

ชื่อโครงการ โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันมีประชาชนและหน่วยงานราชการมาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเขตจตุจักรเป็นจำนวนมากในแต่ละปี การให้บริการจึงเป็นหัวใจหลักของฝ่ายทะเบียน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องดำเนินการติดตามผลการให้บริการและประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการต้องการ คาดหวังหรือพึงพอใจในระดับใด เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น สำนักงานเขตจตุจักรจึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนและหน่วยงานราชการที่มาขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และเพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการบริการของหน่วยงานราชการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน
๒. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น
๓. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

เป้าหมาย

เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind) และได้รับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับความพึงพอใจขั้นดีมาก ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐

วิธีดำเนินงาน

๑. จัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อซักซ้อมความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมไปถึงแนวทางการดำเนินงานของโครงการเพื่อให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมแบบสำรวจ เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้มาประเมินผล
๓. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำทุกเดือน

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

ปัญหาและอุปสรรค

ผู้รับบริการไม่เห็นความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กรอกแบบสอบถามโดยไม่ได้พิจารณาถึงข้อมูล และวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ทำให้บางครั้งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไม่ตรงตามข้อเท็จจริง

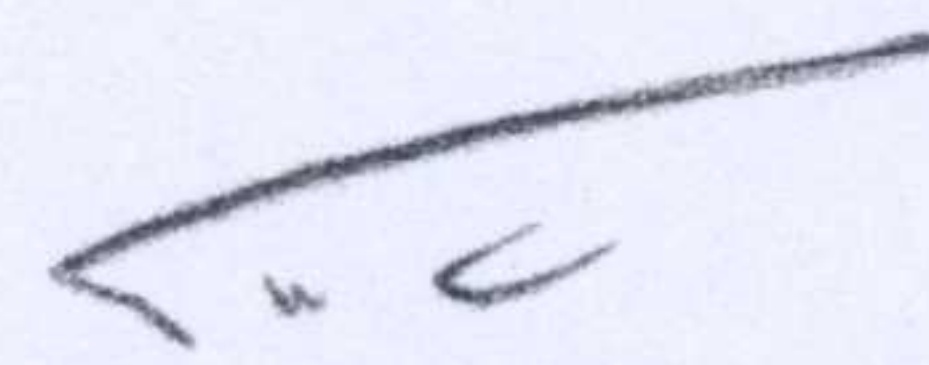
ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน ในระดับความพึงพอใจขั้นดีมากไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐
๒. สามารถพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้
๓. สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และเสริมสร้างจิตบริการ (Service Mind) ให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

การติดตามและประเมินผล

จากการทอดแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน

ลงชื่อ

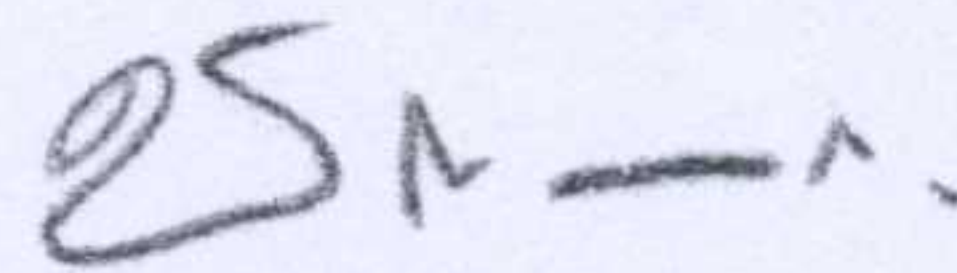


ผู้เสนอโครงการ

(นายโยธิน อยู่หนูช)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร

ลงชื่อ



ผู้อนุมัติโครงการ

(นายเชาวฤทธิ์ ทรงนวรรตน์)
ผู้อำนวยการเขตจตุจักร