



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน

รหัสโครงการ... : 04110000-3763

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-29 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานประชาสัมพันธ์ / สำนักงานประชาสัมพันธ์

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวกมลพร แยมเอื้อน โทร. 1378

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวปริมดา มีฉลาด โทร. 1528

1.3 หลักการและเหตุผล

ตามที่กองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครกำหนด

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

ตามที่กองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครกำหนด

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ระดับ 5

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๕.๔ - การเมืองสีขาว

เป้าหมายที่ : ๕.๔.๑ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในข้าราชการและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองของกรุงเทพมหานคร

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 31/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ศึกษาข้อมูลเตรียมขออนุมัติโครงการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 30/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การจัดทำแผนการปรับปรุงหน่วยงานตามผลความคิดเห็นที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 29/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ได้ร่วมประชุมเพื่อรับฟังการชี้แจงการดำเนินงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562 พร้อมทั้งได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะดำเนินการทดสอบสอบถาม		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 31/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการได้มีการทดสอบประเมินผลความพึงพอใจครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 29/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน... กองงานผู้ตรวจราชการได้มีการทดสอบประเมินผลความพึงพอใจครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 31/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการได้มีการทดสอบประเมินผลความพึงพอใจครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 30/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการได้มีการทดสอบประเมินผลความพึงพอใจครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 29/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 ให้สำนักงานประชาสัมพันธ์ประเมิน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 30/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 ให้สำนักงานประชาสัมพันธ์ประเมิน และสำนักงานประชาสัมพันธ์ได้จัดส่งแบบสอบถามคืนให้กองงานผู้ตรวจราชการเรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 31/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 ให้สำนักงานประชาสัมพันธ์ประเมิน และสำนักงานประชาสัมพันธ์ได้จัดส่งแบบสอบถามคืนให้กองงานผู้ตรวจราชการเรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 31/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ ครั้งที่ 2 ให้สำนักงานประชาสัมพันธ์ประเมิน และสำนักงานประชาสัมพันธ์ได้จัดส่งแบบสอบถามคืนให้กองงานผู้ตรวจราชการเรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: 2020-9-29 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว		
	สำนักงานประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังนี้		





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

ครั้งที่ 1 ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.053 ในภาพรวม โดยประเด็นสำรวจที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ (1.3) เจ้าหน้าที่มีอธยาศัยสุภาพ ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.189 และต่ำสุดคือ (1.13) ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 3.910

ครั้งที่ 2 ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.114 ในภาพรวม โดยประเด็นสำรวจที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ (1.16) การชี้แจงประเด็นข่าวที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานคร มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.178 และต่ำสุดคือ (1.10) การให้บริการสืบค้นข่าวสาร หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 3.979
ผลเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมจากการสำรวจทั้ง 2 ครั้ง อยู่ที่ 4.084

ทั้งนี้สำนักงานประชาสัมพันธ์ได้นำประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดจากสื่อมวลชนและประชาชน คือ ประเด็นการประสานงาน/ข้อคิดเห็น ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มาพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. มอบผู้รับผิดชอบดูแลกลุ่มไลน์ ?แจ้งกำหนดงาน กทม.? ประสานงานกับสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ให้ข้อมูลข่าวสาร ภาพข่าว และประสานงานกับสื่อมวลชนอย่างทันที
3. ให้บริการอินโฟกราฟิกผ่านทาง Facebook กรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานประชาสัมพันธ์
4. บริหารภาพนิ่งและคลิปข่าวอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ผ่านทุกช่องทาง ได้แก่ Line / Facebook / Twitter / YouTube
5. ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารในสื่อออนไลน์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

