



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สจส.

รหัสโครงการ... : 17000000-3452

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. : สำนักการจราจรและขนส่ง / กองนโยบายและแผนงาน / กองนโยบายและแผนงาน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางบังอร มนต์ริศเวตกุล โทร. 3119

ผู้ประสานงาน สยป : นายสมประสงค์ ทามณีวรรณ โทร. 1548

**1.3 หลักการและเหตุผล**

1. ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. การบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ

ส่วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจไม่นับว่ามีการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

เพื่อให้หน่วยงานมีสถิติข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจและเหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมาย

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 31/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ พิจารณาแบบสอบถามของหน่วยงาน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 29/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 11/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาความเหมาะสมแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 20/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการ สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำนักการจราจรและขนส่งติดต่อประสานงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 13/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างคณะกรรมการพิจารณาแบบสอบถามความพึงพอใจ โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (รักษารอบ)		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 4/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การดำเนินการรายงานผลดำเนินการแก้ไขผลการดำเนินงานที่ได้รับคะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี 2562 น้อยที่สุด (ในการตรวจราชการสำนักการจราจรและขนส่ง ประจำปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 1 ของคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร) เพื่อรับฟังความก้าวหน้า/ปัญหา/อุปสรรค ได้แก่ ข้อ 6.ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนา		
	16. สำนักการจราจรและขนส่ง มีส่วนในการสนับสนุนและพัฒนาการทำงานของหน่วยงานของท่าน/ท่านพึงพอใจ การพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของศูนย์บริการถ่วงวงจรปิด ในระดับใด ผลความพึงพอใจ 3.697		
	17. สำนักการจราจรและขนส่ง มีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน/ท่านพึงพอใจ การพัฒนาระบบงานต่าง ๆ เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศของศูนย์บริการถ่วงวงจรปิดในระดับใด ผลความพึงพอใจ 3.680		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่ 7







ตัวชี้วัด...





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

: มิติที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 31/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ พิจารณาแบบสอบถามของหน่วยงาน :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 29/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน... :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 11/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาความเหมาะสมแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 20/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการ สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำนักงานจราจรและขนส่งติดต่อประสานงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 13/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างคณะกรรมการพิจารณาแบบสอบถามความพึงพอใจ โครงการให้บริการที่ดีที่สุด (รักษารอบ) :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 4/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การดำเนินการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขผลการดำเนินงานที่ได้รับคะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี 2562 น้อยที่สุด (ในการตรวจราชการสำนักงานการจราจรและขนส่ง ประจำปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 1 ของคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร) เพื่อรับฟังความก้าวหน้า/ปัญหา/อุปสรรค ได้แก่ ข้อ 6.ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนา 16. สำนักงานจราจรและขนส่ง มีส่วนในการสนับสนุนและพัฒนาการทำงานของหน่วยงานของท่าน/ท่านพึงพอใจ การพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของศูนย์บริการถ่วงวงจรถัด ในระดับใด ผลความพึงพอใจ 3.697 17. สำนักงานจราจรและขนส่ง มีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน/ท่านพึงพอใจ การพัฒนากระบวนการต่าง ๆ เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศของศูนย์บริการถ่วงวงจรถัดในระดับใด ผลความพึงพอใจ 3.680 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 27/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ให้ส่วนราชการใน สจส.รับทราบ และนำผลการสำรวจไปดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 13/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รายงานผลการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ พร้อมเอกสารหลักฐานทางระบบออนไลน์ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2563 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 8/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานจราจรและขนส่ง รอบที่ 2 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 13/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ประเมินผลแบบสอบถามความพึงพอใจโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) รักษารอบ. :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 13/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...คณะทำงานฯ ประเมินผลโครงการให้บริการที่ดีที่สุด (รักษารอบ) ปี 63 แล้วเสร็จ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: 21/9/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แจ้งผลการผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยในการประเมินผล สำนักงานจราจรและขนส่ง ได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.180 ระดับมากที่สุด (ปรับน้ำหนัก 4.183) โดยแยกเป็น 1 กลุ่มเป้าหมายข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร (U17-1) ได้คะแนน 3.789 อยู่ในระดับมาก (ปรับน้ำหนัก 3.799) ครั้งที่ 1 ได้คะแนน 3.811 ครั้งที่ 2 ได้คะแนน 3.766 2. กลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการถ่วงวงจรถัด (U17-2) ได้คะแนน 4.300 อยู่ในระดับมากที่สุด (ปรับน้ำหนัก 4.300) ครั้งที่ 1 ได้คะแนน 4.226 ครั้งที่ 2 ได้คะแนน 4.362 จากแบบสอบถามจำนวน 500 ชุด เป็นแบบ สอบถาม U17-1 จำนวน 117 ชุด สัดส่วน 0.234 และเป็นแบบสอบถาม U17-2 จำนวน 383 ชุด สัดส่วน 0.766 ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ





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

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

