

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

การปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการของกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นายพรชัย ชูชัยวุฒิพงศ์
ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
สังกัด กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ บัญญัติให้การจัดตั้งองค์กรกรุงเทพมหานครเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร มีหลักการและเหตุผลในการจัดตั้งเพื่อให้การบริหารมีความเหมาะสม คล่องตัวสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้โดยสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการและแนวทางปฏิบัติราชการของส่วนราชการในการกระทำภารกิจใด ภารกิจหนึ่งว่า ต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าไม่สิ้นขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองตามความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ดังนี้

ยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

๑. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
๒. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
๓. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด
๔. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

พัฒนาอย่างยั่งยืน

๕. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ

ภาคเอกชนและภาคประชาชน

๖. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน
ก้าวสู่สากล

๗. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน
แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗

การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานคร ให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (Smart CITY) เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน และ/หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือภาคเอกชน และได้กำหนดมาตรการให้ทุกหน่วยงานพัฒนานวัตกรรมบริการภาครัฐ เพื่อสนับสนุนงานการให้บริการ หรือเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับประชาชน

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง) ได้กำหนดนโยบาย ๕ นโยบายทันใจ ประกอบด้วย นโยบายสะอาด สะดวก ปลอดภัย คุณภาพชีวิตดี และวิถีพอเพียง เพื่อให้การบริหารราชการ การพัฒนา และแก้ไขปัญหาต่างๆของกรุงเทพมหานครดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ สำหรับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ นโยบายสะอาด : การจัดตั้งศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด Bangkok Fast & Clear หรือ BFC เพื่อรับคำร้องคำขอด้านทะเบียนราษฎรและการอนุญาตต่าง ๆ โดยแบ่งพื้นที่รับคำร้องและพื้นที่พิจารณาออกจากกัน เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และสร้างกระบวนการที่ใสสะอาด ตามมาตรฐาน พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการในหน้าที่ของคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) ซึ่งเป็นองค์กรกลางด้านการบริหารงานบุคคลของกรุงเทพมหานคร และคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรมกรุงเทพมหานคร (ก.พ.ค. กทม.) นอกจากนี้ ยังมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนา ส่งเสริม วิเคราะห์ และวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลและจัดระบบราชการกรุงเทพมหานคร ในการพัฒนา ส่งเสริม วิเคราะห์ และวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลและจัดระบบราชการกรุงเทพมหานคร และกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์การเพื่อ “เป็นต้นแบบ การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการมหานครบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความสมดุล ระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิตเพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรธรรมาภิบาล และมีศักยภาพสูง”

สำนักงาน ก.ก. จึงได้ส่งเสริมสนับสนุน และผลักดันให้หน่วยงาน/ส่วนราชการ เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีตามคำรับรองการปฏิบัติราชการแยกเป็นรายหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นต้นมา กรอบการประเมินผลแบ่งเป็น ๔ มิติ ได้แก่ มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ และมิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์การ ซึ่งสำนักงาน ก.ก. ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ตัวชี้วัดการลดขั้นตอนและรอบระยะเวลาการปฏิบัติราชการ , ตัวชี้วัดด้านการดำเนินการโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best service) , ตัวชี้วัดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean , ตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขต และจัดให้มีการตรวจประเมินผลและจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขต และการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมา เพื่อให้หน่วยงานมีความคิดริเริ่มในการพัฒนาระบบงานที่มุ่งให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Service Organization)

การดำเนินการตามกิจกรรมมีเป้าประสงค์ใกล้เคียงกัน รายละเอียดการดำเนินการแต่ละกิจกรรมมีความซ้ำซ้อนกัน เช่น การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการสามารถนำโครงการการให้บริการที่ดีที่สุดของแต่ละหน่วยงานที่ผ่านคณะกรรมการให้บริการที่ดีที่สุดมาเสนอขอรับรางวัลได้ , ตัวชี้วัดที่ใช้ตรวจประเมินผลและจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขต กำหนดตัวชี้วัดหรือประเด็นการประเมินเดียวกันกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของกรุงเทพมหานคร การดำเนินการดังกล่าวจึงสร้างภาระให้กับหน่วยงานในการเตรียมผลงานเสนอคณะกรรมการหรือคณะตรวจประเมินหลายคณะ ทำให้หน่วยงานรู้สึกเบื่อหน่ายกับการพัฒนาคุณภาพ

การให้บริการของกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลจึงมีแนวคิดที่จะทบทวนหลักเกณฑ์ หรือปรับขั้นตอนและวิธีการรวมทั้งบูรณาการหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้เป็นเอกภาพเดียวกัน เพื่อส่งเสริม สร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้หน่วยงานมุ่งมั่นปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ในอันที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม เป็นที่พึงพอใจ และใช้เป็นหลักเกณฑ์การพิจารณาออบรางวัลให้แก่หน่วยงาน/ส่วนราชการที่มีความมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของงานบริการ

๓. วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจ และสามารถสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๔. เป้าหมาย

รูปแบบหลักเกณฑ์แนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครที่กำหนดสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้จริง

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร” ผู้จัดทำได้นำเครื่องมือทางการบริหาร แนวคิด และทฤษฎี ดังนี้

๕.๑ หลักการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA

เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ได้แก่ วางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ ปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดย วอลท์เตอร์ชูฮาร์ต (Walter Shewhart) นักวิทยาศาสตร์ชาวอเมริกัน เป็นผู้พัฒนาวงจร PDCA ต่อมา เอดวาร์ดเดมมิ่ง (W.Edwarda Deming) ได้นำไปเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย วงจรคุณภาพ PDCA มีขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ ๑ ภาพวงจร PDCA

๑) Plan (วางแผน) หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ในการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ในการวางแผน จะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันขององค์กร การวางแผนบางด้านอาจต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงาน หรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ไปพร้อมกันด้วย เพราะจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบมาตรฐาน ของการปฏิบัติงานตามแผน

๒) Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้ กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงาน จำเป็นต้องศึกษาข้อมูล และเงื่อนไขต่างๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้อง เสียก่อน การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานใน ขั้นตอนต่อไป

๓) Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) เป็น การประเมินผลว่ามี การปฏิบัติงานตามแผน หรือมีปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไป โดยการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินการนั้นๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเองโดย ไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการอีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมิน ที่ยุ่งยากซับซ้อน

๔) Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจาก ได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุ ที่แท้จริงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของ วิธีการทำงานที่ต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินการตามวงจร PDCA รอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุง จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นด้วย

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service)

Crosby ได้ให้ความหมายคำว่าคุณภาพ คือ “ความสอดคล้องกับความต้องการ” ซึ่งหมายความว่า การจะบรรลุถึงคุณภาพได้นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อทำให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะได้ ระบุไว้แล้ว^๑ Parasuraman และคณะ เสนอว่า “คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปคุณภาพ คือ ผลสัมฤทธิ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่า และมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของผู้รับผลงาน ”^๒

[๑] Crosby, P., Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. The New American Library, New York, NY, ๑๙๘๔.

[๒] Parasuraman, A., Zeithmal, V.A. and Berry, L.L, Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. Journal of Marketing, ๑๙๙๔. ๕๘ : p. ๑๑๑ - ๑๒๔

จะเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดได้จากการตอบสนองความต้องการทั้งจากกระบวนการการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารหน่วยงาน ทั้งนี้ถ้าในกระบวนการให้บริการมีการติดตามประเมินผล และวิเคราะห์ผลเพื่อจะใช้ในการปรับปรุงงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous improvement)โดยผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบ และมีผู้ปฏิบัติงานรับนโยบายในการปรับปรุงงานบริการ จะเกิดผลในการบริการที่พัฒนาขึ้น ซึ่งทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นไปตามที่คาดหวัง

๕.๓ แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ

Koehler and Pankowski ได้เสนอแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ ซึ่งหลักการสำคัญในการวัดคุณภาพการให้บริการ จะต้องพิจารณา ๔ ประการหลัก^[๓] ดังนี้

ประการที่ ๑ ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations) คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับ ในส่วนคำถามของผู้ให้บริการ จะต้องสร้างคำถามในลักษณะเป็นการค้นหาวิธี แนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ประการที่ ๒ ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กร จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ ๓ การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยการปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีระดับที่ดีขึ้น เพื่อให้ได้ขั้นตอนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ

ประการที่ ๔ การจัดการกับแหล่งข้อมูลสำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือก และจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

๕.๔ แนวทางการประเมินระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

Jeffrey L. Brudney and Robert E.England เห็นว่า การวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ ๒ แนวทางคือ แนวทางอัตวิสัยและแนวทางวัตถุวิสัย โดยแนวทางอัตวิสัยเน้นการประเมินความพึงพอใจ และการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางวัตถุวิสัยเน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ^[๔] ซึ่งถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือหลักการการให้บริการสาธารณะที่ John D. Millet ได้เสนอไว้^[๕] แนวทางการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการสามารถประเมินได้ใน ๖ มิติ คือ ๑) ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน ๒) ความเสมอภาคในการให้บริการ ๓) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ๔) การให้บริการอย่างพอเพียง ๕) ความต่อเนื่องในการให้บริการ ๖) ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

[๓] Koehler , J.W. and J.M. Pankowski. (๑๙๙๖). Quality Government : Designing Developing and Implementing TQM. N.J. , p ๑๘๔-๑๘๕.

[๔] Jeffrey L. Brudney and Robert E.England. Urban Policy Making and Subjective Evaluations : Are They Compatible. Public Administration Review. ๔๒: ๑๙๘๒, pp.๑๒๗-๑๓๕.

[๕] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช “ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ ” , หน้า ๒๕๑ – ๒๕๓.

จากความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑. หลักการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA นำมาใช้วางแผนการปฏิบัติงาน และค้นหาสภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินการที่ผ่านมา

๒. แนวคิด ทฤษฎี และความรู้ที่ได้จากการเข้ารับการฝึกอบรมนั้น นำมาใช้ในกำหนดกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ รวมถึงการนำตัวแปรจากกรอบแนวคิดมาเขียนเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามความคิดเห็นฯ

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ได้นำหลักการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ โดยมีผู้เกี่ยวข้องได้แก่ ผู้บริหาร-กรุงเทพมหานคร หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน ก.ก. สังกาการกองระบบงาน ผู้อำนวยการกองระบบงาน สำนักงาน ก.ก. และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการกองระบบงาน การดำเนินการมี ๑๓ ขั้นตอน ดังนี้

๖.๑ วางแผนการปฏิบัติงานโดยนำเป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ การกำหนดมาตรการให้ทุกหน่วยงานพัฒนานวัตกรรมบริการภาครัฐ เพื่อสนับสนุนงานการให้บริการ หรือเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับประชาชน ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษาระยะเวลาการดำเนินการมาพิจารณากำหนดแผนปฏิบัติงาน เพื่อให้การปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

๖.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย รองปลัดกรุงเทพมหานครที่สังกัดราชการสำนักงาน ก.ก. เป็นประธาน , หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ผู้อำนวยการสำนักการโยธา ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ ผู้อำนวยการเขตที่ปลัดกรุงเทพมหานครกำหนด จำนวน ๒ คน เป็นกรรมการ และผู้อำนวยการกองระบบงานสำนักงาน ก.ก. เป็น กรรมการและเลขานุการ และผู้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ เป็น กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ โดยคณะกรรมการ ฯ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจ และสามารถสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๖.๓ ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินการที่ผ่านมา รวบรวมข้อมูลหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนงาน/โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่กรุงเทพมหานครดำเนินการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ

๖.๔ ทบทวนวรรณกรรม (Literature review) เครื่องมือทางการบริหาร แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาคราชการหรือภาคเอกชน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ

๖.๕ การกำหนดตัวแปรและนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ (operational definition of variables) ที่จะใช้กำหนดเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย เช่น ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectations) การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements)

ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน

๖.๖ การกำหนดและเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Selecting the sample) เป็นการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับสอบถามความคิดเห็น การกำหนดต้องคำนึงถึงหลักความเป็นตัวแทนที่ดี และหลักประสิทธิภาพ ได้แก่ การประหยัดเงิน แรงงาน เวลา และคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว

ผู้เสนอแนวคิดจึงกำหนดขอบเขตของการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ประชากร ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จำนวน ๒๒,๐๑๑ คน (ข้อมูลจากเว็บไซต์สำนักงาน ก.ก. www.bangkok.go.th/exam ณ วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙)

กลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamae) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕ % ต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๔ คน แต่เนื่องจากผู้เสนอมีความประสงค์ที่จะเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทั้ง ๒ กลุ่มตัวอย่าง จึงต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๖๒ คน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ ๑ หัวหน้าหน่วยงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. เลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร เลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต (๕๐ สำนักงานเขต) หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (๘ ส่วนราชการ) รวม ๗๗ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ ๒ ข้าราชการในสังกัดสำนัก สำนักงาน ก.ก. สำนักงาน เลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต (๕๐ สำนักงานเขต) ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (๘ ส่วนราชการ) จำนวน ๓๘๕ คน

- ตำแหน่งประเภททั่วไป/วิชาการ จำนวน ๓ คน/หน่วยงาน รวม ๒๓๑ คน
- ตำแหน่งประเภทวิชาการ (หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าทีมงาน) จำนวน ๒ คน/หน่วยงาน รวม ๑๕๔ คน

๖.๗ การสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) โดยถามตามตัวแปร หน่วยงาน/ส่วนราชการ และประเภทของตำแหน่ง

ตอนที่ ๒ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับรูปแบบและแนวทางการดำเนินการ หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ๔ ตัวเลือก

ตอนที่ ๓ การให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ ในภาพรวม โดยการใช้แบบสอบถามปลายเปิด (opened end questions)

๖.๘ จัดทำหนังสือขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานให้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นฯ และส่งแบบสอบถามกลับคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ

๖.๙ การวิเคราะห์ข้อมูล (analysis of data) โดยการนำแบบสอบถามทั้งหมดมา
 ลงรหัส บันทึกข้อมูลตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒ พร้อมวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อ
 แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบความเรียง สำหรับตอนที่ ๓ ใช้วิธีการวิเคราะห์
 ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์สาเหตุและการเชื่อมโยงของข้อมูล และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล
 มาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดการปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทาง
 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๖.๑๐ การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการเขียนสรุปสาระที่ได้
 จากการศึกษา ตั้งแต่ความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ
 ที่ใช้ศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อสรุปของการศึกษา และข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

๖.๑๑ นำผลการศึกษาเสนอคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ
 เพื่อปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้
 เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจ และสามารถสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

๖.๑๒ จัดทำเอกสารแสดงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ
 กรุงเทพมหานครตามที่คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ มีมติให้ความเห็นชอบ และ
 หนังสือนำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบ
 หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร และโปรดให้ความเห็นชอบ
 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะของสำนักงาน ก.ก.

๖.๑๓ สำนักงาน ก.ก. นำหลักเกณฑ์ฯ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอคณะกรรมการ
 ประเมินผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครเพื่อพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนา
 คุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการปรับปรุงหลักเกณฑ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 ของกรุงเทพมหานครจะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

แผนปรับปรุงหลักเกณฑ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. วางแผนการปฏิบัติงาน	↔					
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการ พิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ	↔					
๓. ศึกษาสภาพปัญหาและ อุปสรรคการดำเนินการ ที่ผ่านมา	↔					
๔. ทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง	↔					
๕. การกำหนดตัวแปรและ นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ		↔				

แผนปรับปรุงหลักเกณฑ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๖. การกำหนดและเลือก กลุ่มตัวอย่าง		↔				
๗. การสร้างแบบสอบถาม		↔				
๘. จัดทำหนังสือขอความ ร่วมมือให้ตอบแบบสอบถาม		↔				
๙. การวิเคราะห์ข้อมูล			↔			
๑๐. การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ			↔			
๑๑. นำผลการศึกษาเสนอ คณะกรรมการฯ				↔		
๑๒. จัดทำเอกสารแสดง หลักเกณฑ์และหนังสือ นำเรียนผู้ว่ากรุงเทพมหานคร					↔	
๑๓. นำหลักเกณฑ์ฯ พร้อม ทั้งข้อเสนอแนะเสนอ คณะกรรมการประเมินผลฯ						↔

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ เนื่องจากเป็นการปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ ติดตามและประเมินผล
เป้าหมาย รูปแบบหลักเกณฑ์แนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครที่กำหนดสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้จริง	ระดับผลผลิต (Output) กรุงเทพมหานครมีรูปแบบการให้บริการและวิธีการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก ทันสมัย คล่องตัว รวดเร็ว ตามหลักเกณฑ์ฯ ไม่น้อยกว่า ๕ รูปแบบ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑	๑. รายงานการประเมินผลการนำแผนปฏิบัติราชการไปปฏิบัติ ๒. การได้รับรางวัลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอื่น ๓. ผลการพิจารณา มอบรางวัลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่กรุงเทพมหานคร ดำเนินการเอง

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล (ต่อ)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามและประเมินผล
วัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงหลักเกณฑ์การ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจ และ สามารถสะท้อนประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติ ราชการ	ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการปรับปรุงการให้บริการ ของหน่วยงาน/ส่วนราชการ ที่ให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๑๐ โดยการตรวจ ประเมินจากผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานครภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของ กองงานผู้ตรวจ ราชการ สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ การปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน และนำนโยบาย Thailand ๔.๐ ของรัฐบาล มาประกอบการพิจารณา เพื่อให้หลักเกณฑ์สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนและเป้าหมายของประเทศ โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการดำเนินการต้องชัดเจน และเกิดความยั่งยืนเป็นสากลจนทำให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด

๑๐.๒ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง กรุงเทพมหานครควรออกระเบียบกรุงเทพมหานครเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งของรางวัลที่จะมอบให้หน่วยงาน/ส่วนราชการ ที่ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจนทำให้มีระบบการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๑๐.๓ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดประเภทของรางวัลลงถึงระดับบุคคล/กลุ่มบุคคล เพื่อสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรปรับปรุงการให้บริการและคิดค้นนวัตกรรมในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นงานบริการภายในหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ หรือ เป็นงานบริการของหน่วยงานอื่นๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเชื่อมโยงกันระหว่างสำนักและสำนักงานเขต ซึ่งจะเป็นการพัฒนาศักยภาพ (Competency) ของบุคคลควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพ (Competency) ของหน่วยงาน

.....

การปรับปรุงหลักเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร



นายพรชัย ชูชัยวุฒิพงศ์ เลขที่ 9
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กลุ่มงานระบบงานที่ 1
กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.

2. หลักการและเหตุผล

- แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี
เป้าประสงค์ที่ 7.5.1.1 มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ
ให้บริการประชาชน และหรือมีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้
บริการประชาชน และได้กำหนดมาตรการให้ทุกหน่วยงาน
พัฒนานวัตกรรมบริการภาครัฐ
- กิจกรรม / โครงการที่ สำนักงาน ก.ก. ดำเนินการ
 - การประเมินผลการปฏิบัติราชการ
 - การตรวจประเมินผลและจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการ
 - การมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการ



3. วัตถุประสงค์

- เพื่อปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจ และสามารถสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

4. เป้าหมาย

- รูปแบบหลักเกณฑ์แนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครที่กำหนดสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้จริง

5. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

5.1 หลักการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA



5. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service)

- Crosby ได้ให้ความหมายคำว่า

คุณภาพ คือ “ความสอดคล้องกับความต้องการ”

- Parasuraman และคณะ “คุณภาพ เป็น สิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น

- สรุปคุณภาพ คือ ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ

5. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน (ต่อ)

5.3 แนวทางการประเมินระดับความสำเร็จของการให้บริการ สาธารณะ

- Jeffrey L. Brudney and Robert E. England เห็นว่า การวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ ๒ แนวทาง ดังนี้
 - 1) แนวทางอัตวิสัย
 - 2) แนวทางวัตถุวิสัย

5. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน (ต่อ)

- การประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการตามแนวคิดของ John D. Millet สามารถประเมินได้ใน 6 มิติ ดังนี้

- 1) ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการ
หรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2) ความเสมอภาคในการให้บริการ
- 3) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา
- 4) การให้บริการอย่างพอเพียง
- 5) ความต่อเนื่องในการให้บริการ
- 6) ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ



6. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้เกี่ยวข้อง มี 13 ขั้นตอน

การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. วางแผนการปฏิบัติงาน	↔					
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ เพื่อพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจ	↔					
๓. ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินการ ที่ผ่านมา	↔					
๔. ทบทวนวรรณกรรม (Literature review) และ กำหนดกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการปรับปรุง หลักเกณฑ์ฯ	↔					

6. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้เกี่ยวข้อง (ต่อ)

การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๕. การกำหนดตัวแปรและนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการเพื่อใช้กำหนดเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม		↔				
๖. การกำหนดและเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Selecting the sample)		↔				
๗. การสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่จากการทบทวนวรรณกรรม		↔				
๘. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถาม		↔				

6. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้เกี่ยวข้อง (ต่อ)

การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๙. การวิเคราะห์ข้อมูล			↔			
๑๐. การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการดำเนินการ			↔			
๑๑. นำผลการศึกษาเสนอคณะกรรมการฯ				↔		
๑๒. จัดทำเอกสารแสดงหลักเกณฑ์ฯ ตามที่คณะกรรมการฯ มีมติให้ความเห็นชอบและหนังสือนำเสนอเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร					↔	

6. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้เกี่ยวข้อง (ต่อ)

การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑๓. นำหลักเกณฑ์ฯ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอคณะกรรมการประเมินผลฯ เพื่อพิจารณา ปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการให้ บริการของกรุงเทพมหานคร					↔	

7. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2560


8. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ เนื่องจากเป็นการปฏิบัติหน้าที่ประจำ

9. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด KPI	วิธีการ/เครื่องมือติดตามและประเมินผล
<p><u>เป้าหมาย</u> รูปแบบหลักเกณฑ์แนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครที่กำหนดสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้จริง</p>	<p><u>ระดับผลผลิต (Output)</u> กรุงเทพมหานครมีรูปแบบการให้บริการและวิธีการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก ทันสมัย คล่องตัว รวดเร็ว ตามหลักเกณฑ์ฯ ไม่น้อยกว่า 5 รูปแบบ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.2561</p>	<ol style="list-style-type: none">1. รายงานการประเมินผลการนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ2. การได้รับรางวัลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอื่น3. ผลการพิจารณามอบรางวัลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่กรุงเทพมหานครดำเนินการเอง

9. แนวทางการติดตามและประเมินผล (ต่อ)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามและประเมินผล
<p><u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อปรับปรุงหลักเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจ และสามารถสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ</p>	<p><u>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</u> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน/ส่วนราชการ ที่ให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 โดยการตรวจประเมินจากผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561</p>	<p>รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร</p> 

10. ข้อเสนอแนะ



10.1 เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ กรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง กรุงเทพมหานครควรออกกระเบียบกรุงเทพมหานครเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพ

การให้บริการของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งของรางวัลที่จะมอบให้หน่วยงาน/ ส่วนราชการที่ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจนทำให้มีระบบการให้บริการ ประชาชนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

10. ข้อเสนอแนะ (ต่อ)

10.2 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดประเภทของรางวัลลงถึงระดับบุคคล/กลุ่มบุคคล เพื่อสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรปรับปรุงการให้บริการและคิดค้นนวัตกรรมในการให้บริการ

ทั้งนี้อาจเป็นงานบริการภายในหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ หรือ เป็นงานบริการของหน่วยงานอื่นๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเชื่อมโยงกันระหว่างสำนักและสำนักงานเขต ซึ่งจะเป็นการพัฒนา ศักยภาพ (Competency) ของบุคคลควบคู่ไปกับการพัฒนา ศักยภาพ (Competency) ของหน่วยงาน



จบการนำเสนอ