



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50180000-3316

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**

หน่วยงานที่รับชอบ. : สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายพงษ์สิทธิ์ บัวเมือง 5705

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวพรชมล สุนทรวิเศษ 1517

**1.3 หลักการและเหตุผล**

กรุงเทพมหานครมีการให้บริการประชาชนเป็นหลัก

การดำเนินการต่างๆจึงมีความจำเป็นและสำคัญที่จะเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อความพึงพอใจของประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์สูงสุด

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

1. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตบางกอกใหญ่
2. เพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกของประชาชน

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

ดำเนินการประเมินความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่ใน ระดับ 4

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายที่ : ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 มิติที่ 3 (3.3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอรับหนังสือชี้แจงรายละเอียดการวัดระดับความพึงพอใจของสำนักงานเขต จากกองงานผู้ตรวจเพื่อเตรียมดำเนินการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 28/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการชี้แจงรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองงานผู้ตรวจ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 20/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ได้เข้าร่วมประชุมรับฟังคำชี้แจงการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งจัดการประชุมโดยกองงานผู้ตรวจ โดยสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็นผู้ทำการประเมิน เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัล ซิตี้ บางพลัด		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 23/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน... สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ได้ส่งฝ่ายปกครองเข้าร่วมรับฟังการชี้แจงจากกองงานผู้ตรวจ เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัล ซิตี้ โดยกรุงเทพมหานครได้จ้างสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) NIDA เป็นผู้สำรวจการประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 28/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เดือนมกราคม 2563		
	ตามที่ได้เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัล ซิตี้ ถนนบรมราชชนนี เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร และแจ้งว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2562 - 5 กุมภาพันธ์ 2563		
	ซึ่งสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ได้รับการสำรวจความพึงพอใจครั้งแรกเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2563 อยู่ระหว่างรอผลการประเมินครั้งที่ 1		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 2020-2-28 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอผลการประเมินครั้งที่ 1 จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 13/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ได้รับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามหนังสือกองงานผู้ตรวจราชการ ที่ กท 0409/286 ลว. 13 มี.ค. 63 สรุปผลได้ ดังนี้ 1.1 ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ก่อนปรับน้ำหนัก 4.593 1.2 ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกีดคิว ก่อนปรับน้ำหนัก 4.677 1.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ ก่อนปรับน้ำหนัก 4.723 1.4 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ ก่อนปรับน้ำหนัก 4.667 1.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่นไม่เรียกรับผลประโยชน์) 4.743 1.6 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ 4.649 1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ก่อนปรับน้ำหนัก 4.555 1.8 ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ของสำนักงานเขตในระดับใด		



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

	<p>4.174 1.9 จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม ก่อนปรับน้ำหนัก 4.523 1.10 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร ก่อนปรับน้ำหนัก 4.655 1.11 มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ ก่อนปรับน้ำหนัก 4.113 1.12 มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง ก่อนปรับน้ำหนัก 4.336 1.13 ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ก่อนปรับน้ำหนัก 4.353 1.14 สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ก่อนปรับน้ำหนัก 4.444 1.15 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยได้ดี เช่น ฝุ่น คิวินดำ ไม่มีขยะในคลอง ฯลฯ ก่อนปรับน้ำหนัก 4.375 1.16 สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลองได้ดี ก่อนปรับน้ำหนัก 4.383 1.17 สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า) ก่อนปรับน้ำหนัก 4.430 1.18 สำนักงานเขตดูแลช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัยได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ ก่อนปรับน้ำหนัก 4.328 1.19 สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอบรม การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ ก่อนปรับน้ำหนัก 4.350 1.20 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วเมืองซึ่งภายในตรอก/ซอย ก่อนปรับน้ำหนัก 4.333 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563 4.470 หลังปรับตามน้ำหนักแล้ว 4.490</p>		
รายงานครั้งที่ 8	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย          :: 13/04/2563 : ได้รับผลการทดสอบสอบถามครั้งที่ 1 แล้ว รอรับการทดสอบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจจากสถาบัน ครั้งที่ 2</p>		
รายงานครั้งที่ 9	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย          :: 29/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ได้รับการประสานจากกองงานผู้ตรวจราชการว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์ (นิด้า) จะเข้าสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 ช่วงเดือนพ.ค. - 3 ก.ค. 63</p>		
รายงานครั้งที่ 10	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย          :: 23/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์ (นิด้า) ได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจครั้งที่ 2 มาทดสอบเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เมื่อวันที่ 4 มิ.ย. 63 อยู่ระหว่างรอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2</p>		
รายงานครั้งที่ 11	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย          :: 29/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์ (นิด้า) ได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจครั้งที่ 2 มาทดสอบเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เมื่อวันที่ 4 มิ.ย. 63 อยู่ระหว่างรอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2</p>		
รายงานครั้งที่ 12	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย          :: 20/08/2563 : สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ได้รับหนังสือจากกองงานผู้ตรวจราชการ ที่ กท 0409/803 ลว. 14 ส.ค. 63 เรื่องส่งรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกท. ปี 63          แจ้งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกท. ปี 63 ครั้งที่ 2 เรียบร้อยแล้ว          คะแนนหลังปรับน้ำหนักแล้วได้ผลความพึงพอใจ 4.697 คะแนนมากที่สุดหัวข้อ 1.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพได้ 4.873 และได้รับคะแนนน้อยที่สุดหัวข้อ 1.11 มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถได้ 4.403</p>		
	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>		

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

