

ชื่อโครงการ/กิจกรรม
หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ปีงบประมาณ

กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
๒๕๕๙

๑. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียนเป็นงานด้านการบริการของสำนักงานเขต มีประชาชนมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขตมากกว่าร้อยละ ๘๐ เพื่อขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน เพราะงานทะเบียนมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ดังนั้นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานด้านการทะเบียน คือการสร้าง ความพึงพอใจ และประทับใจให้กับประชาชน ด้วยการบริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีวิสัยทัศน์ และจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ

การปฏิบัติราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้ว ผู้รับบริการไม่พึงพอใจจึงยังไม่นับว่ามีการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ฝ่ายทะเบียนจึงได้จัดทำกิจกรรมนี้

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีจิตสำนึกในการบริการด้วยความเต็มใจ

๒.๒ เพื่อให้ผู้บริหารสำนักทะเบียนมีความกระตือรือร้นและปรับปรุงสำนักทะเบียนให้ดียิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม

๓. เป้าหมาย

๓.๑ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและตนเอง

๓.๒ เพิ่มช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนางานด้านทะเบียน

๔. วิธีการดำเนินงาน

๔.๑ ทดแบบสอบถามให้ผู้รับบริการเป็นรายเดือน ตลอดกิจกรรมรวม ๑,๒๐๐ ชุด

๔.๒ วิธีการคำนวณแบบสอบถาม (ตัวอย่าง)

$$\begin{aligned}\text{คะแนนเต็ม} &= \text{จำนวนแบบสอบถาม} \times \text{คะแนนสูงสุด (จำนวนเรื่อง} \times \text{คะแนนมากที่สุด)} \\ &= ๗๐ \times ๓๕ (๗ \times ๕) \\ &= ๒,๔๕๐ \text{ (คิดเป็น ๑๐๐\%)}\end{aligned}$$

$$\text{การคิดคะแนนร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้รับทั้งหมด}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times ๑๐๐$$

$$\begin{aligned}\text{ผลงานที่ได้คิดเป็นร้อยละ} &= \frac{๒,๓๔๘}{๒,๔๕๐} \times ๑๐๐ \\ &= ๙๕.๘๔\end{aligned}$$

๔.๓ สรุปแบบสอบถามเสนอผู้บริหารทุกเดือน

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม ๒๕๕๘ และมกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙

๖. งบประมาณ

ไม่มี

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ สำนักทะเบียนได้รับการกระตุ้นในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงงานทะเบียนให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

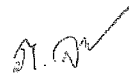
๗.๒ เป็นแนวทางหนึ่งสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ได้รู้ถึงจุดบกพร่องและหาทางแก้ไข ปรับปรุงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

๗.๓ ทำให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในงานทะเบียนมากขึ้น

๘. การติดตามประเมินผล

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเป็นผู้ติดตาม และประเมินผลจากการทอแบบสอบถาม

ลงชื่อ



ผู้ดำเนินการ

(นางสาวกัศประไพ จารุวนิช)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

ลงชื่อ



ผู้ดำเนินการ

(นางสาวจุฑาทิพ สุนทรหงส์)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

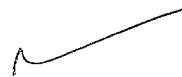
ลงชื่อ



ผู้ดำเนินการ

(นายชาญวิทย์ สุขอร่าม)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

ลงชื่อ



ผู้รับผิดชอบ

(นางสาวกุศลสิน จารุศิริ)
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน