

|                      |                                                                     |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ชื่อโครงการ          | โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร                                       |
| ปีงบประมาณ           | ๒๕๖๐                                                                |

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักทะเบียนเขตพระนคร ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยประชาชนทุกคนจะต้องเข้าถึงการบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว ทัวถึงและเป็นธรรม ดังนั้นคุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการให้บริการ ตลอดจนเป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ฝ่ายทะเบียนจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ ฝ่ายทะเบียนสำนักทะเบียนเขตพระนคร จำนวน ๓ ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักทะเบียนเขตพระนคร

๒.๒ เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการประชาชน

๒.๓ เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

#### ๓. เป้าหมาย

ผลลัพธ์ (Outcome) ประชาชนที่มาขอรับบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร มีความพึงพอใจในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน จากการตอบแบบสอบถาม

#### ๔. ลักษณะของโครงการ

เป็นโครงการที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ ๗.๓.๓.๑ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ และคุณภาพการให้บริการในแต่ละสายงาน ให้สอดคล้องกับการเป็นมหานครแห่งเอเชีย กลยุทธ์หลัก พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่คนทุกชาติ ทุกภาษา ทุกวัฒนธรรม

#### ๕. สถานที่ดำเนินการ

ฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร

#### ๖. ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

## ๗. วิธีดำเนินการ

- ๗.๑ เตรียมการและเขียนโครงการ
- ๗.๒ เสนอผู้อำนวยการเขตอนุมัติโครงการ
- ๗.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการและติดตามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร
- ๗.๔ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๗.๕ สรุปผลความพึงพอใจโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ
- ๗.๖ นำผลสรุปความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาแจ้งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการประชาชน

## ๘. แบบสอบถาม

เป็นคำถามปลายปิด ดังนี้

- ๘.๑ เรื่องที่มาติดต่อ
- ๘.๒ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
- ๘.๓ ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียน เขตพระนคร จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นคำถามปลายเปิด ในตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร

เกณฑ์ในการวัดซึ่งเป็นการแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม ดังนี้

| ระดับค่า | ช่วงค่าเฉลี่ย | การแปลผล                   |
|----------|---------------|----------------------------|
| ๕        | ๔.๒๑-๕.๐๐     | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| ๔        | ๓.๔๑-๔.๒๐     | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| ๓        | ๒.๖๑-๓.๔๐     | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ๒        | ๑.๘๑-๒.๖๐     | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ๑        | ๑.๐๐-๑.๘๐     | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

## ๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร

## ๑๐. งบประมาณดำเนินงาน

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

## ๑๑. ปัญหาและอุปสรรค

ประชาชนอาจไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ๑๒. การติดตามและการประเมินผล

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนติดตาม ควบคุม กำกับดูแลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร การสรุปผลความพึงพอใจและรายงานให้ผู้บริหารทราบ การแจ้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาให้ส่วนที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และการพัฒนาการให้บริการประชาชน

### ๑๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร

๑๓.๒ ผู้บริหารได้รับทราบความพึงพอใจของประชาชน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา เพื่อนำมาหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

ลงชื่อ ..... (นายสุวิทย์ ด้วงคำชัย) ..... ผู้เสนอโครงการ

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร

ลงชื่อ ..... (นายสุภกฤต บุญจันทร์) ..... ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสุภกฤต บุญจันทร์)  
ผู้อำนวยการเขตพระนคร