



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

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 ๗.๑ - กฎหมาย

เป้าประสงค์ : เป้าหมายที่ ๗.๑.๑ ระบบกฎหมายที่รองรับความเป็นอิสระและให้อำนาจในการบริหารจัดการและจัดบริการสาธารณะตา

3. คำนิยาม :

:: การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการ ทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้น ๆ ให้บริการ

4. วิธีการคำนวณ :

:: ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 1 + ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 2 หารด้วย จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจฯ

5. เป้าหมาย : 6 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 4 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 19 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัล ซิตี กรุงเทพมหานคร

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -ได้รับผลการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1/2563 ได้รับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.296

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -ได้มีการทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจรอบ ที่ 2/2563 เป็นที่เรียบร้อย ช่วงวันที่ 4-12 มิถุนายน 63 ที่ผ่านมา

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ได้รับผลการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 2/2563 ได้รับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.658 เฉลี่ยการสำรวจสองครั้ง ได้รับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.477

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: - ประชาชนผู้มารับบริการ

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ----

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: - หนังสือกองงานผู้ตรวจราชการ ด่วนมาก ที่ กท 0409/286 ลงวันที่ 13 มีนาคม 2563 เรื่อง

ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

-หนังสือกองงานผู้ตรวจราชการ ที่ กท 0409/913 ลงวันที่ 14 กันยายน 2563 เรื่อง

ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

