

1. ชื่อตัวชี้วัด : 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 ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าประสงค์ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

3. คำนียาม :

:: ตามที่ คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กต.กำหนด

4. วิธีการคำนวณ :

:: ตามที่ คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กต.กำหนด

5. เป้าหมาย : 5 (ระดับ)

: ผลงานที่ทำได้ = 4 (ระดับ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ พิจารณาแบบสอบถามของหน่วยงาน

แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาความเหมาะสมแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจ

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : ทดแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการ สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่สำนักงานจรรยาและขนส่งติดต่อประสานงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทศวรรษ

การดำเนินการรายงานผลดำเนินการแก้ไขผลการดำเนินงานที่ได้รับคะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี 2562

น้อยที่สุด (ในการตรวจราชการสำนักงานจรรยาและขนส่ง ประจำปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 1 ของคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร) เพื่อรับฟังความก้าวหน้า/ปัญหา/อุปสรรค ได้แก่ ข้อ 6.ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนา

16. สำนักงานจรรยาและขนส่ง มีส่วนในการสนับสนุนและพัฒนากิจการดำเนินงานของหน่วยงานของท่าน/ท่านพึงพอใจ

การพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของศูนย์บริการถ่วงวงจรถัด ในระดับใด ผลความพึงพอใจ 3.697

17. สำนักงานจรรยาและขนส่ง มีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน/ท่านพึงพอใจ

การพัฒนากระบวนการให้บริการแก่ประชาชนของศูนย์บริการถ่วงวงจรถัดในระดับใด ผลความพึงพอใจ 3.680

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1/2563

สำนักงานจรรยาและขนส่ง ได้รับคะแนน 4.130

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -ส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ให้ส่วนราชการใน

สจส.ทราบและนำผลการสำรวจไปดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

และรายงานผลการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการพร้อมเอกสารหลักฐานทางระบบ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2563

อยู่ระหว่างทบทวนแบบสอบถามความพึงพอใจฯ รอบที่ 2

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

แจ้งผลการผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยในการประเมินผล

สำนักงานจรรยาและขนส่ง ได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.180 ระดับมากที่สุด (ปรับน้ำหนัก 4.183) โดยแยกเป็น

1 กลุ่มเป้าหมายข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร (U17-1) ได้คะแนน 3.789 อยู่ในระดับมาก

(ปรับน้ำหนัก 3.799) ครั้งที่ 1 ได้คะแนน 3.811 ครั้งที่ 2 ได้คะแนน 3.766

2. กลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการถ่วงวงจรถัด (U17-2) ได้คะแนน 4.300 อยู่ในระดับ

มากที่สุด (ปรับน้ำหนัก 4.300) ครั้งที่ 1 ได้คะแนน 4.226 ครั้งที่ 2 ได้คะแนน 4.362

จากแบบสอบถามจำนวน 500 ชุด เป็นแบบ สอบถาม U17-1 จำนวน 117 ชุด สัดส่วน 0.234 และเป็นแบบสอบถาม U17-2 จำนวน 383

ชุด สัดส่วน 0.766

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แจ้งผลการผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยในการประเมินผล สำนักงานจรรยาและขนส่ง ได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.180 ระดับมากที่สุด

(ปรับน้ำหนัก 4.183) โดยแยกเป็น

1 กลุ่มเป้าหมายข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร (U17-1) ได้คะแนน 3.789 อยู่ในระดับมาก



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

(ปรับน้ำหนัก 3.799) ครั้งที่ 1 ได้คะแนน 3.811 ครั้งที่ 2 ได้คะแนน 3.766

2. กลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการกล่องวงจรปิด (U17-2) ได้คะแนน 4.300 อยู่ในระดับ

มากที่สุด (ปรับน้ำหนัก 4.300) ครั้งที่ 1 ได้คะแนน 4.226 ครั้งที่ 2 ได้คะแนน 4.362

จากแบบสอบถามจำนวน 500 ชุด เป็นแบบ สอบถาม U17-1 จำนวน 117 ชุด สัดส่วน 0.234 และเป็นแบบสอบถาม U17-2 จำนวน 383 ชุด สัดส่วน 0.766

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

::

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: --

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: แบบรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร สำนักงานการจราจรและขนส่ง ครั้งที่ 1/2563

โดยคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แบบรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร สำนักงานการจราจรและขนส่ง ครั้งที่ 2/2563

โดยคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

