

1. ชื่อตัวชี้วัด : 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

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

3. คำนิยาม :

:: การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง

หรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ

4. วิธีการคำนวณ :

:: สูตรคำนวณ

ผลสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1 บวก ผลสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 หารด้วย จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจ

5. เป้าหมาย : 5 (คะแนน)

: ผลงานที่ทำได้ = 4 (คะแนน)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : -ดำเนินการเข้าร่วมประชุมชี้แจงการทอแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง

-ดำเนินการทอแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเขตสวนหลวงเป็นประจำทุกเดือน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -ดำเนินการทอแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเขตสวนหลวงเป็นประจำทุกเดือน

-มีผู้ใช้บริการศูนย์ BFC ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนมีนาคม 2562 จำนวน 27,614 ราย

และจากแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการ โดยวิธีการสุ่มสำรวจ จำนวน 9,665 ราย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.16

-ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตสวนหลวง ดำเนินการโดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์(นิด้า) ครั้งที่ 1

ในเดือนมกราคม 2562 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.555

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -ดำเนินการทอแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเขตสวนหลวงเป็นประจำทุกเดือน

-มีผู้ใช้บริการศูนย์ BFC ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนมิถุนายน 2562 จำนวน 32,214 ราย

และจากแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการ โดยวิธีการสุ่มสำรวจ จำนวน 14,497 ราย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.07 -ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตสวนหลวง

ดำเนินการโดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์(นิด้า) ครั้งที่ 1 ในเดือนมกราคม 2562 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 4.555

-ครั้งที่ 2 ในเดือนมิถุนายน 2562 (อยู่ระหว่างรอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตสวนหลวง

จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตสวนหลวง ประจำปีงบประมาณ 2562 ครั้งที่ 1

ได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.555 และครั้งที่ 2 ได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.179

โดยภาพรวมผลความพึงพอใจคะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจสองครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ย 4.367

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: -ดำเนินการทอแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเขตสวนหลวงเป็นประจำทุกเดือน

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ผู้บริหารเขต ทุกฝ่ายในเขตสวนหลวง ให้การสนับสนุน

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ----



9. หลักฐานอ้างอิง :

:: แบบสอบถามความพึงพอใจ

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง