

คลังความรู้

เรื่อง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

โดย

กลุ่ม Gen Y

## สารบัญ

|                                                                             | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร                | 1-2  |
| 2. การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการ<br>กรุงเทพมหานครสามัญ | 2-1  |
| 3. คำถามที่พบบ่อย                                                           | 3-1  |
| รายชื่อสมาชิกกลุ่ม Gen Y                                                    | 4-1  |

## การประเมินผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้ประเมินผลการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี โดยประเมินผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครในภาพรวมเป็นส่วนราชการเดียวตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา จนเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 กรุงเทพมหานครได้เริ่มดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีแยกเป็นรายหน่วยงานเป็นครั้งแรกตามข้อสั่งเกตในการประชุม ก.ก. ครั้งที่ 8/2546 เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2546

ต่อมาเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 กรุงเทพมหานครจึงได้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลควบคู่ไปกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพัฒนาข้าราชการ การแต่งตั้งข้าราชการ และการให้ออกจากราชการ เป็นต้น ตามข้อสั่งเกตในการประชุม ก.ก. ครั้งที่ 11/2547 เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2547 โดยรายละเอียดของการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน และการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล มีดังนี้

## การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

### 1. ที่มา

- 18 ส.ค. 2546 การประชุม ก.ก. ครั้งที่ 8/2546 เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2546 มีข้อสังเกตให้ กรุงเทพมหานครศึกษาว่า จะพิจารณาประเมินผลการปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยแยกเป็นราย หน่วยงานได้หรือไม่
- 20 ก.ย. 2547 การประชุม ก.ก. ครั้งที่ 9/2547 เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2547 มีมติอนุมัติให้ กรุงเทพมหานครประเมินผลการปฏิบัติราชการแยกเป็นรายหน่วยงาน
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 กรุงเทพมหานครเริ่มดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับ หน่วยงาน โดยเป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัล ประจำปี
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ และนำผลการ ปฏิบัติราชการรับสิ่งจูงใจที่อาจจะเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินก็ได้ เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรกรุงเทพมหานครสามัญ

### 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อทราบผลการปฏิบัติราชการในแต่ละหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการในแต่ละหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการของแต่ละหน่วยงานมาขอรับสิ่งจูงใจ

### 3. เป้าหมาย

กรุงเทพมหานครมีผลการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการปรับปรุง การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

#### 4. โครงสร้างของการกำหนดหลักเกณฑ์ ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

4.1 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้นำแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ที่ครอบคลุมประเด็นการประเมินด้านต่างๆ ครอบคลุม ได้แก่ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการ (Internal-Business - Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) (Kaplan and Norton, 1996) มาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

- มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ
- มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ
- มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

#### 4.2 ตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้ง 4 มิติ ในแต่ละตัวจะประกอบด้วย

- ชื่อตัวชี้วัด
- น้ำหนักคะแนน
- คำอธิบาย
- สูตรการคำนวณ (ถ้ามี)
- เกณฑ์การให้คะแนน
- เหตุผล
- หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน
- การดำเนินการ
- เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล

4.3 แบบฟอร์มการรายงานตามตัวชี้วัดต่างๆ เพื่อความสะดวกในการรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และการติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานผู้ประเมิน

#### 5. หน่วยงานผู้กำหนดตัวชี้วัด และรับผิดชอบในการตรวจติดตามความก้าวหน้า และประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

- 5.1 คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร
- 5.2 สำนักงาน ก.ก.
- 5.3 สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
- 5.4 สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร
- 5.5 สำนักการคลัง

5.6 สำนักงานตรวจสอบภายใน

5.7 ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

5.8 คณะกรรมการพัฒนากฎหมายตามกลุ่มภารกิจกรุงเทพมหานคร

5.9 สำนักงานกฎหมายและคดี

หมายเหตุ หน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจประเมินฯ อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามลักษณะของตัวชี้วัดในแต่ละปีงบประมาณ

## 6. หน่วยงานผู้รับการประเมิน

ปัจจุบัน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553) กำหนดหน่วยงานที่ขอรับการประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 77 หน่วยงาน แบ่งเป็น 3 สำนักงาน 9 ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 15 สำนัก และ 50 สำนักงานเขต รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อหน่วยงานที่ขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร

| สำนักงาน                                      | ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร | สำนัก                                  | สำนักงานเขต                |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| 1. สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร          | 1. กองกลาง                               | 1. สำนักการแพทย์                       | 1. สำนักงานเขตคลองสาน      |
| 2. สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร | 2. สำนักงานปกครองและทะเบียน              | 2. สำนักอนามัย                         | 2. สำนักงานเขตคลองสามวา    |
| 3. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร   | 3. สำนักงานตรวจสอบภายใน                  | 3. สำนักการศึกษา                       | 3. สำนักงานเขตคลองเตย      |
|                                               | 4. กองการเจ้าหน้าที่                     | 4. สำนักการโยธา                        | 4. สำนักงานเขตคันนายาว     |
|                                               | 5. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร     | 5. สำนักการระบายน้ำ                    | 5. สำนักงานเขตจตุจักร      |
|                                               | 6. สำนักงานกฎหมายและคดี                  | 6. สำนักการคลัง                        | 6. สำนักงานเขตจอมทอง       |
|                                               | 7. กองประชาสัมพันธ์                      | 7. สำนักเทศกิจ                         | 7. สำนักงานเขตดอนเมือง     |
|                                               | 8. กองงานผู้ตรวจราชการ                   | 8. สำนักการจราจรและขนส่ง               | 8. สำนักงานเขตดินแดง       |
|                                               | 9. กองการต่างประเทศ                      | 9. สำนักผังเมือง                       | 9. สำนักงานเขตดุสิต        |
|                                               |                                          | 10. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย     | 10. สำนักงานเขตตลิ่งชัน    |
|                                               |                                          | 11. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร         | 11. สำนักงานเขตทวีวัฒนา    |
|                                               |                                          | 12. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล        | 12. สำนักงานเขตทุ่งครุ     |
|                                               |                                          | 13. สำนักสิ่งแวดล้อม                   | 13. สำนักงานเขตธนบุรี      |
|                                               |                                          | 14. สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว | 14. สำนักงานเขตบางกะปิ     |
|                                               |                                          | 15. สำนักพัฒนาสังคม                    | 15. สำนักงานเขตบางกอกน้อย  |
|                                               |                                          |                                        | 16. สำนักงานเขตบางกอกใหญ่  |
|                                               |                                          |                                        | 17. สำนักงานเขตบางขุนเทียน |
|                                               |                                          |                                        | 18. สำนักงานเขตบางเขน      |
|                                               |                                          |                                        | 19. สำนักงานเขตบางคอแหลม   |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| สำนักงาน | ส่วนราชการในสังกัดสำนัก<br>ปลัดกรุงเทพมหานคร | สำนัก | สำนักงานเขต                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|----------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                              |       | 20. สำนักงานเขตบางซื่อ<br>21. สำนักงานเขตบางนา<br>22. สำนักงานเขตบางบอน<br>23. สำนักงานเขตบางพลัด<br>24. สำนักงานเขตบางรัก<br>25. สำนักงานเขตบางแค<br>26. สำนักงานเขตบึงกุ่ม<br>27. สำนักงานเขตปทุมวัน<br>28. สำนักงานเขตประเวศ<br>29. สำนักงานเขตป้อมปราบ<br>ศักดิ์สยาม<br>30. สำนักงานเขตพญาไท<br>31. สำนักงานเขตพระนคร<br>32. สำนักงานเขตพระโขนง<br>33. สำนักงานเขตภาษีเจริญ<br>34. สำนักงานเขตมีนบุรี<br>35. สำนักงานเขตยานนาวา<br>36. สำนักงานเขตราชเทวี<br>37. สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ<br>38. สำนักงานเขตลาดกระบัง<br>39. สำนักงานเขตลาดพร้าว<br>40. สำนักงานเขตวังทองหลาง<br>41. สำนักงานเขตวัฒนา<br>42. สำนักงานเขตสะพานสูง<br>43. สำนักงานเขตสาทร<br>44. สำนักงานเขตสายไหม<br>45. สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์<br>46. สำนักงานเขตสวนหลวง<br>47. สำนักงานเขตหนองจอก<br>48. สำนักงานเขตหนองแขม<br>49. สำนักงานเขตหลักสี่<br>50. สำนักงานเขตห้วยขวาง |

หมายเหตุ จำนวนหน่วยงานเปลี่ยนแปลงตามโครงสร้างการบริหารกรุงเทพมหานคร

## 7. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2548 ถึงปัจจุบัน

### กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

(สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร/สำนักงานเขต)

| มิติ                                                                                                                                        | ตัวชี้วัด                                                                                                                                                          | น้ำหนัก(ร้อยละ) |     | หน่วยงานที่<br>รับผิดชอบ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|--------------------------|
|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                    | สำนัก           | เขต |                          |
| <b>มิติที่ 1</b> มิติด้านประสิทธิผล<br>ตาม พันธกิจ<br>(สำนัก/สำนักงาน/ส่วน<br>ราชการในสังกัด สนป.<br>ร้อยละ 55)<br>(สำนักงานเขต ร้อยละ 50)  | 1.1 ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของ<br>หน่วยงาน                                                                                                          | 5               | 5   | สยป.                     |
|                                                                                                                                             | 1.2 ร้อยละของความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตาม<br>นโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานครและยุทธศาสตร์ของ<br>หน่วยงาน                                                           | 45              | 35  | สยป.                     |
|                                                                                                                                             | 1.3 ร้อยละของความสำเร็จในการเบิกจ่ายเงินตาม<br>งบประมาณประจำปี                                                                                                     | 5               | 5   | สงม.                     |
|                                                                                                                                             | 1.4 ร้อยละของการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายที่กรุงเทพ-<br>มหานครประมาณการไว้                                                                                            | -               | 5   | สนค.                     |
| <b>มิติที่ 2</b> มิติด้านประสิทธิภาพ<br>ของการปฏิบัติราชการ<br>(ร้อยละ 15)                                                                  | 2.1 ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้                                                                                                                           | 8*              | 8*  | สงม.                     |
|                                                                                                                                             | 2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการลดระยะเวลาการ<br>ปฏิบัติราชการ                                                                                                         | 7*              | 7*  | สกก.                     |
|                                                                                                                                             | 2.3 ความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ประชาชน<br>องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร อาสาสมัครในชุมชน และ<br>หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร หรือส่วนราชการอื่นๆ<br>เข้ามามีส่วนร่วม | 0*              | 0*  | สกก.                     |
| <b>มิติที่ 3</b> มิติด้านคุณภาพการ<br>ปฏิบัติราชการ<br>(สำนัก/สำนักงาน/ส่วน<br>ราชการในสังกัด สนป.<br>ร้อยละ 10)<br>(สำนักงานเขต ร้อยละ 15) | 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                                                                                | 5               | 5   | คณะผู้ตรวจราชการฯ        |
|                                                                                                                                             | 3.2 ร้อยละของเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้รับการแก้ไข                                                                                                               | -               | 5   | สกก.                     |
|                                                                                                                                             | 3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุง<br>แก้ไขบริการ                                                                                                    | 5               |     |                          |
|                                                                                                                                             | 3.3 จำนวนช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน                                                                                                                   | -               | 5   | สกก.                     |

| มติ                                        | ตัวชี้วัด                                                                                | น้ำหนัก(ร้อยละ) |     | หน่วยงานที่รับผิดชอบ      |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|---------------------------|
|                                            |                                                                                          | สำนัก           | เขต |                           |
| มติที่ 4 มติด้านการพัฒนาองค์กร (ร้อยละ 20) | 4.1 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา ศึกษาคุณงานอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อปี | 4               | 4   | สกก.                      |
|                                            | 4.2.ร้อยละของความสำเร็จในการดำเนินงานราชการใต้อะอาดกรุงเทพมหานคร                         | 12              | 12  | สกก. และคณะผู้ตรวจราชการฯ |
|                                            | 4.3 ความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม /โครงการด้านนวัตกรรม                                   | 4               | 4   | สกก.                      |

\* ปรับเปลี่ยนน้ำหนักตัวชี้วัดตามมติคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานประจำป  
งประมาณ พ.ศ. 2548 ครั้งที่ 1/2548 เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548

**กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549**  
(สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร/สำนักงานเขต)

| มติ                                                                                                                      | ตัวชี้วัด                                                                                             | น้ำหนัก(ร้อยละ) |      | หน่วยงานที่รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|----------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                       | สำนัก           | เขต  |                      |
| <b>มติที่ 1</b> มิติด้านประสิทธิผลตาม พันธกิจ (สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัด สนป. ร้อยละ 60) (สำนักงานเขต ร้อยละ 55) | 1.1 ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน                                              | 5               | 5    | สยป.                 |
|                                                                                                                          | 1.2 ร้อยละของความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามนโยบายผู้บริหารและแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน             | 45              | 35   | สยป.                 |
|                                                                                                                          | 1.2.1 ร้อยละของความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามนโยบายผู้บริหารและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานเขต | -               | (25) |                      |
|                                                                                                                          | 1.2.2 ระดับความสำเร็จของผลงานโดดเด่นเป็นต้นแบบของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ 2549                         | -               | (10) |                      |
|                                                                                                                          | 1.3 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ                                                           | 10              | 10   | สงม.                 |
|                                                                                                                          | 1.3.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพันงบประมาณ                                                  | (5)             | (5)  |                      |
|                                                                                                                          | 1.3.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย                                                               | (5)             | (5)  |                      |
| 1.4 ร้อยละของการประเมินภายในตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครประมาณการไว้                                                      | -                                                                                                     | 5               | สนค. |                      |
| <b>มติที่ 2</b> มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ 15)                                                       | 2.1 ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้                                                              | 5               | 5    | สงม.                 |
|                                                                                                                          | 2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการลดรอบเวลาการปฏิบัติราชการ                                                 | 7               | 7    | สกก.                 |
|                                                                                                                          | 2.3 ระดับความสำเร็จของการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม                                              | 3               | 3    | สกก.                 |
| <b>มติที่ 3</b> มิติด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ (สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัด สนป. ร้อยละ 5) (สำนักงานเขต ร้อยละ 10) | 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                   | 5               | 5    | คณะผู้ตรวจราชการฯ    |
|                                                                                                                          | 3.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้รับการแก้ไข                                             | -               | 5    | สกก.                 |

| มติ                                            | ตัวชี้วัด                                                                                                                 | น้ำหนัก<br>(ร้อยละ) |     | หน่วยงานที่<br>รับผิดชอบ<br>ประเมิน |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|-------------------------------------|
|                                                |                                                                                                                           | สำนัก               | เขต |                                     |
| มติที่ 4 มติด้านการพัฒนา<br>องค์กร (ร้อยละ 20) | 4.1 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม<br>สัมมนา ศึกษาดูงาน อย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อปี                              | 4                   | 4   | สกก.                                |
|                                                | 4.2 ร้อยละของความสำเร็จในการสร้างหน่วยงาน<br>ใสสะอาด โปร่งใส ตรวจสอบได้                                                   | 12                  | 12  | สกก. และ<br>คณะผู้ตรวจราชการฯ       |
|                                                | 4.2.1 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผน<br>กลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาด<br>ของกรุงเทพมหานคร                                  | (6)                 | (6) |                                     |
|                                                | 4.2.2 ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ<br>ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียน<br>เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ<br>หน่วยงาน | (3)                 | (3) |                                     |
|                                                | 4.2.3 ผลการดำเนินการตรวจสอบเรื่อง<br>ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติ<br>มิชอบของหน่วยงาน                               | (3)                 | (3) |                                     |
|                                                | 4.3 ร้อยละของความสำเร็จของการดำเนินแผนงาน /<br>โครงการด้านนวัตกรรม                                                        | 4                   | 4   | สกก.                                |

**กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550**  
(สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร/สำนักงานเขต)

| มิติ                                                                                                                                     | ตัวชี้วัด                                                                                       | น้ำหนัก(ร้อยละ) |      | หน่วยงานที่รับผิดชอบ       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|----------------------------|
|                                                                                                                                          |                                                                                                 | สำนัก           | เขต  |                            |
| <b>มิติที่ 1</b> มิติด้านประสิทธิผลตาม พันธกิจ<br>(สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัด สนป. ร้อยละ 48)<br>(สำนักงานเขต ร้อยละ 40)          | 1.1 ความสำเร็จของการติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติราชการ                                       | 5               | 5    | สยป.                       |
|                                                                                                                                          | 1.2 ร้อยละของความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามนโยบายผู้บริหารและแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน       | 43              | 35   | สยป.                       |
|                                                                                                                                          | 1.2.1 ความสำเร็จของผลงานสำคัญ/โดดเด่น ...                                                       | (5)             | (5)  |                            |
|                                                                                                                                          | 1.2.2 ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามนโยบายผู้บริหารและแผนปฏิบัติราชการ                         | (38)            | (30) |                            |
| <b>มิติที่ 2</b> มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ<br>(สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัด สนป. ร้อยละ 20)<br>(สำนักงานเขต ร้อยละ 28) | 2.1 ร้อยละของความสำเร็จในการลดรอบเวลาการปฏิบัติราชการ                                           | 5               | 5    | สกก.                       |
|                                                                                                                                          | 2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ                                                     |                 |      | สงม.                       |
|                                                                                                                                          | 2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้กักพัน                                                | 9               | 9    |                            |
|                                                                                                                                          | 2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย                                                         | 6               | 6    |                            |
| 2.3 ร้อยละของการประเมินภาษีตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครประมาณการไว้                                                                       | -                                                                                               | 8               | สนค. |                            |
| <b>มิติที่ 3</b> มิติด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ 11)                                                                              | 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                             | 5               | 5    | คณะผู้ตรวจราชการฯ          |
|                                                                                                                                          | 3.2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้รับการแก้ไข                                       | 3               | 3    | สกก.                       |
|                                                                                                                                          | 3.3 ระดับความสำเร็จของการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม                                        | 3               | 3    | สกก.                       |
| <b>มิติที่ 4</b> มิติด้านการพัฒนาองค์กร (ร้อยละ 21)                                                                                      | 4.1 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาศึกษาดูงานอย่างน้อย 1 หลักสูตร/โครงการ ต่อปี | 3               | 3    | สกก.                       |
|                                                                                                                                          | 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงาน                       | 3               | 3    | สกก.                       |
|                                                                                                                                          | 4.3 ร้อยละของความสำเร็จในการสร้างหน่วยงานใสสะอาด โปร่งใส ตรวจสอบได้                             |                 |      |                            |
|                                                                                                                                          | 4.3.1 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร                | 4               | 4    | คณะผู้ตรวจราชการฯ และ สกก. |

| มติ | ตัวชี้วัด                                                                                                             | น้ำหนัก(ร้อยละ) |     | หน่วยงานที่<br>รับผิดชอบ |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|--------------------------|
|     |                                                                                                                       | สำนัก           | เขต |                          |
|     | 4.3.2 ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินการตรวจสอบ<br>หรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต<br>ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน | 2               | 2   | สกก.                     |
|     | 4.3.3 ผลการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน<br>เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน                               | 2               | 2   | สกก.                     |
|     | 4.3.4 การจัดทำระบบการควบคุมภายใน                                                                                      | 2               | 2   | คณะผู้ตรวจราชการฯ        |
|     | 4.3.5 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตาม<br>แผนงาน/โครงการส่งเสริมระบบคุณธรรม<br>และจริยธรรมแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน    | 2               | 2   | สกก.                     |
|     | 4.4 ร้อยละของความสำเร็จของผลการดำเนินการกิจกรรม<br>5ส                                                                 | 3               | 3   | คณะผู้ตรวจราชการฯ        |

**กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551**  
(สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร/สำนักงานเขต)

| มิติ<br>(น้ำหนัก สำนัก/เขต)                                                                         | ชื่อตัวชี้วัด                                                                        | น้ำหนัก (ร้อยละ) |      | หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|----------------------------|
|                                                                                                     |                                                                                      | สำนัก            | เขต  |                            |
| <b>มิติที่ 1</b> ด้านประสิทธิผล<br>ตามพันธกิจ (ร้อยละ 45)                                           | 1.1 ความสำเร็จของการติดตามและประเมินผล<br>การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ           | 5                | 5    | สขป.                       |
|                                                                                                     | 1.2 ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามนโยบาย<br>ผู้บริหารและการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน |                  |      | สขป.                       |
|                                                                                                     | 1.2.1 ความสำเร็จของผลงานสำคัญที่ทำให้<br>กรุงเทพฯ เป็นเมืองน่าอยู่                   | 4                | 4    |                            |
|                                                                                                     | 1.2.2 ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย<br>ตามนโยบายผู้บริหารและแผนปฏิบัติราชการ          |                  |      |                            |
|                                                                                                     | 1) กลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ในแผนบริหาร<br>ราชการกรุงเทพมหานครหรือนโยบาย                  | 9                | 9    |                            |
|                                                                                                     | 2) กลยุทธ์ตามภารกิจของหน่วยงาน<br>3) กลยุทธ์บูรณาการหรือการสนับสนุน<br>หน่วยงานอื่น  | 15               | 15   |                            |
| 1.3 ร้อยละของการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมาย<br>ที่กรุงเทพมหานครประมาณการไว้<br><b>(เฉพาะสำนักงานเขต)</b> | 12                                                                                   | 5                | สนค. |                            |
| <b>มิติที่ 2</b> ด้านประสิทธิภาพ<br>ของการปฏิบัติราชการ<br>(ร้อยละ 17)                              | 2.1 ร้อยละของความสำเร็จในการลดรอบเวลา<br>การปฏิบัติราชการ                            | 3                | 3    | สกก.                       |
|                                                                                                     | 2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ                                          |                  |      | สงม.                       |
|                                                                                                     | 2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้กฟน                                        | 7                | 7    |                            |
|                                                                                                     | 2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย                                              | 7                | 7    |                            |
| <b>มิติที่ 3</b> ด้านคุณภาพ<br>การปฏิบัติราชการ<br>(ร้อยละ 11)                                      | 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                  | 5                | 5    | คณะผู้ตรวจราชการฯ          |
|                                                                                                     | 3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจาก<br>ประชาชน/ผู้รับบริการ              | 3                | 3    | สกก./<br>คณะผู้ตรวจราชการฯ |
|                                                                                                     | 3.3 ระดับความสำเร็จของการมีส่วนร่วมจาก<br>ทุกภาคส่วนของสังคม                         | 3                | 3    | สกก.                       |

| มิติ<br>(น้ำหนัก สำนัก/เขต)                 | ชื่อตัวชี้วัด                                                                                                                                                                           | น้ำหนัก (ร้อยละ) |     | หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ       |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------------------------------|
|                                             |                                                                                                                                                                                         | สำนัก            | เขต |                                |
| มิติที่ 4 ด้านการพัฒน<br>องค์กร (ร้อยละ 27) | 4.1 ระดับความสำเร็จของการจัดให้มีระบบ<br>การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล *                                                                                                       | 2                | 2   | สกก.                           |
|                                             | 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน<br>จัดการความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงาน                                                                                                           | 3                | 3   | สกก.                           |
|                                             | 4.3 ร้อยละของความสำเร็จในการสร้างหน่วยงาน<br>ใสสะอาด โปร่งใส ตรวจสอบได้                                                                                                                 |                  |     |                                |
|                                             | 4.3.1 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผน<br>กลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของ<br>กรุงเทพมหานคร                                                                                                | 4                | 4   | คณะผู้ตรวจ<br>ราชการฯ          |
|                                             | 4.3.2 การดำเนินการของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ<br>ทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน<br>1) ความมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ<br>หรือแก้ไขเรื่องเรียนเกี่ยวกับทุจริต<br>ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน | 2                | 2   | สกก.                           |
|                                             | 2) ผลของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต<br>ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน                                                                                                                    | 2                | 2   |                                |
|                                             | 4.3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตาม<br>แผนงาน/โครงการสร้างเสริมระบบคุณธรรม<br>และจริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน                                                                       | 4                | 4   | สกก.                           |
|                                             | 4.3.4 การจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงและการ<br>ควบคุมภายใน<br>1) ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบ*<br>บริหารความเสี่ยง                                                                       | 2                | 2   | คณะผู้ตรวจราชการฯ<br>กค.น.สนป. |
|                                             | 2) การจัดทำระบบการควบคุมภายใน                                                                                                                                                           | 2                | 2   |                                |
|                                             | 4.4 ร้อยละของความสำเร็จของผลการดำเนินการ<br>กิจกรรม 5ส                                                                                                                                  | 3                | 3   | คณะผู้ตรวจ<br>ราชการฯ          |
|                                             | 4.5 ระดับความสำเร็จของหน่วยงานที่มีการพัฒนา<br>ระบบการให้บริการที่ดีที่สุด *                                                                                                            | 3                | 3   | สกก.                           |

หมายเหตุ \* ตัวชี้วัดใหม่

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)

| มิติ<br>(น้ำหนัก)                                               | ชื่อตัวชี้วัด                                                                                            | น้ำหนัก (ร้อยละ) |     | หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ                                              |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                                 |                                                                                                          | สำนัก            | เขต |                                                                       |
| มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล<br>ตามพันธกิจ (ร้อยละ 45)              | ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ<br>หน่วยงาน                                                | 45               | 45  | สขป.                                                                  |
| มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพ<br>ของการปฏิบัติราชการ<br>(ร้อยละ 17) | 2.1 ร้อยละของความสำเร็จในการลดรอบเวลา<br>การปฏิบัติราชการ *                                              | 3                | 3   | สกก.                                                                  |
|                                                                 | 2.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้อง<br>กับการปฏิบัติงาน *                                  | 3                | -   | คณะกรรมการ<br>พัฒนากฎหมาย<br>ตามกลุ่มภารกิจ<br>กรุงเทพมหานคร/<br>สกก. |
|                                                                 | 2.3 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ                                                              |                  |     | สงม.                                                                  |
|                                                                 | 2.3.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพัน                                                         | 7                | 7   |                                                                       |
|                                                                 | 2.3.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย<br>งบประมาณในภาพรวม                                              | 7                | 7   |                                                                       |
| มิติที่ 3 ด้านคุณภาพ<br>การปฏิบัติราชการ<br>(ร้อยละ 11)         | 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                      | 5                | 5   | คณะผู้ตรวจ-<br>ราชการฯ                                                |
|                                                                 | 3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจาก<br>ประชาชน/ผู้รับบริการ                                  | 3                | 3   | คณะผู้ตรวจ-<br>ราชการฯ/ สกก.                                          |
|                                                                 | 3.3 ระดับความสำเร็จของการมีส่วนร่วมจาก<br>ทุกภาคส่วนของสังคม                                             | 3                | 3   | สกก.                                                                  |
| มิติที่ 4 ด้านการพัฒนา<br>องค์กร (ร้อยละ 27)                    | 4.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามระบบ<br>การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล                      | 2                | 2   | สกก.                                                                  |
|                                                                 | 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการสร้างชุมชน<br>นักปฏิบัติภายในหน่วยงาน (Community of<br>Practice : COP) | 3                | 3   | สกก.                                                                  |

\* ตัวชี้วัดที่ 2.1 และตัวชี้วัดที่ 2.2 เป็นตัวชี้วัดเลือกสำหรับสำนัก/สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

| มิติ<br>(น้ำหนัก) | ชื่อตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                       | น้ำหนัก (ร้อยละ) |     | หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------------------------|
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | สำนัก            | เขต |                          |
|                   | 4.3.1 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผน<br>กลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของ<br>กรุงเทพมหานคร                                                                                                                                                                                            | 4                | 4   | คณะผู้ตรวจ-<br>ราชการฯ   |
|                   | 4.3.2 การดำเนินการของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ<br>การทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน<br>1) ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ<br>ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียน<br>เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ<br>หน่วยงาน<br>2) ผลของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต<br>ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน | 2                | 2   | สกก.                     |
|                   | 4.3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ<br>ตามแผนงาน /โครงการสร้างเสริมระบบ<br>คุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรใน<br>หน่วยงาน                                                                                                                                                              | 4                | 4   | สกก.                     |
|                   | 4.3.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหาร<br>ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน                                                                                                                                                                                                           | 4                | 4   | สदन.                     |
|                   | 4.4 ร้อยละของความสำเร็จของผลการดำเนินการ<br>กิจกรรม 5 ส                                                                                                                                                                                                                             | 3                | 3   | คณะผู้ตรวจ –<br>ราชการฯ  |
|                   | 4.5 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ<br>ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)                                                                                                                                                                                                       | 3                | 3   | สกก.                     |

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)

| มิติ<br>(น้ำหนัก)                                                      | ชื่อตัวชี้วัด                                                                                            | น้ำหนัก<br>(ร้อยละ) | หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ                                              |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>มิติที่ 1</b> ด้านประสิทธิผล<br>ตามพันธกิจ (ร้อยละ 45)              | ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ<br>หน่วยงาน                                                | 45                  | สขป.                                                                  |
| <b>มิติที่ 2</b> ด้านประสิทธิภาพ<br>ของการปฏิบัติราชการ<br>(ร้อยละ 17) | 2.1 ร้อยละของความสำเร็จในการลดรอบเวลา<br>การปฏิบัติราชการ *                                              | 3                   | สกก.                                                                  |
|                                                                        | 2.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้อง<br>กับการปฏิบัติงาน *                                  | 3                   | คณะกรรมการ<br>พัฒนากฎหมาย<br>ตามกลุ่มภารกิจ<br>กรุงเทพมหานคร/<br>สกก. |
|                                                                        | 2.3 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ                                                              |                     | สขม.                                                                  |
|                                                                        | 2.3.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อหนี้ผูกพัน                                                             | 7                   |                                                                       |
|                                                                        | 2.3.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่าย<br>งบประมาณในภาพรวม                                              | 7                   |                                                                       |
| <b>มิติที่ 3</b> ด้านคุณภาพ<br>การปฏิบัติราชการ<br>(ร้อยละ 11)         | 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                      | 5                   | คณะผู้ตรวจ-<br>ราชการฯ                                                |
|                                                                        | 3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจาก<br>ประชาชน/ผู้รับบริการ                                  | 3                   | กองกลาง สนป.และ<br>คณะผู้ตรวจราชการฯ                                  |
|                                                                        | 3.3 ระดับความสำเร็จของการมีส่วนร่วมจาก<br>ทุกภาคส่วนของสังคม                                             | 3                   | สกก.                                                                  |
| <b>มิติที่ 4</b> ด้านการพัฒนา<br>องค์กร (ร้อยละ 27)                    | 4.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามระบบ<br>การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล                      | 2                   | สกก.                                                                  |
|                                                                        | 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการสร้างชุมชน<br>นักปฏิบัติภายในหน่วยงาน (Community of<br>Practice : COP) | 3                   | สกก.                                                                  |

\* ตัวชี้วัดที่ 2.1 และตัวชี้วัดที่ 2.2 เป็นตัวชี้วัดเลือก

| มิติ<br>(น้ำหนัก) | ชื่อตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | น้ำหนัก<br>(ร้อยละ)                                            | หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ                                                                                                   |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>4.3 ร้อยละของความสำเร็จในการสร้างหน่วยงาน<br/>ใสสะอาด โปร่งใส ตรวจสอบได้</p> <p>4.3.2 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผน<br/>กลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของ<br/>กรุงเทพมหานคร</p> <p>4.3.2 การดำเนินการของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ<br/>การทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน</p> <p>1) ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ<br/>ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียน<br/>เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ<br/>หน่วยงาน</p> <p>2) ผลของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต<br/>ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน</p> <p>4.3.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ<br/>ตามแผนงาน /โครงการสร้างเสริมระบบ<br/>คุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรใน<br/>หน่วยงาน</p> <p>4.3.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหาร<br/>ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน</p> <p>4.4 ร้อยละของความสำเร็จของผลการดำเนินการ<br/>กิจกรรม 5 ส</p> <p>4.5 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ<br/>ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)</p> | <p>4</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>3</p> | <p>คณะผู้ตรวจ-<br/>ราชการฯ</p> <p>สกก.</p> <p>สกก.</p> <p>สกก.</p> <p>สกน.</p> <p>คณะผู้ตรวจ –<br/>ราชการฯ</p> <p>สกก.</p> |



| มิติ<br>(น้ำหนัก)                               | ชื่อตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                               | น้ำหนัก<br>(ร้อยละ) | หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| มิติที่ 4 ด้านการ<br>พัฒนาองค์กร<br>(ร้อยละ 26) | 4.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามระบบ<br>การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล                                                                                                                         | 2                   | สกก.                     |
|                                                 | 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการสร้างชุมชน<br>นักปฏิบัติภายในหน่วยงาน (Community of<br>Practice : CoP)                                                                                                    | 2                   | สกก.                     |
|                                                 | 4.3 ร้อยละของความสำเร็จในการสร้างหน่วยงาน<br>ใสสะอาด โปร่งใส ตรวจสอบได้                                                                                                                                     |                     |                          |
|                                                 | 4.3.1 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผน<br>กลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของ<br>กรุงเทพมหานคร                                                                                                                    | 4                   | คณะผู้ตรวจ-<br>ราชการฯ   |
|                                                 | 4.3.2 การดำเนินการของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ<br>การทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน<br>1) ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ<br>ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียน<br>เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ<br>หน่วยงาน | 2                   | สกก.                     |
|                                                 | 2) ผลของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต<br>ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน                                                                                                                                        | 2                   | สกก.                     |
|                                                 | 4.3.3 ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินการสร้าง<br>เสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรใน<br>หน่วยงาน                                                                                                               | 4                   | สกก.                     |
|                                                 | 4.3.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหาร<br>ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน                                                                                                                                   | 4                   | สตน.                     |
|                                                 | 4.4 ร้อยละของความสำเร็จของผลการดำเนินการ<br>กิจกรรม 5 ส                                                                                                                                                     | 3                   | คณะผู้ตรวจ -<br>ราชการฯ  |
|                                                 | 4.5 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ<br>ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)                                                                                                                               | 3                   | สกก.                     |



## การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

### ที่มา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และ แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) กำหนดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ แต่ละคน เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นใน ตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานได้รับจากการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มผลิตภาพของข้าราชการ นอกจากนี้ยังต้องมีการเตรียมความพร้อมข้าราชการทุกคนให้มีการบริหารผลงานในรูปแบบที่เน้นผลสัมฤทธิ์และ สมรรถนะซึ่งจะสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งระบุให้มีการประเมินผล การปฏิบัติงานตามหลักการพัฒนาสมรรถนะและหลักการบริหารผลงาน

### วัตถุประสงค์

การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดย นำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาด้านบริหารงานบุคคล การพัฒนา การจัดสรรสิ่งจูงใจที่ ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การมอบโล่ ประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

สรุปหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553) มีดังนี้

หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลฯ คะแนนเต็ม 100 คะแนน แบ่งเป็น

1. การประเมินผลงาน (70 คะแนน) ประกอบด้วย
  - 1.1 ผลการประเมินผลสำเร็จของหน่วยงาน (15 คะแนน)
  - 1.2 ผลการประเมินตามตัวชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมายรายบุคคล (55 คะแนน) แบ่งเป็น
    - ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี
    - ตัวชี้วัดตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก
    - ตัวชี้วัดตามงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

โดยแต่ละคนสามารถมีตัวชี้วัดได้ตั้งแต่ 2 – 10 ตัว แต่จำนวนตัวชี้วัดที่เหมาะสมสำหรับการประเมินผล กำหนดไว้ที่ 5 – 6 ตัว และไม่จำเป็นต้องมีตัวชี้วัดครบทั้ง 3 ประเภท

2. การประเมินสมรรถนะหลัก (30 คะแนน) ได้แก่ (1) คุณธรรมและจริยธรรม (2) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (3) การบริการที่ดี (4) การทำงานเป็นทีม และ (5) การสร้างความเชี่ยวชาญในอาชีพ

**วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลฯ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้**

1) การกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานลงสู่ระดับส่วนราชการ

เป็นการตกลงร่วมกันระหว่าง หัวหน้าหน่วยงาน กับหัวหน้าฝ่ายในการมอบหมายความรับผิดชอบ ตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการ โดยกำหนดสัญลักษณ์ของการกระจายตัวชี้วัด 3 ตัว คือ

- ความรับผิดชอบหลัก (Responsibility (R) กรณีระบุได้ชัดเจนว่าฝ่ายใดรับผิดชอบตัวชี้วัดใดแต่เพียงผู้เดียว โดยสามารถลงมือปฏิบัติและรับผิดชอบให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้แต่เพียงผู้เดียว
- ความรับผิดชอบหลักย่อย (Sub Responsibility (SR) กรณีที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดรับผิดชอบและลงมือปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์แต่เพียงบางส่วน (ระบุขอบเขตงานของแต่ละฝ่ายด้วย)
- ความรับผิดชอบร่วม (Joint Responsibility (JR) ฝ่ายมากหนึ่งฝ่ายร่วมกันรับผิดชอบให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดหรือเป้าหมาย โดยที่ไม่สามารถระบุขอบเขตความรับผิดชอบของตัวชี้วัดได้

**หมายเหตุ :** ความรับผิดชอบหลัก (R) จะอยู่ร่วมกับความรับผิดชอบร่วมไม่ได้ (JR)

2) การกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการระดับส่วนราชการลงสู่ระดับฝ่าย/กลุ่มงาน

(สำนักงานเขต/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ไม่ต้องทำขั้นตอนที่ 2 นี้)

เมื่อหน่วยงานมีการกระจายตัวชี้วัดเรียบร้อยแล้วตามขั้นตอนที่ 1 เป็นการกระจายตัวชี้วัดตามแผนฯ ลงสู่ระดับฝ่าย/กลุ่มงาน การกำหนดสัญลักษณ์เหมือนขั้นตอนที่ 1

3) การกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการระดับฝ่าย/กลุ่มงานลงสู่ระดับบุคคล

เป็นการนำตัวชี้วัดที่ได้จาก ข้อ 2) มากระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย/กลุ่มงาน โดยพิจารณาจากการลงมือปฏิบัติ การดำเนินการและการมีผลต่อตัวชี้วัด ซึ่งมีการกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

- ความรับผิดชอบหลัก (Responsibility (R) เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่สามารถรับผิดชอบในผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัดแต่เพียงผู้เดียว
- ความรับผิดชอบหลักย่อย (Sub Responsibility (SR) เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัดแต่เพียงบางส่วน โดยต้องระบุขอบเขตของงานไว้ด้วย
- ความรับผิดชอบร่วม (Joint Responsibility (JR) เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่หลายคนร่วมกันรับผิดชอบตัวชี้วัด
- สนับสนุน (Support (S) เป็นกรณีที่รับผิดชอบในการช่วยเหลือ สนับสนุน แต่ไม่ได้ดำเนินการ

**หมายเหตุ :** ไม่ต้องระบุชื่อหัวหน้าฝ่ายในตารางกระจายตัวชี้วัด

4) การกำหนดตัวชี้วัดตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และตัวชี้วัดตามงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

- การกำหนดตัวชี้วัดตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก พิจารณาจากคำสั่งมอบหมายงานหรือมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง โดยเลือกความรับผิดชอบหลักที่เป็นงานภารกิจหลักในปีงบประมาณ และต้องไม่ซ้ำกับตัวชี้วัดตามแผนฯ แต่ถ้าตัวชี้วัดตามแผนฯ ครอบคลุมตัวชี้วัดตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลักแล้ว ก็ไม่ต้องกำหนด ตัวชี้วัดฯ หลักก็ได้

- การกำหนดตัวชี้วัดตามงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ พิจารณาจากการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่นอกเหนือมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง หรือคำสั่งมอบหมายงาน ซึ่งเป็นงานที่เจ้าหน้าที่ผู้นั้นเป็นคนควบคุมผลสัมฤทธิ์ของงานได้ ซึ่งตัวชี้วัดนี้มีเฉพาะบุคคลเท่านั้น ไม่จำเป็นต้องมีทุกคน เช่น การช่วยราชการ การได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการที่ไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง หรือของกอง/ฝ่ายในสำนักงานเขต

5) การรวบรวมตัวชี้วัดผลงานลงสู่แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลฯ แบ่งเป็น 2 ระยะ

- ต้นรอบการประเมิน (ตุลาคม 2552 – มีนาคม 2553)

- รอบการประเมิน (เมษายน – กันยายน 2553)

ทั้งนี้ ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินต้องทำข้อตกลงร่วมกันในการกำหนดน้ำหนัก และเป้าหมายของตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากเวลาในการดำเนินการ ความสำคัญของตัวชี้วัด และความยากง่ายในการที่จะบรรลุผลสำเร็จ (ในต้นรอบการประเมินยังไม่ต้องระบุผลงานและคะแนน)

สำหรับการประเมินสมรรถนะหลัก ผู้ประเมินต้องใส่ระดับสมรรถนะที่ต้องการ ดังนี้ ระดับตำแหน่ง 1 – 5 ตั้งเป้าหมายที่ระดับ 1 ของทุกสมรรถนะ ระดับตำแหน่ง 6 – 7 ตั้งเป้าหมายที่ระดับ 2 ของทุกสมรรถนะ ระดับตำแหน่ง 8 ตั้งเป้าหมายที่ระดับ 3 ของทุกสมรรถนะ โดยกำหนดน้ำหนักสมรรถนะให้รวมกันได้เท่ากับ 30 คะแนน

.....

## คำถามที่พบบ่อยเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน

1. **ถาม** ข้าราชการบางส่วนไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรแก้ไขอย่างไร

- ตอบ**
- (1) หน่วยงานควรกำหนดแผนการจัดการความรู้เรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้กับบุคลากรในหน่วยงาน โดยจัดตั้งทีมงานภายในหน่วยงาน ประกอบด้วยผู้มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นอย่างดี คอยให้คำปรึกษา แนะนำอย่างต่อเนื่อง หรือใช้เทคนิคของการจัดการความรู้ เช่น การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เพื่อสร้างเครือข่ายความรู้ หรือแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ร่วมแก้ไขปัญหาและพัฒนางานร่วมกัน
  - (2) หน่วยงานควรจัดทำแผนประชาสัมพันธ์/ให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ได้รับทราบเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ
  - (3) ผู้บริหาร กทม. ควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมิน มาใช้ในกระบวนการบริหารงานบุคคลอย่างจริงจัง เช่น การแต่งตั้ง โยกย้าย การพิจารณาความดี ความชอบ การยกย่องชมเชย โดยเฉพาะผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิด การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด

2. **ถาม** ผู้ตรวจประเมิน(บางคน) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการไม่ ตรงกัน/ มีมาตรฐานในการตรวจประเมินแตกต่างกัน ควรแก้ไขหรือปรับปรุงอย่างไร

- ตอบ** หน่วยงานผู้รับผิดชอบการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ ให้ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้ผลการประเมินเป็นมาตรฐานและเป็นธรรมกับทุกหน่วยงาน โดยมีการสื่อสารหรือประชุมเพื่อ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเกณฑ์หรือวิธีการประเมินผลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง และจัดทำเป็นคู่มือหรือแนวทางการตรวจประเมินฯ เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานร่วมกันและเวียนแจ้ง หน่วยงานผู้รับการประเมินทราบ

3. ถาม การกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ตัวชี้วัด) ยังมีความซ้ำซ้อนกันระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัด เช่น สยป. และผู้ตรวจราชการ ควรแก้ไขอย่างไร

ตอบ การกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี ดำเนินการในรูปคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเคยนำประเด็นดังกล่าวหารือร่วมกันแล้ว ฉะนั้นจะไม่มี การกำหนดตัวชี้วัดที่ซ้ำซ้อนกัน ส่วนการตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายผู้บริหารหรือ โครงการ/กิจกรรมต่างๆ เป็นหน้าที่ของทั้ง สยป. และผู้ตรวจราชการ ซึ่งการตรวจติดตามผลการดำเนินงานโดย สยป. เป็นการตรวจติดตามประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปีแล้วจะนำผลมาใช้ ในการจัดสรรสิ่งจูงใจให้แก่หน่วยงาน ส่วนการตรวจติดตามโดยผู้ตรวจราชการจะเน้นผลเชิง คุณภาพ และนำเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบเป็นระยะๆ

4. ถาม หน่วยงานบางหน่วยงานมิได้ให้ความสนใจกับการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ เท่าที่ควร เพราะ คาดว่ากรุงเทพมหานคร ไม่มีการจ่ายเงินรางวัลประจำปี พ.ศ. 2553 ควรแก้ไขอย่างไร

ตอบ การจัดสรรเงินรางวัลประจำปี เป็นเรื่องนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อกระตุ้นให้เกิดการ ปรับปรุง/พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจัดสรรสิ่งจูงใจเป็นตัวกระตุ้น ซึ่งการจ่ายเงิน รางวัลประจำปีนอกจากเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานประจำปีแล้ว ยังขึ้นอยู่กับค่าใช้จ่ายด้านบุคคลที่ กฎหมายกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีค่าใช้จ่ายด้านบุคคลไม่เกินร้อยละ 40 ของ งบประมาณรายจ่ายประจำปี ผู้บริหารของหน่วยงานต่างๆ ควรทำความเข้าใจกับข้าราชการและ ลูกจ้างในสังกัดให้ตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยสร้างจิตสำนึก หรือค่านิยมร่วมกันเพื่อเน้นย้ำว่าการประเมินผลฯ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน มิใช่เพื่อมุ่งหวังเงินรางวัลเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ผู้รับบริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการของกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อการ บริการต่าง ๆ ของ กทม. ส่งผลให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

5. ถาม การตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินมีการยึดถือหลักเกณฑ์หรือมีมาตรฐานอย่างไรในการตรวจ

ตอบ การตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบในการตรวจประเมินต้องยึด ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ที่กำหนด เพื่อให้การประเมินมีความถูกต้อง โปร่งใส และ เป็นธรรมกับทุกหน่วยงาน ดังนั้นหากหน่วยงานผู้รับการประเมินไม่สามารถดำเนินการได้ตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด ผลการประเมินจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดนั้นๆ (ลดหลั่น ตามผลงานที่ทำได้)

## การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล

6. ถาม ผู้รับการประเมินยังกำหนดตัวชี้วัดไม่ชัดเจนและไม่สะท้อนงานที่ปฏิบัติ หรือกำหนดลักษณะตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับเป้าหมาย ควรแก้ไขอย่างไร

- ตอบ
- (1) สำนักงาน ก.ก. จัดทำโครงการออกไปนิเทศแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมให้แก่หน่วยงานผู้รับการประเมินในเชิงรุก ณ หน่วยงานผู้รับการประเมิน (Site Visit) หรือให้ความรู้โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ วารสารต้นทูนมนุษย์ ข่าวสารสำนักงาน ก.ก. หรือ HR Clinic ฯลฯ
  - (2) ปรับปรุงคู่มือการประเมินผลฯ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น เช่น การอธิบายหรือนิยามหัวข้ออื่นๆ ในแบบฟอร์มที่กำหนดให้ชัดเจน รวมถึงการยกตัวอย่างให้เห็นภาพ
  - (3) ควรจัดทำตัวชี้วัดสำเร็จรูปเพื่อให้ผู้รับการประเมินสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม

7. ถาม หน่วยงานผู้รับการประเมินมีบุคลากรที่สามารถถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์เพียงไม่กี่ราย ควรแก้ไขอย่างไร

- ตอบ
- ตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานตัวชี้วัดที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล สำนักงาน ก.ก. ได้กำหนดแนวทางให้ทุกหน่วยงานจัดตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของหน่วยงาน เพื่อรับผิดชอบในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งคณะทำงานชุดดังกล่าว ควรสร้างทีมงานย่อยในแต่ละส่วนราชการ (อย่างไม่เป็นทางการ) เพื่อถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจได้ทั่วถึง ซึ่งอาจส่งทีมงานเหล่านั้นมาศึกษาความรู้ฯ เพิ่มเติมจากหน่วยงานผู้ประเมินฯ หรือสอบถามปัญหาผ่าน HR Clinic สำนักงาน ก.ก. ได้ เพื่อเสริมสร้างความรู้อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น นอกจากนี้ควรประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ที่น่าสนใจ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่อมัลติมีเดีย เพื่อช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

8. ถาม ไม่แน่ใจว่าจะประเมินสมรรถนะอย่างไร และระบุระดับสมรรถนะที่ต้องการอย่างไร

- ตอบ
- ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล กำหนดระดับสมรรถนะที่ต้องการจำแนกตามระดับตำแหน่ง ดังนี้
- ระดับตำแหน่ง 1 – 5 ตั้งเป้าหมายที่ระดับ 1 ของทุกสมรรถนะหลัก
  - ระดับตำแหน่ง 6 – 7 ตั้งเป้าหมายที่ระดับ 2 ของทุกสมรรถนะหลัก
  - ระดับตำแหน่ง 8 ขึ้นไป ตั้งเป้าหมายที่ระดับ 3 ของทุกสมรรถนะหลัก

โดยกำหนดน้ำหนักสมรรถนะรวมกันแล้วไม่เกิน 30 คะแนน

สำหรับแนวทางการประเมินสมรรถนะให้เกิดประสิทธิภาพ มีดังนี้

- (1) ผู้ประเมินควรศึกษานิยาม ความหมาย พฤติกรรมของสมรรถนะแต่ละตัว แต่ละระดับ (Competency Dictionary) ให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถเทียบเคียงได้ว่าเหตุการณ์/พฤติกรรมที่ผู้ถูกประเมินแสดงออกมาสอดคล้องกับพฤติกรรมในระดับใด
- (2) พิจารณาพฤติกรรมจาก Competency Dictionary ที่ระดับ เพื่อประเมินในแบบประเมิน โดยหลีกเลี่ยงการกำหนดคุณสมบัติฐานล่วงหน้า
- (3) พฤติกรรมของผู้รับการประเมินต้องเป็นพฤติกรรมที่ชัดเจน เห็นประจักษ์ และสม่ำเสมอ ตั้งแต่ 75% ขึ้นไปในระดับนั้นๆ โดยผู้ประเมินอาจมีวิธีการช่วยจำพฤติกรรมต่างๆ ของผู้ถูกประเมิน โดยการสังเกตพฤติกรรมจากการปฏิบัติงานทั้งด้านบวกและด้านลบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และจดบันทึกไว้ (Portfolio) เพื่อนำมาใช้เทียบเคียงกับ Competency Dictionary
- (4) หากในระดับ 1 ยังไม่พบพฤติกรรมนั้นหรือกำลัง หรือไม่แน่ใจ หรือมีความเห็นว่าต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง ให้ใส่ผลประเมินเป็น 0
- (5) ในกรณีที่มีพฤติกรรมกำลัง เช่น ระหว่างระดับ 2 และ 3 ให้ประเมินในระดับที่ 2 และควรแสดงความคิดเห็นในช่อง “เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ผู้ถูกประเมินแสดงออก” ด้วย
- (6) ในการประเมินควรเขียนหลักฐานบ่งชี้พฤติกรรมทุกข้อ โดยไม่ควรเขียนลอกพฤติกรรมจากคู่มือ และไม่ควรเขียนลอยๆ เช่น ดี ดีมาก หรือควรปรับปรุง ควรขยายความให้ชัดเจน
- (7) หมั่นศึกษา อบรมวิธีการประเมินสมรรถนะ หรือแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ประเมิน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์
- (8) หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะได้จากเจ้าหน้าที่ หรือส่งคำถามมายัง HR Clinic ได้

สำหรับ สำนักงาน ก.ก. จะดำเนินการให้ความรู้เกี่ยวกับการนำสมรรถนะมาใช้ในการประเมินบุคคลอย่างต่อเนื่อง ในหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น การอบรม การสร้างสื่อมัลติมีเดีย การเขียนบทความผ่านวารสารต้นทุนมนุษย์ หรือผ่าน Website

9. ถาม การกำหนดน้ำหนักตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้มีความเหมาะสมควรมีวิธีการกำหนดอย่างไร

ตอบ ให้ใส่น้ำหนักตามลำดับความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ โดยพิจารณาเปรียบเทียบความสำคัญเฉพาะตัวชี้วัดที่ตนเองเลือกเพื่อขอรับการประเมินภายในปีงบประมาณนั้นๆ และไม่ควรรนำไปเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น

10. ถาม แบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลมีจำนวนมาก ทำให้สับสน ควรทำอย่างไร

- ตอบ
- (1) สำนักงาน ก.ก. จะปรับปรุงแบบฟอร์มให้ชัดเจน จัดทำแบบฟอร์มให้มีสีแตกต่างกัน หรือใส่รหัสย่อเพื่อให้จดจำได้ง่าย
  - (2) หน่วยงานผู้รับการประเมินควรศึกษาคู่มือฯ ให้ละเอียด และควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบฟอร์มแต่ละแบบให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ทั้งภายในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานผู้รับการประเมินเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้เพิ่มมากขึ้น
  - (3) ปัจจุบันแบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล ประกอบด้วย 6 แบบ ดังนี้
    - 3.1 ตารางแสดงการกำหนดตัวชี้วัดระดับหน่วยงานลงสู่ระดับส่วนราชการ
    - 3.2 ตารางแสดงการกำหนดตัวชี้วัดของส่วนราชการลงสู่ระดับฝ่าย/กลุ่มงาน (สำนักงานเขต/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ไม่ต้องจัดทำ)
    - 3.3 ตารางแสดงการกำหนดตัวชี้วัดของฝ่าย/กลุ่มงานลงสู่ระดับบุคคล
    - 3.4 ตารางแสดงการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (กรณีเลือกตัวชี้วัดตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก)
    - 3.5 ตารางแสดงการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลตามงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (ถ้ามี)
    - 3.6 แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการ กทม. สามัญ

11. ถาม ตารางแสดงการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในช่อง “หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก” ควรระบุข้อมูลอะไร ขอบข่ายแค่ไหน อย่างไร

ตอบ ช่อง “หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก” ให้ผู้รับการประเมินระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตนเอง ซึ่งเห็นว่าส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือเป็นงานที่เป็นภารกิจหลักในปีงบประมาณนั้น มาเขียนอธิบายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่ตนต้องปฏิบัติ โดยให้พิจารณาจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง หรือคำสั่งมอบหมายงาน (ถ้ามี) นอกจากนั้นยังสามารถเพิ่มเติมรายละเอียดอื่นๆ เพื่อให้ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินเกิดความเข้าใจในลักษณะการปฏิบัติงานที่ได้ชัดเจนและตรงกันมากขึ้น เช่น ระยะเวลา จำนวนที่ต้องปฏิบัติภายในกำหนด เป็นต้น เพื่อให้การเขียนอธิบายมีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่กำหนด สำหรับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบหลักใดที่ตรงกับแผนปฏิบัติราชการ (กำหนดตัวชี้วัดไว้ในแผนปฏิบัติราชการแล้ว) ไม่จำเป็นต้องมากำหนดไว้ในแบบฟอร์มนี้

12. ถาม ตัวชี้วัดเดียวกันสามารถกำหนดสัญลักษณ์ R ให้กับส่วนราชการหลายส่วนราชการ หรือบุคลากรหลายรายได้หรือไม่

ตอบ ไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากสัญลักษณ์ R คือ สัญลักษณ์ที่ใช้ระบุว่า ส่วนราชการ/ฝ่าย/บุคคลใดรับผิดชอบตัวชี้วัดนั้นแต่เพียงส่วนราชการหรือบุคคลเดียว โดยสามารถลงมือปฏิบัติและรับผิดชอบต่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้แต่เพียงผู้เดียว ตามที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติราชการระดับบุคคล โดยขออธิบายเพิ่มเติมดังนี้

การกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานลงสู่ระดับส่วนราชการ ได้กำหนดสัญลักษณ์ของการกระจายตัวชี้วัด ดังนี้

- ความรับผิดชอบหลัก (Responsibility (R)) กรณีระบุได้ชัดเจนว่าฝ่ายใดรับผิดชอบตัวชี้วัดใดเพียงส่วนราชการเดียว โดยสามารถลงมือปฏิบัติและรับผิดชอบต่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้แต่เพียงผู้เดียว

- ความรับผิดชอบหลักย่อย (Sub Responsibility (SR)) กรณีที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดรับผิดชอบและลงมือปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์แต่เพียงบางส่วน (ระบอบเขตงานของแต่ละฝ่ายด้วย)

- ความรับผิดชอบร่วม (Joint Responsibility (JR)) ฝ่าย/กลุ่มงานหรือส่วนราชการมากกว่า 1 ส่วนราชการร่วมกันรับผิดชอบต่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดหรือเป้าหมาย โดยที่ไม่สามารถระบุขอบเขตความรับผิดชอบของส่วนราชการในการรับผิดชอบต่อตัวชี้วัดดังกล่าวได้

หมายเหตุ : ความรับผิดชอบหลัก (R) จะอยู่ร่วมกับความรับผิดชอบร่วมไม่ได้ (JR)

การกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการระดับฝ่าย/กลุ่มงานลงสู่ระดับบุคคล ได้กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

- ความรับผิดชอบหลัก (Responsibility (R)) เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่สามารถรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัดแต่เพียงผู้เดียว

- ความรับผิดชอบหลักย่อย (Sub Responsibility (SR)) เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัดแต่เพียงบางส่วน โดยต้องระบุขอบเขตของงานไว้ด้วย

- ความรับผิดชอบร่วม (Joint Responsibility (JR)) เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่หลายคนร่วมกันรับผิดชอบต่อตัวชี้วัด โดยที่ไม่สามารถระบุขอบเขตของงานที่รับผิดชอบได้

- สนับสนุน (Support (S)) เป็นกรณีที่รับผิดชอบต่อในการช่วยเหลือ สนับสนุน แต่ไม่ได้ดำเนินการ

\*\*\*\*\*

## รายชื่อสมาชิกกลุ่ม Gen Y

- |                                 |                        |
|---------------------------------|------------------------|
| 1. นายปิ่นชนัน กาทอง            | ประธานกลุ่ม            |
| 2. นางนงเยาว์ หนูรัตน์          | คุณอำนวย (Facilitator) |
| 3. นางปราณี นาคอ่วม             | สมาชิก                 |
| 4. นางสมจิตร แสงวิเชียร         | สมาชิก                 |
| 5. นางสาวณัฏกา โสมสิน           | สมาชิก/IT Admin        |
| 6. นางสาวอรมณต์ บัณฑิตสุขุมาลัย | สมาชิก                 |
| 7. นางสาวนิตา นันตาคี           | สมาชิก                 |
| 8. นางจกวรรณ สามบุญเรือง        | คุณลิขิต (Historian)   |