



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : 3.3 กิจกรรมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50450000-2938

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2561

เริ่มต้นโครงการ : 2017-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2018-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตวังทองหลาง / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายปฤษฎี หล่อคุณธรรม (โทร 6955-6958)

ผู้ประสานงาน สยป : นายเสกสรรค์ พวกอินแสง (โทร 1548)

1.3 หลักการและเหตุผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เนื่องจากหน่วยงานสำนักงานเขตมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ประชาชน จะทำให้ทราบสิ่งบกพร่องเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หากสิ่งไหนที่ปฏิบัติได้ดียอยู่แล้วก็ได้รับการมาตรฐานการปฏิบัติงานเอาไว้หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน/ผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง
- 2.เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีการบริการที่ดีขึ้นเพื่อตอบสนองประชาชน/ผู้รับบริการ

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

- . สำนักงานเขตวังทองหลางได้รับความพึงพอใจจากการทดสอบสอบถามของกองงานผู้ตรวจราชการ ในระดับ 4.00 ขึ้นไป โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 6 ด้าน
- 1 ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน
- 2 ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3 ด้านความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน
- 4 ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน
- 5 ด้านความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ
- 6 ด้านความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายที่ : ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 20/10/2560 : อยู่ระหว่างเสนอโครงการ			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 26/11/2560 : อยู่ระหว่างรอแนวทางการดำเนินโครงการจากกองงานผู้ตรวจราชการ			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 22/12/2560 : อยู่ระหว่างรอการชี้แจงแนวทางการประเมินความพึงพอใจ จากกองงานผู้ตรวจราชการ			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 29/1/2561 : อยู่ระหว่างรอการชี้แจงแนวทางการประเมินความพึงพอใจ จากกองงานผู้ตรวจราชการ			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 21/2/2561 : อยู่ระหว่างรอการชี้แจงแนวทางการประเมินความพึงพอใจ จากกองงานผู้ตรวจราชการ			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 26/3/2561 : อยู่ระหว่างรอการชี้แจงแนวทางการประเมินความพึงพอใจ จากกองงานผู้ตรวจราชการ			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 27/4/2561 : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ได้เข้ามาทดสอบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1 จำนวน 250 วันที่ 27 เมษายน 2561			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 25/5/2561 : อยู่ระหว่างรอผลคะแนนประเมินความพึงพอใจครั้งที่ 1 จากกองงานผู้ตรวจราชการ			
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 22/6/2561 : อยู่ระหว่างรอผลคะแนนประเมินความพึงพอใจครั้งที่ 1 จากกองงานผู้ตรวจราชการ และรอการประสานจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เข้ามาทดสอบสอบถามความพึงพอใจ ครั้งที่ 2			





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 %





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่10 :: 27/7/2561 : คະแนนผลสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1
ด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.122
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.296
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.800
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.183
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.963
ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.893

รวมได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.074

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่11 :: 29/8/2561 :

คะแนนผลสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2
ด้านกระบวนการให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.012
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.132
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.589
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.426
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.950
ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.893

รวมได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.038

ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 2 ครั้ง อยู่ที่ 4.056

สรุปผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 2 ครั้ง อยู่ที่ 4.056 จากเป้าหมาย 4.000

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....

