



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ

รหัสโครงการ... : 50240000-3443

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. : สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ / ฝ่ายทะเบียน / ฝ่ายทะเบียน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวอามีณี ยูณู (โทร.6813)

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวปริมดา มีฉลาด (โทร.1543 1544 )

**1.3 หลักการและเหตุผล**

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ให้บริการต่างๆ ตามที่กฎหมายได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เป็นผู้พิจารณาอนุญาตหรืออนุมัติให้ประชาชนเข้าถึง หรือเข้าสู่บริการสาธารณะบางประเภทได้

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การให้บริการของสำนักงานเขตด้  
ดังนั้น

เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการให้บริการประชาชนและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนประกอบกับการให้บริการ ในปัจจุบันเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ซึ่งมีความทันสมัย รวดเร็ว สะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

จึงมีโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการขึ้น

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนที่มาติดต่อ
3. เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับปรับปรุงการให้บริการ ณ จุดให้บริการ

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับความพึงพอใจ และหย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ระดับพอใจมาก ร้อยละ 80

**1.6 สันนิษฐานแผนพัฒนา 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... : มิติที่1 ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมที่เป็นงานประจำของหน่วยงานที่ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

- รายงานครั้งที่1 :: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ  
ซึ่งในเดือนตุลาคม 2562 มีผู้มารับบริการ จำนวน 2,984 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 2,893 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ  
พอใจมาก 2,822 ราย , พอใจ 71 ราย, พอใจน้อย - ราย, และไม่มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 91 ราย สรุปรวมความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-31 ตุลาคม 2562  
คิดเป็นร้อยละ 97.55 (ข้อมูล ณ วันที่ 31ตุลาคม 2562) /  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 12.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่2 :: 27/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ  
ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน 2562 มีผู้มารับบริการ จำนวน 3,007 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 2,870 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ  
พอใจมาก 2,795 ราย , พอใจ 75 ราย, พอใจน้อย - ราย, และไม่มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 137 ราย สรุปรวมความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2562  
คิดเป็นร้อยละ 97.39 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2562) /  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่3 :: 23/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ  
ซึ่งในเดือนธันวาคม 2562 มีผู้มารับบริการ จำนวน 4,173 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 3,986 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ





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

- รายงานครั้งที่4
- พอใจมาก 3,875 ราย , พอใจ 111 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 187 ราย สรุปลความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-31 ธันวาคม 2562  
คิดเป็นร้อยละ 97.22 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562) /  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 28.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย  
:: 29/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ
- ซึ่งในเดือนมกราคม 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 3,803 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 3,482 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ  
พอใจมาก 3,344 ราย , พอใจ 138 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 321 ราย สรุปลความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-31 มกราคม 2563  
คิดเป็นร้อยละ 96.04 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2563) /  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 36.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย  
:: 26/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ
- รายงานครั้งที่5
- ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 3,458 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 3,242 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ  
พอใจมาก 3,107 ราย , พอใจ 141 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 210 ราย สรุปลความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-29 กุมภาพันธ์ 2563  
คิดเป็นร้อยละ 95.66 (ข้อมูล ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563) /  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 44.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย  
:: 25/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ
- รายงานครั้งที่6
- ซึ่งในเดือนมีนาคม 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 3,592 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 3,278 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ  
พอใจมาก 3,090 ราย , พอใจ 188 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 314 ราย สรุปลความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-31 มีนาคม 2563  
คิดเป็นร้อยละ 94.26 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563) /  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 52.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย  
:: 27/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ
- รายงานครั้งที่7
- ซึ่งในเดือนเมษายน 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 2,072 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 1,805 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ  
พอใจมาก 1,570 ราย , พอใจ 235 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 267 ราย สรุปลความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2563  
คิดเป็นร้อยละ 86.98 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2563) /  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย  
:: 27/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ
- รายงานครั้งที่8
- ซึ่งในเดือนพฤษภาคม 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 3,054 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 2,826 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ  
พอใจมาก 2,643 ราย , พอใจ 183 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 228 ราย สรุปลความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-31 พฤษภาคม 2563  
คิดเป็นร้อยละ 93.52 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2563) /  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 68.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย  
:: 27/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ
- รายงานครั้งที่9
- ซึ่งในเดือนมิถุนายน 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 3,510 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 3,247 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ  
พอใจมาก 3,053 ราย , พอใจ 194 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 263 ราย สรุปลความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-30 มิถุนายน 2563  
คิดเป็นร้อยละ 94.03 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563)





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

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 76.00 %





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

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท





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

: เป็นไปตามแผน





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

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่10 :: 30/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ

ซึ่งในเดือนมิถุนายน 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 3,510 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 3,247 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ

พอใจมาก 3,053 ราย , พอใจ 194 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 263 ราย สรุปความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-30 มิถุนายน 2563

คิดเป็นร้อยละ 94.03 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563)

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 76.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่11 :: 23/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน.....ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ

ซึ่งในเดือนกรกฎาคม 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 3,213 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 2,996 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ

พอใจมาก 2,818 ราย , พอใจ 178 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 217 ราย สรุปความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-31 กรกฎาคม 2563

คิดเป็นร้อยละ 94.05 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2563)

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 84.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่12 :: 28/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ

ซึ่งในเดือนสิงหาคม 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 5,571 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 5,175 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ

พอใจมาก 4,891 ราย , พอใจ 284 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 396 ราย สรุปความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-31 สิงหาคม 2563

คิดเป็นร้อยละ 94.51 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2563)

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 92.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่13 :: 23/9/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการ

ซึ่งในเดือนกันยายน 2563 มีผู้มารับบริการ จำนวน 2,614 ราย โดยมีผู้หย่อนบัตรคิวลงในกล่องประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 2,315 ราย แยกเป็น 3 ระดับ คือ

พอใจมาก 2,104 ราย , พอใจ 211 ราย, พอใจน้อย - ราย, และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น 299 ราย สรุปความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 1-23 กันยายน 2563

คิดเป็นร้อยละ 90.88 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2563)

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

