



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

รหัสโครงการ... : 50240000-3488

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. : สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวอนอม ตาลสถิตย์ 6807-8

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวปริมดา มีฉลาด โทร 1543 1544

**1.3 หลักการและเหตุผล**

ของสำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ จัดทำขึ้นบนพื้นฐานมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญตามกฎหมายพระราชบัญญัติระเบียบเกี่ยวกับงานราชการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการฝึก และการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม อันดงามของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดการเก็บขยะมูลฝอย การบังคับ การบังคับให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

- 1. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 2. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ
- 3. เพื่อให้การบริการของสำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

- สสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นທີ່เชื่อถือ

ตัวชี้วัด... : มิติที่2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ทุกฝ่ายสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและรายงานผู้บริหารเขตฯ ทุกเดือน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 12.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 22/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ทุกฝ่ายสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและรายงานผู้บริหารเขตฯ ทุกเดือน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 17/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการ (กลุ่มงานผู้ตรวจราชการ) เรียนเชิญผู้อำนวยการเขต หรือผู้แทน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง		
	เข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ในวันที่พฤหัสบดีที่ 19 ธันวาคม 2562 เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องปั้นเกล้า 1 (ชั้น9) โรงแรมรอยัล ซิตี ถนนบรมราชชนนี เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร		
	ตามหนังสือที่ กท 0409/1427 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2562		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 28.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 9/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ ได้รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร		
	ซึ่งกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ได้แจ้งเหมาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)		
	สำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ ครั้งที่ 1 ประจำปี พ.ศ. 2563 ในวันที่จันทร์ที่ 6 มกราคม 2563 และวันพุธที่ 8 มกราคม 2563 จำนวน 2560 ชุดเรียบร้อยแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างรอผลสำรวจความพึงพอใจ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 36.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย



รายงานครั้งที่ 5





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

รายงานครั้งที่6	<p>:: 29/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ได้รับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ได้แจ้งเหมาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) สำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ครั้งที่ 1 ประจำปี พ.ศ. 2563 ในวันที่จันทร์ที่ 6 มกราคม 2563 และวันพุธที่ 8 มกราคม 2563 จำนวน 2560 ชุดเรียบร้อยแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างรอผลสำรวจความพึงพอใจ</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 36.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่7	<p>:: 24/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รอบที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ.2563</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 44.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่8	<p>:: 19/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ได้รับผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และอยู่ระหว่างนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับ ไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ ในครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม - 3 กรกฎาคม 2563) ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. คะแนนต่ำที่สุดลำดับที่ 1 ได้แก่ ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือไลน์ (Line) ของสำนักงานเขตในระดับใด</li> <li>2. คะแนนต่ำที่สุดลำดับที่ 2 ได้แก่ สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิวตี้ ไม่มีขยะในคู คลอง ฯลฯ</li> <li>3. คะแนนต่ำที่สุดลำดับที่ 3 ได้แก่ สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลองได้ดี</li> </ol> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 52.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่9	<p>:: 23/04/2563 : อยู่ระหว่าง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นำผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 (ระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม 2563-3 กรกฎาคม 2563) จะได้รับผลความพึงพอใจ สูงขึ้นกว่าเดิม</li> </ol> <p>ซึ่งผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครจะตรวจติดตามผลการดำเนินงานในการตรวจราชการ ในรอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน -30 กันยายน 2563)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. รายงานผลการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ พร้อมเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) ภายในวันที่ 4 พฤษภาคม 2563 เพื่อกองงานผู้ตรวจราชการจักรวบรวมรายงานให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ</li> </ol> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่10	<p>:: 20/05/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการกำหนดสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 2 (ระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม 2563-3 กรกฎาคม 2563) ขณะอยู่ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ยังไม่ได้รับแจ้งจากกองงานผู้ตรวจราชการกำหนดสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 แต่อย่างใด</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 68.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่11	<p>:: 18/06/2563 : สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในวันที่ 10 มิถุนายน 2563 จำนวนแบบสอบถาม 250 ชุด เรียบร้อยแล้ว และอยู่ระหว่างรอผลประเมินผล</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 76.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่12	<p>:: 22/07/2563 : อยู่ระหว่างรอผลประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 84.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่13	<p>:: 27/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน..</p> <p>กองงานผู้ตรวจราชการได้ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามหนังสือที่ กท 0409/803 ลงวันที่ 14 สิงหาคม 2563 สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ได้รับคะแนน 4.888 และได้คะแนนต่ำสุด 3 อันดับ คือ ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือไลน์ สำนักงานเขตในระดับใด , มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง และหัวข้อสำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าส่องสว่างและคู คลอง ได้ดี</p> <p>เพื่อนำหัวข้อดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขอย่างน้อย 2 อันดับ</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 92.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่13	<p>:: 23/09/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ (กลุ่มงานช่วยตรวจราชการ)</p> <p>ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ผลปรากฏว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลสำรวจฯ ครั้งที่ 1 เท่ากับ 4.466</li> <li>2. ผลสำรวจฯ ครั้งที่ 2 เท่ากับ 4.888</li> </ol> <p>เฉลี่ย 2 ครั้ง ผลสำรวจฯ เท่ากับ 4.677</p> <p>และได้นำผลสำรวจฯ ประเด็นคำถามที่ได้คะแนนต่ำที่สุดอย่างน้อย 2 อันดับ ไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเรียบร้อยแล้ว</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>





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

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

