



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวา
รหัสโครงการ... : 50060000-3625 ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2566
เริ่มต้นโครงการ : 2023-10-01 00:00:00 งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท
สิ้นสุดโครงการ : 2024-09-30 00:00:00 งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตยานนาวา / ฝ่ายทะเบียน / ฝ่ายทะเบียน
ชื่อผู้รับผิดชอบ... : ฝ่ายทะเบียน ผู้ประสานงาน สยป : ธัญวลัย จารุเฉลิมรัตน์/1551

1.3 หลักการและเหตุผล

คณะผู้บริหารมีนโยบายให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารราชการ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 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 ปราศจากการเรียกรับสินบน รับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ตามแนวทางพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ.2558 โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนดูแลความเรียบร้อยสรุปผลการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและความก้าวหน้าของศูนย์ฯ รายงานผู้อำนวยการเขตเป็นประจำทุกวัน และสรุปรายงานประจำเดือนให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

การผลิตงานบริการที่มีคุณภาพคือการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ เพราะคุณภาพของบริการวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนแล้วนำมาดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 2.1 เพื่อสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมในการให้บริการ
- 2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความต้องการของประชาชนเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โดยมาตรฐานเหล่านั้นมาจากความต้องการของประชาชน
- 2.3 เพื่อสร้างและเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากกรุงเทพมหานคร
- 2.4 เพื่อปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายของรัฐบาล

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตยานนาวา ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 80 ขึ้นไป

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

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

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1 :: 29/03/2566 : เดือน ตุลาคม 2565 : ขออนุมัติโครงการ และจัดทำแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ความคืบหน้า 10 เดือน พฤศจิกายน 2565 : ทดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย ความคืบหน้า 9 เดือน ธันวาคม 2565 : ดำเนินการสรุปผลการทดสอบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย เพื่อเสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ความคืบหน้า 8 เดือน มกราคม 2566 : สรุปผลการทดสอบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 96.21 ค่าเฉลี่ย 4.81 ความคืบหน้า 8 เดือน กุมภาพันธ์ 2566 : ขั้นตอนทดสอบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2 (มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย ความคืบหน้า 8 เดือน มีนาคม 2566 : ดำเนินการสรุปผลการทดสอบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2 (มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย เพื่อเสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ความคืบหน้า 9 รวมผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2566 ความคืบหน้าของโครงการเท่ากับ 52 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 52.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่ 2





** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตยานนาวา
ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 80 ขึ้นไป

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

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

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1 :: 29/03/2566 : เดือน ตุลาคม 2565 : ขออนุมัติโครงการ และจัดทำแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ความสำเร็จ 10 เดือน พฤศจิกายน 2565 : ทดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย ความสำเร็จ 9 เดือน ธันวาคม 2565 : ดำเนินการสรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย เพื่อเสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ความสำเร็จ 8 เดือน มกราคม 2566 : สรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 96.21 ค่าเฉลี่ย 4.81 ความสำเร็จ 8 เดือน กุมภาพันธ์ 2566 : ขั้นตอนทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2 (มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย ความสำเร็จ 8 เดือน มีนาคม 2566 : ดำเนินการสรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2 (มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย เพื่อเสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ความสำเร็จ 9 รวมผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2566 ความสำเร็จของโครงการเท่ากับ 52 :: ความสำเร็จของงานฯ = 52.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 27/04/2566 : สรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2 (มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 94.06 ค่าเฉลี่ย 4.70 ความสำเร็จ 8 ความสำเร็จทั้งโครงการ 60 :: ความสำเร็จของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 28/05/2566 : ฝ่ายทะเบียนดำเนินการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 3 (เมษายน - มิถุนายน 2566) จำนวน 100 ราย และรอสรุปผลการทดสอบแบบสอบถาม ภายในสิ้นเดือน มิถุนายน 2566 เพื่อเสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ความสำเร็จ 8 :: ความสำเร็จของงานฯ = 68.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่4 :: 26/06/2566 : ความสำเร็จ 8 :: ความสำเร็จของงานฯ = 76.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่5 :: 25/07/2566 : สรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 3 (เมษายน - มิถุนายน 2566) จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 95.25 ค่าเฉลี่ย 4.76 ความสำเร็จ 8 :: ความสำเร็จของงานฯ = 84.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่6 :: 28/08/2566 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม - กันยายน 2566) จำนวน 100 ราย ความสำเร็จ 8 :: ความสำเร็จของงานฯ = 92.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่7 :: 27/09/2566 : สรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม - กันยายน 2566) จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.25 ได้ค่าเฉลี่ย 4.81 ความสำเร็จ 8 :: ความสำเร็จของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : สํารวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ฯ BFC สำนักงานเขตยานนาวา
รหัสโครงการ... : 50060000-3625 ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2566
เริ่มต้นโครงการ : 2023-10-01 00:00:00 งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท
สิ้นสุดโครงการ : 2024-09-30 00:00:00 งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ





หน่วยงานที่รับชอบ.





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: สำนักงานเขตยานนาวา / ฝ่ายทะเบียน / ฝ่ายทะเบียน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : ฝ่ายทะเบียน

ผู้ประสานงาน สยป : ธัญวลัย จารุเฉลิมรัตน์/1551

1.3 หลักการและเหตุผล

คณะผู้บริหารมีนโยบายให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารราชการ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่น จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ในทุกสำนักงานเขต เพื่อเป็นศูนย์รับคำขอของทั้ง 10 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี สะดวกสบาย โปร่งใส ปราศจากการเรียกรับสินบน รับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ตามแนวทางพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ.2558 โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนดูแลความเรียบร้อยสรุปผลการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและความก้าวหน้าของศูนย์ฯ รายงานผู้อำนวยการเขตเป็นประจำทุกวัน และสรุปรายงานประจำเดือนให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

การผลิตงานบริการที่มีคุณภาพคือการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ เพราะคุณภาพของบริการวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนแล้วนำมาดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 2.1 เพื่อสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความต้องการของผู้รับบริการ ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมในการให้บริการ
- 2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความต้องการของประชาชนเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โดยมาตรฐานเหล่านี้มาจากความต้องการของประชาชน
- 2.3 เพื่อสร้างและเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากกรุงเทพมหานคร
- 2.4 เพื่อปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายของรัฐบาล

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตยานนาวา ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 80 ขึ้นไป

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

- ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****
- ประเด็นยุทธศา ย่อย : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****
- เป้าหมายที่ : **** ภารกิจงานประจำของหน่วยงาน ****
- ตัวชี้วัด... : มิติที่1 ความสำเร็จในการเสนอนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1 :: 29/03/2566 : เดือน ตุลาคม 2565 : ขออนุมัติโครงการ และจัดทำแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ความคืบหน้า 10 เดือน พฤศจิกายน 2565 : ทดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย ความคืบหน้า 9 เดือน ธันวาคม 2565 : ดำเนินการสรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย เพื่อเสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ความคืบหน้า 8 เดือน มกราคม 2566 : สรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 96.21 ค่าเฉลี่ย 4.81 ความคืบหน้า 8 เดือน กุมภาพันธ์ 2566 : ขั้นตอนทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2 (มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย ความคืบหน้า 8 เดือน มีนาคม 2566 : ดำเนินการสรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2 (มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย เพื่อเสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ความคืบหน้า 9 วรรณผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2566 ความคืบหน้าของโครงการเท่ากับ 52 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 52.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 27/04/2566 : สรุปผลการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2 (มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 94.06 ค่าเฉลี่ย 4.70 ความคืบหน้า 8 ความคืบหน้าทั้งโครงการ 60 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 28/05/2566 : ฝ่ายทะเบียนดำเนินการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 3 (เมษายน - มิถุนายน 2566) จำนวน 100 ราย และรอสรุปผลการทดสอบแบบสอบถาม ภายในสิ้นเดือน มิถุนายน 2566





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

เพื่อเสนอผู้บริหารทราบใน

วันที่ 5 ของเดือนถัดไป ความคืบหน้า 8

| | | | |
|-----------------|--|----------------|---------------------|
| รายงานครั้งที่4 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 68.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| | :: 26/06/2566 : | | |
| รายงานครั้งที่5 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 76.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| | :: 25/07/2566 : สรุปผลการทบทวนแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 3 (เมษายน - มิถุนายน 2566) | | |
| | จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 95.25 ค่าเฉลี่ย 4.76 ความคืบหน้า 8 | | |
| รายงานครั้งที่6 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 84.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| | :: 28/08/2566 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทบทวนแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม - กันยายน 2566) จำนวน 100 ราย | | |
| รายงานครั้งที่7 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 92.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| | :: 27/09/2566 : สรุปผลการทบทวนแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม - กันยายน 2566) จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.25 ได้ค่าเฉลี่ย 4.81 | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : สํารวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวา
 รหัสโครงการ... : 50060000-3625 ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2566
 เริ่มต้นโครงการ : 2023-10-01 00:00:00 งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท
 สิ้นสุดโครงการ : 2024-09-30 00:00:00 งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับขอ. : สำนักงานเขตยานนาวา / ฝ่ายทะเบียน / ฝ่ายทะเบียน
 ชื่อผู้รับผิดชอบ... : ฝ่ายทะเบียน ผู้ประสานงาน สยป : ธัญวลัย จารุเฉลิมรัตน์/1551

1.3 หลักการและเหตุผล

คณะผู้บริหารมีนโยบายให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารราชการ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่น 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 ปราศจากการเรียกรับสินบน รับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ตามแนวทางพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาขอทางราชการ พ.ศ.2558 โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนดูแลความเรียบร้อยสรุปผลการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและความก้าวหน้าของศูนย์ฯ รายงานผู้อำนวยการเขตเป็นประจำทุกวัน และสรุปรายงานประจำเดือนให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

การผลิตงานบริการที่มีคุณภาพคือการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ เพราะคุณภาพของบริการวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนแล้วนำมาดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 2.1 เพื่อสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ BFC สำนักงานเขตยานนาวา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความต้องการของผู้รับบริการ ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมในการให้บริการ
- 2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความต้องการของประชาชนเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โดยมาตรฐานเหล่านั้นมาจากความต้องการของประชาชน
- 2.3 เพื่อสร้างและเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากกรุงเทพมหานคร
- 2.4 เพื่อปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายของรัฐบาล

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตยานนาวา ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 80 ขึ้นไป

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

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





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

- รายงานครั้งที่1 :: 29/03/2566 : เดือน ตุลาคม 2565 : ขออนุมัติโครงการ และจัดทำแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ความคืบหน้า 10
เดือน พฤศจิกายน 2565 : ทดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย
ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย ความคืบหน้า 9
เดือน ธันวาคม 2565 : ดำเนินการสรุปผลการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย
ไตรมาสแรก (ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย เพื่อเสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
ความคืบหน้า 8
เดือน มกราคม 2566 : สรุปผลการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสแรก
(ตุลาคม - ธันวาคม 2565) จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 96.21 ค่าเฉลี่ย 4.81 ความคืบหน้า 8
เดือน กุมภาพันธ์ 2566 : ขั้นตอนทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2
(มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย ความคืบหน้า 8
เดือน มีนาคม 2566 : ดำเนินการสรุปผลการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย
ไตรมาสที่ 2 (มกราคม - มีนาคม 2566) จำนวน 100 ราย เพื่อเสนอผู้บริหารทราบในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
ความคืบหน้า 9 รวมผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2566 ความคืบหน้าของโครงการเท่ากับ 52
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 52.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่2 :: 27/04/2566 : สรุปผลการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 2
(มกราคม - มีนาคม 2566)
จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 94.06 ค่าเฉลี่ย 4.70 ความคืบหน้า 8 ความคืบหน้าทั้งโครงการ 60
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่3 :: 28/05/2566 : ฝ่ายทะเบียนดำเนินการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย
ไตรมาสที่ 3
(เมษายน - มิถุนายน 2566) จำนวน 100 ราย และรอสรุปผลการทอดแบบสอบถาม ภายในสิ้นเดือน มิถุนายน 2566
เพื่อเสนอผู้บริหารทราบ
วันที่ 5 ของเดือนถัดไป ความคืบหน้า 8
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 68.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่4 :: 26/06/2566 :
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 76.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่5 :: 25/07/2566 : สรุปผลการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 3
(เมษายน - มิถุนายน 2566)
จำนวน 100 ราย เสนอผู้บริหารทราบ คิดเป็นร้อยละ 95.25 ค่าเฉลี่ย 4.76 ความคืบหน้า 8
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 84.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่6 :: 28/08/2566 : อยู่ระหว่างขั้นตอนทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่
4 (กรกฎาคม - กันยายน 2566) จำนวน 100 ราย
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 92.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่7 :: 27/09/2566 : สรุปผลการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในศูนย์ฯ BFC ทั้ง 10 ฝ่าย ไตรมาสที่ 4
(กรกฎาคม - กันยายน 2566) จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.25 ได้ค่าเฉลี่ย 4.81
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

