



** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50380000-3244

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. : สำนักงานเขตสวนหลวง / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : น.ส.ณัฐนันท์ เจริญทั้งทรัพย์ โทร.023217926

ผู้ประสานงาน สยป : น.ส.มลธิณี แจ้งสามสี โทร.0877974172

1.3 หลักการและเหตุผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 2.เพื่อให้การปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 2 ครั้ง อยู่ในระดับดีขึ้นไป

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๗.๒ - การบริหารแผนและประเมินผล

เป้าหมายที่ : ๗.๒.๑ กรุงเทพมหานครมีระบบการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพ

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 15/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ศึกษาข้อมูลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรองรับการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจจากหน่วยงานที่ทำความตกลงกับกองงานผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 26/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เตรียมความพร้อมตามกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรองรับการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจจากหน่วยงานที่ทำความตกลงกับกองงานผู้ตรวจราชการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 20/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ร่วมกับกองงานผู้ตรวจราชการ และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมื่อวันที่ 19 ธ.ค.62 ณ ห้องปั้นเกล้า 1 โรงแรมรอยัลซิติ กรุงเทพฯ และเตรียมรับการทดสอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ รอบที่ 1 ในเดือนมกราคม 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 28/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รับการประเมินจากการทดสอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) รอบที่ 1 เมื่อวันที่ 14 และ 20 มกราคม 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 24/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างรอผลการประเมินครั้งที่ 1 และเตรียมพร้อมรับการประเมินจากการทดสอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) รอบที่ 2		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 20/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของสำนักงานเขตสวนหลวง จากการสำรวจแบบสอบถาม จำนวน 250 ชุด (คน) โดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ครั้งที่ 1 ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.356 เมื่อคุณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.404 และเตรียมพร้อมรับการประเมินจากการทดสอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 18 พ.ค.-3 ก.ค.63		



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 %



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่7	:: 16/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด 2 อันดับ คือ เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/ไลน์ของสำนักงานเขต และการแก้ไขปัญหาที่ท่วมภายในพื้นที่เขตสวนหลวง และเตรียมพร้อมรับการประเมินจากการทดสอบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 18 พ.ค.-3 ก.ค.63		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 25/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เตรียมรับการประเมินจากการทดสอบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) รอบที่ 2 ในวันที่ 26 พฤษภาคม 2563		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 19/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รับการประเมินจากการทดสอบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) รอบที่ 2 เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2563 และวันที่ 8 มิถุนายน 2563 อยู่ระหว่างการรอผลการประเมินความพึงพอใจรอบที่ 2		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 21/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รับการประเมินจากการทดสอบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) รอบที่ 2 เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2563 และวันที่ 8 มิถุนายน 2563 อยู่ระหว่างการรอผลการประเมินความพึงพอใจรอบที่ 2		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 17/8/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ของสำนักงานเขตสวนหลวง จากการสำรวจแบบสอบถาม จำนวน 250 ชุด (คน) โดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ครั้งที่ 2 ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.440 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.511		: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง