

1. ชื่อตัวชี้วัด : 15. ร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ผู้เจ็บป่วย ผู้พิการที่มีต่อการบริการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

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

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

ประเด็นยุทธฯ : ด้านที่ ๓ -มหานครสำหรับทุกคน : Bangkok as a City for All

----- ย่อย : มิติที่ ๓.๑ - ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร

เป้าประสงค์ : เป้าหมายที่ ๓.๑.๑ ผู้สูงอายุและผู้พิการสามารถใช้ชีวิตได้สะดวก

3. คำนิยาม :

:: นิยาม/คำอธิบาย

พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลางใน 3 ประเด็นประกอบด้วย

1. กระบวนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ได้แก่ การพูดจาสุภาพเป็นมิตร ความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการเป็นพิเศษ
3. คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่มีต่อการให้บริการช่องทางพิเศษ (FAST TRACK) ของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตวังทองหลาง

ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 คือ ได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 4.50 คะแนน จาก 5 คะแนน (มากถึงมากที่สุด)

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้สูงอายุ (อายุตั้งแต่ 70 ปี ขึ้นไป) ผู้เจ็บป่วยและผู้พิการ ดังกล่าว

บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง หมายถึง การให้บริการทำบัตรประชาชน

4. วิธีการคำนวณ :

:: วิธีการคำนวณ

1. ผลรวมของ (ค่าคะแนน x ความถี่ของแต่ละระดับที่เลือกตอบแต่ละรายการประเมิน)หารด้วย จำนวนชุดแบบสอบถามทั้งหมด
2. ผลความของค่าเฉลี่ย(มากถึงมากที่สุด)แต่ละรายการประเมิน (1) หารด้วย จำนวนรายการประเมินทั้งหมด

วิธีการคำนวณร้อยละของความพึงพอใจ

3. ผลรวมของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (2) x 100 หาร ห้า
4. ผลรวมของร้อยละของความพึงพอใจทุกครั้ง (3) หารด้วย จำนวนครั้งในการสำรวจความพึงพอใจ

5. เป้าหมาย : 90 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 0 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : อยู่ระหว่างสรุปผลการดำเนินงาน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: -ฝ่ายทะเบียนได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

ผู้สูงอายุ(อายุ 70 ปีขึ้นไป)ผู้เจ็บป่วย และผู้พิการ ให้ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ

-ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: -เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ---



9. หลักฐานอ้างอิง :

:: -โครงการฯ

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

