

1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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 :

:: การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ ในประเด็นต่างๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ฯลฯ

4. วิธีการคำนวณ :

:: คะแนนจะเป็นไปตามค่าเฉลี่ยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 ครั้ง คือ การนำผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 รวมกับผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2 หาดด้วยจำนวนครั้งในการสำรวจ (หาร 2) และใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

5. เป้าหมาย : 5 (ระดับ)

: ผลงานที่ทำได้ = 10 (ระดับ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : 31/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนศึกษาข้อมูลเตรียมขออนุมัติโครงการ

30/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนจัดทำแผนการปรับปรุงหน่วยงานตามผลความคิดเห็นที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 29/12/2562 :

อยู่ระหว่างขั้นตอนร่วมประชุมเพื่อรับฟังการชี้แจงการดำเนินงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562

พร้อมทั้งได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะดำเนินการทดสอบสอบถาม

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ดำเนินการได้ตามแผนงานที่กำหนด

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ไม่มี---

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: แฟ้มเอกสารการดำเนินงาน



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

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

