



1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าประสงค์ที่ : ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นທີ່เชิ่

3. คำนิยาม :

:: ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

ได้รับบริการ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือประชาชนที่มาติดต่อสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

ความพึงพอใจ หมายความว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการ

4. วิธีการคำนวณ :

:: กองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ได้จ้างหน่วยงานที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 2 ครั้ง

5. เป้าหมาย : 80 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 94 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : - ตามหนังสือกองงานผู้ตรวจราชการ (กลุ่มงานช่วยตรวจราชการ) ที่ กท 0409/1427 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2562

เชิญหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้แทน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

เข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปี

พ.ศ.2563 ในวันพฤหัสบดีที่ 19 ธันวาคม 2562 เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องปั้นเกล้า 1 (ชั้น 9) โรงแรมรอยัล ซิตี ถนนบรมราชชนนี

เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ได้รับผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ครั้งที่ 1 ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563 = 4.466 มากที่สุด

และอยู่ระหว่างการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุดอย่างน้อย 2 ลำดับ ได้แก่

1. ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ เพ็ชบุ๊ก หรือไลน์ ของสำนักงาน

2. สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหาหมอกพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิวกันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง

3. สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคู คลอง ได้ดี

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (Nida) ในครั้งที่ 2

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในวันที่ 10 มิถุนายน 2563 จำนวนแบบสอบถาม 250 ชุด เรียบร้อยแล้ว

และอยู่ระหว่างรอผลสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานดังกล่าว

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : - สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ได้รับหนังสือกองงานผู้ตรวจราชการ

เรื่องรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามหนังสือที่ กท

0409/913 ลงวันที่ 14 กันยายน 2563 ผลปรากฏว่า

1. ผลสำรวจฯ ครั้งที่ 1 เท่ากับ 4.466

2. ผลสำรวจฯ ครั้งที่ 2 เท่ากับ 4.888

3. ผลเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองครั้งเท่ากับ 4.677 คิดเป็นร้อยละ 93.54

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ได้รับหนังสือกองงานผู้ตรวจราชการ

เรื่องรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามหนังสือที่ กท

0409/913 ลงวันที่ 14 กันยายน 2563 ผลปรากฏว่า

1. ผลสำรวจฯ ครั้งที่ 1 เท่ากับ 4.466

2. ผลสำรวจฯ ครั้งที่ 2 เท่ากับ 4.888

3. ผลเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองครั้งเท่ากับ 4.677 คิดเป็นร้อยละ 93.54





7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: กองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร  
บุคลากรในหน่วยงาน  
ประชาชนในพื้นที่เขตฯ

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: - ไม่มี---

9. หลักฐานอ้างอิง :

- :: 1. ส่งรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 2 ตามหนังสือที่ กท 0409/803 ลงวันที่ 14 สิงหาคม 2563
2. ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามหนังสือ 0409/913 ลงวันที่ 14 กันยายน 2563

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

