



**คู่มือ**

**การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**

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
<b>การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558</b>	<b>ก</b>
<b>แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ</b>	<b>ข</b>
- การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ	ข
- การจัดทำรายงาน	ค
- การตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง	ค
- การคำนวณผลการประเมิน	ค
<b>กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558</b>	<b>ญ</b>
<b>คำอธิบายตัวชี้วัดเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ</b>	<b>1</b>
- มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	1
- มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	7
- มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	34
- มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร	56
<b>ภาคผนวก ก</b>	
- แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	ก-1
ระดับกรุงเทพมหานคร	ก-2
ระดับหน่วยงาน	ก-9
<b>ภาคผนวก ข</b>	
- แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	ข-1

# การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน ทำการแทน ก.ก. ใน การบริหารผลงานระดับหน่วยงาน ได้เห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามความเห็นของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และได้นำหลักเกณฑ์ฯ เสนอ ก.ก. และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบแล้วตั้งแต่วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

## 1. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

### (1) มิติในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบ่งเป็น 4 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

(2) ตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 12 ตัวชี้วัดหลัก แบ่งเป็นตัวชี้วัดสำหรับประเมินสำนัก สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 11 ตัวชี้วัดหลัก และตัวชี้วัดสำหรับประเมินสำนักงานเขต 12 ตัวชี้วัดหลัก เท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงในรายละเอียดของการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสม และสามารถพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติของหน่วยงานได้ โดยมีอีก 1 ตัวชี้วัดที่เปลี่ยนชื่อตัวชี้วัด เพื่อให้เหมาะสมกับเกณฑ์การประเมินที่ปรับปรุงใหม่ คือ ตัวชี้วัดที่ 4.1 เปลี่ยนชื่อจาก “ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ” เป็น “ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน” ส่วนการวัดผลของตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 นี้ ได้กำหนดให้มีการวัดในเชิงผลลัพธ์ (Outcome) เพิ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้ดีขึ้น

## 2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(1) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลปรับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. 2558 ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี พ.ศ. 2556-2575 แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี ระยะที่ 1 พ.ศ. 2556-2560 และนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

(2) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามกรอบที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

(3) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็น 2 ระดับ คือ

- ระดับกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

- ระดับหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในฐานะหัวหน้ากลุ่มภารกิจจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับปลัดกรุงเทพมหานคร

(4) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครดำเนินการตามคำรับรองฯ ที่ได้จัดทำไว้ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

(5) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลฯ เพื่อติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

(6) คณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีที่ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นประธาน ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร/ผู้ตรวจราชการ เป็นรองประธาน และผู้แทนจากหน่วยงานที่รับผิดชอบประเมินตัวชี้วัด 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักการคลัง สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก. สำนักงานตรวจสอบภายในและกึ่งกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นกรรมการเข้าตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ ณ หน่วยงาน อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปีงบประมาณ

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองตามระยะเวลาที่กำหนด

(7) หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินฯ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละหน่วยงาน/ส่วนราชการและส่งผลการประเมินให้สำนักงาน ก.ก. เพื่อให้สำนักงาน ก.ก. ประมวลผลนำเสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และอ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน

(8) อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ของหน่วยงาน และนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ ก.ก. เพื่อรับทราบผลการประเมิน

(9) กรุงเทพมหานครนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาด้านการบริหารงานบุคคล เช่น การพัฒนา หรือการจัดสรรสิ่งจูงใจซึ่งอาจเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินให้แก่หน่วยงานตามผลการประเมินและหลักเกณฑ์ที่กรุงเทพมหานครกำหนด

## 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. 2558 รวมถึงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

4. การจัดทำคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน โดยหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ลงนามคำรับรองฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อรวบรวมนำเสนอรองปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในฐานะหัวหน้ากลุ่มภารกิจลงนามก่อนนำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ ตามลำดับ

5. ให้หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดที่กำหนดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาก่อนการลงความเหมาะสม (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. 2558 หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ ก.ก. ทราบตามลำดับ

#### ⊕ การตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร อาจมอบหมายให้คณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ณ หน่วยงานผู้รับการประเมิน ตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ให้ทุกหน่วยงานจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัด พร้อมให้ผู้ประเมินตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา



## การคำนวณผลการประเมิน

การคำนวณผลคะแนนของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 คำนวณผลการประเมินเป็น “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

<b>ตัวชี้วัดที่ 2.2</b>	ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean					
<b>หน่วยวัด</b>	ร้อยละ					
<b>เกณฑ์ในการให้คะแนน</b>	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
<b>ผลการดำเนินการ</b>	หน่วยงาน ก. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายหลังดำเนินการพัฒนากระบวนการด้วยระบบ Lean ได้ร้อยละ 88.674					
<b>วิธีการคิดผลการดำเนินการให้เป็นคะแนน</b>	<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 ผลต่างเท่ากับ <math>(4 - 3) = 1</math></li> <li>3. หาผลต่างของผลการดำเนินการ กับร้อยละความสำเร็จฯ ที่ตั้งไว้ในระดับคะแนนน้อยกว่า (ในที่นี้ คือ ระดับ 3) ผลการดำเนินการ 88.674 ร้อยละความสำเร็จฯ ในระดับ 3 คือ 80 ดังนั้น ผลต่าง เท่ากับ <math>(88.674 - 80) = 8.674</math></li> <li>4. การหาเศษของคะแนนให้นำผลต่างของผลการดำเนินการ คูณกับผลต่างของระดับคะแนนหารด้วยผลต่างของช่วงร้อยละความสำเร็จฯ 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 “ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน” ก็จะส่งคะแนนเป็น “ร้อยละ” มายังสำนักงาน ก.ก.

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

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

**ตัวอย่างเช่น**

ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ		
		ประเภทหน่วยงาน			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
		Line	Staff	Line & Staff								
3.4 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  
 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 ฐ. เป็นหน่วยงานหลัก (Line) ได้รับการประเมินจำนวน 12 ตัวชี้วัดหลัก ซึ่งได้รับการประเมินครบทุกตัวชี้วัด ดังนั้น ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต ฐ. ปรากฏดังนี้

สรุปผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานเขต ฐ.

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก	
มิติที่ 1	ร้อยละความสำเร็จของ แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของหน่วยงาน	ร้อยละ	45	20	40	60	80	100	97.466	4.873	2.193	
มิติที่ 2	2.1 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่าย งบประมาณ	ร้อยละ	14									
	2.1.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ ผูกพัน		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7	6.085	4.346	0.304	
	2.1.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย งบประมาณในภาพรวม		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7	6.875	4.911	0.344	
	2.2 ร้อยละความสำเร็จ ของการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100	98.274	4.827	0.193	
	2.3 คะแนนความสำเร็จ ในการจัดทำงบการเงิน	คะแนน	4									
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำ งบการเงินทันเวลา และถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5	5	5.000	0.100	
	2.3.2 คะแนนความสำเร็จ ของการจัดทำรายงาน บัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปี 2557 ทันเวลา และถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5	5	5.000	0.100	
	2.4 ระดับความสำเร็จ ของการจัดทำระบบ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน	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 ระดับความสำเร็จ ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	4	4.25	4.5	4.75	5	4.75	4.000	0.240	
	3.2 ร้อยละความสำเร็จ ของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	5	60	70	80	90	100	99.021	4.902	0.245	
	3.3 ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5	3.887	3.887	0.194	
	3.4 ระดับความสำเร็จ ของการดำเนินการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระดับ	4	<60	60	70	80	≥90	92	5.000	0.200	
	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 ฐ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนน เท่ากับ 4.720

**ตัวอย่างที่ 2** สำนัก ผ. เป็นหน่วยงานสนับสนุน (Staff) ได้รับการประเมินจำนวน 11 ตัวชี้วัดหลัก แต่ได้รับการยกเว้นในการประเมินตัวชี้วัดที่ 4.2.2 เนื่องจากในปีที่ผ่านมา และปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สำนัก ผ. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ จึงมีน้ำหนักคะแนนรวม เท่ากับ ร้อยละ 98 ดังนั้น ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนัก ผ. ปรากฏดังนี้

**สรุปผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของสำนัก ผ.**

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
				1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินการ	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก	
มิติที่ 1 ประสิทธิผล ตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของ แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของหน่วยงาน	ร้อยละ	45	20	40	60	80	100	97.466	4.873	2.238	
มิติที่ 2 ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่าย งบประมาณ	ร้อยละ	14									
	2.1.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ ผูกพัน		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7	6.085	4.346	0.310	
	2.1.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย งบประมาณในภาพรวม		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7	6.875	4.911	0.351	
	2.2 ร้อยละความสำเร็จ ของการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100	98.274	4.827	0.197	
	2.3 คะแนนความสำเร็จ ในการจัดทางการเงิน	คะแนน	4									
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จ ของการจัดทางการเงิน ทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5	5	5.000	0.102	
	2.3.2 คะแนนความสำเร็จ ของการจัดทำรายงาน บัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปี 2556 ทันเวลา และถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5	5	5.000	0.102	
	2.4 ระดับความสำเร็จ ของการจัดทำระบบการ บริหารความเสี่ยงและ การควบคุมภายใน	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 ระดับความสำเร็จ ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	5	4	4.25	4.5	4.75	5	4.75	4.000	0.204	
	3.2 ร้อยละความสำเร็จ ของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	5	60	70	80	90	100	99.021	4.902	0.250	
	3.3 ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ระดับ	4	1	2	3	4	5	3.887	3.887	0.159	
	3.4 ระดับความสำเร็จ ของการดำเนินการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระดับ	4	<60	60	70	80	≥90	92	5.000	0.204	
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 ฅ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนน เท่ากับ 4.772

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

สำหรับสำนัก สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ประเภทหน่วยงาน*			
		Line	Staff	Line & Staff	
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล ตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ หน่วยงาน	45	45	45	สยป.
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)	45	45	45	
มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	14	14	14	สงม.
	2.1.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่องหนผู้กพัน	(7)	(7)	(7)	
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย งบประมาณในภาพรวม	(7)	(7)	(7)	
	2.2 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานด้วยระบบ Lean	4	4	4	สกก.
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดท่างบการเงิน	4	4	4	สนค.
	2.3.1 คะแนนความสำเร็จของการจัดท่างบการเงิน ทันเวลาและถูกต้อง	(2)	(2)	(2)	
	2.3.2 คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงาน บัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2557 ทันเวลา และถูกต้อง	(2)	(2)	(2)	
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทาระบบการบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4	4	4	สตน.
มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)	26	26	26		
มิติที่ 3 ด้านคุณภาพ การปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน จากประชาชน/ผู้รับบริการ	6	5	5	กองกลาง สนป.
	3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	5	5	5	สกก.
	3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5	4	5	คณะผู้ตรวจ ราชการฯ และ กงต.
	3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	4	4	คณะผู้ตรวจ ราชการฯ
มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)	20	18	19		

มติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ประเภทหน่วยงาน*			
		Line	Staff	Line & Staff	
มติที่ 4 ด้านการพัฒนา องค์กร	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการ ความรู้ในหน่วยงาน	5	7	6	สกก.
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงาน	4	4	4	สกก.
	4.2.1 ร้อยละของความพร้อมประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงาน	(2)	(2)	(2)	
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงานลดลง	(2)	(2)	(2)	
	มติที่ 4 รวม (ร้อยละ)	9	11	10	
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

\* ประเภทหน่วยงาน ประกอบด้วย

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



กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

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 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	14	สงม.
	2.1.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน	(7)	
	2.1.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย งบประมาณในภาพรวม	(7)	
	2.2 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงานด้วยระบบ Lean	4	สกก.
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดท่างบการเงิน	4	สนค.
	2.3.1 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำ งบการเงินทันเวลาและถูกต้อง	(2)	
	2.3.3 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำ รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2557 ทันเวลาและถูกต้อง	(2)	
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4	สตน.
มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)	26		
มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพการ ปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชน/ผู้รับบริการ	6	กองกลาง สนป.
	3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	5	สกก.
	3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5	คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กงต.
	3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	คณะผู้ตรวจราชการฯ
	3.5 ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต	3	คณะกรรมการตรวจ ประเมินผลมาตรฐาน การให้บริการของส่วน ราชการ สำนักงานเขต
	มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)	23	

มติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
มติที่ 4 ด้านการ พัฒนาองค์การ	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ ในหน่วยงาน	2	สกก.
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงาน	4	สกก.
	4.2.1 ร้อยละของความมีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงาน	(2)	
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงานลดลง	(2)	
	มติที่ 4 รวม (ร้อยละ)		6
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>100</b>	

\* สำนักงานเขต เป็นหน่วยงานประเภท **หน่วยงานหลัก (Line)** หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการประชาชนโดยตรง

รายชื่อหน่วยงานจำแนกตามประเภทหน่วยงาน

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



# คำอธิบายตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

## มัลติ 1 มิติด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ

ประเด็นการประเมิน : ผลสำเร็จในการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
45	45	45

คำอธิบาย :

1. หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามรูปแบบและเนื้อหาตามที่ สยป.กำหนด โดยเน้นการบูรณาการระหว่างหน่วยงานสนับสนุนและหน่วยงานปฏิบัติ และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนใช้แผนเป็นแนวทางบริหารความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
2. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี ต้องมีการกำหนดค่านิยาม วิธีการจัดเก็บข้อมูล และแหล่งข้อมูลที่แสดงผลการดำเนินงาน
3. มีเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานภายในหน่วยงานสม่ำเสมอเนื่อง โดยแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าหรือความสำเร็จ ในการดำเนินงานแต่ละยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และ ตัวชี้วัดทุกรายการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด รวมทั้งโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบร่วมที่ชัดเจน และมีการรายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบติดตามประเมินผลของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

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

#### **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 หน่วยงานมีการบันทึกตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานครบถ้วนในระบบติดตามประเมินผล (ร้อยละ 2)
- 2.2 มีการรายงานความก้าวหน้าของตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่องเป็นรายไตรมาส (ร้อยละ 4)
- 2.3 หน่วยงานมีกระบวนการรายงานติดตามความก้าวหน้าตามข้อ 2.2 ต่อหัวหน้าหน่วยงานเป็นรายไตรมาส โดยให้พิมพ์จากระบบติดตามประเมินผล (ร้อยละ 2)

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

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

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

## **ส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี** (ร้อยละ 70)

พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จของผลการดำเนินการในแต่ละตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน โดยทุกฝ่าย กลุ่มงาน กลุ่มภารกิจ ต้องมีตัวชี้วัดรับผิดชอบอย่างน้อย 1 ตัว

### **ประเภทของตัวชี้วัด มี 2 ประเภท**

**1. ตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์** หมายถึง ตัวชี้วัดตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ตัวชี้วัดตามแผนการบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี ดังนี้

1.1 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน เป็นตัวชี้วัดในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร แผนการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี ซึ่งหน่วยงานสามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ด้วยตัวเองและรับผิดชอบดำเนินการให้ครบถ้วนตามแผนดังกล่าวข้างต้น

1.2 ตัวชี้วัดบูรณาการ เป็นตัวชี้วัดในระดับกลยุทธ์ที่มีหน่วยงานระดับสำนักเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และต้องอาศัยการสนับสนุนจากหลายหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นการบูรณาการระหว่างสำนักกับสำนัก หรือสำนักกับสำนักงานเขตก็ได้ โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดบูรณาการเป็นภาคบังคับให้ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการ

### **หลักเกณฑ์ในการกำหนดตัวชี้วัดบูรณาการ**

- ต้องเป็นตัวชี้วัดในระดับกลยุทธ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานระดับสำนักหรือเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานในระดับสำนักที่สนับสนุนการบรรลุตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานเจ้าภาพหลักต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น จึงจะสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมาย

- ต้องมีการกำหนดความสัมพันธ์ หรือระดับความรับผิดชอบในความสำเร็จร่วมกันระหว่างหน่วยงานเจ้าภาพหลักกับหน่วยงานสนับสนุน

- หน่วยงานที่กำหนดตัวชี้วัดบูรณาการต้องสามารถนำเสนอข้อมูลเหตุผลและความจำเป็นในการนำระดับตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดบูรณาการ

ทั้งนี้ สำนักยุทธศาสตร์ฯ และหน่วยงานเจ้าภาพหลักฯ เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันในการตรวจเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของทุกหน่วยงานเพื่อประเมินผลให้คะแนน และสรุปภาพรวมเพื่อประเมินผล/วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคของหน่วยงาน

2. **ตัวชี้วัดงานประจำ** หมายถึงตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลการปฏิบัติราชการตามภารกิจของหน่วยงานนอกเหนือจากตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์ ระดับความสำเร็จของตัวชี้วัดมี 2 ระดับ

2.1 ผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่ได้ออกมาเป็นรูปธรรม หรือรับรู้ได้ที่จัดทำขึ้นหรือผลิตขึ้นโดยหน่วยงานเพื่อให้ประชาชน บุคลากร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์หรือ เป็นการตอบคำถามที่ว่าอะไรจากการดำเนินกิจกรรม นั้น ๆ

2.2 ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิต และผลกระทบที่มีต่อประชาชนผู้ที่เกี่ยวข้อง และหรือสิ่งแวดล้อม จากการใช้ประโยชน์อันเนื่องมาจากการจัดทำผลผลิตขึ้นมา หรือเป็นการตอบคำถามที่ว่าทำไมจึงมีการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลผลิตนั้น

\* สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลร่วมกับหน่วยงานกำหนดระดับความสำเร็จของตัวชี้วัดงานประจำ และบันทึกไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

### หลักเกณฑ์การกำหนดตัวชี้วัดงานประจำ

- ต้องเป็นตัวชี้วัดที่สนับสนุนการบรรลุผลตามเป้าหมายของตัวชี้วัดในระดับกลยุทธ์ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร หรือสนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์การพัฒนาของหน่วยงาน

### น้ำหนักตัวชี้วัด

1. ตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์ มีคะแนน ดังนี้

1.1 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน ร้อยละ 3

1.2 ตัวชี้วัดบูรณาการ ร้อยละ 3

2. ตัวชี้วัดงานประจำ มีคะแนนตามความสำเร็จ ดังนี้

2.1 ระดับผลผลิต ร้อยละ 2

2.2 ระดับผลลัพธ์ ร้อยละ 3

\* ผลรวมคะแนนของทุกตัวชี้วัดที่ขอรับการประเมินจะต้องมีผลรวมไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 70

### วิธีคำนวณ

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

ตัวอย่างที่ 1 หน่วยงานมีผลรวมของทุกตัวชี้วัดร้อยละ 75 มีผลดำเนินการได้ร้อยละ 75

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

ตัวอย่างที่ 2 หน่วยงานมีผลรวมของทุกตัวชี้วัดร้อยละ 75 มีผลดำเนินการได้ร้อยละ 73

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



## เกณฑ์การให้คะแนน

- การให้คะแนนส่วนที่ 1 การบริหารจัดการแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ 30)

1. องค์ประกอบที่ 1 การวางแผน (ร้อยละ 14) ตรวจสอบจากแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลภายหลังการปรับแผนประจำปี องค์ประกอบย่อยร้อยละ 1

2. องค์ประกอบที่ 2 การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ (ร้อยละ 8)

- องค์ประกอบย่อยที่ 2.1 ตรวจสอบความครบถ้วนของการบันทึกตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงานในระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily Plans)

- องค์ประกอบย่อยที่ 2.2 ตรวจสอบการรายงานความก้าวหน้าของตัวชี้วัด

- องค์ประกอบย่อยที่ 2.3 ตรวจสอบการรายงานความก้าวหน้าต่อหัวหน้าหน่วยงานที่พิมพ์จากระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily Plans) เป็นรายไตรมาส

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

- องค์ประกอบย่อยที่ 3.1

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

- องค์ประกอบย่อยที่ 3.2

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

และให้นำผลคะแนนรายไตรมาสในแต่ละองค์ประกอบย่อย 3.1 และ 3.2 ไปคิดค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

- 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

\* ตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้นำร้อยละของผลการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดของโครงการหลัก ที่สนับสนุนตัวชี้วัดนั้นมาเป็นผลคะแนน

### • การให้คะแนนภาพรวม : ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ร้อยละ 100 จะได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน = 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

$$\frac{87}{100} \times 5 = 4.350$$

หน่วยงานจะได้คะแนน 4.350

หรือเท่ากับช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 20 ต่อ 1 คะแนน

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

### เหตุผล :

เพื่อผลักดันให้หน่วยงานผู้รับการประเมินมีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการที่เกิดจากการระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำไปใช้เป็นกรอบทิศทางในการปฏิบัติงาน การติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบการประเมิน : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

## มัลติ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในการใช้จ่ายงบประมาณ

ตัวชี้วัด : 2.1 ร้อยละความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
14	14	14

ตัวชี้วัด : 2.1.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่องหนี่ผูกพัน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
7	7	7

คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการก่องหนี่ผูกพัน หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญา

2. ประเมินผลงบประมาณประจำปี

2.1 การจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ

1) วงเงินก่องหนี่ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558 หมายถึง ผลรวมของวงเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 - 31 มีนาคม 2558

2) งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2558 หมายถึง ผลรวมของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2558 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) ทุกรายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ

3) เงินเหลือจ่ายโอนเข้างบกลางเดือนเมษายน 2558 หมายถึง งบประมาณเหลือจ่ายรายการที่ ก่องหนี่ผูกพันแล้วภายในสิ้นเดือนมีนาคม 2558 และได้โอนงบประมาณเข้างบกลางตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2558

2.2 การจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

1) ผลรวมของคะแนนแต่ละรายการ หมายถึง ผลรวมคะแนนของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ และโครงการต่อเนื่อง ที่มีก่องหนี่ผูกพันก่อนปีงบประมาณ 2558) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ถึงขั้นตอนใด ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2558

2) **จำนวนรายการ** หมายถึง จำนวนรายการของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม ที่มีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ และโครงการต่อเนื่องที่มีการก่อหนี้ผูกพันก่อนปีงบประมาณ 2558) ทุกรายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

### 3. ประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี

3.1 **วงเงินก่อหนี้ผูกพันเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558** หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลื่อมปีแบบไม่มีหนี้ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2558 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 - 31 กรกฎาคม 2558

3.2 **วงเงินก่อหนี้ผูกพันเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2558** หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลื่อมปีแบบไม่มีหนี้ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2558 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 - 30 กันยายน 2558

3.3 **เงินกันเหลื่อมปีที่ได้รับอนุมัติ** หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินไว้เบิกเหลื่อมปีแบบไม่มีหนี้ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2558

### 4. ประเมินผลเงินงบกลาง

#### 4.1 ประเมินผลเงินงบกลาง ณ สิ้นเดือนกันยายน 2558

1) **วงเงินก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558** หมายถึง ผลรวมงบประมาณของงบกลางประเภทงบลงทุนที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2558 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการก่อหนี้ผูกพันได้ทันภายในปีงบประมาณ รายการ/โครงการที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญาได้ภายใน 30 กันยายน 2558

2) **งบกลางที่ได้รับจัดสรร** หมายถึง งบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2558 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการก่อหนี้ผูกพันได้ทันภายในปีงบประมาณ

4.2 **เงินงบกลางที่ได้รับอนุมัติจัดสรร ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - กันยายน 2558** จะไม่นำมาคำนวณในการก่อหนี้ผูกพัน

### เกณฑ์การให้คะแนน :

#### 1. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

1.1 รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธี ตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

1.2 รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ ที่ก่อหนี้ผูกพันแล้วภายในสิ้นเดือนมีนาคม 2558 และได้โอนงบประมาณเหลือจ่ายตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2558 จะนำไปหักออกจากงบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2558 และคำนวณคะแนนการประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

1.3 รายการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) คะแนนแต่ละรายการที่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด ณ สิ้นเดือนสิงหาคม 2558

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

1.4 กรณีที่หน่วยงานต้องดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) หลายครั้งจะนำครั้งที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นคะแนนประเมิน 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. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลือปี

2.1 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลือปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

## 2.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลือมปีสิ้นเดือนกันยายน 2556

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ต่ำกว่าร้อยละ 50 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 100 ได้ 6 คะแนน

## 3. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลาง

### 3.1 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลาง ณ สิ้นเดือนกันยายน 2558

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2558 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร

### การดำเนินการ :

1. ให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างในระบบสารสนเทศข้อมูลเป็นปัจจุบันเสมอ และสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครจะตรวจสอบข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี 2558 ของทุกหน่วยงานด้วยระบบสารสนเทศ

2. เมื่อหน่วยงานก่อหนี้ผูกพันงบลงทุนปี 2558 แต่ละรายการแล้วเสร็จ และมีงบประมาณเหลือจ่ายหลังการก่อหนี้ผูกพันให้โอนเข้างบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายทั่วไป กรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นทันที เพื่อผู้บริหารกรุงเทพมหานครจะสามารถนำงบประมาณเหลือจ่ายนั้นไปดำเนินการตามความจำเป็นตามนโยบายด้านอื่น ๆ ต่อไป และการโอนเงินเหลือจ่ายดังกล่าวจะกลับเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้โอน เพราะตัวหารจะลดลงทำให้ร้อยละของผลงานจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากหน่วยงานโอนงบประมาณเหลือจ่ายดังกล่าวไปตั้งรายการจ่ายใหม่หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างก็จะนำมาคำนวณผลการก่อหนี้ผูกพัน ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดด้วย

3. กรณีมีการโอนงบประมาณประจำปีให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2558 ให้ประเมินที่หน่วยงานผู้โอน

4. การก่องหน้ผูกพัน ปรับปรุงจากงบกลางทุกประเภทเป็น งบกลางประเภทงบลงทุนที่ได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ 2558 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการได้ทันภายในปีงบประมาณ เงินอุดหนุนจากรัฐบาลในผลผลิตแหล่งท่องเที่ยว และบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ได้รับอนุมัติกันเงินงวดแล้วมาคำนวณผลในการก่องหน้ผูกพันเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ด้วย

5. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครประเมินผลสำเร็จของการก่องหน้ผูกพันของแต่ละหน่วยงาน ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 2.1.1 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

**สูตรการคำนวณ :** ร้อยละความสำเร็จของการก่องหน้ผูกพัน

#### 1. การประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

1.1) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ

$$\frac{\text{วงเงินก่องหน้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558}}{\text{งบประมาณรายจ่ายประจำปีหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2558}} \times 100 = \text{ก} \%$$

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

1.2) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ และได้โอนงบประมาณเหลือจ่ายตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2558

$$\frac{\text{วงเงินก่องหน้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2558}}{\text{งบประมาณรายจ่ายประจำปีหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2558}} \times 100 = \text{ข} \%$$

หัก เงินเหลือจ่ายโอนเข้างบกลางเดือนเมษายน 2558

นำค่า ข เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ จะได้ค่าเป็น B คะแนน

$$\begin{array}{l} \text{การประเมินผลรายการ/โครงการ ที่ดำเนินการ} \\ \text{จัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา} \\ \text{วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ} \end{array} = \frac{A + B}{2} = C \text{ คะแนน}$$

1.3) รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

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

การประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

$$\text{การประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี} = \frac{C + D}{2} = E \text{ คะแนน}$$

## 2. การประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี

2.1 การประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558

$$\frac{\text{วงเงินก่อนหักเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558}}{\text{เงินกันเหลื่อมปีที่ได้รับอนุมัติ}} \times 100 = C \%$$

นำค่า C เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2557  
จะได้ค่าเป็น F คะแนน

2.2 การประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2558

$$\frac{\text{วงเงินก่อนหักเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2558}}{\text{เงินกันเหลื่อมปีที่ได้รับอนุมัติ}} \times 100 = G \%$$

นำค่า G เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2558  
จะได้ค่าเป็น G คะแนน



การประเมินผลเงินกันเหลืองปี = ใช้ผลคะแนนสูงสุดระหว่าง = H คะแนน  
ผลการประเมินของข้อ 2.1 กับข้อ 2.2

### 3. การประเมินผลเงินงบกลาง

#### 3.1 การประเมินผลเงินงบกลาง สิ้นเดือนกันยายน 2558

$$\frac{\text{วงเงินก่องหนี่ผู้กพ่นสิ้นเดือนกันยายน 2558}}{\text{งบกลางที่ได้รับจัดสรร}} \times 100 = \text{จ \%}$$

นำค่า จ เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลาง ณ สิ้นเดือนกันยายน 2558  
จะได้ค่าเป็น I คะแนน

สูตรการคำนวณ : 2.1.1 ร้อยละความสำเร็จของการก่องหนี่ผู้กพ่น

$$\text{ผลสำเร็จของการประเมินผลการก่องหนี่ผู้กพ่นในตัวชี้วัดที่ 2.2.1} \frac{E + H + I}{3} = J \text{ คะแนน}$$

นำผลสำเร็จของการประเมินผลการก่องหนี่ผู้กพ่นที่ได้ (J คะแนน จาก 7 คะแนน) มาเทียบกับเกณฑ์การให้  
คะแนนในภาพรวมที่มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน อีกครั้งหนึ่ง ดังนี้

### สรุปเกณฑ์การให้คะแนนในภาพรวม

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/-14 คะแนนผลสำเร็จของการประเมินการก่องหนี่ผู้กพ่น ต่อ 1 คะแนน

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

### เอกสาร / หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล

สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครจะตรวจสอบข้อมูลจากระบบสารสนเทศ หากระบบสารสนเทศ ขัดข้อง  
ไม่สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลได้ ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการก่องหนี่  
ผู้กพ่นไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผล ตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผล

## ตัวชี้วัด 2.1.2 : ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
7	7	7

### คำอธิบาย :

1. **ความสำเร็จของการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี** หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายปี 2558 รวม 7 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน หมวดรายจ่ายอื่น และการเบิกจ่ายเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2558 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณ 2558 (ณ วันที่ 30 กันยายน 2558)

2. **จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริงสิ้นเดือนกันยายน 2558** หมายถึง ผลรวมของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2558 รวม 7 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน หมวดรายจ่ายอื่น และการเบิกจ่ายเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2558 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณ ณ วันที่ 30 กันยายน 2558 (ไม่รวมงบเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินกันเหลือมปี และขยายเวลาเบิกเหลือมปี)

3. **งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนกันยายน 2558** หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2558 รวม 7 หมวดรายจ่าย และเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2558 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณ ณ วันที่ 30 กันยายน 2558 (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 : สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร

## การดำเนินการ :

1. หน่วยงานเร่งรัดการเบิกจ่ายให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณเพื่อให้การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด
2. การเบิกจ่ายจากงบกลางทุกประเภทที่ได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ 2558 ตามที่หน่วยงานยืนยันว่าสามารถเบิกจ่ายได้ทันภายในปีงบประมาณมูลค่าคำนวณผลในการเบิกจ่าย เพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
3. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครตรวจสอบข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ของกรุงเทพมหานคร
4. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครประเมินผลสำเร็จการใช้จ่ายงบประมาณของแต่ละหน่วยงานตามกรอบการประเมินผลและเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 2.1.2 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

## สูตรการคำนวณ : 2.1.2 ร้อยละความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณ

$$\frac{\text{จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริงสิ้นเดือนกันยายน 2558}}{\text{งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนกันยายน 2558}} \times 100$$

นำร้อยละของความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้ ซึ่งได้รับการเทียบเกณฑ์ร้อยละเป็นคะแนนแล้ว (7 คะแนน) มาเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนในภาพรวมที่มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน อีกครั้งหนึ่ง ดังนี้

## สรุปเกณฑ์การให้คะแนนในภาพรวม

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/-14 คะแนนผลสำเร็จของการประเมินการเบิกจ่าย ต่อ 1 คะแนน

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

## เอกสาร / หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร จะตรวจสอบข้อมูลจากระบบสารสนเทศ หากระบบสารสนเทศ ชัดข้องไม่สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลได้ ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร / หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผล ตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผล

**หมายเหตุ** กรณีสถานการณ์การจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครถึงสิ้นปีงบประมาณ 2558 ไม่เป็นไปตามประมาณการที่ตั้งไว้ ตลอดจนภาวะการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการ อาจมีการพิจารณาเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินผลตามความเหมาะสม

**ประเด็นการประเมิน :** ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

**ตัวชี้วัด :** 2.2 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

**คำอธิบาย :**

Lean แปลว่า ผอม เปรี้ยว บาง ถ้าเปรียบเทียบกับคน ในความหมายเชิงบวก หมายถึงคนที่มีร่างกายสมส่วน ปราศจากไขมัน ไช้มน แข็งแรง ว่องไว กระฉับกระเฉง ถ้าเปรียบเทียบกับองค์กรก็หมายถึงองค์กรที่ดำเนินการโดยปราศจากความสูญเปล่าในทุกๆกระบวนการ มีความสามารถในการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาด และผู้รับผลงานได้ทันเวลาที่ มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง

Lean เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงานที่มากเกินไป การใช้เวลา งบประมาณ อัตราค่าจ้าง หรือการใช้ทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือ/เทคนิคในการจัดการกระบวนการ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กรในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ/ประชาชน ขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควบคู่ไปด้วย

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

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

D : Defect	คือ ข้อบกพร่องที่ต้องทำงานซ้ำเพื่อแก้ไข
O : Overproduction	คือ การผลิตหรือให้บริการมากเกินไป
W : Waiting	คือ การรอคอย
N : Not Using Staff Talent	คือ ความรู้ความสามารถไม่ถูกใช้อย่างเต็มที่
T : Transportation	คือ การเดินทางและการเคลื่อนย้าย
I : Inventory	คือ วัสดุคงคลัง
M : Motion	คือ การเคลื่อนที่หรือการเดินของเจ้าหน้าที่
E : Excessive Processing	คือ ขั้นตอนที่มากเกินไป

Pre Lean หมายถึง กระบวนการทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันซึ่งยังไม่มีการวิเคราะห์คุณค่าและความสูญเปล่าของกิจกรรมตามแนวทางของ Lean

Post Lean หมายถึง กระบวนการทำงานที่มีการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงานที่มากเกินไป การใช้เวลา งบประมาณ อัตราค่าจ้าง หรือการใช้ทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือ/เทคนิคในการจัดการกระบวนการงาน เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กรในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ/ประชาชน

การคำนวณประสิทธิภาพ หมายถึง การวิเคราะห์ขั้นตอนหรือกิจกรรมของกระบวนการว่าขั้นตอนหรือกิจกรรมใดมีคุณค่ากับผู้รับบริการ ให้กำหนดเป็นสีเขียว ขั้นตอนใดหรือกิจกรรมใดไม่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการ แต่จำเป็นต้องทำ ให้กำหนดเป็นสีเหลือง และขั้นตอนหรือกิจกรรมใดไม่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการ และไม่จำเป็นต้องทำ ให้กำหนดเป็นสีแดง โดยใช้สูตร

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

โดยแนวทางการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean หน่วยงานควรพิจารณาจัดทำแผนฯ ก่อน เพื่อให้การดำเนินการมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. สาเหตุหรือความเป็นมาของปัญหา
2. สถานการณ์หรือสภาพการณ์ปัจจุบัน
3. สถานการณ์หรือผลที่ต้องการในอนาคต
4. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนภูมิแกงปลา
5. การวิเคราะห์และวางแผนการแก้ไขปัญหา
6. การนำแผนการแก้ไขปัญหาไปปฏิบัติ

**ลักษณะของกระบวนการงานที่นำมาทำ Lean สามารถพิจารณาคัดเลือกได้ ดังนี้**

1. เป็นกระบวนการหลักที่ปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
2. ไม่เป็นกระบวนการเดิมที่ดำเนินการในปีงบประมาณของปีที่ผ่านมา
3. เป็นกระบวนการที่มีความถี่ในการทำงาน
4. เป็นกระบวนการที่ทำแล้วต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
5. เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยไม่ใช่การปรับเพียงขั้นตอนเดียว หรือปรับเพียงส่วนน้อย
6. เป็นการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานที่ไม่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของงาน

หรือไม่ปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับบริการ

7. เป็นการลดขั้นตอนหรืองานของหน่วยงานตนเอง โดยที่ไม่ได้เป็นการโอน/เปลี่ยนให้หน่วยงานอื่นรับผิดชอบ หรือทำงานแทนหน่วยงานตนเอง
8. กำหนดตัวชี้วัดอย่างน้อย 3 ตัวชี้วัด

เกณฑ์การประเมินผลตามตัวชี้วัด 2.2 คือ

การประเมินผลการดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

การประเมินผลการดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 หมายถึง การประเมินผลการดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 แล้ว และนำมาดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

**ผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด (Post Lean)** วัดผลจากความสำเร็จภายหลังการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน สิ้นสุด ณ วันที่ 30 กันยายน 2558 โดยใช้สูตร

$$\text{คะแนนผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด} = \frac{\text{ผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด}}{\text{เป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนด}} \times 100$$

- สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย ได้ 100 คะแนน
- หากดำเนินการได้ต่ำกว่าเป้าหมาย ได้คะแนนตามสัดส่วนของผลงานที่สามารถดำเนินการได้ เช่น ตัวชี้วัดแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงานที่กำหนดไว้ คือ จำนวนระยะเวลาการให้บริการลดลงอย่างน้อย 5 วัน และผลสำเร็จที่สามารถดำเนินการได้จริง คือ สามารถลดระยะเวลาการให้บริการได้ 4 วัน ดังนั้นคะแนนที่ได้จะเท่ากับ  $(4/5) \times 100 = 80$  คะแนน

### เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

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

### การดำเนินการ :

1. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

2. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการปรับปรุงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งที่ทำ จนได้ผลลัพธ์สูงสุด

3. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำเอกสาร รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ 2 เตรียมพร้อมสำหรับการรับการตรวจติดตาม

4. หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำเอกสารสรุปผลการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครตามเอกสารแนบท้าย

### เหตุผล :

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน ให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน โดยใช้เวลาน้อยลง แต่ผลงานได้มากขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สำนักงาน ก.ก.

### เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล

1. โครงการและแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

2. เอกสารหลักฐาน ข้อมูล การดำเนินการเกี่ยวกับแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

3. เอกสารสรุปผลการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean ของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

### ตัวอย่างการประเมินผลตามตัวชี้วัด 2.2

การคำนวณผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด (100 คะแนน)

สำนักงานเขต ก กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินการทำ Lean ไว้ 3 ตัวชี้วัด ผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัด สิ้นสุด ณ วันที่ 30 กันยายน 2558 ตัวชี้วัดที่ 1 ได้ 82 คะแนน ตัวชี้วัดที่ 2 ได้ 80 คะแนน ตัวชี้วัดที่ 3 ได้ 86 คะแนน ผลสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดจะได้  $82+80+86/3 = 82.666$  คะแนน

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในการจัดทำงบการเงินประจำปี 2557

ตัวชี้วัด : 2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดทำงบการเงิน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

ตัวชี้วัด : 2.3.1 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินทันเวลาและถูกต้อง

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินทันเวลาและถูกต้อง หมายถึง หน่วยงานสามารถจัดทำ งบการเงินประจำปีได้ถูกต้อง ตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครโดยสามารถส่งงบการเงินให้กองบัญชี สำนักการคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2557

2. ประเมินผลการจัดทำงบการเงินประจำปี

2.1 งบการเงินประจำปีของหน่วยงาน ประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน (งบดุล) งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน งบกระแสเงินสด หมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยแนบบทดลองก่อนปิดบัญชี งบทดลองหลังปิดบัญชี ได้ถูกต้องตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานคร โดยส่งให้กองบัญชี สำนักการคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2557 จะได้ 1 คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังวันที่ 30 พฤศจิกายน 2557 จะได้ 0 คะแนน

2.2 กองบัญชี สำนักการคลัง จะทำการตรวจสอบงบการเงินประจำปีของหน่วยงานโดยการกระทบยอด และตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการบัญชีของหน่วยงาน และสอบยืนยันยอดบัญชีกับส่วนกลางเฉพาะรายการบัญชีที่ต้องยืนยันยอดระหว่างส่วนกลางและหน่วยงาน หากถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วง หรือกรณีมีการแก้ไขให้นับระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไขรวมกันทุกครั้งจนกว่างบการเงินถูกต้องแต่ไม่เกิน 30 วันได้ 4 คะแนน กรณีแก้ไขงบการเงินได้ถูกต้องแต่เกิน 30 วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนน และได้ 0 คะแนน เมื่อแก้ไขงบการเงินถูกต้องภายหลังวันที่ 30 กันยายน 2558

สูตรการคำนวณ :

คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินทันเวลาและถูกต้อง คำนวณจาก 2 ส่วน ดังนี้

คะแนนการจัดส่งงบการเงินตามระยะเวลา + คะแนนความถูกต้องของงบการเงิน
---



## เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 คะแนน การจัดทำงบการเงินต่อ 1 คะแนน

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

โดยที่

### 1. คะแนนในการจัดทำงบการเงินตามระยะเวลาในการส่งงบการเงิน มีดังนี้

- การจัดทำ - ส่งงบการเงินภายในเดือน พฤศจิกายน 2557 ได้ 1.00 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงินภายหลังเดือน พฤศจิกายน 2557 ได้ 0 คะแนน

### 2. คะแนนของความถูกต้องของงบการเงิน มีดังนี้

- งบการเงินถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วงแก้ไข หรือกรณีมีการแก้ไข ถ้าหน่วยงานแก้ไข งบการเงินได้ถูกต้องภายใน 30 วัน ได้ 4.00 คะแนน
- งบการเงินไม่ถูกต้องและนำไปแก้ไขได้ถูกต้องโดยนับระยะเวลาที่หน่วยงานแก้ไข รวมกันทุกครั้ง 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 2558 ได้ 0.40 คะแนน
  - แก้ไขเกินวันที่ 30 กันยายน 2558 ได้ 0 คะแนน

## การดำเนินการ :

1. หน่วยงานจัดส่งงบการเงินประจำปีเพื่อให้กองบัญชีตรวจสอบความถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และจะทำการประเมินผลความสำเร็จในการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 ของทุกหน่วยงาน

2. สำนักการคลังโดยกองบัญชี ประเมินผลสำเร็จตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัด

2.3.1 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

## เหตุผล :

เพื่อเป็นการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการจัดทำงานการเงินของหน่วยงานให้เป็นไปตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครได้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ภายในระยะเวลาที่กฎหมายและระเบียบกำหนด และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการจัดทำงานการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กองบัญชี สำนักงานการคลัง

เอกสาร/ หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล : งบการเงินประจำปี 2557 ของหน่วยงาน

### ตัวชี้วัด 2.3.2 : คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปี 2557 ทันเวลาและถูกต้อง (แบบฟอร์มของกองบัญชี)

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

## คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินทันเวลาและถูกต้อง หมายถึง หน่วยงานสามารถจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปีงบประมาณ 2557 (แบบฟอร์มของกองบัญชี เฉพาะเข้าเกณฑ์คงค้าง) ได้ถูกต้องและสามารถส่งรายงานให้กองบัญชี สำนักงานการคลังได้ ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2557

### 2. ประเมินผลรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน

2.1 การจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี (แบบฟอร์มของกองบัญชี) โดยข้อมูลในรายงานดังกล่าวเป็นข้อมูลยอดทรัพย์สินทางบัญชีในงบการเงินที่จะต้องตรงกับยอดบัญชีทรัพย์สินของหน่วยงาน โดยหน่วยงานรับรองความถูกต้อง พร้อมคำนวณค่าเสื่อมราคา ค่าเสื่อมราคาสะสม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปประกอบการจัดทำงานการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร โดยส่งให้กองบัญชี สำนักงานการคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2557 จะได้ 1 คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังจากวันที่ 30 พฤศจิกายน 2557 จะได้ 0 คะแนน

2.2 กองบัญชี สำนักงานการคลัง จะทำการตรวจสอบรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีของหน่วยงานว่าถูกต้องหรือไม่ หากถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วงหรือกรณีการแก้ไขให้ทันระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไข รวมกันทุกครั้งจนรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องแต่ไม่เกิน 30 วัน ได้ 4 คะแนน กรณีแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินได้ถูกต้องแต่เกิน 30 วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนนและจะได้ 0 คะแนน เมื่อแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องภายหลังจากวันที่ 30 กันยายน 2558

## สูตรการคำนวณ :

ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2557 ทันเวลาและถูกต้อง  
คำนวณจาก 2 ส่วน ดังนี้

$$\text{คะแนนการจัดส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินตามระยะเวลา} + \text{คะแนนความถูกต้องของรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน}$$

## เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 คะแนน การจัดทำรายงานบัญชีฯ ต่อ 1 คะแนน

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

โดยที่

### 1. คะแนนในการการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินตามระยะเวลาในการส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน มีดังนี้

- การจัดทำ - ส่งรายงานฯภายในเดือน พฤศจิกายน 2557 ได้ 1.00 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งรายงานฯภายหลังเดือน พฤศจิกายน 2557 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 2558 ได้ 0.40 คะแนน
- แก้ไขเกินวันที่ 30 กันยายน 2558 ได้ 0 คะแนน

## การดำเนินการ :

1. หน่วยงานจัดส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีเพื่อให้กองบัญชีตรวจสอบความถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และจะทำการประเมินผลความสำเร็จในการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 ของทุกหน่วยงาน

2. สำนักการคลังโดยกองบัญชี ประเมินผลสำเร็จตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัด

2.3.2 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติการ

## เหตุผล :

เพื่อเป็นการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการควบคุมทรัพย์สินของหน่วยงานให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน โดยเร็ว และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปประกอบการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** กองบัญชี สำนักการคลัง

## เอกสาร/ หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2557 ของหน่วยงาน (แบบฟอร์มของกองบัญชี)

## หมายเหตุ

1. การนับจำนวนวันของงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินว่าอยู่ที่หน่วยงานใด ให้ถือปฏิบัติดังนี้

1.1 กรณีหน่วยงานส่งงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินมาให้กองบัญชี การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่กองบัญชีรับงบการเงิน / รับรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่อยู่กองบัญชี

1.2 กรณีกองบัญชีส่งคืนงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินกลับไปแก้ไข การนับจำนวนวันให้นับวันที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับคืนงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่หน่วยงานรับผิดชอบระยะเวลาในการแก้ไขงบการเงิน

2. **ตัวอย่าง** การจัดทำงบการเงิน (ส่วนที่ 1)

2.1 หน่วยงานส่งงบการเงินประจำปีประมาณ 2557 วันที่ 9 มกราคม 2558 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 คำนวณคะแนนของการจัดทำงบการเงินที่ทำได้จริง โดยนำคะแนน 2 ส่วน คือ คะแนนการส่งงบการเงิน + คะแนนความถูกต้อง =  $0 + 3.20 = 3.20$  คะแนน

**ประเด็นการประเมิน :** ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยหน่วยงานสามารถจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 1 และ SR 2) และรายงานการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1 และ ปย.2) ตามแนวทางของกรุงเทพมหานครและระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 กำหนด ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สัมพันธ์กัน ทันเวลา และสามารถนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้จากการที่หน่วยงานบริหารความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ได้สำเร็จ คือ หน่วยงานสามารถปฏิบัติราชการได้บรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด กลยุทธ์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

**ตัวชี้วัด :** 2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

**น้ำหนัก :** ร้อยละ 4

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

**คำอธิบาย (นิยามตัวชี้วัด) :**

1. ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรหรือการใช้ชีวิตประจำวัน โดยทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

2. การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหาและระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง การกำหนดแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และการติดตามประเมินผล เพื่อให้ความเสี่ยงต่าง ๆ ลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้และมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

(1) การยอมรับความเสี่ยง มักจะใช้ในกรณีที่หน่วยงานหรือองค์กรพิจารณาความเสี่ยงแล้วเห็นว่า เป็นความเสี่ยงที่อยู่ในระดับต่ำหรือมีต้นทุนในการจัดการความเสี่ยงสูงมาก หากดำเนินการแล้วไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว จึงเลือกที่จะยอมรับความเสี่ยงนั้น

(2) การกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงให้กับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อช่วยแบ่งเบาความรับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณี que เห็นว่า เป็นความเสี่ยงที่อาจจะเกิดผลกระทบแบบคาดไม่ถึง ป้องกันยาก และมีระดับความรุนแรงสูง เช่น ภัยธรรมชาติหรือวินาศภัยต่าง ๆ การจลาจล การก่อการร้าย ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานไม่สามารถแบกรับความเสี่ยงนั้นได้เพียงลำพัง จึงจำเป็นต้องกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงดังกล่าวไปให้ผู้อื่นที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่าเป็นผู้ดำเนินการ เช่น การทำประกันภัย นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากความไม่ชำนาญงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งกรณีดังกล่าว หน่วยงานอาจจัดจ้าง บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมาดำเนินการแทน (Outsourcing) เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานประชาสัมพันธ์ ฯลฯ เป็นต้น หรือประสานกับหน่วยงานภายในอื่นๆ ขององค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ ต้องการ เพื่อร่วมกันดำเนินการและรับผิดชอบ

(3) การลดหรือควบคุมความเสี่ยง เป็นการจัดการความเสี่ยงในกรณีที่หน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่า ความเสี่ยงเหล่านั้นเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งสามารถจัดการได้ด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการ มาตรการ หรือนโยบายในการลดหรือควบคุมการดำเนินงาน การจัดวางหรือปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน เพื่อลดโอกาส ที่จะทำให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบต่างๆ ให้อยู่ในระดับที่หน่วยงานยอมรับได้ เช่น การจัดฝึกอบรมให้กับ บุคลากร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ หรือหากเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หน่วยงานหรือองค์กร ก็สามารกำหนดกลยุทธ์หรือมาตรการอื่น ๆ มาใช้เพิ่มเติม เพื่อลดผลกระทบหรือความรุนแรงของความเสี่ยงนั้น

(4) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง มักจะใช้ในกรณีที่หน่วยงานค้นพบความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงมากและอาจ ส่งผลกระทบต่อองค์กร งาน โครงการ กิจกรรม และกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นอย่างมาก จึงไม่อาจ ยอมรับความเสี่ยงนั้นได้ นอกจากนี้ เมื่อหน่วยงานพิจารณาความเสี่ยงดังกล่าวแล้ว ปรากฏว่า ไม่สามารถหาวิธีการ จัดการความเสี่ยงดังกล่าวได้ด้วยวิธีใดที่เหมาะสม จึงจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้วยการหยุดดำเนินการ ยกเลิก โครงการ ลดเนื้องาน หรือลดขอบเขตของการจัดกิจกรรมดังกล่าว

4. การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหาร และบุคลากรของหน่วยงาน จัดให้มีขึ้น เพื่อต้องการสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และ มติคณะรัฐมนตรี ซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลืองหรือการทุจริต โดยการควบคุมภายในเป็นหนึ่งในการจัดการความเสี่ยงที่จะช่วยลดหรือควบคุมความเสี่ยง ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

5. การติดตามประเมินผล เป็นการติดตามประเมินผลแผนการบริหารความเสี่ยง โดยวิเคราะห์และประเมิน ผลการจัดการความเสี่ยงที่ได้วางแผนว่ามีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถลดหรือควบคุมความเสี่ยงลงสู่ระดับ ที่หน่วยงานยอมรับได้หรือไม่

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

**ขั้นตอนที่ 1 การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน (2 คะแนน)** หน่วยงานจัดตั้ง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน (เป็นประธานคณะกรรมการฯ) หัวหน้าส่วนราชการทุกแห่งในสังกัดของหน่วยงาน (เป็นกรรมการฯ) และผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง

ของหน่วยงาน หรือ Risk Coordinator (เป็นเลขานุการฯ) ซึ่งมาจากการที่หน่วยงานสรรหาหรือคัดเลือกบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถและศักยภาพความพร้อมด้านการประสานงาน การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน จำนวน 2 คน โดยคณะกรรมการฯ และผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

#### 1.1 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

(1) ร่วมกันพิจารณาและรายงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงานที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน (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 2557 เพื่อจัดทำทะเบียนผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน (Risk Coordinator) ในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

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

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2557

**ขั้นตอนที่ 3 การถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (10 คณะแนบ)** คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานจัดกิจกรรมการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้กับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เช่น การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ การประชุม การอบรมให้ความรู้ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สำนักงานตรวจสอบภายในจะวัดผลลัพธ์ของการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้ดังกล่าว ด้วยการเลือกตัวอย่างบุคลากรของหน่วยงานมาสอบถามความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน หากมีบุคลากรเกินร้อยละ 50 ของจำนวนตัวอย่างที่ทดสอบ ไม่สามารถ



ตอบคำถามวัดความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง หน่วยงานจะถูกหักคะแนน 10 คะแนน จากคะแนนรวมทั้งหมดของตัวชี้วัด

**ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำตารางการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง (ตาราง SR 1) และแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 2) (6 คะแนน)** คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยงของแต่ละกลยุทธ์และตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2558 ของหน่วยงาน (เฉพาะตัวชี้วัดในมิติที่ 1) โดยให้คณะทำงานฯ บันทึกข้อมูลความเสี่ยงที่ค้นพบ และผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงเหล่านั้น ลงในตารางการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง (ตาราง SR 1) และนำความเสี่ยงที่วิเคราะห์เรียบร้อยแล้วตามตาราง SR 1 มาจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ในตาราง SR 2

**ขั้นตอนที่ 5 การติดตามผลแผนการบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน (10 คะแนน)** คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ติดตามผลความคืบหน้าตามแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 2) ที่คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงรายงานให้ทราบ โดยการติดตามผลดังกล่าวเป็นการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนมีนาคม และสิงหาคม 2558 ซึ่งสำนักงานตรวจสอบภายในกำหนดให้หน่วยงานส่งสำเนาตาราง SR 1 และ SR 2 ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในกำหนด จำนวน 2 ครั้ง คือ

ครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 5 เมษายน 2558

ครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 5 กันยายน 2558

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. 2544 กำหนด และเสนอรายงานดังกล่าวให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานพิจารณา หากคณะกรรมการฯ เห็นชอบ ให้จัดส่งรายงานการควบคุมภายในทั้ง 2 แบบดังกล่าว ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 15 ตุลาคม ของทุกปี ตามหนังสือที่ กท 0407/1060 ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2552 เรื่อง ปรับปรุงแนวทางการจัดทำรายงานการควบคุมภายในและยกเลิกแบบรายงานข้อมูลตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ หากหน่วยงานจัดทำแบบรายงานการควบคุมภายในครบถ้วน แต่ไม่สามารถส่งรายงานดังกล่าวให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ภายในกำหนด (15 ตุลาคม 2558) จะถูกหักคะแนน จำนวน 10 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับทั้งหมด (สุทธิทุกขั้นตอน)

**ขั้นตอนที่ 7 การประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน (65 คะแนน)** มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

(1) หน่วยงานสามารถนำกลยุทธ์หลักตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มาดำเนินการค้นหา ระบุ และวิเคราะห์ความเสี่ยง ตามตาราง SR 1 ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และข้อมูลมีความสัมพันธ์กัน (5 คะแนน)

(2) หากหน่วยงานสามารถดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ตามตาราง



SR 2 ได้ประสบผลสำเร็จตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และมีเอกสารหลักฐานมาแสดงครบถ้วนในทุกความเสี่ยง (5 คะแนน)

(3) หากหน่วยงานมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของหน่วยงาน (เฉพาะตัวชี้วัดในมิติที่ 1 ทั้งตัวชี้วัดตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครฯ ตัวชี้วัดบูรณาการ และตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2558 ของหน่วยงาน รวมถึงตัวชี้วัดตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ที่ประเมินผล) ที่ระบุไว้ในตาราง SR 1

- ประสบผลสำเร็จ มากกว่าร้อยละ 95-100 จากจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในตาราง SR 1 หน่วยงานจะได้คะแนน 55 คะแนน

- ประสบผลสำเร็จ มากกว่าร้อยละ 90-95 จากจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในตาราง SR 1 หน่วยงานจะได้คะแนน 45 คะแนน

- ประสบผลสำเร็จ มากกว่าร้อยละ 80-90 จากจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในตาราง SR 1 หน่วยงานจะได้คะแนน 35 คะแนน

- ประสบผลสำเร็จ มากกว่าร้อยละ 70-80 จากจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในตาราง SR 1 หน่วยงานจะได้คะแนน 25 คะแนน

- ประสบผลสำเร็จต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 จากจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในตาราง SR 1 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

**เหตุผลในการนำเสนอตัวชี้วัด :** เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556-2575)

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

#### การดำเนินการ :

หน่วยงานจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนทั้งหมด 7 ขั้นตอน ได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพและรายงานผลให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมินทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

## 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. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง SR 2) สำหรับความเสี่ยงทุกตัวในแต่ละตัวชี้วัด
8. ผลการปฏิบัติราชการประจำปี 2558 ที่ประเมินโดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

### บทที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมิน : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
6	5	5

คำอธิบาย :

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานครที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

**การบริหารจัดการกับเรื่องร้องเรียน** หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพโดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหา ก่อนและหลัง หรือหลักฐานอื่นๆ พร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง (กรณีสามารถติดต่อได้)
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ของกรุงเทพมหานคร (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.	เรื่องฉุกเฉิน

**สูตรการคำนวณ :** การดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3.2 กำหนดให้มีคะแนนตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่	คะแนน
1	1
2	3
3	1

โดยการคิดคะแนนรายขั้นตอนมี ดังนี้

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

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 นับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ฯ แจ้งดำเนินการ เพื่อดำเนินการแก้ไข และ รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

**ขั้นตอนที่ 2 :** การดำเนินการแก้ไข : พิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินการโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ (กรณีที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ/รายงานครั้งที่ 1) ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์ กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 หากไม่รายงานในช่วงเวลาที่กำหนดแม้แต่ครั้งเดียวจะถือว่าดำเนินการในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ไม่สมบูรณ์ในขั้นตอนนี้ (1 คะแนน)

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานส่งภาพถ่ายก่อน-หลังหรือหลักฐานประกอบการพิจารณาการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กองกลางทาง อีเมล bma.rongtook@gmail.com โดยกองกลางจะดำเนินการสุ่มตรวจภาพถ่ายประกอบการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนก่อนและหลัง หรือการโทรแจ้งผู้ร้องจำนวน 10% ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ที่มีสถานะการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในแต่ละเดือน โดยผลการสุ่มตรวจจะต้องถูกต้อง สอดคล้องกับการรายงานผลในระบบเรื่องร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร (MIS) ไม่น้อยกว่า 80% ของจำนวนเรื่องที่สุ่มตรวจ มิฉะนั้นจะต้องถูกหักคะแนนเดือนละ 0.05 แต่ไม่เกินคะแนนเต็มของขั้นตอนนี้ ตลอดปีงบประมาณ (2 คะแนน)

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

กรณีที่ระบบฯ 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. 2558
2. แบบรายงานรหัส CPL\_R003 รายงานผลการปฏิบัติงาน ในระบบเรื่องราว ร้องทุกข์
3. แบบรายงานรหัส CPL\_R001 รายงานเรื่องค้ำประกันหน่วยงานดำเนินการ
4. รูปภาพก่อน-หลัง หรือหลักฐานประกอบการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งทางอีเมล [bma.rongtook@gmail.com](mailto:bma.rongtook@gmail.com)

ประเด็นการประเมิน : การพัฒนาการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
5	5	5

คำอธิบาย :

โครงการให้บริการที่ดีที่สุด หมายถึง โครงการที่หน่วยงานคิดค้น/พัฒนา/ปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัย คล่องตัว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ภายใต้แนวคิดการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยหน่วยงานสามารถคิดค้น/พัฒนา/ปรับปรุงระบบการให้บริการต่าง ๆ ได้ด้วยการนำแนวคิด/เทคนิคทางการบริหารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม เช่น ระบบการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean เทคนิคการรีออกแบบงาน (Reengineering) การออกแบบกระบวนการใหม่ (Process Redesign) ฯลฯ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วยในการทำงาน หรือ การนำองค์ความรู้ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) การจากฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นต้น ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับลักษณะการบริการที่หน่วยงานนั้น ๆ ต้องการพัฒนา โดยอาจจำแนกลักษณะการให้บริการได้หลากหลาย ตัวอย่างเช่น

1. การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ มิใช่การให้ข้อมูลหรือการให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น
2. การให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง ทั้งนี้ หน่วยงานต้องเตรียมระบบให้พร้อมบริการก่อนนำเสนอโครงการ
3. กำหนดงานบริการที่สมควรให้ออกชน/ชุมชน/ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน ซึ่งจะให้บริการที่ดีและคุ้มค่ากว่าที่หน่วยงานดำเนินการเอง ซึ่งต้องเป็นงานบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยตรงและมีได้เป็นงานประจำที่ดำเนินการอยู่แล้ว
4. มีโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลางเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบันทึก แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่จะขอหรือนำข้อมูลไปใช้
5. ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ โดยการบริการยังคงมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือมีมาตรฐานเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม
6. เพิ่มช่องทางในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น
7. การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

แก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมกับหน่วยงาน ด้วยการใช้ทรัพยากรจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ในอันที่จะทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นปกติสุข โดยกิจกรรมที่ดำเนินการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1) ดำเนินการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร **และ**

2) ก่อให้เกิดประโยชน์และไม่สร้างปัญหาแก่ผู้รับบริการ/ชุมชน/สังคมที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**และ**

3) ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงาน **และ**

4) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม/ชุมชน โดยให้ประชาชน/ผู้รับบริการมีส่วนร่วม **และ**

5) ไม่ใช่การบริจาค หรือการทำบุญ

8. การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การสร้างหรือพัฒนาสิ่งประดิษฐ์/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน

ฯลฯ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง

1. ประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร **หรือ**

2. บุคลากรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

**แนวทางการนำเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุด**

1. ระบุว่าเป็นโครงการให้บริการในลักษณะใด

2. ระบุว่าพัฒนา/ออกแบบโครงการให้บริการที่ดีที่สุดโดยใช้เทคนิค/แนวคิด/องค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ฯลฯ ได้

3. มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก มีลักษณะการให้บริการที่โดดเด่น มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และสร้างความเป็นเลิศ เมื่อเทียบกับการให้บริการตามปกติของหน่วยงาน

4. มีคุณภาพ ความคุ้มค่า ความยากง่าย และความท้าทายที่เหมาะสม

5. สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

6. ไม่เป็นโครงการที่เกิดจากนโยบายหรือการสั่งการของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร หรือสำนักทะเบียนกลาง กระทรวงมหาดไทยโดยตรง

7. ไม่เป็นโครงการที่มีลักษณะการให้บริการเช่นเดียวกับการให้บริการในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)

8. กรณีเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ หากเป็นระบบที่กรุงเทพมหานครมีอยู่แล้วให้นำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และในกรณีที่เป็นการใหม่ต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครก่อน จึงสามารถนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดได้



9. หน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปสามารถดำเนินโครงการร่วมกันได้ในลักษณะของหุ้นส่วนที่สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการและการวัดผลโครงการได้ชัดเจนโดยให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักเป็นผู้นำเสนอโครงการ

### ประเภทของโครงการให้บริการที่ดีที่สุด แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ทั้งนี้ให้หน่วยงานระบุประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติมจากโครงการเดิมให้ชัดเจน
2. โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
3. โครงการที่เคยดำเนินการก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และนำมาพัฒนาเพิ่มเติมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยไม่เคยนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุด ทั้งนี้ให้หน่วยงานระบุประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติมจากโครงการเดิมให้ชัดเจน

โครงการที่กำหนดมิให้นำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้แก่ โครงการที่ให้บริการผ่านทาง Facebook และโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่หน่วยงานเสนอเพื่อขอรับการประเมินในปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 – 2557) ยกเว้นมีประเด็นการพัฒนาที่โดดเด่น/แตกต่างไปจากโครงการฯ เดิม และเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการมากขึ้น

**วิธีการประเมินผล :** ประเมินผลสำเร็จโครงการตามตัวชี้วัดของลักษณะการให้บริการและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในโครงการ

### การกำหนดตัวชี้วัดโครงการ :

ต้องกำหนดตัวชี้วัดอย่างน้อย 3 ตัวชี้วัด ที่สามารถวัดถึงประสิทธิภาพ และคุณภาพที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ เช่น จำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ระยะเวลาที่ลดลง ความผิดพลาดน้อยลงประหยัดมากขึ้น คุ่มค่ามากขึ้น และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

ส่วนค่าเป้าหมายตัวชี้วัดให้หน่วยงานนำเสนอตามบริบทของโครงการ ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครจะเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของค่าเป้าหมายตามบริบทของโครงการและการเทียบกับมาตรฐานในการให้บริการในปีที่ผ่านมาและมาตรฐานของประเทศอาเซียน (หากมี)

### 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

**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 ถือว่าหน่วยงานไม่ขอรับการประเมินตามตัวชี้วัด 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

## แนวทางการพิจารณาความเหมาะสมโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

### 1. การส่งโครงการ

- หน่วยงานจัดทำโครงการ พร้อมตารางสรุปสาระสำคัญของโครงการ ส่งให้สำนักงาน ก.ก. อย่างเป็นทางการ พร้อมไฟล์ข้อมูล (ไฟล์ข้อมูลส่งทาง e-mail:bestservicebma@gmail.com) ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดจะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัด 3.2 เท่ากับ 0.5 คะแนน และตัดคะแนนเพิ่มอีก วันละ 0.01 คะแนน (จากน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัด 3.2)

### 2. การตรวจสอบความครบถ้วนของโครงการ

- สำนักงาน ก.ก. จะพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม ความครบถ้วนของโครงการในเบื้องต้น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ตัวชี้วัด 3.2
- กรณีโครงการที่นำเสนอมีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ สำนักงาน ก.ก. จะประสานหน่วยงานเพื่อปรับแก้โครงการในเบื้องต้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ฯ ที่กำหนด

### 3. การส่งโครงการให้คณะกรรมการฯ พิจารณา

- สำนักงาน ก.ก. รวบรวมโครงการเสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณาก่อนวันประชุม

### 4. การพิจารณาโครงการของคณะกรรมการฯ

- แนวทางการพิจารณา
  - พิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลของตัวชี้วัด 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)
  - พิจารณาความเหมาะสมของโครงการจากเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดของโครงการ โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก
  - คณะกรรมการจะพิจารณาฯ โครงการที่แต่ละหน่วยงานเสนอ/ปรับปรุงแก้ไขตามมติของคณะกรรมการฯ **ไม่เกิน 3 ครั้ง** หากไม่ผ่านการพิจารณาภายใน 3 ครั้ง หน่วยงานจะไม่ได้รับการประเมินผลในตัวชี้วัด 3.2
- ผลการพิจารณาโครงการ จะระบุเป็น 4 ลักษณะ
  - **อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินโครงการได้ตามแผนที่กำหนด
  - **ปรับปรุงแก้ไข เพื่ออนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขโครงการ หรือส่วนประกอบของโครงการ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณาตรวจสอบให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการฯ
  - **ปรับปรุงแก้ไขและนำเข้าพิจารณาใหม่** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขโครงการ หรือส่วนประกอบของโครงการ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาใหม่
  - **ไม่อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานไม่ได้รับอนุมัติให้นำโครงการดังกล่าวขอรับการประเมินในตัวชี้วัด 3.2
- 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 3.2 วันละ 0.02 คะแนน (จากน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัด 3.2)
- 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 : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.3 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 :

$$\frac{\text{ผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 1} + \text{ผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 2}}{\text{จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจฯ}}$$

**เกณฑ์การให้คะแนน**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - 1 ระดับ ต่อ 1 คะแนน

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

คะแนนที่ได้เป็นไปตามค่าเฉลี่ยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 2 ครั้ง คือ การนำผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 รวมกับผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2 ทหาร 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 และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

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

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน:** คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการ

## การดำเนินการ :

1. ให้ทุกหน่วยงานให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือบริการต่างๆไปกับประชาชน หรือบุคคลของหน่วยงานหรือส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร โดยต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ผู้ประเมินทำการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของหน่วยงานต่างๆ โดยอาจร่วมมือกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัด 3.3 ตามระยะเวลาที่กำหนด

3. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เป็นไปตามที่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครกำหนด

## เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล:

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของหน่วยงานนั้นๆ ไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผลตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ประเด็นการประเมิน :** การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**ตัวชี้วัด :** 3.4 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 เป็นพื้นฐาน ที่ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการโดยประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จาก

- 1.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดระบบเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ทุกชนิดในสถานที่ทำงาน
- 1.2 ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
- 1.3 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (ภายใน – ภายนอก)
- 1.4 การบริหารจัดการและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
- 1.5 ให้หน่วยบริการมีการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการในด้านจิตสาธารณะที่มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

2. การจัดสภาพแวดล้อม “ส่วนให้บริการ” (front area/service area) ให้ดีและเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ตามหลักเกณฑ์ของการพัฒนาสภาพแวดล้อม “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 (ไม่ต้องนั่งประจำ)
- 2.5 มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ/ มีระบบขอรับบริการที่สะดวก เช่น มีระบบคิว, มีสัญญาณเสียง เป็นต้น

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

ส่วนให้บริการ (Front area/Service area) หมายถึง ส่วนที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อให้ประชาชนหรือผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง โดยส่วนให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ แบ่งได้ตามประเภทของหน่วยงาน ดังนี้

- 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 องค์ประกอบ ดังนี้

การดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อม	คะแนนเต็ม
<p><b>องค์ประกอบที่ 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 (ไม่ต้องนั่งประจำ)</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>20</p> <p><b>คะแนน</b></p>



การดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อม	คะแนนเต็ม
<p><b>องค์ประกอบที่ 2:</b> การตรวจประเมินการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p> <p><b>นิยาม:</b> การตรวจประเมินการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การตรวจประเมินผล การดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานภาพรวมตามแบบฟอร์มฯ โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครทั้งนี้โดยไม่มีการแจ้งวันและเวลาในการเข้าตรวจประเมิน 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” (20 คะแนน)</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>80</p> <p>คะแนน</p>
<b>รวมคะแนน</b>	<p>100</p> <p>คะแนน</p>

**เกณฑ์ในการให้คะแนน :**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - 10 คะแนนความสำเร็จของการพัฒนา ต่อ 1 คะแนน

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

**หมายเหตุ :** หากผลรวมความสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ระหว่าง 60-69, 70-79 และ 80-89 คะแนน ให้คำนวณคะแนนที่ได้รับโดยเทียบช่วงชั้นคะแนน 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 2557

รอบที่ 2 รายงานภายในวันที่ 20 มิถุนายน 2558

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

รอบที่ 1 ตรวจประเมินช่วงเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2558

รอบที่ 2 ตรวจประเมินช่วงเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2558

### **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 : 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) แบ่งการประเมินเป็น 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

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

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 โดยเทียบคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด 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. หน่วยงานจะได้รับการตรวจประเมินด้านอาคารสถานที่โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครสำหรับด้านระบบงานและระบบบริหาร และด้านการบริการประชาชนตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินผลมาตรฐานการให้บริการของส่วนราชการ สำนักงานเขต ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่งตั้ง ตามช่วงเวลา ที่คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การตรวจประเมินผลและหลักเกณฑ์การจัดอันดับมาตรฐานสำนักงานเขต กำหนด

3. กองงานผู้ตรวจราชการ และคณะกรรมการตรวจประเมินผลฯ รายงานผลคะแนนให้สำนักงาน ก.ก. เพื่อประมวลผลคะแนนนำเสนอคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ฯ พิจารณาจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขต

4. สำนักงาน ก.ก. ประกาศผลการตรวจประเมินผลฯ ให้สำนักงานเขตทราบทางหนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร และนำผลการตรวจประเมินฯ ดังกล่าวมาเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดผลคะแนนการจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขต

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** สำนักงาน ก.ก.

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

รายงานผลการตรวจประเมินผลและจัดอันดับมาตรฐานสำนักงานเขต

## บทที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ

ประเด็นการประเมิน : การจัดการความรู้ในองค์การ

ตัวชี้วัด : 4.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
5	7	6

คำอธิบาย :

การจัดการความรู้ในองค์การ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตาม เป้าหมายที่วางไว้ โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบ นามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

โดยการจัดการความรู้มีกระบวนการที่สร้างความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงาน คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ จำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้้องค์การหรือหน่วยงานมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เมื่อดำเนินการในขั้นตอนที่ 1 แล้วเห็นว่าความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ก็ต้องไปแสวงหาเพิ่มเติมให้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก การรักษาความรู้เก่า และการยกเลิกหรือปรับเปลี่ยนความรู้ที่ไม่จำเป็น

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อได้ความรู้มาเพียงพอแล้วก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง เอกสาร หนังสือ เทป วีซีดี เป็นต้น

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จัดเก็บไว้มาทบทวนกลั่นกรองให้มีความทันสมัยเสมอ เช่น การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน การใช้ภาษาเดียวกัน และการปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board และบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการด้วยกัน กรณีเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) อาจจัดทำเป็นระบบ ได้แก่ การจัดตั้งทีมงานข้ามหน้าที่ (Cross – functional) กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนนักปฏิบัติ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวไปปฏิบัติราชการ และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7) การเรียนรู้ คือ การกำหนดให้บุคลากรในองค์กรต้องไขว่คว้าความรู้หรือกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดยอาจกำหนดเป็นนโยบายจากผู้บริหารขององค์กรก็ได้ และควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น การนำแนวคิด ความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์ แนวปฏิบัติ หรือรูปแบบนวัตกรรมต่าง ๆ ที่ได้จากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานจากต่างประเทศ รวมทั้งแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานนั้น ๆ มาปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตนเองและองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้ การเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ → นำความรู้ไปใช้ → เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ซึ่งจะหมุนเวียนไปอย่างต่อเนื่อง

### สูตรการคำนวณ :

ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประเมินจากความสามารถในการดำเนินการ ตามองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่	การดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	ร้อยละ
1	<p>คุณภาพของการจัดองค์ความรู้ในหน่วยงาน</p> <p><u>นิยาม</u></p> <p>คุณภาพของการจัดองค์ความรู้ในหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานนั้น ๆ สามารถจัดองค์ความรู้ได้เหมาะสมกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของ หน่วยงาน บุคลากร และผู้รับบริการของหน่วยงานได้หรือไม่ รวมทั้งสามารถจัด สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานมีการจัดสถานที่ หรือช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการ และ บุคลากรในหน่วยงานได้ค้นหา/ศึกษาองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่จะเกิดประโยชน์ต่อการมา ขอรับบริการ และการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เช่น มุมความรู้ ศูนย์เรียนรู้ หรือมุม ความรู้อิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการความรู้ของหน่วยงานอย่างชัดเจน และยั่งยืน เช่น การมีคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ การจัดให้มีผู้ดูแลบริการมุม/ แหล่งความรู้ และองค์ความรู้ในมุมฯ การทำระบบยืมคืน บันทึกข้อมูลผู้มาใช้บริการ การมีระบบบันทึกหรือจัดเก็บองค์ความรู้ การปรับปรุงองค์ความรู้ให้ทันสมัย การจัดเก็บองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีประเภทขององค์ความรู้หลากหลาย เหมาะสมกับบุคคล เช่น ผู้รับบริการควรได้รับความรู้ประเภทใด ผู้ปฏิบัติงานควรได้ รับความรู้ประเภทใด และมีระบบการประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ ฯลฯ</li> </ul>	15



องค์ประกอบที่	การดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	ร้อยละ
2	<p>คุณภาพองค์ความรู้ของหน่วยงาน</p> <p><u>นิยาม</u></p> <p>คุณภาพองค์ความรู้ของหน่วยงาน หมายถึง การนำความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มาจัดการในลักษณะใดบ้าง และจัดการได้อย่างมีคุณภาพมากน้อยแค่ไหน โดยอาจพิจารณาได้จากเนื้อหาขององค์ความรู้นั้น ๆ ว่าการสรุปเป็นอย่างไร เนื้อหาขององค์ความรู้นั้น ๆ ครอบคลุมทุกหัวข้อ/ทุกประเด็นของเรื่องที่ต้องการจะนำเสนอหรือไม่ เช่น การสรุปรายงานความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานของข้าราชการในหน่วยงาน ต้องมีการสรุปประโยชน์ของความรู้ นั้น ๆ ต่อหน่วยงาน และแนวคิดที่จะนำความรู้นั้น ๆ มาใช้กับหน่วยงานได้อย่างไรหรือโดยวิธีใด นอกจากนี้ ยังต้องมีความจำเป็นและเหมาะสมกับผู้รับบริการและบุคลากรของหน่วยงานด้วย เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณภาพขององค์ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) <ul style="list-style-type: none"> <li>สำหรับผู้รับบริการของหน่วยงาน เช่น (1) ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานนั้น ๆ</li> <li>(2) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ที่จะมาขอรับบริการ และ</li> <li>(3) ผลงานของหน่วยงานที่ต้องการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ</li> </ul> </li> <li>สำหรับบุคลากรในหน่วยงาน เช่น (1) คู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน</li> <li>(2) ผลการดำเนินงานสำคัญ ๆ ของหน่วยงานที่มีการสรุปแนวทางการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค หรือปัจจัยความสำเร็จ/ล้มเหลว ที่ให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และนำไปปรับใช้ในการทำงานต่อไปได้ (3) บทความ/ประสบการณ์/แนวทางการทำงานของผู้บริหารหน่วยงาน ข้าราชการ/ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น และหรือข้าราชการ/ผู้ปฏิบัติงานที่เกษียณอายุราชการของหน่วยงาน (4) รายงานสรุปความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานของข้าราชการในหน่วยงาน ฯลฯ</li> <li>- คุณภาพขององค์ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Explicit Knowledge) ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ หรือถ่ายทอดความรู้ที่น่าสนใจ มีคุณค่าและเหมาะสมกับบุคคล เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>สำหรับผู้รับบริการของหน่วยงาน เช่น (1) การจัดกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วยงาน (2) การจัดตั้งเครือข่ายต่าง ๆ (3) การอบรม/สาธิตให้ความรู้ต่าง ๆ ฯลฯ</li> <li>สำหรับบุคลากรในหน่วยงาน เช่น (1) การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (2) การถ่ายทอดประสบการณ์ของผู้บริหาร หรือผู้ที่เกษียณอายุ หรือข้าราชการดีเด่น (3) การอบรม พัฒนาศึกษาดูงาน (4) การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (5) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (6) การสอนงาน หรือระบบพี่เลี้ยง ฯลฯ</li> </ul> </li> </ul>	35

องค์ประกอบที่	การดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	ร้อยละ
3	คุณภาพของการเรียนรู้ที่จะนำองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ของหน่วยงานไปสู่การปฏิบัติ <u>นิยาม</u> บุคลากรของหน่วยงานสามารถนำความรู้จากการจัดการความรู้ของหน่วยงานไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือสร้าง หรือพัฒนาคุณภาพของระบบงานและระบบบริการต่าง ๆ ได้ เช่น แนวคิด องค์ความรู้ ประสบการณ์ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) หรือรูปแบบนวัตกรรมต่าง ๆ ที่ได้จากการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศมาปรับปรุงพัฒนาการทำงานของหน่วยงานให้เกิดเป็นรูปธรรม	50

**หมายเหตุ** คณะกรรมการฯ จะกำหนดประเด็นย่อยสำหรับการประเมินในแต่ละองค์ประกอบและแจ้งให้หน่วยงานทราบภายในเดือนมกราคม 2558

### เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	70	75	80	85	90 ขึ้นไป

### การดำเนินการ :

- หน่วยงานดำเนินการตามองค์ประกอบที่กำหนด และจัดเก็บเอกสารหลักฐานซึ่งแสดงถึง ผลการดำเนินการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ให้ครบถ้วน เพื่อพร้อมเตรียมรับการติดตามประเมินผล
- หน่วยงานเตรียมการนำเสนอผลการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงานในรูปแบบของ PowerPoint ให้ครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบ โดยสำนักงาน ก.ก. จะเชิญหน่วยงานมานำเสนอผลการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานให้แก่คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งวันเวลาจะแจ้งให้ทราบต่อไป

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงาน ก.ก.

### เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

ภาพถ่าย วีดีโอ เอกสารองค์ความรู้ฯ ต่าง ๆ เว็บไซต์ เอกสารการนำเสนอผลงาน (Power Point) เอกสารการสรุปผลการวิเคราะห์นวัตกรรม องค์ความรู้ฯ ฯลฯ

ประเด็นการประเมิน : ราชการใสสะอาด

ตัวชี้วัด : 4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิยมชอบของบุคลากร  
ในหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

แบ่งการให้ประเมินออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.2.1 ร้อยละของควมมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต  
ประพฤตินิยมชอบของบุคลากรในหน่วยงาน หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานที่แสดงความจริงจังต่อการจัดการ  
ตรวจสอบหรือแก้ไขเมื่อเกิดการทุจริตหรือกำลังจะเกิดจากการได้รับข้อมูลการทุจริตในหน่วยงานอันมีสาเหตุมาจาก  
พฤติการณ์อันมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิยมชอบที่ดำเนินการ  
ตรวจสอบหรือแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิยมชอบ  
ทั้งหมดที่หน่วยงานดำเนินการ}} \times 100 = \text{ผลของควมมีประสิทธิภาพ}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริต 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 2557 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2558

**4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง** หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ย้อนหลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2556) **ของหน่วยงานมีจำนวนลดลง** เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานอย่างจริงจังมากขึ้น

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

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

**สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง**

$$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ของหน่วยงานเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี} - \text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ของหน่วยงานปี 2558}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ของหน่วยงานเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี}} \times 100$$

กรณีที่

1. หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องร้องเรียน ฯ ที่กำหนด 3 ปีย้อนหลัง (สถิติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2556) จะต้องดำเนินการป้องกันปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานอย่างจริงจัง เพื่อให้จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ฯ ของหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยดังกล่าว โดยคิดเป็นร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ ที่ลดลงตามสูตรการคำนวณข้างต้น

2. กรณีหน่วยงานใดมีเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เท่ากับหรือมากกว่าค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องร้องเรียน ฯ 3 ปีย้อนหลัง แสดงว่าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ลดลงได้ จะไม่ได้คะแนนในตัวชี้วัดนี้

3. กรณีหน่วยงานที่ไม่มีค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องร้องเรียน ฯ 3 ปีย้อนหลัง และไม่มีเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ด้วย จะไม่คิดคะแนนในตัวชี้วัด 4.2.2 (น้ำหนักคะแนนรวมทุกตัวชี้วัดจะเป็นร้อยละ 98)

4. กรณีหน่วยงานที่ไม่มีค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องร้องเรียน ฯ 3 ปีย้อนหลัง และไม่มีเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ไม่ต้องดำเนินการตัวชี้วัดที่ 4.2.2 (น้ำหนักคะแนนรวมทุกตัวชี้วัดจะเป็นร้อยละ 98)

ตัวอย่างที่ 1 สำนักงานเขต ก มีค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ย้อนหลัง 3 ปี จำนวน 5 เรื่อง และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ จำนวน 4 เรื่อง ดังนี้

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

แสดงว่าสำนักงานเขต ก มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในลดลง ร้อยละ 20

ตัวอย่างที่ 2 สำนักงานเขต ข ไม่มีค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ย้อนหลัง 3 ปีแต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ จำนวน 4 เรื่อง ดังนั้น สำนักงานเขต ข ไม่สามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ได้

ตัวอย่างที่ 3 สำนักงานเขต ค ไม่มีค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ย้อนหลัง 3 ปีและในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ก็ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตฯ ด้วย ดังนั้น สำนักงานเขต ค จะไม่ถูกวัดในตัวชี้วัด 4.2.2 (น้ำหนักคะแนนรวมทุกตัวชี้วัดจะเป็นร้อยละ 98)

4. เมื่อคำนวณหาร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลงได้แล้ว จึงนำมาเทียบกับระดับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนข้างต้น ดังนี้

### เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - ร้อยละ 20 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	0	1	2	3	4	5
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง	จำนวนเรื่องร้องเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยที่กำหนด	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 1-20	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 21-40	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 41-60	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 61-80	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 81 ขึ้นไป

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

### การดำเนินการ :

1. สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของทุกหน่วยงาน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 - กันยายน 2558) อันมีสาเหตุมาจากพฤติการณ์อันมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด จากหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง เช่น กองกลาง (ศูนย์รับแจ้งทุกข์) กองการเจ้าหน้าที่และสำนักงานตรวจสอบภายใน

สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสำนักงานการศึกษา เป็นต้น เพื่อนำไปพิจารณาตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการจัดการ ตรวจสอบ แก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของแต่ละหน่วยงาน

2. ทุกหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การทุจริตฯ ตามตัวชี้วัด 4.2.1 ตามแบบรายงานที่กำหนดส่งให้สำนักงาน ก.ก.

3. สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการกำหนดค่าเฉลี่ยของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ของทุกหน่วยงานจากสถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯ ย้อนหลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2556) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบการดำเนินการตามตัวชี้วัด 4.2.2

### เอกสาร / หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

แบบรายงานข้อมูลและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบข้อมูล

#### ค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.2554-2556

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

หมายเหตุ กรณีหน่วยงานที่ไม่มีค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ 3 ปีย้อนหลัง และไม่มีเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ไม่ต้องดำเนินการตัวชี้วัด 4.2.2 (น้ำหนักคะแนนรวมทุกตัวชี้วัดจะเป็น ร้อยละ 98)

ค่าเฉลี่ยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.2554-2556

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

หมายเหตุ กรณีหน่วยงานที่ไม่มีค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ 3 ปีย้อนหลัง และไม่มีเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ไม่ต้องดำเนินการตัวชี้วัด 4.2.2 (น้ำหนักคะแนนรวมทุกตัวชี้วัดจะเป็นร้อยละ 98)

## เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับคะแนน	0	1	2	3	4	5
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง	จำนวนเรื่องร้องเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยที่กำหนด	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 1-20	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 21-40	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 41-60	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 61-80	จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 81 ขึ้นไป

### ตารางการหาค่าคะแนนในขั้นที่ 1

7-6=14.29	7-5=28.57	7-4=42.86	7-3=57.14	7-2=71.43	7-1=85.71	7-0=100
6-5=16.67	6-4=33.33	6-3=50.00	6-2=66.67	6-1=83.33	6-0=100	
5-4=20.00	5-3=40.00	5-2=60.00	5-1=80.00	5-0=100		
4-3=25.00	4-2=50.00	4-1=75.00	4-0=100			
3-2=33.30	3-1=66.67	3-0=100				
2-1=50.00	2-0=100					
1-0=100						
จำนวนเรื่องร้องเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย <b>ไม่มีคะแนน</b>						

**ตัวอย่าง** หน่วยงาน ก. มีค่าเฉลี่ย 2 เรื่อง โดยในปี 2558 มีเรื่องร้องเรียน 1 เรื่อง

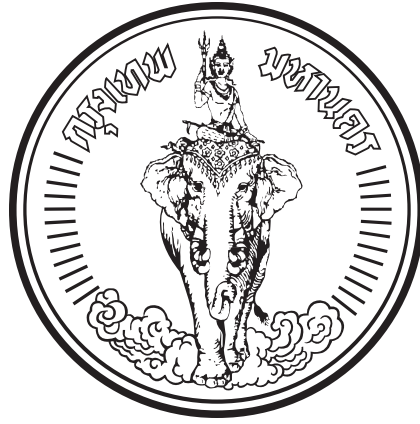
การคำนวณคะแนนตามสูตร  $\frac{2 - 1}{2} \times 100 =$  ร้อยละ 50 จะอยู่ในช่วงคะแนน 3-4

ช่วงห่าง 41-61 = 20 ดังนั้น ค่าคะแนน 4-3 = 1



## ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มคำร้องการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558  
ระดับกรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงาน



คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

กรุงเทพมหานคร



๖. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้  
เป็นสำคัญ

.....

(.....)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

วันที่ .....

.....

(.....)

ปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่ .....

## แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘

**เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘**  
(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 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่าย งบประมาณ	ร้อยละ	14	14	14					
	2.1.1 ร้อยละของความสำเร็จของ การก่อกำหนดผู้ผูกพัน		(7)	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.1.2 ร้อยละของความสำเร็จของ การเบิกจ่ายงบประมาณ ในภาพรวม		(7)	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.2 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	4	4	60	70	80	90	100
	2.3 คะแนนของความสำเร็จในการจัดทำ งบการเงิน	คะแนน	4	4	4					
	2.3.1 คะแนนของความสำเร็จของ การจัดทำงบการเงินทันเวลา และถูกต้อง		(2)	(2)	(2)	1	2	3	4	5
	2.3.2 คะแนนของความสำเร็จของ การจัดทำรายงานบัญชีมูลค่า ทรัพย์สินประจำปี 2557 ทันเวลาและถูกต้อง		(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 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	5	5	≤4	4.25	4.5	4.75
3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนิน โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)		ร้อยละ	5	5	5	60	70	80	90	100
3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับ	5	4	5	1	2	3	4	5
3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน		ระดับ	4	4	4	<60	60	70	80	≥90
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 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการ จัดการความรู้ในหน่วยงาน	ร้อยละ	5	7	6	70	75	80	85	≥90
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติก มิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	4	4	4					
	4.2.1 ร้อยละของควมมี ประสิทธิภาพในการตรวจสอบ หรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตประพฤติกมิชอบของ บุคลากรในหน่วยงาน		(2)	(2)	(2)	60	70	80	90	100
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติกมิชอบของบุคลากร ในหน่วยงานลดลง		(2)	(2)	(2)	≤20	40	60	80	≥81
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)		9	11	10					
รวมทั้งหมด			100	100	100					

**เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘  
(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 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	14					
	2.1.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.1.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม		(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.2 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100
	2.3 คะแนนความสำเร็จในการจัดทางการเงิน	คะแนน	4					
	2.3.1 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5
	2.3.2 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2557 ทันเวลาและถูกต้อง		(2)	1	2	3	4	5
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ระดับ	4	≤80	81	86	91	≥96
	มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)		26					
	มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	≤4	4.25	4.5	4.75
3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)		ร้อยละ	5	60	70	80	90	100
3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับ	5	1	2	3	4	5
3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน		ระดับ	4	<60	60	70	80	≥90
3.5 ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต		ร้อยละ	3	71	76	81	86	≥91
มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)		23						
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนารองการ	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	ร้อยละ	2	70	75	80	85	≥90
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	4					
	4.2.1 ร้อยละของความมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน		(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. ๒๕๕๘

(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

## กรุงเทพมหานคร



## คำรับรองการปฏิบัติราชการ

(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) .....

กรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

### ๑. คำรับรองระหว่าง

..... ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้รับคำรับรอง

และ

..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจ ผู้ทำคำรับรอง  
ที่ได้รับมอบหมาย

..... หัวหน้าหน่วยงาน / หัวหน้าส่วนราชการ ผู้ทำคำรับรอง  
ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๒. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา ๑ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘
๓. รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก เป้าหมายและเกณฑ์การให้คะแนน
๔. ข้าพเจ้า (หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....  
..... (ตำแหน่ง) ..... ได้ทำความเข้าใจ  
คำรับรองตาม ข้อ ๓ แล้ว ขอให้คำรับรองปลัดกรุงเทพมหานครว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามที่ให้คำรับรองไว้
๕. ข้าพเจ้า ..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับ  
มอบหมายจากปลัดกรุงเทพมหานครให้กำกับดูแล (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)  
..... ได้พิจารณาและเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....  
เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก

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

๖. ข้าพเจ้า ..... ปลัดกรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาและเห็นชอบตามคำรับรอง  
การปฏิบัติราชการของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....  
..... เกณฑ์การประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และรายละเอียด  
อื่นๆ ตามที่ปรากฏในเอกสารแนบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบ  
ผลการปฏิบัติราชการของ..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่  
ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแล (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) .....  
..... และ (หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)  
..... (ตำแหน่ง) ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้
๗. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้  
เป็นสำคัญ

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

ปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่ .....

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

รองปลัดกรุงเทพมหานคร

หัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

วันที่ .....

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

หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการ

ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่ .....

แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘  
ของ ... (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัด  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

**เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘**  
(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 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่าย งบประมาณ	ร้อยละ	14	14	14					
	2.1.1 ร้อยละของความสำเร็จของ การก่อกำหนดผู้ผูกพัน		(7)	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.1.2 ร้อยละของความสำเร็จของ การเบิกจ่ายงบประมาณใน ภาพรวม		(7)	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.2 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	4	4	60	70	80	90	100
	2.3 คะแนนของความสำเร็จในการจัดทำ งบการเงิน	คะแนน	4	4	4					
	2.3.1 คะแนนของความสำเร็จของ การจัดทำงบการเงินทันเวลา และถูกต้อง		(2)	(2)	(2)	1	2	3	4	5
	2.3.2 คะแนนของความสำเร็จของ การจัดทำรายงานบัญชีมูลค่า ทรัพย์สินประจำปี 2557 ทันเวลาและถูกต้อง		(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 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	5	5	≤4	4.25	4.5	4.75
3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนิน โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)		ร้อยละ	5	5	5	60	70	80	90	100
3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับ	5	4	5	1	2	3	4	5
3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน		ระดับ	4	4	4	<60	60	70	80	≥90
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 พัฒนาองค์กร	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการ จัดการความรู้ในหน่วยงาน	ร้อยละ	5	7	6	70	75	80	85	≥90
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤ ติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	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. ๒๕๕๘  
(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 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	14					
	2.1.1 ร้อยละของความสำเร็จของการกักหน้ผู้กักพัน	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.1.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	(7)	(7)	1.4	2.8	4.2	5.6	7
	2.2 ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบ Lean	ร้อยละ	4	60	70	80	90	100
	2.3 คะแนนของความสำเร็จในการจัดท้งบการเงิน	คะแนน	4					
	2.3.1 คะแนนของความสำเร็จของการจัดท้งบการเงินทันเวลาและถูกต้อง	(2)	(2)	1	2	3	4	5
	2.3.2 คะแนนของความสำเร็จของการจัดท้งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2557 ทันเวลาและถูกต้อง	(2)	(2)	1	2	3	4	5
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดท้งระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ระดับ	4	≤80	81	86	91	≥96
มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)		26						
มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ระดับ	6	≤4	4.25	4.5	4.75	5
	3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	ร้อยละ	5	60	70	80	90	100
	3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5
	3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับ	4	<60	60	70	80	≥90
	3.5 ร้อยละของคุณภาพการบริการของสำนักงานเขต	ร้อยละ	3	71	76	81	86	≥91
	มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)		23					
มิติที่ 4 ด้านการพัฒน่องค์การ	4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	ร้อยละ	2	70	75	80	85	90
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	4					
	4.2.1 ร้อยละของควมมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	(2)	(2)	60	70	80	90	100
	4.2.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในหน่วยงานลดลง	(2)	(2)	≤20	40	60	80	≥81
	มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)		6					
<b>รวมทั้งหมด</b>			<b>100</b>					





## ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

แบบฟอร์มการรายงาน

ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

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		
ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน										20	40	60	80	100		
ผลการดำเนินงาน : ส่วนที่ 1 (ร้อยละ 30) และส่วนที่ 2 (ร้อยละ 70)																
ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ 30) (หน่วยงานบันทึก)																
องค์ประกอบ		ร้อยละ		ผลงาน		รายละเอียดผลการดำเนินการ										
1. การวางแผน (14 องค์ประกอบย่อย)		14														
2. การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ (3 องค์ประกอบย่อย)		8														
3. การติดตามและประเมินผล (2 องค์ประกอบย่อย)		8														
ผลการประเมิน : (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลบันทึก)																
องค์ประกอบที่	14 องค์ประกอบย่อย (ร้อยละ 14)														คะแนน	
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	1.12	1.13	1.14		
	ร้อยละ															
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
1. การวางแผน คะแนนเต็ม คะแนนที่ได้																
	3 องค์ประกอบย่อย (ร้อยละ 8)															
	2.1				2.2				2.3							
	ร้อยละ 2				ร้อยละ 4				ร้อยละ 2							
2. การแปลงแผนไปสู่ การปฏิบัติ																
	2 องค์ประกอบย่อย (ร้อยละ 8)															
	3.1							3.2								
	ร้อยละ 4							ร้อยละ 4								
3. การติดตามและ ประเมินผล																
														คะแนนรวม		

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :
หลักฐานอ้างอิง :

ส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ 70)

สรุปผลการดำเนินงานตัวชี้วัดในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพผลตามพันธกิจ

งานเชิงยุทธศาสตร์

(1) ลำดับที่	(2) ตัวชี้วัด	(3) ระดับความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์)	(3) เป้าหมาย	(4) ผลการดำเนินงาน	(5) ร้อยละความสำเร็จ $\frac{(5)}{(4)} \times 100$	คะแนน (ร้อยละ 3)

งานประจำ

(1) ลำดับที่	(2) ตัวชี้วัด	(3) ระดับความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์)	(3) เป้าหมาย	(4) ผลการดำเนินงาน	(5) ร้อยละความสำเร็จ $\frac{(5)}{(4)} \times 100$	คะแนน (-ผลผลิต ร้อยละ 2) (-ผลผลิต ร้อยละ 3)

รายละเอียดรายตัวชี้วัดในมิติที่ 1

ตัวชี้วัด	ระดับความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์)	เป้าหมาย	ผลสำเร็จ	โครงการที่สนับสนุน	รายละเอียดผลการดำเนินงาน

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

.....

.....

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

หลักฐานอ้างอิง

.....

.....

คำชี้แจงผลการปฏิบัติราชการ (กรณีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)

.....

.....





แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 2    ชื่อตัวชี้วัด : 2.2 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	
2.2					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					



แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

หน่วยงาน :																	
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff																	
มติที่ : 2    ชื่อตัวชี้วัด : 2.3 <i>คะแนนของความสำเร็จในการจัดทำงานการเงิน</i> <div style="text-align: right;"><i>2.3.1 คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำงานการเงินทันเวลาและถูกต้อง</i></div>																	
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :														
ตำแหน่ง :																	
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 1 ต่อ 1 คะแนน																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">ระดับคะแนน</th> <th style="width: 10%;">1</th> <th style="width: 10%;">2</th> <th style="width: 10%;">3</th> <th style="width: 10%;">4</th> <th style="width: 10%;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">คะแนนของการจัดทำงานการเงินที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>						ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	คะแนนของการจัดทำงานการเงินที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)	1	2	3	4	5
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5												
คะแนนของการจัดทำงานการเงินที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)	1	2	3	4	5												
ผลการดำเนินงาน :																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">ตัวชี้วัดที่</th> <th style="width: 15%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th style="width: 20%;">ผลการดำเนินงาน</th> <th style="width: 10%;">คะแนนที่ได้</th> <th style="width: 35%;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2.3.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	2.3.1						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก													
2.3.1																	
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																	
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																	
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																	
หลักฐานอ้างอิง :																	

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

หน่วยงาน :																
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff																
มติที่ : 2    ชื่อตัวชี้วัด : 2.3 <i>คะแนนของความสำเร็จในการจัดทำงบการเงิน</i> <div style="text-align: center;"><i>2.3.2    คะแนนของความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน</i></div> <div style="text-align: center;"><i>ประจำปี 2557    ทันเวลาและถูกต้อง</i></div>																
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :													
ตำแหน่ง :																
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 1 ต่อ 1 คะแนน																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ระดับคะแนน</th> <th style="width: 10%;">1</th> <th style="width: 10%;">2</th> <th style="width: 10%;">3</th> <th style="width: 10%;">4</th> <th style="width: 10%;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>คะแนนของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>					ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	คะแนนของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)	1	2	3	4	5
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5											
คะแนนของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ที่ทำได้จริง (คะแนนการส่ง + คะแนนความถูกต้อง)	1	2	3	4	5											
ผลการดำเนินงาน :																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">ตัวชี้วัดที่</th> <th style="width: 15%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th style="width: 20%;">ผลการดำเนินงาน</th> <th style="width: 10%;">คะแนนที่ได้</th> <th style="width: 35%;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2.3.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	2.3.2						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก												
2.3.2																
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																
หลักฐานอ้างอิง :																

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

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 +/- ร้อยละ 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. 2558

หน่วยงาน :																
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff																
มิติที่ : 3    ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ																
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :													
ตำแหน่ง :																
เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 0.25 ต่อ 1 คะแนน																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ระดับคะแนน</th> <th style="width: 10%;">1</th> <th style="width: 10%;">2</th> <th style="width: 10%;">3</th> <th style="width: 10%;">4</th> <th style="width: 10%;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ</td> <td style="text-align: center;">≤4</td> <td style="text-align: center;">4.25</td> <td style="text-align: center;">4.50</td> <td style="text-align: center;">4.75</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>					ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	≤4	4.25	4.50	4.75	5
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5											
ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	≤4	4.25	4.50	4.75	5											
ผลการดำเนินงาน :																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">ตัวชี้วัดที่</th> <th style="width: 15%;">น้ำหนัก (ร้อยละ)</th> <th style="width: 20%;">ผลการดำเนินงาน</th> <th style="width: 15%;">คะแนนที่ได้</th> <th style="width: 35%;">ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">3.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	3.1						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก												
3.1																
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :																
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :																
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :																
หลักฐานอ้างอิง :																

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 3    ชื่อตัวชี้วัด : 3.2 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	
3.2					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

หน่วยงาน :					
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff					
มิติที่ : 3    ชื่อตัวชี้วัด : 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :		
ตำแหน่ง :					
เกณฑ์การให้คะแนน :					
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 1 ต่อ 1 คะแนน					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
3.3					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

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

แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

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	≥91
ผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก	
3.5					
คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน :					
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :					
หลักฐานอ้างอิง :					



แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

หน่วยงาน :						
ประเภทหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> Staff <input type="checkbox"/> Line & Staff						
มิติที่ : 4    ชื่อตัวชี้วัด : 4.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ						
ชื่อผู้รับผิดชอบการรายงาน :			เบอร์โทรศัพท์ :			
ตำแหน่ง :						
เกณฑ์การให้คะแนน :						
ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน						
ระดับคะแนน		1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ		70	75	80	85	≥90
ผลการดำเนินงาน :						
ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก		
4.1						
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  
นางศรินทิพย์ นิมิตรมงคล ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา 2556  
<http://www.cuprint.chula.ac.th>

