



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : ตัวชี้วัด 3.3 กิจกรรมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50450000-3138

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-29 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตวังทองหลาง / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายปฤษฎี หล่อคุณธรรม (โทร 6955-6957)

ผู้ประสานงาน สยป : นายเสกสรรค์ พวกอินแสง (โทร 1515)

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่ยึด

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ตัวชี้วัด : 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่ 1 :: 20/10/2562 : อยู่ระหว่างเตรียมความพร้อม

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 2 :: 24/11/2562 : อยู่ระหว่างประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงาน

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 7.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 3 :: 29/12/2562 : เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังการชี้แจงหลักเกณฑ์การทดสอบสอบถามความพึงพอใจ ของกองงานผู้ตรวจราชการ เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 4 :: 29/1/2563 : เจ้าหน้าที่จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ได้เข้ามาทดสอบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1

จำนวน 250 ชุด เรียบร้อยแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างรอผลคะแนนความพึงพอใจจากกองงานผู้ตรวจราชการ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 5 :: 28/2/2563 : ขณะนี้อยู่ระหว่างรอผลคะแนนความพึงพอใจจากกองงานผู้ตรวจราชการ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 37.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 6 :: 24/3/2563 : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.816

โดยข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

1.10 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.957

1.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.847

1.9 จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.872





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

1.20 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายในตรอก/ซอย คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.550

1.18 สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัยได้ดี คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.574

1.19 สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.607

รายงานครั้งที่ 7 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

29/4/2563 : ดำเนินการนำข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดจำนวน 2 ข้อ มาปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ คือ 1.18 สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย และข้อ 1.20

สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายใน/ซอย โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาคือ 1.18 ทำแผนออกตรวจสอบอาหาร , แผนการเปลี่ยน/ซ่อมแซมไฟฟ้า และข้อ 1.20 จัดทำแผนป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่เขต

ทั้งนี้ได้รายงานผลการดำเนินงานให้กองงานผู้ตรวจราชการแล้ว

รายงานครั้งที่ 8 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

27/5/2563 : เจ้าหน้าที่จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) ได้เข้ามาทดสอบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งที่ 2 จำนวน 250 วันที่ 26 พฤษภาคม 2563

รายงานครั้งที่ 9 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

25/8/2563 : อยู่ระหว่างรอคะแนนความพึงพอใจจากกองงานผู้ตรวจราชการ

รายงานครั้งที่ 10 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

29/7/2563 : อยู่ระหว่างรอคะแนนความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2563 จากกองงานผู้ตรวจราชการ

รายงานครั้งที่ 11 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

25/8/2563 : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.477 เฉลี่ยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานวังทองหลาง ทั้ง 2 ครั้ง อยู่ที่ 4.140

- ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

1.10 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.600

1.2 ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกลัดคิว คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.570

1.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.565

- ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

1.16 สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคู คลอง ได้ดี คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.207

1.15 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิว้นดำ ไม่มีขยะในคูคลอง คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.223

1.20 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายในตรอก/ซอย คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.264

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

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....

