



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตคันนายาว

รหัสโครงการ... : 50430000-3142

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. : สำนักงานเขตคันนายาว / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวเจติยา ชมนารล

ผู้ประสานงาน สยป : นางดวงพร เจริญศรีวัฒนกุล

1.3 หลักการและเหตุผล

- ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า ?การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน? การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน
- การบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพ ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจยิ่งไม่นับว่ามี การปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงาน
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
 4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน
 6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน
- ฯลฯ

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการโดยค่าคะแนนที่ประชาชนที่มารับบริการ ประเมินให้คะแนน ไม่น้อยกว่า 4 คะแนน

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๒ - การบริหารแผนและประเมินผล

เป้าหมายที่ : ๗.๒.๑ กรุงเทพมหานครมีระบบการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพ

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 17/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนเตรียมการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 21/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนให้บริการประชาชน เดือน พฤศจิกายน 2562		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 20/12/2562 : เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร		
	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 13/1/2563 : สำรวจความพึงพอใจฯโดยกำหนดสำรวจ ครั้งที่ 1 ในช่วงเดือน มกราคม 2563		





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 %





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่5	:: 24/2/2563 : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์(นิด้า)ดำเนินการสำรวจ ซึ่งสถาบันฯ ได้ดำเนินการสำรวจครั้งที่ 1 เมื่ออาทิตย์ที่ 2 ของเดือนมกราคม 2563		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 20/3/2563 : อยู่ระหว่างการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด 2 อันดับจากผลการสำรวจฯ ครั้งที่ 1 มาพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 10/4/2563 : ขั้นตอนการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด 2 อันดับจากผลการสำรวจฯ ครั้งที่ 1 มาพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 21/05/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนให้บริการประชาชน เดือน พฤษภาคม 2563	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 18/06/2563 : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์(นิด้า)ดำเนินการสำรวจ ซึ่งสถาบันฯ ได้ดำเนินการสำรวจครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2563	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 28/7/2563 : อยู่ระหว่างรอผลสำรวจ ฯ	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 20/8/2563 : - ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตคันนายาว รอบที่ 2 ได้ 4.794	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 95.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: 21/09/2563 : สรุปคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากการสำรวจ ฯ จำนวน 2 ครั้ง คือ 4.737	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

