

แบบสรุปรีวิวตัวชี้วัดเจาะจาดกลางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ย้อนหลัง ๓ ปี	เป้าหมาย	น้ำหนักคะแนน
องค์ประกอบที่ ๑ การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base)				
๑.๑ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร (Function Base)				
๑.	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA OSS ระดับมากถึงมากที่สุด (กพพ.)	พ.ศ. ๒๕๖๔ : - พ.ศ. ๒๕๖๕ : - พ.ศ. ๒๕๖๖ : - (ตัวชี้วัดใหม่)	ระดับ ๕	๑๐
๒.	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking (กยบ., กยม., กยล., กยภ., กยค., และ,กสศ.)	พ.ศ. ๒๕๖๔ : - พ.ศ. ๒๕๖๕ : - พ.ศ. ๒๕๖๖ : - (ตัวชี้วัดใหม่)	ระดับ ๕	๑๐
๓.	ระดับความสำเร็จในการจัดทำตัวชี้วัด และข้อมูลสำหรับการติดตามความก้าวหน้าเมื่อนำอยู่สำหรับทุกคนของกรุงเทพมหานคร (กยบ,กสศ)	พ.ศ. ๒๕๖๔ : - พ.ศ. ๒๕๖๕ : - พ.ศ. ๒๕๖๖ : - (ตัวชี้วัดใหม่)	ระดับ ๕	๑๐
๑.๒ ประสิทธิภาพของการขับเคลื่อนการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Joint KPIs)				
๔.	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน และงานทะเบียนราษฎร ผ่านระบบ BMA Q (สยป., สปท.)	พ.ศ. ๒๕๖๔ : - พ.ศ. ๒๕๖๕ : - พ.ศ. ๒๕๖๖ : - (ตัวชี้วัดใหม่)	ระดับ ๕	๒๐

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ย้อนหลัง ๓ ปี	เป้าหมาย	น้ำหนักคะแนน
๑.๓ ประสิทธิภาพของการดำเนินการกิจตามนโยบายผู้บริหารหรือภารกิจพิเศษ (Agenda Base)				
๕.	ระดับความสำเร็จของการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต (กบพ., กคพ., กพพ., กสศ.)	พ.ศ. ๒๕๖๔ : - พ.ศ. ๒๕๖๕ : - พ.ศ. ๒๕๖๖ : - (ตัวชี้วัดใหม่)	ระดับ ๕	๑๐
๖.	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชน ในพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร (กคพ.)	พ.ศ. ๒๕๖๔ : - พ.ศ. ๒๕๖๕ : - พ.ศ. ๒๕๖๖ : - (ตัวชี้วัดใหม่)	ระดับ ๕	๑๐

ฉบับปรับปรุงภายหลังการประชุม
ณ วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๖

ตัวชี้วัดเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
หน่วยงาน/ส่วนราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร...สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.....

องค์ประกอบที่ ๑.๑ องค์ประกอบที่ ๑.๒ องค์ประกอบที่ ๑.๓

สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์
ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างการเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร
ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม
วัตถุประสงค์หลัก (Objective) เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ในการรับคำขอ ตรวจสอบ และดำเนินการเพื่อพิจารณาคำขออนุมัติ อนุญาต
ร่วมกันติดตามจำนวนคำขอที่เขตสามารถให้บริการประชาชนได้ภายในกรอบระยะเวลาคู่มือสำหรับประชาชน และคู่มือประชาชนด้วยระบบ
อิเล็กทรอนิกส์

ตัววัดผลหลัก (Key Result : KR) พัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน (% จำนวนคำขอที่เขตสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน)

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
๑	ระดับความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS	พ.ศ. ๒๕๖๔ : พ.ศ. ๒๕๖๕ : พ.ศ. ๒๕๖๖ : (ข้อมูลการให้บริการประชาชน ตามคู่มือสำหรับประชาชน ๑๐๘ กระบวนงาน จำนวน ๗ ฝ่าย ของ ๕๐ สำนักงานเขต ยกเว้นฝ่ายการคลัง ฝ่ายรายได้ และฝ่ายทะเบียน	ระดับ ๕	๑๐	นิยาม ระบบ BMA OSS หมายถึง ระบบศูนย์รับคำขออนุญาต ของกรุงเทพมหานครสำหรับประชาชนที่ยื่นผ่านระบบฯ และเจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้งานระบบนี้สำหรับการปฏิบัติ การตรวจสอบ พิจารณา อนุมัติ คำขออนุญาตฯ ระบบการแจ้งเตือนสำหรับเจ้าหน้าที่ หมายถึง มี Function การแจ้งเตือนสำหรับเจ้าหน้าที่ เมื่อมีการยื่นคำขอจาก ประชาชน ทั้งนี้ ระบบฯ จะเริ่มนับเวลาในแต่ละขั้นตอน ในแต่ละกระบวนงานตามกรอบระยะเวลา กรอบระยะเวลา หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ประชาชน ยื่นคำขอฯ จนเสร็จสิ้นการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ ของกรุงเทพมหานคร ที่กำหนดไว้ตามคู่มือสำหรับ ประชาชน และคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความคิดเห็นและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS ต่อการใช้งานระบบ ในด้านต่อไปนี้ ๑) ด้านกระบวนการ ๒) ด้านความสะดวกในการใช้งานระบบ ๓) ด้านความปลอดภัยของระบบ ๔) ความพึงพอใจของระบบในภาพรวม</p> <p>เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด</p> <p>วิธีคำนวณ/วัดผลการดำเนินงาน/สูตรคำนวณ วัดระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Survey) ปีละ ๒ ครั้ง (ครั้งที่ ๑ เดือนมกราคม ๒๕๖๗ และครั้งที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗) โดยมีวิธีคำนวณ ดังนี้</p> <p>๑. คำนวณหาคะแนนระดับความพึงพอใจรายบุคคล</p> <p>ระดับ ความพึงพอใจ รายบุคคล = $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนจากทุกข้อ}}{\text{จำนวนข้อคำถาม}}$</p>

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>๒. คำนวณหาร้อยละของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก</p> $A = \frac{B}{C} \times 100$ <p>A = ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS B = จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS ที่มีความพึงพอใจโดยรวมตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป (โดยนับจากจำนวนแบบสอบถามที่ได้คะแนนระดับความพึงพอใจตั้งแต่ ๓.๕๑ ขึ้นไป) C = จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด</p> <p><u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u></p> <ol style="list-style-type: none">๑. ระบบ BMA OSS๒. แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS (เอกสารแนบ)๓. รายงานสรุปผลความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS

เกณฑ์การให้คะแนน “ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละ ความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จากจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบฯ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๑๐
๔	ร้อยละ ๘๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๕ จากจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบฯ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๘
๓	ร้อยละ ๖๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ จากจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบฯ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๖
๒	ร้อยละ ๔๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๖๕ จากจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบฯ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๔
๑	ร้อยละ ๒๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๖๐ จากจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบฯ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๒

(เอกสารแนบ)

(ร่าง) แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS

คำชี้แจง แบบประเมินชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA OSS ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ BMA OSS ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อยกระดับบริการประชาชนต่อไป รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณากรอกแบบสอบถามตามความจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	check
๑.๒ อายุ ปี	text
๑.๓ ตำแหน่ง	drop down
๑.๔ ระดับ (ตำแหน่ง)	drop down
๑.๕ หน่วยงาน	drop down
๑.๖ ส่วนราชการ	drop down

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศ

หลักเกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการงาน					
๑.๑ มีขั้นตอนชัดเจนในการปฏิบัติงาน					
๑.๒ มีการแจ้งเตือนให้กับเจ้าหน้าที่ตาม SLA ของคู่มือประชาชน					
๒. ด้านความสะดวกในการใช้งานระบบ					
๒.๑ การสืบค้นข้อมูลทำได้ง่ายและรวดเร็ว					
๒.๒ สามารถติดตามสถานะของงานได้					
๓. ด้านความปลอดภัยของระบบ					
๓.๑ มีขั้นตอนตรวจสอบสิทธิรายบุคคล					
๔. ความพึงพอใจของระบบในภาพรวมฯ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
ทั้งนี้ ข้อคำถามในการประเมินอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ตัวชี้วัดเจราตกลางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
หน่วยงาน/ส่วนราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร...สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.....

องค์กรประกอบที่ ๑.๑ องค์กรประกอบที่ ๑.๒ องค์กรประกอบที่ ๑.๓

สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๒ การบริหารและประเมินผลแผน

วัตถุประสงค์หลัก (Objective) กรุงเทพมหานครสามารถขับเคลื่อนแผนอย่างบูรณาการ และยกระดับระบบการบริหารจัดการแผนพัฒนากรุงเทพมหานครที่มีประสิทธิภาพ

ตัววัดผลหลัก (Key Result : KR) ยกระดับระบบการบริหารจัดการแผนพัฒนากรุงเทพมหานครที่สามารถติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้อย่างครบถ้วน

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
๒	ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking	พ.ศ. ๒๕๖๔ : - พ.ศ. ๒๕๖๕ : - พ.ศ. ๒๕๖๖ : - (ตัวชี้วัดใหม่)	ระดับ ๕	๑๐	นิยาม ผู้ใช้งานระบบ หมายถึง ผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - นักวิเคราะห์นโยบายและแผนของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล - ผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร ระบบ BMA Policy Tracking หมายถึง ระบบการบริหารจัดการแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ที่มีความครบถ้วนของข้อมูลผลการดำเนินงาน และความคืบหน้าเทียบกับเป้าหมายการพัฒนากกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามกำหนดเวลา

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>ความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking หมายถึง ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking ในด้านต่อไปนี้ ๑) ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำการรายงานข้อมูลในระบบ BMA Policy Tracking ๒) ด้านความสะดวกในการใช้งานระบบ ๓) ด้านความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ ๔) ความพึงพอใจของระบบในภาพรวม</p> <p>เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด</p> <p>วิธีคำนวณ/วัดผลการดำเนินงาน/สูตรคำนวณ วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Survey) ปีละ ๒ ครั้ง (ครั้งที่ ๑ เดือนมกราคม ๒๕๖๗ และครั้งที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗) โดยมีวิธีคำนวณดังนี้ ๑. คำนวณหาคะแนนระดับความพึงพอใจรายบุคคล</p> <p style="text-align: center;">ระดับ ความพึงพอใจ รายบุคคล = $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนจากทุกข้อ}}{\text{จำนวนข้อคำถาม}}$</p>

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>๒. คำนวณหาร้อยละของผู้ใช้งานระบบซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก</p> $A = \frac{B}{C} \times 100$ <p>A = ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking B = จำนวนผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking ที่มีความพึงพอใจโดยรวมตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป (โดยนับจากจำนวนแบบสอบถามที่ได้คะแนนระดับความพึงพอใจตั้งแต่ ๓.๕๑ ขึ้นไป) C = จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด</p> <p>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</p> <ol style="list-style-type: none"> ระบบ BMA Policy Tracking แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking (เอกสารแนบ) มีรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking

เกณฑ์การให้คะแนน “ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละ ความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จากจำนวนผู้ใช้งานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๑๐
๔	ร้อยละ ๘๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๕ จากจำนวนผู้ใช้งานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๘
๓	ร้อยละ ๖๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ จากจำนวนผู้ใช้งานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๖
๒	ร้อยละ ๔๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๖๕ จากจำนวนผู้ใช้งานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๔
๑	ร้อยละ ๒๐	ผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking มีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๖๐ จากจำนวนผู้ใช้งานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	๒

เป้าหมายการพัฒนา	H
๑. พัฒนาถนนสวย (กม.)	สนย.
๒. ปลูกต้นไม้ (ต้น)	สสส.
๓. เพิ่มสวน ๑๕ นาที (แห่ง)	สสส.
๔. ปรับปรุงทางเท้า (กม.)	สนย.
๕. ติดตั้ง/ซ่อม ไฟฟ้าส่องสว่าง (ดวง)	สนย.
๖. ติดตั้ง/ซ่อม ไฟฟ้าส่องสว่างริมคลอง (ดวง)	สนน.
๗. ยกเลิก/ยุบรวม พื้นที่หาบเร่แผงลอยนอกจุดผ่อนผัน (แห่ง)	สนท.
๘. จัดหาพื้นที่เอกชน หรือ พัฒนา Hawker Center รองรับผู้ค้าหาบเร่ (แห่ง)	สนท.
๙. แก้ไขจุดเสี่ยงน้ำท่วม (จุด)	สนน.
๑๐. แก้ปัญหาจุดจราจรฝืด (แห่ง)	สจส.
๑๑. (๑) แก้ไขจุดเสี่ยงอุบัติเหตุ (แห่ง)	สจส.
๑๑. (๒) แก้ไขจุดเสี่ยงอาชญากรรม (แห่ง)	สนท.
๑๒. ปรับปรุง/พัฒนา ลานกีฬา (แห่ง)	สวท.

เป้าหมายการพัฒนา	H
๑๓. ปรับปรุง/พัฒนา บ้านหนังสือ (แห่ง)	สวท.
๑๔. ปรับปรุง/พัฒนา ศูนย์เด็กเล็ก (แห่ง)	สพส.
๑๕. ปรับปรุงกายภาพโรงเรียน (แห่ง)	สนศ.
๑๖. จัดเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม (% ของอาคารและหลังคาเรือนในเขตที่สามารถจัดเก็บขยะได้มากกว่า ๒ ครั้งต่อสัปดาห์)	สสส.
๑๗. พัฒนาฐานข้อมูลออนไลน์ชุมชน เช่น ข้อมูลกลุ่มเปราะบาง ข้อมูลอุปกรณ์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ชุมชน)	สพส.
๑๘. ส่งเสริมการใช้งบประมาณ ๒๐๐,๐๐๐ บาท ต่อชุมชน (มูลค่าเงินที่เบิกจ่าย)	สพส.
๑๙. ส่งเสริมการใช้งบประมาณกองทุนหลักประกันสุขภาพ สปสช (มูลค่าเงินที่เบิกจ่าย)	สนอ.
๒๐. พัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน (% จำนวนคำขอที่เขตสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน)	สยป.
๒๑. ขุดลอกท่อ (กม.)	สนน.
๒๒. ขุดลอก / เปิดทางน้ำไหล คลอง (กม)	สนน.

(เอกสารแนบ)

(ร่าง) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ BMA Policy Tracking ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและความถูกต้องสมบูรณ์ของระบบ BMA Policy Tracking ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณากรอกแบบสอบถามตามความจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	check
๑.๒ อายุ ปี	text
๑.๓ ตำแหน่ง	drop down
๑.๔ ระดับ (ตำแหน่ง)	drop down
๑.๕ หน่วยงาน	drop down
๑.๖ ส่วนราชการ	drop down

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศ

หลักเกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำการรายงานข้อมูลในระบบ BMA Policy Tracking					
๑.๑ ช่องทางการติดต่อ					
๑.๒ ระยะเวลาการตอบสนองต่อปัญหาที่ซักถาม					
๒. ด้านความสะดวกในการใช้งานระบบ					
๒.๑ การเข้าถึงระบบ (Sign in) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว					
๒.๒ หน้าจอใช้งานง่ายและสะดวก					
๒.๓ ข้อความสื่อความหมายชัดเจน					
๒.๔ ความรวดเร็วในการค้นหาและแสดงผลข้อมูล					
๓. ด้านความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ					
๓.๑ มีการแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานตามสิทธิ					
๓.๒ เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ (https://)					
๔ ความพึงพอใจของระบบในภาพรวมฯ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

ทั้งนี้ ข้อคำถามในการประเมินอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ตัวชี้วัดเจราจากลางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
หน่วยงาน/ส่วนราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร...สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.....

องค์ประกอบที่ ๑.๑ องค์ประกอบที่ ๑.๒ องค์ประกอบที่ ๑.๓

สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๒ การบริหารและประเมินผลแผน

วัตถุประสงค์หลัก (Objective) กรุงเทพมหานครสามารถขับเคลื่อนแผนอย่างบูรณาการ และยกระดับระบบการบริหารจัดการแผนพัฒนากรุงเทพมหานครที่มีประสิทธิภาพ

ตัววัดผลหลัก (Key Result : KR) ยกระดับระบบการบริหารจัดการแผนพัฒนากรุงเทพมหานครที่สามารถติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้อย่างครบถ้วน

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
๓.	ระดับความสำเร็จในการ จัดทำตัวชี้วัด และข้อมูล สำหรับการติดตาม ความก้าวหน้าเมือง นำอยู่สำหรับทุกคนของ กรุงเทพมหานคร	พ.ศ. ๒๕๖๔ : - พ.ศ. ๒๕๖๕ : พ.ศ. ๒๕๖๖ : (ตัวชี้วัดใหม่)	ระดับ ๕	๑๐	นิยาม ความสำเร็จในการจัดทำตัวชี้วัด และข้อมูลสำหรับ การติดตามความก้าวหน้าเมือง นำอยู่สำหรับทุกคนของกรุงเทพมหานคร หมายถึง ๑. กำหนดตัวชี้วัดเมืองนำอยู่สำหรับทุกคนของ กรุงเทพมหานคร (Localize Index) ตามมาตรฐานสากล สำหรับประเด็นการพัฒนาของผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ได้ครบทั้ง ๒๘ ประเด็นการพัฒนา ๒. จัดทำข้อมูลประกอบตัวชี้วัดเมืองนำอยู่สำหรับทุกคน ของกรุงเทพมหานครที่กำหนดตามข้อ ๑ ได้ครบทุกตัวชี้วัด และเผยแพร่เป็นข้อมูลเปิดของกรุงเทพมหานคร

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>มาตรฐานสากล หมายถึง เกณฑ์การประเมินความน่าอยู่ของเมืองในระดับสากล อาทิ The Global Livability Index , Sustainable Development Goal SDGs</p> <p><u>วิธีคำนวณ/วัดผลการดำเนินงาน/สูตรคำนวณ</u> นับจำนวนประเด็นการพัฒนาที่สามารถกำหนดตัวชี้วัดเมืองน่าอยู่สำหรับทุกคนที่มีข้อมูลประกอบตัวชี้วัดและสามารถเผยแพร่เป็นข้อมูลเปิดของกรุงเทพมหานครได้</p> <p><u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u></p> <ol style="list-style-type: none">๑. แผนการจัดทำตัวชี้วัดเมืองน่าอยู่ของกรุงเทพมหานคร๒. มีผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดเมืองน่าอยู่สำหรับทุกคนในระดับสากลที่ถูกคัดเลือก เพื่อนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดของกรุงเทพมหานคร ในการติดตามความก้าวหน้าของการพัฒนาเมืองน่าอยู่ของกรุงเทพมหานครจําแนกรายประเด็นการพัฒนา๓. มีข้อมูลประกอบตัวชี้วัดเมืองน่าอยู่สำหรับทุกคนของกรุงเทพมหานคร จําแนกตามประเด็นการพัฒนาที่จัดเก็บและเผยแพร่บนแพลตฟอร์มที่เป็นข้อมูลเปิดของกรุงเทพมหานคร

เกณฑ์การให้คะแนน “ระดับความสำเร็จในการจัดทำตัวชี้วัด และข้อมูลสำหรับการติดตามความก้าวหน้าเมืองนำอยู่สำหรับทุกคนของกรุงเทพมหานคร”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละ ความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	- มีตัวชี้วัดเมืองนำอยู่สำหรับทุกคนของกรุงเทพมหานครซึ่งมีข้อมูลประกอบตัวชี้วัด จำแนกตามประเด็น การพัฒนา จำนวน ๒๘ ประเด็นการพัฒนา - มีรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ รายงานผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ	๑๐
๔	ร้อยละ ๘๐	มีตัวชี้วัดเมืองนำอยู่สำหรับทุกคนของกรุงเทพมหานครซึ่งมีข้อมูลประกอบตัวชี้วัด จำแนกตามประเด็น การพัฒนา จำนวน ๒๑ - ๒๗ ประเด็นการพัฒนา	๘
๓	ร้อยละ ๖๐	มีตัวชี้วัดเมืองนำอยู่สำหรับทุกคนของกรุงเทพมหานครซึ่งมีข้อมูลประกอบตัวชี้วัด จำแนกตามประเด็น การพัฒนา จำนวน ๑๔ - ๒๐ ประเด็นการพัฒนา	๖
๒	ร้อยละ ๔๐	มีตัวชี้วัดเมืองนำอยู่สำหรับทุกคนของกรุงเทพมหานครซึ่งมีข้อมูลประกอบตัวชี้วัด จำแนกตามประเด็น การพัฒนา จำนวน ๗ - ๑๓ ประเด็นการพัฒนา	๔
๑	ร้อยละ ๒๐	มีตัวชี้วัดเมืองนำอยู่สำหรับทุกคนของกรุงเทพมหานครซึ่งมีข้อมูลประกอบตัวชี้วัด จำแนกตามประเด็น การพัฒนา จำนวน ๑ - ๖ ประเด็นการพัฒนา	๒

ตัวชี้วัดเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
หน่วยงาน/ส่วนราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร...สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.....

องค์ประกอบที่ ๑.๑ องค์ประกอบที่ ๑.๒ องค์ประกอบที่ ๑.๓

สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างการเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม






วัตถุประสงค์หลัก (Objective) เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ในการอนุมัติ และติดตามจำนวนคำขอที่เขตให้บริการได้ภายในกรอบ

ระยะเวลาคู่มือสำหรับประชาชน และคู่มือประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตัววัดผลหลัก (Key Result : KR) พัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน (% จำนวนคำขอที่เขตสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน)

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
๔.	ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการจัดทำบัตรประชาชน และด้านทะเบียนราษฎร ผ่าน ระบบ BMA Q	พ.ศ. ๒๕๖๔ : พ.ศ. ๒๕๖๕ : พ.ศ. ๒๕๖๖ : (ตัวชี้วัดใหม่) - ค่าเฉลี่ยการให้บริการการทำ บัตรประชาชนอยู่ที่เขตละ ๑๐๐ คน/วัน - BMAQ ให้รอบละ ๕ คน วันละ ๖ รอบ (๓๐ คน/วัน)	ระดับ ๕	๒๐	นิยาม การบริการ หมายถึง การให้บริการตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร ตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และ/หรือ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเป็นกระบวนการตามรายการในคู่มือสำหรับประชาชน การจัดทำบัตรประชาชน หมายถึง การออกเอกสาร ราชการสำหรับคนไทยที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน เพื่อใช้ เป็นหลักฐานในการแสดงตน ใช้พิสูจน์และยืนยันตัว บุคคล รวมถึงใช้ในการติดต่อราชการ การขอรับบริการ หรือสวัสดิการในด้านต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งใช้ประกอบการทำธุรกรรมต่างๆ

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>งานทะเบียนราษฎร์ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนราษฎร์ ประกอบด้วย การแจ้งเกิด การแจ้งการตาย การแจ้ง การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การขอเลขที่บ้าน การแก้ไข รายการในทะเบียนบ้าน การคัดร์รับรองเอกสารทะเบียนราษฎร์</p> <p>ระบบ BMA Q หมายถึง ระบบการจองออนไลน์เพื่อขอรับบริการ และสามารถแสดงผลจำนวนคิวที่รอรับบริการในแต่ละเขต เพื่อประกอบการตัดสินใจเข้ารับบริการของประชาชน</p> <p>ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน ผ่านระบบ BMA Q หมายถึง ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน และบริการด้านทะเบียนราษฎร์ผ่านระบบ BMA Q จากเครื่องมือในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ณ สำนักงานเขต</p>

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ เป็น ๕ ระดับ โดยใช้สัญลักษณ์แทนความรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการดังนี้</p> <p> ระดับมากที่สุด</p> <p> ระดับมาก</p> <p> ระดับปานกลาง</p> <p> ระดับน้อย</p> <p> ระดับน้อยที่สุด</p> <p>ภารกิจของหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๑. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล</p> <p>๑.๑ พัฒนาระบบ BMA Q และปรับปรุงระบบให้สามารถดูการรอรับบริการทั้งการจองออนไลน์และระบบรอการให้บริการฯ แสดงผลจำนวนคิวในแต่ละเขต เพื่อประกอบการตัดสินใจเข้าใช้บริการของประชาชน</p> <p>๑.๒ พัฒนาระบบ BMA Q และปรับปรุงระบบให้สามารถดูการเตรียมตัวรับบริการ และข้อมูลเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการทำบัตรประชาชน และขอรับบริการทะเบียนราษฎร์</p>

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>๑.๓ พัฒนาเครื่องมือการติดตามการให้บริการประชาชน และเครื่องมือ (application) ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ณ สำนักงานเขต</p> <p>๑.๔ จัดทำรายงานที่สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้เป็นไปกรอบระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน และคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่</p> <p>๑.๕ ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ BMA Q ให้ประชาชนทราบและใช้บริการ</p> <p>๑.๖ จัดทำสรุปผลความพึงพอใจ</p> <p>๒. สำนักงานปกครองและทะเบียน</p> <p>๒.๑ ทบทวนกระบวนการงาน ขั้นตอนและกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนสำหรับงานบัตรประชาชน และงานด้านทะเบียนราษฎรและจัดทำมาตรฐานการให้บริการงานทะเบียนผ่านระบบออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องมือกำหนดคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเขต</p> <p>๒.๒ ประสานและอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลการให้บริการประชาชนจากระบบทะเบียนราษฎรกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย</p>

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>๒.๓ ติดตามการให้บริการประชาชนในงานบัตรประชาชน และทะเบียนราษฎร</p> <p>๒.๔ ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ BMA Q ให้ประชาชนทราบและใช้บริการ</p> <p><u>วิธีคำนวณ/วัดผลการดำเนินงาน/สูตรคำนวณ</u></p> <p>วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน และด้านทะเบียนราษฎรที่ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ณ สำนักงานเขต ผ่านเครื่องมือ (application) ที่กำหนด</p> <p>๑. ประมวลจำนวนผู้ให้ระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับ</p> <p>๒. คำนวณหาร้อยละของผู้ที่มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป</p> $A = \frac{B}{C} \times 100$ <p>A = ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน และทะเบียนราษฎรที่ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)</p>

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>ณ สำนักงานเขต</p> <p>B = จำนวนประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดทำบัตรประชาชนฯ และทะเบียนราษฎร ที่มีความพึงพอใจ โดยรวมตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป</p> <p>C = จำนวนประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดทำบัตรประชาชนฯ และทะเบียนราษฎร ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด</p> <p><u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u></p> <p>รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนในการจองและการรับบริการประชาชนที่ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)</p> <p>ณ สำนักงานเขต</p>

เกณฑ์การให้คะแนน “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน และงานทะเบียนราษฎรผ่านระบบ BMA Q”

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละ ความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	- ประชาชนที่รับบริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน และงานทะเบียนราษฎร ที่ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ณ สำนักงานเขต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จากจำนวนประชาชนที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด - มีรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ รายงานผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ	๒๐
๔	ร้อยละ ๘๐	ประชาชนที่รับบริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน และงานทะเบียนราษฎร ที่ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ณ สำนักงานเขต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๕ จากจำนวนประชาชนที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด	๑๖
๓	ร้อยละ ๖๐	ประชาชนที่รับบริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน และงานทะเบียนราษฎร ที่ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ณ สำนักงานเขต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ จากจำนวนประชาชนที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด	๑๒
๒	ร้อยละ ๔๐	ประชาชนที่รับบริการด้านการจัดทำบัตรประชาชน และงานทะเบียนราษฎร ที่ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ณ สำนักงานเขต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๖๕ จากจำนวนประชาชนที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด	๘
๑	ร้อยละ ๒๐	ประชาชนที่รับบริการด้านการจัดทำบัตรประชาชนและงานทะเบียนราษฎร ที่ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ณ สำนักงานเขต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๖๐ จากจำนวนประชาชนที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด	๔

ตัวชี้วัดเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
หน่วยงาน/ส่วนราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร...สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.....

องค์ประกอบที่ ๑.๑ องค์ประกอบที่ ๑.๒ องค์ประกอบที่ ๑.๓

สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์หลัก (Objective) กรุงเทพมหานครมีการยกระดับสู่ดิจิทัลภาครัฐเพื่อบริหารงานยืดหยุ่น คล่องตัวและครอบคลุมทุกหน่วยงานบริการของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร

ตัววัดผลหลัก (Key Result : KR) นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเข้มข้นในทุกมิติสร้าง Smart City (Key Project)

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (๓ ปี ย้อนหลัง)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
๕.	ระดับความสำเร็จของ การให้บริการแก้ไขปัญหา ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่ สำนักงานเขต	พ.ศ. ๒๕๖๔ : - พ.ศ. ๒๕๖๕ : - พ.ศ. ๒๕๖๖ : - (ตัวชี้วัดใหม่)	ระดับ ๕	๑๐	นิยาม การให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เพื่อให้บริการ ประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว ความสำเร็จของการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ๑) ผู้ขอรับบริการ (หน่วยงานระดับสำนักงานเขต) มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (๓ ปี ย้อนหลัง)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>ในด้านกระบวนการขอรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป</p> <p>๒) การแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต เป็นไปตามข้อตกลงระดับการบริการ (Service Level Agreement : SLA)</p> <p>- SLA คือ ข้อตกลงร่วมกันระหว่างสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (ผู้ให้บริการ) และสำนักงานเขต (ผู้รับบริการ) เกี่ยวกับมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนงานของสำนักงานเขต</p> <p>เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ</p> <p>ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับมาก</p> <p>ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง</p> <p>ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับน้อย</p> <p>ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด</p> <p>วิธีคำนวณ/วัดผลการดำเนินงาน/สูตรคำนวณ</p> <p>๑. วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Survey) ปีละ ๒ ครั้ง (ครั้งที่ ๑ เดือนมกราคม ๒๕๖๗ และครั้งที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗)</p>

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (๓ ปี ย้อนหลัง)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>๑.๑ คำนวณหาคะแนนระดับความพึงพอใจรายบุคคล</p> $\text{ระดับความพึงพอใจรายบุคคล} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนรายข้อ}}{\text{จำนวนข้อคำถาม}}$ <p>๑.๒ คำนวณหาร้อยละของผู้ที่มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป</p> $A = \frac{B}{C} \times 100$ <p>A = ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล B = จำนวนผู้รับบริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความพึงพอใจโดยรวมตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป C = จำนวนผู้รับบริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด</p> <p>๒. คำนวณหาร้อยละของจำนวนครั้งการให้บริการในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขตที่เป็นไปตามข้อตกลงระดับการบริการ (SLA)</p> $\text{ร้อยละของการให้บริการที่เป็นไปตาม SLA} = \frac{\text{จำนวนครั้งการให้บริการที่เป็นไปตาม SLA}}{\text{จำนวนครั้งการให้บริการ}}$

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (๓ ปี ย้อนหลัง)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>๓. ระดับความสำเร็จของการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล วัดจาก คะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ คะแนนวัดคุณภาพการบริการตาม SLA</p> <p>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</p> <p>๑. ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>๒. มาตรฐานการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ ข้อตกลงระดับการบริการ (SLA)</p> <p>๓. ระบบบริหารจัดการการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>๔. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ (เอกสารแนบ)</p> <p>๕. รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการฯ</p>

เกณฑ์การให้คะแนน “ระดับความสำเร็จของการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต” โดยแบ่งการวัดเป็น ๒ ส่วน

๑. วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	- ผู้ขอรับบริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จากจำนวนผู้ขอรับบริการที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด	๕
๔	ร้อยละ ๘๐	- ผู้ขอรับบริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๕ จากจำนวนผู้ขอรับบริการที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด	๔
๓	ร้อยละ ๖๐	- ผู้ขอรับบริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ จากจำนวนผู้ขอรับบริการที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด	๓
๒	ร้อยละ ๔๐	- ผู้ขอรับบริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๖๕ จากจำนวนผู้ขอรับบริการที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด	๒
๑	ร้อยละ ๒๐	- ผู้ขอรับบริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๖๐ จากจำนวนผู้ขอรับบริการที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด	๑

๒. วัดคุณภาพการบริการตามข้อตกลงระดับบริการ SLA

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	- การให้บริการในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต เป็นไปตามข้อตกลงระดับการบริการ (SLA) ที่กำหนด ร้อยละ ๙๐	๕
๔	ร้อยละ ๘๐	- การให้บริการในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต เป็นไปตามข้อตกลงระดับการบริการ (SLA) ที่กำหนด ร้อยละ ๘๕	๔
๓	ร้อยละ ๖๐	- การให้บริการในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต เป็นไปตามข้อตกลงระดับการบริการ (SLA) ที่กำหนด ร้อยละ ๘๐	๓
๒	ร้อยละ ๔๐	- การให้บริการในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต เป็นไปตามข้อตกลงระดับการบริการ (SLA) ที่กำหนด ร้อยละ ๗๕	๒
๑	ร้อยละ ๒๐	- การให้บริการในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต เป็นไปตามข้อตกลงระดับการบริการ (SLA) ที่กำหนด ร้อยละ ๗๐	๑

(เอกสารแนบ)

(ร่าง) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

คำชี้แจง แบบประเมินชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่สำนักงานเขต รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณากรอกแบบสอบถามตามความจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	check
๑.๒ อายุ ปี	text
๑.๓ ตำแหน่ง	drop down
๑.๔ ระดับ (ตำแหน่ง)	drop down
๑.๕ หน่วยงาน	drop down
๑.๖ ส่วนราชการ	drop down

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศ

หลักเกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการ					
๑.๑	มีขั้นตอนชัดเจนในการปฏิบัติงาน				
๑.๒	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความสะดวก				
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๒.๑	การให้บริการมีคุณภาพสามารถแก้ไขปัญหาคได้				
๒.๒	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาคเป็นไปด้ว้ความรวดเร็ว				
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้ว้ความเต็มใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี				
๓.๒	เจ้าหน้าที่มีความรู้และสามารถตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาคให้ผู้ใช้บริการได้				
๔	ความพึงพอใจของระบบในภาพรวม				

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
ทั้งนี้ ข้อคำถามในการประเมินอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ตัวชี้วัดเจรจาตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
หน่วยงาน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

องค์ประกอบที่ ๑.๑

องค์ประกอบที่ ๑.๒

องค์ประกอบที่ ๑.๓

สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์หลัก (Objective) กรุงเทพมหานครมีการยกระดับสู่ดิจิทัลภาครัฐเพื่อบริหารงานยืดหยุ่น คล่องตัวและครอบคลุมทุกหน่วยงานบริการของหน่วยงาน

กรุงเทพมหานคร

ตัววัดผลหลัก (Key Result : KR) นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเข้มข้นในทุกมิติสร้าง Smart City

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
๖.	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร	พ.ศ. ๒๕๖๓ : ให้บริการ WiFi แก่ผู้บริหาร ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) และศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ (ดินแดง) พ.ศ. ๒๕๖๔ : ให้บริการ WiFi เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต พ.ศ. ๒๕๖๕ : ให้บริการ WiFi เจ้าหน้าที่สำนัก พ.ศ. ๒๕๖๖ : ให้บริการ WiFi เจ้าหน้าที่ ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า)	ระดับ ๕	๑๐	นิยาม พื้นที่ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง พื้นที่ของหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตของกรุงเทพมหานครให้บริการอยู่แล้ว (๕๐ สำนักงานเขต กทม ๑ และ กทม ๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ฟรีอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ใช้งานฟรีอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ในด้านต่อไปนี้ ๑) ด้านความสะดวกในการใช้งานระบบ ๒) ด้านความเสถียรของระบบ โดยมีเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนระดับความพึงพอใจ</p> <p>ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด</p> <p>วิธีคำนวณ/วัดผลการดำเนินงาน/สูตรคำนวณ</p> <p>วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานฟรีอินเทอร์เน็ต ในพื้นที่ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Survey) ปีละ ๒ ครั้ง (ครั้งที่ ๑ เดือนมกราคม ๒๕๖๗ และ ครั้งที่ ๒ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗) โดยมีวิธีคำนวณ ดังนี้</p> <p>๑. คำนวณหาคะแนนระดับความพึงพอใจรายบุคคล</p> <p style="text-align: center;">ระดับ ความพึงพอใจ รายบุคคล = $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนจากทุกข้อ}}{\text{จำนวนข้อคำถาม}}$</p>

ที่	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)	เป้าหมาย	น้ำหนัก คะแนน	นิยามและวิธีคำนวณ
					<p>๒. คำนวณหาร้อยละของผู้ใช้งานระบบซึ่งมีความพึงพอใจ ในระดับมาก</p> $A = \frac{B}{C} \times 100$ <p>A = ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานพรีอินเทอร์เนต B = จำนวนผู้ใช้งานพรีอินเทอร์เนต ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป (โดยนับจาก จำนวนแบบสอบถามที่ได้คะแนนระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ๓.๕๑ ขึ้นไป) C = จำนวนผู้ใช้งานพรีอินเทอร์เนต ที่ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด</p> <p><u>วิธีเก็บข้อมูล/หลักฐาน</u></p> <p>๑. รายงานการติดตั้งพรีอินเทอร์เนตสำหรับประชาชน ๒. สถิติการให้บริการพรีอินเทอร์เนตสำหรับประชาชน ๓. รายงานผลของระบบอินเทอร์เนต (Availability Report) โดยนับเวลาการขัดข้องเป็นชั่วโมง ตั้งแต่เวลาที่เริ่มขัดข้องจนถึงเวลาที่เริ่มใช้งานได้ (จำนวนชั่วโมงขัดข้องในการให้บริการอินเทอร์เนตของ กรุงเทพมหานคร) ๔. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการพรีอินเทอร์เนต ๕. รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการพรีอินเทอร์เนต</p>

เกณฑ์การให้คะแนน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนที่มาขอรับบริการในพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร

ระดับความสำเร็จ	เกณฑ์ร้อยละความสำเร็จ	วิธีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้รับ
๕	ร้อยละ ๑๐๐	ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนในพื้นที่ของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานคร ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	๑๐
๔	ร้อยละ ๘๐	ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนในพื้นที่ของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานคร ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๕	๘
๓	ร้อยละ ๖๐	ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนในพื้นที่ของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานคร ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๐	๖
๒	ร้อยละ ๔๐	ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนในพื้นที่ของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานคร ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๕	๔
๑	ร้อยละ ๒๐	ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนในพื้นที่ของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานคร ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๐	๒

(ร่าง) แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชน

ที่มาขอรับบริการในพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนที่มาขอรับบริการในพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชน และเป็นแนวทางในการยกระดับการให้บริการประชาชนต่อไป รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณากรอกแบบสอบถามตามความจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	check
๑.๒ อายุ ปี	text
๑.๓ อาชีพ	text
๑.๔ ใช้บริการ ณ	drop down

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศ

หลักเกณฑ์		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านความสะดวกในการใช้งานระบบ						
๑.๑	การเข้าถึงระบบ (Sign in) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว					
๑.๒	ชี้แจงนโยบายข้อมูลครบถ้วน					
๒. ด้านความเสถียรของระบบ						
๒.๑	สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ไม่ติดขัด					
๓	ความพึงพอใจของระบบในภาพรวมฯ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ทั้งนี้ ข้อคำถามในการประเมินอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม