



1. ชื่อตัวชี้วัด : มิติที่ 3 (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 ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

3. คำนิยาม :

:: การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง

หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการ

สำรวจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

4. วิธีการคำนวณ :

:: วิธีการคำนวณ

ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 1 + ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 2/จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ระดับ ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5

5. เป้าหมาย : 4 (มาก)

: ผลงานที่ทำได้ = 1 (มาก)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : เดือนต.ค.-เดือนธ.ค. 62- ได้เข้าร่วมประชุมรับฟังคำชี้แจง เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562

โดยกองงานผู้ตรวจได้แจ้งสถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์ (นิด้า) ให้ทำการประเมินความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ในการตรวจประเมินครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 25 ธ.ค. 62- 5 ม.ค. 63

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: เดือนต.ค.-เดือนธ.ค. 62- ได้เข้าร่วมประชุมรับฟังคำชี้แจง เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2562

โดยกองงานผู้ตรวจได้แจ้งสถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์ (นิด้า) ให้ทำการประเมินความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ในการตรวจประเมินครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 25 ธ.ค. 62- 5 ม.ค. 63

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ไม่มี

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ----





9. หลักฐานอ้างอิง :

:: แบบสำรวจความพึงพอใจจากนิค้

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

