาง ถ้าเปรียบเทียบกับคน ในความหมายเชิงบวก หมายถึงคนที่มีร่างกายสมส่วน ปราศจากชั้นไขมัน แข็งแรง ว่องไว กระฉับกระเฉง ถ้าเปรียบเทียบกับองค์กรก็หมายถึงองค์กรที่ดำเนินการโดยปราศจากความสูญเปล่าในทุกๆกระบวนการ มีความสามารถในการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาด และผู้รับผลงานได้ทันทั่วทั้งที่มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง

Lean เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น การใช้เวลา งบประมาณ อัตรากำลัง หรือการใช้ทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือ/เทคนิคในการจัดการกระบวนการงาน 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

เพื่อง่ายในการจดจำ

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 การเคลื่อนที่หรือการเดินทางของเจ้าหน้าที่
E : Excessive Processing	คือ ขั้นตอนที่มากเกินไปจนจำเป็น

*Pre Lean* หมายถึง การคำนวณประสิทธิภาพของการทำงานในปัจจุบันซึ่งยังไม่มีการตัดขั้นตอนหรือกิจกรรมที่เป็นความสูญเปล่าออกจากกระบวนการงาน

*Post Lean* หมายถึง การคำนวณประสิทธิภาพของการทำงานที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นหลังวิเคราะห์และตัดความสูญเปล่าในกระบวนการงานออกไปแล้ว

*การคำนวณประสิทธิภาพ* หมายถึง การวิเคราะห์ขั้นตอนหรือกิจกรรมของกระบวนการงานว่าขั้นตอนหรือกิจกรรมใดมีคุณค่ากับผู้รับบริการ ให้กำหนดเป็นสีเขียว ขั้นตอนใดหรือกิจกรรมใดไม่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการ แต่จำเป็นต้องทำ ให้กำหนดเป็นสีเหลือง และขั้นตอนหรือกิจกรรมใดไม่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการ และไม่จำเป็นต้องทำ ให้กำหนดเป็นสีแดงโดยใช้สูตร

Pre Lean

$$\text{ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{เวลารวมของขั้นตอนหรือกิจกรรมที่มีคุณค่า (สีเขียว)} \times 100}{\text{เวลาทั้งหมดของกระบวนการงาน (เขียว+เหลือง+แดง)}}$$

Post Lean  
(คาดว่าจะทำได้)

$$\text{ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{เวลารวมของขั้นตอนหรือกิจกรรมที่มีคุณค่า (สีเขียว)} \times 100}{\text{เวลาทั้งหมดของกระบวนการงาน (เขียว+เหลือง)}}$$

### เกณฑ์การประเมินผล :

การประเมินผลตามตัวชี้วัดที่ 2.1 แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. การดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)
2. การจัดทำแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน เพื่อนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (คะแนนเต็ม 50 คะแนน)

**ด้านที่ 1 การดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)**

การดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงานที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน กรุงเทพมหานครในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนฯ โดยแบ่งการประเมินผลในด้านนี้เป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด
30 คะแนน	70 คะแนน

**ประสิทธิภาพการดำเนินงาน** วัดผลจากความสำเร็จจริงภายหลังการดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน สิ้นสุด ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 โดยใช้สูตร

$$\text{คะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงาน} = \frac{\text{ผลการคำนวณประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดำเนินการได้จริง} \times 30}{\text{ผลการคำนวณประสิทธิภาพ Post Lean (ที่คาดว่าจะทำได้)}}$$

- สามารถดำเนินการได้ตามผลหรือสูงกว่าการคำนวณประสิทธิภาพของ Post Lean ได้ 30 คะแนน
- หากดำเนินการได้ต่ำกว่าผลการคำนวณประสิทธิภาพของ Post Lean ได้คะแนนตามสัดส่วนของผลงานที่สามารถดำเนินการได้ เช่น ค่ารวมประสิทธิภาพของ Post Lean ได้ ร้อยละ 70 ผลการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริงได้ร้อยละ 65 ดังนั้นคะแนนที่ได้จะเท่ากับ  $(65/70) \times 30 = 27.857$  คะแนน

**ผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด** วัดผลจากความสำเร็จภายหลังการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน สิ้นสุด ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 โดยใช้สูตร

$$\text{คะแนนผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด} = \frac{\text{ผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด} \times 70}{\text{เป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนด}}$$

- สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย ได้ 70 คะแนน
- หากดำเนินการได้ต่ำกว่าเป้าหมาย ได้คะแนนตามสัดส่วนของผลงานที่สามารถดำเนินการได้ เช่น ตัวชี้วัดแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงานที่กำหนดไว้ คือ จำนวนระยะเวลาการให้บริการลดลงอย่างน้อย 5 วัน และผลสำเร็จที่สามารถดำเนินการได้จริง คือ สามารถลดระยะเวลาการให้บริการได้ 4 วัน ดังนั้นคะแนนที่ได้จะเท่ากับ  $(4/5) \times 70 = 56$  คะแนน

**สรุปคะแนนด้านที่ 1 การดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน**

$$\text{ผลสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงาน และคะแนนผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด} \times 100}{\text{คะแนนเต็มของ 2 ส่วน (100 คะแนน)}}$$

- ดังนั้น ถ้าผลรวมประสิทธิภาพเท่ากับ 27.857 และผลสำเร็จของการดำเนินการเท่ากับ 56 ดังนั้นผลสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพเท่ากับ  $\frac{27.857 + 56}{100} \times 100 = 83.857$

ด้านที่ 2 การจัดทำแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน เพื่อนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (คะแนนเต็ม 50 คะแนน)

ให้หน่วยงานจัดทำแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน เพื่อที่จะนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 หากหน่วยงานส่งเกินกำหนดจะถูกตัดคะแนนในส่วนนี้เท่ากับ 10 คะแนน และหากส่งภายหลังวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 จะไม่ได้รับคะแนนในส่วนนี้ เช่น หน่วยงาน ก สามารถส่งแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน ในวันที่ 5 เมษายน 2557 ดังนั้นหน่วยงาน ก ได้ 40 คะแนน

แนวทางการดำเนินการจัดทำแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน เพื่อนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

1. แผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ต้องประกอบด้วย
  - 1.1 สาเหตุหรือความเป็นมาของปัญหา
  - 1.2 สถานการณ์หรือสภาพการณ์ปัจจุบัน
  - 1.3 สถานการณ์หรือผลที่ต้องการในอนาคต
  - 1.4 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนภูมิแก๊งปลา
  - 1.5 การวางแผนการแก้ไขปัญหา
  - 1.6 การนำแผนการแก้ไขปัญหาไปปฏิบัติ
2. ลักษณะของกระบวนการที่นำมาทำ Lean
  - 2.1 เป็นกระบวนการหลักที่ปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
  - 2.2 ไม่เป็นกระบวนการเดิมที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
  - 2.3 เป็นกระบวนการที่มีความถี่ในการทำงาน
  - 2.4 เป็นกระบวนการที่ทำแล้วต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - 2.5 เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยไม่ใช่การปรับเพียงขั้นตอนเดียว หรือปรับเพียงส่วนน้อย
  - 2.6 เป็นการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานที่ไม่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของงาน หรือไม่ปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับบริการ
  - 2.7 เป็นการลดขั้นตอนหรืองานของหน่วยงานตนเอง โดยที่ไม่ได้เป็นการโอน/เปลี่ยนให้หน่วยงานอื่นรับผิดชอบ หรือทำงานแทนหน่วยงานตนเอง
3. การจัดส่งแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean  
ให้หน่วยงานจัดทำแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean โดยมีรายละเอียดตามข้อ 1 และ 2 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 ได้ 2 ช่องทาง คือ
  - 3.1 ทาง Email: [Leanbma@gmail.com](mailto:Leanbma@gmail.com)
  - 3.2 ทางหนังสือถึงสำนักงาน ก.ก. อย่างเป็นทางการ
4. การตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean
  - 4.1 สำนักงาน ก.ก. จะพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ให้เป็นไปตามองค์ประกอบและเงื่อนไขในการทำ Lean

4.2 กรณีแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงานไม่ครบถ้วน และไม่  
 เป็นไปตามองค์ประกอบและเงื่อนไขในการทำ Lean สำนักงาน ก.ก. จะประสานหน่วยงานเพื่อปรับแก้และส่งคืน  
 แผนฯ ที่ถูกต้องเหมาะสม ให้สำนักงาน ก.ก. ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 เพื่อเป็นหลักฐานการดำเนินการ  
 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ต่อไป

สรุปคะแนนรวมตามตัวชี้วัดที่ 2.1 ทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยระบบ Lean	=	ผลรวมของคะแนนการประเมินผลตามแผน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน และการจัดทำแผนการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานด้วยระบบ Lean ปี 2558 ของหน่วยงาน x 100 คะแนนเต็มของ 2 ส่วน (150 คะแนน)
---	---	--

- เช่น หน่วยงาน ก มีคะแนนรวมการประเมินผลตามแผนฯ (ด้านที่ 1) เท่ากับ 83.857 และมีคะแนน  
 การจัดทำแผนฯ ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (ด้านที่ 2) เท่ากับ 40 คะแนน ดังนั้นหน่วยงาน ก มีความสำเร็จ  
 ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean เท่ากับ  $\frac{83.857 + 40}{150} \times 100 = 82.571$

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานด้วยระบบ Lean	60	70	80	90	100

**การดำเนินการ :**

1. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพ  
 ในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครที่กำหนดไว้  
 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
2. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการปรับปรุงงานเพื่อเพิ่ม  
 ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งที่ทำ จนได้ผลลัพธ์สูงสุด โดยมีการดำเนินการ  
ตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ทุกครั้ง
3. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำเอกสารตามข้อ 2 เตรียมพร้อมสำหรับ  
 การรับการตรวจติดตาม

4. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำเอกสารสรุปผลการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครตามเอกสารแนบท้าย

5. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 ทาง Email: [Leanbma@gmail.com](mailto:Leanbma@gmail.com) หรือทางหนังสือถึงสำนักงาน ก.ก. อย่างเป็นทางการ

#### **เหตุผล :**

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงานให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน โดยใช้เวลาน้อยลง แต่ผลงานได้มากขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** สำนักงาน ก.ก.

#### **เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล**

1. โครงการและแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ในกรณีที่มีการปรับปรุงแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ระหว่างปี ต้องมีแผนการดำเนินการฯ และผลการดำเนินการฯทุกครั้ง
3. เอกสารสรุปผลการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
4. แผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของหน่วยงาน

#### **ตัวอย่างการประเมินผลตามตัวชี้วัดที่ 2.1**

##### **การคำนวณคะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงาน (30 คะแนน)**

สำนักงานเขต ก เสนอกระบวนการงานการทำ Lean เรื่องการลดระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินค่าสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน โดยคำนวณประสิทธิภาพของการทำงานในปัจจุบัน (Pre Lean) ได้ร้อยละ 48.64

เมื่อสำนักงานเขต ก ตัดขั้นตอนหรือกิจกรรมที่เป็นความสูญเปล่าออก คำนวณประสิทธิภาพใหม่ (Post Lean **ที่คาดว่าจะทำได้**) ได้ร้อยละ 75

หลังจากนั้นสำนักงานเขต ก วางแผนแก้ไขปัญหาและดำเนินการตามแผนแก้ไขปัญหานั้นได้ผลสิ้นสุด ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 สรุปขั้นตอนหรือกิจกรรม เวลาที่ทำได้ คำนวณประสิทธิภาพการดำเนินงานที่**ทำได้จริง** ได้ร้อยละ 80 ซึ่งสูงกว่าการคำนวณประสิทธิภาพของ Post Lean สำนักงานเขต ก. **ได้คะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงาน 30 คะแนน**

### การคำนวณผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด (70 คะแนน)

สำนักงานเขต ก กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินการทำ Lean ไว้ 3 ตัวชี้วัด ผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด สิ้นสุด ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 ตัวชี้วัดที่ 1 ได้ 56 คะแนน ตัวชี้วัดที่ 2 ได้ 60 คะแนน ตัวชี้วัดที่ 3 ได้ 70 คะแนน ผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดจะได้  $56+60+70/3 = 62$  คะแนน

การคำนวณคะแนนการจัดทำแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน เพื่อนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (50 คะแนน)

สำนักงานเขต ก ส่งแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 สำนักงานเขต ก ได้ 50 คะแนน ผลสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean คือ  $(30+62+50)/150 \times 100 = 94.666$  คะแนน



ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในการใช้จ่ายงบประมาณ

ตัวชี้วัด : 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
14	14	14

ตัวชี้วัด : 2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
7	7	7

คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงขั้นลงนามสัญญา
2. ประเมินผลงบประมาณประจำปี

2.1 การจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ

1) วงเงินก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557 หมายถึง ผลรวมของวงเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงขั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 - 31 มีนาคม 2557

2) งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2557 หมายถึง ผลรวมของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) ทุกรายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ

2.2 การจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

1) ผลรวมของคะแนนแต่ละรายการ หมายถึง ผลรวมคะแนนของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม, ที่มีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ และโครงการต่อเนื่องที่มีการก่อหนี้ผูกพันก่อนปีงบประมาณ 2557) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ถึงขั้นตอนใด ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2557

2) จำนวนรายการ หมายถึง จำนวนรายการของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม ที่มีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ และโครงการต่อเนื่องที่มีการก่อหนี้ผูกพันก่อนปีงบประมาณ 2557) ทุกรายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

### 3. ประเมินผลเงินกันเหลือปี

3.1 วงเงินก่องหนี่ผู้กพันเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557 หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2556 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลือปีแบบไม่มีหนี่ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2557 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 - 31 กรกฎาคม 2557

3.2 วงเงินก่องหนี่ผู้กพันเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกันยายน 2557 หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2556 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลือปีแบบไม่มีหนี่ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2557 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 - 30 กันยายน 2557

3.3 เงินกันเหลือปีที่ได้รับอนุมัติ หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2556 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลือปีแบบไม่มีหนี่ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2557

### 4. ประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสม

#### 4.1 ประเมินผลเงินงบกลาง และเงินยืมสะสม ณ สิ้นเดือนกันยายน 2557

1) วงเงินก่องหนี่ผู้กพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 หมายถึง ผลรวมงบประมาณของงบกลางประเภทงบลงทุนที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2557 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการก่องหนี่ผู้กพันได้ทันภายในปีงบประมาณ **บวก** เงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติภายในเดือนมีนาคม 2557 รายการ/โครงการที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญาได้ภายใน 30 กันยายน 2557

2) งบกลางที่ได้รับจัดสรร **บวก** เงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติ หมายถึง งบกลางทุกประเภท ที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2557 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการก่องหนี่ผู้กพันได้ทันภายในปีงบประมาณ **บวก** กับเงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติภายในเดือนมีนาคม 2557

4.2 ประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสม รายการ/โครงการที่ไม่สามารถก่องหนี่ผู้กพันได้ภายใน 30 กันยายน 2557

1) ผลรวมของคะแนนแต่ละรายการ หมายถึง ผลรวมคะแนนของเงินงบกลาง และเงินยืมสะสม รายการ/โครงการ ที่ไม่สามารถก่องหนี่ผู้กพันได้ทันภายใน 30 กันยายน 2557 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ถึงขั้นตอนใด ณ วันที่ 30 กันยายน 2557

2) จำนวนรายการ หมายถึง จำนวนรายการของเงินงบกลาง และเงินยืมสะสม รายการ/โครงการ ที่ไม่สามารถก่องหนี่ผู้กพันได้ภายใน 30 กันยายน 2557

4.3 เงินงบกลางที่ได้รับอนุมัติจัดสรร ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - กันยายน 2557 จะไม่นำมาคำนวณในการก่องหนี่ผู้กพัน สำหรับเงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติหลังเดือนมีนาคม 2557 หากก่องหนี่ผู้กพันได้ก็จะนำมาคำนวณวงเงินก่องหนี่ผู้กพัน หากก่องหนี่ผู้กพันไม่ได้ก็จะนำไปคำนวณในปีถัดไป

## เกณฑ์การให้คะแนน :

### 1. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลงานประจำปี

1.1 รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธี ตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

1.2 รายการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) คะแนนแต่ละรายการที่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด ณ สิ้นเดือนสิงหาคม 2557

- ดำเนินการถึงขั้นตอนจัดทำแบบและประมาณราคา ได้ 0 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนแต่งตั้งคณะกรรมการและกำหนดราคากลางแล้วเสร็จ ได้ 1 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนแต่งตั้งคณะกรรมการ TOR และกำหนด TOR แล้วเสร็จ ได้ 2 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นขอเห็นชอบ TOR และลงประกาศ Web Site ได้ 3 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนประมูล ได้ 4 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตอนขออนุมัติจ้าง ได้ 5 คะแนน
- ดำเนินการถึงขั้นตรวจร่างสัญญา รองลงนามสัญญา ได้ 6 คะแนน
- ลงนามสัญญาแล้วเสร็จ ได้ 7 คะแนน

1.3 กรณีที่หน่วยงานต้องดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) หลายครั้ง จะนำครั้งที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นคะแนนประเมิน ทั้งนี้ในการประเมินแต่ละรายการจะแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 รายการที่อำนาจการอนุมัติเป็นของหัวหน้าหน่วยงานให้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้างต้น

กลุ่มที่ 2 รายการที่อำนาจการอนุมัติเป็นของปลัดกรุงเทพมหานครให้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้างต้น บวกเพิ่มค่าถ่วงน้ำหนักคะแนนอีก 0.60 ของคะแนนที่ได้ แต่ไม่เกินคะแนนสูงสุด 7 คะแนน

กลุ่มที่ 3 รายการที่อำนาจการอนุมัติเป็นของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้างต้น บวกเพิ่มค่าถ่วงน้ำหนักคะแนนอีก 1.00 ของคะแนนที่ได้ แต่ไม่เกินคะแนนสูงสุด 7 คะแนน

### 2. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี

#### 2.1 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

## 2.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกันยายน 2557

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ต่ำกว่าร้อยละ 50 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 100 ได้ 6 คะแนน

## 3. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลาง และเงินยืมสะสม

### 3.1 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลางและเงินยืมสะสม สิ้นเดือนกันยายน 2557

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

### 3.2 การประเมินผลเงินงบกลาง และเงินยืมสะสม รายการ/โครงการที่ไม่สามารถก่อหนี้ผูกพันได้ภายใน 30 กันยายน 2557

- คะแนนแต่ละรายการ/โครงการที่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด ณ สิ้นเดือนกันยายน 2557
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนจัดทำแบบและประมาณราคา ได้ 0 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนแต่งตั้งคณะกรรมการและกำหนดราคากลางแล้วเสร็จ ได้ 1 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนแต่งตั้งคณะกรรมการ TOR และกำหนด TOR แล้วเสร็จ ได้ 2 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นขอเห็นชอบ TOR และลงประกาศ Web Site ได้ 3 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนประมูล (เคาะราคา) ได้ 4 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตอนขออนุมัติจ้าง ได้ 5 คะแนน
  - ดำเนินการถึงขั้นตรวจร่างสัญญา รอลงนามสัญญา ได้ 6 คะแนน

- กรณีที่หน่วยงานต้องดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) หลายครั้ง จะนำครั้งที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นคะแนนประเมิน

## หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร

### การดำเนินการ :

1. ให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างในระบบ MIS 2 ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันเสมอ โดยที่สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครจะตรวจสอบข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี 2557 ของทุกหน่วยงานด้วยระบบ MIS 2

2. เมื่อหน่วยงานก่องหน้ผู้กพันงบลงทุนปี 2557 แต่ละรายการแล้วเสร็จ และมีงบประมาณเหลือจ่ายหลังการก่องหน้ผู้กพันให้ออนข้างบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายทั่วไป กรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นทันที เพื่อผู้บริหารกรุงเทพมหานครจะสามารถนำงบประมาณเหลือจ่ายนั้นไปดำเนินการตามความจำเป็นตามนโยบายด้านอื่น ๆ ต่อไป และการโอนเงินเหลือจ่ายดังกล่าวจะกลับเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้โอน เพราะตัวหารจะลดลงทำให้ร้อยละของผลงานจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากหน่วยงานโอนงบประมาณเหลือจ่ายดังกล่าวไปตั้งรายการจ่ายใหม่หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างก็จะนำมาคำนวณผลการก่องหน้ผู้กพันตามเกณฑ์ตัวชี้วัดด้วย

3. กรณีมีการโอนงบประมาณประจำปีให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2557 ให้ประเมินที่หน่วยงานผู้โอน

4. การก่องหน้ผู้กพัน ปรับปรุงจากงบกลางทุกประเภทเป็น งบกลางประเภทงบลงทุนที่ได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ 2557 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการได้ทันภายในปีงบประมาณ เงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติมาคำนวณผลในการก่องหน้ผู้กพันเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้วย

5. สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครประเมินผลสำเร็จของการก่องหน้ผู้กพันของแต่ละหน่วยงาน ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 2.2.1 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### สูตรการคำนวณ : ร้อยละของความสำเร็จของการก่องหน้ผู้กพัน

#### 1. การประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

1.1) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ

$$\frac{\text{วงเงินก่องหน้ผู้กพันสิ้นเดือนมีนาคม 2557}}{\text{งบประมาณรายจ่ายประจำปีหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2557}} \times 100 = \text{ก} \%$$

นำค่า ก เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ จะได้ค่าเป็น A คะแนน

1.2) รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

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

การประเมินผลงานประมาณรายจ่ายประจำปี

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

## 2. การประเมินผลเงินกันเหลือปี

2.1) การประเมินผลเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557

$$\frac{\text{วงเงินก่อนนี้ผูกพันเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2556}}{\text{เงินกันเหลือปีที่ได้รับอนุมัติ}} \times 100 = \text{ข} \%$$

นำค่า ข เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557  
จะได้ค่าเป็น D คะแนน

2.2) การประเมินผลเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกันยายน 2557

$$\frac{\text{วงเงินก่อนนี้ผูกพันเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกันยายน 2557}}{\text{เงินกันเหลือปีที่ได้รับอนุมัติ}} \times 100 = \text{ค} \%$$

นำค่า ค เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกันยายน 2557  
จะได้ค่าเป็น E คะแนน

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

### 3. การประเมินผลเงินงบบกลาง และเงินยืมสะสม

3.1) การประเมินผลเงินงบบกลาง และเงินยืมสะสม ณ สิ้นเดือนกันยายน 2557

$$\frac{\text{วงเงินก่องหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2557}}{\text{งบบกลาง + เงินยืมสะสม}} \times 100 = \text{ง \%}$$

นำค่า ง เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบบกลาง และเงินยืมสะสม ณ สิ้นเดือนกันยายน 2557 จะได้ค่าเป็น G คะแนน

การประเมินผลเงินงบบกลาง และเงินยืมสะสม รายการ/โครงการ ที่ไม่สามารถก่องหนี้ผูกพันได้ภายใน 30 กันยายน 2557

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

การประเมินผลเงินงบบกลาง เงินยืมสะสม

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

สรุปสูตรการคำนวณ : 2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่องหนี้ผูกพัน

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

นำผลสำเร็จของการประเมินผลการก่องหนี้ผูกพันที่ได้ (J คะแนน จาก 7 คะแนน) มาเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนในภาพรวมที่มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน อีกครั้งหนึ่ง ดังนี้



## สรุปเกณฑ์การให้คะแนนในภาพรวม :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1.4 คะแนนผลสำเร็จของการประเมินการก่อกำหนดผู้ผูกพัน ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ผลสำเร็จของการประเมินผลการก่อกำหนดผู้ผูกพันที่ได้	1.4	2.8	4.2	5.6	7

## เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครจะตรวจสอบข้อมูลจากระบบ MIS 2 หากระบบ MIS 2 ขัดข้องไม่สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลได้ ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการก่อกำหนดผู้ผูกพันไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผล ตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผล

### ตัวชี้วัด : 2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม

#### ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
7	7	7

## คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายปี 2557 รวม 7 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน หมวดรายจ่ายอื่น และการเบิกจ่ายเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2557 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณ 2557 (ณ วันที่ 30 กันยายน 2557)

2. จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริงสิ้นเดือนกันยายน 2557 หมายถึง ผลรวมของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 รวม 7 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน หมวดรายจ่ายอื่น และการเบิกจ่ายเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2557 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณ ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 (ไม่รวมงบเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินกันเหลือมปี และขยายเวลาเบิกเหลือมปี)

3. งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนกันยายน 2557 หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2557 รวม 7 หมวดรายจ่าย และการเบิกจ่ายเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2557 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณ ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 โดยไม่นำรายการ/โครงการที่ได้รับตั้งแต่เดือนสิงหาคม - กันยายน 2557 มาคำนวณ (ไม่รวมงบเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินกันเหลือมปี และขยายเวลาเบิกเหลือมปี)



## เกณฑ์การให้คะแนน :

- ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน
- เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนต่ำกว่าร้อยละ 30 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

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร

## การดำเนินการ :

1. หน่วยงานเร่งรัดการเบิกจ่ายให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณเพื่อให้การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด
2. การเบิกจ่ายจากงบกลางทุกประเภทที่ได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ 2557 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณมาคำนวณผลในการเบิกจ่าย เพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
3. สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครตรวจสอบข้อมูลจากระบบ MIS 2 ของกรุงเทพมหานคร
4. สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครประเมินผลสำเร็จการใช้จ่ายงบประมาณของแต่ละหน่วยงานตามรอบการประเมินผลและเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 2.2.2 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สูตรการคำนวณ : 2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณ

$$\frac{\text{จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริงสิ้นเดือนกันยายน 2557}}{\text{งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนกันยายน 2557}} \times 100$$

นำร้อยละของความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้ ซึ่งได้รับการเทียบเกณฑ์ร้อยละเป็นคะแนนแล้ว (7 คะแนน) มาเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนในภาพรวมที่มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน อีกครั้งหนึ่ง ดังนี้

## สรุปเกณฑ์การให้คะแนนในภาพรวม :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1.4 คะแนนความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณ ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้	1.4	2.8	4.2	5.6	7

## เอกสาร / หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร จะตรวจสอบข้อมูลจากระบบ MIS 2 หากระบบ MIS 2 ชัดข้องไม่สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลได้ ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร / หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผล ตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผล

**หมายเหตุ** กรณีสถานการณ์การจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครถึงสิ้นปีงบประมาณ 2557 ไม่เป็นไปตามประมาณการที่ตั้งไว้ ตลอดจนภาวะการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการ อาจมีการพิจารณา เปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินผลตามความเหมาะสม

**ประเด็นการประเมิน :** ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในการจัดทำงบการเงินประจำปี 2556

**ตัวชี้วัด :** 2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดทำงบการเงิน

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

**ตัวชี้วัด :** 2.3.1 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินทันเวลาและถูกต้อง

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

**คำอธิบาย :**

1. ความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินทันเวลาและถูกต้อง หมายถึง หน่วยงานสามารถจัดทำงบการเงินประจำปีได้ถูกต้อง ตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครโดยสามารถส่งงบการเงินให้กองบัญชี สำนักงานคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556

2. ประเมินผลการจัดทำงบการเงินประจำปี

2.1 งบการเงินประจำปีของหน่วยงาน ประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน (งบดุล) งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน งบกระแสเงินสด หมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยแนบงบทดลองก่อนปิดบัญชี งบทดลองหลังปิดบัญชี ได้ถูกต้องตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานคร โดยส่งให้กองบัญชี สำนักงานคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556 จะได้ 1 คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังจากวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556 จะได้ 0 คะแนน

2.2 กองบัญชี สำนักงานคลัง จะทำการตรวจสอบงบการเงินประจำปีของหน่วยงานโดยการระบยอดและตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการบัญชีของหน่วยงาน และสอบย้อนยอดบัญชีกับส่วนกลางเฉพาะรายการบัญชีที่ต้องยืนยันยอดระหว่างส่วนกลางและหน่วยงาน หากถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วง หรือกรณีมีการแก้ไขให้นับระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไขรวมกันทุกครั้งจนกว่างบการเงินถูกต้องแต่ไม่เกิน 30 วันได้ 4 คะแนน กรณีแก้ไขงบการเงินได้ถูกต้องแต่เกิน 30 วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนน และได้ 0 คะแนน เมื่อแก้ไขงบการเงินถูกต้องภายหลังจากวันที่ 30 กันยายน 2557

**สูตรการคำนวณ :**

คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินถูกต้อง คำนวณจาก 2 ส่วน ดังนี้

คะแนนการจัดส่งงบการเงินตามระยะเวลา + คะแนนความถูกต้องของงบการเงิน

## เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 คะแนนการจัดทำบ ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนของการจัดทำงบการเงินที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)	1	2	3	4	5

โดยที่

### 1. คะแนนในการการจัดทำงบการเงินตามระยะเวลาในการส่งงบการเงิน มีดังนี้

- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน พฤศจิกายน 2556 ได้ 1.00 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายหลังเดือน พฤศจิกายน 2556 ได้ 0 คะแนน

### 2. คะแนนของความถูกต้องของงบการเงิน มีดังนี้

- งบการเงินถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วงแก้ไข หรือกรณีมีการแก้ไข ถ้าหน่วยงานแก้ไข
- งบการเงินได้ถูกต้องภายใน 30 วัน ได้ 4.00 คะแนน
- งบการเงินไม่ถูกต้องและนำไปแก้ไขได้ถูกต้องโดยนับระยะเวลาที่หน่วยงานแก้ไขรวมกันทุกครั้ง ดังนี้
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 31 - 60 วัน ได้ 3.60 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 61 - 90 วัน ได้ 3.20 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 91 - 120 วัน ได้ 2.80 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 121 - 150 วัน ได้ 2.40 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 151 - 180 วัน ได้ 2.00 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 181 - 210 วัน ได้ 1.60 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 211 - 240 วัน ได้ 1.20 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 241 - 270 วัน ได้ 0.80 คะแนน
- ตั้งแต่ 270 วัน - 30 กันยายน 2557 ได้ 0.40 คะแนน
- แก้ไขเกินวันที่ 30 กันยายน 2557 ได้ 0 คะแนน

## การดำเนินการ :

1. หน่วยงานจัดส่งงบการเงินประจำปีเพื่อให้กองบัญชีตรวจสอบความถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และจะทำการประเมินผลความสำเร็จในการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2557 ของทุกหน่วยงาน

2. สำนักการคลังโดยกองบัญชี ประเมินผลสำเร็จตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัด ที่ 2.3.1 ส่งให้สำนักงาน กก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

## เหตุผล :

เพื่อเป็นการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการจัดทำงบการเงินของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครได้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ภายในระยะเวลาที่กฎหมายและระเบียบกำหนด และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** กองบัญชี สำนักการคลัง

**เอกสาร/ หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :** งบการเงินประจำปี 2556 ของหน่วยงาน

**ตัวชี้วัด :** 2.3.2 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปี 2556  
ทันเวลาและถูกต้อง (แบบฟอร์มของกองบัญชี)

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

## คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินทันเวลาและถูกต้อง หมายถึง หน่วยงานสามารถจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีงบประมาณ 2556 (แบบฟอร์มของกองบัญชี เฉพาะเข้าเกณฑ์คงค้าง) ได้ถูกต้องและสามารถส่งรายงานให้กองบัญชี สำนักการคลังได้ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556

### 2. ประเมินผลรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน

2.1 การจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี (แบบฟอร์มของกองบัญชี) โดยข้อมูลในรายงานดังกล่าวเป็นข้อมูลยอดทรัพย์สินทางบัญชีในงบการเงินที่จะต้องตรงกับยอดบัญชีทรัพย์สินของหน่วยงาน โดยหน่วยงานรับรองความถูกต้อง พร้อมคำนวณค่าเสื่อมราคา ค่าเสื่อมราคาสะสม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปประกอบการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร โดยส่งให้กองบัญชี สำนักการคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556 จะได้ 1 คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556 จะได้ 0 คะแนน

2.2 กองบัญชี สำนักการคลัง จะทำการตรวจสอบรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีของหน่วยงานว่าถูกต้องหรือไม่ หากถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วงหรือกรณีมีการแก้ไขให้ทันระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไข รวมกันทุกครั้งจนรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องแต่ไม่เกิน 30 วัน ได้ 4 คะแนน กรณีแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินได้ถูกต้องแต่เกิน 30 วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนนและจะได้ 0 คะแนน เมื่อแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องภายหลังวันที่ 30 กันยายน 2557

## สูตรการคำนวณ :

คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2556 ทันเวลาและถูกต้อง  
คำนวณจาก 2 ส่วน ดังนี้

คะแนนการจัดส่งรายงานบัญชี มูลค่าทรัพย์สินตามระยะเวลา	+	คะแนนความถูกต้องของรายงานบัญชี มูลค่าทรัพย์สิน
---	---	---

## เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 คะแนนการจัดทำรายงานบัญชีฯ ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)	1	2	3	4	5

โดยที่

1. คะแนนในการการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินตามระยะเวลาในการส่งรายงานบัญชีมูลค่า  
ทรัพย์สิน มีดังนี้

- การจัดทำ - ส่งรายงานฯ ภายในเดือน พฤศจิกายน 2556 ได้ 1.00 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งรายงานฯ ภายหลังเดือน พฤศจิกายน 2556 ได้ 0 คะแนน

2. คะแนนของความถูกต้องของรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินมีดังนี้

- รายงานฯ ถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วงแก้ไข หรือกรณีมีการแก้ไข ถ้าหน่วยงานแก้ไขรายงานฯ  
ได้ถูกต้องภายใน 30 วัน ได้ 4.00 คะแนน
- รายงานฯ ไม่ถูกต้องและนำไปแก้ไขได้ถูกต้องโดยนับระยะเวลาที่หน่วยงานแก้ไขรวมกันทุกครั้ง ดังนี้
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 31 - 60 วัน ได้ 3.60 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 61 - 90 วัน ได้ 3.20 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 91 - 120 วัน ได้ 2.80 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 121 - 150 วัน ได้ 2.40 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 151 - 180 วัน ได้ 2.00 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 181 - 210 วัน ได้ 1.60 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 211 - 240 วัน ได้ 1.20 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 241 - 270 วัน ได้ 0.80 คะแนน
- ตั้งแต่ 270 วัน - 30 กันยายน 2557 ได้ 0.40 คะแนน
- แก้ไขเกินวันที่ 30 กันยายน 2557 ได้ 0 คะแนน

## การดำเนินการ :

1. หน่วยงานจัดส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีเพื่อให้กองบัญชีตรวจสอบความถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และจะทำการประเมินผลความสำเร็จในการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการราชการประจำปี 2557 ของทุกหน่วยงาน

2. สำนักการคลังโดยกองบัญชี ประเมินผลสำเร็จตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 2.3.2 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติการราชการ

## เหตุผล :

เพื่อเป็นการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการควบคุมทรัพย์สินของหน่วยงานให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน โดยเร็ว และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปประกอบการจัดทางการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** กองบัญชี สำนักการคลัง

## เอกสาร/ หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2556 ของหน่วยงาน (แบบฟอร์มของกองบัญชี)

## หมายเหตุ

1. การนับจำนวนวันของงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินว่าอยู่ที่หน่วยงานใดให้ถือปฏิบัติดังนี้
  - 1.1 กรณีหน่วยงานส่งงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินมาให้กองบัญชี การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่กองบัญชีรับงบการเงิน / รับรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่อยู่กองบัญชี
  - 1.2 กรณีกองบัญชีส่งคืนงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินกลับไปแก้ไข การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับคืนงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่หน่วยงานรับผิดชอบระยะเวลาในการแก้ไขงบการเงิน
2. ตัวอย่าง การจัดทำงบการเงิน (ส่วนที่ 1)
  - 2.1 หน่วยงานส่งงบการเงินประจำงบประมาณ 2556 วันที่ 9 มกราคม 2557 หน่วยงานจะได้คะแนนจากการส่งงบการเงิน 0 คะแนน
  - 2.2 กองบัญชีส่งงบการเงินกลับไปแก้ไข 3 ครั้งจนงบการเงินถูกต้อง ดังนี้ ครั้งที่ 1 จำนวน 17 วัน ครั้งที่ 2 จำนวน 24 วัน ครั้งที่ 3 จำนวน 20 วัน รวมจำนวนวันที่หน่วยงานนำงบการเงินกลับไปแก้ไข จนถูกต้องรวม 3 ครั้ง จำนวน 61 วัน หน่วยงานได้คะแนนความถูกต้องของงบการเงิน 3.20 คะแนน
  - 2.3 คำนวณคะแนนของการจัดทำงบการเงินที่ได้จริง โดยนำคะแนน 2 ส่วน คือ คะแนนการส่งงบการเงิน + คะแนนความถูกต้อง =  $0 + 3.20 = 3.20$  คะแนน

**ประเด็นการประเมิน :** ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยหน่วยงานสามารถจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 1 และ SR 2) และรายงานการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1 และ ปย.2) ตามแนวทางของกรุงเทพมหานครและระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 กำหนด ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สัมพันธ์กัน ทันเวลา และสามารถนำแผนบริหารความเสี่ยง ไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้จากการทำงานบริหารความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ได้สำเร็จ คือ หน่วยงานสามารถปฏิบัติราชการได้บรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด กลยุทธ์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

**ตัวชี้วัด :** 2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

**คำอธิบาย (นิยามตัวชี้วัด) :**

1. ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตและมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรหรือการใช้ชีวิตประจำวัน โดยทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

2. การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหาและระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง การกำหนดแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และการติดตามประเมินผล เพื่อให้ความเสี่ยงต่างๆ ลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้และมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

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

(1) การยอมรับความเสี่ยง มักจะใช้ในกรณีที่หน่วยงานหรือองค์กรพิจารณาความเสี่ยงแล้วเห็นว่า เป็นความเสี่ยงที่อยู่ในระดับต่ำหรือมีต้นทุนในการจัดการความเสี่ยงสูงมาก หากดำเนินการแล้วไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว จึงเลือกที่จะยอมรับความเสี่ยงนั้น



(2) การกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยง ให้กับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อช่วยแบ่งเบาความรับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่เห็นว่า เป็นความเสี่ยงที่อาจจะเกิดผลกระทบแบบคาดไม่ถึง 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 เป็นการจัดการความเสี่ยงในกรณีที่หน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่า ความเสี่ยงเหล่านั้นเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งสามารถจัดการได้ด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการ มาตรการ หรือนโยบายในการลดหรือควบคุมการดำเนินงาน การจัดวางหรือปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน เพื่อลดโอกาสที่จะทำให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบต่างๆ ให้อยู่ในระดับที่หน่วยงานยอมรับได้ เช่น การจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ หรือหากเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หน่วยงานหรือองค์กรก็สามารถกำหนดกลยุทธ์หรือมาตรการอื่นๆ มาใช้เพิ่มเติม เพื่อลดผลกระทบหรือความรุนแรงของความเสี่ยงนั้น

(4) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง มักจะใช้ในกรณีที่หน่วยงานค้นพบความเสี่ยงที่อยู่ในระดับ สูงมากและอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร งาน โครงการ กิจกรรม และกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็นอย่างมาก จึงไม่อาจยอมรับความเสี่ยงนั้นได้ นอกจากนี้ เมื่อหน่วยงานพิจารณาความเสี่ยง ดังกล่าวแล้ว ปรากฏว่า ไม่สามารถหาวิธีการจัดการความเสี่ยงดังกล่าวได้ด้วยวิธีใดที่เหมาะสม จึงจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้วยการหยุดดำเนินการ ยกเลิกโครงการ ลดเนื้อหา หรือลดขอบเขตของการจัดกิจกรรมดังกล่าว

4. การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหาร และบุคลากรของหน่วยงาน จัดให้มีขึ้น เพื่อต้องการสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงาน ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินและการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือ ลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลืองหรือการทุจริต โดยการควบคุมภายในเป็นหนึ่งในวิธีการจัดการความเสี่ยงที่จะช่วยลดหรือควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

5. การติดตามประเมินผล เป็นการติดตามประเมินผลแผนการบริหารความเสี่ยง โดยวิเคราะห์และประเมินผลการจัดการความเสี่ยงที่ได้วางแผนไว้แล้วในงวดก่อนว่ามีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถลดหรือควบคุมความเสี่ยงลงสู่ระดับที่หน่วยงานยอมรับได้หรือไม่

**เกณฑ์การให้คะแนน :** แบ่งเป็น 7 ขั้นตอน รวม 100 คะแนน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (5 คะแนน)** หน่วยงานจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน (เป็นประธาน คณะกรรมการฯ) หัวหน้าส่วนราชการ ทุกแห่งในสังกัดของหน่วยงาน (เป็นกรรมการฯ) และผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน หรือ

Risk Coordinator (เป็นเลขานุการฯ) ซึ่งมาจากการที่หน่วยงานสรรหาหรือคัดเลือกบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถและศักยภาพความพร้อมด้านการประสานงาน การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน จำนวน 2 คนโดยคณะกรรมการฯ และผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ 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 2556

**ขั้นตอนที่ 2** การจัดตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน (5 คณะ) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงาน คณะทำงานดังกล่าวจะต้องประกอบด้วยผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Coordinator) และตัวแทนจากส่วนราชการของหน่วยงานจำนวนส่วนราชการละ 1 คน เป็นสมาชิกของคณะทำงานฯ

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2556

**ขั้นตอนที่ 3** การถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (10 คณะ) คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน จัดกิจกรรมการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้ในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้กับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เช่น การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ การประชุม การอบรมให้ความรู้ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สำนักงานตรวจสอบภายในจะวัดผลลัพธ์ของการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้ ด้วยการเลือกตัวอย่างบุคลากรของหน่วยงานมาสอบถามความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน หากมีบุคลากรเกินร้อยละ 50 ของจำนวนตัวอย่างที่ทดสอบ ที่ไม่สามารถตอบคำถามวัดความเข้าใจได้ หน่วยงานจะถูกหักคะแนน 10 คะแนน จากคะแนนรวมทั้งหมด

**ขั้นตอนที่ 4** การจัดทำตารางการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง (ตาราง SR 1) และแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 2) (10 คะแนน) คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยงของแต่ละกลยุทธ์และตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน (เฉพาะตัวชี้วัดในมิติที่ 1) โดยให้คณะทำงานฯ บันทึกข้อมูลความเสี่ยงที่ค้นพบและวิเคราะห์ความเสี่ยงเหล่านั้น ลงในตารางการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง (ตาราง SR 1) และนำความเสี่ยงที่วิเคราะห์เรียบร้อยแล้วตามตาราง SR 1 มาจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ในตาราง SR 2

**ขั้นตอนที่ 5** การติดตามผลแผนบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน (10 คะแนน) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ติดตามผลความคืบหน้าตามแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 2) ที่คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงรายงานให้ทราบ โดยการติดตามผลดังกล่าวเป็นการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนมีนาคม และสิงหาคม 2557 ซึ่งสำนักงานตรวจสอบภายในกำหนดให้หน่วยงานส่งสำเนาตาราง SR 1 และ SR 2 ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในกำหนด จำนวน 2 ครั้ง คือ

ครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 5 เมษายน 2557

ครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 5 กันยายน 2557

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

**ขั้นตอนที่ 6** การจัดทำและส่งรายงานการควบคุมภายใน (5 คะแนน) คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงจัดทำรายงานการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1 และ ปย.2) ตามขั้นตอนที่ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2554 กำหนด และจัดส่งรายงานการควบคุมภายใน ทั้ง 2 แบบดังกล่าว ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 15 ตุลาคมของทุกปี ตามหนังสือที่ กท 0407 /1060 ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2552 เรื่อง ปรับปรุงแนวทางการจัดทำรายงานการควบคุมภายในและยกเลิกแบบรายงานข้อมูลตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ หากหน่วยงานจัดทำแบบรายงานการควบคุมภายในครบถ้วน แต่ไม่สามารถส่งรายงานดังกล่าวให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ภายในกำหนด (15 ตุลาคม 2557) จะถูกหักคะแนน จำนวน 10 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับทั้งหมด (สุทธิทุกขั้นตอน)

**ขั้นตอนที่ 7** การประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน (55 คะแนน) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

(1) หน่วยงานสามารถนำกลยุทธ์หลักตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2557 (เฉพาะตัวชี้วัดในมิติที่ 1) มาดำเนินการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง ตามตาราง SR 1 ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และข้อมูลมีความสัมพันธ์กัน (10 คะแนน)

(2) หากหน่วยงานสามารถดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ตามตาราง SR 2 ได้ประสบผลสำเร็จตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และมีเอกสารหลักฐานมาแสดงครบถ้วนในทุกความเสี่ยง (10 คะแนน)

(3) หากหน่วยงานมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2557 ของหน่วยงาน ที่ระบุไว้ใน ตาราง SR 1

- ประสบผลสำเร็จทุกตัวชี้วัด (ร้อยละ 100) หน่วยงานจะได้คะแนน 35 คะแนน
- ประสบผลสำเร็จเพียงบางส่วน (ร้อยละ 50 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 100) หน่วยงานจะได้คะแนน 25 คะแนน
- ประสบผลสำเร็จเพียงบางส่วน (ต่ำกว่าร้อยละ 50) หน่วยงานจะได้คะแนนเพียง 15 คะแนน

### การคำนวณผลการประเมิน :

คะแนนสุทธิของตัวชี้วัด แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยนำผลคะแนนรวมจากทั้ง 7 ขั้นตอน (100 คะแนน) มาคำนวณตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - 5 คะแนนในการดำเนินการตามขั้นตอน ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ผลคะแนนรวมจาก 7 ขั้นตอน	≤80	81	86	91	≥96

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

### การดำเนินการ :

หน่วยงานจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนทั้งหมด 7 ขั้นตอน ได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพและรายงานผลให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ในการประเมินทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

### เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
3. ตารางการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง (ตาราง SR 1)
4. แผนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน (ตาราง SR 2)
5. รายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1)
6. รายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน (แบบ ปย.2)
7. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามี การดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 2) สำหรับ ความเสี่ยงทุกตัวในแต่ละตัวชี้วัด
8. ผลการปฏิบัติการประจำปี 2557 ที่ประเมินโดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล



### 3 มาตรฐานการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมิน : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
5	4	5

**คำอธิบาย :** การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรงหรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ฯลฯ

**สูตรคำนวณ :**

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

**เกณฑ์การให้คะแนน**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - 1 ระดับ ต่อ 1 คะแนน

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

คะแนนที่ได้เป็นไปตามค่าเฉลี่ยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 2 ครั้ง คือการนำผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 รวมกับผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2 หาร 2 และใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

## เหตุผล :

1. ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. การบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจยังไม่แน่วามีการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน:** กองงานผู้ตรวจราชการ

## การดำเนินการ :

1. ให้ทุกหน่วยงานให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือบริการต่างๆ ไปถึงประชาชน หรือบุคคลของหน่วยงานหรือส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร โดยต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ผู้ประเมินทำการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของหน่วยงานต่างๆ โดยอาจร่วมมือกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 3.1 ตามระยะเวลาที่กำหนด

3. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เป็นไปตามที่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครกำหนด โดยผู้ตรวจราชการฯ ได้มอบหมายให้กองงานผู้ตรวจราชการดำเนินการจ้างสถาบันการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

## เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล:

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของหน่วยงานนั้นๆไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผลตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ประเด็นการประเมิน :** คุณภาพการให้บริการ

**ตัวชี้วัด :** 3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
6	5	5

**คำอธิบาย :**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานครที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

**การบริหารจัดการกับเรื่องร้องเรียน** หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพโดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหา ก่อนและหลัง หรือหลักฐานอื่นๆ พร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง (กรณีสามารถติดต่อได้)
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

**รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้** หมายถึง ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานบันทึกเข้าระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) โดยระบุวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่อง หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้ร้องได้) ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้

**ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครได้จัดประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ 23 ประเภท



ลำดับ	ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ลำดับ	ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
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.	เรื่องอุกฉิม

**สูตรการคำนวณ :** การดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3.2 กำหนดให้มีคะแนนตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่	คะแนน
1	1
2	3
3	1

โดยการคิดคะแนนรายขั้นตอนมี ดังนี้

$$\text{คะแนนรายขั้นตอน} = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนเรื่องที่ถูกต้องในแต่ละขั้นตอน}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2557}} \times 100$$

ค่าที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า 95% ถึงจะได้คะแนนเต็มในขั้นตอนนี้

$$\text{หากได้น้อยกว่า 95\%} = \frac{\text{ค่าที่ได้} \times \text{คะแนนเต็มในขั้นตอนนี้}}{95}$$

#### หมายเหตุ

1. วิธีการนับวันปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน หน่วยงานประเมินและหน่วยงานผู้ถูกประเมินให้นับเฉพาะวันทำการ หากวันที่กำหนดในขั้นตอนใดตรงกับวันหยุดทำการ หน่วยงานต้องปฏิบัติในวันทำการถัดไปเท่านั้น
2. กรณีหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฯ ให้หน่วยงานนั้นๆ ได้รับคะแนนเต็มสำหรับตัวชี้วัดนี้



## เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - 0.25 ระดับ ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จากประชาชน/ผู้รับบริการ	4	4.25	4.50	4.75	5

## การดำเนินการ :

**ขั้นตอนที่ 1 : การรับเรื่อง :** พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกซ์ฯ แจ้งดำเนินการ เพื่อดำเนินการแก้ไข และ รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/ พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

**ขั้นตอนที่ 2 : การดำเนินการแก้ไข :** พิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินการโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ (กรณีที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ/รายงานครั้งที่ 1) ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 หากไม่รายงานในช่วงเวลาที่กำหนดแม้แต่ครั้งเดียวจะถือว่าการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ไม่สมบูรณ์ในขั้นตอนนี้ (1 คะแนน) ทั้งนี้ ให้หน่วยงานส่งภาพถ่ายก่อน-หลังหรือหลักฐานประกอบการพิจารณาการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กองกลางทาง อีเมล bma.rongtook@gmail.com โดยกองกลางจะดำเนินการสุ่มตรวจภาพถ่ายประกอบการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนก่อนและหลัง หรือการโทรแจ้งผู้ร้องจำนวน 10% ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ที่มีสถานะการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในแต่ละเดือน โดยผลการสุ่มตรวจจะต้องถูกต้อง สอดคล้องกับการรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร (MIS) ไม่น้อยกว่า 80% ของจำนวนเรื่องที่สุ่มตรวจ มิฉะนั้นจะต้องถูกหักคะแนนเดือนละ 0.05 แต่ไม่เกินคะแนนเต็มของขั้นตอนนี้ตลอดปีงบประมาณ (2 คะแนน)

**ขั้นตอนที่ 3 : การรายงานผล :** พิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงานเพื่อสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ ทุกเดือนและนำส่งให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปเท่านั้น มิฉะนั้นจะถูกตัดคะแนน เดือนละ 0.1 คะแนน แต่ไม่เกินคะแนนเต็มของขั้นตอนนี้ ตลอดปีงบประมาณ

กรณีในระบบฯ ชัดข้องไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ให้หน่วยงานพิมพ์หน้าจอ (Print Screen) ที่แสดงความผิดปกติของระบบฯ แนบรายงานประจำเดือน

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

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

1. บันทึกรายงานผล ความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
2. แบบรายงานรหัส CPL\_R003 รายงานผลการปฏิบัติงาน ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์
3. แบบรายงานรหัส CPL\_R001 รายงานเรื่องคงค้างหน่วยงานดำเนินการ
4. รูปภาพก่อน-หลัง หรือหลักฐานประกอบการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งทางอีเมล bma.rongtook@gmail.com

**ประเด็นการประเมิน :** การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**ตัวชี้วัด :** 3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

**คำอธิบาย :**

การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นแนวคิดในการส่งเสริมให้หน่วยงานมีการวิเคราะห์ ตรวจสอบ และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของตนเอง โดยนำหลักการ 5 ส ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สร้างมาตรฐาน สร้างนิสัย มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมของการทำงาน อย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง รวมทั้งให้มีการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ที่ดี และเหมาะสม

#### แนวคิดในการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงาน

1. การนำมาตรฐาน 5 ส กลางมาปรับใช้ในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นพื้นฐานที่ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการโดยประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จาก
  - 1.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดระบบเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ทุกชนิดในสถานที่ทำงาน
  - 1.2 ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
  - 1.3 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (ภายใน – ภายนอก)
  - 1.4 การบริหารจัดการและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
2. การจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ให้ดีและเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการตามหลักเกณฑ์ของการพัฒนาสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ดังนี้
  - 2.1 มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
  - 2.2 มีการจัดเก้าอี้รับรองผู้มาใช้บริการ
  - 2.3 มีป้ายแสดงส่วนราชการ/หน่วยงานที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
  - 2.4 มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแล “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ในแต่ละวัน
  - 2.5 มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ/ มีระบบขอรับบริการที่สะดวก เช่น มีระบบคิว, มีสัญญาณเสียง เป็นต้น

#### “ส่วนให้บริการ” (Front area/Service area) ของหน่วยงานต่างๆ

หน่วยงานหลัก (line) ได้แก่ สถานที่ให้บริการ เช่น one stop service, แผนกผู้ป่วยนอก เป็นต้น

หน่วยงานสนับสนุน (Staff) ได้แก่ สถานที่รับรองให้กับผู้มาใช้บริการ

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผสมผสานทั้ง 2 ลักษณะ (line & staff) ได้แก่ สถานที่ให้บริการและสถานที่รับรองให้กับผู้มาใช้บริการ

**สูตรคำนวณ :**

$$\frac{\text{คะแนนความสำเร็จของการพัฒนาฯ ครั้งที่ 1} + \text{คะแนนความสำเร็จของการพัฒนาฯ ครั้งที่ 2}}{\text{จำนวนครั้งของการตรวจประเมิน}}$$

โดยพิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมใน 2 องค์กรประกอบ ดังนี้

การดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อม	คะแนนเต็ม
<p><b>องค์กรประกอบที่ 1:</b></p> <p>หน่วยงานมีการประเมินตนเอง (Self Audit) ในการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (Front area/ Service area) ตามหลักเกณฑ์ของการพัฒนาสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการ</p> <p><b>นิยาม:</b></p> <p>หน่วยงานมีการประเมินตนเอง (Self Audit) ในการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (Front area/Service area) ตามหลักเกณฑ์ของการพัฒนาสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการหมายถึง การที่หน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ดีและเหมาะสมอย่างต่อเนื่องตามหลักเกณฑ์ของการพัฒนาสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการ 5 ข้อ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย</li> <li>2. มีการจัดเก้าอี้รับรองผู้มาใช้บริการ</li> <li>3. มีป้ายแสดงส่วนราชการ/หน่วยงานที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน</li> <li>4. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแล “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ในแต่ละวัน</li> <li>5. มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ/มีระบบขอรับบริการที่สะดวก และประเมินผลการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (Front area/ Service area) ด้วยตนเอง โดยผู้บริหาร ลงนามรับรองผลการประเมินตนเองของหน่วยงานส่งให้คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครได้ พร้อมมีหลักฐานประกอบการพิจารณา</li> </ol> <p><b>เกณฑ์ในการให้คะแนน:</b></p> <p>ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 1 ข้อ คิดเป็น 4 คะแนน</p> <p>ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 2 ข้อ คิดเป็น 8 คะแนน</p> <p>ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 3 ข้อ คิดเป็น 12 คะแนน</p> <p>ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 4 ข้อ คิดเป็น 16 คะแนน</p> <p>ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 5 ข้อ คิดเป็น 20 คะแนน</p>	<p style="text-align: center;"><b>20</b></p> <p style="text-align: center;"><b>คะแนน</b></p>

การดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อม	คะแนนเต็ม
<p><b>องค์ประกอบที่ 2:</b> การตรวจประเมินการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p> <p><b>นิยาม:</b> การตรวจประเมินการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การตรวจประเมินผล การดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานภาพรวมตามแบบฟอร์มฯ โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครทั้งนี้โดยไม่มีภาระงานและเวลาในการเข้าตรวจประเมิน โดยจะมีการแจ้งเพียงช่วงเวลาในการตรวจประเมินเท่านั้น</p> <p><b>เกณฑ์ในการให้คะแนน:</b></p> <p><b>1. การตรวจประเมินการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน (60 คะแนน)</b> ดำเนินการได้ตามเป้าหมายน้อยกว่า 60 คะแนน คิดเป็น 12 คะแนน ดำเนินการได้ตามเป้าหมายอยู่ระหว่าง 60-69 คะแนน คิดเป็น 24 คะแนน ดำเนินการได้ตามเป้าหมายอยู่ระหว่าง 70-79 คะแนน คิดเป็น 36 คะแนน ดำเนินการได้ตามเป้าหมายอยู่ระหว่าง 80-89 คะแนน คิดเป็น 48 คะแนน ดำเนินการได้ตามเป้าหมายตั้งแต่ 90 คะแนนขึ้นไป คิดเป็น 60 คะแนน</p> <p><b>2. การตรวจประเมินการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (20คะแนน)</b> ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 1 ข้อ คิดเป็น 4 คะแนน ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 2 ข้อ คิดเป็น 8 คะแนน ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 3 ข้อ คิดเป็น 12 คะแนน ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 4 ข้อ คิดเป็น 16 คะแนน ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมส่วนให้บริการได้ 5 ข้อ คิดเป็น 20 คะแนน</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ถ้าผลการตรวจประเมินการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” ต่ำกว่าผลการประเมินตนเองของหน่วยงานจะพิจารณาหักลบคะแนน 8 คะแนน</p>	<p><b>80</b></p> <p><b>คะแนน</b></p>
<b>รวมคะแนน</b>	<p><b>100</b></p> <p><b>คะแนน</b></p>

**เกณฑ์ในการให้คะแนน :**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - 10 คะแนนความสำเร็จของการพัฒนา ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ผลรวมคะแนนความสำเร็จของการพัฒนา	<60	60	70	80	≥90

**หมายเหตุ :** หากผลรวมความสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ระหว่าง 60-69 , 70-79 และ 80-89 คะแนน ให้คำนวณคะแนนที่ได้รับโดยเทียบกับช่วงชั้นคะแนน 10 เท่ากับ 1 คะแนน ส่วนที่น้อยกว่า 10 ให้กำหนดเป็นจุดทศนิยมในระดับคะแนนที่ได้รับนั้น

เช่น ผลรวมคะแนนเท่ากับ 85 คะแนน คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ  $4 + (5 / 10) = 4.5$

ผลรวมคะแนนเท่ากับ 81 คะแนน คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ  $4 + (1 / 10) = 4.1$

ผลรวมคะแนนเท่ากับ 79 คะแนน คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ  $3 + (9 / 10) = 3.9$

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ :** คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

### **การดำเนินการ :**

1. ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร/กองงานผู้ตรวจราชการ กำหนดแบบฟอร์มการประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ดังนี้

1.1 แบบฟอร์มการประเมินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการ ในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

1.2 แบบฟอร์มการประเมินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ของสำนักงานเขต

1.3 แบบฟอร์มการประเมินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ของโรงเรียน

1.4 แบบฟอร์มการประเมินการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area)

2. หน่วยงานดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) โดยกำหนดให้หน่วยงานดำเนินการจัด “ส่วนให้บริการ”

3. หน่วยงานประเมินตนเอง (Self Audit) ตามแบบฟอร์มการประเมินการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area)

4. คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครและกองงานผู้ตรวจราชการ กำหนดแผนการส่งรายงานการประเมินตนเองการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area)

5. หน่วยงานส่งข้อมูลการรายงานผลการประเมินตนเองการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) มายังกองงานผู้ตรวจราชการภายในเวลาที่กำหนด

6. คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครและกองงานผู้ตรวจราชการ กำหนดแผนการออกตรวจประเมินผล

7. กองงานผู้ตรวจราชการจัดทำสรุปผลคะแนน ส่ง สำนักงาน ก.ก.

### **ระยะเวลาการดำเนินการ:**

1. หน่วยงานประเมินตนเอง (Self Audit) ลงในแบบฟอร์มการประเมินการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) และรายงานผลการประเมินตนเองให้คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พร้อมหลักฐาน

รอบที่ 1 รายงานภายในวันที่ 20 ธันวาคม 2556

รอบที่ 2 รายงานภายในวันที่ 20 มิถุนายน 2557

2. คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครตรวจประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมและการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area)

รอบที่ 1 ตรวจประเมินช่วงเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2557

รอบที่ 2 ตรวจประเมินช่วงเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2557

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

1. เอกสารการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ของหน่วยงาน เช่น คำสั่ง/หนังสือมอบหมายงาน รายงานการประชุม และเอกสารภาพถ่ายกิจกรรม เป็นต้น

2. แบบฟอร์มการประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area)

**ประเด็นการประเมิน :** การพัฒนาการให้บริการ

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

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
5	5	5

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

1. การรักษาหรือคงไว้หรือพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ที่หน่วยงานนำเสนอเพื่อขอรับการประเมินในปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2556) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างยั่งยืน จำนวน 2 โครงการ ได้แก่

1.1 โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

1.2 โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2555

โดยหน่วยงานต้องคัดเลือกโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2555 ที่มีความโดดเด่นและสำคัญ (จำนวน 1 โครงการ)

สำนักงาน ก.ก. จะตรวจติดตามผลการดำเนินการของโครงการให้บริการที่ดีที่สุด จำนวน 2 โครงการดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ว่าหน่วยงานยังสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการหรือมีการพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุดให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งการพิจารณาจะประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของโครงการที่กำหนดไว้ โดยหน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้ผลไม่ต่ำกว่าเป้าหมายของตัวชี้วัดโครงการที่กำหนดไว้ หากหน่วยงานไม่สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการที่ได้ผ่านการประเมินแล้ว จะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.4 เท่ากับ 0.5 คะแนน (จากน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดที่ 3.4)

2. การดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

โครงการให้บริการที่ดีที่สุด หมายถึง โครงการที่หน่วยงานคิดค้น/พัฒนา/ปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัย คล่องตัว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ภายใต้แนวคิดการยึดผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งแบ่งตามลักษณะการให้บริการ 8 ลักษณะ ดังนี้



ลักษณะที่	รายละเอียด
1	<p>การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่</p> <p>ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ มิใช่การให้ข้อมูลหรือการให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น</p>
2	<p>การให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง ทั้งนี้ หน่วยงานต้องเตรียมระบบให้พร้อมบริการก่อนนำเสนอโครงการ</p>
3	<p>กำหนดงานบริการที่สมควรให้เอกชน/ชุมชน/ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน ซึ่งจะให้บริการที่ดีและคุ้มค่ากว่าที่หน่วยงานดำเนินการเอง ซึ่งต้องเป็นงานบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยตรง และมีได้เป็นงานประจำที่ดำเนินการอยู่แล้ว</p>
4	<p>มีโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลางเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบันทึก แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่จะขอหรือนำข้อมูลไปใช้</p>
5	<p>ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ โดยการบริการยังคงมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือมีมาตรฐานเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม</p>
6	<p>เพิ่มช่องทางในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น</p>
7	<p>การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมกับหน่วยงาน ด้วยการใช้ทรัพยากรจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ในอันที่จะทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นปกติสุข โดยกิจกรรมที่ดำเนินการต้องมีลักษณะ ดังนี้</p> <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	<p>การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การสร้างหรือพัฒนาสิ่งประดิษฐ์/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน</p>

## ผู้รับบริการ หมายถึง

1. ประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร **หรือ**
2. บุคลากรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

## แนวทางการนำเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

1. ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นโครงการให้บริการในลักษณะใดจากลักษณะที่กำหนดเพียง 1 ลักษณะ
2. มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก มีลักษณะการให้บริการที่โดดเด่น มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และสร้างความเป็นเลิศ เมื่อเทียบกับการให้บริการตามปกติของหน่วยงาน
3. มีคุณภาพ ความคุ้มค่า ความยากง่าย และความท้าทายที่เหมาะสม
4. สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
5. ไม่เป็นโครงการที่เกิดจากนโยบายหรือการสั่งการของผู้บริหารกรุงเทพมหานครหรือสำนักทะเบียนกลาง กระทรวงมหาดไทยโดยตรง
6. ไม่เป็นโครงการที่มีลักษณะการให้บริการเช่นเดียวกับการให้บริการในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)
7. กรณีเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ หากเป็นระบบที่กรุงเทพมหานครมีอยู่แล้วให้นำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และในกรณีที่เป็นโครงการใหม่ ต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครก่อน จึงสามารถนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดได้
8. หน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปสามารถดำเนินโครงการร่วมกันได้ในลักษณะของหุ้นส่วนที่สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการและการวัดผลโครงการได้ชัดเจนโดยให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักเป็นผู้นำเสนอโครงการ

## ประเภทของโครงการให้บริการที่ดีที่สุด แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ทั้งนี้ให้หน่วยงานระบุประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติมจากโครงการเดิมให้ชัดเจน
2. โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
3. โครงการที่เคยดำเนินการก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และนำมาพัฒนาเพิ่มเติมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยไม่เคยนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุด ทั้งนี้ให้หน่วยงานระบุประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติมจากโครงการเดิมให้ชัดเจน

โครงการที่กำหนดมิให้นำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้แก่ โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่หน่วยงานเสนอเพื่อขอรับการประเมินในปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2556) ยกเว้นมีประเด็นการพัฒนาที่โดดเด่น/แตกต่างไปจากโครงการฯ เดิม และเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการมากขึ้น

**วิธีการประเมินผล :** ประเมินผลสำเร็จโครงการตามตัวชี้วัดของลักษณะการให้บริการและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในโครงการ

**สูตรการคำนวณ :**

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

■ ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด : วัดจากผลงานที่สามารถดำเนินการได้หารด้วยเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ คูณ 100 ทั้งนี้หากสามารถดำเนินการได้ผลงานตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 100

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

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ผลคะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (ร้อยละ)	60	70	80	90	100

กำหนดตัวชี้วัดตามลักษณะการให้บริการที่ดีที่สุด ดังนี้

ลักษณะการให้บริการ	ตัวชี้วัด*
<b>ลักษณะที่ 1</b> การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา จากทุกสถานที่ โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของความผิดพลาดในการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>ร้อยละของผู้รับบริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความพึงพอใจ</li> <li>จำนวนผู้ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต</li> <li>ตัวชี้วัดเพิ่มเติม** อย่างน้อย 1 ตัว</li> </ol>
<b>ลักษณะที่ 2</b> การให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง	<ol style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของงานที่ให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นไปตามเวลามาตรฐานในการให้บริการที่กำหนดไว้</li> <li>จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ</li> <li>ร้อยละของความผิดพลาดในการให้บริการ</li> <li>ตัวชี้วัดเพิ่มเติม** อย่างน้อย 2 ตัว</li> </ol>

ลักษณะการให้บริการ	ตัวชี้วัด*
<p><b>ลักษณะที่ 3</b> กำหนดงานบริการที่สมควรให้เอกชน/ชุมชน/ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน ซึ่งจะให้บริการที่ดีและคุ้มค่ากว่าที่หน่วยงานดำเนินการเอง ซึ่งต้องเป็นงานบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยตรง และมีได้เป็นงานประจำที่ดำเนินการอยู่แล้ว</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการลดลงเมื่อเทียบกับการให้บริการโดยหน่วยงาน</li> <li>2. ร้อยละของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการโดยเอกชน/ชุมชน/ภาคส่วนอื่น</li> <li>3. ร้อยละของงานที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการที่กำหนดไว้</li> <li>4. ตัวชี้วัดเพิ่มเติม** อย่างน้อย 1 ตัว</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 4</b> มีโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลาง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบันทึก แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่จะขอหรือนำข้อมูลไปใช้</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม</li> <li>2. ร้อยละของข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน</li> <li>3. ระยะเวลาเฉลี่ยในการบันทึก/แลกเปลี่ยน/เชื่อมโยง/เรียกใช้ข้อมูล</li> <li>4. ตัวชี้วัดเพิ่มเติม** อย่างน้อย 2 ตัว</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 5</b> ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ โดยการบริการยังคงมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือมีมาตรฐานเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการให้บริการลดลงเมื่อเทียบกับข้อมูลก่อนดำเนินโครงการ</li> <li>2. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ</li> <li>3. ร้อยละของความผิดพลาดในการให้บริการ</li> <li>4. ตัวชี้วัดเพิ่มเติม** อย่างน้อย 1 ตัว</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 6</b> เพิ่มช่องทางในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ร้อยละของความผิดพลาดในการให้บริการผ่านช่องทาง</li> <li>2. จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง</li> <li>3. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการผ่านช่องทาง</li> <li>4. ตัวชี้วัดเพิ่มเติม** อย่างน้อย 2 ตัว</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 7</b> การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ร้อยละของบุคลากรในหน่วยงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>2. จำนวนกิจกรรมที่จัดร่วมกับหน่วยงาน/องค์กร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>3. จำนวนหน่วยงาน/องค์กร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร่วมดำเนินโครงการ</li> <li>4. ตัวชี้วัดเพิ่มเติม** อย่างน้อย 2 ตัว</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 8</b> การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ร้อยละของผู้รับบริการที่รู้จักและเข้าใจนวัตกรรมการให้บริการ</li> <li>2. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ</li> <li>3. ร้อยละของความผิดพลาดในการให้บริการ</li> <li>4. ตัวชี้วัดเพิ่มเติม** อย่างน้อย 2 ตัว</li> </ol>

- \* หน่วยงานต้องดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด ส่วนค่าเป้าหมายตัวชี้วัดให้หน่วยงานนำเสนอตามบริบทของโครงการ ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครจะเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของค่าเป้าหมายตามบริบทของโครงการและการเทียบเคียงกับมาตรฐานในการให้บริการในปีที่ผ่านมาและมาตรฐานของประเทศอาเซียน (หากมี)
- \*\* หน่วยงานต้องกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติมและค่าเป้าหมายตามบริบทของโครงการ นอกเหนือจากตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครจะเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตามบริบทของโครงการและการเทียบเคียงกับมาตรฐานในการให้บริการในปีที่ผ่านมาและมาตรฐานของประเทศอาเซียน (หากมี)

**การดำเนินการ :**

1. หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุด ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

2. หน่วยงานผู้รับการประเมินดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดตามตัวชี้วัดของลักษณะการให้บริการและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในโครงการ และรายงานผลการดำเนินการพร้อมส่งเอกสาร/หลักฐานให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

หมายเหตุ : หากหน่วยงานไม่ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว ถือว่าหน่วยงานไม่ขอรับการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 3.4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

## แนวทางการพิจารณาความเหมาะสมโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

### 1. การส่งโครงการ

- หน่วยงานจัดทำโครงการ พร้อมตารางสรุปสาระสำคัญของโครงการ ส่งให้สำนักงาน ก.ก. อย่างเป็นทางการ พร้อมไฟล์ข้อมูล (ไฟล์ข้อมูลส่งทาง e-mail:bestservicebma@gmail.com) ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดจะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.4 เท่ากับ 0.5 คะแนน และตัดคะแนนเพิ่มอีก วันละ 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. รวบรวมโครงการเสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณาก่อนวันประชุม

### 4. การพิจารณาโครงการของคณะกรรมการฯ

- แนวทางการพิจารณา
  - พิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลของตัวชี้วัดที่ 3.4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)
  - พิจารณาความเหมาะสมของโครงการจากเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดของโครงการ โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก
  - คณะกรรมการจะพิจารณาฯ โครงการที่แต่ละหน่วยงานเสนอ/ปรับปรุงแก้ไขตามมติของคณะกรรมการฯ **ไม่เกิน 3 ครั้ง** หากไม่ผ่านการพิจารณาภายใน 3 ครั้ง หน่วยงานจะไม่ได้รับการประเมินผลในตัวชี้วัดที่ 3.4
- ผลการพิจารณาโครงการ จะระบุเป็น 4 ลักษณะ
  - **อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินโครงการได้ตามแผนที่กำหนด
  - **ปรับปรุงแก้ไข เพื่ออนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขโครงการ หรือส่วนประกอบของโครงการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ 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) 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

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** สำนักงาน ก.ก.

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

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



**ประเด็นการประเมิน :** คุณภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต

**ตัวชี้วัด :** 3.5 ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
3 เฉพาะสำนักงานเขต	-	-

**คำอธิบาย :**

สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานหลักที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและมีภารกิจในการบริการประชาชน ในด้านต่าง ๆ จำนวนมาก และในปัจจุบันสภาพวิถีชีวิตและความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก ประกอบกับผู้บริหารของกรุงเทพมหานครต้องการให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรด้านการบริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Service Organization) จึงมีความต้องการให้สำนักงานเขตให้บริการประชาชนด้านต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ตามหลักการบริหารจัดการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีมาตรฐานเดียวกัน สำนักงาน ก.ก. จึงได้ดำเนินโครงการตรวจประเมินผลและจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา เพื่อให้สำนักงานเขตมีความตื่นตัวในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักงานเขตให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขต

- หลักเกณฑ์การตรวจประเมินผลมาตรฐานการให้บริการของส่วนราชการ สำนักงานเขต (10 ฝ่าย) โดยแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่
  - 1) ด้านอาคารสถานที่
  - 2) ด้านระบบงานและระบบบริหาร
  - 3) ด้านการบริการประชาชน
- หลักเกณฑ์การจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขต มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน แบ่งการประเมินเป็น 2 ด้าน ได้แก่
  1. ด้านจำนวนฝ่ายของสำนักงานเขตที่มีผลการจัดระดับมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีเยี่ยม ดีมาก และดี คะแนนเต็ม 40 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน

- ฝ่ายที่มีผลการจัดระดับฯ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีเยี่ยม ได้ฝ่ายละ 4 คะแนน
- ฝ่ายที่มีผลการจัดระดับฯ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ได้ฝ่ายละ 3 คะแนน
- ฝ่ายที่มีผลการจัดระดับฯ อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ได้ฝ่ายละ 2 คะแนน



2. ด้านผลรวมของคะแนนการตรวจประเมินผลมาตรฐานการให้บริการของส่วนราชการ สำนักงานเขต ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด คะแนนเต็ม 60 คะแนน

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{สูตรการคำนวณ}}{\text{คะแนนที่ได้}} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนน}}{\text{คะแนนเต็ม (1,000 คะแนน)}} \times 60$$

หลักเกณฑ์การจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของส่วนราชการ สำนักงานเขต แบ่งเป็น 8 ระดับ ดังนี้

ระดับคุณภาพ	ความหมาย	ระดับคะแนน
A+	ดีเยี่ยม	มากกว่า 90
A	ดีมาก	86 - 90
B+	ดี	81 - 85
B	ค่อนข้างดี	76 - 80
C+	พอใช้	71 - 75
C	ยอมรับได้	66 - 70
D+	ควรพัฒนาให้ดีขึ้น	61 - 65
D	ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น	น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 60

**หมายเหตุ** หลักเกณฑ์การจัดอันดับมาตรฐานฯ อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การตรวจประเมินผลและหลักเกณฑ์การจัดอันดับมาตรฐาน สำนักงานเขต

ดังนั้น ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต จะนำผลคะแนนจากการตรวจประเมินผลมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตมาใช้ โดยเทียบคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดที่ 3.5

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต	71	76	81	86	≥91

**การดำเนินการ :**

1. หน่วยงานพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กรและการบริการของทุกส่วนราชการให้มีความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ตามหลักการบริหารจัดการที่ดี มีมาตรฐานการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

2. หน่วยงานจะได้รับการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินผลมาตรฐานการให้บริการของส่วนราชการ สำนักงานเขต ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่งตั้ง ตามช่วงเวลา que คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การตรวจประเมินผลและหลักเกณฑ์การจัดอันดับมาตรฐานสำนักงานเขต กำหนด

3. คณะกรรมการตรวจประเมินผลมาตรฐานการให้บริการของส่วนราชการ สำนักงานเขต จะรายงานผลการตรวจประเมินให้แก่คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ฯ ที่มีปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นประธานคณะกรรมการพิจารณาจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขต

4. สำนักงาน ก.ก. แจ้งผลการตรวจประเมินผลและจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขต ให้สำนักงานเขตทราบและนำผลการตรวจประเมินฯ ดังกล่าวมาเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดผลคะแนนการจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขต

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** สำนักงาน ก.ก.

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

รายงานผลการตรวจประเมินผลและจัดอันดับมาตรฐานสำนักงานเขต

ประเด็นการประเมิน : การจัดการความรู้ในหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
5	7	6
2		
<u>เฉพาะสำนักงานเขต</u>		

คำอธิบาย :

องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร คือ แนวคิด ความรู้ ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ แนวปฏิบัติ หรือรูปแบบนวัตกรรมต่าง ๆ ที่ได้จากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานกับประเทศต่าง ๆ ทั้งในเอเชียและยุโรป รวมทั้งแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานนั้น ๆ โดยนำความรู้มาเชื่อมโยงเข้ากับวิสัยทัศน์ขององค์กร ทำให้สมาชิกในองค์กรมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Building Shared Vision) เข้าใจถึงสิ่งที่จะทำในอนาคตแล้วจึงก้าวไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เพื่อให้เห็นภาพรวม เน้นการสืบเสาะปัญหาเพื่อปรับปรุงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ ด้วยการคิดอย่างเป็นภาพรวม (Holistic) ที่จะช่วยให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ เช่น รูปแบบลักษณะการทำงาน ภาพลักษณ์องค์กร การบริการ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร

ความรู้ (Knowledge) มิใช่เป็นเพียงสิ่งที่มีไว้เพื่อการซึมซับหรือการสะสมเท่านั้น แต่จะเป็นสิ่งที่ถูกทำให้เกิดขึ้นมาใหม่ได้จากการมีประสบการณ์ การคิด และการรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์กรซึ่งจะทำให้สมาชิกกลายเป็นทรัพยากรความรู้ (Resource of Knowledge) สำหรับบุคคลอื่นในองค์กรและบุคคลทั่วไป ส่งผลให้คนในองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงในความคิด ภูมิปัญญา (ความรู้ ความเข้าใจ การหยั่งรู้) ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุผลที่ต้องการได้มากยิ่งขึ้น

สูตรการคำนวณ :

ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ ประเมินจากความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่	การดำเนินการนำนวัตกรรม/องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	ร้อยละ
1.	หน่วยงานมีการวิเคราะห์ สํารวจ ศึกษาองค์ความรู้ รวมทั้งแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ที่ได้จากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานกับต่างประเทศเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 หรือ 2556 หากหน่วยงานใดไม่มีโครงการฯ ดังกล่าวให้นำนวัตกรรม/องค์ความรู้ หรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 และหรือจากการศึกษาดูงานภายในประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 หรือ 2556 มาดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดโดยให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ หรือประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 เรื่อง พร้อมรายงานผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานทราบ	10
2.	หน่วยงานจัดทำแผน/โครงการในประเด็นการสร้างรูปแบบลักษณะการทำงาน ภาพลักษณ์องค์กร การบริการ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 1 แผน/โครงการ เสนอผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและได้รับการอนุมัติ	10
3.	หน่วยงานนำแผน/โครงการฯ ที่ได้รับการอนุมัติแล้วไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างเป็นรูปธรรม โดยต้องสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย $\left( \frac{\text{ผลงานที่ทำได้จริง}}{\text{เป้าหมายตามตัวชี้วัด}} \times 100 \right) / 30$ *หากมีการกำหนดตัวชี้วัดหลายตัวให้หาค่าเฉลี่ยของผลรวมของผลงานก่อน	30
4.	จัดทำรายงาน ติดตามประเมินผลให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ	10
5.	หน่วยงานจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ความรู้ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) รวมทั้งแผน/โครงการฯ โดยพัฒนาจัดทำเป็นฐานความรู้เผยแพร่เก็บไว้ในมุม/แหล่งความรู้ของหน่วยงาน	5
6.	หน่วยงานจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ความรู้ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) รวมทั้งแผน/โครงการฯ โดยพัฒนาจัดทำเป็นฐานความรู้เผยแพร่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครนำไปปฏิบัติได้จริงผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	5
7.	ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ผลงานที่ดำเนินการได้ให้แก่ผู้รับบริการรับทราบ	10

ขั้นตอนที่	การดำเนินการนำนวัตกรรม/องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	ร้อยละ																								
8.	<p>มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลงานดังกล่าว และวัดผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้</p> <p>ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน</p> <table border="1"> <tr> <td>ระดับคะแนน</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละความพึงพอใจ</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> <td>85</td> </tr> </table> <p>หรือ</p> <p>ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ระดับ ต่อ 1 คะแนน</p> <table border="1"> <tr> <td>ระดับคะแนน</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ระดับความพึงพอใจ</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table> <p>การคิดคะแนน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจที่ได้}}{\text{คะแนนเต็ม (ความพึงพอใจ)}} \times 20</math> </div>	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ร้อยละความพึงพอใจ	65	70	75	80	85	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	20
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5																					
ร้อยละความพึงพอใจ	65	70	75	80	85																					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5																					
ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5																					

**หมายเหตุ :**

1. การฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 หรือ 2556 ต้องเป็นโครงการที่หน่วยงานเป็นผู้ขออนุมัติโครงการ
2. ให้หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจที่สำนักงาน ก.ก. กำหนดให้ในการดำเนินการตามขั้นตอนที่ 8

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	70	75	80	85	90

**การดำเนินการ :**

หน่วยงานดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด (ดูในสูตรการคำนวณ) และจัดเก็บเอกสารซึ่งแสดงถึงผลการดำเนินการตามแผน/โครงการฯ ให้ครบถ้วนและพร้อมสำหรับการติดตามประเมินผล

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

ภาพถ่าย วีดีโอ แผนงาน/โครงการ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์

ประเด็นการประเมิน : ราชการใสสะอาด

ตัวชี้วัด : 4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร  
ในหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

แบ่งการให้ประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.2.1 ร้อยละของควมมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานที่แสดงความจริงจังกต่อการจัดการตรวจสอบหรือแก้ไขเมื่อเกิดการทุจริตหรือกำลังจะเกิดจากการได้รับข้อมูลการทุจริตในหน่วยงานอันมีสาเหตุมาจากพฤติการณ์อันมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบที่ดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งหมดที่หน่วยงานดำเนินการ}} \times 100 = \text{ผลของควมมีประสิทธิภาพ}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ๆ มีประสิทธิภาพ ๆ ได้ร้อยละ	60	70	80	90	100

## หมายเหตุ

1. หน่วยงานที่ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้ 2 คะแนน
2. ระยะเวลาที่กำหนด จะพิจารณาความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ คือ ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจนถึงวันที่เริ่มดำเนินการสืบสวนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง
3. เรื่องร้องเรียนที่นำมาพิจารณาเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2557

**4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง** หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.2557 เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ย้อนหลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553-2555) ของหน่วยงานมีจำนวนลดลง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานอย่างจริงจังมากขึ้น

**หมายเหตุ** เรื่องร้องเรียนฯ ตาม 4.2.2 หมายถึงเรื่องร้องเรียนที่ลงชื่อผู้ร้องเรียนชัดเจน สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ หรือมีการกล่าวหาโดยหน่วยงานของรัฐ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียนจะไม่นำมาพิจารณาใน 4.2.2

น้ำหนัก : ร้อยละ

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

**สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง**

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ของหน่วยงานเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี} - \text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ของหน่วยงานปี 2557}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ของหน่วยงานเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี}} \times 100$$

โดยที่

1. หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องร้องเรียน ฯ ที่กำหนด 3 ปีย้อนหลัง (สถิติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553-2555) จะต้องดำเนินการป้องกันปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานอย่างจริงจัง เพื่อให้จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ฯ ของหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยดังกล่าว โดยคิดเป็นร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ ที่ลดลงตามสูตรการคำนวณข้างต้น



2. กรณีหน่วยงานใดมีเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เท่ากับหรือมากกว่าค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง แสดงว่าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ลดลงได้ จะไม่ได้คะแนนในตัวชี้วัดนี้

3. กรณีหน่วยงานที่ไม่มีค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง และไม่มีเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้วย จะไม่คิดคะแนนในตัวชี้วัดนี้ (น้ำหนักคะแนนรวมทุกตัวชี้วัดจะเป็นร้อยละ 98)

เช่น ตัวอย่างที่ 1 สำนักงานเขต ก มีค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ย้อนหลัง 3 ปี จำนวน 5 เรื่อง และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ จำนวน 4 เรื่อง ดังนั้น

$$\frac{(5 - 4) \times 100}{5} = 20$$

แสดงว่าสำนักงานเขต ก มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิชอบของบุคลากรฯ ลดลงร้อยละ 20

ตัวอย่างที่ 2 สำนักงานเขต ข ไม่มีค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ย้อนหลัง 3 ปีแต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ จำนวน 4 เรื่อง ดังนั้น สำนักงานเขต ข ไม่สามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ได้

ตัวอย่างที่ 3 สำนักงานเขต ค ไม่มีค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ย้อนหลัง 3 ปีและในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ก็ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ด้วย ดังนั้น สำนักงานเขต ค จะไม่ถูกวัดในตัวชี้วัดนี้

4. เมื่อหน่วยงานคำนวณหาร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลงได้แล้ว จึงนำมาเทียบกับระดับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนข้างต้น ดังนี้

#### เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - ร้อยละ 20 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง	≤20	40	60	80	≥81

หมายเหตุ จำนวนเรื่องร้องเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยที่กำหนดจะได้คะแนน เท่ากับ 0

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

#### การดำเนินการ :

1. สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิชอบของทุกหน่วยงาน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 - กันยายน 2557) อันมีสาเหตุมาจากพฤติการณ์อันมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด จากหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง เช่น กองกลาง (ศูนย์รับแจ้งทุกข์) กองการเจ้าหน้าที่และสำนักงานตรวจสอบภายในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสำนักงานการศึกษา เป็นต้น เพื่อนำไป

พิจารณาตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการจัดการ ตรวจสอบ แก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของแต่ละหน่วยงาน

2. ทุกหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ ตาม 4.2.1 ตามแบบรายงานที่กำหนดส่งให้สำนักงาน ก.ก.

3. สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการกำหนดค่าเฉลี่ยของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของทุกหน่วยงานจากสถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯ ย้อนหลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 - 2555) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์หลักเปรียบเทียบการดำเนินการตาม 4.2.2

### เอกสาร / หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

แบบรายงานข้อมูลและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบข้อมูล

#### ค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.2553-2555

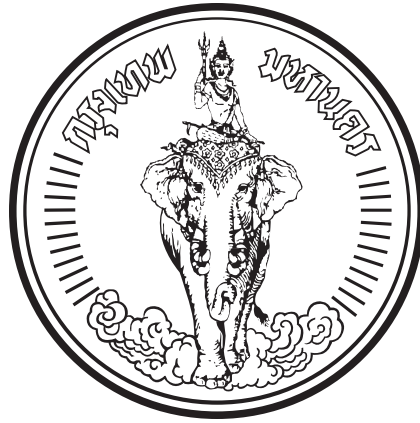
หน่วยงาน	สถิติเรื่องร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย)	หน่วยงาน	สถิติเรื่องร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย)
1. สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	-	5. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	1
2. สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร	-	6. สำนักการคลัง	3
3. สำนักงาน ก.ก.	-	7. สำนักการโยธา	2
4. สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	-	8. สำนักการจราจรและขนส่ง	2
4.1 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	-	9. สำนักผังเมือง	1
4.2 กองงานผู้ตรวจราชการ	-	10. สำนักการระบายน้ำ	3
4.3 กองกลาง	-	11. สำนักสิ่งแวดล้อม	1
4.4 กองประชาสัมพันธ์	-	12. สำนักเทศกิจ	-
4.5 กองการเจ้าหน้าที่	-	13. สำนักพัฒนาสังคม	1
4.6 สำนักงานกฎหมายและคดี	-	14. สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว	1
4.7 สำนักงานปกครองและทะเบียน	-	15. สำนักการศึกษา	4
4.8 สำนักงานตรวจสอบภายใน	-	16. สำนักการแพทย์	1
4.9 กองการต่างประเทศ	-	17. สำนักอนามัย	6
		18. สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร	-
		19. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3

ค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิยมชอบของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.2553-2555

หน่วยงาน	สถิติเรื่องร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย)	หน่วยงาน	สถิติเรื่องร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย)
<b>สำนักงานเขต</b>		<b>สำนักงานเขต</b>	
1. สำนักงานเขตคลองเตย	2	26. สำนักงานเขตบึงกุ่ม	2
2. สำนักงานเขตคลองสาน	-	27. สำนักงานเขตปทุมวัน	4
3. สำนักงานเขตคลองสามวา	2	28. สำนักงานเขตประเวศ	4
4. สำนักงานเขตคันนายาว	1	29. สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	4
5. สำนักงานเขตจตุจักร	2	30. สำนักงานเขตพญาไท	4
6. สำนักงานเขตจอมทอง	1	31. สำนักงานเขตพระโขนง	1
7. สำนักงานเขตดอนเมือง	1	32. สำนักงานเขตพระนคร	7
8. สำนักงานเขตดินแดง	4	33. สำนักงานเขตภาษีเจริญ	1
9. สำนักงานเขตดุสิต	-	34. สำนักงานเขตมีนบุรี	2
10. สำนักงานเขตตลิ่งชัน	1	35. สำนักงานเขตยานนาวา	2
11. สำนักงานเขตทวีวัฒนา	1	36. สำนักงานเขตราชเทวี	2
12. สำนักงานเขตทุ่งครุ	1	37. สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	1
13. สำนักงานเขตธนบุรี	2	38. สำนักงานเขตลาดกระบัง	2
14. สำนักงานเขตบางกอกน้อย	3	39. สำนักงานเขตลาดพร้าว	1
15. สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	1	40. สำนักงานเขตวังทองหลาง	1
16. สำนักงานเขตบางกะปิ	2	41. สำนักงานเขตวัฒนา	2
17. สำนักงานเขตบางขุนเทียน	2	42. สำนักงานเขตสวนหลวง	1
18. สำนักงานเขตบางเขน	2	43. สำนักงานเขตสะพานสูง	1
19. สำนักงานเขตบางคอแหลม	2	44. สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์	1
20. สำนักงานเขตบางแค	2	45. สำนักงานเขตสาทร	1
21. สำนักงานเขตบางซื่อ	2	46. สำนักงานเขตสายไหม	2
22. สำนักงานเขตบางนา	-	47. สำนักงานเขตหนองแขม	-
23. สำนักงานเขตบางบอน	1	48. สำนักงานเขตหนองจอก	1
24. สำนักงานเขตบางพลัด	2	49. สำนักงานเขตหลักสี่	4
25. สำนักงานเขตบางรัก	2	50. สำนักงานเขตห้วยขวาง	1

## ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557  
ระดับกรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงาน



คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

กรุงเทพมหานคร



คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
กรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. คำรับรองระหว่าง

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

๒. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา ๑ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗
๓. รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ 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 และจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามที่ให้คำรับรองไว้
๕. ข้าพเจ้า หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาและเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ตามที่ปรากฏในเอกสารแนบท้ายคำรับรองฯ นี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ..... ปลัดกรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้

๖. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้  
เป็นสำคัญ

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

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

## แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗



**เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗**  
(สำนัก สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
			ประเภทหน่วยงาน*			1	2	3	4	5
			Line	Staff	Line & Staff					
มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิผลตาม พันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของหน่วยงาน	ร้อยละ	45	45	45	20	40	60	80	100
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)		45	45	45					
มิติที่ 2 ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	4	4	60	70	80	90	100
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่าย งบประมาณ	ร้อยละ	14	14	14					
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของ การก่อกั้นผู้กักพัน		(7)	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของ การเบิกจ่ายงบประมาณ ในภาพรวม		(7)	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดทำ งบการเงิน	คะแนน	4	4	4					
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการ จัดทำงบการเงินทันเวลาและ ถูกต้อง		(2)	(2)	(2)	1	2	3	4	5
	2.3.4 คะแนนความสำเร็จของการ จัดทำรายงานบัญชีมูลค่า ทรัพย์สินประจำปี 2556 ทัน เวลาและถูกต้อง		(2)	(2)	(2)	1	2	3	4	5
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุม ภายใน	ระดับ	4	4	4	<80	81	86	91	>=96
มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)		26	26	26						
มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพ การปฏิบัติ ราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	5	4	5	1	2	3	4	5
	3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	5	5	4	4.25	4.5	4.75	5
	3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับ	4	4	4	<60	60	70	80	>=90
	3.4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนิน โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	5	5	5	60	70	80	90	100
มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)		20	18	19						

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
			ประเภทหน่วยงาน*			1	2	3	4	5
			Line	Staff	Line & Staff					
มิติที่ 4 ด้านการ พัฒนาองค์การ	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การไปสู่การ ปฏิบัติ	ร้อยละ	5	7	6	70	75	80	85	90
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิ ชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	4	4	4					
	4.2.1 ร้อยละของควมมี ประสิทธิภาพในการตรวจสอบ หรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของ บุคลากรในหน่วยงาน		(2)	(2)	(2)	60	70	80	90	100
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงานลดลง		(2)	(2)	(2)	≤20	40	60	80	≥81
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)		9	11	10					
รวมทั้งหมด			100	100	100					

**เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗**  
**(สำนักงานเขต)**

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
				1	2	3	4	5
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	ร้อยละ	45	20	40	60	80	100
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)			45				
มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	14					
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพัน		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดหางบการเงิน	คะแนน	4					
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการจัดหางบการเงินทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5
	2.3.2 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2556 ทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5
2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทาระบบการบริการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ระดับ	4	≤80	81	86	91	≥96	
มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)			26					
มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5
	3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	4	4.25	4.5	4.75	5
	3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับ	4	<60	60	70	80	≥90
	3.4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	5	60	70	80	90	100
	3.5 ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต	ร้อยละ	3	71	76	81	86	≥91
มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)			23					
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาร่องการ	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	ร้อยละ	2	70	75	80	85	90
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	4					
	4.2.1 ร้อยละของความสำเร็จในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน		(2)	60	70	80	90	100
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง		(2)	≤20	40	60	80	≥81
มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)			6					
<b>รวมทั้งหมด</b>			<b>100</b>					



# คำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

## กรุงเทพมหานคร



๕. ข้าพเจ้า ..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากปลัดกรุงเทพมหานครให้กำกับดูแล (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) ..... ได้พิจารณาและเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)..... เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก เป้าหมาย 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. ๒๕๕๗  
ของ ... (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัด  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

**เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗**  
(สำนัก สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
			ประเภทหน่วยงาน*			1	2	3	4	5
			Line	Staff	Line & Staff					
มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิผลตาม พันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของหน่วยงาน	ร้อยละ	45	45	45	20	40	60	80	100
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)		45	45	45					
มิติที่ 2 ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	4	4	60	70	80	90	100
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่าย งบประมาณ	ร้อยละ	14	14	14					
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของ การก่อกั้นผู้กักพัน		(7)	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของ การเบิกจ่ายงบประมาณใน ภาพรวม		(7)	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดทำงบ การเงิน	คะแนน	4	4	4					
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการ จัดทำงบการเงินทันเวลาและ ถูกต้อง		(2)	(2)	(2)	1	2	3	4	5
	2.3.2 คะแนนความสำเร็จของการ จัดทำรายงานบัญชีมูลค่า ทรัพย์สินประจำปี 2556 ทัน เวลาและ ถูกต้อง		(2)	(2)	(2)	1	2	3	4	5
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุม ภายใน	ระดับ	4	4	4	≤80	81	86	91	≥96
มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)			26	26	26					
มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพ การปฏิบัติ ราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	5	4	5	1	2	3	4	5
	3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	5	5	4	4.25	4.5	4.75	5
	3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับ	4	4	4	<60	60	70	80	≥90
	3.4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนิน โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	5	5	5	60	70	80	90	100
มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)			20	18	19					



มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
			ประเภทหน่วยงาน*			1	2	3	4	5
			Line	Staff	Line & Staff					
มิติที่ 4 ด้านการ พัฒนาองค์การ	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำ องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การไปสู่ การปฏิบัติ	ร้อยละ	5	7	6	70	75	80	85	90
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤต มิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	4	4	4					
	4.2.1 ร้อยละของความมี ประสิทธิภาพในการตรวจสอบ หรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤตมิชอบของ บุคลากรในหน่วยงาน		(2)	(2)	(2)	60	70	80	90	100
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤตมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงานลดลง		(2)	(2)	(2)	≤20	40	60	80	≥81
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)		9	11	10					
<b>รวมทั้งหมด</b>			<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>					

**เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗  
(สำนักงานเขต)**

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน				
				1	2	3	4	5
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	ร้อยละ	45	20	40	60	80	100
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)		45					
มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	14					
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพัน		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดทางการเงิน	คะแนน	4					
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการจัดทางการเงินทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5
	2.3.2 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2556 ทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดท่าระบบการบริการ ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ระดับ	4	≤80	81	86	91	≥96
มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)			26					
มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5
	3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	4	4.25	4.5	4.75	5
	3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับ	4	<60	60	70	80	≥90
	3.4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	5	60	70	80	90	100
	3.5 ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต	ร้อยละ	3	71	76	81	86	≥91
	มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)			23				
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	ร้อยละ	2	70	75	80	85	90
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	4					
	4.2.1 ร้อยละของควมมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน		(2)	60	70	80	90	100
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง		(2)	≤20	40	60	80	≥81
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)			6				
<b>รวมทั้งหมด</b>			<b>100</b>					



## ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 1    ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 20 ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
หน่วยงานมีผลสำเร็จการดำเนินงานรวมคิดเป็นร้อยละ	20	40	60	80	100
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
มิติที่ 1					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
* (ให้ระบุรายละเอียดการดำเนินการในส่วนที่ 1 การบริหารจัดการแผนปฏิบัติราชการประจำปีในช่องนี้ และระบุรายละเอียดการดำเนินการในส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีลงในแบบฟอร์ม ส่วนที่ 2)					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					

ส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ 70)

สรุปผลการดำเนินงานตัวชี้วัดในมิติที่ 1

(1) ลำดับที่	(2) ตัวชี้วัด	(3) ระดับความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์)	(4) เป้าหมาย	(5) ผลการดำเนินงาน	(6) ร้อยละความสำเร็จ $\frac{(5)}{(4)} \times 100$	(7) คะแนน - ผลผลิต = $(6) \times 0.9$ - ผลลัพธ์ = $(6) \times 0.1 + 90$

รายละเอียดตัวชี้วัดในมิติที่ 1

ตัวชี้วัด	ระดับความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์)	เป้าหมาย	ผลสำเร็จ	โครงการที่สนับสนุน	รายละเอียดผลการดำเนินงาน

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ (กรณีการดำเนินการไม่เป็นตามเป้าหมาย)

.....

.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

.....

.....

ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

.....

.....

หลักฐานอ้างอิง

.....

.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 2    ชื่อตัวชี้วัด : 2.1 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean	60	70	80	90	100
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
2.1					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					





แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

หน่วยงาน :						
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff						
มิติที่ : 2    ชื่อตัวชี้วัด : 2.2 ร้อยละความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ 2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม						
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :			
ตำแหน่ง :						
เกณฑ์การให้คะแนน :						
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1.4 ต่อ 1 คะแนน						
ระดับคะแนน		1	2	3	4	5
ผลสำเร็จของการประเมินผลการก่อหนี้ผูกพันที่ได้		1.4	2.8	4.2	5.6	7
ผลการดำเนินงาน :						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก		
2.2.2						
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :						
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :						
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :						
หลักฐานอ้างอิง :						

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 2    ชื่อตัวชี้วัด : 2.3 <i>คะแนนความสำเร็จในการจัดทางการเงิน</i> <i>2.3.1 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทางการเงินทันเวลาและถูกต้อง</i>					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
คะแนนของการจัดทางการเงินที่ได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)	1	2	3	4	5
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
2.3.1					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

หน่วยงาน :						
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff						
มิติที่ : 2    ชื่อตัวชี้วัด : 2.3 <i>คะแนนความสำเร็จในการจัดทำงบการเงิน</i> <div style="text-align: center;"><i>2.3.2 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน</i>  <i>ประจำปี 2556 ทันเวลาและถูกต้อง</i></div>						
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :			
ตำแหน่ง :						
เกณฑ์การให้คะแนน :						
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน						
<b>ระดับคะแนน</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
คะแนนของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)		1	2	3	4	5
ผลการดำเนินงาน :						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก		
2.3.2						
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :						
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :						
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :						
หลักฐานอ้างอิง :						

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

หน่วยงาน :						
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff						
มิติที่ : 2    ชื่อตัวชี้วัด : 2.4    ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน						
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :			
ตำแหน่ง :						
เกณฑ์การให้คะแนน :						
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 5 ต่อ 1 คะแนน						
ระดับคะแนน		1	2	3	4	5
ผลคะแนนรวมจาก 7 ขั้นตอน		≤80	81	86	91	≥96
ผลการดำเนินงาน :						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก		
2.4						
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :						
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :						
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :						
หลักฐานอ้างอิง :						

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

หน่วยงาน :						
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff						
มิติที่ : 3    ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :			
ตำแหน่ง :						
เกณฑ์การให้คะแนน :						
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ต่อ 1 คะแนน						
ระดับคะแนน		1	2	3	4	5
ระดับความพึงพอใจ		1	2	3	4	5
ผลการดำเนินงาน :						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก		
3.1						
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :						
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :						
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :						
หลักฐานอ้างอิง :						

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 3    ชื่อตัวชี้วัด : 3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 0.25 ต่อ 1 คะแนน					
<b>ระดับคะแนน</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	4	4.25	4.50	4.75	5
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
3.2					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

หน่วยงาน :						
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff						
มิติที่ : 3    ชื่อตัวชี้วัด : 3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :			
ตำแหน่ง :						
เกณฑ์การให้คะแนน :						
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 10 ต่อ 1 คะแนน						
<b>ระดับคะแนน</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
ผลรวมคะแนนความสำเร็จของการพัฒนาฯ		≤60	60	70	80	≥90
ผลการดำเนินงาน :						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก		
3.3						
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :						
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :						
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :						
หลักฐานอ้างอิง :						



แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 3    ชื่อตัวชี้วัด : 3.4 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ผลคะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (ร้อยละ)	60	70	80	90	100
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
3.4					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 3    ชื่อตัวชี้วัด : 3.5 ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต	71	76	81	86	≥96
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
3.5					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 4    ชื่อตัวชี้วัด : 4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การไปสู่การปฏิบัติ					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การไปสู่การปฏิบัติ	70	75	80	85	90
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
4.1					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					



แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

หน่วยงาน :						
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff						
มิติที่ : 4    ชื่อตัวชี้วัด : 4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติ มิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน 4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ของบุคลากรในหน่วยงานลดลง						
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :			
ตำแหน่ง :						
เกณฑ์การให้คะแนน :						
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 20 ต่อ 1 คะแนน						
ระดับคะแนน		1	2	3	4	5
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง		≤20	40	60	80	≥81
ผลการดำเนินงาน :						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก		
4.2.2						
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :						
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :						
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :						
หลักฐานอ้างอิง :						

## หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

- สำนักงาน ก.ก.  
กองระบบงาน โทร. 0 2226 3727 หรือโทร. 1457 – 1460  
กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม 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

\*\*\*\*\*



พิมพ์ที่ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
โทร. 0-2215-3612, 0-2218-3563, 0-2218-3557  
นางศรีนทิพย์ นิมิตรมงคล ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา 2556  
<http://www.cuprint.chula.ac.th>







## **สำนักงาน ก.ก.**

OFFICE OF THE BANGKOK METROPOLITAN  
ADMINISTRATION CIVIL SERVICE COMMISSION

**[www.bangkok.go.th/csc](http://www.bangkok.go.th/csc)**

**กลุ่มงานระบบบริหารและมาตรฐานการบริหารงานบุคคล**

**กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.**

**โทรศัพท์ 0 2221 2141-69 ต่อ 1460 หรือ 0 2226 3727**

**โทรสาร 0 2226 3726**