



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักการศึกษา

รหัสโครงการ... : 09000000-4045

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับชอบ. : สำนักการศึกษา / สำนักงานเลขานุการ / ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายสมเจต แสงทอง โทร.3411

ผู้ประสานงาน สยป : นายรัฐกร ชนวงค์ โทร 1546

1.3 หลักการและเหตุผล

1. ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า ?การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิง ภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน? การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. การบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานตามโครงการ ต่างๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพ ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจยังไม่ นับว่ามี การปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ผู้รับบริการของสำนักการศึกษา ตามกลุ่มเป้าหมายที่กองงานผู้ตรวจกำหนด

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๓ - มหานครสำหรับทุกคน : Bangkok as a City for All

ประเด็นยุทธศา ย่อย : มิติที่ ๓.๓ - การศึกษาสำหรับทุกคน

เป้าหมายที่ : เป้าหมายที่ ๓.๓.๒ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและค่าใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่ 1 :: 8/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ศึกษาข้อมูล

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 1.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 2 :: 10/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เตรียมความพร้อมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักการศึกษา

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 3 :: 13/1/2563 :

อยู่ระหว่างขั้นตอน...เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 วันพุธที่ 18 ธันวาคม 2562 เวลา 08.30 - 16.30 น. ณ ห้องบินเกล้า 1 (ชั้น 9) โรงแรมรอยัลซิติ้ เขตบางพลัด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 4 :: 12/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานกรุงเทพมหานครให้กับสำนักการศึกษา

เมื่อวันที่ 13 - 17 มกราคม 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 5 :: 3/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักการศึกษาแจกผ้าปิดปากและบริการแอลกอฮอล์เจลไว้จุดบริการต่าง ๆ ที่สำนักการศึกษา

ให้ผู้มารับบริการ ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 6 :: 8/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการ มีหนังสือ ที่ กท 0409/286 ลงวันที่ 13 มีนาคม 2563

ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1

สำนักการศึกษาได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการในการสำรวจครั้งที่ 1 รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ โดยในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ย

3.716 โดยพิจารณานำผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับ

ไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 7 :: 7/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักการศึกษาได้ดำเนินการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด 2 อันดับ





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

มาพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และได้รายงานผลการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) ให้กับกองงานผู้ตรวจราชการภายในกำหนดเรียบร้อยแล้ว

- รายงานครั้งที่ 8 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 9 :: 2/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักการศึกษาได้ตอบแบบสำรวจที่ได้รับบริการจากหน่วยงานอื่นเรียบร้อยแล้ว
- รายงานครั้งที่ 9 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 9 :: 3/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เตรียมความพร้อมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักการศึกษา ครั้งที่ 2
- รายงานครั้งที่ 10 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 75.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 10 :: 4/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักการศึกษาประสานการเข้าสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 กับเจ้าหน้าที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รายงานครั้งที่ 11 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 11 :: 17/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว สำนักการศึกษาได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการในการสำรวจครั้งที่ 2 ในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.953 เพิ่มขึ้น 0.237 มีประเด็นสำรวจที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่มีอรรถยาศัยสุภาพ
- ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.109 และคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 2 ลำดับ ได้แก่ การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว ที่ระดับ 3.788 และการบริหารจัดการแผนบริหารงานบุคคล (เช่น จัดสรรอัตรากำลังทดแทนอัตราว่าง
- เตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนตำแหน่งว่าง จัดลำดับอาวุโส จัดทำทะเบียนประวัติ) มีประสิทธิภาพ ที่ระดับ 3.834
- โดยขอคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้สำนักศึกษานำไปพิจารณา ได้แก่
- เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงในด้านความชัดเจนและถูกต้องในการให้ข้อมูลในการให้บริการด้านข้อมูล และควรเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานให้มากขึ้น
- รายงานครั้งที่ 11 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....

