

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

----- ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าประสงค์ที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

3. คำนิยาม :

:: การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ

- สำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
 4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
 6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ฯลฯ

4. วิธีการคำนวณ :

:: ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 1 + ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 2 / จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจฯ

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 :

ประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562 สำรวจครั้งที่ 1 ตั้งแต่ 25 ธันวาคม 2562 ถึง มกราคม 2563 และครั้งที่ 2 ตั้งแต่ 18 พฤษภาคม 2563 ถึง มิถุนายน 2563

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -เจ้าหน้าที่สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสำนักงานเขตคลองเตยเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2563 โดยประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยสุภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.410 ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ

สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในตรอก/ซอย ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 3.951 ภาพรวมสำนักงานเขตคลองเตย ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.164 เมื่อคุณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงปรับมาที่ 4.173 เพิ่มขึ้น 0.009

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 2 แล้ว เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2563

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ของสำนักงานเขตคลองเตย ครั้งที่ 2 ดังนี้

- ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนสูงสุดคือ ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.603

- ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (Line) ของสำนักงานเขต ในระดับใด ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.051

- ภาพรวมสำนักงานเขตคลองเตย ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.343

2. ผลรวมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ของสำนักงานเขตคลองเตย ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ดังนี้

- ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนสูงสุดคือ ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.497

- ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (Line) ของสำนักงานเขต ในระดับใด ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.043 ภาพรวมสำนักงานเขตคลองเตย ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.253

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :



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

- :: 1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสำนักงานเขตคลองเตย ครั้งที่ 1 ดังนี้
 - ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีอริยาศัยสุภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.410
 - ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่ท่วมขังภายในตรอก/ซอย ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 3.951
 - ภาพรวมสำนักงานเขตคลองเตย ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.164
- 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสำนักงานเขตคลองเตย ครั้งที่ 2 ดังนี้
 - ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.603
 - ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (Line) ของสำนักงานเขต ในระดับใด ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.051
 - ภาพรวมสำนักงานเขตคลองเตย ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.343
- 3. ผลรวมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสำนักงานเขตคลองเตยรวม ดังนี้
 - ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.497
 - ประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือ ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (Line) ของสำนักงานเขต ในระดับใด ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.043
 - ภาพรวมสำนักงานเขตคลองเตย ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.253

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: -สำนักงานเขตคลองเตย มีศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ----สำนักงานเขตคลองเตยมีผู้รับบริการที่หลากหลาย การเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: -สรุปผลคะแนนการสำรวจความพึงพอใจจากกองงานผู้ตรวจราชการ

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

