ชื่อโครงการ	โครงการ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร
ปีงบประมาณ	๒๕๖๒

---

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักทะเบียนเขตพระนคร ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ โดยประชาชนทุกคนจะต้องเข้าถึงการบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้นคุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจการให้บริการ ตลอดจนเป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ฝ่ายทะเบียนจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร จำนวน ๓ ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร

๒.๒ เพื่อให้ฝ่ายทะเบียนได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อแสดงถึงการเพิ่มช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๓. เป้าหมาย

ผลลัพธ์ (Outcome) ประชาชนที่ได้รับบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร มีความพึงพอใจในระดับมากไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน จากการตอบแบบสอบถาม

๔. ลักษณะของโครงการ

เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนงานการพัฒนากรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล มาตรการที่ ๒ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่คนทุกชาติ ทุกภาษา ทุกวัฒนธรรม

๕. สถานที่ดำเนินการ

ฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

/...๒

๗. วิธีดำเนินการ

๗.๑ เตรียมการและเขียนโครงการ

๗.๒ เสนอผู้อำนวยการเขตอนุมัติโครงการ

๗.๓ จัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ ติดตามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร

๗.๔ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง

๗.๕ สรุปผลความพึงพอใจโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

๗.๖ นำผลสรุปผลความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา แนวทางแก้ไขการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร ไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร

๘. แบบสอบถาม

<u>เป็นคำถามปลายปิด ดังนี้</u>

๑. เรื่องที่มาติดต่อ

๒. ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา

๓. ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

<u>และเป็นคำถามปลายเปิด</u> ในตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของฝ่ายทะเบียน 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

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการตอบแบบสอบถาม

/...๓

๑๒. การติดตามและการประเมินผล

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนติดตาม ควบคุม กำกับดูแลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง การสรุปผลความพึงพอใจโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบเพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการต่อไป

๑๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร

๑๓.๒ ผู้บริหารได้รับทราบความพึงพอใจของประชาชน รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

๑๔. ตัวชี้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินงาน

๑๔.๑ ประชาชนที่มาขอรับบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร มีความพึงพอใจในระดับมากไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนเขตพระนคร จากการตอบแบบสอบถาม

๑๔.๒ นำข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุง แก้ไข ไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นเลิศด้านการบริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชน ตามแนวนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ ..... ผู้เสนอโครงการ
(นายวิโรจน์ ตรังคสัญชัย)
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

ลงชื่อ ..... ผู้อนุมัติโครงการ
(นายพงศธร ศิริธรรม)
ผู้อำนวยการเขตพระนคร