

1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธฯ : \*\*\*\* การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

----- ย่อย : \*\*\*\* การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

เป้าประสงค์ที่ : \*\*\*\* การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

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
- ฯลฯ

4. วิธีการคำนวณ :

:: ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 1 + ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 2 หารด้วย จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจฯ

5. เป้าหมาย : 4 (ระดับ)

: ผลงานที่ทำได้ = 15 (ระดับ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ศึกษาหลักเกณฑ์และแบบสำรวจความพึงพอใจ ตลอดจนดำเนินการปรับปรุงบริการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ เตรียมความพร้อมในการรับการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ศึกษาหลักเกณฑ์และแบบสำรวจความพึงพอใจ ตลอดจนดำเนินการปรับปรุงบริการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ เตรียมความพร้อมในการรับการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ผู้บริหารให้ความสำคัญ

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ----

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ



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

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

