



** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50170000-3332

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

หน่วยงานที่รับชอบ. : สำนักงานเขตคลองสาน / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : คุณศิริวรรณ โทร.5057

ผู้ประสานงาน สยป : คุณศุภณัฐ เทียนแย้ม โทร.02-225-7949

1.3 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า

"การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสิ่งใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน" การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจยังไม่นับว่ามี การปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการ

การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

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

ฯลฯ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 17/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนศึกษาทบทวนกรอบการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 28/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทบทวนผลการประเมินในช่วงที่ผ่านมา		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 22/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนได้เข้าร่วมประชุมรับฟังแนวทางการสำรวจความพึงพอใจจากกองงานผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 28/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนได้รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑ แล้ว เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๓		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 28/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 12/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 18/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1		



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

ได้แก่ 4.150			
รายงานครั้งที่8	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท :: 23/04/2563 : ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต ตามประเด็นข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับ และรายงานผลให้กองงานผู้ตรวจราชการทราบ	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท :: 21/05/2563 : รอรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๒	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท :: 15/06/2563 : รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 4 และ 16 มิถุนายน 2563	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท :: 15/07/2563 : รอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๒	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท :: 17/08/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2 ได้แก่ 4.250	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่13	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท :: 27/08/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่ 4.200 โดยได้นำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด 2 อันดับ ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50170000-3332

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. : สำนักงานเขตคลองสาน / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : คุณศิริวรรณโทร.5057

ผู้ประสานงาน สยป : คุณศุภณัฐ เทียนแย้ม โทร.02-225-7949

1.3 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า

"การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน"

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจไม่ว่ามีการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการ

การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

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

ฯลฯ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****





เป้าหมายที่





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 17/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนศึกษาทบทวนกรอบการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 28/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทบทวนผลการประเมินในช่วงที่ผ่านมา		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 22/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนได้เข้าร่วมประชุมรับฟังแนวทางการสำรวจความพึงพอใจจากกองงานผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 28/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนได้รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑ แล้ว เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๓		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 28/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 12/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 18/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1 ได้แก่ 4.150		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 23/04/2563 : ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต ตามประเด็นข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับ และรายงานผลให้กองงานผู้ตรวจราชการทราบ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 21/05/2563 : รอรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๒		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 15/06/2563 : รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 4 และ 16 มิถุนายน 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 15/07/2563 : รอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๒		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: 17/08/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2 ได้แก่ 4.250		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่13	:: 27/08/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่ 4.200 โดยได้นำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด 2 อันดับ ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50170000-3332

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. : สำนักงานเขตคลองสาน / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : คุณศิริวรรณ โทร.5057

ผู้ประสานงาน สยป : คุณศุภณัฐ เทียนแย้ม โทร.02-225-7949

1.3 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า

"การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ

การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน"

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม

ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพ ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจยังไม่มีการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการ

การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

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

ฯลฯ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 17/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนศึกษาทบทวนกรอบการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 28/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทบทวนผลการประเมินในช่วงที่ผ่านมา		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 22/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนได้เข้าร่วมประชุมรับฟังแนวทางการสำรวจความพึงพอใจจากกองงานผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 28/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนได้รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑ แล้ว เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๓		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 28/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 12/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 18/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1		
	ได้แก่ 4.150		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 23/04/2563 : ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต ตามประเด็นข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับ และรายงานผลให้กองงานผู้ตรวจราชการทราบ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 21/05/2563 : รอรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๒		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 15/06/2563 : รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 4 และ 16 มิถุนายน 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 15/07/2563 : รอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๒		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: 17/08/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2 ได้แก่ 4.250		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่13	:: 27/08/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่ 4.200		
	โดยได้นำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด 2 อันดับ ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ





รหัสโครงการ...



: 50170000-3332





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00
สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-30 00:00:00

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563
งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท
งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตคลองสาน / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : คุณศิริวรรณ โทร.5057

ผู้ประสานงาน สยป : คุณศุภณัฐ เทียนแย้ม โทร.02-225-7949

1.3 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสิ่งใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน" การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจยังไม่นับว่ามี การปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการ

การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
 4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน
 6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน
- ฯลฯ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 17/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนศึกษาทบทวนกรอบการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 9	: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 28/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทบทวนผลการประเมินในช่วงที่ผ่านมา		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00	: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 22/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนได้เข้าร่วมประชุมรับฟังแนวทางการสำรวจความพึงพอใจจากกองงานผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00	: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 28/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนได้รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑ แล้ว เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๓		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00	: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 28/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00	: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 12/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนรอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๑		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00	: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 18/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1		
	ได้แก่ 4.150		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00	: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 23/04/2563 : ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต ตามประเด็นข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับ		





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

และรายงานผลให้กองงานผู้ตรวจราชการทราบ

รายงานครั้งที่ 9	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 21/05/2563 : รอรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๒		
รายงานครั้งที่ 10	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 15/06/2563 : รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 4 และ 16 มิถุนายน 2563		
รายงานครั้งที่ 11	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 15/07/2563 : รอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ ๒		
รายงานครั้งที่ 12	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 17/08/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2 ได้แก่ 4.250		
รายงานครั้งที่ 13	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 27/08/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคลองสาน ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่ 4.200		
	โดยได้นำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด 2 อันดับ ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

