

1. ชื่อตัวชี้วัด : 1.3 ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริหาร กทม.

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

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

ประเด็นยุทธศา : ด้านที่ ๕ -มหานครประชาธิปไตย : Bangkok as a Democratic City

----- ย่อย : มิติที่ ๕.๔ - การเมืองสีขาว

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๕.๔.๑ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในข้าราชการและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองของกรุงเทพมหานคร

3. คำนิยาม :

:: 1. ความเชื่อมั่น หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ

ของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามโครงการเพิ่มศักยภาพการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนโดยดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โปร่งใส และเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

2. การเพิ่มศักยภาพการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน หมายถึง การติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะใดอย่างหนึ่ง

๑. เป็นเรื่องร้องเรียนซ้ำในกรณีเดิมอย่างต่อเนื่อง

๒. เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยง่าย โดยดำเนินการ 1) ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมข้อมูล 2)

การพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาต่อไป

3. ดำเนินการรวบรวมเรื่องร้องเรียนตามผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

4. ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่น พร้อมสรุปผลจากการทดสอบสอบถาม

3. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร หมายถึง ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป

4. ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล

เดือนตุลาคม 2562 ถึง กันยายน 2563

5. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนในกรณีเดิมอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อน

ไม่สามารถแก้ไขได้โดยง่าย โดยรวบรวมข้อมูลและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

เพื่อให้ได้ข้อยุติในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

(1) ประสานนัดหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(2) ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญห

(3) รวบรวมและสรุปแนวทางแก้ไขปัญหเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา ภายในระยะเวลา 5 วันทำการ ภายหลังดำเนินการในขั้นตอน (2) แล้วเสร็จ

4. วิธีการคำนวณ :

:: 1. จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข x ๑๐๐

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

2. คำนวณหาค่าคะแนนความเชื่อมั่นโดยใช้แบบสอบถาม สํารวจความเชื่อมั่นของประชาชน โดยแบ่งความเชื่อมั่นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

2.1 ค่าคะแนนความเชื่อมั่น รายละเอียด ดังนี้

- ค่าคะแนน 5 คือ มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด

- ค่าคะแนน 4 คือ มีระดับความเชื่อมั่นมาก

- ค่าคะแนน 3 คือ มีระดับความเชื่อมั่นปานกลาง

- ค่าคะแนน 2 คือ มีระดับความเชื่อมั่นน้อย

- ค่าคะแนน 1 คือ มีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

2.2. ดำเนินการแจกแจงความถี่ของแบบสอบถาม แต่ละข้อ เพื่อหาค่าคะแนนรายข้อ

2.3. ผลรวมของคะแนนรายข้อ = ระดับคะแนนความเชื่อมั่น

จำนวนข้อแบบสอบถาม

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 30 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ระหว่างวันที่ 1 ต.ค.- 20 ธ.ค. 62



**\*\* ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด \*\***

- ดำเนินการลงพื้นที่พร้อมดำเนินการครบ 3 ขั้นตอน เป็นจำนวน 3 ครั้ง โดยเรื่องที่ได้รับการแก้ไขมีจำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
- ดำเนินการทดสอบสอบถามความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหโดยผลคะแนนความเชื่อมั่นคือ 3.93

- (6.2) ไตรมาสที่ 2 : -
- (6.3) ไตรมาสที่ 3 : -
- (6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ระหว่างวันที่ 1 ต.ค.- 20 ธ.ค. 62

- ดำเนินการลงพื้นที่พร้อมดำเนินการครบ 3 ขั้นตอน เป็นจำนวน 3 ครั้ง โดยเรื่องที่ได้รับการแก้ไขมีจำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
- ดำเนินการทดสอบสอบถามความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหโดยผลคะแนนความเชื่อมั่นคือ 3.93

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: - ไม่มี -

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: - ไม่มี ----

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: บันทึก ที่ กท 0200/บ.396 ลว. 19 ธันวาคม 2562

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

