

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศา : **** การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ****

----- ย่อย : **** การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าประสงค์ที่ : **** การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ****

3. คำนียาม :

:: ตามที่คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กต. กำหนด

4. วิธีการคำนวณ :

:: ตามที่คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กต. กำหนด

5. เป้าหมาย : 5 (ระดับ)

: ผลงานที่ทำได้ = 4 (ระดับ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ผู้บริหารและข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายบริหารราชการโดยยึดหลัก

การบริหารราชการที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : - ผู้แทนจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ดำเนินการทดสอบสอบถามความพึงพอใจกับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่างๆ ที่สำนักงานเขต จำนวน 250 ชุด

- คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่เป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อรับทราบปัญหาภายในพื้นที่และเร่งดำเนินการ

- ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1/2563 เมื่อปรับตามน้ำหนักแล้วเท่ากับ 4.563

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : - ผู้บริหารและข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายบริหารราชการโดยยึดหลัก

การบริหารราชการที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

- ผู้แทนจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดำเนินการทดสอบสอบถามความพึงพอใจกับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่างๆ

ที่สำนักงานเขต ครั้งที่ 2 จำนวน 250 ชุด

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว โดยคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่เป็นประจำทุกสัปดาห์

เพื่อรับทราบปัญหาภายในพื้นที่และเร่งดำเนินการ และผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2/2563 เมื่อปรับตามน้ำหนักแล้วเท่ากับ 4.480

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: - ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1 เท่ากับ 4.534 ครั้งที่ 2 เท่ากับ 4.422

- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ย เท่ากับ 4.478

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: - คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

- คณะทำงานทดสอบสอบถามจากหน่วยงานภายนอก

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: --- พื้นที่สำนักงานเขตค่อนข้างคับแคบ ที่จอดรถมีพื้นที่จำกัด ไม่เพียงพอรองรับประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ

- มาตรฐานในการทดสอบสำรวจจากหน่วยงานภายนอก

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: - รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากกองงานผู้ตรวจราชการ

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ



**** ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด ****

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

