

รายละเอียด KRs ตามเป้าหมายการพัฒนาของสำนักงานเขต
และแผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๑

ด้าน เศรษฐกิจดี ประเด็นการพัฒนา ๕ ดึงดูดการลงทุนต่างประเทศในสาขามูลค่าสูง และยกระดับ
กรุงเทพมหานครเป็นประตูการลงทุนของอาเซียน

รหัส OKRs ชื่อ KRs ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก (Host : H) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

ความรับผิดชอบในการดำเนินการ ☒ ดำเนินการหน่วยงานเดียว ☐ มีหน่วยงานสนับสนุน (R)

ลักษณะของการประเมินผล (เฉพาะกรณีมีหน่วยงานสนับสนุนร่วมดำเนินการ)

☐ ประเมินผลโดยใช้ KRs และหน่วยนับเดียวกัน

☐ ประเมินผลโดยใช้ KRs ย่อยอื่นๆ ที่มีชื่อหรือหน่วยนับต่างกัน

ประเด็น	รายละเอียด
ค่าเป้าหมายรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๑ หน่วยงาน รับผิดชอบหลัก (H)	ค่าเป้าหมาย : ๗๕ ☒ เฉพาะปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๑ ค่าเป้าหมายสะสม (ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ถึง พ.ศ.) หน่วยนับ : ร้อยละ
ค่าเป้าหมายรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๑ หน่วยงาน สนับสนุน (R) (ถ้ามี)	ชื่อตัววัดผลย่อย ค่าเป้าหมาย : ☐ เฉพาะปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๑ ☐ ค่าเป้าหมายสะสม (ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ถึง พ.ศ.) หน่วยนับ :
นิยาม หน่วยงาน รับผิดชอบหลัก (H)	๑. บริการ หมายถึง การให้ความสะดวกและดูแลแก่ผู้เข้าใช้บริการและประชาชนผ่าน ช่องทางของเจ้าหน้าที่หรือของระบบการให้บริการหรือของกระบวนการทำงาน ๒. ผู้เข้าใช้บริการและประชาชน หมายถึง ผู้ที่เข้ามาติดต่อรับบริการหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ๓. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือของระบบการให้บริการหรือของกระบวนการทำงาน ภายหลังการรับบริการ โดยระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ๔. การสำรวจ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการและ ประชาชน โดยใช้วิธีการสอบถามความพึงพอใจจากแต่ละคนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนไม่น้อยกว่า ๕๐๐ ชุด
นิยาม หน่วยงาน สนับสนุน (R)	

ประเด็น	รายละเอียด
วิธีคำนวณ/วิธีวัดผล การดำเนินงาน/ สูตรคำนวณ หน่วยงาน รับผิดชอบหลัก (H)	วิธีคำนวณ นำแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ย สูตรคำนวณ ๑. การหาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแต่ละหัวข้อ $\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^5 W_i X_i}{n_i}$ $\bar{X}_i$ คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ W_i คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับความพึงพอใจ X_i คือ ค่าระดับความพึงพอใจแต่ละระดับ n_i คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละหัวข้อ ๒. การหาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรวม $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{n}$ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรวม Σ คือ ผลรวมของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแต่ละหัวข้อ ($\bar{X}_i$) ทั้งหมด n คือ ผลรวมจำนวนหัวข้อทั้งหมด ๓. การหาค่าร้อยละความพึงพอใจ $Y = \frac{\bar{X} \times 100}{N}$ Y คือ ร้อยละความพึงพอใจ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรวม N คือ ค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเต็ม) ระดับความพึงพอใจ ๑. ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ๒. ร้อยละ ๖๐ – ๖๙ หมายถึง ระดับน้อย ๓. ร้อยละ ๗๐ – ๗๙ หมายถึง ระดับปานกลาง ๔. ร้อยละ ๘๐ – ๘๙ หมายถึง ระดับมาก ๕. ร้อยละ ๙๐ – ๑๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการหลังจากรับบริการ ด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ
วิธีคำนวณ/วิธีวัดผล การดำเนินงาน/ สูตรคำนวณ หน่วยงาน สนับสนุน (R)	

ประเด็น	รายละเอียด								
คำเป้าหมาย ของหน่วยงาน รับผิดชอบหลัก (H) หน่วยงานสนับสนุน (R) และบทบาท ภารกิจที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก (Host / CO - Host)								
	ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการ	คำเป้าหมาย	บทบาทภารกิจ	สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผล	ร้อยละ ๗๕	๑. ออกแบบเกณฑ์ วิธีการสุ่มตัวอย่าง และร่าง แบบสำรวจ ๒. จัดทำระบบประเมิน เช่น QR Code การ สอบถามผ่าน e-Service เพื่อใช้ในการสำรวจ ณ จุดบริการหรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ ๓. ประสานหน่วยงาน ๔. จัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากผู้เข้าใช้บริการ และประชาชน ๕. รวบรวม ตรวจสอบความถูกต้อง และคำนวณ ผลร้อยละความพึงพอใจ ๖. สรุปผลภาพรวม วิเคราะห์ผล			
	ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการ	คำเป้าหมาย	บทบาทภารกิจ						
สำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผล	ร้อยละ ๗๕	๑. ออกแบบเกณฑ์ วิธีการสุ่มตัวอย่าง และร่าง แบบสำรวจ ๒. จัดทำระบบประเมิน เช่น QR Code การ สอบถามผ่าน e-Service เพื่อใช้ในการสำรวจ ณ จุดบริการหรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ ๓. ประสานหน่วยงาน ๔. จัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากผู้เข้าใช้บริการ และประชาชน ๕. รวบรวม ตรวจสอบความถูกต้อง และคำนวณ ผลร้อยละความพึงพอใจ ๖. สรุปผลภาพรวม วิเคราะห์ผล							
หน่วยงานสนับสนุน (R) ชื่อตัววัดผลย่อย..... <table border="1"> <thead> <tr> <th>ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการ</th><th>คำเป้าหมาย</th><th>บทบาทภารกิจ</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการ	คำเป้าหมาย	บทบาทภารกิจ						
ชื่อหน่วยงาน/ส่วนราชการ	คำเป้าหมาย	บทบาทภารกิจ							
โครงการสนับสนุน	☒ โครงการยุทธศาสตร์ ☐ โครงการงานประจำ								

ประเด็น		รายละเอียด											
แผนปฏิบัติการ (Actionplan) หน่วยงานรับผิดชอบหลัก (H)													
ขั้นตอนการดำเนินงาน	ร้อยละ ความก้าวหน้า	ปี พ.ศ. ๒๕๖๐			ปี พ.ศ. ๒๕๖๑								
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. - ออกแบบเกณฑ์ วิธีการสุ่มตัวอย่าง - ร่างแบบสำรวจ - ขออนุมัติ	๑๐	←→											
๒. จัดทำระบบประเมิน เช่น QR Code การสอบถามผ่าน e-Service เพื่อสำรวจ ณ จุดบริการหรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเผยแพร่	๑๐	←→											
๓. จัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากผู้เข้าใช้บริการและประชาชนผ่านช่องทางที่กำหนด	๑๐			←									→
๔. - รวบรวมข้อมูล - ตรวจสอบความถูกต้อง - คำนวณผลความพึงพอใจ	๒๐			←									→
๕. สรุปผลภาพรวม วิเคราะห์ผลเพื่อพัฒนาบริการ	๓๐						←→						←→
๖. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขบริการ	๑๐							←→					←→
๗. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร	๑๐							←→					←→
รวม	๑๐๐												
แผนปฏิบัติการ (Actionplan) หน่วยงานสนับสนุน R (ถ้ามี)													
ขั้นตอนการดำเนินงาน	ร้อยละ ความก้าวหน้า	ปี พ.ศ. ๒๕๖๐			ปี พ.ศ. ๒๕๖๑								
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
เอกสารอ้างอิงเพิ่มเติม	☐ มาตรฐานการดำเนินงาน : ☐ ข้อมูลรายละเอียดเป้าหมายที่ชัดเจน (รายรายการ และรายหน่วยงาน) เช่น ค่าเป้าหมายโดยระบุรายชื่อ ถนน ตรอก ซอย คลอง ลำราง ☐ ตัวอย่างการปฏิบัติงานที่ดี (ถ้ามี)												
การรายงานผลการดำเนินงาน/ แหล่งข้อมูล	- ระบุรายละเอียดการรายงาน ผ่านระบบ BMA Policy Tracking ๑. หน่วยงาน H รายงานผลตามขั้นตอนการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ๒. หน่วยงาน R												

ประเด็น	รายละเอียด	
	- ผ่านระบบอื่นๆ (ถ้ามี) โปรดระบุ..... ☐ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลการดำเนินงานกับระบบ BMA Policy Tracking ได้โดยตรงผ่าน API ☐ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลการดำเนินงานกับระบบ BMA Policy Tracking ได้โดยหน่วยงานรับผิดชอบหลัก (H) สรุปรายข้อมูลจากระบบ	
ผู้ประสานงานหลัก/ ส่วนราชการประมวลผล และจัดทำข้อมูล (ระดับส่วนกลาง)	ชื่อ นางสาวปิยวรรณ ชัยขรรค์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๒๒๔ ๒๙๙๔ ส่วนราชการ กลุ่มงานส่งเสริมเศรษฐกิจเมือง กองพัฒนายุทธศาสตร์เศรษฐกิจเมือง หน่วยงาน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ชื่อ นางสาวสุเมตตา จำเริญ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๒๒๔ ๒๙๙๔ ส่วนราชการ กลุ่มงานส่งเสริมเศรษฐกิจเมือง กองพัฒนายุทธศาสตร์เศรษฐกิจเมือง หน่วยงาน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	 (นางสาวอัมกร บุญศักดิ์ดี) ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์เศรษฐกิจเมือง สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
ผู้ประสานงาน สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล	ชื่อ นายธนธร ชารีโท ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๒๒๔ ๔๗๙๒ ส่วนราชการ กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล ส่วนบริหารยุทธศาสตร์ สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ หน่วยงาน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	 (นางขวัญชนก อธิญญศรีสงข) ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล


(นางน้ำเพชร ฉันทะวิบูลย์)
ผู้อำนวยการส่วนบริหารยุทธศาสตร์
สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล