



** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวา

รหัสโครงการ... : 50060000-3446

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตยานนาวา / ฝ่ายทะเบียน / ฝ่ายทะเบียน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายเทอดไท แสนหล้า โทร. 0 2294 2394, 6710

ผู้ประสานงาน สยป : คุณธนพร งามอุโฆษ โทร. 0 2224 2994, 1551

1.3 หลักการและเหตุผล

คณะผู้บริหารมีนโยบายให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารราชการ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้จัดตั้ง

ศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ในทุกสำนักงานเขต เพื่อเป็นศูนย์รับคำขอของทั้ง 10 ฝ่าย ประกอบด้วย

ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายปกครอง

ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนได้รับการที่ดี สะดวกสบาย โปร่งใส ปราศจากการเรียกรับสินบน รับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง

ตามแนวทางพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ.2558

โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนดูแลความเรียบร้อยสรุปผลการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและความก้าวหน้าของศูนย์ฯ

รายงานผู้อำนวยการเขตเป็นประจำทุกวัน และสรุปรายงานประจำเดือนให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

การผลิตงานบริการที่มีคุณภาพคือการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อเพราะคุณภาพของบริการวัดได้จากความพึงพอใจของผู้

ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนแล้วนำมาดำเนินการแก้ไข พัฒนา

ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการเหล่านั้น โดยอาศัยเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดให้เห็นว่า

สำนักงานเขตยานนาวาได้หิยีนคุณภาพการให้บริการได้ดี ครอบคลุม ครบถ้วนเพียงใด

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ BFC

สำนักงานเขตยานนาวาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมในการให้บริการ

2. เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น

โดยมาตรฐานเหล่านั้นมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

3. เพื่อสร้าง และเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

4. เพื่อปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

ตามนโยบายของรัฐบาล

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)สำนักงานเขตยานนาวา

ได้รับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80

1.6 สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่1 ร้อยละของโครงการที่เป็นงานประจำของหน่วยงานที่ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1 :: 25/10/2562 : ขั้นตอนเสนออนุมัติโครงการแล้ว มอบแบบสอบถามแก่ทั้ง 10 ฝ่ายในไตรมาสแรก ตุลาคม 2562-ธันวาคม 2562

และสรุปผลการทอแบบสอบถามไตรมาสแรก เสนอผู้บริหารทราบ ภายในวันที่ 5 มกราคม 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 25/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทอแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย

ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2562)จำนวน 200 ราย

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 18.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 25/12/2562 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย

ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2562) จำนวน 200 ราย สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารทราบ ในเดือนถัดไป

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 26.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่4 :: 22/1/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม

-ธันวาคม 2562) จำนวน 200 ชุด สรุปผลการทอแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 95.58 ค่าเฉลี่ย 4.78 ของการทอแบบ

และเสนอรายงานต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 %





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่5	:: 25/2/2563 : อยู่ระหว่างทอดแบบสอบถามให้แก่แต่ละฝ่ายดำเนินการทอดแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ? มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุผลการทอดแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 25/03/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามให้แก่แต่ละฝ่ายดำเนินการทอดแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ? มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุผลการทอดแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 เมษายน 2563	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 24/04/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ถึง มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด สรุปรุผลการทอดแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 95.33 ค่าเฉลี่ย 4.77 ของการทอดแบบ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 25/05/2563 : อยู่ระหว่างทอดแบบสอบถามให้แก่แต่ละฝ่ายดำเนินการทอดแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน ? มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุผลการทอดแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 30/06/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามของแต่ละฝ่ายในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน ? มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุผลการทอดแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 28/07/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน-มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด สรุปรุผลการทอดแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 97.51 ค่าเฉลี่ย 4.88 ของการทอดแบบ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 24/08/2563 : อยู่ระหว่างทอดแบบสอบถามให้แก่แต่ละฝ่ายดำเนินการทอดแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม ? กันยายน 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุผลการทอดแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: 14/09/2563 : สรุปรุผลการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฯ BFC) ไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม - 14 กันยายน 2563) จำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.64 ได้ค่าเฉลี่ย 4.93	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวา
 รหัสโครงการ... : 50060000-3446 ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563
 เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00 งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท
 สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-30 00:00:00 งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตยานนาวา / ฝ่ายทะเบียน / ฝ่ายทะเบียน
 ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายเทอดไท แสนหล้า โทร. 0 2294 2394, 6710 ผู้ประสานงาน สยป : คุณธนพร งามอุโฆษ โทร. 0 2224 2994, 1551

1.3 หลักการและเหตุผล

คณะผู้บริหารมีนโยบายให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารราชการ ปรารถนาให้การทุจริตคอร์รัปชั่น จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ในทุกสำนักงานเขต เพื่อเป็นศูนย์รับคำขอของทั้ง 10 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี สะดวกสบาย โปร่งใส ปรารถนาจากการเรียกรับสินบน รับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ตามแนวทางพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ.2558 โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนดูแลความเรียบร้อยสรุปรุผลการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและความก้าวหน้าของศูนย์ฯ รายงานผู้อำนวยการเขตเป็นประจำทุกวัน และสรุปรายงานประจำเดือนให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ การผลิตงานบริการที่มีคุณภาพคือการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อเพราะคุณภาพของบริการวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนแล้วนำมาดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการเหล่านั้น โดยอาศัยเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดให้เห็นว่า สำนักงานเขตยานนาวาได้หิยยื่นคุณภาพการให้บริการได้ดี ครอบคลุม ครบถ้วนเพียงใด

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.เพื่อสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ BFC





** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

สำนักงานเขตยานนาวาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมในการให้บริการ
 2. เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น
 โดยมาตรฐานเหล่านั้นมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน
 3. เพื่อสร้าง และเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ
 4. เพื่อปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)
 ตามนโยบายของรัฐบาล

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ไสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)สำนักงานเขตยานนาวา
 ได้รับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80

1.6 สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่1 ร้อยละของโครงการที่เป็นงานประจำของหน่วยงานที่ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 25/10/2562 : ขึ้นตอนเสนออนุมัติโครงการแล้ว มอบแบบสอบถามแก่ทั้ง 10 ฝ่ายในไตรมาสแรก ตุลาคม 2562-ธันวาคม 2562 และสรุปผลในการทอแบบสอบถามไตรมาสแรก เสนอผู้บริหารทราบ ภายในวันที่ 5 มกราคม 2563 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 25/11/2562 : อยู่ระหว่างขึ้นตอนทอแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2562)จำนวน 200 ราย :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 18.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 25/12/2562 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2562) จำนวน 200 ราย สรุปผลการการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารทราบ ในเดือนถัดไป :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 26.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 22/1/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม -ธันวาคม 2562) จำนวน 200 ชุด สรุปผลการทอแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 95.58 ค่าเฉลี่ย 4.78 ของการทอแบบ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 25/2/2563 : อยู่ระหว่างทอแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทอแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ? มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด รสรุปผลการทอแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 43.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 25/03/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทอแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ? มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด รสรุปผลการทอแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 เมษายน 2563 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 51.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 24/04/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ถึง มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด สรุปผลการทอแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 95.33 ค่าเฉลี่ย 4.77 ของการทอแบบ และเสนอรายงาน ต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 59.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 25/05/2563 : อยู่ระหว่างทอแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทอแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน ? มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด รสรุปผลการทอแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 68.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 30/06/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามของแต่ละฝ่ายในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน ? มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด รสรุปผลการทอแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 76.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 28/07/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน-มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด สรุปผลการทอแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 97.51 ค่าเฉลี่ย 4.88 ของการทอแบบ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 84.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 24/08/2563 : อยู่ระหว่างทอแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทอแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม ? กันยายน 2563) จำนวน 200 ชุด รสรุปผลการทอแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 92.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย



รายงานครั้งที่12





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: 14/09/2563 : สรุปผลการทบทวนแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฯ BFC) ไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม - 14 กันยายน 2563) จำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.64 ได้ค่าเฉลี่ย 4.93

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.0% : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวา

รหัสโครงการ... : 50060000-3446 ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00 งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-30 00:00:00 งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตยานนาวา / ฝ่ายทะเบียน / ฝ่ายทะเบียน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายเทอดไท แสนหล้า โทร. 0 2294 2394, 6710 ผู้ประสานงาน สยป : คุณธนพร งามอุโฆษ โทร. 0 2224 2994, 1551

1.3 หลักการและเหตุผล

คณะผู้บริหารมีนโยบายให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารราชการ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ในทุกสำนักงานเขต เพื่อเป็นศูนย์รับคำขอของทั้ง 10 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี สะดวกสบาย โปร่งใส ปราศจากการเรียกรับสินบน รับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ตามแนวทางพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ.2558 โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนดูแลความเรียบร้อยสรุปผลการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและความก้าวหน้าของศูนย์ฯ รายงานผู้อำนวยการเขตเป็นประจำทุกวัน และสรุปรายงานประจำเดือนให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ การผลิตงานบริการที่มีคุณภาพคือการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อเพราะคุณภาพของบริการวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนแล้วนำมาดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการเหล่านั้น โดยอาศัยเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดให้เห็นว่าสำนักงานเขตยานนาวาได้หือยีนคุณภาพการให้บริการได้ดี ครอบคลุม ครบถ้วนเพียงใด

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมในการให้บริการ
2. เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น โดยมาตรฐานเหล่านั้นมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน
3. เพื่อสร้าง และเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ
4. เพื่อปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายของรัฐบาล

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)สำนักงานเขตยานนาวา ได้รับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80

1.6 สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****
ตัวชี้วัด... : มิติที่1 ร้อยละของโครงการที่เป็นงานประจำของหน่วยงานที่ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

- รายงานครั้งที่1 :: 25/10/2562 : ขั้นตอนเสนออนุมัติโครงการแล้ว มอบแบบสอบถามแก่ทั้ง 10 ฝ่ายในไตรมาสแรก ตุลาคม 2562-ธันวาคม 2562 และสรุปผลในการทบทวนแบบสอบถามไตรมาสแรก เสนอผู้บริหารทราบ ภายในวันที่ 5 มกราคม 2563
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่2 :: 25/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทบทวนแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2562)จำนวน 200 ราย
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 18.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่3 :: 25/12/2562 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2562) จำนวน 200 ราย สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารทราบ ในเดือนถัดไป
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 26.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่4





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

สำนักงานเขตยานนาวาได้หิยยื่นคุณภาพการให้บริการได้ดี ครอบคลุม ครอบคลุม ครบถ้วนเพียงใด

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.เพื่อสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมในการให้บริการ
- 2.เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น โดยมาตรฐานเหล่านั้นมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน
- 3.เพื่อสร้าง และเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ
- 4.เพื่อปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายของรัฐบาล

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)สำนักงานเขตยานนาวา ได้รับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80

1.6 สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : **** การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่1 ร้อยละของโครงการที่เป็นงานประจำของหน่วยงานที่ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 25/10/2562 : ขึ้นตอนเสนอมติโครงการแล้ว มอบแบบสอบถามแก่ทั้ง 10 ฝ่ายในไตรมาสแรก ตุลาคม 2562-ธันวาคม 2562 และสรุปผลในการทอแบบสอบถามไตรมาสแรก เสนอผู้บริหารทราบ ภายในวันที่ 5 มกราคม 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 25/11/2562 : อยู่ระหว่างขึ้นตอนทอแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2562)จำนวน 200 ราย		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 18.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 25/12/2562 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2562) จำนวน 200 ราย สรุปผลการการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารทราบ ในเดือนถัดไป		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 26.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 22/1/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม -ธันวาคม 2562) จำนวน 200 ชุด สรุปผลการทอแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 95.58 ค่าเฉลี่ย 4.78 ของการทอแบบ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 25/2/2563 : อยู่ระหว่างทอแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทอแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ? มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุปผลการทอแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 43.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 25/03/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทอแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ? มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุปผลการทอแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 เมษายน 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 51.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 24/04/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ถึง มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด สรุปผลการทอแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 95.33 ค่าเฉลี่ย 4.77 ของการทอแบบ และเสนอรายงาน ต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 59.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 25/05/2563 : อยู่ระหว่างทอแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทอแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน ? มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุปผลการทอแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 68.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 30/06/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามของแต่ละฝ่ายในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน ? มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุปผลการทอแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 76.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 28/07/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน-มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด สรุปผลการทอแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 97.51 ค่าเฉลี่ย 4.88 ของการทอแบบ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 84.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่ 11





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: 24/08/2563 : อยู่ระหว่างทดสอบแบบสอบถามให้แก่ฝ่ายดำเนินการทดสอบแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม - กันยายน 2563)
 จำนวน 200 ชุด รวบรวมผลการทดสอบแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 92.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
 รายงานครั้งที่ 12 :: 14/09/2563 : สรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฯ BFC) ไตรมาสที่ 4
 (กรกฎาคม - 14 กันยายน 2563) จำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.64 ได้ค่าเฉลี่ย 4.93
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
 ตำแหน่ง

