



**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : (18) การให้บริการของสำนักงานการเจ้าหน้าที่

รหัสโครงการ... : 04020000-3731

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-29 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

**1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานการเจ้าหน้าที่ / สำนักงานการเจ้าหน้าที่

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวนิตยา รอดเรืองศักดิ์ โทร.1323

ผู้ประสานงาน สยป : นางจันทนา พัฒนวิชรกุล โทร.1526

**1.3 หลักการและเหตุผล**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง ประชาชน ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครผู้มารับบริการโดยตรงหรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอก กรุงเทพมหานครที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการการสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ฯลฯ

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

เพื่อให้ทุกหน่วยงานให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือบริการต่างๆ ไปถึงประชาชน โดยปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทุกด้านเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

การให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ (กองงานผู้ตรวจราชการเป็นผู้รับผิดชอบ) ระดับ 3

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่ยอมรับ

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 (18) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 24/10/2562 : รอประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 20/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอประสานงานจากกองผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 18/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 20/1/2563 : ) ได้รับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร จากคุณอาทิตย์ บุญจินดาทรัพย์ นักวิจัยผู้ดำเนินการสำรวจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2563 และได้แจกแบบสำรวจดังกล่าวให้ส่วนราชการในสำนักงานการเจ้าหน้าที่ได้ตอบแบบสำรวจและส่งให้กองงานผู้ตรวจราชการเรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 17/2/2563 : อยู่ระหว่างรอประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 19/3/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการได้มีหนังสือที่ กท 0409/286 ลงวันที่ 13 มีนาคม 2563 ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน 250 คน ซึ่งสำนักงานการเจ้าหน้าที่ ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 3.757		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 20/4/2563 : ดำเนินการนำผลการสำรวจความพึงพอใจข้อคำถามที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุดไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นและรายงานผลผ่านระบบออนไลน์		





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 %





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

: เป็นไปตามแผน





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

- รายงานครั้งที่8 :: 20/5/2563 : ได้ดำเนินการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับ และรายงานผลการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) เรียบร้อยแล้ว : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่9 :: 19/6/2563 : ได้รับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร จากคุณอาทิตย์ บุญจินดาทรัพย์ นักวิจัยผู้ดำเนินการสำรวจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2563 จำนวน 47 ชุด และได้แจกแบบสอบถามดังกล่าวให้ส่วนราชการในสำนักงานการเจ้าหน้าที่ได้ตอบและได้ส่งแบบสอบถามดังกล่าวให้กองงานผู้ตรวจราชการเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2563 : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่10 :: 21/7/2563 : ดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร รอบที่ 1 : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่11 :: 18/8/2563 : ดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร รอบที่ 1 : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่12 :: 17/09/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการได้ส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินการด้วยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้  
ครั้งที่ 1 เฉลี่ยความพึงพอใจ 3.757  
ครั้งที่ 2 เฉลี่ยความพึงพอใจ 3.757  
 โดยสำนักงานการเจ้าหน้าที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการในการสำรวจประจำปี 2563 (เฉลี่ยคะแนนจากการสำรวจทั้งสองครั้ง) ในระดับ มาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.757  
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)  
ตำแหน่ง .....

