

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

2. ระดับความสำเร็จ : ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome)

**** สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)**

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๑ ? มหานครปลอดภัย : Bangkok as a Safe City

----- ย่อย : มิติที่ ๑.๑ - ปลอดภัย

เป้าประสงค์ : เป้าหมายที่ ๑.๑.๑ แหล่งน้ำสาธารณะทั้งแม่น้ำสายหลักและคูคลองต่างๆ มีคุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพ

3. คำนิยาม :

:: 1. โครงการให้บริการที่ดีที่สุด หมายถึง

โครงการที่หน่วยงานคิดค้น/พัฒนา/ปรับปรุงระบบการให้บริการตามภารกิจ/อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

2. การรักษาหรือคงไว้หรือพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)

ที่หน่วยงานนำเสนอเพื่อขอรับการประเมินในปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562) (คะแนน ร้อยละ 29)

เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างยั่งยืน

โดยหน่วยงานต้องคัดเลือกโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่เคยนำเสนอในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 ที่มีความโดดเด่นและสำคัญอย่างน้อย

1 โครงการเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครพิจารณา และสำนักงาน ก.ก.

จะตรวจติดตามผลการดำเนินการโครงการดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ว่าหน่วยงานยังสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการหรือมีการพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุดให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องหรือไม่โดยหน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้ผลตามเป้าหมายของตัวชี้วัดโครงการที่คณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครกำหนด

3. การดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (คะแนนร้อยละ 69)

เพื่อให้การบริการมีความคล่องตัวและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ หน่วยงานต้องดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุดในปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563 อย่างน้อย 1 โครงการ โดยพิจารณาจากสภาพปัญหา/ความต้องการของผู้รับบริการ

โดยโครงการที่กำหนดอาจมีลักษณะการให้บริการตามที่ระบุไว้ในภาคผนวกตัวชี้วัด หรือนอกเหนือจากที่ระบุในภาคผนวก

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง

1. ประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร หรือ

2. บุคลากรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของ

กรุงเทพมหานคร

แนวทางการนำ เสนอโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

1. ระบุประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือความต้องการของผู้รับบริการที่ทำให้หน่วยงานต้องดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

โดยต้องมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของหน่วยงาน(SWOT Analysis)

2. ระบุเทคนิค/แนวคิด/องค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ที่หน่วยงานมีหรือที่ใช้ในการพัฒนา/ดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

3. ระบุนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่สอดคล้องกับโครงการ

4. มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก มีลักษณะการให้บริการที่โดดเด่น มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และสร้าง

ความเป็นเลิศ เมื่อเทียบกับการให้บริการตามปกติของหน่วยงาน

5. มีคุณภาพ คุ่มค่า มีความยาก และความท้าทายที่เหมาะสม

6. กรณีเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์

หากเป็นระบบที่กรุงเทพมหานครมีอยู่แล้วให้นำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และในกรณีที่เป็นการใหม่

ต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครก่อน

จึงสามารถนำเสนอเป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดได้

7. หน่วยงานตั้งแต่ 2

หน่วยงานขึ้นไปสามารถดำเนินโครงการร่วมกันได้ในลักษณะของหุ้นส่วนที่สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการและการวัดผล

โครงการได้ชัดเจน โดยให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักเป็นผู้นำเสนอโครงการ

8. สำนักงานเขตสามารถกำหนดโครงการฯ ลักษณะเดียวกันได้ โดยเฉพาะเขตที่อยู่ในกลุ่มเขตเดียวกันซึ่งมีลักษณะพื้นที่ ประชากร

สภาพปัญหา และบริบทอื่นๆที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดโครงการฯ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ (Big Idea)

และเกิดการแข่งขันหรือร่วมมือกันดำเนินโครงการ

9. โครงการฯ ที่นำเสนอไม่จำเป็นต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณเดียว สามารถนำเสนอโครงการฯ

ระยะยาวที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (Long Term Project) ได้ โดยกำหนดเป้าหมายโครงการในแต่ละปีงบประมาณให้ชัดเจน เช่น โครงการชุมชนต้นแบบซึ่งต้องมีการพัฒนาหลายด้านและต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนา

10. เป็นโครงการที่ริเริ่มโดยหน่วยงานและมีความสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
11. ไม่เป็นโครงการที่มีลักษณะการให้บริการเช่นเดียวกับการให้บริการในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)
12. ไม่เป็นโครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่ทุกหน่วยงานได้นำเสนอมาแล้วในปีงบประมาณที่ผ่านมา(พ.ศ. 2551-2562)

ซึ่งถือเป็นภารกิจปกติที่หน่วยงานต้องดำเนินการ

ยกเว้นมีประเด็นที่แตกต่างจากเดิมซึ่งมีหลักฐานที่ชัดเจนและพิสูจน์ได้ว่ามีความโดดเด่นกว่าโครงการเดิม

4. วิธีการคำนวณ :

:: สูตรการคำนวณ : การคิดคะแนนมี 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผลคะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (คะแนนร้อยละ 98)

ผลรวมของผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด ทหาร จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด = ผลคะแนนการดำเนินโครงการให้บริการที่ดีที่สุด

ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด คิดตามสูตรการคำนวณดังนี้

ผลงานที่ทำได้จริง ทหาร เป้าหมายของตัวชี้วัด $\times 100 =$ ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด

2. การยกระดับโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (คะแนนร้อยละ 2)

โดยวัดจากการยกระดับ/การพัฒนาโครงการให้บริการที่ดีที่สุดของหน่วยงานที่เคยดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2562

จนได้รับรางวัลใดรางวัลหนึ่งดังต่อไปนี้

1. โครงการให้บริการที่ดีที่สุดที่มีความโดดเด่น และ/หรือ
 2. รางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร และ/หรือ
 3. รางวัลเลิศรัฐ และ/หรือ
 4. รางวัลอื่นๆ ที่จัดโดยหน่วยงานภายนอกกรุงเทพมหานคร
- ทั้งนี้หากหน่วยงานไม่เคยได้รับรางวัล จะไม่คิดคะแนนในองค์ประกอบที่ 2

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 63 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ยังไม่สามารถประมวลผลความก้าวหน้าได้

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : - เทียบผลสำเร็จจากความก้าวหน้าตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ 6 ตัวชี้วัด ดำเนินการเป็นผลสำเร็จแล้ว 3 ตัวชี้วัด

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ 6 ตัวชี้วัด

1. ร้อยละของจำนวนทางลาด และสะพานข้าม ที่ได้ดำเนินการ ดำเนินการแล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 (6 จุด)
2. . ร้อยละของครัวเรือนที่อาศัยอยู่ริมคลองสุ่มบ่อย รวมเป็นเครือข่ายความร่วมมือในการดูแลรักษา และเฝ้าระวังสภาพคลองฯ และความสะอาด ดำเนินการแล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 (24 ราย)

3. ค่าเฉลี่ยของคุณภาพน้ำเมื่อจบโครงการดีขึ้น (ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ ส่งน้ำตรวจทุกไตรมาส)

4. ไม่มีปัญหาขยะและวัชพืช (อยู่ระหว่างดำเนินการโดยจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่ทิ้งขยะลงคลอง และคอยจัดเก็บทุกสัปดาห์)

5. กิจกรรมที่เกิดจากการออกแบบและร่วมดำเนินการของประชาชนและภาคีเครือข่ายไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม

ดำเนินการแล้วเสร็จโดยดำเนินการไปแล้ว 10 กิจกรรม

6. จัดทำคู่มือถอดแบบบทเรียนโครงการสุ่มบ่อย ไม่ปล่อย ไม่ทิ้ง สวยพริ้งตลอดคลอง WOW!!! (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

::

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ---

9. หลักฐานอ้างอิง :

::



**** ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด ****

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

