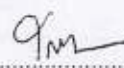


■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- คำถามที่ได้อันดับความพึงพอใจต่ำกว่าอันดับเฉลี่ยของกลุ่มมากกว่าหนึ่งอันดับ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นพัฒนาการบริการให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการได้รับความเพลิดเพลินระหว่างรอการรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีระหว่างการรอคอยการรับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....
(นายโกวิท ยงวานิชจิต)
ตำแหน่งหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

วัน/เดือน/ปี.....

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานแพทย์

มิติที่ : 4.. ชื่อตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการเสริมสร้างธรรมาภิบาลเพื่อ
พัฒนาภาพลักษณ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๕	๑๐๐	๕	

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ความใส่ใจในการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต รวบรวมผลการดำเนินการโดยแนบเอกสาร หรือหลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผลที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการตามแผนการจัดการความเสี่ยงของแต่ละความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง และตัวชี้วัดผลสำเร็จของการจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตของแผนการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตครบถ้วน

■ จุดอ่อน

-

■ จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้การสนับสนุน และมีการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

-

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

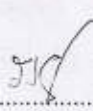
ลงชื่อ..... ๑๕

(นายพิศณุ อินทร์ชัย)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

วัน/เดือน/ปี..... ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักงานการแพทย์			
มิติที่ : ๔ ชื่อตัวชี้วัดที่ ๔.๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน			
ผลคะแนน :			
น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
๓	๑๐๐	๕.๐๐	
ผลการตรวจติดตามประเมินผล :			
■ เหตุผลของคะแนน ดำเนินการครบถ้วนตามขั้นตอนการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 4.2.1 พร้อมทั้งจัดส่งเอกสาร หลักฐานตามกำหนดเวลา และสามารถแสดงเอกสาร หลักฐานการนำข้อปฏิบัติ แนวทางการทำงานว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไปปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยฯ ในการทำงาน			
■ จุดอ่อน ไม่มี			
■ จุดแข็ง มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอยู่แล้ว จึงทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ			
■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ การดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๔.๒.๑ จะมีการปรับเปลี่ยนในรายละเอียดของการประเมินผลฯ ซึ่งสำนักอนามัยได้จัดประชุมชี้แจงให้ทุกหน่วยงานทราบไปแล้ว ทั้งนี้ ขอให้ดำเนินการให้ครบถ้วนตามขั้นตอนการดำเนินงานและทันตามกำหนดเวลา			
เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล : ลงชื่อ..... (นางสาวมยุรี ชาญศิริรัตน) ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ วัน/เดือน/ปี.....๑๗/๓๕/๒๕๖๑.....			

แบบฟอร์มหมายเลข ๓

แบบสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจําแนกตามตัวชี้วัด

ชื่อหน่วยงานผู้รับการประเมิน : สำนักการแพทย์

มิติที่ : 4 ชื่อตัวชี้วัดที่ 4.2.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพของบุคลากรในหน่วยงาน

ผลคะแนน :

น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้ตามหน่วยวัด	คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การให้คะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
2	78.000	3.800	0.076

ผลการตรวจติดตามประเมินผล :

■ เหตุผลของคะแนน

ค่า BMI ของบุคลากรในสำนักการแพทย์มีแนวโน้มการพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์ปกติระดับมาก เนื่องจากมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 78.00 ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนจึงเท่ากับ 3.800

■ จุดอ่อน

- ไม่มี -

■ จุดแข็ง

ผู้บริหารให้การสนับสนุน

■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นหรือช่วงเวลาว่างของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานมีสุขภาพแข็งแรงและเป็นการช่วยเพิ่มผลการดำเนินการของหน่วยงานให้ดีขึ้น

เจ้าหน้าที่ผู้สรุปผลการตรวจติดตามประเมินผล :

ลงชื่อ.....

(นางสาวนันท์พร เจริญพร)

ตำแหน่ง นักบริหารบุคคลปฏิบัติการ
กองบริหารคนนําราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ค.ค.
วัน/เดือน/ปี 7 พฤศจิกายน 2561

สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

๑. ข้อเสนอแนะของ อ.ก.ก.วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน

๑.๑ ควรมีกฎเกณฑ์และแนวทางการอุทธรณ์ที่ชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานที่ต้องการขออุทธรณ์สามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง และไม่ต้องถูกตัดสิทธิการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการ

๑.๒ ควรมีการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการครั้งเดียวในระยะสิ้นปีงบประมาณ ไม่ควรวัดระยะครึ่งปีงบประมาณ เนื่องจากมีบางหน่วยงานยังไม่มีผลการดำเนินงานแต่ก็ขออุทธรณ์ผลการปฏิบัติราชการมาก่อน

๑.๓ สำนักและสำนักงานเขตสามารถใช้ตัวชี้วัดร่วมกันได้เป็นตัวชี้วัดในลักษณะร่วมดำเนินการและร่วมรับผล (Joined KPI) เช่น ตัวชี้วัด “ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินัยพื้นฐาน (O-NET) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตเพิ่มขึ้น (ตามเกณฑ์ที่กำหนด) เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา” สามารถเป็นตัวชี้วัด Joined KPI โดยสำนักงานเขตวัดผลลัพธ์ของการดำเนินการ ส่วนสำนักการศึกษาวัดผลสะท้อนกลับ (Feedback) ในกรณีที่สำนักงานเขตมีผลการประเมินการปฏิบัติราชการในตัวชี้วัดต่ำ สำนักการศึกษาต้องมีการประเมินการปฏิบัติราชการในตัวชี้วัดนี้ต่ำเช่นกัน

๑.๔ หน่วยงานเจ้าของงบประมาณควรวางแผนงบประมาณให้รัดกุม ในกรณีที่ได้รับงบประมาณมาแต่ไม่มีความเชี่ยวชาญ ควรมีการวางแผนการดำเนินการ เช่น การจ้างดำเนินการ (Outsource) ตั้งคณะกรรมการปรับแก้วิธีการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร ควรมีการพิจารณาแนวทางการขอจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการของบก่อสร้างของหน่วยงานที่ไม่มีบุคลากรที่มีความสามารถความเชี่ยวชาญในการกำหนด TOR ให้สามารถจ้างดำเนินการได้ เพื่อแก้ไขปัญหาการโอนงบประมาณไปสำนักการโยธาหรือสำนักงานเขตแล้วไม่สามารถดำเนินการให้ได้ เพราะภาระงานประจำมากส่งผลให้ต้องโอนงบประมาณคืนหน่วยงานอีกครั้ง และส่งผลให้ก่อหนี้ผูกพันไม่ได้

๒. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

๒.๑ การที่หน่วยงานขออุทธรณ์ตัวชี้วัดโดยขอเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินหรือขอเปลี่ยนตัวชี้วัดจะต้องมีเกณฑ์หรือตัวชี้วัดที่สามารถนำมาแลกเปลี่ยนเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองของหน่วยงานแทนเกณฑ์/ตัวชี้วัดเดิมได้มิใช่ขอยกเว้นการประเมิน

๒.๒ การจัดทำเอกสารสำหรับการพิจารณาการอุทธรณ์ผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร หน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดควรแนบรายละเอียดตัวชี้วัดเดิมที่หน่วยงานขออุทธรณ์ ว่ามีนิยามการประเมินเกณฑ์การให้คะแนน น้ำหนัก และค่าเป้าหมายอย่างไร เปรียบเทียบกับประเด็นที่หน่วยงานต้องการขออุทธรณ์ โดยควรจัดทำเป็นรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนสำหรับการพิจารณาการอุทธรณ์ผลการปฏิบัติราชการ

๒.๓ การอุทธรณ์การปฏิบัติราชการในรอบที่ ๑ ควรเป็นโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ยังไม่ควรขออุทธรณ์โครงการ/กิจกรรมที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เนื่องจากมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอีกประมาณ ๖ เดือน

๒.๔ การอุทธรณ์การปฏิบัติราชการ หากไม่ได้มีการประเมินผล ๒ รอบ สามารถขออุทธรณ์ได้ ๑ ครั้งต่อปีได้ โดยอาจกำหนดให้อุทธรณ์ได้ประมาณเดือนที่ ๙ ของปีงบประมาณ เนื่องจากหน่วยงานได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมมาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะสามารถคาดการณ์ถึงปัจจัยของความสำเร็จ/ไม่สำเร็จของโครงการ/กิจกรรมได้แล้ว หรืออุทธรณ์ครั้งเดียวในช่วงสิ้นปีงบประมาณ เนื่องจากทราบผลการดำเนินโครงการแล้ว

๒.๕ ควรเทียบหลักเกณฑ์การอุทธรณ์การปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครกับของสำนักงาน ก.พ.ร. ว่ามีหลักเกณฑ์ที่เหมือนหรือต่างกันอย่างไร พร้อมทั้งหาข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. ว่าที่ผ่านมานั้นหน่วยงานขออุทธรณ์ทั้งหมดก็เรื่อง สามารถแบ่งเป็นการอุทธรณ์ตัวชี้วัดในมิติใด และผลการพิจารณาอุทธรณ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นอย่างไร

๒.๖ ควรเวียนหลักเกณฑ์การอุทธรณ์การปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครให้หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครทราบ

๒.๗ ควรบอกเงื่อนไขให้หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ทราบว่าปัจจัยที่หน่วยงานสามารถขออุทธรณ์ ต้องเข้าหลักเกณฑ์ ๑ ข้อ ก็สามารถขออุทธรณ์ฯ ได้หรือต้องเข้าหลักเกณฑ์ทั้ง ๓ ข้อ จึงสามารถขออุทธรณ์ฯ ได้

๒.๘ การกำหนดแนวทางในการพิจารณาอุทธรณ์ ควรกำหนดให้ชัดเจนด้วยว่าหากยกเลิกตัวชี้วัดแล้ว การคิดคะแนนจะดำเนินการอย่างไร

๒.๙ การพิจารณาการอุทธรณ์ฯ ที่หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ เสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณา คณะกรรมการควรพิจารณาเฉพาะเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายนอกเท่านั้น

๒.๑๐ การกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการฯ ควรกำหนดตามบริบทของหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ และมีความเหมาะสมกับหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ โดยตัวชี้วัดต้องชัดเจนและมีความเป็นไปได้

๒.๑๑ การกำหนดตัวชี้วัดควรยึดจากการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ

๒.๑๒ ควรปรับปรุงกระบวนการกำหนดตัวชี้วัดให้มีความชัดเจน ส่งผลให้ผลคะแนนสะท้อนกับผลการปฏิบัติราชการที่แท้จริง และปรับขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ง่าย ประหยัด และรวดเร็ว

๒.๑๓ ควรมีกลไกและแนวทางการอุทธรณ์ที่ชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานที่ต้องการขออุทธรณ์สามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง และไม่ต้องถูกตัดสินสิทธิการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการ

๒.๑๔ แนวทางการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการควรให้หน่วยงานส่งคำขออุทธรณ์การปฏิบัติราชการให้สำนักงาน ก.ก. เพียงทีเดียว และให้สำนักงาน ก.ก. ส่งคำขออุทธรณ์ให้กับหน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัด

๒.๑๕ การพิจารณาการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการของหน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัด ในกรณีที่รับการอุทธรณ์เนื่องจากมีเหตุจากปัจจัยภายนอก กรณีการดำเนินงานที่ต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานภายนอก เช่น การบูรณะโบราณสถานต้องได้รับอนุญาตจากกรมศิลปากร ควรพิจารณาว่าหน่วยงานผู้ขออุทธรณ์ได้พยายามถึงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานผู้อนุญาตมากเพียงไร เช่น มีการส่งหนังสือทวงถามจำนวนกี่ครั้ง เป็นปัจจัยในการพิจารณาร่วมด้วย

๒.๑๖ การเจรจาตกลงประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครสำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผลควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลฐาน (Baseline Data) การทำงานของทุกหน่วยงาน เพื่อใช้ในการพิจารณากำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด

๒.๑๗ การเจรจาตกลงการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ควรจัดให้สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต อยู่ในคณะเจรจาตกลงการปฏิบัติราชการคณะเดียวกัน เนื่องจากสำนักงานเขตมีภารกิจที่เหมือนกัน ดังนั้นการเจรจาตกลงฯ ของสำนักงานเขตควรมีแนวทางและมาตรฐานเดียวกัน

๒.๑๘ ตัวชี้วัดของสำนักงานเขตควรเป็นตัวชี้วัดตัวเดียวกันแต่แตกต่างกันที่ค่าเป้าหมาย โดยพิจารณาจากความแตกต่างของพื้นที่หรือบริบทของแต่ละสำนักงานเขต เช่น แบ่งเป็นสำนักงานเขตชั้นนอกและสำนักงานเขตชั้นใน ซึ่งในการเจรจาตกลงฯ ควรต้องมีข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน (Baseline Data) จากสำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผลใช้ประกอบการพิจารณาค่าเป้าหมาย เช่น ตัวชี้วัดตาม Agenda เรื่องการรณรงค์ลดขยะ เป็นตัวชี้วัดของสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต แต่ค่าเป้าหมายแตกต่างกันตามสภาพพื้นที่ หรือจำนวนประชากร เป็นต้น

๒.๑๙ สำนักและสำนักงานเขตสามารถใช้ตัวชี้วัดร่วมกันได้เป็นตัวชี้วัดในลักษณะร่วมดำเนินการ และร่วมรับผล (Joined KPI) เช่น ตัวชี้วัด “ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั้นพื้นฐาน (O-NET) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตเพิ่มขึ้น (ตามเกณฑ์ที่กำหนด) เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา” สามารถเป็นตัวชี้วัด Joined KPI โดยสำนักงานเขตวัดผลลัพธ์ของการดำเนินการ ส่วนสำนักการศึกษาวัดผลสะท้อนกลับ (Feedback) ในกรณีที่สำนักงานเขตมีผลการประเมินการปฏิบัติราชการในตัวชี้วัด สำนักการศึกษาต้องมีการประเมินการปฏิบัติราชการในตัวชี้วัดนี้ด้วยเช่นกัน

๒.๒๐ ควรปรับลดตัวชี้วัดในมิติที่ ๒ เช่น ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณ ควรวัดการเบิกจ่ายงบประมาณ ในภาพรวมไม่วัดขั้นตอน

๒.๒๑ ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลและสำนักงาน ก.ก.

๓. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

๓.๑ การอุดหนุนการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกที่หน่วยงานไม่สามารถควบคุมได้ สำนักงาน ก.ก. ควรรวบรวมว่า มีกรณีใดบ้างที่เคยเกิดขึ้น เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล และในกรณีที่ต้องขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยงานภายนอก หน่วยงานต้องแสดงถึงหลักฐานการติดตาม ทวงถามว่าไม่ได้เพิกเฉยต่อการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จึงจะรับคำขออุดหนุน

๓.๒ ตัวชี้วัดร้อยละของคะแนนเฉลี่ยการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั้นพื้นฐาน (O-NET) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตเพิ่มขึ้น (ตามเกณฑ์ที่กำหนด) สำนักงานเขตมักให้เหตุผลว่านักเรียนในแต่ละปีแตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถควบคุมได้ แต่หากไปพิจารณาแผนปฏิบัติราชการของแต่ละสำนักงานเขตแล้ว โครงการของสำนักงานเขตไม่สามารถตอบยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดนี้ได้ มีเพียงบางสำนักงานเขตเท่านั้น ที่จัดทำโครงการที่สามารถตอบตัวชี้วัดได้ จึงควรมีการถอดบทเรียนปัจจัยความสำเร็จของสำนักงานเขตที่สามารถดำเนินการได้ และปรับแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และผลลัพธ์อย่างแท้จริง

๓.๓ ตัวชี้วัดร้อยละของคะแนนเฉลี่ยการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั้นพื้นฐาน (O-NET) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตเพิ่มขึ้น (ตามเกณฑ์ที่กำหนด) ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดร่วม (Joined KPI) ระหว่างสำนักการศึกษาและสำนักงานเขต ซึ่งสำนักการศึกษาควรถอดบทเรียนของสำนักงานเขตที่สามารถดำเนินการได้ เพื่อให้สำนักงานเขตอื่นสามารถนำไปเป็นต้นแบบได้ และสำนักการศึกษาต้องเป็นผู้ให้การสนับสนุน และแก้ไขปัญหาให้กับสำนักงานเขตต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวชี้วัดนี้ด้วย

๓.๔ มิติที่ ๑ ร้อยละของแผนปฏิบัติราชการประจำปีมีตัวชี้วัดจำนวนมากเกินไปโดยเฉพาะหน่วยงานที่มีงบประมาณมาก หากเราสามารถ mapping นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครกับโครงการต่าง ๆ ได้ ก็จะทำให้ทราบว่ามีผลลัพธ์ที่แท้จริงคืออะไร จะส่งผลให้ไม่ต้องวัดรายโครงการ และวัดผลลัพธ์แทนได้

๓.๕ การกำหนดตัวชี้วัดบูรณาการ ซึ่งตัวชี้วัดจะสื่อถึงผลลัพธ์สุดท้ายหรือผลผลิตที่จะเกิดขึ้น หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำให้ผลลัพธ์เกิด จะใช้ชื่อตัวชี้วัดเดียวกัน แต่สูตรการวัดจะต้องออกแบบให้เหมาะสมกับการกิจของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น หากภารกิจต่างกัน สูตรการวัดจึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน

๓.๖ ตัวชี้วัดส่วนใหญ่เป็นการวัดกระบวนการ หรือขั้นตอนการทำงาน ซึ่งง่ายเกินไป และไม่สะท้อนถึงผลลัพธ์ที่แท้จริง

๓.๗ ตัวชี้วัดที่เป็นร้อยละ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดในมิติที่ ๑ ตามหลักการแล้ว สามารถมีผลการดำเนินการเกินร้อยละ ๑๐๐ หรือไม่ หน่วยงานมีสูตรการคิดอย่างไรจึงมีผลการดำเนินการเกินร้อยละ ๑๐๐ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลต้องมีฐานข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดประเภทนี้ และกำหนดวิธีการวัด นิยาม วิธีคำนวณ และคำเป้าหมายที่ชัดเจน

๓.๘ ระบบการเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ สามารถดำเนินการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักงาน ก.ก. และผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ควรนำนโยบาย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่ละด้าน มาพิจารณาว่าแต่ละหน่วยงานมีประเด็น และภาระงานใดบ้างที่เกี่ยวข้อง กับนโยบายดังกล่าว และกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงานนั้น โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลต้องนำผล การพิจารณาดังกล่าว มากำหนดเป็นร่างตัวชี้วัด วิธีการประเมินและค่าเป้าหมายที่กำหนดจากฐานข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data) และนำเสนอประธานคณะกรรมการเจรจา พิจารณา หากอนุมัติให้ชี้แจงกรรมการท่านอื่น ได้รับทราบ และเข้าใจก่อนมีการเจรจาตัวชี้วัดฯ กับหน่วยงาน

๓.๙ การเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครบางตัวชี้วัด เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ดังนั้น ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดนั้นทั้งหมดเจรจาพร้อมกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจน และควรมีข้อมูลพื้นฐาน และเอกสารต่าง ๆ ให้กับคณะกรรมการก่อนล่วงหน้า เพื่อให้คณะกรรมการได้ศึกษาข้อมูลก่อนที่จะเจรจาตกลงกับหน่วยงาน

๓.๑๐ หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มีทั้งหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน และสำนักงานเขต ซึ่งมีบริบท และภารกิจที่แตกต่างกัน แต่เกณฑ์การประเมินเป็นเกณฑ์เดียวกัน ควรพิจารณาว่าเกณฑ์ที่ใช้ มีความเหมาะสมกับทุกหน่วยงานหรือไม่

๓.๑๑ ควรมีการทบทวนการกำหนดให้ให้นำเสนอผลการปฏิบัติราชการเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ของคะแนนการประเมินว่าเหมาะสมหรือไม่ เนื่องจากการนำเสนอไม่ได้เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ควรให้เป็นข้อสังเกต และข้อเสนอแนะว่าหน่วยงานควรปรับปรุงอย่างไรมากกว่าที่จะหักคะแนนในส่วนนี้

๓.๑๒ ควรมีการทบทวนเกี่ยวกับการกำหนดให้ประธานของคณะกรรมการตรวจติดตามฯ แต่ละคณะ เป็นผู้ให้คะแนนโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่น เนื่องจากประธานแต่ละท่านไม่ได้อยู่ในคณะกรรมการ ให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้อนุมัติโครงการของแต่ละหน่วยงาน

๓.๑๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการตรวจติดตามประเมินผลฯ เป็นเรื่องที่คล้ายกับปีที่ผ่านมา มา ควรมีการวิเคราะห์ว่าปัญหาเหล่านั้น มีระดับความรุนแรงที่น้อยลง หรือมากขึ้นอย่างไร เพื่อให้ทราบว่าจะสามารถ แก้ปัญหาได้บ้าง

๓.๑๔ หน่วยงานควรมีการบริหารความเสี่ยงของโครงการที่อาจเกิดปัญหาด้านงบประมาณ เช่น ไม่ได้รับงบประมาณ หรือได้รับงบประมาณล่าช้า ว่าหากไม่ได้รับงบประมาณจะดำเนินการอย่างไร และการเสนอโครงการควรแสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงที่หน่วยงานกรุงเทพมหานครเห็นว่า โครงการนี้สนับสนุนนโยบายด้านใดบ้าง เพื่อให้สำนักงบประมาณฯ เห็นถึงความสำคัญของโครงการดังกล่าว และหากหน่วยงานใดสามารถดำเนินการ โครงการต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องใช้งบประมาณ หรือสามารถมอบให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ อาจมีการพิจารณา ให้รางวัลสำหรับหน่วยงานนั้น

๓.๑๕ หน่วยงานที่ขอทบทวนคะแนนในหลายตัวชี้วัด หรือทุกตัวชี้วัด เช่น สำนักงานเขตทุ่งครุ ควรมีการพิจารณาว่าเกิดจากสาเหตุใด เกิดจากความไม่เข้าใจในหลักเกณฑ์ตัวชี้วัด และวิธีการคำนวณคะแนน ใช่หรือไม่ หากเป็นเช่นนั้น สำนักงาน ก.ก. และหน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดควรสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น และควรทบทวนวิธีการคำนวณคะแนนในการประเมินผลว่ามีความยาก หรือซับซ้อนเกินไปหรือไม่

๓.๑๖ ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้จากการขอทบทวนผลคะแนนการประเมินฯ ของหน่วยงานฝ่ายเลขานุการฯ ควรรวบรวมและแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลฯ ต่อไป

๓.๑๗ ในปีงบประมาณต่อไป หากยังคงการหักคะแนนการนำเสนอไว้ ควรมีการทบทวนว่าค่าคะแนนที่หักสูงไปหรือไม่ เนื่องจากผลคะแนนการประเมินฯ ของแต่ละหน่วยงานมีคะแนนที่ใกล้เคียงกันมาก เมื่อถูกหักคะแนนร้อยละ ๒.๕ หรือ ร้อยละ ๕ จะส่งผลต่ออันดับของหน่วยงานด้วย และการหักคะแนนจากผลคะแนนรวมทุกตัวชี้วัดนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ สามารถกำหนดการหักคะแนนในส่วนนี้ไว้ในมิติที่ ๔ การพัฒนาองค์การได้หรือไม่ เนื่องจากการพัฒนาผู้บริหาร แสดงให้เห็นถึงความรอบรู้ในงาน และความใส่ใจในองค์กร โดยหักคะแนนจากผลการประเมินในมิติที่ ๔ เพื่อให้เกิดความชัดเจน และเหมาะสมยิ่งขึ้น

๓.๑๘ การประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์ และแนวทางการประเมินผลของกรุงเทพมหานคร กำหนดให้ผู้เข้าร่วมประชุมเป็นหัวหน้าฝ่าย หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง หน่วยงานจึงต้องเพิ่มการสื่อสารในองค์กร โดยผู้ที่เข้ารับการประชุมต้องรายงานผลที่ได้จากการประชุมให้ผู้บริหารทราบด้วย เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลฯ ในทุกเรื่อง

๓.๑๙ ในอนาคตตัวชี้วัดของกรุงเทพมหานคร ควรสอดคล้องกับตัวชี้วัดมหานครของโลก โดยในการวิเคราะห์องค์กร เพื่อกำหนดเป็นตัวชี้วัดในมิติที่ ๑ ก็จะต้องสอดคล้องกับระดับกรุงเทพมหานครและระดับโลก ซึ่งจะทำให้กรุงเทพมหานครทราบว่าเราจะต้องพัฒนา ปรับปรุง หรือดำรงรักษาด้านใดให้สามารถก้าวสู่การเป็นมหานครระดับโลกได้

๔. ข้อเสนอแนะจากการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

๔.๑ หน่วยงานผู้ประเมิน ควรมีการพิจารณาประเมินผลระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ว่ามีปัญหาอุปสรรคใด และมีแนวทางใดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของงานด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการได้ เช่น ทำอย่างไรให้หน่วยงานผู้รับการประเมินให้ความสำคัญกับผลการประเมินฯ และนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ไปดำเนินการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน เป็นต้น

๔.๒ ก่อนการดำเนินการตัวชี้วัดในมิติต่าง ๆ ในขั้นตอนการจัดทำตัวชี้วัด ควรมีการแทรกในการประชุมแนวคิดของแต่ละส่วนราชการ เพื่อให้ส่วนราชการร่วมกันกำหนดตัวชี้วัด และพิจารณาถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

๔.๓ การสำรวจความพึงพอใจ ควรพิจารณาในประเด็นความหนาแน่นของผู้รับบริการ และช่วงวันในการเข้าสำรวจความพึงพอใจในแต่ละวันด้วย เช่น งานบริการทางการแพทย์ หรืองานบริการ ณ สำนักงานเขต มักจะมีจำนวนผู้มารับบริการมากในเช้าวันจันทร์หรือวันทำการวันแรกภายหลังช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ หากมีการสำรวจความพึงพอใจในช่วงเวลาดังกล่าว มักจะมีผลต่อความพึงพอใจ

๔.๔ การรายงานผลการดำเนินการ ควรลดปริมาณเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผลให้น้อยลง และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการรายงานแทน

๔.๕ เกณฑ์ตัวชี้วัดที่ ๔.๒.๒ ควรมีการกำหนดค่าถ่วงน้ำหนักคะแนนที่แตกต่างกันตามจำนวนบุคลากรด้วย เนื่องจากหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนมากจะมีความยากในการดำเนินการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพมากกว่าหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนน้อย

๔.๖ การกำหนดตัวชี้วัด หรือการเปรียบเทียบคะแนนผลการปฏิบัติราชการ ควรจัดกลุ่มสำนักที่มีบริบทเดียวกันเพื่อมาเปรียบเทียบกัน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวนมาก และลักษณะงานที่มีความซับซ้อนมาก

๔.๗ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงตัวชี้วัดร้อยละของคะแนนเฉลี่ยการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยมขั้นพื้นฐาน (O-NET) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตเพิ่มขึ้น (ตามเกณฑ์ที่กำหนด) เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ดังนี้

๔.๗.๑ สำนักงานเขตยอมรับว่าการทดสอบ O-NET นั้น เป็นมาตรฐานระดับชาติที่นำมาใช้วัดผลประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนได้ ขอให้ปรับวิธีการ/สูตรการวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยมีเหตุผลสรุปได้ ดังนี้

- ความยากง่ายของข้อสอบ O-NET น่าจะไม่เท่ากันในแต่ละปี พิจารณาจากผลคะแนนระดับประเทศในแต่ละปี

- ไม่ควรกำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดโดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ กับปีที่ผ่านมา ในตัวชี้วัดร้อยละของคะแนนเฉลี่ยการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยมขั้นพื้นฐาน (O-NET) เนื่องจากแบบทดสอบมีค่าความยากง่ายต่างกันและเป็นนักเรียนคนละกลุ่มกัน

- นักเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครมีความพร้อมน้อยกว่า เมื่อเทียบกับนักเรียนในสังกัด สพฐ. แม้โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครจะพยายามสอนพิเศษก็ยังไม่สามารถพัฒนาให้คะแนน O-NET ดีขึ้นได้

- การที่โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครขาดแคลนครู ก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคะแนน O-NET เช่นกัน

- นักเรียนบางส่วนไม่สนใจเตรียมพร้อมสอบ O-NET เพราะสามารถเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยได้ โดยไม่ต้องใช้ผลการสอบ O-NET

- ขอให้หน่วยงานเจ้าภาพตัวชี้วัดนำปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามาร่วมพิจารณาด้วย เช่น ผลการประกวด/แข่งขันของนักเรียนในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัลระดับประเทศ และระดับกรุงเทพมหานคร นักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงได้ ฯลฯ

๔.๘ จากการตรวจติดตามประเมินผลฯ พบว่า หลายหน่วยงานปฏิบัติงานบางด้านได้ดีเกินกว่าค่าเป้าหมายมาก หน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดควรศึกษาเพิ่มเติมว่าวิธีการทำงานของหน่วยงานนั้น จะนำมาเป็นตัวอย่างให้หน่วยงานอื่นนำไปประยุกต์ใช้ได้หรือไม่ และในทางกลับกันก็ควรศึกษาหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติราชการไม่ถึงค่าเป้าหมายนั้น เป็นเพราะเหตุใด และจะช่วยยกระดับการปฏิบัติราชการให้หน่วยงานนั้นได้อย่างไร

๔.๙ หน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมว่าการตั้งค่าเป้าหมายเหมาะสมแล้วหรือไม่ (ต่ำไป ไม่ท้าทาย ไม่ส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของกรุงเทพมหานครดีขึ้น ไม่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ฯลฯ) ตัวอย่างเช่น ค่าเป้าหมายของแผนงานของกรุงเทพมหานครที่ถ่ายทอดลงมา เป็นค่าเป้าหมายของหน่วยงานที่ปรากฏอยู่ในแผน ให้กำหนดให้ค่าเป้าหมายของหน่วยที่ปรากฏอยู่ในแผนอยู่ที่ค่าคะแนน ๓ ส่วนค่าคะแนนที่ ๑, ๒, ๔ และ ๕ นั้น คำนวณจากข้อมูลสนับสนุนอื่น เช่น ผลงานที่ผ่านมาเฉลี่ย ๓ ปี หรือแนวโน้มของประเทศ ฯลฯ

๔.๑๐ ขอให้ทบทวนตัวชี้วัดเรื่องความสำเร็จในการจัดทางการเงินที่บรรจุไว้ในมิติที่ ๑ สำหรับทุกส่วนราชการ และยังคงตัวชี้วัดนี้ไว้ในมิติที่ ๒ ด้วยนั้น เป็นการวัดซ้ำ ซึ่งไม่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง โดยมีเหตุผล ดังนี้

๔.๑๐.๑ มิติที่ ๑ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ เป็นการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานหลักของส่วนราชการ คือ การปฏิบัติงานที่ปรากฏในประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายใน หน่วยงานที่จะถูกวัดด้วยตัวชี้วัดนี้ต้องเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักรับผิดชอบการจัดทางการเงินเท่านั้น

๔.๑๐.๒ หากผู้บริหารกรุงเทพมหานครเห็นว่าการจัดทางการเงินตามพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีความสำคัญมาก ก็อาจดำเนินการได้ ๒ ลักษณะ คือ คงตัวชี้วัดนี้ไว้ในมิติที่ ๒ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และกำหนดเกณฑ์การวัดให้เข้มข้นขึ้นตามที่ต้องการ แล้วยังปรับคะแนนของตัวชี้วัดนี้ให้มากขึ้นด้วย

๔.๑๑ หน่วยงานผู้ประเมินควรเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ในตัวชี้วัดต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินการในแต่ละตัวชี้วัดมีความเรียบร้อย โดยเฉพาะตัวชี้วัดใหม่ที่เพิ่งกำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เช่น การจัดทำ SWOT ตามตัวชี้วัดที่ ๓.๑ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๔.๑๒ การกำหนดหลักเกณฑ์คัดเลือกโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และวิธีการดำเนินการโดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน และประธานคณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลฯ ไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และเป้าหมายของการค้นหาโครงการที่มีความโดดเด่น เนื่องจากการพิจารณาอนุมัติโครงการ คณะกรรมการที่มีหน้าที่พิจารณารายละเอียดของโครงการการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร ควรปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาให้คะแนนโครงการโดดเด่นฯ ด้วยอีกหน้าที่หนึ่ง เนื่องจากคณะกรรมการชุดดังกล่าวทราบรายละเอียดและแนวทางในการดำเนินการของหน่วยงานดีที่สุด และสอดคล้องกับกรอบการให้คะแนนของแบบประเมินคัดเลือกโครงการโดดเด่นฯ มากกว่าคณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลฯ ซึ่งเป็นการตรวจประเมินตัวชี้วัดตามที่หน่วยงานได้ทำคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ ซึ่งควรจะมีหน้าที่รายงานผลการตรวจให้คณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครเป็นผู้พิจารณาให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกโครงการโดดเด่นฯ ต่อไป

๔.๑๓ ควรพิจารณาจัดระบบแนวคิดและวิธีการกำหนดประเด็น Best Service ทั้งระดับคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำกับหน่วยงาน และหน่วยงานที่จะต้องจัดทำ Best Service สำหรับหน่วยงานนั้น ทั้งนี้เพราะ Best Service เป็นกิจกรรมที่สามารถทำชื่อเสียงและเป็นที่เชิดหน้าชูตาของหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร

๔.๑๔ การกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน หรือค่าเป้าหมายต่าง ๆ ควรปรับให้เหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ เช่น

- สอดคล้องกับระเบียบต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และพิจารณาถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้เป็นข้อมูลในการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลด้วย เช่น ตัวชี้วัดด้านงบประมาณและการคลัง เป็นต้น

- การเลือกวิธีการประเมินให้เหมาะสมเพื่อสะท้อนผลที่ต้องการอย่างแท้จริง เช่น การวัดค่าดัชนีมวลกาย อาจไม่สามารถแสดงได้ว่าข้าราชการและบุคลากรมีสุขภาพที่ดีจริง

- หน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดควรสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดร่วมกับหน่วยงานผู้ขอรับการประเมิน เช่น ตัวชี้วัด O-NET

- สอดคล้องเหมาะสมกับพื้นที่ หรือบริบทที่แตกต่างของแต่ละหน่วยงาน เช่น เป้าหมายคะแนนเฉลี่ยการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-NET) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขต ที่ระดับความรู้ของนักเรียนมีความแตกต่างกันตามสภาพของนักเรียนเอง หรือปริมาณขยะของเขตเมืองกับเขตเกษตรที่มีปริมาณแตกต่างกัน

๔.๑๕ สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัดเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การกำหนดหลักเกณฑ์ที่มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยงานที่มีโครงการขนาดใหญ่และมีงบประมาณจำนวนมาก กับหน่วยงานที่มีงบประมาณน้อย การปรับสัดส่วนคะแนนในการเบิกจ่ายงบประมาณรายไตรมาสให้เหมาะสม เช่น ควรกำหนดเป้าหมายการเบิกจ่ายในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ลดลง เนื่องจากหน่วยงานที่ได้รับงบลงทุนจำนวนมาก ส่วนใหญ่ระยะเวลาคตามสัญญาจะสิ้นสุดในช่วงไตรมาสที่ ๓ และ ๔ และควรให้มีการคงเหลืองบประมาณในหมวด ๐๓ (ค่าธรรมเนียม) ไว้ในระบบ MIS ๒ เพื่อใช้ในการเบิกจ่ายค่าธรรมเนียมศาล และอนุมัติ/อนุญาตให้ออนเซ็นกลางในวันทำการสุดท้ายของปีงบประมาณ

๔.๑๖ ควรปรับปรุงกระบวนการรายงานผลการปฏิบัติราชการ และส่งเสริมให้เกิดการใช้ข้อมูลจากระบบ Daily Plans อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อลดการรายงานผลในรูปแบบของกระดาษ และการประสานขอข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติมจากหน่วยงาน

๔.๑๗ การประชุมคัดเลือกตัวชี้วัดบูรณาการ ควรให้หน่วยงานหลักและหน่วยงานร่วมที่ต้องรับผิดชอบตัวชี้วัด มีการจัดประชุมชี้แจงตกลงทำความเข้าใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

๔.๑๘ สำนักงาน ก.ก. และสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ควรนำข้อสังเกตของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร มาเป็นข้อพิจารณาในการกำหนดตัวชี้วัด

๔.๑๙ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ควรระบุข้อมูลผู้ร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุให้ชัดเจน เพื่อจะประสานงาน และแก้ไขได้รวดเร็ว

๔.๒๐ โครงการ Best services ที่จะดำเนินงานนั้น ควรเชื่อมโยงและสอดคล้องกับ SWOT ของหน่วยงาน เพื่อแก้ไขจุดอ่อนที่เกิดขึ้น และควรคำนึงถึงผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ของโครงการมากกว่าผลผลิตของโครงการ โดยที่ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์นั้นประชาชนต้องได้รับประโยชน์สูงสุด

๔.๒๑ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลควรให้คำแนะนำแก่หน่วยงานเรื่องการจัดการการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานเกิดความเข้าใจและมีประสิทธิภาพในการจัดทำยุทธศาสตร์

๔.๒๒ ควรออกแบบสำรวจความพึงพอใจให้ครอบคลุม โดยให้นำแนวคิดจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ที่ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจและกรอกข้อมูลผ่านทาง QR Code พร้อมประมวลผลในระบบมาใช้ด้วย เพื่อให้ได้ผลการสำรวจจากผู้รับบริการที่หลากหลาย

๔.๒๓ การสำรวจความพึงพอใจควรพัฒนาแบบสำรวจให้มีความชัดเจน เฉพาะเจาะจงกับหน่วยงาน ที่จะดำเนินการสำรวจให้มากยิ่งขึ้น และในการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ควรให้สถาบันการศึกษา ที่เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ วิเคราะห์/ถอดประเด็นข้อคำถามเฉพาะของหน่วยงาน และควรปรับข้อความการรายงานให้อ่านเข้าใจง่าย เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจไปใช้ในการพัฒนางานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒๔ ควรมีการดำเนินการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการเพียง ๑ ครั้ง ต่อปี โดยไม่เห็นด้วยให้มีการอุทธรณ์ ในช่วงครึ่งปีงบประมาณ เนื่องจากยังไม่ได้มีการตรวจติดตามประเมินผลฯ และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ก็ยังไม่แล้วเสร็จ

๔.๒๕ ระยะเวลาในการในขั้นตอนการประเมินผลในช่วงตั้งแต่การตรวจติดตามประเมินผลฯ ไปจนถึง ขั้นตอนการสรุปผลการปฏิบัติราชการในปีมีความกระชั้นชิดจนเกินไป ควรขยายเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไม่ให้เกิด ความผิดพลาดในการประเมินผลฯ

๔.๒๖ การกำหนดวันตรวจประเมินผลฯ ควรเริ่มตรวจตั้งแต่วันที่ ๓ ตุลาคม เป็นต้นไป เนื่องจากบางตัวชี้วัด จะทราบผล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณการประเมินภาษี เป็นต้น

๔.๒๗ การตรวจติดตามประเมินผลฯ เป็นการตรวจผลการดำเนินการจากการปฏิบัติหน้าที่ตามคำรับรอง ผลการปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งได้จัดทำข้อตกลงกันแล้วตั้งแต่ช่วงต้นปีงบประมาณ ถึงรูปแบบการวัดผลงาน และการคิดค่าคะแนนในแต่ละตัวชี้วัด จึงไม่สมควรที่จะกำหนดรูปแบบการประเมินผลหรือกระบวนการหักคะแนน เพิ่มเติมจากที่มีการทำข้อตกลงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด จึงเป็นวิธีการที่ไม่เป็นธรรมกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เช่น การพิจารณาหักคะแนนการนำเสนอผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งมีการกำหนดขึ้นภายหลังการทำข้อตกลง เป็นต้น

๔.๒๘ ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วยการแบ่งกลุ่มหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจที่คล้ายคลึงกัน

๔.๒๙ การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัด หรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรายงานผล ควรแจ้งหน่วยงานทราบ ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน

๔.๓๐ การกำหนดเวลาในการนำเสนอของผู้บริหารไว้นับเป็นสิ่งที่ควรดำเนินการต่อไป เพราะจะช่วยให้ ผู้บริหารตระหนักในเรื่องการบริหารเวลาและนำเสนอสาระที่เป็นแก่นสาร

๕. ข้อเสนอแนะจากการประชุมหรือแนวทางการพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

๕.๑ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ แต่ต้องคำนึงว่ากรุงเทพมหานครมีฐานข้อมูลเพียงพอที่จะรองรับการตรวจหรือไม่ และระบบเทคโนโลยีของทุกหน่วยงานสามารถรองรับการตรวจประเมินได้หรือไม่

๕.๒ การประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วยระบบเทคโนโลยี ควรมีการหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานเจ้าของตัวชี้วัดทุกหน่วยงาน เพื่อออกแบบระบบว่าแต่ละหน่วยงานต้องการข้อมูลใดบ้างสำหรับการตรวจประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการรายงานที่ครบถ้วนสมบูรณ์

๕.๓ การประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วยระบบเทคโนโลยีอาจต้องมีการปรับปรุงระบบทุกปี เนื่องจากเกณฑ์การประเมินในแต่ละปีมีความแตกต่างกัน และอาจต้องใช้งบประมาณในการจัดทำ รวมถึงควรคำนึงถึงระยะเวลาที่จะใช้ในการปรับปรุงด้วย เพื่อให้แต่ละหน่วยงานสามารถรายงานผลการดำเนินงานได้ตั้งแต่ช่วงเริ่มปีงบประมาณใหม่

๕.๔ การประเมินผลการปฏิบัติราชการควรวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน ไม่ควรวัดกระบวนการ อาจกำหนดประเด็นสำคัญ หรือประเด็นตามสถานการณ์ในขณะนั้นเป็นประเด็นในการวัด และควรตัดตัวชี้วัดที่ไม่จำเป็นออก

๕.๕ การประเมินผลการปฏิบัติราชการในปัจจุบันใช้บุคลากรจำนวนมากในการออกตรวจประเมิน ณ หน่วยงานสามารถลดจำนวนบุคลากรลงได้หรือไม่ เช่น บางตัวชี้วัดที่สามารถตรวจจากเอกสารได้ ไม่จำเป็นต้องออกตรวจประเมิน ณ หน่วยงาน ส่วนผู้ที่ต้องออกตรวจ ณ หน่วยงานนั้น ควรเป็นตัวชี้วัดที่ต้องดูสถานที่จริง หรือโครงการที่โดดเด่นสามารถดำเนินโครงการได้ดี หรือประเด็นที่มีข้อสงสัยจากผู้ตรวจประเมินเท่านั้น

๕.๖ กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรปรับกระบวนการให้สั้นลง ไม่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน ลดกระบวนการที่ไม่จำเป็นออก ด้านกระบวนการเก็บข้อมูล ควรเป็นกระบวนการที่สามารถเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินผลได้ตลอดเวลา เก็บข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล และการตรวจสอบการประเมินผล หากสามารถประเมินผลได้เป็นระยะ หรือเป็นรายไตรมาสได้ก็จะเกิดผลดีมากยิ่งขึ้น

๕.๗ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกรุงเทพมหานครได้หรือไม่ ควรมีการพิจารณาว่ามีส่วนใดที่สามารถนำมาใช้ และนำมาปรับปรุงการประเมินของกรุงเทพมหานครได้อย่างไรบ้าง