

ชื่อโครงการ โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริหารราชการ
ฉับไวใสสะอาด (BFC) สำนักงานเขตวังทองหลาง
หน่วยงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการปกครอง เทคโนโลยี อุตสาหกรรม การค้าและบริการ มีประชากรที่มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๕,๖๖๔,๐๗๙ คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๒) และมีประชากรแฝง ที่เข้ามาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยมีได้แจ้งย้าย ที่อยู่อีกประมาณ ๔ ล้านคน ทำให้มีประชาชนเข้ามาใช้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก ด้วยความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร แต่ด้วยศักยภาพและทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างที่ผู้ขอรับบริการคาดหวัง ก่อให้เกิด ปัญหาการร้องเรียนผ่านศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ สำนักงานผู้ตรวจการ-แผ่นดิน เป็นต้น

สำนักงานเขตวังทองหลาง เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งให้บริการประชาชนในรูปแบบ ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด “Bangkok Fast and Clear” กับประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนต่างท้องที่มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้การบริการ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง และต้องเสียเวลารอคอย บางรายมาใช้บริการใกล้เวลาปิดทำการทำให้ไม่สามารถบริการ ได้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจจะก่อให้เกิดความไม่พอใจระหว่างผู้ขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และตามมา ด้วยการร้องเรียนผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานเขตวังทองหลางจึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริหารราชการ-ฉับไวใสสะอาด (BFC) สำนักงานเขตวังทองหลาง

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อทราบปัญหาและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างแท้จริง
- ๒.๒ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง
- ๒.๓ เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๒.๔ เพื่อลดจำนวนเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง

๓. เป้าหมาย

ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง รวมทั้งหมด ๑๒ เดือน จำนวน ๑,๔๕๐ คน โดยแบ่งการทอดแบบสอบถามได้ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| ๑. ฝ่ายทะเบียน | ทอดแบบสอบถาม เดือนละ ๓๐ คน |
| ๒. ฝ่ายปกครอง | ทอดแบบสอบถาม เดือนละ ๑๐ คน |
| ๓. ฝ่ายโยธา | ทอดแบบสอบถาม เดือนละ ๑๐ คน |
| ๔. ฝ่ายสิ่งแวดล้อม | ทอดแบบสอบถาม เดือนละ ๑๐ คน |
| ๕. ฝ่ายรายได้ | ทอดแบบสอบถาม เดือนละ ๑๐ คน |
| ๖. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ | ทอดแบบสอบถาม เดือนละ ๑๐ คน |

/๗. ฝ่าย...

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| ๗. ฝ่ายการศึกษา | ทดสอบแบบสอบถาม เดือนละ ๑๐ คน |
| ๘. ฝ่ายการคลัง | ทดสอบแบบสอบถาม เดือนละ ๑๐ คน |
| ๙. ฝ่ายเทคนิค | ทดสอบแบบสอบถาม เดือนละ ๑๐ คน |
| ๑๐. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ทดสอบแบบสอบถาม เดือนละ ๑๐ คน |

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓

๔. ลักษณะโครงการ

โครงการที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสำนักงานเขตวังทองหลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นโครงการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเขตวังทองหลาง

๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓ ณ ศูนย์บริหารราชการฉะเชิงเทรา (BFC) สำนักงานเขตวังทองหลาง

๖. แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑.จัดทำโครงการเสนอผู้อำนวยการเขต	✕											
๒.ทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เดือนละ ๑๒๐ ราย	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
๓.ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและรายงานผลต่อผู้อำนวยการเขตเป็นประจำทุกเดือน	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇
๔.นำข้อมูลเข้าใน Dairy Plan และรายงานฝ่ายปกครองเป็นประจำทุกเดือน	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇

๗. งบประมาณดำเนินการ

- ไม่ใช้งบประมาณ
- กระดาษและหมึกเครื่องพิมพ์ในการจัดทำแบบสอบถามและเอกสารประชาสัมพันธ์ เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ (ค่าวัสดุ)

/๘. ความเสี่ยงของ...

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการระเบียบและกฎหมายที่ถูกต้อง	ร้อยละ ๕ ของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง	ประชาชนไม่สามารถเข้ารับบริการได้จึงอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ	ระดับ ๒ (น้อย)	ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนการให้บริการระเบียบและกฎหมายที่ถูกต้องผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตวังทองหลางและช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ รวมทั้งการตอบคำถามต่างๆผ่านทางโทรศัพท์ของฝ่ายทะเบียน

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๙.๑ ได้รับทราบปัญหาในการให้บริการ
- ๙.๒ สามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๙.๓ ผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจในให้บริการ
- ๙.๔ ลดปัญหาการร้องเรียนในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่
- ๙.๕ เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ขอรับบริการกับผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

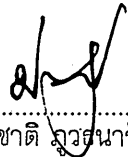
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/ เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง	ร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์	แบบสอบถามความพึงพอใจให้คะแนนจาก ๑ (น้อยที่สุด) ถึง ๕ (มากที่สุด) มาหาค่าเฉลี่ยรวมแล้วนำค่าที่ได้ทำให้เป็นร้อยละ $\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times ๑๐๐$ ๕	ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๓ ระยะเวลา ๑๒ เดือน

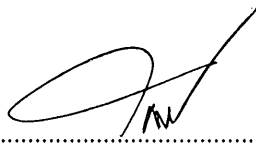
๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

- ๑๐.๒.๑ ทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ๑๐.๒.๒ สถิติการร้องทุกข์ของผู้รับบริการ
- ๑๐.๒.๓ รายงานผลการดำเนินโครงการต่อผู้บังคับบัญชา

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

ประเมินผลเป็นประจำทุกเดือนจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ
(นางปาริชาติ ลูวรนารักษ์)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ
(นายโกมินทร์ ชินบุตร)
ผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง