



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 18000000-2498

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. : สำนักการวางแผนและพัฒนาเมือง / กองนโยบายและแผนงาน / กองนโยบายและแผนงาน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวภัทราวดี โรจนสัมพันธ์ (3018)

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวพนิดา เพชรตร (1549)

1.3 หลักการและเหตุผล

เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ให้สำนักผังเมืองให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือบริการต่างๆไปกับประชาชนหรือบุคคลของหน่วยงานหรือส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร โดยต้องปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่ยอมรับ

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่ 1	:: 29/10/2562 : ศึกษากรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ตัวชี้วัดที่ 3.3)		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 8.33 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 2	:: 27/11/2562 : ศึกษากรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ตัวชี้วัดที่ 3.3)		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 16.66 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 3	:: 25/12/2562 : สำนักการวางแผนและพัฒนาเมืองเข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ.2563 ในวันที่ 18 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัลซิติ้ เขตบางพลัด		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 24.99 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 4	:: 27/1/2563 : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์แจกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 33.32 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 5	:: 26/2/2563 : อยู่ระหว่างประมวลผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 41.65 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 6	:: 24/3/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการได้จัดส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1 = 3.929 (คำถามข้าราชการ/บุคลากรของกรุงเทพมหานคร 175 ชุด คำถามที่มีผู้พึงพอใจต่ำที่สุด - ทานชอบเว็บไซต์ (Website) , เฟซบุ๊ก (Facebook) , ไลน์ (Line) ของ สวพ. ในระดับใด คะแนนเฉลี่ย 3.577 - สำนักการวางแผนและพัฒนาเมืองมีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน คะแนนเฉลี่ย 3.598 2. คำถามสำหรับประชาชน/บุคคลภายนอก 75 ชุด คำถามที่มีผู้พึงพอใจต่ำที่สุด คือ - เว็บไซต์ (Website) , เฟซบุ๊ก (Facebook) , ไลน์ (Line) ของ สวพ. ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.000 - ทานชอบเว็บไซต์ (Website) , เฟซบุ๊ก (Facebook) , ไลน์ (Line) ของ สวพ. ในระดับใด คะแนนเฉลี่ย 4.011		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 49.98 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 7	:: 27/4/2563 : กลุ่มงานวิจัยผังเมือง 1 ทำหนังสือประสานให้สำนักงานภูมิสารสนเทศดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อคำถามข้อ 1.7 ทานชอบเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ของสำนักการวางแผนและพัฒนาเมืองในระดับใด และข้อ 1.8 ข้อมูลเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ของสำนักการวางแผนและพัฒนาเมืองให้เป็นปัจจุบันและชัดเจน พร้อมส่งเอกสาร/หลักฐานประกอบผลการดำเนินงานให้กลุ่มงานวิจัยผังเมือง 1 ภายในวันที่ 30 เมษายน 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 58.31 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่ 8





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

- รายงานครั้งที่ 9 :: 26/5/2563 : ทำหนังสือประสานส่วนราชการของสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง เพื่อให้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงานต่างๆ ที่สำนักการวางผังและพัฒนาเมืองได้ร่วมงานหรือติดต่อราชการ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 ซึ่งได้รับการประสานสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ผู้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
- :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 66.64 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 10 :: 25/6/2563 : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ดำเนินการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 จากประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง
- :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 74.97 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 11 :: 24/7/2563 : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ดำเนินการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 จากประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสำนักการวางผังและพัฒนาเมือง
- :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 83.30 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 12 :: 25/8/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ
สำนักปลัดกรุงเทพมหานครเชิญประชุมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในวันที่ 28 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ เขตบางพลัด กทม
- :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 91.63 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 13 :: 24/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลคะแนนการสำรวจที่ได้ คือ 4.029
- :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

