



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวชี้วัด 3.3

รหัสโครงการ... : 22000000-4001

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. : สำนักสิ่งแวดล้อม / กองนโยบายและแผนงาน / กองนโยบายและแผนงาน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : ญัฐชา 2428

ผู้ประสานงาน สยป : กิรทัต 1458

**1.3 หลักการและเหตุผล**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานครหมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการ ทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการสำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานครหมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการ ทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการสำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

คะแนนที่ได้เป็นไปตามค่าเฉลี่ยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 ครั้ง คือ การนำผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 รวมกับผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2 ทหารด้วยจำนวนครั้งในการสำรวจ (หาร 2) และใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๒ - การบริหารแผนและประเมินผล

เป้าหมายที่ : ๗.๒.๑ กรุงเทพมหานครมีระบบการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพ

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

|                 |  |                |                     |
|-----------------|--|----------------|---------------------|
| รายงานครั้งที่1 | :: 29/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการประสานงานจากคณะผู้ตรวจราชการ              |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท       | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่2 | :: 29/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการประสานงานจากคณะผู้ตรวจราชการ              |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท       | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่3 | :: 24/12/2562 : เข้าร่วมประชุมกับคณะผู้ตรวจราชการเรียบร้อยแล้ว                 |                |                     |
|                 | อยู่ระหว่างขั้นตอนการประสานงานจากคณะผู้ตรวจราชการในขั้นตอนต่อไป                |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท       | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่4 | :: 29/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการประสานงานจากคณะผู้ตรวจราชการในขั้นตอนต่อไป |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท       | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่5 | :: 27/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการประสานงานจากคณะผู้ตรวจราชการในขั้นตอนต่อไป |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท       | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่6 | :: 23/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการประสานงานจากคณะผู้ตรวจราชการในขั้นตอนต่อไป |                |                     |
|                 | สรุปผลความพึงพอใจครั้งที่ 1/2563 เฉลี่ย 4.268                                  |                |                     |





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

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 %





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

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท





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

: เป็นไปตามแผน





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

|                   |  |                |                     |
|-------------------|--|----------------|---------------------|
| รายงานครั้งที่ 7  | :: 30/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอกการประสานงานจากทางผู้ตรวจราชการในการประเมินครั้งที่ 2   |                | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
|                   | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท   | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่ 8  | :: 30/5/2563 : รอกการประสานงานจากทางผู้ตรวจราชการในการประเมินครั้งที่ 2  |                |                     |
|                   | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท   | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่ 9  | :: 29/6/2563 : รอกการประสานงานจากทางผู้ตรวจราชการในการประเมินครั้งที่ 2  |                |                     |
|                   | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท   | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่ 10 | :: 31/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการประเมินครั้งที่ 2 จากผู้ตรวจราชการ   |                |                     |
|                   | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท  | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่ 11 | :: 31/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการประเมินครั้งที่ 2 จากผู้ตรวจราชการ   |                |                     |
|                   | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท  | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่ 12 | :: 14/9/2563 : สรุปผลความพึงพอใจครั้งที่ 2/2563 เฉลี่ย 4.269 สรุปผลความพึงพอใจ 2 ครั้ง เท่ากับ 4.270<br>ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว |                |                     |
|                   | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท   | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

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

