



**** ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด ****

1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ
2. ระดับความสำเร็จ : ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome)
**** สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)**
 ประเด็นยุทธฯ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy
 ----- ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล
 เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นທີ່เชิ่

3. คำนิยาม :
 :: เรื่องร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวจริงทุกขของกรุงเทพมหานคร

4. วิธีการคำนวณ :
 :: คะแนนรายชั้นตอน เท่ากับ ผลรวมของจำนวนเรื่องที่ถูกต้องในแต่ละชั้นตอน หารด้วย จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ2560 คูณด้วย 100

5. เป้าหมาย : 95 (ร้อยละ)
 : ผลงานที่ทำได้ = 97 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :
- (6.1) ไตรมาสที่ 1 : มีเรื่องร้องเรียน 1,215 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขไป 1,190 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.94
 - (6.2) ไตรมาสที่ 2 : -มีเรื่องร้องเรียน 360 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขไป 358 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.44
 - (6.3) ไตรมาสที่ 3 : -มีเรื่องร้องเรียน 723 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขไป 711 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.34
 - (6.4) ไตรมาสที่ 4 : -มีเรื่องร้องเรียน 1006 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขไป 972 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 96.62
- (6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :
 ::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :
 :: การเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :
 :: ไม่มี---

9. หลักฐานอ้างอิง :
 :: รูปภาพ รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)
 (.....)
 ตำแหน่ง

