

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรายงานข้อมูล
เกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะ
ของกรุงเทพมหานคร ด้วยระบบ Web Application

จัดทำโดย นางพิกุล หงษ์วิไล
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สังกัด กองยุทธศาสตร์เศรษฐกิจ การเงินและการคลัง
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรายงานข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะ ของกรุงเทพมหานคร ด้วยระบบ Web Application

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการประเมินเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะ ตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๕๑ ซึ่งได้มีมติเห็นชอบให้ประเมินเกณฑ์ชี้วัดเป้าหมายมาตรฐานขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) ปัจจุบันได้ดำเนินการมาแล้ว ๓ ครั้ง (พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ศ. ๒๕๕๓ และ พ.ศ. ๒๕๕๖) และในขณะนี้อยู่ระหว่างการประเมินครั้งที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐) ในการนี้ ปลัดกรุงเทพมหานครได้มอบหมายให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล พิจารณาดำเนินการโดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการดำเนินการประเมินฯ สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดจ้างคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดทำเกณฑ์ชี้วัดฯ เพื่อใช้ประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น ๘ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านผังเมือง ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบปลอดภัย ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน ในส่วนของกรุงเทพมหานครมีเกณฑ์ชี้วัดที่ต้องประเมิน จำนวน ๔๒๓ เกณฑ์ชี้วัด คณะที่ปรึกษา (คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) ได้นำเกณฑ์ชี้วัดฯ ดังกล่าวมาจัดทำแบบกรอกข้อมูลเพื่อประเมินผลแต่ละเกณฑ์ชี้วัด ซึ่งหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องในการกรอกข้อมูลตามแบบรายงานฯ มีจำนวน ๗๒ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักการโยธา สำนักการระบายน้ำ สำนักผังเมือง สำนักการจราจรและขนส่ง สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักพัฒนาสังคม สำนักอนามัย สำนักการแพทย์ สำนักการศึกษา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สำนักเทศกิจ สำนักการคลัง สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก. สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร กองกลาง สำนักงานตลาดกรุงเทพมหานคร สำนักงานสถานธนาปบาล สำนักงานพัฒนาที่อยู่อาศัย และสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต

เนื่องจากการดำเนินการกรอกข้อมูลแต่ละเกณฑ์ชี้วัดฯ นั้น จะต้องรวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละภารกิจให้เป็นภาพรวมของกรุงเทพมหานคร เช่น จำนวนระบบสูบน้ำ/เครื่องสูบน้ำที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดซื้อหรือติดตั้งเพิ่มเติมตามความต้องการของประชาชนหรือตามแผนพัฒนาในปีงบประมาณ จำนวนโครงการที่ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้แก่ประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชนฯลฯ สำนักยุทธศาสตร์ฯ จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานโดยให้หน่วยงานระดับสำนักและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในแต่ละเกณฑ์ชี้วัดเป็นเจ้าภาพหลักในการรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต และให้สำนักงานเขตจัดส่งข้อมูลให้แก่แต่ละหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลัก ซึ่งจากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า มีปัญหาอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ สำนักและส่วนราชการไม่ได้รับข้อมูลในส่วนของสำนักงานเขตได้ครบถ้วนและไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้เนื่องจากสำนักงานเขตไม่จัดส่งข้อมูลให้หรือจัดส่งให้เพียงบางส่วน และแบบรายงานฯ ในส่วนที่สำนักงานเขตต้องรับผิดชอบการกรอกมีจำนวนมาก (๓๘๗ เกณฑ์ชี้วัด) แต่วิธีการกรอกที่คณะที่ปรึกษาฯ กำหนดให้ (กรอกในโปรแกรมไมโครซอฟเวิร์ดหรือกรอกด้วยมือ) ไม่สามารถรองรับการจัดการข้อมูล

ให้เป็นหมวดหมู่ การรวบรวม การจัดส่ง และการตรวจสอบได้ อีกทั้งบางเกณฑ์ชี้วัดมีหน่วยงานเจ้าภาพหลักมากกว่า ๑ หน่วยงาน ทำให้เกิดความสับสนในการจัดส่งและรวบรวม จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด (๔๕ วัน)

ดังนั้น ผู้จัดทำรายงานการศึกษาจึงเห็นควรจัดทำระบบฐานข้อมูลสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครด้วยระบบเว็บแอปพลิเคชัน ให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูล เพื่อความสะดวก รวดเร็วและสามารถติดตามตรวจสอบได้และเพื่อให้กรุงเทพมหานครสามารถรายงานข้อมูลได้อย่างครบถ้วนถูกต้องตรงตามผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงถึงปริมาณงานและผลการดำเนินการจัดบริการสาธารณะที่กรุงเทพมหานครดำเนินการในปัจจุบัน อันจะส่งผลต่อการพิจารณาถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ -๒๕๖๕) มหานครประธิปไตย มิติ ๕.๓ กระจายอำนาจสู่ประชาชน เป้าประสงค์ที่ ๕.๓.๑.๒ เพิ่มอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครในการจัดทำกิจการสาธารณะ มาตรการ : รับถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้การรายงานข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครมีความรวดเร็ว และครบถ้วน ตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสำนัก ส่วนราชการ และและสำนักงานเขตที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร

๓.๓ หน่วยงานสามารถกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครได้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำระบบฐานข้อมูลสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครด้วยเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) เพื่อให้สามารถใช้ได้ทันสำหรับกรอกข้อมูลภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔.๒ จัดทำคู่มือการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดฯ โดยจัดแบ่งความรับผิดชอบเกณฑ์ชี้วัดของแต่ละหน่วยงานให้มีความชัดเจน ตลอดจนแสดงแนวทางและวิธีการกรอกข้อมูล การตรวจสอบและติดตามข้อมูลให้มีความถูกต้องครบถ้วน

๔.๓ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูลของสำนัก ส่วนราชการและสำนักงานเขตทั้ง ๗๒ หน่วยงาน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแนวทางและวิธีการกรอกข้อมูลผ่านระบบเว็บแอปพลิเคชัน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ แนวคิดวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ขององค์กรหรือโครงการซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร โดยการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนจะวิเคราะห์จากภายในองค์กร

ส่วนการวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคนั้นจะวิเคราะห์จากภายนอกองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม ประกอบด้วย

๕.๑.๑ จุดแข็ง (Strength) คือปัจจัยภายในที่ส่งผลดีกับการดำเนินงานขององค์กรซึ่งเป็นข้อได้เปรียบ โดยการค้นหาความสามารถที่โดดเด่นหรือการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี เพื่อนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

๕.๑.๒ จุดอ่อน (Weakness) คือปัจจัยภายในที่ส่งผลเสียหรือผลกระทบต่องค์กรหรือการดำเนินงานที่ทำได้ไม่ดีขององค์กร การประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งในบางครั้งอาจไม่สามารถที่จะแก้ไขจุดอ่อนทั้งหมดได้ แต่ควรหาโอกาสในการพัฒนาจุดแข็งให้มากขึ้น เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

๕.๑.๓ โอกาส (Opportunity) คือปัจจัยหรือสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร ซึ่งจะต้องจับตามองสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ฯลฯ

๕.๑.๔ อุปสรรค (Threat) คือปัจจัยภายนอกที่ส่งผลเสียกับการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือควบคุมไม่ให้เกิดขึ้นได้ทำได้แต่เพียงวิเคราะห์และคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นทำให้เราสามารถหาทางป้องกันผลเสียหายที่เกิดขึ้นให้น้อยลงไปได้ เช่น ภัยธรรมชาติต่างๆ

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดทำรายงานได้วิเคราะห์และกำหนดประเด็นที่เป็นจุดอ่อนจุดแข็งโอกาสและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการดำเนินงานรายงานข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน(Weakness)
๑. กรุงเทพมหานครได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนารุงเทพมหานครไว้อย่างชัดเจนในด้านที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย มิติที่ ๕ การกระจายอำนาจสู่ประชาชน ในเป้าประสงค์ที่ ๕.๓.๑.๒ เพิ่มอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครในการทำกิจการสาธารณะ ๒. ผู้บริหารสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลตระหนักถึงความสำคัญและให้การสนับสนุนการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อให้ภารกิจของสำนักยุทธศาสตร์ฯ บรรลุวัตถุประสงค์ ๓. มีบุคลากรด้านแผนและตัวชี้วัดของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลมีความรู้ ความสามารถที่จะวิเคราะห์ภารกิจตามเกณฑ์ชี้วัดฯ เพื่อกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบได้ตรงตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ	๑. การรายงานข้อมูลต้องรายงานด้วยบันทึกราชการซึ่งใช้ระยะเวลาการจัดส่งนาน การแก้ไขและรวบรวมทำได้ช้าและไม่สะดวก ทำให้หน่วยงานมีรายงานไม่ทันอีกทั้งการติดตามตรวจสอบต้องใช้ระยะเวลานานเช่นกัน ๒. กรุงเทพมหานครมีหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจหลายหน่วยงานและบางภารกิจมีความซ้ำซ้อนกัน ทำให้การรายงานข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดภาพรวมเกิดความล่าช้า สับสน และไม่ครบถ้วน ๓. บุคลากรของหน่วยงานยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองเพียงพอ เช่น สำนัก ส่วนราชการ ที่จะต้องทำหน้าที่ของหน่วยงาน Staff ซึ่งต้องดูแลรับผิดชอบภารกิจในด้านนั้นๆ ในภาพรวมของกทม. ทั้งหมด (รวมทั้งสนข.) และไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดฯ ทำให้ไม่ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลเท่าที่ควร

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน(Weakness)
๕. มีบุคลากรด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนัก ยุทธศาสตร์และประเมินผล คอยช่วยเหลือแนะนำ สนับสนุนการจัดทำระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ภารกิจของสำนักยุทธศาสตร์ฯ บรรลุ วัตถุประสงค์	
โอกาส(Opportunity)	อุปสรรค(Threat)
๑. รัฐบาลสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะเพื่อ ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ให้แก่ประชาชน ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงควร รายงานข้อมูลโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานจริงให้มาก ที่สุดเพื่อแสดงถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในการ จัดบริการสาธารณะความรับผิดชอบภารกิจในการ จัดบริการสาธารณะให้ถูกต้องตรงกับผลการปฏิบัติ งานในปัจจุบัน ๒. วิทยาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เจริญ ก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทำให้สามารถนำมาปรับใช้ใน การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ใหม่มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น	๑. เกณฑ์ชี้วัดที่คณะที่ปรึกษา (คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) กำหนดให้ กรุงเทพมหานครรายงานมีจำนวนมากแต่ระบบและ วิธีการกรอกข้อมูลที่ยังรองรับไม่เอื้ออำนวยต่อการ บริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงานจำนวนมาก

๕.๒ ทฤษฎีวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA หรือเรียกว่า วงจรเดมมิง (Deming Cycle) คือวงจรการควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย

๕.๒.๑ การวางแผน (Plan:P) เป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการระดมความคิด การหาสาเหตุของปัญหาระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการวางแผนและดำเนินการเก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบ เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน จัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ โดยสร้างทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อมาทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน แล้วเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะต้องทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือกำหนดทางเลือกใหม่ที่มีความน่าจะเป็นในการแก้ปัญหาได้มากกว่าเดิม

๕.๒.๒ การปฏิบัติตามแผน (Do:D) เป็นการลงมือปฏิบัติ อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับการดำเนินการ (เช่น คณะกรรมการหรือผู้แทนหน่วยงาน) มีวิธีการดำเนินการ เช่น มีการประชุมของคณะกรรมการฯ และมีผลของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ โดยคณะกรรมการต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินการตามแผนนั้นๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดี ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่

จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนและขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้ดีก็อาจใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

๕.๒.๓ การตรวจสอบ (Check: C) หมายถึง การตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผนหรือการแก้ปัญหาตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ ซึ่งอาจประกอบด้วย การประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ ในการประเมินสามารถทำได้โดยคณะกรรมการฯ ที่รับผิดชอบตามแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ในลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการฯ อีกชุดมาประเมินผลแผน หรือไม่จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

๕.๒.๔ การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A) หรือการปรับปรุงแก้ไข เป็นการกระทำภายหลังที่กระบวนการ ๓ ขั้นตอน ตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ซึ่งอาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ติดอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เพื่อดำเนินการใหม่ให้เหมาะสมต่อไป

๕.๓ แนวคิดในการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยการใช้โปรแกรมประยุกต์บนเว็บ หรือเรียกโดยทับศัพท์ว่า เว็บแอปพลิเคชัน (web application) คือโปรแกรมประยุกต์ที่เข้าถึงด้วยโปรแกรมค้นคว้าดูเว็บผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต เว็บแอปพลิเคชันเป็นที่นิยมเนื่องจากความสามารถในการอัปเดต และดูแล โดยไม่ต้องแจกจ่าย และติดตั้งซอฟต์แวร์บนเครื่องผู้ใช้งาน ถ้าจะพูดกันเป็นภาษาง่ายๆ เว็บแอปพลิเคชัน เป็นการย้าย แอปพลิเคชันไปไว้บนระบบเครือข่ายนั่นเอง ซึ่งเราจะได้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายอย่างมากคือถ้าเราตั้ง web server ไว้ภายในระบบเครือข่ายภายในหรือระบบแลนภายใน และใช้โปรแกรมหรือเว็บแอปพลิเคชันกันเองภายใน ภาษาที่เป็นทางการจะเรียกกันว่า อินทราเน็ต (Intranet) ซึ่งการสร้างระบบแบบนี้ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปในปัจจุบันด้วยเทคโนโลยีปัจจุบันยังสามารถประยุกต์เพิ่มเติมได้ไปถึงการตั้ง web server ใช้ภายในหน่วยงาน และให้ภายนอกเรียกใช้งานเว็บแอปพลิเคชันผ่านทาง Internet ได้อีกด้วย ทำให้ไม่ว่าจะเรียกใช้งานจากช่องทางไหนข้อมูลจะถูกบันทึกหรือนำเสนอจากที่ที่เดียวกัน การ Update ข้อมูลจะรวดเร็ว ซึ่งการทำระบบแบบนี้มีค่าใช้จ่ายไม่มากนัก นอกจากนี้ การพัฒนาระบบงานบนเว็บ ซึ่งมีข้อดีคือ ข้อมูลต่าง ๆ ในระบบมีการไหลเวียนในแบบ Online ทั้งแบบ Local (ภายในวง LAN) และ Global (ออกไปยังเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) ทำให้เหมาะสำหรับงานที่ต้องการข้อมูลแบบ Real Time ระบบมีประสิทธิภาพ แต่ใช้งานง่าย เหมือนกับท่านกำลังท่องเว็บ ระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาจะตรงกับความต้องการกับหน่วยงาน

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การพัฒนาประสิทธิภาพการรายงานข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครให้มีความครบถ้วนถูกต้องและสมบูรณ์ตรงตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น จำเป็นต้องอาศัยการประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสนับสนุนจากผู้บริหารกรุงเทพมหานครและความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการรายงานข้อมูล ซึ่งในการดำเนินการ ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

๖.๑ ขั้นตอนการจัดทำและปรับปรุงเกณฑ์ชี้วัด

(๑) การเข้าร่วมการประชุมกับคณะกรรมการด้านการติดตามและประเมินผล (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นฝ่ายเลขานุการฯ) สำนักยุทธศาสตร์ฯ

ในฐานะผู้แทนกรุงเทพมหานครเพื่อรับทราบความก้าวหน้าในการดำเนินการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งคณะที่ปรึกษา(คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) จะรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดฯ ต่อที่ประชุมคณะอนุกรรมการฯ และรับฟังความเห็น/ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงร่างเกณฑ์ชี้วัดให้มีความเหมาะสม และส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาความเหมาะสมของร่างเกณฑ์ชี้วัดฯ อีกทางหนึ่ง ในการนี้ สำนักยุทธศาสตร์ฯ ได้ร่วมพิจารณาและแสดงความคิดเห็นต่อเกณฑ์ชี้วัดที่จะนำมาใช้ประเมินกรุงเทพมหานครให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับภารกิจของกรุงเทพมหานคร

(๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการประเมินเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- | | |
|--|-----------------------------|
| ๑) ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
สั่งราชการกองยุทธศาสตร์เศรษฐกิจการเงินและการคลัง | คณะทำงาน |
| ๓) ผู้อำนวยการสำนักการโยธา หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๔) ผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๕) ผู้อำนวยการสำนักผังเมือง หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๖) ผู้อำนวยการสำนักการจราจรและขนส่ง หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๗) ผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อม หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๘) ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๙) ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๐) ผู้อำนวยการสำนักอนามัย หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๑) ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๒) ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๓) ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๔) ผู้อำนวยการสำนักอนามัย หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๕) ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๖) ผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๗) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๘) ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๑๙) หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒๐) ผู้อำนวยการสำนักงานกฎหมายและคดี หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒๑) ผู้อำนวยการสำนักงานปกครองและทะเบียน หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒๒-๒๗) ประธานกลุ่มเขต ๖ กลุ่ม หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒๘) ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๒๙) ผู้อำนวยการกองกลาง หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| ๓๐ -๓๓) ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ด้านแผนฯ
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล | คณะทำงาน |
| ๓๔) ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์เศรษฐกิจการเงินและการคลัง | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๓๕) หัวหน้ากลุ่มงานประสานการถ่ายโอนภารกิจ
กองยุทธศาสตร์เศรษฐกิจการเงินและการคลัง | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะทำงานฯ มีหน้าที่ดังนี้

๑) พิจารณาเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และความต้องการของประชาชน

๒) ตรวจสอบติดตามและเร่งรัดการรายงานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกิจในแต่ละเกณฑ์ชี้วัดฯ ให้มีความถูกต้องและครบถ้วนตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๓) เรียกหน่วยงานมาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดฯ

(๓) จัดทำหนังสือเรียนปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อรับทราบแนวทางการดำเนินงานและขอความเห็นชอบมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกิจในแต่ละเกณฑ์ชี้วัดเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของร่างเกณฑ์ชี้วัดฯ เพื่อการรวบรวมจัดส่งให้คณะที่ปรึกษา (คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงเกณฑ์ชี้วัดฯ ให้มีความเหมาะสม

(๔) จัดทำหนังสือขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อพิจารณา มอบหมายกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์หรือกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ จัดทำระบบฐานข้อมูลเว็บ แอปพลิเคชันสำหรับใช้กรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดฯ ผ่านระบบออนไลน์

๖.๒ ขั้นการรายงานข้อมูลเกณฑ์ชี้วัด

(๑) จัดทำคู่มือแนวทางและวิธีการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งแยกความรับผิดชอบของหน่วยงานในแต่ละเกณฑ์ชี้วัดให้ชัดเจน รวมทั้งแนวทางและวิธีการกรอกข้อมูลผ่านระบบเว็บแอปพลิเคชัน

(๒) จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อชี้แจงแนวทางและวิธีการกรอกข้อมูล โดยเชิญคณะที่ปรึกษา (คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) มาร่วมให้การชี้แจงในส่วนของการละเอียดเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนดขึ้น

(๓) จัดทำหนังสือเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินงาน พร้อมทั้งขอความเห็นชอบมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูลดำเนินการกรอกข้อมูลให้แล้วเสร็จทันในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูลตามแนวทางและวิธีการที่กำหนด โดยเชิญคณะที่ปรึกษา (คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) มาร่วมเป็นวิทยากรและชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของเกณฑ์ชี้วัด

(๕) ให้คำปรึกษาแนะนำ และชี้แจงแนวทางการดำเนินงาน และช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการรายงานข้อมูล

(๖) สำนักยุทธศาสตร์ฯ เป็นหน่วยงานกลางที่ต้องดำเนินการกรอกข้อมูลส่วนกลางในภาพรวมของ กรุงเทพมหานคร และตรวจสอบข้อมูลภาพรวมของกรุงเทพมหานครทั้งหมดให้ครบถ้วน

(๗) รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลที่หน่วยงานกรอกข้อมูลผ่านเว็บแอปพลิเคชัน รวมทั้งประสานติดตามและเร่งรัดการกรอกข้อมูลในภาพรวมให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันตามกำหนด

๖.๓ ขั้นการติดตามผลการประเมินเกณฑ์ชี้วัด

(๑) ติดตามตรวจสอบผลการประเมินเกณฑ์ชี้วัดของกรุงเทพมหานครซึ่งประเมินโดยคณะที่ปรึกษาว่าถูกต้องตรงตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครที่ได้กรอกข้อมูลตามแบบรายงาน เพื่อประสานหน่วยงานให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องต่อไป

(๒) จัดทำหนังสือรายงานผลการประเมินเกณฑ์ชี้วัดฯ เสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อรับทราบ และเวียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะของ กรุงเทพมหานครมาพิจารณาปรับปรุงต่อไป

๖.๔ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่

(๑) ผู้บริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สังกาการกองยุทธศาสตร์เศรษฐกิจ การเงินและการคลัง ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ด้านแผนฯ ยุทธศาสตร์เศรษฐกิจ การเงินและการคลัง หัวหน้ากลุ่มงานประสานการถ่ายโอนภารกิจ

(๒) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของ กรุงเทพมหานคร ๗๒ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานโยธา สำนักงานระบายน้ำ สำนักงานผังเมือง สำนักงานการจราจรและขนส่ง สำนักงานสิ่งแวดล้อม สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานพัฒนาสังคม สำนักงานอนามัย สำนักงานแพทย์ สำนักงานการศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว สำนักงานเทศกิจ สำนักงานการคลัง สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร สำนักงานก.ก. สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร กองกลาง สำนักงานตลาด กรุงเทพมหานคร สำนักงานสถานธนาณูปการ สำนักงานพัฒนาที่อยู่อาศัย และสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต

(๓) เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะฝ่ายเลขานุการฯ คณะอนุกรรมการด้านการติดตามและประเมินผล(รัฐบาล) และทีมงานคณะที่ปรึกษาฯ (คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (โดยเริ่มดำเนินงานตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง กันยายน ๒๕๖๑)

ตารางแสดงภารกิจที่ดำเนินการ

ภารกิจที่ดำเนินการ	เดือน ที่ ๑	เดือน ที่ ๒	เดือน ที่ ๓	เดือนที่ ๔	เดือนที่ ๕	เดือนที่ ๖	เดือนที่ ๗	เดือนที่ ๘
๑. ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณา (ร่าง) เกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกทม.ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจของ กรุงเทพมหานคร	←→							
๒. จัดทำหนังสือเสนอผู้บริหารสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อขอความอนุเคราะห์จากกองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สยป. จัดทำระบบฐานข้อมูลเว็บแอปพลิเคชันสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล		↔						

ตารางแสดงภารกิจที่ดำเนินการ (ต่อ)

ภารกิจที่ดำเนินการ	เดือน ที่ ๑	เดือน ที่ ๒	เดือน ที่ ๓	เดือนที่ ๔	เดือนที่ ๕	เดือนที่ ๖	เดือนที่ ๗	เดือนที่ ๘
๓. วิเคราะห์ความต้องการใช้งานของระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด		↔						
๔. ออกแบบ Web Application และพัฒนาระบบให้ตรงตามที่ได้วิเคราะห์ไว้			←		→			
๕. ติดตั้งและทดสอบระบบ						↔		
๖. จัดทำคู่มือการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร							↔	
๗. ฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูล เพื่อชี้แจงแนวทางและวิธีการกรอกข้อมูล							↔	
๘. ใช้งานระบบ Web Application							←	→
๙. ติดตามประเมินผล								↔

๘. งบประมาณ

เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายค่าเลี้ยงรับรองให้แก่คณะกรรมการฯ และเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการฝึกอบรม ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องการจ่ายเงินค่าเลี้ยงรับรอง พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๕ (๕) ข้อ ๖ (๖) และอนุมัติยกเว้นในการกำหนดแนวทางปฏิบัติการเบิกจ่ายในการจัดทำอาหารว่างและเครื่องดื่มของหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยไม่ต้องปฏิบัติตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ตามมติรายงานการประชุมคณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ ครั้งที่ ๒/๒๕๔๕ เมื่อวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๔๕ โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี ๒๕๖๐ หมวดค่าตอบแทนใช้สอย และวัสดุ (ค่าใช้สอย) แผนงานส่งเสริมระบบบริหาร งานยุทธศาสตร์เศรษฐกิจการเงินและการคลัง กองยุทธศาสตร์เศรษฐกิจ การเงินและการคลัง สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย ๑. จัดทำระบบฐานข้อมูลด้วยเว็บแอปพลิเคชัน(Web Application) สำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะให้แก่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ๒. จัดทำคู่มือการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดฯ โดยจัดแบ่งความรับผิดชอบเกณฑ์ชี้วัดของแต่ละหน่วยงานให้มีความชัดเจนตลอดจนแสดงแนวทางและวิธีการกรอกข้อมูล การตรวจสอบและติดตามข้อมูลให้มีความถูกต้องครบถ้วน ๓. ฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแนวทางและวิธีการกรอกข้อมูลผ่านระบบเว็บแอปพลิเคชันให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูล ทั้ง ๗๒ หน่วยงาน	ผลผลิต(Output) สร้างระบบฐานข้อมูลด้วยเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ที่จัดเก็บข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดจำนวน ๔๒๓ เกณฑ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกรอกข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ ๑ ระบบ แล้วเสร็จและใช้ได้ทันภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีคู่มือการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ๑ เล่ม มีการอบรม จำนวน ๒ ครั้ง และให้คำปรึกษาแนะนำ จำนวน ๕ ครั้ง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด อย่างน้อยร้อยละ ๘๕	มีระบบฐานข้อมูล ๑ ระบบที่หน่วยงานสามารถกรอกข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ได้ จัดทำคู่มือการกรอกข้อมูล จัดอบรม และให้คำปรึกษาแนะนำ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ๑. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ให้สำนัก ส่วนราชการ และสำนักงานเขตที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ๒. เพื่อให้การรายงานข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครมีความรวดเร็ว และครบถ้วน ตามผลการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร	ผลลัพธ์(Outcome) ร้อยละ ๙๐ ของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูลมีความรู้และมีผลคะแนนการทดสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการกรอกข้อมูลสามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบเว็บแอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน โดยการกรอกข้อมูลได้ครบถ้วนอย่างน้อยร้อยละ ๙๐	ตรวจสอบจากแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม การตรวจสอบข้อมูลที่หน่วยงานรายงานมีความถูกต้องครบถ้วน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ผู้บริหารสำนัก ส่วนราชการและสำนักงานเขตควรให้ความสำคัญกับการประเมินเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผลการประเมินฯ จะเป็นข้อมูลปริมาณงาน/คุณภาพของการให้บริการ/ผลสำเร็จในการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครอันแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้เสนอแนวทางการพัฒนาตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป

๑๐.๒ หน่วยงานควรจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการรายงานเกณฑ์ชี้วัดอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร การติดตามประเมินผลการดำเนินการตลอดจนการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

๑๐.๓ หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครควรนำเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครบางตัวมากำหนดเป็นตัวชี้วัดในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครสามารถบรรลุพันธกิจอีกทั้งเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาของประชาที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

