

ชื่อโครงการ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ปีงบประมาณ

ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายปกครอง
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตห้วยขวาง
๒๕๕๙

๑. หลักการและเหตุผล

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อมในด้านต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร เพื่อมุ่งสู่การก้าวขึ้นเป็นมหานครแห่งเอเชียในปี ๒๕๗๕ กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการขับเคลื่อนแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม และสามารถนำพากรุงเทพมหานคร ให้เจริญเติบโตพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ในการนี้ วิทยาลัยการปกครอง พ.ศ. ๒๕๗๕ ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ประกอบกับ แผนการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้กำหนดให้หน่วยงานต่างๆ จัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน การติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมีการรายงานติดตามความก้าวหน้า และนำเสนอผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้เป็นกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สำนักงานเขตห้วยขวาง ได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อวาง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตห้วยขวาง ให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) รวมทั้งนโยบายของผู้นำราชการกรุงเทพมหานคร และความต้องการของประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน ภาคเอกชน หรือองค์กรต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่จะนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนและการพัฒนา พื้นที่เขตอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตห้วยขวาง เป็นส่วนราชการที่มีภารกิจหลักในการให้บริการ ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต่างๆ ภายในสำนักงาน อีกทั้งยังมีการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงาน ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกบ่อยครั้ง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในกระบวนการ บริหารงานของฝ่ายปกครอง จึงได้จัดทำ “ โครงการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายปกครอง ” เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากประชาชนผู้รับบริการ และนำข้อมูลที่ได้จากการดำเนิน โครงการมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการจากฝ่ายปกครอง
- ๒.๒ เพื่อสอบถามความต้องการ/ปัญหา/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
- ๒.๓ นำข้อมูลจากการสอบถามมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เป้าหมาย

ประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการกับฝ่ายปกครอง เพื่อทราบปัญหาและความ ต้องการแท้จริงของผู้รับบริการ และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจากฝ่ายปกครอง โดยมีตัวชี้วัด ๒ ระดับ คือ

๓.๑ ระดับผลผลิต : ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการกับฝ่ายปกครอง อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๓.๒ ระดับผลลัพธ์: ร้อยละ ๘๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของฝ่ายปกครอง อยู่ในระดับมากขึ้นไป

๔. วิธีการดำเนินการ

- ๔.๑ นำเสนอโครงการเพื่ออนุมัติ
- ๔.๒ ดำเนินโครงการโดยการทอดแบบสอบถามฯ กับผู้รับบริการ
- ๔.๓ สรุปผลการดำเนินโครงการ
- ๔.๔ รายงานผลการดำเนินโครงการให้ผู้บริหารทราบ

๕. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ - กันยายน ๒๕๕๙

๖. ลักษณะของโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายปกครอง เป็นโครงการตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙ สำนักงานเขตห้วยขวาง ซึ่งเป็นการกิจเชิงประจำที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนา ตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๒ การบริหารแผนและประเมินผล

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๘. การติดตามและประเมินผล

กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการ โดยฝ่ายปกครอง ดำเนินรวบรวมและสรุปผลการประเมินโครงการฯ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำทุกเดือน

๙. ปัญหาและอุปสรรค

ไม่มี

๑๐. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๐.๑ สามารถนำผลการประเมินฯ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองให้ดียิ่งขึ้น

๑๐.๒ ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการจะช่วยให้หน่วยงานได้รับข้อมูลความต้องการต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสม

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ
(นายวิรินทร์ ตูจินตา)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตห้วยขวาง

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ
(นายสุชีพ อารีประชาภิรมย์)
ผู้อำนวยการเขตห้วยขวาง