



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติที่ 3.3 ผตร.

รหัสโครงการ... : 10000000-4177

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักการโยธา / กองแผนงานและประสานสาธารณูปโภค / กองแผนงานและประสานสาธารณูปโภค

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางนงลักษณ์ หงษ์โต 2075

ผู้ประสานงาน สยป : นางพรณี ศรีสมบัติ 1513

1.3 หลักการและเหตุผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับการบริการในหน่วยงาน

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับการบริการในหน่วยงาน

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่ยอมรับ

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มิติที่ 3.3 ของ ผตร.)

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่ 1 :: 31/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 2 :: 30/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 3 :: 30/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการกำหนดให้ผู้รับจ้างเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 25

ธันวาคม 2562 ถึงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 4 :: 30/1/2563 : นัดเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักการโยธา ครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 5 :: 28/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 6 :: 29/3/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของสำนักการโยธา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม สำนักการโยธา ได้รับความพึงพอใจที่ 4.179

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1.10 สำนักการโยธา สะอาดและเป็นระเบียบ คะแนนเฉลี่ย 4.517

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 7 :: 28/4/2563 : อยู่ระหว่างพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 8 :: 31/05/2563 : อยู่ระหว่างสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 9 :: 22/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักการโยธา ครั้งที่ 2/2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 10 :: 31/7/2563 : อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของสำนักการโยธา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2

(ครั้งที่ 1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม สำนักการโยธา ได้รับความพึงพอใจที่ 4.179

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1.10 สำนักการโยธา สะอาดและเป็นระเบียบ คะแนนเฉลี่ย 4.517)

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 11 :: 30/8/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้รับจ้างจากกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ได้เข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักการโยธา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 2 ครั้ง

โดยในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม 2 ประเภท สรุปรายละเอียดได้ดังนี้





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ประเภท U18-1 กลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U18-1 เฉลี่ย 2 ครั้ง เท่ากับ 3.791 คะแนน ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่มีอธยาศัยสุภาพ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.934 คะแนน

2. ประเภท U18-2 กลุ่มเป้าหมายเป็นประชาชนผู้มาติดต่อสำนักงานโยธา จำนวน 200 คน ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U18-2 เฉลี่ย 2 ครั้ง เท่ากับ 4.228 คะแนน ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีอธยาศัยสุภาพ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.505 คะแนน

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....

