

ชื่อโครงการ โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริหารราชการฉะเชิงเทรา
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหนองแขม
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของคนไทยทุกคน และคนต่างชาติที่พำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน้าที่ให้บริการทางด้านทะเบียนต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ ทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว และทะเบียนชื่อบุคคล ดังนั้น การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ จำเป็นและเป็นเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการ ตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จึงเป็นช่องทางหนึ่งในการวัดผลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเตือนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความกระตือรือร้น ตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดอีกด้วย

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการศูนย์บริหารราชการฉะเชิงเทรา
- ๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ๒.๓ เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการด้านงานทะเบียน ณ ศูนย์บริหารราชการฉะเชิงเทรา

๓. ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ภารกิจงานประจำ ด้านที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย มิติที่ ๕.๒ เมืองธรรมาภิบาล เป้าประสงค์ ๕.๒.๑ รับฟังความคิดเห็นของประชาชน “สภาประชาชนกรุงเทพมหานคร” มาตรการ ศึกษาและทบทวนช่องทางสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบายและตรวจสอบการทำงานของกรุงเทพมหานคร (ม.๕.๒.๑.๓) ตัวชี้วัดมาตรการ ๑๙. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริหารราชการฉะเชิงเทรา (ผลลัพธ์)

๔. เป้าหมาย

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตไม่น้อยกว่าเป้าหมายระดับ ๓

๕. แนวทางการดำเนินงาน

- ๕.๑ ขออนุมัติโครงการ
- ๕.๒ จัดทำคำสั่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- ๕.๓ จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการและรวบรวมสรุปผลรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๗. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

๗.๒ ประชาชนพึงพอใจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานคร

๗.๓ เจ้าหน้าที่ได้รับทราบข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๘. การประเมินผล

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหนองแขม ประเมินผลจากแบบสอบถามของผู้มารับบริการ โดยการ
ทอดแบบสอบถามในแต่ละเดือนและนำมาประเมิน ปรับปรุงการให้บริการ

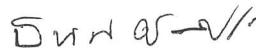


ลงชื่อ.....ผู้ขออนุมัติโครงการ

(นายชินภาค กลีบบัว)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหนองแขม



ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายธนกร ไชยศรี)

ผู้อำนวยการเขตหนองแขม