

ชื่อโครงการ ความพึงพอใจระดับมากของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน  
ปีงบประมาณ ๒๕๕๘  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพญาไท

---

#### หลักการและเหตุผล

งานทะเบียน ถือเป็นภารกิจหลักของสำนักงานเขตฝ่ายหนึ่ง โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวก ประโยชน์ ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนมากที่สุด ด้านทะเบียนราษฎร ได้แก่ การขอเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้าน การเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายออกจากบ้านกลาง การแจ้งเกิดเกินกำหนด การแก้ไขรายการต่างในทะเบียนบ้าน ที่ต้องดำเนินการสอบสวน

ด้านทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว คือ การจดทะเบียนสมรส หย่า รับรองบุตร รับ/เลิกบุตรบุญธรรม บันทึกรฐานะแห่งครอบครัว การบันทึกข้อตกลงของคู่สมรส การบันทึกเพิ่มเติมในทะเบียนครอบครัว และ ทะเบียนชื่อบุคคล คือ การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลกรณีต่าง ๆ และในส่วนของงานธุรการ

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของฝ่ายทะเบียน
๒. เพื่อนำแนวทาง ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน และกรุงเทพมหานคร
๓. เป็นการสนองนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครที่ต้องการให้กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Services Organization)
๔. เพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพญาไท ในระดับมากขึ้นไป และมีความเป็นมิตร
๕. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และใส่ใจในบริการ

#### เป้าหมาย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน พัฒนาการให้บริการที่ดี รวดเร็วยิ่งขึ้น สร้างความสะดวกรวดสบายแก่ประชาชน

### แนวทางดำเนินการ

การดำเนินการตามโครงการ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๕๗ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๕๘ โดยกำหนดหอดแบบสอบถามเดือนละ ๔๐ ชุด รวม ๔๘๐ ชุด

โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดประชุมปรึกษาหารือ ถึงเหตุผล ความจำเป็นของโครงการ โดยให้ทุกคนเสนอความคิดเห็น และหาข้อสรุปร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูล
๒. จัดทำระบบให้บริการข้อมูลกำหนดแนวทางและวางแผนในการดำเนินการ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจกข่าวสารให้ประชาชนผู้ขอรับบริการทราบ
๓. หอดแบบสอบถามความพึงพอใจโดยประเมินความพึงพอใจ

### วิธีการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

๔. ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแจกแบบสอบถาม แก่ประชาชนผู้มารับบริการ
๕. ติดตามผล โดยการรวบรวมแบบสอบถามและนำมาประเมินผลสรุปรายงานให้ผู้อำนวยการเขตทราบ ทุกเดือน

### ค่าใช้จ่ายของโครงการ

ไม่ใช้งบประมาณแต่อย่างใด

### ปัญหาอุปสรรค

ประชาชนผู้มารับบริการไม่สะดวกในการให้ข้อมูล ไม่เห็นความสำคัญของการสำรวจ

### ตัวชี้วัดโครงการ

ประชาชนผู้มารับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพญาไท มีความพึงพอใจในบริการของฝ่ายทะเบียนไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๕

**ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

๑. ทราบข้อมูลจากแบบสอบถามฯ ของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงในการให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการรับบริการ

๒. ประชาชนพึงพอใจ ประทับใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพญาไท

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ.....ผู้ควบคุมโครงการ

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ