

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ระดับความสำเร็จ : ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome)

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

ประเด็นยุทธศา : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

3. คำนิยาม :

::

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานครหมายถึงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ

สำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น

- 1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 4.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
- 6.ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

4. วิธีการคำนวณ :

:: (ผลสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1 + ผลสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 2) / จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจ

แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับคะแนน

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 :

กองงานผู้ตรวจราชการได้จัดทำร่างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานให้หน่วยงานพิจารณาเพิ่มเติมหรือแก้ไขเพื่อจัดทำแบบสอบถามที่ใช้ประเมินแต่ละหน่วยงาน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : สลป.ทราบผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งที่ 1

และเตรียมการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการสำหรับครั้งที่ 2 ต่อไป

(6.3) ไตรมาสที่ 3 :

ปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานครให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว

(สลป.ได้รับทราบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 แล้ว)

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: -ไม่มี-

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: -ไม่มี--ไม่มี--ไม่มี--

9. หลักฐานอ้างอิง :



:: -ไม่มี-

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง