



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา

รหัสโครงการ... : 50480000-3363

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. : สำนักงานเขตทวีวัฒนา / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวมาณิตา เทพยา โทร. 5510

ผู้ประสานงาน สยป : นายปฏิพัทธ์ เหล็งขวัญยืน โทร. 1517

**1.3 หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า

"การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน" การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจไม่ว่าจะมีการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการ การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ฯลฯ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๕ - มหานครประชาธิปไตย : Bangkok as a Democratic City

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๕.๒ - เมืองธรรมาภิบาล

เป้าหมายที่ : ๕.๒.๑ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบายและตรวจสอบการทำงานของกรุงเทพมหานคร โดยการใช้ระบบ

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 มิติที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 22/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการเตรียมความพร้อมการดำเนินงาน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 26/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการเตรียมความพร้อมการดำเนินงาน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 23/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนเตรียมความพร้อมการสำรวจความพึงพอใจ โดยกองงานผู้ตรวจราชการ ได้จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานให้เจ้าหน้าที่ทราบ เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัลซิติ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 27/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนเจ้าหน้าที่จาก NIDA เข้ามาทดสอบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานเขตทวีวัฒนา ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 24/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการพัฒนาสภาพแวดล้อมและคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจและเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินครั้งที่ 2		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 23/3/2563 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ครั้งที่ 1 4.609 และอยู่ระหว่างการนำผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่		



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

รายงานครั้งที่ 1	ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำ นำไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ ในครั้งที่ 2 จะได้รับผลความพึงพอใจสูงขึ้นจากเดิม	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 7	27/04/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการนำผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำ นำไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ ในครั้งที่ 2 จะได้รับผลความพึงพอใจสูงขึ้นจากเดิม	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 8	25/05/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการนำผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำ นำไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ ในครั้งที่ 2 จะได้รับผลความพึงพอใจสูงขึ้นจากเดิม	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 9	26/06/2563 : เจ้าหน้าที่มาทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2563 ขณะนี้อยู่ระหว่างรอผลการสำรวจ	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 10	29/07/2563 : อยู่ระหว่างรอผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 11	27/08/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครได้มอบหมายให้คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตทวีวัฒนา ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2563 มีผลการสำรวจความพึงพอใจ 4.609 ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2563 มีผลการสำรวจความพึงพอใจ 4.768	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)  
ตำแหน่ง .....

