



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มิติที่ 3.3)

รหัสโครงการ... : 50160000-3143

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. : สำนักงานเขตธนบุรี / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวอัญชลี คงวัฒนาศักดิ์ชัย (5608)

ผู้ประสานงาน สยป : นายศุภณัฐ เทียนแย้ม (02 2257949)

**1.3 หลักการและเหตุผล**

สำนักงานเขตธนบุรีเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบให้บริการ ประชาชนในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาพื้นที่และปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ และเพื่อให้สำนักงานเขตธนบุรีสามารถพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีที่สุด สำนักงานเขตธนบุรีจึงได้จัดกิจกรรมพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งตอบสนองตัวชี้วัดของกรุงเทพมหานคร มิติที่ 3.3

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

- 1) เพื่อพัฒนาระบบการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น
- 3) เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำด้านบริการ

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

- 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ระดับคะแนน 5 คะแนน
- 2) สามารถพัฒนาระบบการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**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... : มิติที่ 3 (มิติที่ 3) ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1 :: 31/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...

ศึกษารายละเอียด ผลการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณที่ผ่านมา นำเอาข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

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

รายงานครั้งที่2 :: 29/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...

ศึกษารายละเอียด ผลการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณที่ผ่านมา นำเอาข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

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

รายงานครั้งที่3 :: 25/12/2562 : สำนักงานเขตธนบุรีได้เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ เมื่อวันที่ 18 ธ.ค.

62 จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ซึ่งเป็นผู้ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ และสำนักงานเขตธนบุรีได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อปรับปรุงแก่แบบสำรวจความพึงพอใจในที่ประชุมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

อยู่ระหว่างนิด้าปรับปรุงแบบฟอร์มอีกครั้งหนึ่งตามความเห็นของที่ประชุมและนำเข้าพิจารณาของคณะกรรมการโครงการ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่4 :: 22/1/2563: - กองงานผู้ตรวจราชการได้ปรับแก้แบบฟอร์มเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

และสำนักงานเขตพิจารณาถ่วงน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อคำถามตามภารกิจของสำนักงานเขตตามที่กองงานผู้ตรวจได้มีหนังสือประสานมาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ได้เข้ามาทดสอบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการที่ สำนักงานเขตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

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

รายงานครั้งที่5 :: 27/2/2563 : ผู้รับจ้างจากกองงานผู้ตรวจราชการประสานสำนักงานเขตเพื่อเข้ามาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1

เป็นที่เรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างผู้รับจ้าง ดำเนินการวิเคราะห์และสรุปข้อมูล

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่6 :: 26/3/2563 : ได้รับรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว ได้รับค่าเฉลี่ยจากการสำรวจ 4.395

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเรื่องการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จะจอดรถ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่ 7





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

:: 29/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยสุดมาปรับปรุง ได้แก่ 1. ปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงานเขตให้มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน และ 2.

แจ้งข้อมูลเรื่องที่จ่อครม.ไม่มีบริการและแจ้งจุดจอตลอดเอกชนบริเวณใกล้เคียงหากมีความจำเป็น

รายงานครั้งที่8 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

:: 28/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการรายงานการปรับปรุงการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการในหัวข้อที่ได้รับคะแนนน้อย 2 อันดับแรก และรอรับการประสานงานจาก นิด้า เพื่อถอดแบบสอบถาม ครั้งที่ 2

รายงานครั้งที่9 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

:: 30/6/2563 : นิด้ามาถอดแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานเขตธนบุรีเรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างรอรับผลการประเมิน

รายงานครั้งที่10 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

:: 28/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอรับผลสรุปการประเมินความพึงพอใจจากนิด้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

รายงานครั้งที่11 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

:: 31/8/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว โดยมีคะแนนความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ 2563 เท่ากับ 4.305

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

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

