

ชื่อโครงการ โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตวังทองหลาง
ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการปกครอง เทคโนโลยี อุตสาหกรรม การค้าและบริการ มีประชากรตามข้อมูลทะเบียนราษฎรจำนวน ๕,๖๙๔,๔๖๗ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๘) และมีประชากรแฝง ที่เข้ามาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยมีได้แจ้งย้ายที่อยู่อีกประมาณ ๔ ล้านคน รวมประมาณ ๙ ล้านคน ทำให้มีประชาชนเข้ามาใช้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก ด้วยความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร แต่ด้วยศักยภาพและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างที่ผู้ขอรับบริการคาดหวัง ก่อให้เกิดปัญหาการร้องเรียนผ่านศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

สำนักงานเขตวังทองหลาง เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งให้บริการประชาชนในรูปแบบ “Bangkok Service Center” เป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการกับประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนต่างท้องที่มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังบ้าง เช่น ผู้ไปใช้บริการเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกันทำให้ต้องเสียเวลารอคอยนาน บางรายรอคอยจนถึงคิวแล้วทำไม่ได้ บางรายไปใช้บริการใกล้เวลาปิดทำการทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ ฯลฯ ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือความไม่พึงพอใจระหว่างผู้ขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และตามมาด้วยการร้องเรียนผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ขอรับบริการ สำนักงานเขตวังทองหลางจึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อทราบปัญหาและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างแท้จริง
- ๒.๒ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง
- ๒.๓ เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๒.๔ เพื่อลดจำนวนเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

๓. เป้าหมาย

ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔. ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ บริหารจัดการ กลยุทธ์ ๗.๓.๓.๑ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่คนทุกชาติ ทุกภาษา ทุกวัฒนธรรม

๕. แนวทางการดำเนินโครงการ

- ๕.๑ จัดทำโครงการเสนอผู้อำนวยการเขตอนุมัติ
- ๕.๒ จัดทำแบบสอบถาม
- ๕.๓ ทดแบบสอบถามกับผู้ขอรับบริการ ๓ กลุ่มงาน เดือนละไม่น้อยกว่า ๕๐ ราย ได้แก่
 - กลุ่มงานทะเบียนราษฎร
 - กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
 - กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป
- ๕.๔ สรุปผลความพึงพอใจในแต่ละเดือน นำข้อมูลเข้าใน Dairy Plan และรายงานฝ่ายปกครอง
- ๕.๕ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผลการประเมินความพึงพอใจ
- ๕.๖ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติแก่ประชาชน โดยจัดทำเอกสารและประชาสัมพันธ์ผ่าน facebook ของฝ่ายทะเบียน
- ๕.๗ ประเมินผลการดำเนินโครงการ
- ๕.๘ รายงานผลการดำเนินโครงการ

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ – กันยายน ๒๕๕๙

๗. งบประมาณดำเนินการ

- ไม่ใช้งบประมาณ
- กระดาษและหมึกเครื่องพิมพ์ในการจัดทำแบบสอบถามและเอกสารประชาสัมพันธ์ เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ (ค่าวัสดุ) ของฝ่ายทะเบียน

๘. ปัญหาและอุปสรรค

- ๘.๑ ผู้ขอรับบริการไม่ให้ความสำคัญกับการตอบแบบสอบถามเท่าที่ควร
- ๘.๒ การทอดแบบสอบถามเป็นการสุ่มตัวอย่างจากผู้มาขอรับบริการจำนวนหนึ่งเท่านั้น อาจจะได้ผลที่เบี่ยงเบนจากความเป็นจริงบ้าง

๙. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

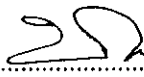
๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

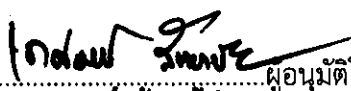
- ๑๐.๑ ได้รับทราบปัญหาในการให้บริการ •
- ๑๐.๒ สามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๑๐.๓ ผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจในให้บริการ
- ๑๐.๔ ปัญหาการร้องเรียนด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนลดลง
- ๑๐.๕ เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ขอรับบริการกับผู้ให้บริการ

/๑๑.การติดตาม...

๑๑. การติดตามและประเมินผล

- ๑๑.๑ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ๑๑.๒ สถิติการร้องทุกข์ของผู้รับบริการ
- ๑๑.๓ รายงานผลการดำเนินโครงการต่อผู้บังคับบัญชา

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ
(นายชูชาติ พุ่มน้อย)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ
(นางเกศราภรณ์ สัตยาชัย)
ผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง