



## \*\* 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

สำนักงานเขตยานนาวาได้หิยึ้นคุณภาพการให้บริการได้ดี 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 : ด้านที่ ๕ - มหานครประชาธิปไตย : Bangkok as a Democratic City

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : มิติที่ ๕.๒ - เมืองธรรมาภิบาล

เป้าหมายที่ : เป้าหมายที่ ๕.๒.๑ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบายและตรวจสอบการทำงานของกรุงเทพมหานคร โดยการใช้ระบบ

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 1 ร้อยละของโครงการที่เป็นงานประจำของหน่วยงานที่ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมาย

### 2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่ 1 :: 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

รายงานครั้งที่ 2 :: 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

รายงานครั้งที่ 3 :: 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

รายงานครั้งที่ 4 :: 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 \*\***

- รายงานครั้งที่ 5 :: 25/2/2563 : อยู่ระหว่างทดสอบแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทดสอบแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ? มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุ้ผลการทดสอบแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 6 :: 25/03/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทดสอบแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ? มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุ้ผลการทดสอบแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 เมษายน 2563 : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 7 :: 24/04/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 2 (มกราคม ถึง มีนาคม 2563) จำนวน 200 ชุด สรุ้ผลการทดสอบแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 95.33 ค่าเฉลี่ย 4.77 ของการทดสอบแบบ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 8 :: 25/05/2563 : อยู่ระหว่างทดสอบแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทดสอบแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน ? มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุ้ผลการทดสอบแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 9 :: 30/06/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมแบบสอบถามของแต่ละฝ่ายในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน ? มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุ้ผลการทดสอบแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 10 :: 28/07/2563 : ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 10 ฝ่าย ในรอบไตรมาสที่ 3 (เมษายน-มิถุนายน 2563) จำนวน 200 ชุด สรุ้ผลการทดสอบแบบสอบถามฯ คิดเป็นร้อยละ 97.51 ค่าเฉลี่ย 4.88 ของการทดสอบแบบ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 11 :: 24/08/2563 : อยู่ระหว่างทดสอบแบบสอบถามให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทดสอบแบบสอบถามในรอบไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม ? กันยายน 2563) จำนวน 200 ชุด รอสรุ้ผลการทดสอบแบบสอบถาม เสนอผู้บริหารทราบในเดือนถัดไป : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 12 :: 14/09/2563 : สรุ้ผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฯ BFC) ไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม - 14 กันยายน 2563) จำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.64 ได้ค่าเฉลี่ย 4.93 : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)  
ตำแหน่ง .....

