



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

1. ชื่อตัวชี้วัด : (สกค.3.3)ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๑ - กฎหมาย

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๑.๑ ระบบกฎหมายที่รองรับความเป็นอิสระและให้อำนาจในการบริหารจัดการและจัดบริการสาธารณะตา

3. คำนิยาม :

:: -การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง

หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร

4. วิธีการคำนวณ :

:: -ผลสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1 + ผลสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่2 หารด้วย จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจ

5. เป้าหมาย : 6 (ระดับ)

: ผลงานที่ทำได้ = 6 (ระดับ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2562

-ดำเนินการศึกษาหลักเกณฑ์ตัวชี้วัด เพื่อเตรียมดำเนินการตามขั้นตอน รอการประสานจาก ผตร.เพื่อเตรียมดำเนินการต่อไป และเข้าร่วมประชุมแนวทาง เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2562

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : เดือนมกราคม - มีนาคม 2563

...ดำเนินการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจครั้งที่ 1 และส่งกลับเรียบร้อยแล้ว

ได้รับการแจ้งผลการสำรวจครั้งที่ 1 โดยให้เลือกข้อที่มีคะแนนต่ำสุด 2 ข้อ มาดำเนินการปรับปรุง อยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อรายงานผลต่อไป

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -เดือนเมษายน - มิถุนายน...ได้รับการแจ้งผลการสำรวจครั้งที่ 1 โดยให้เลือกข้อที่มีคะแนนต่ำสุด 2 ข้อ

มาดำเนินการปรับปรุง ...ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจครั้งที่ 2 และรวบรวมข้อมูลเพื่อประมวลผล

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -ผลการสำรวจความพึงพอใจ รวม 2 ครั้ง

ครั้งที่ 1 ได้ 3.651 ครั้งที่ 2 ได้ 3.800 - เฉลี่ยผลความพึงพอใจ 2 ครั้ง คือ 3.727

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: -ผลการสำรวจความพึงพอใจ รวม 2 ครั้ง

ครั้งที่ 1 ได้ 3.651 ครั้งที่ 2 ได้ 3.800 - เฉลี่ยผลความพึงพอใจ 2 ครั้ง คือ 3.727

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: -เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือ และผู้บังคับบัญชากำกับ ดูแล ให้การสนับสนุนเพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนด

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: -เจ้าหน้าที่มีภารกิจมาก-ไม่มี-ไม่มี --ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับทัศนคติของแต่ละบุคคล

จึงไม่สามารถวัดระดับความพึงพอใจได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: -แฟ้มงาน

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)





ตำแหน่ง .....

