

1. ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน

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

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

3. คำนิยาม :

:: 1. ความพึงพอใจ หมายถึง ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน

2. ประชาชน หมายถึง ผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านการทะเบียน

3. บริการด้านการทะเบียน หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนทั่วไป

4. วิธีการคำนวณ :

:: ในแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถาม n ข้อ แต่ละข้อกำหนดระดับคะแนนตามระดับ

ความพึงพอใจ ดังนี้

พอใจมาก = 5 คะแนน

พอใจ = 4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย คะแนนปรากฏ ดังนี้

ผู้เลือกตอบ พพอใจมาก = จำนวน a ข้อ

ผู้เลือกตอบ พพอใจ = จำนวน b ข้อ

ผู้เลือกตอบ ปานกลาง = จำนวน c ข้อ

ผู้เลือกตอบ น้อย = จำนวน d ข้อ

ผู้เลือกตอบ น้อยที่สุด = จำนวน e ข้อ

$= (ax5)+(bx4)+(cx3)+(dx2)+(ex1)$

$(nx5)$

= ผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจ $\times 100$

คะแนนรวมจากแบบสอบถามทั้งหมด

= ความพึงพอใจ (ร้อยละ)

5. เป้าหมาย : 90 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 93 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 :

จัดทำคำสั่งจ้างเจ้าหน้าที่ตามโครงการจ้างเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนและโครงการจ้างเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานตามนโยบายปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต ตามคำสั่งสำนักงานเขตประเวศ ที่ 635/2562 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2562

ดำเนินการเบิกจ่ายค่าจ้างประจำเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2562 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 174,550 บาท

และทอแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2562 จำนวน 300 ฉบับ

คะแนนความพึงพอใจได้ 14,006 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 93.37 คะแนน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : ดำเนินการเบิกจ่ายค่าจ้างประจำเดือนมกราคม-มีนาคม 2563 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 179,550 บาท

และทอแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียนและจุดบริการด่วนมหานคร เดือนมกราคม-มีนาคม 2563

รวม 300 ฉบับ คะแนนความพึงพอใจได้ 14,090 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 93.93

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : ดำเนินการเบิกจ่ายค่าจ้างประจำเดือนเมษายน-มิถุนายน 2563 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 179,550 บาท

และทอแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน เดือนเมษายน-มิถุนายน 2563 รวม 150 ฉบับ

คะแนนความพึงพอใจได้ 7,008 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 93.44

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ดำเนินการเบิกจ่ายค่าจ้างประจำเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2563 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 179,550 บาท

และทอดแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน และจุดบริการด่วนมหานคร เดือนกรกฎาคม-กันยายน 2563 รวม 250 ฉบับ คะแนนความพึงพอใจได้ 11,681 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 93.45

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ดำเนินการเบิกจ่ายค่าจ้างประจำเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 718,200 บาท

และทอดแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน และจุดบริการด่วนมหานคร เดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 รวม 1,000 ฉบับ คะแนนความพึงพอใจได้ 46,785 คะแนน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 93.57

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการงานที่เกี่ยวข้อง

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใจ (Service Mind) เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจที่สุด

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากมีข้าราชการลาออก

ยังไม่มีการบรรจุทดแทน-เนื่องจากเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ทำให้กรุงเทพมหานครต้องมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว จึงให้สำนักงานเขตทุกสำนักงานเขต

จำกัดจำนวนคิวการให้บริการ เพื่อลดความหนาแน่นของประชาชนที่เข้ารับบริการ ประชาชนอาจจะไม่ได้รับการบริการที่สะดวก

ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจลดลงได้การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ทำให้ต้องปิดการให้บริการที่จุดบริการด่วนมหานคร ณ ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค ตั้งแต่วันที่ 21 มีนาคม-14 สิงหาคม 2563

เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค โดยเปิดให้บริการเฉพาะที่ฝ่ายทะเบียน อีกทั้งยังมีการจำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละวัน เพื่อลดความหนาแน่น ซึ่งอาจทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจลดลง

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: กท 7302/746 ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2562 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือนตุลาคม 2562

กท 7302/820 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2562 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือนพฤศจิกายน 2562

กท 7302/901 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2562 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน ธันวาคม 2562

กท 7302/69 ลงวันที่ 23 มกราคม 2563 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน มกราคม 2563

กท 7302/156 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563

กท 7302/211 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน มีนาคม 2563

กท 7302/265 ลงวันที่ 23 เมษายน 2563 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน เมษายน 2563

กท 7302/345 ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2563 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

กท 7302/392 ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2563 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน มิถุนายน 2563

กท 7302/457 ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2563 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

กท 7302/493 ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2563 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน สิงหาคม 2563

กท 7302/554 ลงวันที่ 14 กันยายน 2563 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ประจำเดือน กันยายน 2563

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ



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

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

