

คู่มือ  
แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.ก.

## คำนำ

การพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน จะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครรวมถึงบุคลากรในสังกัดหน่วยงานของกรุงเทพมหานครทุกคนต้องตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย โดยต้องร่วมกันพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้มีความเหมาะสม ชัดเจน และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

การดำเนินการดังกล่าว สำนักงาน ก.ก. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดีในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้ตลอดไป

สำนักงาน ก.ก.

## สารบัญ

	หน้า
<b>การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555</b>	
<b>แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ</b>	ก - ค
- การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ	
- การจัดทำรายงาน	
- การตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง	
<b>กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555</b>	ง - จ
<b>คำอธิบายตัวชี้วัดเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ</b>	
- มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	1 - 5
- มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	6 - 30
- มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	31 - 50
- มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร	51 - 64
<b>ภาคผนวก ก</b>	
- แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555	1 - 12
ระดับกรุงเทพมหานคร	
ระดับหน่วยงาน	
<b>ภาคผนวก ข</b>	
- แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง	1 - 30
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555	

## การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ตามความเห็นของคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

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

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ได้มีการปรับปรุงตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยยกเลิกตัวชี้วัด จำนวน 2 ตัวชี้วัด ในมิติที่ 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความสำเร็จในการลดรอบเวลาการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดให้เป็นลักษณะหนึ่งในการประเมินผลตัวชี้วัดที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 และยกเลิกตัวชี้วัดที่ 2.2 ระดับความสำเร็จในการพัฒนากฎหมาย เนื่องจากการพัฒนากฎหมายอาจไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จและเป็นรูปธรรมได้ภายในปีที่มีการประเมินผล เนื่องจากต้องใช้เวลาในการปรับปรุง แก้ไข หรือยกร่างกฎหมาย ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จำนวน 1 ตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือฯ เพื่อประกอบการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลฯ ได้นำปัญหาอุปสรรคที่พบจากการตรวจติดตามผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 รวมถึงข้อเสนอแนะจากหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยมีการปรับรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการประเมินผล เกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดต่าง ๆ ให้แตกต่างกันตามลักษณะภารกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 รวมทั้งสิ้นจำนวน 14 ตัวชี้วัดหลัก

### 2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

(1) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลปรับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2555 ให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552 - 2555 และนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

(2) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ตามกรอบที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

(3) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็น 2 ระดับ คือ

- ระดับกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

- ระดับหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในฐานะหัวหน้ากลุ่มภารกิจจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับปลัดกรุงเทพมหานคร

(4) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครดำเนินการตามคำรับรองฯ ที่ได้จัดทำไว้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

(5) หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลฯ เพื่อติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้งนี้ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ตามระยะเวลาที่กำหนด

(6) หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลฯ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละหน่วยงาน/ส่วนราชการและส่งผลการประเมินให้สำนักงาน ก.ก.

(7) สำนักงาน ก.ก. ประมวลผลนำเสนอ อ.ก.ก.วิสามัญเกี่ยวกับการประเมินและระบบการประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ของหน่วยงาน

(8) กรุงเทพมหานครนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาด้านการบริหารงานบุคคล เช่น การพัฒนา หรือการจัดสรรสิ่งจูงใจซึ่งอาจเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินให้แก่หน่วยงานตามผลการประเมินและหลักเกณฑ์ที่กรุงเทพมหานครกำหนด

## แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการดังนี้

1. สำนักงาน ก.ก. จัดทำคำรับรองฯ ระดับกรุงเทพมหานคร นำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ

2. หน่วยงาน / ส่วนราชการฯ ศึกษารายละเอียดการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เจ็อนไขของตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อประกอบการจัดทำคำรับรองระดับหน่วยงาน

3. หน่วยงาน / ส่วนราชการฯ ซึ่แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงานเกี่ยวกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 รวมถึงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามหลักเกณฑ์ฯ ที่กำหนด

4. การจัดทำคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน โดยหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ลงนามคำรับรองฯ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลา

ที่กำหนด เพื่อรวบรวมนำเสนอรองปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในฐานะหัวหน้ากลุ่มภารกิจลงนามก่อน  
นำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ ตามลำดับ

5. ให้นำหน่วยงาน / ส่วนราชการฯ จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดที่กำหนดส่งให้หน่วยงานที่  
รับผิดชอบตัวชี้วัดภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณากลับกรอง  
ความเหมาะสม (หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดจะประสานแจ้งให้ทราบต่อไป)

6. ปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ ระดับ  
กรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามคำรับรองฯ

#### ⊕ การจัดทำรายงาน

1. หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต้องเก็บรวบรวม  
ข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม ครบถ้วนและชัดเจน เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าของผล  
การปฏิบัติราชการในแต่ละตัวชี้วัดในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบ  
ตรวจติดตามผลการปฏิบัติราชการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี

2. หน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดทำรายงานผล  
การปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ตามแบบรายงานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามระยะเวลาที่  
กำหนด

3. คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จะพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติ  
ราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ที่กำหนด และนำเสนอ อ.ก.ก.วิสามัญเกี่ยวกับการประเมิน  
และระบบการประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 หน่วยงานสังกัด  
กรุงเทพมหานคร และนำเสนอ ก.ก. ทราบตามลำดับ

#### ⊕ การตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ อาจมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ณ หน่วยงานผู้รับการประเมิน ตามระยะเวลา  
ที่กำหนด ทั้งนี้ ให้ทุกหน่วยงานจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติ  
ราชการในแต่ละตัวชี้วัด พร้อมให้ผู้ประเมินตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ประเภทหน่วยงาน*			
		Line	Staff	Line & Staff	
มิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิผลตาม พันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของหน่วยงาน	42	42	42	สยป.
	มิติที่ 1 รวม (ร้อยละ)	42	42	42	
มิติที่ 2 ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	2.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3	3	3	สกก.
	2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่าย งบประมาณ	14	14	14	สงม.
	2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการ ก่อนนี้ผูกพัน	(7)	(7)	(7)	
	2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการ เบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	(7)	(7)	(7)	
	2.3 ร้อยละของความสำเร็จในการจัดทำ งบการเงิน	4	4	4	สนค.
	2.3.1 ร้อยละของความสำเร็จของ การจัดทำงบการเงินถูกต้อง	(2)	(2)	(2)	
	2.3.2 ร้อยละของความสำเร็จของการ จัดทำรายงานบัญชีมูลค่า ทรัพย์สินประจำปี 2554 ถูกต้อง	(2)	(2)	(2)	
	2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4	4	4	สตน.
	มิติที่ 2 รวม (ร้อยละ)	25	25	25	
	มิติที่ 3 ด้าน คุณภาพ การปฏิบัติ ราชการ	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5	3	4
3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ		6	5	5	กองกลาง สนป.
3.3 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผน กลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของ กรุงเทพมหานคร		4	4	4	คณะ ผู้ตรวจ ราชการฯ และ สกก.
3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)		3	3	3	สกก.
มิติที่ 3 รวม (ร้อยละ)		18	15	16	

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ประเภทหน่วยงาน*			
		Line	Staff	Line & Staff	
มิติที่ 4 ด้าน การพัฒนา องค์กร	4.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ ตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการระดับบุคคล	2	2	2	สกก.
	4.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการ จัดการความรู้ในหน่วยงาน	2	5	4	สกก.
	4.3 การดำเนินการของเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน	4	4	4	สกก.
	1) ความมีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน	(2)	(2)	(2)	
	2) การพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน	(2)	(2)	(2)	
	4.4 ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินการ สร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่ บุคลากรในหน่วยงาน	4	4	4	สกก.
	4.5 ร้อยละของความสำเร็จของ ผลการดำเนินการกิจกรรม 5 ส	3	3	3	คณะผู้ตรวจ ราชการฯ
มิติที่ 4 รวม (ร้อยละ)		15	18	17	
<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 หน่วยงานที่มีหน้าที่  
บริการประชาชน และเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ ด้วย

ซึ่งสามารถจำแนกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครตามลักษณะหน่วยงาน ได้ดังนี้



รายชื่อหน่วยงานจำแนกตามประเภทหน่วยงาน

หน่วยงานหลัก (Line)	หน่วยงานสนับสนุน (Staff)	หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผสมผสาน ทั้ง 2 ลักษณะ (Line & Staff)
1. สำนักงานแพทย์ 2. สำนักป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย 3. สำนักงานเขต 50 เขต	1. กองกลาง 2. กองการเจ้าหน้าที่ 3. สำนักงานกฎหมายและคดี 4. สำนักงานตรวจสอบภายใน 5. กองงานผู้ตรวจราชการ 6. กองการต่างประเทศ 7. สำนักงานเลขานุการสภา กรุงเทพมหานคร 8. สำนักงานเลขานุการผู้ว่า ราชการกรุงเทพมหานคร 9. สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผล 10. สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร 11. สำนักงาน ก.ก. 12. สำนักงานการศึกษา 13. สำนักผังเมือง	1. สถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร 2. สำนักงานปกครองและ ทะเบียน 3. กองประชาสัมพันธ์ 4. สำนักการคลัง 5. สำนักอนามัย 6. สำนักการโยธา 7. สำนักการระบายน้ำ 8. สำนักการจราจรและขนส่ง 9. สำนักสิ่งแวดล้อม 10. สำนักเทศกิจ 11. สำนักวัฒนธรรมกีฬาและการ ท่องเที่ยว 12. สำนักพัฒนาสังคม

## คำอธิบายตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

### มิติที่ 1

### มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ประเด็นการประเมิน : ผลสำเร็จในการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
42	42	42

คำอธิบาย :

1. หน่วยงานได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี ตามรูปแบบและเนื้อหาตามที่ สยป.กำหนด โดยเน้นการบูรณาการระหว่างหน่วยงานสนับสนุนและหน่วยงานปฏิบัติ และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนใช้แผนเป็นแนวทางการบริหารความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
2. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี ต้องมีการกำหนดคำนิยามวิธีการจัดเก็บข้อมูล และแหล่งข้อมูลที่แสดงผลการดำเนินงาน
3. มีเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานภายในหน่วยงานสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการดำเนินงานแต่ละยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดทุกรายการตามแผนปฏิบัติราชการ เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดรวมทั้งโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบร่วมที่ชัดเจนและมีการรายงานผลความก้าวหน้าผ่านระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily Plans)

### แนวทางการประเมิน

การประเมินแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ30)**

จำแนกประเด็นการพิจารณาเป็น 3 องค์ประกอบคือ (1) การวางแผน (2) การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ และ (3) การติดตามประเมินผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

1.1 มีกระบวนการระดมความคิดเห็นในการจัดทำแผนจากภาคประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น มีคณะทำงานฯ มีการประชุมร่วมกัน (ร้อยละ 2 )

1.2 หน่วยงานต้องกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552-2555 แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปีและแผนแม่บทการใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2552-2556) พร้อมทั้งนำตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในมิติที่ 2 - 4 มาระบุไว้ด้วย (ร้อยละ 3)

1.3 หน่วยงานมีแผนปฏิบัติราชการประจำปีที่ระบุรายละเอียดต่าง ๆ เช่น กลยุทธ์ ตัวชี้วัด นิยาม เป้าหมาย วิธีคำนวณ ฯลฯ (ร้อยละ 3)

1.4 การกำหนดโครงการ/กิจกรรมต้องสอดคล้องหรือสนับสนุนตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ 3)

1.5 โครงการ/กิจกรรมตามข้อ 1.4 ต้องกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน (ร้อยละ 3)

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

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

2.1 มีระบบหรือเครื่องมือในการติดตามความก้าวหน้าของผลงานในภาพรวมตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เช่น ห้องปฏิบัติการติดตามผล (war room) การติดตามผลงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องมีหัวข้อการติดตามอย่างน้อย 5 หัวข้อ ได้แก่ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ผลการดำเนินการตามช่วงระยะเวลา โครงการ/กิจกรรมสนับสนุนตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม (ร้อยละ 5)

2.2 หน่วยงานมีกระบวนการรายงานติดตามความก้าวหน้าตามข้อ 2.1 ต่อหัวหน้าหน่วยงานเป็นรายไตรมาส (ร้อยละ 3)

## **องค์ประกอบที่ 3 การติดตามประเมินผล (ร้อยละ 8) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย**

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

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

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

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

พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จของผลการดำเนินการในแต่ละตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประเภท คือ

- (1) **ตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์** หมายถึง ตัวชี้วัดตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี หรือ ตัวชี้วัดที่ส่งผลิต/ผลลัพธ์ ต่อแผนดังกล่าว โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้ครบถ้วนตามแผนฯ
- (2) **ตัวชี้วัดงานประจำ** หมายถึง ตัวชี้วัดตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน โดยจะต้องกำหนดให้ครอบคลุมทุกกลุ่มงานหรือกลุ่มภารกิจภายในหน่วยงาน ยกเว้นกลุ่มงานหรือกลุ่มภารกิจที่มีตัวชี้วัดในกรอบการประเมินผลฯ มิติอื่นแล้ว

ระดับความสำเร็จของตัวชี้วัดมีได้ 2 ระดับ คือ ระดับผลผลิตและผลลัพธ์

ผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่ได้ออกมาเป็นรูปธรรม หรือรับรู้ได้ที่ทำขึ้นหรือผลิตขึ้น โดยหน่วยงานเพื่อให้ประชาชน บุคลากร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์หรือ เป็นการตอบคำถามที่ว่า จะได้รับอะไรจากการดำเนินกิจกรรม นั้นๆ

ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิต และผลกระทบที่มีต่อประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และหรือสิ่งแวดล้อม จากการใช้ประโยชน์อันเนื่องมาจากการจัดทำผลผลิตขึ้นมา หรือ เป็นการตอบคำถามที่ว่าทำไมจึงมีการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลผลิต นั้น

การกำหนดประเภทของตัวชี้วัด สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลจะร่วมกับหน่วยงานกำหนด ประเภทและระดับความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์) ของตัวชี้วัดทุกตัวที่อยู่ในแผนปฏิบัติการประจำปี ของหน่วยงาน โดยตัวชี้วัดใดถูกจัดประเภทไว้แล้วจะไม่สามารถอยู่ในประเภทอื่นได้อีก

สำหรับ ตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักงานเขต หน่วยงานเจ้าภาพหลักที่รับผิดชอบเป็นผู้กำหนดเพื่อบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานให้เกิดผลผลิต/ผลลัพธ์ตามแผนที่กำหนด ดังนี้

- (1) สำนักงานปกครองและทะเบียนกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายทะเบียน
- (2) สำนักงานการศึกษากำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายการศึกษา
- (3) สำนักงานคลังกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายรายได้
- (4) สำนักสิ่งแวดล้อมกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายรักษาความสะอาด
- (5) สำนักเทศกิจกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายเทศกิจ
- (6) สำนักอนามัยกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- (7) สำนักพัฒนาสังคมและสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยวกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (8) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายปกครอง
- (9) สำนักงานโยธาและสำนักผังเมืองกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายโยธา

ทั้งนี้ หน่วยงานเจ้าภาพหลักที่รับผิดชอบจะเป็นผู้ตรวจประเมินฯ จัดทำรายงานและสรุปภาพรวมเพื่อประเมินผล วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคทั้ง 50 เขต ส่งสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

#### เกณฑ์การให้คะแนน

1. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานให้คิดคะแนนเต็มเป็น 100 คะแนน
  2. การให้คะแนนในแต่ละองค์ประกอบให้คะแนนตามสัดส่วนที่ดำเนินการได้
- **การให้คะแนนส่วนที่ 1 การบริหารจัดการแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ 30)**
    - **องค์ประกอบที่ 1 การวางแผน (ร้อยละ 14)**

ตรวจสอบจากแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลภายหลังการปรับแผนประจำปี

- องค์ประกอบที่ 2 การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ (ร้อยละ 8)

องค์ประกอบย่อยที่ 2.1 การให้คะแนนตรวจสอบจากความครบถ้วนของระบบติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานตามหัวข้ออย่างน้อย 5 หัวข้อที่ สยป.กำหนด โดยจะประเมินผล ภายหลังจากการปรับแผนประจำปีของหน่วยงาน

องค์ประกอบย่อยที่ 2.2 การให้คะแนนตรวจสอบจากกระบวนการรายงานความก้าวหน้า ต่อหัวหน้าหน่วยงานรายไตรมาสตามสัดส่วนจำนวนครั้งที่รายงาน

- องค์ประกอบที่ 3 การติดตามประเมินผล (ร้อยละ 8)

การให้คะแนนตรวจสอบจากระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans) โดยมีวิธีคิดคะแนน ดังนี้

องค์ประกอบย่อยที่ 3.1

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

องค์ประกอบย่อยที่ 3.2

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

องค์ประกอบย่อยที่ 3.3

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

และให้นำผลคะแนนรายไตรมาสในแต่ละองค์ประกอบย่อยที่ 3.1 3.2 และ 3.3 ไปคิดค่าเฉลี่ยดังนี้

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

- การให้คะแนนส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ 70)
  - กรณีตัวชี้วัดงานเชิงยุทธศาสตร์ ให้คะแนนตามร้อยละของผลสำเร็จ
  - กรณีตัวชี้วัดงานประจำ ให้คำนวณจากผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับเป้าหมายในแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

(1) ตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายในระดับผลผลิต วิธีคิดคะแนนให้นำร้อยละของผลสำเร็จ  $\times 0.9$

(2) ตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายในระดับผลลัพธ์ วิธีคิดคะแนนให้นำร้อยละของผลสำเร็จ  $\times 0.1 + 90$

- การคำนวณคะแนนในส่วนที่ 2 ของสำนักงานเขต ให้นำน้ำหนักคะแนนของทุกฝ่ายที่นำมาวัดมีน้ำหนักเท่ากัน

3. คะแนนในมิติที่ 1 คิดจากผลคะแนนในส่วนที่ 1 รวมกับผลคะแนนในส่วนที่ 2 คูณด้วย 45หารด้วย 100

#### เหตุผล :

เพื่อผลักดันให้หน่วยงานผู้รับการประเมินมีการจัดทำแผนปฏิบัติการจากการระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องและนำไปใช้เป็นกรอบทิศทางในการปฏิบัติงาน การติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบการประเมิน : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

#### เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

##### องค์ประกอบที่ 1 การวางแผน

- หนังสือเชิญประชุม สรุปผลการระดมความคิดเห็น ภาพถ่ายกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง หรือหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง

- แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2555 พร้อมภาคผนวก คำนิยามตัวชี้วัดฯ และขั้นตอนการปฏิบัติงานฯ ตามที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกำหนด

- เอกสารหลักฐานที่แสดงความก้าวหน้าของตัวชี้วัดและโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

- ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ หรือเอกสารคำขอตั้ง/ขออนุมัติ

งบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม หรือเอกสารขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ หรือเอกสารด้านการเงินที่เกี่ยวข้อง

- รายงานผลการดำเนินการตามแบบรายงานของสำนักที่เกี่ยวข้อง

- อื่นๆ เช่น รูปภาพกิจกรรม รายงานการประชุม และสรุปผลการดำเนินการโครงการ/

กิจกรรม ฯลฯ

##### องค์ประกอบที่ 2 การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ

- ข้อมูลในระบบติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานในภาพรวมตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยต้องมีอย่างน้อย 5 หัวข้อ ตัวชี้วัด เป้าหมาย โครงการ/กิจกรรมสนับสนุนตัวชี้วัด

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด โครงการ/กิจกรรม และผลการดำเนินการตามช่วงระยะเวลา

- เอกสารหลักฐาน แสดงให้เห็นถึงวิธีการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน

ต่อหัวหน้าหน่วยงานเป็นรายไตรมาส

##### องค์ประกอบที่ 3 การติดตามประเมินผล

- ข้อมูลที่หน่วยงานบันทึกในระบบติดตามประเมินผลโครงการ (Daily plans)

**มิตินี้ 2**

**มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ**

ประเด็นการประเมิน ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 : ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
3	3	3

คำอธิบาย :

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจัดทำรายละเอียดของการทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อย่างเป็นระบบและครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ เช่น การสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด มีคำอธิบายตามที่จำเป็น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

เกณฑ์การให้คะแนน :

แบ่งคะแนนเป็น 4 ระดับ (ขั้นตอนละ 1 คะแนน) โดยพิจารณาความสำเร็จของการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ระดับคะแนน	ความสำเร็จในการดำเนินการ			
	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4
1	/			
2	/	/		
3	/	/	/	
4	/	/	/	/

**ขั้นตอนที่ 1** หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีการถ่ายทอดเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน/ส่วนราชการ โดยมีผู้บริหารของหน่วยงาน/ส่วนราชการผลักดันให้มีการดำเนินการ

**ขั้นตอนที่ 2** หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมกันพิจารณาจัดทำร่างคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และให้เป็นไปตามรูปแบบที่สำนักงาน ก.ก. กำหนด

สำหรับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขต ให้สำนักงานเขตรับผิดชอบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ตามที่สำนักงาน ก.ก. กำหนด (ปรากฏตามรายละเอียดข้างท้าย) ทั้งนี้ ให้

สำนักงานเขต ประสานขอรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตต่างๆ ด้วย เพื่อให้เกิดการยอมรับและเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานเขต

**ขั้นตอนที่ 3** หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครสร้างคู่มือการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 2 ให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูล (กรณีส่งเอกสารไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดจะถูกหักคะแนน 0.5 คะแนน)

**ขั้นตอนที่ 4** หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครดำเนินการปรับแก้คู่มือการปฏิบัติงานตามข้อเสนอของคณะกรรมการพิจารณาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร (ถ้ามี) และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับสมบูรณ์ ส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด (กรณีส่งเอกสารไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดจะถูกหักคะแนน 0.5 คะแนน)

**เหตุผล :**

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร รวมทั้งลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานระหว่างบุคคลของหน่วยงาน

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** สำนักงาน ก.ก.

**การดำเนินการ :**

1. หน่วยงานผู้รับการประเมิน ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งสำนักงาน ก.ก. ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และต้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
2. หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดทำร่างคู่มือการปฏิบัติงานส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. สำนักงาน ก.ก. จัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานครเพื่อพิจารณาร่างคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร
4. หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานฉบับสมบูรณ์ และส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

**เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

1. หลักฐานการถ่ายทอด เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการจัดอบรมโดยสำนักงาน ก.ก.
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน /ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร พร้อมรายงานการประชุม
3. หลักฐานการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจากสำนักงานเขตต่างๆ (เฉพาะสำนักงานเขต)
4. เอกสารร่างคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อส่งให้คณะกรรมการพิจารณาคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครพิจารณา
5. เอกสารคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานฉบับสมบูรณ์



\* เอกสารหลักฐานข้อ 3-5 สำหรับคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขต ให้จำแนกตามฝ่ายต่างๆ โดยสำนักงานเขตที่รับผิดชอบเป็นเจ้าภาพหลักในการจัดทำคู่มือของฝ่ายนั้นๆ เป็นผู้จัดส่งให้สำนักงาน ก.ก.

**การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขต (จำแนกตามฝ่ายและสำนักงานเขตที่รับผิดชอบ)**

สำนักงานเขตที่รับผิดชอบ	คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายของสำนักงานเขต	
1.คลองเตย	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายการคลัง
2.คลองสาน	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายการคลัง
3.คลองสามวา	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ฝ่ายเทศกิจ
4.คันนายาว	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ
5.จตุจักร	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ
6.จอมทอง	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ
7.ดอนเมือง	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ
8.ดินแดง	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
9.ดุสิต	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายเทศกิจ
10.ตลิ่งชัน	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายทะเบียน
11.ทวีวัฒนา	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายทะเบียน
12.ทุ่งครุ	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายทะเบียน
13.ธนบุรี	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายทะเบียน
14.บางกอกน้อย	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายทะเบียน
15.บางกอกใหญ่	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
16.บางกะปิ	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายโยธา
17.บางขุนเทียน	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายโยธา
18.บางเขน	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
19.บางคอแหลม	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายการศึกษา
20.บางแค	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
21.บางซื่อ	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายการศึกษา
22.บางนา	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายการศึกษา
23.บางบอน	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ฝ่ายการศึกษา
24.บางพลัด	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
25.บางรัก	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
26.บึงกุ่ม	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
27.ปทุมวัน	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
28.ประเวศ	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
29.ป้อมปราบศัตรูพ่าย	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ฝ่ายรักษาความสะอาดและ สวนสาธารณะ
30.พญาไท	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ฝ่ายการศึกษา

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขต (จำแนกตามฝ่ายและสำนักงานเขตที่รับผิดชอบ)

สำนักงานเขตที่รับผิดชอบ	คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายของสำนักงานเขต	
31.พระโขนง	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายโยธา
32.พระนคร	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายการศึกษา
33.ภาษีเจริญ	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ฝ่ายการศึกษา
34.มีนบุรี	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ฝ่ายการศึกษา
35.ยานนาวา	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายรายได้
36.ราชเทวี	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายรายได้
37.ราชบุรีบูรณะ	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายการศึกษา
38.ลาดกระบัง	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ฝ่ายการศึกษา
39.ลาดพร้าว	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
40.วังทองหลาง	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
41.วัฒนา	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
42.สวนหลวง	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
43.สะพานสูง	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
44.สัมพันธวงศ์	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
45.สาทร	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
46.สายไหม	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
47.หนองแขม	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายรายได้
48.หนองจอก	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
49.หลักสี่	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
50.ห้วยขวาง	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด : 2.2 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
14	14	14

ตัวชี้วัดที่ 2.2.1 : ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพัน  
ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
7	7	7

คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพัน หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงขั้นลงนามสัญญา

2. ประเมินผลงบประมาณประจำปี

2.1 การจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ

1) วงเงินก่อกำหนดผู้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555 หมายถึง ผลรวมของวงเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2555 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงขั้นลงนามสัญญา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 – 31 มีนาคม 2555

2) งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2555 หมายถึง ผลรวมของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2555 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) ทุกรายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ

2.2 การจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

1) ผลรวมของคะแนนแต่ละรายการ หมายถึง ผลรวมคะแนนของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2555 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ถึงขั้นตอนใด ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2555

2) จำนวนรายการ หมายถึง จำนวนรายการของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2555 หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (ไม่รวมงบเพิ่มเติม และมีงบเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบ) ทุกรายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

### 3. ประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี

3.1 วงเงินก่องหนี้ผูกพันเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2554 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลื่อมปีแบบไม่มีหนี้ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2555 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 – 31 กรกฎาคม 2555

3.2 วงเงินก่องหนี้ผูกพันเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2555 หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2554 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลื่อมปีแบบไม่มีหนี้ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2555 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 - 30 กันยายน 2555

3.3 เงินกันเหลื่อมปีที่ได้รับอนุมัติ หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2554 ที่ได้รับอนุมัติให้กันเงินเหลื่อมปีแบบไม่มีหนี้ (อำนาจผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทุกหมวดรายจ่ายมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2555

### 4. ประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสมและเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

4.1 ประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสิ้นเดือนกันยายน 2555

1) วงเงินก่องหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 หมายถึง ผลรวมงบประมาณของงบกลางประเภทงบลงทุนที่ได้รับจัดสรรภายในเดือนกรกฎาคม 2555 **บวก** เงินยืมสะสมประเภทงบลงทุนที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2554 ถึง 31 มีนาคม 2555 **บวก** เงินอุดหนุนจากรัฐบาลในผลผลิตแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนา ที่ได้รับอนุมัติกันเงินงวดแล้ว ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการจนถึงชั้นลงนามสัญญาได้ภายในวันที่ 30 กันยายน 2555

2) งบกลางที่ได้รับจัดสรร **บวก** เงินยืมสะสมที่ได้รับอนุมัติ **บวก** เงินอุดหนุนจากรัฐบาลในผลผลิตแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนา ที่ได้รับอนุมัติกันเงินงวดแล้ว หมายถึง งบกลางประเภทงบลงทุนที่ได้รับจัดสรรภายในเดือนกรกฎาคม 2555 **บวก** เงินยืมสะสมประเภทงบลงทุนที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2554 ถึง 31 มีนาคม 2555 **บวก** เงินอุดหนุนจากรัฐบาลในผลผลิตแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ได้รับอนุมัติกันเงินงวดแล้ว

4.2 ประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสมและเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการที่ไม่สามารถก่องหนี้ผูกพันได้ภายในวันที่ 30 กันยายน 2555

1) ผลรวมของคะแนนแต่ละรายการ หมายถึง ผลรวมคะแนนของเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการ ที่ไม่สามารถก่องหนี้ผูกพันได้ทันภายใน 30 กันยายน 2555 ที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ถึงขั้นตอนใด ณ วันที่ 30 กันยายน 2555

2) จำนวนรายการ หมายถึง จำนวนรายการของเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการ ที่ไม่สามารถก่องหนี้ผูกพันได้ภายในวันที่ 30 กันยายน 2555

4.3 เงินงบกลางที่ได้รับอนุมัติจัดสรร ตั้งแต่เดือน สิงหาคม เป็นต้นไป จะไม่นำมาคำนวณในการก่องหนี้ผูกพัน

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

1. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

1.1 รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธี ตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษ หรือวิธีกรณีพิเศษ

- |                                     |                  |             |
|-------------------------------------|------------------|-------------|
| ● กำหนดผู้กัพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555 | ต่ำกว่าร้อยละ 40 | ได้ 0 คะแนน |
| ● กำหนดผู้กัพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555 | ร้อยละ 40 ขึ้นไป | ได้ 1 คะแนน |
| ● กำหนดผู้กัพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555 | ร้อยละ 50 ขึ้นไป | ได้ 2 คะแนน |
| ● กำหนดผู้กัพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555 | ร้อยละ 60 ขึ้นไป | ได้ 3 คะแนน |
| ● กำหนดผู้กัพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555 | ร้อยละ 70 ขึ้นไป | ได้ 4 คะแนน |
| ● กำหนดผู้กัพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555 | ร้อยละ 80 ขึ้นไป | ได้ 5 คะแนน |
| ● กำหนดผู้กัพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555 | ร้อยละ 90 ขึ้นไป | ได้ 6 คะแนน |
| ● กำหนดผู้กัพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555 | ร้อยละ 100       | ได้ 7 คะแนน |

รายการที่ดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) คะแนนแต่ละรายการที่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด ณ สิ้นเดือนสิงหาคม 2555

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

กรณีที่หน่วยงานต้องดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) หลายครั้งจะนำครั้งที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นคะแนนประเมิน

ทั้งนี้ในการประเมินแต่ละรายการจะแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 รายการที่อำนาจการอนุมัติเป็นของหัวหน้าหน่วยงานให้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้างต้น

กลุ่มที่ 2 รายการที่อำนาจการอนุมัติเป็นของปลัดกรุงเทพมหานครให้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้างต้นบวกเพิ่มค่าถ่วงน้ำหนักคะแนนอีก 0.60 ของคะแนนที่ได้ แต่ไม่เกินคะแนนสูงสุด 7 คะแนน

กลุ่มที่ 3 รายการที่อำนาจการอนุมัติเป็นของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้างต้น บวกเพิ่มค่าถ่วงน้ำหนักคะแนนอีก 1.00 ของคะแนนที่ได้ แต่ไม่เกินคะแนนสูงสุด 7 คะแนน

2. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี

2.1 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

2.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกันยายน 2555

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

3. เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

3.1 เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงบกลาง เงินยืมสะสมและเงินอุดหนุนจากรัฐบาลสิ้นเดือนกันยายน 2555

- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ต่ำกว่าร้อยละ 40 ได้ 0 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้ 1 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ 2 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ 3 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 70 ขึ้นไป ได้ 4 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 5 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 90 ขึ้นไป ได้ 6 คะแนน
- ก่อหนี้ผูกพันสิ้นเดือนกันยายน 2555 ร้อยละ 100 ได้ 7 คะแนน

3.2 การประเมินผลเงินงบบกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการ  
ที่ไม่สามารถก่องหนผู้กพันได้ภายในวันที่ 30 กันยายน 2555

- คะแนนแต่ละรายการที่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด ณ สิ้นเดือนกันยายน 2555

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

กรณีที่หน่วยงานต้องดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) หลายครั้ง  
จะนำครั้งที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นคะแนนประเมิน

**เหตุผล :**

เพื่อเป็นการเร่งรัดให้มีการก่องหนผู้กพันงบประมาณรายจ่ายประจำปีโดยเร็ว และเป็นไป  
ตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครกำหนด ซึ่งเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติ  
ราชการของกรุงเทพมหานคร

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร

**การดำเนินการ :**

ให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างในระบบ MIS 2 ให้ข้อมูลเป็น  
ปัจจุบันเสมอ และสำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครจะตรวจสอบข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปี 2555 ของทุกหน่วยงานด้วยระบบ MIS 2

เมื่อหน่วยงานก่องหนผู้กพันงบลงทุนปี 2555 แต่ละรายการแล้วเสร็จ และมีงบประมาณ  
เหลือจ่ายหลังการก่องหนผู้กพันให้โอนเข้างบบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายทั่วไป กรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นทันที  
เพื่อผู้บริหารกรุงเทพมหานครจะสามารถนำงบประมาณเหลือจ่ายนั้นไปดำเนินการตามความจำเป็นตามนโยบาย  
ด้านอื่น ๆ ต่อไป และการโอนเงินเหลือจ่ายดังกล่าวจะกลับเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้โอน เพราะตัวหารจะ  
ลดลงทำให้ร้อยละของผลงานจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากหน่วยงานโอนงบประมาณเหลือจ่ายดังกล่าว ไปตั้งรายการ  
จ่ายใหม่หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ก็จะทำให้คำนวณผลการก่องหนผู้กพันตามเกณฑ์ตัวชี้วัดด้วย  
กรณีมีการโอนงบประมาณประจำปีให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2555 ให้ประเมินที่  
หน่วยงานผู้โอน

สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานครประเมินผลสำเร็จของการก่องหนผู้กพันของแต่ละ  
หน่วยงาน ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 2.2.1 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือ  
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพัน

1. การประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

1.1 ) รายการ/โครงการที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ

$$\frac{\text{วงเงินก่อกำหนดผู้ผูกพันสิ้นเดือนมีนาคม 2555}}{\text{งบประมาณรายจ่ายประจำปีหลังปรับโอนสิ้นเดือนมีนาคม 2555}} \times 100 = \text{ก \%}$$

นำค่า ก เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปีรายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีพิเศษหรือวิธีกรณีพิเศษ จะได้ค่าเป็น A คะแนน

1.2) รายการ/โครงการ ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ( e-Auction)

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

การประเมินผลงบประมาณรายจ่ายประจำปี

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

2. การประเมินผลเงินกันเหลื่อมปี

2.1 การประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555

$$\frac{\text{วงเงินก่อกำหนดผู้ผูกพันเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555}}{\text{เงินกันเหลื่อมปีที่ได้รับอนุมัติ}} \times 100 = \text{ข \%}$$

นำค่า ข เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเหลื่อมปีสิ้นเดือนกรกฎาคม 2555 จะได้ค่าเป็น D คะแนน



## 2.2 การประเมินผลเงินกันเลื่อมปีสิ้นสุดเดือนกันยายน 2555

$$\frac{\text{วงเงินก่องนี้ผู้กพันเงินกันเลื่อมปีสิ้นสุดเดือนกันยายน 2555}}{\text{เงินกันเลื่อมปีที่ได้รับอนุมัติ}} \times 100 = \text{ค} \%$$

นำค่า ค เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินกันเลื่อมปีสิ้นสุดเดือนกันยายน 2555 จะได้ค่าเป็น E คะแนน

$$\text{การประเมินผลเงินกันเลื่อมปี} = \text{คะแนนที่สูงที่สุดระหว่าง D หรือ E} = \text{F} \text{ คะแนน}$$

## 3. การประเมินผลเงินงกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

3.1 การประเมินผลเงินงกลาง เงินยืมสะสมและเงินอุดหนุนจากรัฐบาล สิ้นเดือนกันยายน 2555

$$\frac{\text{วงเงินก่องนี้ผู้กพันสิ้นสุดเดือนกันยายน 2555}}{\text{งกลาง + เงินยืมสะสม+ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล}} \times 100 = \text{ง} \%$$

นำค่า ง เทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลเงินงกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล สิ้นเดือนกันยายน 2555 จะได้ค่าเป็น G คะแนน

3.2 การประเมินผลเงินงกลาง เงินยืมสะสม และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายการ/โครงการ ที่ไม่สามารถก่องนี้ผู้กพันได้ภายใน 30 กันยายน 2555

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

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

สูตรการคำนวณ :

2.2.1 ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้ผูกพัน

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

เอกสาร / หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครจะตรวจสอบข้อมูลจากระบบ MIS 2 หากระบบ MIS 2 ชัดข้องไม่สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลได้ ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร / หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการก่อกำหนดผู้ผูกพันไว้ที่หน่วยงาน พร้อมให้ผู้ประเมินผล ตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผล

ตัวชี้วัดที่ 2.2.2 : ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
7	7	7

คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายปี 2555 รวม 7 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน หมวดรายจ่ายอื่น และการเบิกจ่ายเงินงบบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2555 ยกเว้น รายการ/โครงการ ประเภทงบลงทุนที่ได้รับจัดสรรหลังเดือนกรกฎาคม 2555 ณ วันที่ 30 กันยายน 2555

2. จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริงสิ้นเดือนกันยายน 2555 หมายถึง ผลรวมของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2555 รวม 7 หมวดรายจ่าย ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน หมวดรายจ่ายอื่น และการเบิกจ่ายเงินงบบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2555 ยกเว้น รายการ/โครงการ ประเภทงบลงทุนที่ได้รับจัดสรรหลังเดือนกรกฎาคม 2555 ณ วันที่ 30 กันยายน 2555 (ไม่รวมงบเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินกันเหลือมปี และขยายเวลาเบิกเหลือมปี)

3. งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนกันยายน 2555 หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2555 รวม 7 หมวดรายจ่าย และการเบิกจ่ายเงินงบกลางทุกประเภทที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2555

**ยกเว้น** รายการ/โครงการ ประเภทงบลงทุนที่ได้รับจัดสรรหลังเดือนกรกฎาคม 2555 ณ วันที่ 30 กันยายน 2555 (ไม่รวมงบเพิ่มเติม งบเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินกู้ยืมปี และขยายเวลาเบิกเหลือปี)

#### เกณฑ์การให้คะแนน

- ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

- |   |             |
|---|-------------|
| ● เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนต่ำกว่าร้อยละ 30 | ได้ 0 คะแนน |
| ● เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนร้อยละ 30 ขึ้นไป | ได้ 1 คะแนน |
| ● เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนร้อยละ 40 ขึ้นไป | ได้ 2 คะแนน |
| ● เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนร้อยละ 50 ขึ้นไป | ได้ 3 คะแนน |
| ● เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนร้อยละ 60 ขึ้นไป | ได้ 4 คะแนน |
| ● เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนร้อยละ 70 ขึ้นไป | ได้ 5 คะแนน |
| ● เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนร้อยละ 80 ขึ้นไป | ได้ 6 คะแนน |
| ● เบิกจ่ายงบประมาณเทียบกับงบประมาณหลังปรับโอนร้อยละ 90 ขึ้นไป | ได้ 7 คะแนน |

#### เหตุผล :

เพื่อเป็นการเร่งรัดให้การเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครกำหนดซึ่งเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร

#### การดำเนินการ :

1. หน่วยงานเร่งรัดการเบิกจ่ายให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณเพื่อให้การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด
2. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครตรวจสอบข้อมูลจากระบบ MIS 2 ของกรุงเทพมหานคร
3. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครประเมินผลสำเร็จการใช้จ่ายงบประมาณของแต่ละหน่วยงานตามกรอบการประเมินผลและเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 2.2.2 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สูตรการคำนวณ :

**2.2.2 ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม**

$$\frac{\text{จำนวนเงินที่เบิกจ่ายจริงสิ้นเดือนกันยายน 2555}}{\text{งบประมาณหลังปรับโอนสิ้นเดือนกันยายน 2555}} \times 100$$

เอกสาร / หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

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

**หมายเหตุ** กรณีสถานการณ์การจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครถึงสิ้นปีงบประมาณ 2555 ไม่เป็นไปตามประมาณการที่ตั้งไว้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินผลตามความเหมาะสม

ประเด็นการประเมิน : ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในการจัดทางการเงินประจำปี 2554

ตัวชี้วัด : 2.3 ร้อยละของความสำเร็จในการจัดทางการเงิน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

ตัวชี้วัดที่ 2.3.1 : ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทางการเงินถูกต้อง

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการจัดทางการเงินถูกต้อง หมายถึง หน่วยงานสามารถจัดทางการเงินประจำปีได้ถูกต้อง ตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครโดยสามารถส่งงบการเงินให้กองบัญชี สำนักงานคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2554

2. ประเมินผลการจัดทางการเงินประจำปี

2.1 งบการเงินประจำปีของหน่วยงาน ประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน (งบดุล) งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน งบกระแสเงินสด หมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยแนบงบทดลองก่อนปิดบัญชี งบทดลองหลังปิดบัญชี ได้ถูกต้องตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานคร โดยส่งให้กองบัญชี สำนักงานคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2554 จะได้ 1 คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังจากวันที่ 30 พฤศจิกายน 2554 คะแนนจะลดลง ตามระยะเวลาการส่งตามเกณฑ์การให้คะแนน และจะได้ 0 คะแนน เมื่อส่งภายหลังจากวันที่ 30 กันยายน 2555 ไปแล้ว

2.2 กองบัญชี สำนักงานคลัง จะทำการตรวจสอบงบการเงินประจำปีของหน่วยงานโดยการกระหนาบอดและตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการบัญชีของหน่วยงาน และสอบยืนยันยอดบัญชีกับส่วนกลางเฉพาะรายการบัญชีที่ต้องยืนยันยอดระหว่างส่วนกลางและหน่วยงาน หากถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วง หรือกรณีมีการแก้ไขให้ทันระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไขรวมกันทุกครั้งจนกว่างบการเงินถูกต้องแต่ไม่เกิน 30 วันได้ 1 คะแนน กรณีแก้ไขงบการเงินได้ถูกต้องแต่เกิน 30 วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนน และได้ 0 คะแนน เมื่อแก้ไขงบการเงินถูกต้องภายหลังจากวันที่ 30 กันยายน 2555

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

เกณฑ์การให้คะแนนตามการประเมินผลการจัดทำงานการเงินถูกต้อง แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**1. การจัดทำงานการเงินและระยะเวลาในการส่งงบการเงิน**

- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน พฤศจิกายน 2554	ได้ 1.00 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน ธันวาคม 2554	ได้ 0.95 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน มกราคม 2555	ได้ 0.90 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2555	ได้ 0.80 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน มีนาคม 2555	ได้ 0.70 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน เมษายน 2555	ได้ 0.60 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน พฤษภาคม 2555	ได้ 0.50 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน มิถุนายน 2555	ได้ 0.40 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน กรกฎาคม 2555	ได้ 0.30 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน สิงหาคม 2555	ได้ 0.20 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายในเดือน กันยายน 2555	ได้ 0.10 คะแนน
- การจัดทำ - ส่งงบการเงิน ภายหลังเดือน กันยายน 2555	ได้ 0.00 คะแนน

**2. ความถูกต้องของงบการเงิน**

- งบการเงินถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วงแก้ไข หรือกรณีมีการแก้ไข ถ้าหน่วยงานแก้ไข

งบการเงินได้ถูกต้องภายใน 30 วัน	ได้ 1.00 คะแนน
- งบการเงินไม่ถูกต้องและนำไปแก้ไขได้ถูกต้องโดยนับระยะเวลาที่หน่วยงานแก้ไข รวมกันทุกครั้ง ดังนี้	
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 31 – 60 วัน	ได้ 0.90 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 61 – 90 วัน	ได้ 0.80 คะแนน

- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 91 – 120 วัน	ได้ 0.70 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 121 – 150 วัน	ได้ 0.60 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 151 – 180 วัน	ได้ 0.50 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 181 – 210 วัน	ได้ 0.40 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 211 – 240 วัน	ได้ 0.30 คะแนน
- รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 241 – 270 วัน	ได้ 0.20 คะแนน
- ตั้งแต่ 271 วัน - 30 กันยายน 2555	ได้ 0.10 คะแนน
- แก้ไขเกินวันที่ 30 กันยายน 2555	ได้ 0.00 คะแนน

**เหตุผล :**

เพื่อเป็นการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานให้เป็นไปตามคู่มือการบัญชีกรุงเทพมหานครได้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ภายในระยะเวลาที่กฎหมายและระเบียบกำหนด และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** กองบัญชี สำนักการคลัง

**การดำเนินการ :**

1. หน่วยงานจัดส่งงบการเงินประจำปีเพื่อให้กองบัญชีตรวจสอบความถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และจะทำการประเมินผลความสำเร็จในการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการราชการประจำปี 2555 ของทุกหน่วยงาน
2. สำนักการคลังโดยกองบัญชี ประเมินผลสำเร็จตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 2.3.1 ส่งให้สำนักงาน กก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :** งบการเงินประจำปีของหน่วยงาน

**ตัวชี้วัดที่ 2.3.2 : ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่า  
ทรัพย์สินประจำปี 2554 ถูกต้อง (แบบฟอร์มของกองบัญชี)**

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

คำอธิบาย :

1. ความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้อง หมายถึง หน่วยงานสามารถจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ประจำปีงบประมาณ 2554 (แบบฟอร์มของกองบัญชีเฉพาะเข้าเกณฑ์คงค้าง) ได้ถูกต้องและสามารถส่งรายงานให้กองบัญชี สำนักการคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2554

**2. ประเมินผลรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน**

2.1 การจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี (แบบฟอร์มของกองบัญชี) โดยข้อมูลในรายงานดังกล่าวเป็นข้อมูลยอดทรัพย์สินทางบัญชีในงบการเงินที่จะต้องตรงกับยอดบัญชีทรัพย์สินของหน่วยงาน โดยหน่วยงานรับรองความถูกต้อง พร้อมคำนวณค่าเสื่อมราคา ค่าเสื่อมราคาสะสม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปประกอบการจัดทำงบการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร โดยส่งให้กองบัญชี สำนักการคลัง ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2554 จะได้ 1 คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังจากวันที่ 30 พฤศจิกายน 2554 คะแนนจะลดลงตามระยะเวลาการส่งตามเกณฑ์การให้คะแนนและจะได้ 0 คะแนน เมื่อส่งภายหลังจากวันที่ 30 กันยายน 2555

2.2 กองบัญชี สำนักการคลัง จะทำการตรวจสอบรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีของหน่วยงานว่าถูกต้องหรือไม่ หากถูกต้องโดยไม่ได้รับการทักท้วงหรือกรณีมีการแก้ไขให้ทันระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไขรวมกันทุกครั้งจนรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องแต่ไม่เกิน 30 วัน ได้ 1 คะแนน กรณีแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินได้ถูกต้องแต่เกิน 30 วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนนและจะได้ 0 คะแนน เมื่อแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องภายหลังจากวันที่ 30 กันยายน 2555

เกณฑ์การให้คะแนน :

เกณฑ์การให้คะแนนความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้องแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**1. การส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2554**

- ส่งภายในเดือน พฤศจิกายน 2554 ได้ 1.00 คะแนน
- ส่งภายในเดือน ธันวาคม 2554 ได้ 0.95 คะแนน
- ส่งภายในเดือน มกราคม 2555 ได้ 0.90 คะแนน
- ส่งภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2555 ได้ 0.80 คะแนน
- ส่งภายในเดือน มีนาคม 2555 ได้ 0.70 คะแนน
- ส่งภายในเดือน เมษายน 2555 ได้ 0.60 คะแนน
- ส่งภายในเดือน พฤษภาคม 2555 ได้ 0.50 คะแนน



- ส่งภายในเดือน มิถุนายน 2555 ได้ 0.40 คะแนน
- ส่งภายในเดือน กรกฎาคม 2555 ได้ 0.30 คะแนน
- ส่งภายในเดือน สิงหาคม 2555 ได้ 0.20 คะแนน
- ส่งภายในเดือน กันยายน 2555 ได้ 0.10 คะแนน
- ส่งภายหลังเดือน กันยายน 2555 ได้ 0.00 คะแนน

## 2. การรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี 2554 ถูกต้อง

- รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้อง โดยไม่ได้รับการทักท้วงแก้ไข หรือกรณีมีการแก้ไข ถ้าหน่วยงานแก้ไขได้ถูกต้องภายใน 30 วัน ได้ 1.00 คะแนน
- รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินไม่ถูกต้องและนำไปแก้ไขถูกต้องโดยนับระยะเวลาที่หน่วยงานแก้ไข รวมกันทุกครั้ง ดังนี้
  - รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 31 – 60 วัน ได้ 0.90 คะแนน
  - รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 61 – 90 วัน ได้ 0.80 คะแนน
  - รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 91 – 120 วัน ได้ 0.70 คะแนน
  - รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 121 – 150 วัน ได้ 0.60 คะแนน
  - รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 151 – 180 วัน ได้ 0.50 คะแนน
  - รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 181 – 210 วัน ได้ 0.40 คะแนน
  - รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 211 – 240 วัน ได้ 0.30 คะแนน
  - รวมกันทุกครั้งตั้งแต่ 241 – 270 วัน ได้ 0.20 คะแนน
  - ตั้งแต่ 271 วัน - 30 กันยายน 2555 ได้ 0.10 คะแนน
  - แก้ไขเกินวันที่ 30 กันยายน 2555 ได้ 0.00 คะแนน

### เหตุผล :

เพื่อเป็นการเร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการควบคุมทรัพย์สินของหน่วยงานให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน โดยเร็ว และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำไปประกอบการจัดหางบการเงินของหน่วยงานและงบการเงินในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กองบัญชี สำนักงานการคลัง

### การดำเนินการ :

1. หน่วยงานจัดส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีเพื่อให้กองบัญชีตรวจสอบความถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และจะทำการประเมินผลความสำเร็จในการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2555 ของทุกหน่วยงาน
2. สำนักงานการคลังโดยกองบัญชี ประเมินผลสำเร็จตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 2.3.2 ส่งให้สำนักงาน ก.ก. หรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

เอกสาร/ หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล : รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปีของหน่วยงาน (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 หน่วยงานส่งงบการเงินประจำปีงบประมาณ 2554 วันที่ 9 มกราคม 2555 หน่วยงานจะได้คะแนนจากการส่งงบการเงิน 0.9 คะแนน

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

ประเด็นการประเมิน : ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ 2555 โดยหน่วยงานสามารถจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยง (ตาราง R1 R2 R3 R4 และ R4-1) และรายงานการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1 และ ปย.2) ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันและมีการนำแผนการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติจริง

ตัวชี้วัด : 2.4 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน  
น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

คำอธิบาย(นิยามตัวชี้วัด) :

1. ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตและมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

2. การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหาและระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยงและการกำหนดมาตรการในการวางแผนบริหารจัดการ ความเสี่ยงและการติดตามประเมินผล เพื่อให้ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ และมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการความเสี่ยง หลังจากประเมินผลการควบคุมและการจัดการที่มีอยู่และทราบความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงที่เหลืออยู่ ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะต้องตัดสินใจหาแนวทางในการจัดการความเสี่ยงหรือตอบสนองความเสี่ยงภายใต้การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องคำนึงถึงลักษณะของความเสี่ยง ระดับของความเสี่ยง และต้นทุนหรือทรัพยากรที่ต้องใช้ในทางเลือกนั้นๆ เปรียบเทียบกับผลที่คาดว่าจะได้รับ โดยรวบรวมและจัดทำเป็นแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานต่อไป โดยมีทางเลือกที่จะจัดการกับความเสี่ยงอยู่ด้วยกัน 4 วิธี คือ

(1) การยอมรับความเสี่ยง เป็นความเสี่ยงที่หน่วยงานสามารถยอมรับได้ หรือเป็นความเสี่ยงที่อยู่ในระดับความเสี่ยงต่ำหรือเป็นความเสี่ยงที่มีต้นทุนในการจัดการความเสี่ยงสูงมากจนไม่คุ้มค่ากับผลที่จะได้รับ

(2) การกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยง เป็นการกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงให้หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรช่วยแบ่งความรับผิดชอบไป โดยเฉพาะกรณีที่เห็นว่าเป็นความเสี่ยงที่คาดไม่ถึงหรือป้องกันได้ยาก หรือมีระดับความรุนแรงสูง เช่น ภัยธรรมชาติหรือวินาศภัยต่างๆ ซึ่งหน่วยงานไม่สามารถแบกรับความเสี่ยงนั้นได้ ก็อาจกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงด้วยการทำประกันภัย หรือกรณีความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความไม่ชำนาญงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ก็อาจจัดจ้างบุคลากรภายนอกมาดำเนินการแทน เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด เป็นต้น

(3) การลดหรือควบคุมความเสี่ยง เป็นการลดหรือควบคุมความเสี่ยงในกรณีที่หน่วยงานเห็นว่าความเสี่ยงเหล่านั้นเกิดจากปัจจัยภายในหรือสาเหตุที่หน่วยงานสามารถลดหรือควบคุมได้ด้วยวิธีการจัดวางหรือปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายหรือผลกระทบให้อยู่ในระดับ

ที่หน่วยงานยอมรับได้ เช่น การจัดอบรมให้กับบุคลากร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน หรือหากเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ก็อาจนำกลยุทธ์หรือมาตรการต่างๆ มาใช้เพื่อลดผลกระทบหรือความรุนแรงของความเสี่ยงนั้น

(4) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เป็นการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงมากหรือหน่วยงานไม่อาจยอมรับความเสี่ยงได้ และส่งผลกระทบต่อองค์กร งาน โครงการ กิจกรรม หรือกระบวนการบางอย่างสูงแต่ไม่สามารถจัดการด้วยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดข้างต้นได้ จึงจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้วยการหยุดดำเนินการ ยกเลิกโครงการ ลดเนื้อหา งาน หรือลดกิจกรรมที่กำหนดไว้

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

5. การติดตามประเมินผล เป็นการติดตามประเมินผลแผนการบริหารความเสี่ยงโดยวิเคราะห์และประเมินผลการจัดการความเสี่ยงที่ได้วางแผนไว้ในวุดก่อนว่ามีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถลดหรือควบคุมความเสี่ยงลงสู่ระดับที่หน่วยงานยอมรับได้หรือไม่

**เกณฑ์การให้คะแนน :** แบ่งเป็น 13 ขั้นตอน รวม 100 คะแนน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (5 คะแนน) หน่วยงานจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน (เป็นประธานคณะกรรมการฯ) และหัวหน้าส่วนราชการทุกแห่งภายในหน่วยงาน (เป็นกรรมการฯ) เพื่อร่วมกันพิจารณาจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงาน ทั้งนี้อาจแต่งตั้งคณะทำงานเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการดำเนินการได้

**ขั้นตอนที่ 2** การถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (5 คะแนน) หน่วยงานจัดให้มีการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้ภายในหน่วยงาน เช่น การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ การอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน เป็นต้น

**ขั้นตอนที่ 3** การระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหาและระบุความเสี่ยง (10 คะแนน) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานหรือคณะทำงาน ร่วมกันระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหาและระบุความเสี่ยงของแต่ละงาน/โครงการ/กิจกรรม(ทั้งงานประจำตามภารกิจและงานตามนโยบายของผู้บริหาร) โดยพยายามให้ครอบคลุมภารกิจทุกด้านของหน่วยงานหรือส่วนราชการ และบันทึกหรือระบุความเสี่ยงที่ค้นพบเหล่านั้นลงในตารางการค้นหาและระบุความเสี่ยง (ตาราง R1)

**ขั้นตอนที่ 4** การตอบแบบสอบถามการควบคุมภายใน และการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (10 คะแนน) ให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานหรือคณะทำงานดำเนินการดังนี้

4.1 ประเมินผลระบบการควบคุมภายในเพื่อค้นหาความเสี่ยงหรือจุดอ่อนของระบบการควบคุมภายใน โดยการตอบแบบสอบถามการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ข) ตามหนังสือแนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายในของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือ

แบบสอบถามอื่นๆ ที่เหมาะสม เช่น หน่วยงานที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานเฉพาะเรื่อง สามารถนำมาตรฐานการปฏิบัติงานเฉพาะเรื่อง/กิจกรรม เช่น ISO HA เป็นต้น มาเป็นแบบสอบถามได้

4.2 ประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายในโดยการตอบแบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ก) และจัดทำรายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน แบบ ปย.1 ตามหนังสือแนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายในของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

**ขั้นตอนที่ 5 การติดตามประเมินผลแผนการบริหารความเสี่ยงของงวดก่อน (5 คะแนน)**

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานหรือคณะทำงาน นำแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง R4) ของงวดก่อน (2554) มาติดตามผลแผนการบริหารความเสี่ยงตามวิธีและกิจกรรมการจัดการความเสี่ยงเพื่อทราบสถานะการดำเนินการ ผลการดำเนินการ และปัจจัยเสี่ยงหรือสาเหตุของความเสี่ยงที่เหลือหลังจากจัดการความเสี่ยง และบันทึกการติดตามประเมินผลลงในรายงานการติดตามผลการบริหารความเสี่ยงของงวดก่อน (ตาราง R4-1)

**ขั้นตอนที่ 6 การระบุความเสี่ยงเพิ่มเติม (5 คะแนน)** คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับ

หน่วยงาน หรือคณะทำงาน นำความเสี่ยงที่ค้นพบจากการประเมินผลระบบการควบคุมภายใน และการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน จากขั้นตอนที่ 4 ข้อ 4.1 และ 4.2 ตามลำดับและปัจจัยเสี่ยงหรือสาเหตุของความเสี่ยงที่เหลือหลังจากจัดการความเสี่ยงในขั้นตอนที่ 5 ไปบันทึกลงในตารางการค้นหาและระบุความเสี่ยง (ตาราง R1) เพิ่มเติมจากความเสี่ยงในขั้นตอนที่ 3

**ขั้นตอนที่ 7 การค้นหาปัจจัยเสี่ยงหรือสาเหตุของความเสี่ยงและการวิเคราะห์ความเสี่ยง (10 คะแนน)**

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานหรือคณะทำงาน นำความเสี่ยงที่ค้นพบจากขั้นตอนที่ 3, 4 และ 5 ในตารางค้นหาและระบุความเสี่ยง(ตาราง R1) มาร่วมกันค้นหาปัจจัยเสี่ยงหรือสาเหตุของแต่ละความเสี่ยงและพิจารณาวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยให้คะแนนโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) และผลกระทบ (Impact) ในแต่ละปัจจัยเสี่ยง เพื่อแสดงระดับและลำดับความเสี่ยงตามแนวทางที่กำหนดและบันทึกลงในตารางการค้นหาและระบุความเสี่ยง (ตาราง R1) ให้ครบถ้วน

**ขั้นตอนที่ 8 การจัดลำดับความเสี่ยง (5 คะแนน)** คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน

หรือคณะทำงานนำข้อมูลจากตาราง R1 ไปจัดลำดับความเสี่ยงของแต่ละปัจจัยเสี่ยงและบันทึกลงในตารางการจัดลำดับความเสี่ยง (ตาราง R2) โดยเรียงลำดับจากความเสี่ยงจากระดับสูงมากจนถึงน้อยมาก

**ขั้นตอนที่ 9 การนำความเสี่ยงไปประเมินผลการควบคุมที่มีอยู่ ( 10 คะแนน)** คณะกรรมการ

บริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานหรือคณะทำงาน ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงจากตาราง R2 โดยคำนึงถึงระดับความเสี่ยง และทรัพยากรที่หน่วยงานมีอยู่ เพื่อนำมาประเมินผลการควบคุมภายในหรือการจัดการที่มีอยู่ของแต่ละปัจจัยเสี่ยง หรือสาเหตุของความเสี่ยงว่าสามารถควบคุมหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ และบันทึกผลการประเมินลงในแบบประเมินผลการควบคุมภายในและการจัดการ (ตาราง R3)

**ขั้นตอนที่ 10 การจัดการความเสี่ยง ( 10 คะแนน)** คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับ

หน่วยงานหรือคณะทำงาน นำความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) หลังจากประเมินผลการควบคุมภายในที่มีอยู่ตามตาราง R3 มาร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการจัดการความเสี่ยงหรือตอบสนองความเสี่ยง โดยต้องคำนึงถึงลักษณะของความเสี่ยง ระดับของความเสี่ยง และต้นทุนหรือทรัพยากรที่ต้องใช้ในทางเลือกนั้นๆ เปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับตามแผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง R4)

ความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) คือ ความเสี่ยงที่หน่วยงานประเมินผลการควบคุมแล้วเห็นว่ายังไม่มีการควบคุมใดๆ หรือมีการควบคุมอยู่จริงแต่ไม่มีประสิทธิผลเพียงพอที่จะลดความเสี่ยงได้ จึงต้องนำไปค้นหาวิธีการจัดการความเสี่ยง เพื่อลดความเสี่ยงลงสู่ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

**ขั้นตอนที่ 11** การจัดทำรายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน (5คะแนน) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานหรือคณะทำงาน นำข้อมูลจากรายงานการบริหารความเสี่ยง (เฉพาะกรณีที่เลือกจัดการความเสี่ยงด้วยวิธีการลดความเสี่ยงในตาราง R4) ตามตาราง R1 R2 R3 และ R4 จัดทำรายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน - แบบ ปย.2 ตามหนังสือแนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายในของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

**ขั้นตอนที่ 12** การจัดส่งรายงานการควบคุมภายในตามที่กำหนด ( 5 คะแนน) หน่วยงานจัดส่งรายงานการควบคุมภายใน จำนวน 2 แบบ คือ รายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน - แบบ ปย.1 และรายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน - แบบ ปย.2 ให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร รวบรวมภายในกำหนดวันที่ 15 ตุลาคมของทุกปี ตามหนังสือที่ กท 0407 /1060 ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2552 เรื่อง ปรับปรุงแนวทางการจัดทำรายงานการควบคุมภายในและยกเลิกแบบรายงานข้อมูลตรวจสอบภายใน

หากหน่วยงานจัดทำแบบรายงานการควบคุมภายในครบถ้วน แต่ไม่ส่งรายงานดังกล่าวให้สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร รวบรวมภายในกำหนด (15 ตุลาคม 2555) จะถูกตัด 10 คะแนน จากคะแนนที่ได้รับทั้งหมด

**ขั้นตอนที่ 13** การประเมินคุณภาพการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (15 คะแนน) เมื่อหน่วยงานจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงและรายงานการควบคุมภายในตามขั้นตอนนี้เรียบร้อยแล้ว สำนักงานตรวจสอบภายในจะทำการประเมินคุณภาพของการจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงและรายงานการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อให้คะแนนในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

**13.1 ความถูกต้อง ครบถ้วนและสัมพันธ์กันของข้อมูล**ในรายงานการบริหารความเสี่ยง (ตาราง R1 R2 R3 R4 และ R4-1) และรายงานการควบคุมภายใน (แบบ ปย.1 และปย.2) เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในคู่มือการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงของกรุงเทพมหานครและตามหนังสือแนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายในของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (5 คะแนน)

**ความถูกต้อง** หมายถึง แบบรายงานการบริหารความเสี่ยงและรายงานการควบคุมภายในถูกต้องตามที่กำหนด และตารางการค้นหาและระบุความเสี่ยง(ตาราง R1) ให้คะแนนโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) และผลกระทบ (Impact) ในแต่ละปัจจัยเสี่ยง การคำนวณคะแนน การแสดงระดับและลำดับความเสี่ยงถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด และการใส่เลขกำกับลำดับของความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงถูกต้อง ตารางการจัดลำดับความเสี่ยง (ตาราง R2) จัดลำดับปัจจัยเสี่ยงเป็นไปตามระดับความเสี่ยงและลำดับความเสี่ยงอย่างถูกต้อง

**ครบถ้วน** หมายถึง การบันทึกข้อมูลในแบบรายงานการบริหารความเสี่ยงและรายงานการควบคุมภายใน ครบถ้วนทุกช่อง

**ความสัมพันธ์กันของข้อมูล** หมายถึง ข้อมูลในรายงานการบริหารความเสี่ยงและรายงานการควบคุมภายใน ต้องมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กัน เช่น ในตารางการค้นหาและระบุความเสี่ยง (ตาราง R1) วัตถุประสงค์สอดคล้องสัมพันธ์กับงาน/โครงการ/กิจกรรม/กระบวนการปฏิบัติงาน

ที่หน่วยงานนำมาพิจารณา ความเสี่ยงสอดคล้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ ปัจจัยเสี่ยงหรือสาเหตุของความ  
เสี่ยงสอดคล้องสัมพันธ์กับความเสี่ยง และข้อมูลในรายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุม  
ภายใน แบบ ปย.2 สอดคล้องและสัมพันธ์กับข้อมูลในรายงานการบริหารความเสี่ยง (ข้อมูลมาจากรายงาน  
การบริหารความเสี่ยงในกรณีที่แผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง R4) เลือกวิธีจัดการความเสี่ยงโดยวิธีลด  
ความเสี่ยง)

**13.2 การนำไปปฏิบัติจริง** (10 คะแนน) หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่าได้มีการนำ  
แผนการบริหารความเสี่ยง(ตาราง R4) ของงวดก่อน (งบประมาณ พ.ศ. 2554) ไปปฏิบัติจริงครบถ้วนตามวิธี  
จัดการความเสี่ยงและกิจกรรมการจัดการความเสี่ยงที่กำหนด โดยแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมและมีหลักฐาน  
ชัดเจน เช่น หน่วยงานมีความเสี่ยงในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้อง และได้วางแผนการบริหาร  
ความเสี่ยง ด้วยวิธีการปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน (ลดความเสี่ยง) โดยมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน  
ดังนั้นหน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่าได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไว้ประจำหน่วยงานจริง

**เหตุผลในการนำเสนอตัวชี้วัด :** เพื่อให้เป็นไปตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครพ.ศ. 2552 – 2555  
ยุทธศาสตร์ที่ 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5.5 กลยุทธ์หลัก 5.5.3 ตัวชี้วัดกลยุทธ์หลักที่ 2

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :** สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

**การดำเนินการ :** หน่วยงานจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตามหลักเกณฑ์และ  
ขั้นตอนทั้งหมด 13 ขั้นตอนได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพ และรายงานผลให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบใน  
การประเมินทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงานและคณะทำงาน(ถ้ามี)
2. เอกสารหลักฐานที่แสดงการถ่ายทอดหรือเผยแพร่ความรู้ภายในหน่วยงาน
3. รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน
4. ตารางการค้นหาและระบุความเสี่ยง (ตาราง R1)
5. ตารางการจัดลำดับความเสี่ยง (ตาราง R2)
6. แบบการประเมินผลการควบคุมภายในและการจัดการ (ตาราง R3)
7. แผนการบริหารความเสี่ยง (ตาราง R4)
8. รายงานการติดตามผลการบริหารความเสี่ยงของงวดก่อน (ตาราง R4-1)
9. รายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน- แบบ ปย.1
10. รายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน - แบบ ปย.2
11. แบบสอบถามการควบคุมภายในตามภาคผนวก ข ตามหนังสือแนวทางการจัดวางระบบ  
การควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือ  
แบบสอบถามอื่นที่เหมาะสม
12. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าได้มีการนำแผนการบริหารความเสี่ยง(ตาราง R4) ของงวด  
ก่อน (งบประมาณ พ.ศ. 2554) ไปปฏิบัติจริง

**มติที่ 3**

**มิติด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ**

ประเด็นการประเมิน : **คุณภาพการให้บริการ**

ตัวชี้วัด : **3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
5	3	4

**คำอธิบาย :**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการ

การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ฯลฯ

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับคะแนน 1 – 5

คะแนนที่ได้เป็นไปตามค่าเฉลี่ยสุดท้ายจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เทคนิค 3 ตำแหน่ง

**เหตุผล :**

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



2. การบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้ายคือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจยังไม่นับว่ามีการปฏิบัติงานและบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

**การดำเนินการ :**

1. ให้ทุกหน่วยงานให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือบริการทั่ว ๆ ไป กับประชาชน หรือบุคคลของหน่วยงานหรือส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร โดยต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ผู้ประเมินทำการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของหน่วยงานต่าง ๆ โดยอาจร่วมกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.1 ตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อนำเสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการพิจารณา

3. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เป็นไปตามที่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครกำหนด

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของหน่วยงานนั้น ๆ ไว้ที่หน่วยงานพร้อมให้ผู้ประเมินผลตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการประเมิน : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
6	5	5

คำอธิบาย :

เรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการต่อหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร จากทุกช่องทางที่มีการบันทึกเข้าสู่ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร (กองประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักและสำนักงานเขต) หรือหน่วยงานภายนอก (เช่น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น)

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

**การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน** หมายถึง การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยมีการติดตามและรายงานผลความก้าวหน้าผลการดำเนินงานผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ

**รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้** หมายถึง ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานบันทึกเข้าสู่ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ โดยระบุวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่องการส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่อง หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อ

ผู้ร้องได้) ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้

### ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

ตาราง แสดงประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 3.2

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

สำหรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ผ่านทางระบบเรื่องราร้องทุกข์ และมีได้จัดอยู่ในกลุ่มข้างต้น กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จะไม่นำมาประเมินความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น เรื่องการขมขื่น การขอขอบคุณ ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องทุกข์ของต่างจังหวัด การโทรมาถามก่อน โทรผิดหมายเลข การติดตามเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น ทั้งนี้ ศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มีการลงรหัสแยกประเภทเรื่องร้องเรียนในระบบ MIS แล้ว ซึ่งการประเมินผลจะประเมินเฉพาะประเภทของเรื่องที่กำหนดเท่านั้น

เกณฑ์การให้คะแนน : กำหนดให้มีคะแนนตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่	คะแนน
1	1
2	2
3	1
4	1

กรณีหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฯ ให้หน่วยงานนั้นๆ ได้รับคะแนนเต็มสำหรับตัวชี้วัดที่ 3.2

หมายเหตุ

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

**ขั้นตอนที่ 1 :** การรับเรื่อง : พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข้อฯ แจ้งดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

กรณีศูนย์ฯ แจ้งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานดำเนินการไม่ถูกต้อง (ส่งเรื่องผิดหน่วยงาน) หรือเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการโดยประสานงานกับหน่วยงานอื่น (หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครหรือหน่วยงานภายนอก) ให้หน่วยงานประสานงานเพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปโดยเร็ว ทั้งนี้ต้องบันทึกผลการประสานงานเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ มิฉะนั้นระบบฯ จะประมวลผลเป็นเรื่องค้างซึ่งมีผลต่อการประเมินในขั้นตอนนี้ได้

**ขั้นตอนที่ 2 :** การดำเนินการแก้ไข : พิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินการโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ(กรณีที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ/รายงานครั้งที่ 1) ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน)

จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ หากไม่รายงานในช่วงเวลาที่กำหนดแม้แต่ครั้งเดียวจะถือว่าการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ไม่สมบูรณ์ในขั้นตอนที่ 2

**ขั้นตอนที่ 3 :** การรายงานผล : พิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงานเพื่อสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ ทุกเดือนและนำเสนอให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

**ขั้นตอนที่ 4 :** จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ณ วันสิ้นปีงบประมาณ : พิจารณาสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่อยู่ในสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ณ วันสิ้นปีงบประมาณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน / ผู้รับบริการที่รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานครพิจารณาจากระบบฯ ตามที่ปรากฏในรายงาน CPL\_R005

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

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

**ข้อมูลที่ใช้ดำเนินการ :** ใช้ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2555

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

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินผล แสดงหลักฐานถึงความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ตามกรอบการประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.2 ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 - 3

- แบบรายงานรหัส CPL\_R003 รายงานผลการปฏิบัติงาน ในระบบเรื่องราวจ้องทุกข์
- แบบสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- แบบรายงานรหัส CPL\_R001 รายงานเรื่องค้างหน่วยงานดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 4

- แบบรายงานรหัส CPL\_R005

ประเด็นการประเมิน : การพัฒนาระบบราชการใสสะอาด

ตัวชี้วัด : 3.3 ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของ กรุงเทพมหานคร

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

คำอธิบาย :

ผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร หมายถึง การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของหน่วยงาน และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ ฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยคณะผู้ประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการประสานราชการใสสะอาดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานให้ความสำคัญต่อการสร้างความใสสะอาด มีกลไกการบริหารงานที่มีมาตรฐานของความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันอันเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ

วิธีการคำนวณ

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

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน

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

เหตุผล :

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

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และสำนักงาน ก.ก.

**การดำเนินการ :**

1. ทุกหน่วยงานและส่วนราชการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของ กทม.
2. ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ประเมินผลหน่วยงานและส่วนราชการตามตัวชี้วัดที่กำหนดตามแผนกลยุทธ์ ฯ และส่งผลการประเมินความสำเร็จการดำเนินงานราชการใสสะอาดของหน่วยงานและส่วนราชการ ให้สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการประมวลผล

**เอกสาร / หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

การประเมินผลจากส่วนกลางของคณะกรรมการประสานราชการใสสะอาดกรุงเทพมหานคร โดยหน่วยงานผู้รับการประเมินต้องจัดเตรียมเอกสาร / หลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ประเมินผลตรวจสอบข้อมูล

ประเด็นการประเมิน : การพัฒนาคุณภาพการบริการ

ตัวชี้วัด : 3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
3	3	3

คำอธิบาย : การประเมินตามตัวชี้วัดที่ 3.4 แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1. การรักษาหรือคงไว้หรือพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ที่หน่วยงานนำเสนอเพื่อขอรับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างยั่งยืน สำนักงาน ก.ก. จะตรวจติดตามผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ว่าหน่วยงานยังคงสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการหรือมีการพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุดให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งการพิจารณาจะประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของโครงการที่กำหนดไว้ โดยหน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้ผลไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่ผ่านการประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 หากหน่วยงานไม่สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการที่ได้ผ่านการประเมินแล้ว จะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.4 เท่ากับ 0.5 คะแนน (จากน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดที่ 3.4)

2. การดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

โครงการให้บริการที่ดีที่สุด หมายถึง โครงการที่มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการในลักษณะต่าง ๆ 10 ลักษณะ ดังนี้

ลักษณะที่	รายละเอียด
1	การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ มิใช่การให้ข้อมูลหรือการให้ดาวนโหลดแบบฟอร์มทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น
2	การให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง หากเป็นโครงการในลักษณะที่ต้องมีการจัดทำฐานข้อมูลในระบบ หน่วยงานต้องจัดเก็บข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อยก่อนนำเสนอโครงการ ทั้งนี้ ต้องใช้ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการตามที่คณะกรรมการพิจารณาความเหมาะสมโครงการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดเห็นชอบ
3	กำหนดงานบริการที่สมควรให้ออกชนดำเนินการแทน ซึ่งจะให้บริการที่ดีและคุ้มค่ากว่าที่หน่วยงานดำเนินการเอง ซึ่งต้องเป็นงานบริการในลักษณะการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ ที่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยตรง และไม่ใช้ลักษณะงานประจำที่ต้องดำเนินการอยู่แล้ว



ลักษณะที่	รายละเอียด
4	มีโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลางเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบันทึก แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกัน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่จะสามารถขอหรือนำข้อมูลไปใช้
5	ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ โดยการบริการยังคงมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือมีมาตรฐานเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม
6	<p>ลดขั้นตอนการให้บริการ แบ่งเป็น 2 กรณี</p> <p>6.1 <u>สำนักและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร</u> การลดขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การลดขั้นตอนการให้บริการในกระบวนการต่างๆ ให้เหลือขั้นตอนเดียว</p> <p>6.2 <u>สำนักงานเขต</u> การลดขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การลดขั้นตอนการทำงานตามแผนผัง/ขั้นตอนการดำเนินงานที่ได้มีการกำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานลงอย่างน้อย 2 ขั้นตอน หรือให้เหลือเพียงขั้นตอนเดียว เช่น การขอใบอนุญาตประเภทต่างๆ กรณีที่มีเอกสารหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง สำนักงานเขตสามารถออกใบอนุญาตได้ทันที โดยลดขั้นตอนการตรวจสอบสถานที่จริง แต่จะมีการตรวจสอบและยกเลิกใบอนุญาตในภายหลังเมื่อพบว่าไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นต้น</p>
7	เพิ่มช่องทางในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น
8	<p>การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมกับหน่วยงาน ด้วยการใช้ทรัพยากรจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ในอันที่จะทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นปกติสุข โดยกิจกรรมที่ดำเนินการต้องมีลักษณะ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ดำเนินการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ</li> <li>2) ก่อให้เกิดประโยชน์และไม่สร้างปัญหาแก่ผู้รับบริการ/ชุมชน/สังคมที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ</li> <li>3) ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงาน และ</li> <li>4) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม/ชุมชน โดยให้ประชาชน/ผู้รับบริการมีส่วนร่วม และ</li> <li>5) ไม่ใช้การบริจาค หรือการทำบุญ</li> </ol>
9	การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ หมายถึง การสร้างหรือพัฒนาสิ่งประดิษฐ์/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน
10 (เฉพาะสำนักงานเขต)	การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยสำนักงานเขตนำงานบริการอย่างน้อย 3 งานบริการ มาให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการงานประเภทต่าง ๆ ในจุดเดียวกัน เช่น การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร์ ทะเบียนบัตร และทะเบียนทั่วไป

**ผู้รับบริการ หมายถึง**

1. ประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร หรือ
2. บุคลากรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่ได้รับบริการจาก

หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

**แนวทางการนำเสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุด**

1. ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นโครงการให้บริการในลักษณะใดจากลักษณะที่กำหนดเพียง 1 ลักษณะ
2. มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก มีลักษณะการให้บริการที่โดดเด่น มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และสร้างความเป็นเลิศ เมื่อเทียบกับการให้บริการตามปกติของหน่วยงาน
3. มีคุณภาพ ความคุ้มค่า ความยากง่าย และความท้าทายที่เหมาะสม
4. กรณีเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ หากเป็นระบบที่กรุงเทพมหานคร มีอยู่แล้วให้นำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และกรณีเป็นโครงการใหม่ ต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครก่อน จึงสามารถนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดได้
5. ไม่เป็นโครงการที่เกิดจากนโยบายหรือการสั่งการของผู้บริหารกรุงเทพมหานครหรือ สำนักระเบียบกลาง กระทรวงมหาดไทยโดยตรง
6. ประเภทของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้
  - 6.1 โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
  - 6.2 โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่เคยดำเนินการก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 และนำมาพัฒนาเพิ่มเติมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ทั้งนี้หน่วยงานต้องระบุประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติม จากโครงการเดิม

**เกณฑ์การให้คะแนน :** มี 2 องค์ประกอบ ดังนี้

**องค์ประกอบที่ 1 (2 คะแนน)** วัดจากความสำเร็จในการดำเนินการให้บริการตามลักษณะการ ให้บริการที่ดีที่สุด ตามองค์ประกอบย่อย ดังนี้

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
<b>ลักษณะที่ 1</b> การให้บริการทางระบบ อินเทอร์เน็ตแบบครบวงจรจุดเดียว เบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้ บริการได้ตลอดเวลา จากทุกสถานที่ โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li><li>2. มีการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (0.4 คะแนน)</li><li>3. มีการวัดระดับความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (0.4 คะแนน)</li><li>4. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 (0.4 คะแนน) หากระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 80 คะแนนที่ได้จะลดหลั่นตามสัดส่วน</li><li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดย ระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการ</li></ol>

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
	ให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)
<b>ลักษณะที่ 2</b> การให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานเวลาและคุณภาพที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li><li>2. มีการกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการ (0.4 คะแนน)</li><li>3. ร้อยละ 90 ของงานที่ให้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นไปตามเวลามาตรฐานในการให้บริการที่กำหนดไว้ (0.4 คะแนน)</li><li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การสำรวจการประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li><li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุจำนวนผู้มาใช้บริการ ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)</li></ol>
<b>ลักษณะที่ 3</b> กำหนดงานบริการที่สมควรให้เอกชนดำเนินการแทน ซึ่งจะให้บริการที่ดีและคุ้มค่ากว่าที่หน่วยงานดำเนินการเอง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li><li>2. มีผลการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการให้บริการระหว่างหน่วยงานดำเนินการเองกับการให้เอกชนดำเนินการ (0.4 คะแนน)</li><li>3. มีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการของหน่วยงานกับการให้บริการของเอกชน (0.4 คะแนน)</li><li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การสำรวจ การประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li><li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)</li></ol>

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
<p><b>ลักษณะที่ 4</b> มีโปรแกรมประยุกต์ ส่วนกลางเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถบันทึก แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกัน ได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li><li>2. มีการประชุมร่วมกับผู้รับบริการและ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อ รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง (0.4 คะแนน)</li><li>3. มีการให้ความรู้หรือชี้แจงเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง (0.4 คะแนน)</li><li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การสำรวจ การประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li><li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดย ระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการ ให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)</li></ol>
<p><b>ลักษณะที่ 5</b> ลดค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ โดย การบริการยังคงมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือมีมาตรฐานเท่าเดิม หรือดีกว่าเดิม</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การตีพิมพ์ ประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร(0.4 คะแนน)</li><li>2. มีรายงานเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการให้บริการโดย เปรียบเทียบกับข้อมูลเดิมในปีงบประมาณที่ผ่านมา 1 ปี (0.4 คะแนน)</li><li>3. ร้อยละ 80 ของงานที่ให้บริการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ในการให้บริการที่กำหนดไว้ (0.4 คะแนน)</li><li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การสำรวจ การประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li><li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดย ระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการ ให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)</li></ol>

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
<p><b>ลักษณะที่ 6</b> ลดขั้นตอนการให้บริการ แบ่งเป็น 2 กรณี</p> <p>6.1 <u>สำหรับสำนัก และส่วนราชการใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร</u></p> <p>การลดขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การลดขั้นตอนการให้บริการใน กระบวนการต่างๆ ให้เหลือขั้นตอนเดียว</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การตีพิมพ์ ประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการกำหนดขั้นตอนและเวลามาตรฐานในการให้บริการ และมีการระบุผู้รับผิดชอบในการให้บริการอย่างชัดเจน (0.4 คะแนน)</li> <li>3. ร้อยละ 90 ของงานที่ให้บริการ เป็นไปตามขั้นตอนและเวลามาตรฐานในการให้บริการที่กำหนดไว้ (0.4 คะแนน)</li> <li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การสำรวจ การประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการ ให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)</li> </ol>
<p>6.2 <u>สำหรับสำนักงานเขต</u></p> <p>การลดขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การลดขั้นตอนการทำงานตามแผนผัง/ขั้นตอนการดำเนินงานที่ได้มีการกำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานลงอย่างน้อย 2 ขั้นตอน หรือให้เหลือเพียงขั้นตอนเดียว</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การตีพิมพ์ ประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li> <li>2. สามารถลดขั้นตอนลงอย่างน้อย 2 ขั้นตอน เมื่อเทียบกับคู่มือการปฏิบัติงาน (0.4 คะแนน)</li> <li>3. สามารถลดระยะเวลาในการให้บริการลงอย่างน้อยร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตที่มีการจัดทำตามตัวชี้วัดที่ 2.3 (0.4 คะแนน)</li> <li>4. ร้อยละ 90 ของงานที่ให้บริการ เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่มีการปรับลดลงตามข้อ 3 (0.4 คะแนน) <b>ทั้งนี้ เริ่มนับเวลาตั้งแต่วันที่คู่มือการปฏิบัติงานฯ มีผลให้หน่วยงานถือปฏิบัติ</b></li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการ ให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 7</b> เพิ่มช่องทางในการให้บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การตีพิมพ์ ประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร ( 0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการจัดเก็บสถิติและสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการในช่องทางดังกล่าว (0.4 คะแนน)</li> </ol>

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. มีตัวชี้วัดทั้งผลผลิต (Output) หมายถึง การวัดผลที่ได้จากการดำเนินโครงการ เมื่อดำเนินการสิ้นสุด และผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง การวัดผลประโยชน์หรือผลกระทบจากการดำเนินโครงการ โดยตัวชี้วัดทั้ง 2 ประเภทต้องมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ แสดงให้เห็นว่าตัวชี้วัดผลผลิตนำไปสู่การเกิดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (0.4 คะแนน)</li> <li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การสำรวจ การประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li> <li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)</li> </ol>
<p><b>ลักษณะที่ 8</b> การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน เช่น ผู้บริหาร บุคลากรของหน่วยงาน ผู้รับบริการ องค์กรที่ทำงานร่วมกัน คู่แข่ง ภาครัฐ ชุมชน และกำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (0.4 คะแนน)</li> <li>2. มีการสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อคัดเลือกกิจกรรมที่จะทำ CSR ให้เหมาะสมกับยุคสมัย สอดคล้องกับลักษณะงานและความพร้อมด้านทรัพยากรของหน่วยงาน (0.4 คะแนน)</li> <li>3. มีการกำหนดแผนการดำเนินการในกิจกรรม CSR ที่แสดงให้เห็นบทบาทของหน่วยงานและบุคลากรในการดำเนินกิจกรรม CSR บทบาทของประชาชน/ผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรม กิจกรรมที่ดำเนินการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ประโยชน์ที่คาดว่าจะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานจะได้รับ และแนวทางการประเมินผลกิจกรรมที่จัดทุกกิจกรรม (0.4 คะแนน)</li> <li>4. มีตัวชี้วัดผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง การวัดผลที่ได้จากการดำเนินกิจกรรม CSR เมื่อสิ้นสุดการดำเนินกิจกรรมและตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง การวัดผลประโยชน์หรือผลกระทบที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทางที่ดีและยั่งยืนต่อผู้รับบริการ/ชุมชน/สังคม และประโยชน์ที่หน่วยงาน บุคลากร และประชาชน/ผู้รับบริการได้รับ โดยตัวชี้วัดทั้ง 2 ประเภทต้องมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ</li> </ol>

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
	<p>แสดงให้เห็นว่า ตัวชี้วัดผลผลิตที่ได้ต้องนำไปสู่ผลลัพธ์ที่กำหนด (0.4 คะแนน)</p> <p>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)</p>
<b>ลักษณะที่ 9</b> การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการประเมินสถานการณ์เพื่อกำหนดประเด็นหรือหัวข้อที่ต้องการพัฒนานวัตกรรม โดยนวัตกรรมที่จะพัฒนาอาจเป็นสิ่งประดิษฐ์/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการให้บริการ (0.4 คะแนน)</li><li>2. มีการสร้างหรือพัฒนาสิ่งประดิษฐ์/ผลิตภัณฑ์/กระบวนการให้บริการโดยบุคลากรในหน่วยงาน โดยระบุความเป็นนวัตกรรม (เขียนอธิบายว่าพัฒนาขึ้นมาใหม่หรือนำสิ่งที่มีอยู่แล้วมาปรับปรุงพัฒนาขึ้น) (0.4 คะแนน)</li><li>3. มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ และมีการจัดเก็บสถิติและสรุปจำนวนผู้มาใช้บริการ (0.4 คะแนน)</li><li>4. มีการประเมินผลการนำนวัตกรรมมาใช้ ในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ (0.4 คะแนน)</li><li>5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (0.4 คะแนน)</li></ol>
<b>ลักษณะที่ 10</b> การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว การติดประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วารสาร (0.4 คะแนน)</li><li>2. มีการกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการ และมีการระบุผู้รับผิดชอบในการให้บริการอย่างชัดเจน (0.4 คะแนน)</li><li>3. ร้อยละ 90 ของงานที่ให้บริการ เป็นไปตามเวลามาตรฐานในการให้บริการที่กำหนดไว้ (0.4 คะแนน)</li><li>4. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินโครงการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การสำรวจ การประชุมรับฟังความคิดเห็น (0.4 คะแนน)</li></ol>

ลักษณะการให้บริการ	องค์ประกอบ
	5. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามโครงการ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือทีมงานเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นทราบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (0.4 คะแนน)

**องค์ประกอบที่ 2 (3 คะแนน)** วัดจากความสำเร็จของผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของโครงการ ให้บริการที่ดีที่สุดที่กำหนดไว้ ดังนี้

- สามารถดำเนินการได้ผลงานตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย ได้ 3 คะแนน
- หากดำเนินการได้ต่ำกว่าเป้าหมาย ได้คะแนนตามสัดส่วนของผลงานที่สามารถดำเนินการได้

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

**เหตุผล :**

เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานผู้รับบริการประเมินมีการให้บริการที่มีความทันสมัย คล่องตัว รวดเร็ว มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ในการให้บริการ ภายใต้แนวคิดของการยึดผู้รับบริการเป็นหลัก และสามารถยกระดับการให้บริการไปสู่ความเป็นเลิศได้ในอนาคต

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงาน ก.ก.

**การดำเนินการ :**

1. หน่วยงานผู้รับบริการประเมินจัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุด ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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



2. หน่วยงานผู้รับการประเมินดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดตามองค์ประกอบที่กำหนดไว้ และ รายงานผลสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการพร้อมส่งเอกสาร/หลักฐานให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณาภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

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

หมายเหตุ : หากหน่วยงานไม่ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว ถือว่าหน่วยงานไม่ขอรับการ ประเมินตามตัวชี้วัดที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

### แนวทางการพิจารณาความเหมาะสมโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

#### 1. การส่งโครงการ

- หน่วยงานจัดทำโครงการให้บริการที่ดีที่สุด พร้อมตารางสรุปสาระสำคัญของโครงการ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณา
- ส่งโครงการให้สำนักงาน ก.ก. อย่างเป็นทางการพร้อมไฟล์ข้อมูล ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดจะถูกตัดคะแนนในตัวชี้วัดที่ 3.4 เท่ากับ 0.5 คะแนน (จากน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดที่ 3.4)

#### 2. การตรวจสอบความครบถ้วนของโครงการ

- สำนักงาน ก.ก. จะพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม ความครบถ้วนของโครงการ ในเบื้องต้น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ตัวชี้วัดที่ 3.4
- กรณีโครงการที่นำเสนอมีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ สำนักงาน ก.ก. จะประสานหน่วยงานเพื่อปรับแก้โครงการในเบื้องต้นให้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ฯ ที่กำหนด

#### 3. การส่งโครงการให้คณะกรรมการฯ พิจารณา

- สำนักงาน ก.ก. จะรวบรวมโครงการเสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณาก่อนวัน ประชุมอย่างน้อย 1 สัปดาห์

#### 4. การพิจารณาโครงการของคณะกรรมการฯ

- แนวทางการพิจารณา
  - พิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลของตัวชี้วัดที่ 3.4 ระดับ ความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)
  - พิจารณาความเหมาะสมของโครงการจากเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด ของโครงการ โดยมุ่งเน้นเพื่อผลประโยชน์ของกรุงเทพมหานครเป็นหลัก
- ผลการพิจารณาโครงการ จะระบุเป็น 4 ลักษณะ
  - **อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินโครงการได้ตามแผนที่กำหนด
  - **ปรับปรุงแก้ไข เพื่ออนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขโครงการ หรือส่วนประกอบของโครงการ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และส่งให้ สำนักงาน ก.ก. พิจารณาตรวจสอบให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการฯ

- **ปรับปรุงแก้ไขและนำเข้าพิจารณาใหม่** หมายถึง หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขโครงการ หรือส่วนประกอบของโครงการ ตามข้อแนะนำของคณะกรรมการฯ เพื่อนำเข้าพิจารณาใหม่ในที่ประชุมคณะกรรมการฯ
- **ไม่อนุมัติ** หมายถึง หน่วยงานไม่ได้รับอนุมัติให้นำโครงการดังกล่าวขอรับการประเมินในตัวชี้วัดที่ 3.4
- การแจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ
  - สำนักงาน ก.ก. เวียนแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานทราบทางเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร (<http://circular.bangkok.go.th>) ภายในเวลา 7 วันทำการ นับจากวันที่คณะกรรมการฯ มีมติ ซึ่งผลการพิจารณาประกอบด้วย เหตุผล ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานต้องปฏิบัติหรือแก้ไข
  - กรณีผลการพิจารณาให้ปรับปรุงแก้ไข เพื่ออนุมัติ หรือปรับปรุงแก้ไขและนำเข้าพิจารณาใหม่ หน่วยงานต้องส่งโครงการที่มีการแก้ไขตามมติคณะกรรมการฯ ให้สำนักงาน ก.ก. เพื่อตรวจสอบและนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาภายในเวลา 7 วันทำการ นับจากวันที่สำนักงาน ก.ก. แจ้งผลการพิจารณา
  - กรณีโครงการไม่ได้รับอนุมัติและหน่วยงานไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ หน่วยงานสามารถร้องขอทราบเหตุผลและรายละเอียดในการพิจารณาของคณะกรรมการฯ รวมทั้งขอชี้แจงเหตุผลต่อคณะกรรมการฯ ได้ โดยแจ้งความจำนงต่อประธานคณะกรรมการฯ เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านหัวหน้าสำนักงาน ก.ก. ภายในเวลา 7 วันทำการ นับตั้งแต่วันได้รับการแจ้งผลการพิจารณา และเมื่อคณะกรรมการฯ ได้พิจารณาทบทวนโครงการใหม่แล้ว ให้ถือผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ เป็นที่สิ้นสุด

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดตามองค์ประกอบที่กำหนดไว้ เช่น

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

ฯลฯ

## 1. ตัวอย่างงานบริการของสำนักงานเขตที่สามารถลดขั้นตอนการให้บริการ/ให้บริการขั้นตอนเดียว

1.1 การขอต่อใบอนุญาตประเภทต่างๆ เช่น ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

1.2 การขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง

1.3 การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้ายอาคาร ดำเนินการตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มาตรา 39 ทวิ อำนาจการออกใบอนุญาต

1. อาคารไม่เกิน 4 ชั้น: เป็นอำนาจของสำนักงานเขต ซึ่งมีผู้รับบริการขออนุญาตค่อนข้างน้อย เนื่องจากผู้ขออนุญาตส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จะออกใบอนุญาตให้ตามขั้นตอนปกติ (ตรวจสอบพื้นที่ก่อน)

2. อาคารเกิน 4 ชั้น : เป็นอำนาจของสำนักการโยธา ส่วนใหญ่เป็นการก่อสร้างอาคารในเชิงธุรกิจ ผู้ขออนุญาตต้องการความรวดเร็ว จะใช้อำนาจตามมาตรา 39 ทวิ เพื่อออกใบอนุญาตให้ก่อน และจะมีการตรวจสอบในภายหลัง โดยผู้ขออนุญาตต้องชำระค่าธรรมเนียมประเภทวุฒิวิศวกรในอัตราค่อนข้างสูง

## 2. ตัวอย่างงานบริการของสำนักงานเขตที่สามารถให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

2.1 การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

-การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ฝ่ายสิ่งแวดล้อม)

-การขออนุญาตใช้อาคาร (ฝ่ายโยธา)

-การค้ำเสาเข็มบ้าน (ฝ่ายทะเบียน)

-การชำระค่าธรรมเนียม (ฝ่ายการคลัง)

2.2 งานบริการของฝ่ายทะเบียน ได้แก่

1) งานทะเบียนราษฎร

-แจ้งเกิด

-แจ้งตาย

-ย้ายเข้า-ออก

-ค้ำเสาเข็มบ้านต่างๆ

-แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน

2) งานทะเบียนบัตร

-ทำบัตรประจำตัวประชาชน

3) งานทะเบียนทั่วไป

-จดทะเบียนสมรส-หย่า

-รับรองบุตร/รับบุตรบุญธรรม

-เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล

**มติที่ 4**

**มติด้านการพัฒนาองค์การ**

**ประเด็นการประเมิน :** การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลให้สอดคล้องกับระดับองค์การ

**ตัวชี้วัด :** 4.1 **ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล**

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

**คำอธิบาย :**

ความสำเร็จของการจัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล หมายถึง การที่หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เกณฑ์ประเมินผลงานของตัวชี้วัดในภาพรวมของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีและตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของหน่วยงาน และมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายดังกล่าวไปยังส่วนราชการและลงสู่ระดับบุคคลที่รับผิดชอบ ตลอดจนมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่บุคคลรับผิดชอบ โดยพิจารณาจากข้อมูล/หลักฐานที่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์ประเมินผลงาน

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

พิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนขั้นตอนละ 0.5 คะแนน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 :** หน่วยงานมีการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน (หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555) ให้แก่ข้าราชการในหน่วยงานได้รับทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม/อบรม แจกคู่มือ จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เปิดวีดิทัศน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน ภายในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554

**หมายเหตุ** หากดำเนินการภายหลังเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 จะไม่ได้คะแนนในขั้นตอนที่ 1

**ขั้นตอนที่ 2 :** หน่วยงานมีการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้แก่ข้าราชการในหน่วยงานได้รับทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม/อบรม แจกคู่มือ จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เปิดวีดิทัศน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน ภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554

**หมายเหตุ** หากดำเนินการภายหลังเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 จะไม่ได้คะแนนในขั้นตอนที่ 2

**ขั้นตอนที่ 3 :** หน่วยงานมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานเป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ เพื่อร่วมกันผลักดันให้หน่วยงานมีการดำเนินการเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล(สามารถใช้คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ได้ หากองค์ประกอบของคณะทำงานฯ ไม่เปลี่ยนแปลง) โดยให้มีการประชุมคณะทำงานฯ เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานลงสู่ระดับส่วนราชการ ระดับส่วนราชการลงสู่ระดับฝ่าย/กลุ่มงาน และจากระดับฝ่าย/กลุ่มงานลงสู่ระดับบุคคล รวมทั้งให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญทุกคนในหน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ตัวชี้วัดระดับบุคคลตามงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (ถ้ามี) ตามแบบฟอร์มการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ พร้อมทั้งมีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ทุกคนในหน่วยงาน **ให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554**

**หมายเหตุ**

- หากดำเนินการภายหลังเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 จะไม่ได้คะแนนในขั้นตอนที่ 3
- ให้ลงวันที่ต้นรอบการประเมินภายใน 30 ธันวาคม พ.ศ. 2554

**ขั้นตอนที่ 4 :** ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญทุกคนในหน่วยงานได้รับการประเมินฯ ด้วยแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ยกเว้นผลการประเมินบางตัวชี้วัดอาจต้องรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดหรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ)

**หมายเหตุ**

- จำนวนแบบประเมินฯ ต้องเท่ากับจำนวนข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญตามแบบการเบิกจ่ายเงินเดือนจากระบบ MIS กรุงเทพมหานคร (ที่แสดงจำนวนข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญผู้ครองตำแหน่ง) หากจำนวนแบบประเมินฯ ขาดไปแม้เพียงรายเดียวจะไม่ได้คะแนนในขั้นตอนที่ 4
- ให้ลงวันที่สิ้นรอบการประเมินภายใน 30 กันยายน 2555

**เหตุผล :**

เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานผู้รับการประเมินมีเครื่องมือในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามความรับผิดชอบของตำแหน่งงานในแต่ละระดับ โดยการจัดให้มีระบบการถ่ายทอดเป้าหมายจากภาพรวมของหน่วยงานไปสู่ผู้บริหารระดับรองลงไปจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน :** สำนักงาน ก.ก.

**การดำเนินการ :**

1. หน่วยงานผู้รับการประเมินดำเนินการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ**ระดับหน่วยงาน** (กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555) ให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบ

2. หน่วยงานผู้รับการประเมินดำเนินการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ**ระดับบุคคล** ให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบ

3. หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ**ระดับบุคคล** ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานเป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ และประชุมคณะทำงานฯ เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานลงสู่ระดับส่วนราชการ ระดับส่วนราชการลงสู่ระดับฝ่าย/กลุ่มงาน และจากระดับฝ่าย/กลุ่มงานลงสู่ระดับบุคคล รวมทั้งให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญทุกคนในหน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ตัวชี้วัดระดับบุคคลตามงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (ถ้ามี) ตามแบบฟอร์ม พร้อมทั้งจัดทำแบบฟอร์มการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล ตามแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

4. หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดส่งเอกสาร/หลักฐานที่แสดงถึงการดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1 – 3 ให้สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบในเบื้องต้นภายในวันที่ 9 มกราคม 2555

5. หน่วยงานผู้รับการประเมินดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญทุกคนในหน่วยงานด้วยแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (โดยกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง ยกเว้นผลการประเมินบางตัวชี้วัดอาจต้องรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดหรือคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ)

6. สำนักงาน ก.ก. ทำการประเมินผลความสำเร็จของการจัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลตามขั้นตอน

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

ให้หน่วยงานผู้รับการประเมินแนบเอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการจัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลตามขั้นตอนต่างๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น คำสั่งการจัดตั้งคณะทำงานฯ รายงานการประชุมคณะทำงานฯ หนังสือเวียนแจ้งให้เข้าร่วมการประชุมและรายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุม หนังสือเวียนแจ้งคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับบุคคลและรายชื่อผู้ได้รับคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับบุคคล รูปถ่ายบอร์ดประชาสัมพันธ์และรายชื่อผู้รับทราบข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ วีดิทัศน์และรายชื่อผู้รับทราบข้อมูลผ่านวีดิทัศน์ เว็บไซต์หน่วยงานและข้อมูลการลงทะเบียนรับทราบข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ แบบฟอร์มการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลครบทุกแบบฟอร์ม แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล แบบการเบิกจ่ายเงินเดือนจากระบบ MIS กรุงเทพมหานคร (ที่แสดงจำนวนข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญผู้ครองตำแหน่ง) ฯลฯ

ประเด็นการประเมินผล : การบริหารจัดการความรู้ในองค์กร

ตัวชี้วัด : 4.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	5	4

คำอธิบาย :

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยการจัดการความรู้มีกระบวนการที่สร้างความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ จำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้องค์กรมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เมื่อดำเนินการในขั้นตอนที่ 1 แล้วเห็นว่าความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ก็ต้องไปแสวงหามาเพิ่มเติมให้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก การรักษาความรู้เก่า และการยกเลิกหรือปรับเปลี่ยนความรู้ที่ไม่จำเป็น
- 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อได้ความรู้มาเพียงพอแล้วก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่างๆ ทั้ง เอกสาร หนังสือ เทป วีซีดี เป็นต้น
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จัดเก็บไว้มาทบทวน กลั่นกรองให้มีความทันสมัยเสมอ เช่น การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน การใช้ภาษาเดียวกัน และการปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
- 5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board และบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ได้แก่ การจัดตั้งทีมงานข้ามหน้าที่ (Cross – functional) กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนนักปฏิบัติ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวไปปฏิบัติราชการ และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
- 7) การเรียนรู้ คือ การกำหนดให้บุคลากรในองค์กรต้องใช้ KM เข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดยอาจกำหนดเป็นนโยบายจากผู้บริหารขององค์กรก็ได้ และควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้ การเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ → นำความรู้ไปใช้ → เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นการประเมินผลการจัดการความรู้ของหน่วยงานจากการนำความรู้ที่ได้จากการสร้างชุมชนนักปฏิบัติของหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการวัดผลในขั้นตอนการเรียนรู้ของกระบวนการจัดการความรู้ในหน่วยงาน โดยจะ

ประเมินผลจากการบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดในระดับผลลัพธ์ของชุมชนนักปฏิบัติทั้ง 3 ชุมชน ที่จัดตั้งขึ้น  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

**สูตรการคำนวณ**

$$1. \frac{\text{ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของ CoP ที่ 1}}{\text{เป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ของ CoP ที่ 1}} \times 100 = \text{ผลลัพธ์ของ CoP ที่ 1} = A$$

$$2. \frac{\text{ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของ CoP ที่ 2}}{\text{เป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ของ CoP ที่ 2}} \times 100 = \text{ผลลัพธ์ของ CoP ที่ 2} = B$$

$$3. \frac{\text{ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของ CoP ที่ 3}}{\text{เป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ของ CoP ที่ 3}} \times 100 = \text{ผลลัพธ์ของ CoP ที่ 3} = C$$

$$\text{จากนั้นจึงนำ } \frac{A + B + C}{3} = \text{ผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน}$$

**หมายเหตุ 1)** กำหนดให้ใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

**2)** ถ้าค่าผลลัพธ์ที่คำนวณได้ในแต่ละ CoP เกิน 100 ให้ได้เท่ากับ 100

**ตัวอย่าง** ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำนักงานเขต ก จัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติจำนวน 3 ชุมชน โดยกำหนดตัวชี้วัดในเชิงผลลัพธ์ และเป้าหมายของตัวชี้วัด มีผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ดังนี้

หัวข้อเรื่องชุมชนนักปฏิบัติ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานที่ได้
1. การลดปริมาณขยะ/มูลฝอยโดยการแปรรูป	ร้อยละของปริมาณขยะ/มูลฝอยในพื้นที่สำนักงานเขต ก ลดลง	ร้อยละ 3	ร้อยละ 2.750
2. แนวทางการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	ร้อยละของผู้มาทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น	ร้อยละ 7	ร้อยละ 10
3. การบริหารจัดการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินให้มีประสิทธิภาพ	ร้อยละของภาษีโรงเรือนและที่ดินที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้น	ร้อยละ 2	ร้อยละ 2.5

โดยคำนวณตามสูตร พบว่า

$$\text{- ชุมชนนักปฏิบัติที่ 1 ได้ผลลัพธ์เท่ากับ } \frac{2.750}{3} \times 100 = 91.667$$

$$\text{- ชุมชนนักปฏิบัติที่ 2 ได้ผลลัพธ์เท่ากับ } \frac{10}{7} \times 100 = 142.857 = 100$$

$$\text{- ชุมชนนักปฏิบัติที่ 3 ได้ผลลัพธ์เท่ากับ } \frac{2.5}{2} \times 100 = 125 = 100$$

$$\text{สรุป ผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ในสำนักงานเขต ก} = \frac{91.667 + 100 + 100}{3} = 97.222$$



**เกณฑ์การให้คะแนน :**

คะแนนเต็มแบ่งตามประเภทของหน่วยงาน โดย

-	หน่วยงานหลัก (Line)	มีคะแนนเต็มเท่ากับ	2	คะแนน
-	หน่วยงานสนับสนุน (Staff)	มีคะแนนเต็มเท่ากับ	5	คะแนน
-	หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผสมผสาน ทั้ง 2 ลักษณะ (Line & Staff)	มีคะแนนเต็มเท่ากับ	4	คะแนน

ผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานได้ร้อยละ 100 หน่วยงานจะได้คะแนนเท่ากับ 2, 5 หรือ 4 คะแนน ตามประเภทหน่วยงานที่กำหนด หากผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานได้น้อยกว่าร้อยละ 100 คะแนนที่ได้จะลดหลั่นลงไปโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังนี้

$$\frac{\text{ร้อยละของผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน}}{100} \times \text{คะแนนเต็ม}$$

เช่น สำนักงานเขต ก สามารถดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานในระดับผลลัพธ์ได้ร้อยละ 97.222 จะได้คะแนนเท่ากับ  $(97.222/100) \times 2 = 1.944$  คะแนน (สำนักงานเขต ก เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในลักษณะหน่วยงานหลัก [Line])

**วิธีดำเนินการ:**

1. หน่วยงาน และสำนักงาน ก.ก. ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการสร้างชุมชนนักปฏิบัติที่จัดตั้งขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จำนวน 3 ชุมชน (กรณีหน่วยงานดำเนินการสร้างชุมชนนักปฏิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มากกว่า 3 ชุมชน ให้หน่วยงานเลือกขอรับประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จำนวน 3 ชุมชน)
2. หน่วยงานนำความรู้ที่ได้จากการจัดทำชุมชนนักปฏิบัติไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม
3. ประเมินผลผลลัพธ์การดำเนินการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้

**เหตุผล :**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

เอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ประเด็นการประเมินผล : การป้องปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด : 4.3 การดำเนินการของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

แบ่งการให้คะแนนออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ความมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานที่แสดงความจริงจังต่อการจัดการตรวจสอบหรือแก้ไขเมื่อเกิดการทุจริตหรือกำลังจะเกิดจากการได้รับข้อมูลการทุจริตในหน่วยงานอันมีสาเหตุมาจากพฤติการณ์อันมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
2	2	2

**วิธีการคำนวณ**

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

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน + / - ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

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

หมายเหตุ

1. หน่วยงานที่ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้ 2 คะแนน
2. ระยะเวลาที่กำหนด จะพิจารณาความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ คือ ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจนถึงวันที่เริ่มดำเนินการสืบสวนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง
3. เรื่องร้องเรียนที่นำมาพิจารณาเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 ถึงวันที่ 1 กันยายน 2555

**ส่วนที่ 2** การพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ที่มีการกล่าวหาโดยปรากฏตัวผู้กล่าวหา หรือมีการกล่าวหาโดยหน่วยงานของรัฐ

ร้อยละ

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

ขั้นตอนและวิธีการคำนวณ

กำหนดเกณฑ์มาตรฐานของจำนวนเรื่องร้องเรียนสำหรับการคำนวณ คือ 1 เรื่อง ต่อ จำนวน อัตรากำลัง 200 คน (หน่วยงานที่มีอัตรากำลังไม่เกิน 200 คน ให้คิดเป็น 200 คน)

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

ตัวอย่างการคำนวณค่าคะแนนจากเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

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

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ส่วนนี้มีคะแนนเต็มเท่ากับ 2 คะแนน โดยจะได้คะแนนตามสัดส่วนที่คำนวณได้

**หมายเหตุ**

1. หน่วยงานที่ไม่มีเรื่องร้องเรียนได้ 2 คะแนน
2. เรื่องร้องเรียนที่จะนำมาพิจารณาต้องได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 ถึง 30 กันยายน 2555

**เหตุผล :**

กรุงเทพมหานครกำหนดให้ทุกหน่วยงานและส่วนราชการ จัดการป้องกัน ปราบปราม ตรวจสอบ พฤติกรรมของบุคลากรในหน่วยงานที่ไม่ถูกต้องและส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบได้ เมื่อได้รับข้อมูลการทุจริตที่เกิดขึ้น หรือกำลังจะเกิด ดังนั้น การเป็น “หน่วยงานใสสะอาด” จึงต้องใสสะอาดทั้ง “ระบบ/กลไกการทำงาน” และ “คน”

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

**การดำเนินการ :**

1. ทุกหน่วยงานและส่วนราชการรายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงานตามแบบที่กำหนด

2. สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของทุกหน่วยงานอันมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมอันมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด จากหน่วยงานกลาง ที่เกี่ยวข้อง เช่น กองกลาง (ศูนย์รับแจ้งทุกข์ ฝ่ายเลขานุการ) กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานการศึกษา เป็นต้น เพื่อนำไปพิจารณาตรวจสอบและประเมินผลการดำเนิน การจัดการ ตรวจสอบ แก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของแต่ละหน่วยงานต่อไป

**เอกสาร / หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

แบบรายงานข้อมูลและผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบข้อมูล

ประเด็นการประเมินผล : การดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรม

ตัวชี้วัด : 4.4 ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากร  
ในหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
4	4	4

**คำอธิบาย :**

การดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง การจัดกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม ความดี การประพฤติปฏิบัติตนที่ถูกต้องเหมาะสม ในการดำเนินชีวิต การปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนต่อสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดความสุขแก่ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานครในสังกัด

**องค์ประกอบของกิจกรรม**

หน่วยงานต้องจัดกิจกรรมตามแนวคิดโครงการกรุงเทพ ฯ กรุงธรรม ของพลตำรวจเอก วชิรฐเดชกุญชร โดยกำหนดให้มืองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมเพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานครในสังกัดได้รับฟังหลักคำสอนทางศาสนา และได้ใช้ปัญญาคิดพิจารณาตามคำสอนนั้น ชัดเจนและพัฒนาชีวิตให้เจริญขึ้น โดยการจัดกิจกรรมที่วัดหรือสถานปฏิบัติธรรมหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม
2. จัดกิจกรรมดังกล่าวตามข้อ 1 ในปีงบประมาณพ.ศ. 2555 รวม 9 ครั้ง
3. เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในภาพรวม มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรในสังกัด โดยบุคลากรทุกคนต้องเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง

**เกณฑ์การให้คะแนน :** แบ่งการให้คะแนนตามผลสำเร็จของการดำเนินการ ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 จำนวนการจัดกิจกรรมของหน่วยงานตามองค์ประกอบข้อที่ 1-2 (2.00 คะแนน)

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

ส่วนที่ 2 จำนวนครั้งที่บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมตามองค์ประกอบ ข้อ 3 (2.00 คะแนน)

(ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 0.1 คะแนน)

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

เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 80 ได้	1.80 คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 70 ได้	1.70 คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 60 ได้	1.60 คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 50 ได้	1.50 คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรมคนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 49 ลงมา	ไม่ได้คะแนน

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบการประเมิน :** สำนักงาน ก.ก.

### **การดำเนินการ**

1. ทุกหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจัดทำโครงการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน และดำเนินการจัดกิจกรรมดังกล่าวให้เป็นตามโครงการที่กำหนดไว้ โดยต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในองค์ประกอบข้อ 1 – ข้อ 3

2. จัดทำบัญชีรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน 1 ฉบับตามแบบที่กำหนดท้ายคู่มือ
3. ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมลงลายมือชื่อในครั้งที่เข้าร่วมกิจกรรม

### **หลักฐานเอกสารประกอบการรายงานผลการดำเนินการ**

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

### **หมายเหตุ**

1. ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร หมายถึง ลูกจ้างประจำ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้รวมถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ทั้งนี้ ในกรณีสำนักงานเขตให้หมายความรวมถึงข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดด้วย ยกเว้น บุคคลที่มีเหตุจำเป็น เช่น อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ นับถือศาสนาอิสลาม ช่วยราชการหน่วยงานอื่น หรือเหตุผลจำเป็นอื่นใด เป็นต้น โดยให้ระบุเหตุผลไว้ในช่องหมายเหตุ

2. หากมีข้อสงสัยประการใด ให้ติดต่อกลุ่มงานเสริมสร้างจริยธรรมและระบบคุณธรรม กองวินัยและส่งเสริมสมรรถภาพ สำนักงาน ก.ก. ทางหมายเลขโทรศัพท์ 0 2224 2963 หรือโทร.1180

### **เหตุผล :**

การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมถือเป็นภารกิจสำคัญอีกประการหนึ่งของหน่วยงานที่จะทำ ให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ การให้มีกรอบแนวทางในการดำเนินชีวิตที่ดีและปฏิบัติงานที่ดี จะทำให้ตัวบุคลากร องค์กรและประเทศชาติได้ประโยชน์ โครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมที่

หน่วยงานดำเนินการจัดให้มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะช่วยพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเห็นความสำคัญ  
ในเรื่องคุณธรรมจริยธรรม และประพฤติปฏิบัติตนในแนวทางที่ดีต่อไป

ประเด็นการประเมิน : การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวชี้วัด : 4.5 ร้อยละของความสำเร็จของผลการดำเนินการกิจกรรม 5 ส

น้ำหนัก : ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
3	3	3

คำอธิบาย :

การประเมินผลสำเร็จการดำเนินกิจกรรม 5 ส จาก

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

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

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

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

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

การดำเนินการ :

1. คณะกรรมการตรวจประเมินกิจกรรม 5 ส ของกรุงเทพมหานครกำหนดหลักเกณฑ์ และแบบการตรวจประเมิน 5 ส ของทุกหน่วยงาน
2. กำหนดแผนการออกตรวจประเมินประจำปีงบประมาณ 2555



3. หน่วยงานผู้รับการประเมินจัดเตรียมเอกสารข้อมูล จัดอาคารสถานที่ ระบบเอกสารรองรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการฯ

4. คณะกรรมการฯ รวบรวมข้อมูลและสรุปผลการตรวจประเมิน

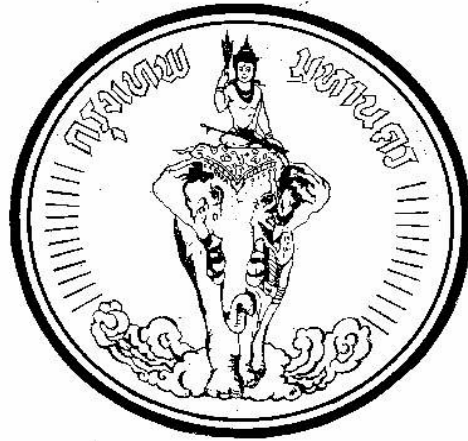
**เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :**

1. เอกสารการดำเนินกิจกรรม 5 ส ของหน่วยงาน เช่น ประกาศนโยบาย 5 ส มาตรฐานกลาง 5 ส ของหน่วยงาน แผนแม่บท (Master Plan) แผนปฏิบัติการ (Action Plan) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารกิจกรรม 5 ส ของหน่วยงานและคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ระดับพื้นที่หรือข้อมูลเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรม 5 ส

2. แบบฟอร์มการให้คะแนนการดำเนินกิจกรรม 5 ส

## ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555  
ระดับกรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงาน



คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

กรุงเทพมหานคร



คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
กรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

๑. คำรับรองระหว่าง

หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้รับคำรับรอง

และ

นายเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์ ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ทำคำรับรอง

๒. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา ๑ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕

๓. รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕ และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ตามที่ปรากฏอยู่ในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้ โดยปลัดกรุงเทพมหานครจะดำเนินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการ-ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานทุกสำนัก สำนักงานเขตทุกสำนักงานเขต และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๕

๔. ข้าพเจ้า นายเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์ ปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ทำความเข้าใจคำรับรองตามข้อ ๓ แล้ว ขอให้คำรับรองกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครว่า จะควบคุมดูแลราชการประจำ กำกับ เร่งรัด ติดตามผลการปฏิบัติราชการหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครและของแต่ละหน่วยงาน และจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตาเป้าหมายในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามที่ให้คำรับรองไว้

๕. ข้าพเจ้า หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาและเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕ เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ตามที่ปรากฏในเอกสารแนบท้ายคำรับรองฯ นี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของนายเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์ ปลัดกรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้

๖. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

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

.....  
(นายเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์)  
ปลัดกรุงเทพมหานคร  
วันที่ .....

เอกสารประกอบ ๑

แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕

เอกสารประกอบ ๒

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕  
(หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร)

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					
			ประเภทหน่วยงาน			๐	๑	๒	๓	๔	๕
			Line	Staff	Line & Staff						
มิติที่ ๑ ด้าน ประสิทธิผลตาม พันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติ ราชการประจำปีของหน่วยงาน	องค์ประกอบ และร้อยละ	๔๒	๔๒	๔๒	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดมิติที่ ๑					
	<b>มิติที่ ๑ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๔๒</b>	<b>๔๒</b>	<b>๔๒</b>						
มิติที่ ๒ ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	๒.๑ ระดับความสำเร็จของการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ขั้นตอน	๓	๓	๓	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๒.๑					
	๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จในการใช้ จ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	๑๔	๑๔	๑๔	} รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๒.๑ -๒.๒.๒.					
	๒.๒.๑ ร้อยละของความสำเร็จ ของการก่อกำหนดผู้กัก	(ร้อยละ)	(๗)	(๗)	(๗)						
	๒.๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จ ของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	(ร้อยละ)	(๗)	(๗)	(๗)						
	๒.๓ ร้อยละของความสำเร็จในการ จัดทำทางการเงิน	ร้อยละ	๔	๔	๔	} รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๒.๓.๑ -๒.๓.๒.					
	๒.๓.๑ ร้อยละของความสำเร็จ ของการจัดทำทางการเงินถูกต้อง	(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)						
๒.๓.๒ ร้อยละของความสำเร็จ ของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่า ทรัพย์สินประจำปี ๒๕๕๔ ถูกต้อง	(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)							
๒.๔ ระดับความสำเร็จของการจัดทำ ระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุม ภายใน	ขั้นตอน	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๒.๔						
<b>มิติที่ ๒ รวม (ร้อยละ)</b>			<b>๒๕</b>	<b>๒๕</b>	<b>๒๕</b>						
มิติที่ ๓ ด้าน คุณภาพ การปฏิบัติ ราชการ	๓.๑ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ระดับ	๕	๓	๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๓.๑					
	๓.๒ ระดับความสำเร็จในการแก้ไข เรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ ผู้รับบริการ	ขั้นตอน	๖	๕	๕	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๓.๒					
	๓.๓ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตาม แผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาด ของกรุงเทพมหานคร	ร้อยละ	๔	๔	๔	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐
	๓.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนิน โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	องค์ประกอบ	๓	๓	๓	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๓.๔					
	<b>มิติที่ ๓ รวม (ร้อยละ)</b>			<b>๑๘</b>	<b>๑๕</b>	<b>๑๖</b>					

มติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					
			ประเภทหน่วยงาน			๐	๑	๒	๓	๔	๕
			Line	Staff	Line & Staff						
มติที่ ๔ ด้าน การพัฒนา องค์กร	๔.๑ ระดับความสำเร็จของการ ดำเนินการตามระบบการประเมินผล การปฏิบัติราชการระดับบุคคล	ขั้นตอน	๒	๒	๒	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๔.๑					
	๔.๒ ร้อยละความสำเร็จของการ ดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	ร้อยละ	๒	๕	๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๔.๒					
	๔.๓ การดำเนินการของเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิ ชอบของหน่วยงาน	ร้อยละ และ คะแนน	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ ส่วนที่ ๑ และส่วนที่ ๒					
	๑) ความมีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิชอบของ หน่วยงาน	(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)						
	๒) การพิจารณาจำนวนเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิ ชอบของหน่วยงาน	(คะแนน)	(๒)	(๒)	(๒)						
	๔.๔ ร้อยละของความสำเร็จการ ดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและ จริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๔.๔					
๔.๕ ร้อยละของความสำเร็จของผล การดำเนินการกิจกรรม ๕ ส	ร้อยละ	๓	๓	๓	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐ ขึ้นไป	-	-	
<b>มติที่ ๔ รวม (ร้อยละ)</b>			<b>๑๕</b>	<b>๑๘</b>	<b>๑๗</b>						
<b>รวมทั้งหมด</b>			<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>						





# คำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

กรุงเทพมหานคร



คำรับรองการปฏิบัติราชการ  
(หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) .....  
กรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

๑. คำรับรองระหว่าง

นายเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์ ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้รับคำ  
รับรอง

และ

..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจ ผู้ทำคำรับรอง  
ที่ได้รับมอบหมาย  
..... หัวหน้าหน่วยงาน / หัวหน้าส่วนราชการ ผู้ทำคำรับรอง  
ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๒. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มีใช้สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา ๑ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕

๓. รายละเอียดของคำรับรอง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการ ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรอง ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก เป้าหมายและเกณฑ์ การให้คะแนน

๔. ข้าพเจ้า (หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....  
..... (ตำแหน่ง) ..... ได้ทำความเข้าใจ คำรับรองตาม ข้อ ๓ แล้ว ขอให้คำรับรองกับรองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับ มอบหมายจากปลัดกรุงเทพมหานครว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของ ตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามที่ให้คำรับรองไว้

๕. ข้าพเจ้า ..... รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่ม  
ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากปลัดกรุงเทพมหานครให้กำกับดูแล (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัด  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....  
ได้พิจารณาและเห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการใน  
สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)..... เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม  
คำรับรอง ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน  
และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ (หัวหน้าหน่วยงาน/  
หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) ..... (ตำแหน่ง)  
..... ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้
๖. ข้าพเจ้า นายเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์ ปลัดกรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาและเห็นชอบตามคำรับรอง  
การปฏิบัติราชการของ (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....  
..... เกณฑ์การประเมินผลตามคำรับรอง  
การปฏิบัติราชการ และรายละเอียดอื่นๆ ตามที่ปรากฏในเอกสารแนบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดี  
จะให้คำแนะนำ กำกับ และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของ.....  
รองปลัดกรุงเทพมหานครหัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแล (หน่วยงาน/  
ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร) .....  
ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้
๗. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรองได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้  
ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

.....  
(นายเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์)  
ปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่ .....

.....  
( )

รองปลัดกรุงเทพมหานคร  
หัวหน้ากลุ่มภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

วันที่ .....

.....  
( )

หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการ  
ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

วันที่ .....

เอกสารประกอบ 1

แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕  
ของ ... (หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร).....

เอกสารประกอบ ๒

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕  
(หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร)

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					
			ประเภทหน่วยงาน			๐	๑	๒	๓	๔	๕
			Line	Staff	Line & Staff						
มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	องค์ประกอบและร้อยละ	๔๒	๔๒	๔๒	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดมิติที่ ๑					
	<b>มิติที่ ๑ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๔๒</b>	<b>๔๒</b>	<b>๔๒</b>						
มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	๒.๑ ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ขั้นตอน	๓	๓	๓	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๒.๑					
	๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	๑๔	๑๔	๑๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๒.๒.๑ - ๒.๒.๒.					
	๒.๒.๑ ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้กักพัน	(ร้อยละ)	(๗)	(๗)	(๗)						
	๒.๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม	(ร้อยละ)	(๗)	(๗)	(๗)						
	๒.๓ ร้อยละของความสำเร็จในการจัดทำงบการเงิน	ร้อยละ	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๒.๓.๑ - ๒.๓.๒.					
	๒.๓.๑ ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำงบการเงินถูกต้อง	(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)						
	๒.๓.๒ ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี ๒๕๕๔ ถูกต้อง	(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)						
๒.๔ ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ขั้นตอน	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๒.๔						
<b>มิติที่ ๒ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๒๕</b>	<b>๒๕</b>	<b>๒๕</b>							
มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ	๓.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	๕	๓	๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๓.๑					
	๓.๒ ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ	ขั้นตอน	๖	๕	๕	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๓.๒					
	๓.๓ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร	ร้อยละ	๔	๔	๔	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐
	๓.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)	องค์ประกอบ	๓	๓	๓	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๓.๔					
	<b>มิติที่ ๓ รวม (ร้อยละ)</b>		<b>๑๘</b>	<b>๑๕</b>	<b>๑๖</b>						

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)			เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน					
			ประเภทหน่วยงาน			๐	๑	๒	๓	๔	๕
			Line	Staff	Line & Staff						
มิติที่ ๔ ด้าน การพัฒนา องค์กร	๔.๑ ระดับความสำเร็จของการ ดำเนินการตามระบบการประเมินผล การปฏิบัติราชการระดับบุคคล	ขั้นตอน	๒	๒	๒	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๔.๑					
	๔.๒ ร้อยละความสำเร็จของการ ดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	ร้อยละ	๒	๕	๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๔.๒					
	๔.๓ การดำเนินการของเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิ ชอบของหน่วยงาน ๑) ความมีประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน ๒) การพิจารณาจำนวนเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิ ชอบของหน่วยงาน	ร้อยละ และ คะแนน	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ ส่วนที่ ๑ และส่วนที่ ๒					
		(ร้อยละ)	(๒)	(๒)	(๒)						
	๔.๔ ร้อยละของความสำเร็จการ ดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและ จริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน	ร้อยละ	๔	๔	๔	รายละเอียดตามคำอธิบายตัวชี้วัดที่ ๔.๔					
		๔.๕ ร้อยละของความสำเร็จของผล การดำเนินการกิจกรรม ๕ ส	ร้อยละ	๓	๓	๓	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐ ขึ้นไป	-
<b>มิติที่ ๔ รวม (ร้อยละ)</b>			<b>๑๕</b>	<b>๑๘</b>	<b>๑๗</b>						
<b>รวมทั้งหมด</b>			<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>						


ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555





ส่วนที่ ๒ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ ๗๐) สรุปผลการดำเนินงานตัวชี้วัดในมิติที่ ๑

(๑) ลำดับที่	(๒) ตัวชี้วัด	(๓) ระดับความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์)	(๔) เป้าหมาย	(๕) ผลการดำเนินงาน	(๖) ร้อยละความสำเร็จ $\frac{(๕)}{(๔)} \times ๑๐๐$ (๕)	(๗) คะแนน - กรณี (๓) เป็นผลผลิต = (๖) x ๐.๙ - กรณี (๓) เป็นผลลัพธ์ = (๖) x ๐.๑ + ๙๐ - ตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ของ สนช. ปรับคะแนนเป็นร้อยละ
	<b>๑. งานเชิงยุทธศาสตร์</b> ๑.๑ ..... ๑.๒ ..... ๑.๓ ..... <b>๒. งานประจำ</b> ๒.๑ ..... ๒.๒ ..... ๒.๓ .....					
(๘) รวมคะแนน 						

หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่หน่วยงานบันทึก ช่อง (๑) - (๕)

เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลบันทึกช่อง (๖) - (๘)

ผลการดำเนินงานส่วนที่ ๒ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด

๑. ชื่อตัวชี้วัด .....

๒. ระดับความสำเร็จ  ผลผลิต (Output)  ผลลัพธ์ (Outcome)

๓. เป้าหมาย .....

๔. ผลการดำเนินการ.....

๕. รายละเอียดการดำเนินการ.....

๖. คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

๗. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

๘. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

๙. หลักฐานอ้างอิง :

ลงชื่อ .....ผู้รายงานข้อมูล  
(.....)  
วันที่ ...../...../.....

**แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๒.๑**.....

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน.....

หน่วยวัด : ชิ้นตอน

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน :

ขั้นตอนที่	คะแนน	การดำเนินงาน
๑	๑	มีการถ่ายทอดเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน/ส่วนราชการ
๒	๑	มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมกันพิจารณาจัดทำร่างคู่มือการปฏิบัติงาน
๓	๑	สร้างคู่มือการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ ๒ ให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด
๔	๑	ปรับแก้และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับสมบูรณ์ ส่งให้สำนักงาน ก.ก. ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน				คะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
		ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔		
๒.๑							

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....

ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณ

๒.๒.๑ ร้อยละของความสำเร็จของการก่อกำหนดผู้กักกัน

๒.๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม

ให้หน่วยงานรายงานผ่านระบบ MIS ๒

**แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน .....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๒.๓**.....

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของความสำเร็จในการจัดทำงานการเงิน

หน่วยวัด : ระยะเวลาการส่งและความถูกต้องของงบการเงินและรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : แบ่งเป็น ๒ ส่วน

**ส่วนที่ ๑** :- ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำงานการเงินถูกต้อง

๑. การจัดทำงานการเงินและระยะเวลาในการส่งงบการเงินประจำปี ๒๕๕๔ คะแนนเต็ม ๑ คะแนน กรณีส่งงบการเงินภายในวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ จะได้ ๑ คะแนน หากหน่วยงานส่งภายหลังจากวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ คะแนนจะลดลงตามระยะเวลาการส่งตามเกณฑ์การให้คะแนน และจะได้ ๐ คะแนน เมื่อส่งภายหลังจากวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕ ไปแล้ว ดังนี้

ระดับคะแนน	๑	.๙๕	.๙๐	.๘๐	.๗๐	.๖๐
เดือนที่ส่งงบการเงิน	ภายในเดือน พ.ย. ๒๕๕๔	ภายในเดือน ธ.ค. ๒๕๕๔	ภายในเดือน ม.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ก.พ. ๒๕๕๕	ภายในเดือน มี.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน เม.ย. ๒๕๕๕

ระดับคะแนน	.๕๐	.๔๐	.๓๐	.๒๐	.๑๐	๐
เดือนที่ส่งงบการเงิน	ภายในเดือน พ.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน มิ.ย. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ก.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ส.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ก.ย. ๒๕๕๕	ส่งภายหลังจากเดือน ก.ย. ๒๕๕๕

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ระดับคะแนน	๑	.๙๕	.๙๐	.๘๐	.๗๐	.๖๐
ส่งงบการเงินภายในเดือน	พ.ย. ๒๕๕๔	ธ.ค. ๒๕๕๔	ม.ค. ๒๕๕๕	ก.พ. ๒๕๕๕	มี.ค. ๒๕๕๕	เม.ย. ๒๕๕๕
เครื่องหมาย						

ระดับคะแนน	.๕๐	.๔๐	.๓๐	.๒๐	.๑๐	๐
ส่งงบการเงินภายในเดือน	พ.ค. ๒๕๕๕	มิ.ย. ๒๕๕๕	ก.ค. ๒๕๕๕	ส.ค. ๒๕๕๕	ก.ย. ๒๕๕๕	ส่งภายหลังจากวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕
เครื่องหมาย						

๒. ความถูกต้องของงบการเงิน คณะแนบเต็ม ๑ คณะแนบ ถ้าส่งงบการเงินถูกต้องหรือกรณีมีการแก้ไข ให้นำระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไขรวมกันทุกครั้งจนงบการเงินถูกต้องแต่ไม่เกิน ๓๐ วัน ได้ ๑ คณะแนบ กรณีมีการแก้ไขงบการเงินจนถูกต้องแต่เกิน ๓๐ วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	๑	๐.๙	๐.๘	๐.๗	๐.๖	๐.๕
จำนวนวันที่นำกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้ง	งบบัญชีถูกต้องไม่ ต้องแก้ไขหรือ แก้ไขจนถูกต้อง ภายใน ๓๐ วัน	ตั้งแต่ ๓๑ - ๖๐ วัน	ตั้งแต่ ๖๑ - ๙๐ วัน	ตั้งแต่ ๙๑-๑๒๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๒๑-๑๕๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๕๑-๑๘๐ วัน

ระดับคะแนน	๐.๔	๐.๓	๐.๒	๐.๑	๐
จำนวนวันที่นำกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้ง	ตั้งแต่ ๑๘๑-๒๑๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๑๑-๒๔๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๔๑-๒๗๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๗๑ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕	แก้ไขภายหลังจากวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการนำงบการเงินกลับไปแก้ไขจนถูกต้อง

ระดับคะแนน	๑	๐.๙	๐.๘	๐.๗	๐.๖	๐.๕
จำนวนวันที่นำงบการเงินกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้ง	งบบัญชีถูกต้องไม่ มีการแก้ไข หรือ แก้ไขจนถูกต้อง ภายใน ๓๐ วัน	ตั้งแต่ ๓๑ - ๖๐ วัน	ตั้งแต่ ๖๑ - ๙๐ วัน	ตั้งแต่ ๙๑ - ๑๒๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๒๑-๑๕๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๕๑-๑๘๐ วัน
เครื่องหมาย						

ระดับคะแนน	๐.๔	๐.๓	๐.๒	๐.๑	๐
จำนวนวันที่นำงบการเงินกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้ง	ตั้งแต่ ๑๘๑-๒๑๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๑๑-๒๔๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๔๑-๒๗๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๗๑-๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕	แก้ไขภายหลังจากวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕
เครื่องหมาย					

**ส่วนที่ ๒** :- ร้อยละของความสำเร็จของการจัดทำรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี ๒๕๕๔ ถูกต้อง (แบบฟอร์มของกองบัญชี)

๑. การส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี ๒๕๕๔ คณะแนบเต็ม ๑ คณะแนบ กรณีส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สิน ภายในวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ จะได้ ๑ คณะแนบ หากหน่วยงานส่งภายหลังจากวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ คณะแนบจะลดลง ตามระยะเวลาการส่งตามเกณฑ์ให้คะแนนและจะได้ ๐ คณะแนบ เมื่อส่งภายหลังจากวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕ ไปแล้ว ดังนี้

ระดับคะแนน	๑	.๙๕	.๙๐	.๘๐	.๗๐	.๖๐
เดือนที่ส่ง รายงานบัญชี มูลค่าทรัพย์สิน	ภายในเดือน พ.ย. ๒๕๕๔	ภายในเดือน ธ.ค. ๒๕๕๔	ภายในเดือน ม.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ก.พ. ๒๕๕๕	ภายในเดือน มี.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน เม.ย. ๒๕๕๕

ระดับคะแนน	.๕๐	.๔๐	.๓๐	.๒๐	.๑๐	๐
เดือนที่ส่ง รายงานบัญชี มูลค่าทรัพย์สิน	ภายในเดือน พ.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน มิ.ย. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ก.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ส.ค. ๒๕๕๕	ภายในเดือน ก.ย. ๒๕๕๕	ส่งภายในวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ระดับคะแนน	๑	.๙๕	.๙๐	.๘๐	.๗๐	.๖๐
ส่งรายงานบัญชี มูลค่าทรัพย์สิน ภายในเดือน	พ.ย. ๒๕๕๔	ธ.ค. ๒๕๕๔	ม.ค. ๒๕๕๕	ก.พ. ๒๕๕๕	มี.ค. ๒๕๕๕	เม.ย. ๒๕๕๕
เครื่องหมาย						

ระดับคะแนน	.๕๐	.๔๐	.๓๐	.๒๐	.๑๐	๐
ส่งรายงานบัญชี มูลค่าทรัพย์สิน ภายในเดือน	พ.ค. ๒๕๕๕	มิ.ย. ๒๕๕๕	ก.ค. ๒๕๕๕	ส.ค. ๒๕๕๕	ก.ย. ๒๕๕๕	ส่งภายในวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕
เครื่องหมาย						

๒. การรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินประจำปี ๒๕๕๔ ถูกต้อง คะแนนเต็ม ๑ คะแนน ถ้าส่งรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้อง หรือกรณีมีการแก้ไขให้ครบระยะเวลาที่หน่วยงานนำกลับไปแก้ไขรวมกันทุกครั้ง จนรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินถูกต้อง แต่ไม่เกิน ๓๐ วัน ได้ ๑ คะแนน กรณีมีการแก้ไขรายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินจนถูกต้อง แต่เกิน ๓๐ วัน การให้คะแนนจะเป็นไปตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	๑	๐.๙	๐.๘	๐.๗	๐.๖	๐.๕
นำกลับไปแก้ไข รวมทุกครั้ง	รายงานฯ ถูกต้องไม่มีการ แก้ไขหรือแก้ไข จนถูกต้อง ภายใน ๓๐ วัน	ตั้งแต่ ๓๑-๖๐ วัน	ตั้งแต่ ๖๑-๙๐ วัน	ตั้งแต่ ๙๑-๑๒๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๒๑-๑๕๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๕๑-๑๘๐ วัน

ระดับคะแนน	๐.๔	๐.๓	๐.๒	๐.๑	๐
นำกลับไปแก้ไข รวมครั้งไป	ตั้งแต่ ๑๘๑-๒๑๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๑๑-๒๔๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๔๑-๒๗๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๗๑ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕	แก้ไขภายในวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕

ผลการดำเนินงาน : ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเครื่องหมายที่หน่วยงานได้ดำเนินการนำงบการเงินกลับไปแก้ไขจนถูกต้อง

ระดับคะแนน	๑	๐.๙	๐.๘	๐.๗	๐.๖	๐.๕
นำรายงานกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้งไม่เกิน	รายงานฯ ถูกต้อง ไม่มีการแก้ไข หรือ แก้ไขจนถูกต้อง ภายใน ๓๐ วัน	ตั้งแต่ ๓๑-๖๐ วัน	ตั้งแต่ ๖๑-๙๐ วัน	ตั้งแต่ ๙๑-๑๒๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๒๑-๑๕๐ วัน	ตั้งแต่ ๑๕๑-๑๘๐ วัน
เครื่องหมาย						

ระดับคะแนน	๐.๔	๐.๓	๐.๒	๐.๑	๐
นำรายงานกลับไปแก้ไขรวมทุกครั้งไม่เกิน	ตั้งแต่ ๑๘๑-๒๑๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๑๑-๒๔๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๔๑-๒๗๐ วัน	ตั้งแต่ ๒๗๑ วัน - ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕	แก้ไขภายหลัง วันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๕
เครื่องหมาย					

### หมายเหตุ

๑. ในการนับจำนวนวันของงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินว่าอยู่ที่หน่วยงานใด ให้ถือปฏิบัติดังนี้

๑.๑ กรณีหน่วยงานส่งงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินมาให้กองบัญชี ให้กองบัญชีนับวันที่เจ้าหน้าที่กองบัญชีรับงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่กองบัญชี

๑.๒ กรณีกองบัญชีส่งคืนงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินกลับไปแก้ไขให้หน่วยงานนับวันที่หน่วยงานรับงบการเงิน / รายงานบัญชีมูลค่าทรัพย์สินรวมเป็นจำนวนวันที่หน่วยงาน

๒. **ตัวอย่าง** การจัดทำงบการเงิน (ส่วนที่ ๑)

๒.๑ หน่วยงานส่งงบการเงินประจำงบประมาณ ๒๕๕๕ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๕๕ หน่วยงานจะได้คะแนนจากการส่งงบการเงิน ๐.๙ คะแนน

๒.๒ กองบัญชีส่งงบการเงินกลับไปแก้ไข ๓ ครั้งจนงบการเงินถูกต้อง ดังนี้ ครั้งที่ ๑ จำนวน ๑๗ วัน ครั้งที่ ๒ จำนวน ๒๔ วัน ครั้งที่ ๓ จำนวน ๒๐ วัน รวมจำนวนวันที่หน่วยงานนำงบการเงินกลับไปแก้ไขจนถูกต้อง รวม ๓ ครั้ง จำนวน ๖๑ วัน หน่วยงานได้คะแนนความถูกต้องของงบการเงิน ๐.๘ คะแนน





คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

---

---

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

---

---

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

---

---

หลักฐานอ้างอิง :

---

---

**แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๓.๑**.....

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....

หน่วยวัด : ระดับ

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : ระดับ ๑ - ๕

คะแนนที่ได้เป็นไปตามค่าเฉลี่ยสุดท้ายจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้ทศนิยม ๓ ตำแหน่ง

ผลการดำเนินงาน : (คณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้ประเมิน หน่วยงานไม่ต้องใส่ผลการดำเนินงานตามหน่วยวัด)

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงานตาม หน่วยวัด	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
๓.๑				

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

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

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๓.๒**.....

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

หน่วยวัด : ขั้นตอน.....

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

ผลการดำเนินงาน :

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

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

ให้ใส่คะแนนที่ได้รับในช่องผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน โดยที่ผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเป็นดังนี้

ตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ประจำเดือน.....

**ขั้นตอนที่ ๑** จำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตอบรับภายในกำหนด

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

**ขั้นตอนที่ ๒** จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขและรายงานผลภายในกำหนด

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

**ขั้นตอนที่ ๓** การจัดทำรายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทุกเดือน

มีรายงาน       ไม่มีรายงาน

**ขั้นตอนที่ ๔** จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

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

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

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๓.๓**.....

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างความรวมใจในสภะวาทของกรุงเทพมหานคร

หน่วยวัด : ร้อยละ.....

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน

ระดับคะแนน	๐	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละ	๓๕ ลงไป	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	จำนวนตัวชี้วัดที่ รับผิดชอบ	จำนวนตัวชี้วัดที่ ดำเนินการ	ร้อยละของ การดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
๓.๓						

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

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

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....

**แบบฟอร์มการรายงาน  
ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๓.๔**.....

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด.(Best.Service)..

หน่วยวัด : องค์กรประกอบ

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

องค์กรประกอบที่	คะแนน	การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ
๑	๒	วัดความสำเร็จในการดำเนินการตามลักษณะการให้บริการที่ดีที่สุด (กิจกรรมตามองค์ประกอบย่อย)
๒	๓	วัดผลสำเร็จของผลการดำเนินการตามเป้าหมายของโครงการ

\* หากไม่สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ได้ จะถูกตัดคะแนน ๐.๕ คะแนน

ผลการดำเนินงาน : การรักษามาตรฐานการให้บริการของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕

ชื่อโครงการให้บริการที่ดีที่สุด .....

ตัวชี้วัด	เป้าหมายตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕	สรุปผลการดำเนินงาน เทียบกับเป้าหมาย		
			ต่ำกว่า	ตามเป้าหมาย	สูงกว่า
๑. ....					
๒. ....					
... ..					

ให้ใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องสรุปผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย และสรุปผลการตัดคะแนนตามความเป็นจริง

ผลการดำเนินงาน : สรุปผลรวมของตัวของตัวชี้วัดที่ ๓.๔

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินการ (คะแนน)					องค์ประกอบที่ ๒	การรักษามาตรฐาน โครงการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔	รวม คะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วง น้ำหนัก
		องค์ประกอบที่ ๑								
		๑	๒	๓	๔	๕				
๓.๔										

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....



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

แบบฟอร์มโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

ชื่อโครงการ .....

หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร .....

ลักษณะการให้บริการ .....

๑. หลักการและเหตุผล

.....

๒. วัตถุประสงค์

๑. ....

๒. ....

๓. เป้าหมายของการดำเนินโครงการ

.....

๔. ตัวชี้วัดโครงการ

๑. ....

๒. ....

๕. วิธีประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

๖. กิจกรรม/ แนวทางการดำเนินงาน

๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

.....

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

.....

ตารางสรุปสาระสำคัญของโครงการให้บริการที่ดีที่สุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

กรณีที่ ๑ โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔  
หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร .....

ประเด็น	ระบุเนื้อหา/รายละเอียด	หมายเหตุ
ชื่อโครงการ		
ลักษณะของการให้บริการ		
ผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔		
ประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติม (ปี ๒๕๕๕)*		
วัตถุประสงค์ของโครงการ**		
ตัวชี้วัดโครงการ**		
กิจกรรม/ แนวทางการดำเนินงาน**		
ระยะเวลาดำเนินการ**		

\* เป็นการสรุปในภาพรวมว่า สิ่งที่จะพัฒนาเพิ่มเติมจากโครงการเดิมคืออะไร

\*\* เป็นประเด็นที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕

กรณีที่ ๒ โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕  
หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร .....

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

กรณีที่ ๓ โครงการที่มีการดำเนินการก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕  
และนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕  
หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร .....

ประเด็น	ระบุเนื้อหา/รายละเอียด	หมายเหตุ
ชื่อโครงการ		
ลักษณะของการให้บริการ		
ผลการดำเนินการที่ผ่านมา		
ประเด็นที่จะพัฒนาเพิ่มเติม (ปี ๒๕๕๕)*		
วัตถุประสงค์ของโครงการ**		
ตัวชี้วัดโครงการ**		
กิจกรรม/ แนวทางการดำเนินงาน**		
ระยะเวลาดำเนินการ**		

\*เป็นการสรุปในภาพรวมว่า โครงการเดิมทำอะไรเพื่ออะไร ทำอะไรไปบ้าง และมีปัญหาอุปสรรคอย่างไร ถึงต้องพัฒนาเพิ่มเติม

\*\*เป็นประเด็นที่จะดำเนินการในปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕

แบบรายงานผลการดำเนินการ  
ตัวชี้วัดที่ ๓.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)  
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕)

หน่วยงาน .....

ชื่อโครงการ .....

ลักษณะการให้บริการ .....

องค์ประกอบที่ ๑	
องค์ประกอบย่อย	ผลการดำเนินการ
๑	
๒	
๓	
๔	
๕	

องค์ประกอบที่ ๒			
ตัวชี้วัดโครงการ	ผลการดำเนินการ	คิดเป็นร้อยละ (เทียบกับเป้าหมาย)	หมายเหตุ

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : ๔.๑.....

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล

หน่วยวัด : ขั้นตอน.....

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน :

ขั้นตอนที่	คะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน
๑	๐.๕	หน่วยงานมีการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานให้แก่ข้าราชการในหน่วยงานได้รับทราบ
๒	๐.๕	หน่วยงานมีการถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้แก่ข้าราชการในหน่วยงานได้รับทราบ
๓	๐.๕	หน่วยงานมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมกันผลักดันให้หน่วยงานมีการดำเนินการเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคล โดยกำหนดตัวชี้วัดและกระจายตัวชี้วัดจากระดับหน่วยงานลงไปจนถึงระดับบุคคล เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย
๔	๐.๕	ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญทุกคนในหน่วยงานได้รับการประเมินฯ ด้วยแบบประเมินผลฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ อย่างครบถ้วนและภายในเวลาที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ขั้นตอนที่				คะแนนที่ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก
		ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔		
๔.๑							

ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขั้นตอนที่หน่วยงานได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

หมายเหตุ : น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๔.๒**.....

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน

หน่วยวัด : ร้อยละ

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน :

ผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานได้ร้อยละ ๑๐๐ หน่วยงานจะได้คะแนนเต็มเท่ากับ ๒, ๕ หรือ ๔ คะแนน ตามประเภทหน่วยงานที่กำหนดไว้

ผลการดำเนินงาน :

ชื่อ CoP	ผลลัพธ์ของ Cop (ร้อยละ)	ผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการ ความรู้ในหน่วยงาน (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้
CoP ที่ ๑ ....			
CoP ที่ ๒ ....			
CoP ที่ ๓ ....			

ให้ใส่ผลลัพธ์ที่คำนวณได้ตามสูตรการคำนวณที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....



**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๔.๓**.....

ชื่อตัวชี้วัด : การดำเนินการของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

หน่วยวัด : ร้อยละ

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : มีการแบ่งคะแนนออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ความมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ ๑ : + / - ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน

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

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตทั้งหมด (A)	จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตที่ดำเนินการตามระยะเวลา(B)	ร้อยละของการดำเนินงาน <sup>๑</sup> (B/A)*๑๐๐	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๔.๓ ส่วนที่ ๑						

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

**ส่วนที่ ๒** การพิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ ๒ :

กำหนดคะแนนเต็ม ๒ คะแนน โดยจะได้คะแนนตามสัดส่วนที่คำนวณได้ ซึ่งสูตรการคำนวณตามที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	จำนวนอัตรากำลังของหน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของหน่วยงาน
๔.๓ ส่วนที่ ๒		

หมายเหตุ ผลคะแนนที่ได้ตามสูตรการคำนวณที่กำหนดไว้ โดยผู้ประเมินจะเป็นผู้คำนวณให้

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

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

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๔.๔**.....

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินการสร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน

หน่วยวัด : ร้อยละ

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : แบ่งการให้คะแนนตามผลสำเร็จของการดำเนินการ ออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ คะแนนเต็ม ๒ คะแนน**

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

**ส่วนที่ ๒ คะแนนเต็ม ๒ คะแนน**

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

ผลการดำเนินการ :

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

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....  
.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....

**แบบฟอร์มการรายงาน**  
**ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

หน่วยงาน.....

ตัวชี้วัดลำดับที่ : **๔.๕**.....

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของความสำเร็จของผลการดำเนินการกิจกรรม.๕.ส.....

หน่วยวัด : ร้อยละ

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

หรือจัดเก็บข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน : + / - ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน

ระดับคะแนน	๐	๑	๒	๓
ร้อยละ	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐ ขึ้นไป

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัดที่	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ร้อยละของความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
๔.๕				

หมายเหตุ น้ำหนักคะแนนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

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

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....  
.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....  
.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....  
.....

## หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

🍏 สำนักงาน ก.ก.

กองระบบงาน โทร. 0 2226 3727 หรือโทร. 1457 – 1460

กองวินัยและส่งเสริมสมรรถภาพ โทร. 0 2224 2963 หรือโทร. 1180

🍏 สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ โทร. 0 2225 7947 หรือโทร. 1512 หรือโทร. 1544

🍏 สำนักการคลัง

กองบัญชี โทร. 0 2224 3009 หรือโทร. 1657

🍏 สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร

กองวิชาการและแผนงาน โทร. 0 2225 0479 หรือโทร. 1705

🍏 สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โทร. 0 2224 3061 หรือโทร. 1372

🍏 กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โทร. 0 2224 2939 หรือโทร. 1257

🍏 กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โทร. 0 2621 1085 หรือโทร. 1400 หรือโทร. 1555

\*\*\*\*\*

