



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสนับสนุนผู้ตรวจราชการในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 23000000-3631

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. : สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว / กองนโยบายและแผนงาน / กองนโยบายและแผนงาน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวอัญชลี ศรีวิเศษ โทร. 0 2203 2725 หรือโทร. 2556 ผู้ประสานงาน สยป : นายปฏิพัทธ์ เหลืองขวัญยืน โทร. 1545

1.3 หลักการและเหตุผล

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วน-ราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานให้บริการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อให้หน่วยงานต้องปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการทุกด้านเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน จำนวน 2 ครั้ง โดยนำผลคะแนน 2 ครั้งมารวมกัน หาค่าเฉลี่ย และใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

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

เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 25/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 1.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 7/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 4/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 23/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัล ซิตี เรียบรอยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 9/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของรับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และพิจารณากำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อคำถามส่งให้กองงานผู้ตรวจราชการเพื่อใช้ในการประมวลผลความพึงพอใจ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 17/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของรับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ครั้งที่ 1 เรียบรอยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 24/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563 ให้หน่วยงานเรียบรอยแล้ว โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 โดยภาพรวม สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้รับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.083 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักคะแนนรวม ได้ปรับมาที่ 4.148 ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการพิจารณาแนวทางในการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 14/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างศูนย์บริการพิจารณาแนวทางในการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 1/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการส่งรายงานผลการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form)		

ของกองงานผู้ตรวจราชการ โดยสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด จำนวน ๓ ข้อ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้

ข้อ ๑.๘ ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (Line) เป็นปัจจุบันชัดเจน

ศูนย์บริการมีการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้

มีการอัพเดทข้อมูล ให้ข้อมูลข่าวสาร นำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ เป็นปัจจุบันผ่านทาง Facebook: พิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานครแห่งที่ ๑

(จตุจักร) และ Website: www.cdm-bangkok.com

ดำเนินการอัพเดทข้อมูลการให้บริการของศูนย์ทางเว็บไซต์ของศูนย์ ด้วยการถ่ายทอดสดกิจกรรมแอโรบิก วันอังคารถึงวันศุกร์

ประชาสัมพันธ์คลิปวิดีโอกิจกรรมกีฬาและนันทนาการประเภทอื่นๆ สลับสับเปลี่ยนกันทุกวัน

และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์อย่างต่อเนื่อง

มีการปรับปรุงหน้าเพจเฟซบุ๊กให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และแจ้งข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชนคลองสามวาผ่านกลุ่มไลน์ข่าวสารสร้างสุขสามวา

มีการจัดบุคลากรเพื่อดูแลและ update ข้อมูลในเว็บไซต์ อย่างต่อเนื่อง และมีการตอบข้อซักถาม/ความต้องการของสมาชิกอย่างรวดเร็ว

มีการดำเนินงาน update ข่าวสารใน Facebook และมีการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ

ตั้งกลุ่มไลน์เพื่อสื่อสาร ซึ่งแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย แก่สมาชิก และประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน

ข้อ ๑.๑๒ มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง

มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ให้หลากหลายช่องทางและสะดวกมากขึ้น เช่นทาง e-mail / Facebook /

โทรศัพท์ / line

มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการแจ้งปัญหา /ข้อร้องเรียน /ข้อคิดเห็นให้กับผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง

โดยมีการตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อไว้ที่จุดเคาเตอร์บริการทุกชั้น

จัดให้มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาและข้อคิดเห็นอย่างเป็นระบบ

ที่จุดบริการ

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (www.bangkok.go.th/rongtook)

จัดหากอง เพื่อสำหรับรับข้อคิดเห็นต่าง ๆ และตอบกลับทางโทรศัพท์เฉพาะบุคคล หรือทางไลน์กลุ่ม

ข้อ ๑.๑๓ ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

รับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งหรือเสนอมา เช่น ดำเนินการตอบหนังสือร้องเรียนภายใน ๓ วัน

มีการแก้ไขปัญหา รับฟังข้อเสนอแนะจากสมาชิก และดำเนินการปรับปรุงอยู่เสมอ

ทำความเข้าใจ/ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่อง

นำข้อเสนอแนะ มาประชุมเพื่อหาแนวทางการแก้ไข และทำการปรับปรุงอย่างรวดเร็วที่สุด เช่น

เรื่องการปรับปรุงพื้นที่และจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประชาชน /ผู้รับบริการจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

กลองรับความคิดเห็น และกลองข้อความในระบบออนไลน์

นำข้อร้องเรียนที่ได้รับมาดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ภายใน ๒ - ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

ชี้แจงผู้ร้องเรียนทุกครั้ง (ในกรณีที่สามารถติดต่อได้)

จัดเก็บข้อมูลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่10 :: 22/6/2563 :

อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างการประสานงานกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่11 :: 22/07/2563 : อยู่ระหว่างการประสานงานกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่12 :: 21/08/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานคร

กำหนดจัดประชุมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ในวันศุกร์ที่ 28 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่13 :: 15/9/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563 จำนวน 2 ครั้ง โดยสรุปผลความพึงพอใจในส่วนของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.148

ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.272

สรุป ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ = (4.148 + 4.272) / 2 = 4.210

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ



ชื่อโครงการ/กิจกรรม





** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ **

: กิจกรรมสนับสนุนผู้ตรวจราชการในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 23000000-3631

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. : สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว / กองนโยบายและแผนงาน / กองนโยบายและแผนงาน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวอัญชลี ศรีวิเศษ โทร. 0 2203 2725 หรือโทร. 2556 ผู้ประสานงาน สยป : นายปฏิพัทธ์ เหล็งขวัญยืน โทร. 1545

1.3 หลักการและเหตุผล

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วน-ราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานให้บริการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อให้หน่วยงานต้องปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการทุกด้านเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน จำนวน 2 ครั้ง โดยนำผลคะแนน 2 ครั้งมารวมกัน หาค่าเฉลี่ย และใช้เทคนิค 3 ตำแหน่ง

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : **** การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 25/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 1.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 7/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 4/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 23/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัล ซิตี เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 9/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และพิจารณากำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อคำถามส่งให้กองงานผู้ตรวจราชการเพื่อใช้ในการประมวลผลความพึงพอใจ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 17/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 24/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563 ให้หน่วยงานเรียบร้อยแล้ว โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 โดยภาพรวม สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้รับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.083 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักคะแนนรวม ได้ปรับมาที่ 4.148 ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการพิจารณาแนวทางในการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 14/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างศูนย์บริการพิจารณาแนวทางในการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 1/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการส่งรายงานผลการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) ของกองงานผู้ตรวจราชการ โดยสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด จำนวน ๓ ข้อ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้		



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

ข้อ ๑.๘ ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (Line) เป็นปัจจุบันชัดเจน

- ศูนย์บริการมีการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้
- มีการอัปเดตข้อมูล ให้ข้อมูลข่าวสาร นำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ เป็นปัจจุบันผ่านทาง Facebook: พิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานครแห่งที่ ๑ (จัดจักษ์) และ Website: www.cdm-bangkok.com

ดำเนินการอัปเดตข้อมูลการให้บริการของศูนย์ทางเว็บไซต์ของศูนย์ ด้วยการถ่ายทอดสดกิจกรรมแอโรบิก วันอังคารถึงวันศุกร์

ประชาสัมพันธ์คลิปลิงก์กิจกรรมกีฬาและนันทนาการประเภทอื่น ๆ สลับสับเปลี่ยนกันทุกวัน

และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์อย่างต่อเนื่อง

- มีการปรับปรุงหน้าเพจเฟซบุ๊กให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และแจ้งข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชนคลองสามวาผ่านกลุ่มไลน์ข่าวสารสร้างสุขสามวา
- มีการจัดบุคลากรเพื่อดูแลและ update ข้อมูลในเว็บไซต์ อย่างต่อเนื่อง และมีการตอบข้อซักถาม/ความต้องการของสมาชิกอย่างรวดเร็ว
- มีการดำเนินงาน update ข่าวสารใน Facebook และมีการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ
- ตั้งกลุ่มไลน์เพื่อสื่อสาร ชี้แจงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย แก่สมาชิก และประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน

ข้อ ๑.๑๒ มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง

- มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ให้หลากหลายช่องทางและสะดวกมากขึ้น เช่นทาง e-mail / Facebook / โทรศัพท์ / line

มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการแจ้งปัญหา /ข้อร้องเรียน /ข้อคิดเห็นให้กับผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง

โดยมีการตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อไว้ที่จุดเคาเตอร์บริการทุกชั้น

- จัดให้มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาและข้อคิดเห็นอย่างเป็นระบบ
- ที่จุดบริการ
- ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (www.bangkok.go.th/rongtook)
- จัดหากอง เพื่อสำหรับรับข้อคิดเห็นต่าง ๆ และตอบกลับทางโทรศัพท์เฉพาะบุคคล หรือทางไลน์กลุ่ม

ข้อ ๑.๑๓ ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

- รับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งหรือเสนอมา เช่น ดำเนินการตอบหนังสือร้องเรียนภายใน ๓ วัน
- มีการแก้ไขปัญหา รับฟังข้อเสนอแนะจากสมาชิก และดำเนินการปรับปรุงอยู่เสมอ
- ทำความเข้าใจ/ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่อง
- นำข้อเสนอแนะ มาประชุมเพื่อหาแนวทางการแก้ไข และทำการปรับปรุงอย่างรวดเร็วที่สุด เช่น

เรื่องการปรับปรุงพื้นที่และจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

- มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประชาชน /ผู้รับบริการจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร กล้องรับความคิดเห็น และกล่องข้อความในระบบออนไลน์
- นำข้อร้องเรียนที่ได้รับมาดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ภายใน ๒ - ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
- ชี้แจงผู้ร้องเรียนทุกครั้ง (ในกรณีที่สามารถติดต่อได้)
- จัดเก็บข้อมูลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 10 :: 22/6/2563 :

อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างการประสานงานกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 11 :: 22/07/2563 : อยู่ระหว่างการประสานงานกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 12 :: 21/08/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานคร

กำหนดจัดประชุมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ในวันศุกร์ที่ 28 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 13 :: 15/9/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563 จำนวน 2 ครั้ง โดยสรุปผลความพึงพอใจในส่วนของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นดังนี้

- ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.148
- ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.272
- สรุป ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ = (4.148 + 4.272)/2 = 4.210

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสนับสนุนผู้ตรวจราชการในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 23000000-3631

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563





เริ่มต้นโครงการ





: 2019-10-01 00:00:00





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว / กองนโยบายและแผนงาน / กองนโยบายและแผนงาน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวอัญชลี ศรีวิเศษ โทร. 0 2203 2725 หรือโทร. 2556 ผู้ประสานงาน สยป : นายปฏิพัทธ์ เหล็งขวัญยืน โทร. 1545

1.3 หลักการและเหตุผล

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วน-ราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานให้บริการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อให้หน่วยงานต้องปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการทุกด้านเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน จำนวน 2 ครั้ง โดยนำผลคะแนน 2 ครั้งมารวมกัน หาค่าเฉลี่ย และใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 25/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 1.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 7/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 4/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 23/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัล ซิตี เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 9/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และพิจารณากำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อคำถามส่งให้กองงานผู้ตรวจราชการเพื่อใช้ในการประมวลผลความพึงพอใจ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 17/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 24/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563 ให้หน่วยงานเรียบร้อยแล้ว โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 โดยภาพรวม สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้รับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.083 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักคะแนนรวม ได้ปรับมาที่ 4.148 ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการพิจารณาแนวทางในการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 14/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างศูนย์บริการพิจารณาแนวทางในการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 1/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการส่งรายงานผลการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) ของกองงานผู้ตรวจราชการ โดยสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด จำนวน ๓ ข้อ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้ ข้อ ๑.๘ ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (Line) เป็นปัจจุบันชัดเจน <input type="checkbox"/> ศูนย์บริการมีการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้		



- มีการอัปเดตข้อมูล ให้ข้อมูลข่าวสาร นำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ เป็นปัจจุบันผ่านทาง Facebook: พิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานครแห่งที่ ๑ (จตุจักร) และ Website: www.cdm-bangkok.com
 - ดำเนินการอัปเดตข้อมูลการให้บริการของศูนย์ทางเว็บไซต์ของศูนย์ ด้วยการถ่ายทอดสดกิจกรรมแอโรบิก วันอังคารถึงวันศุกร์ ประชาสัมพันธ์คลิปวิดีโอกิจกรรมกีฬาและนันทนาการประเภทอื่นๆ สลับสับเปลี่ยนกันทุกวัน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์อย่างต่อเนื่อง
 - มีการปรับปรุงหน้าเพจเฟซบุ๊กให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และแจ้งข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชนคลองสามวาผ่านกลุ่มไลน์ข่าวสารสร้างสุขสามวา
 - มีการจัดบุคลากรเพื่อดูแลและ update ข้อมูลในเว็บไซต์ อย่างต่อเนื่อง และมีการตอบข้อซักถาม/ความต้องการของสมาชิกอย่างรวดเร็ว
 - มีการดำเนินงาน update ข่าวสารใน Facebook และมีการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ
 - ตั้งกลุ่มไลน์เพื่อสื่อสาร ชี้แจงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย แก่สมาชิก และประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน
- ข้อ ๑.๑๒ มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง
- มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ให้หลากหลายช่องทางและสะดวกมากขึ้น เช่นทาง e-mail / Facebook / โทรศัพท์ / line
 - มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการแจ้งปัญหา /ข้อร้องเรียน /ข้อคิดเห็นให้กับผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง
- โดยมีการตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อต่อ ไว้ที่จุดเคาเตอร์บริการทุกชั้น
- จัดให้มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาและข้อคิดเห็นอย่างเป็นระบบ
 - ที่จุดบริการ
 - ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (www.bangkok.go.th/rongtook)
 - จัดหากอง เพื่อสำหรับรับข้อคิดเห็นต่าง ๆ และตอบกลับทางโทรศัพท์เฉพาะบุคคล หรือทางไลน์กลุ่ม
- ข้อ ๑.๑๓ ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- รับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งหรือเสนอมา เช่น ดำเนินการตอบหนังสือร้องเรียนภายใน ๓ วัน
 - มีการแก้ไขปัญหา รับฟังข้อเสนอแนะจากสมาชิก และดำเนินการปรับปรุงอยู่เสมอ
 - ทำความเข้าใจ/ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่อง
 - นำข้อเสนอแนะ มาประชุมเพื่อหาแนวทางการแก้ไข และทำการปรับปรุงอย่างรวดเร็วที่สุด เช่น
- เรื่องการปรับปรุงพื้นที่และจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประชาชน /ผู้รับบริการจากระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร
- กลองรับความคิดเห็น และกลองข้อความในระบบออนไลน์
- นำข้อร้องเรียนที่ได้รับมาดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ภายใน ๒ - ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
 - ชี้แจงผู้ร้องเรียนทุกครั้ง (ในกรณีที่สามารถติดต่อได้)
 - จัดเก็บข้อมูลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่10 :: 22/6/2563 :

อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างการประสานงานกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่11 :: 22/07/2563 : อยู่ระหว่างการประสานงานกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่12 :: 21/08/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานคร

กำหนดจัดประชุมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ในวันศุกร์ที่ 28 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่13 :: 15/9/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563 จำนวน 2 ครั้ง โดยสรุปผลความพึงพอใจในส่วนของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.148

ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.272

สรุป ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ = (4.148 + 4.272)/2 = 4.210

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมสนับสนุนผู้ตรวจราชการในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 23000000-3631 ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

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

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



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว / กองนโยบายและแผนงาน / กองนโยบายและแผนงาน

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวอัญชลี ศรีวิเศษ โทร. 0 2203 2725 หรือโทร. 2556 ผู้ประสานงาน สยป : นายปฏิพัทธ์ เหล็งขวัญยืน โทร. 1545

1.3 หลักการและเหตุผล

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือข้าราชการและบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วน-ราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานให้บริการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อให้หน่วยงานต้องปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการทุกด้านเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน จำนวน 2 ครั้ง โดยนำผลคะแนน 2 ครั้งมารวมกัน ทหารด้วย2 และใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ประเด็นยุทธศาฯ ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าหมายที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 25/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 1.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 7/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 4/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 23/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัล ซิตี เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 9/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของรับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และพิจารณากำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อคำถามส่งให้กองงานผู้ตรวจราชการเพื่อใช้ในการประมวลผลความพึงพอใจฯ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 17/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของรับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 24/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2563 ให้หน่วยงานเรียบร้อยแล้ว โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 โดยภาพรวม สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้รับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.083 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักคะแนนรวม ได้ปรับมาที่ 4.148 ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการพิจารณาแนวทางในการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 14/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างศูนย์บริการพิจารณาแนวทางในการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 1/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการส่งรายงานผลการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) ของกองงานผู้ตรวจราชการ โดยสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด จำนวน ๓ ข้อ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้ ข้อ ๑.๘ ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (Line) เป็นปัจจุบันชัดเจน <input type="checkbox"/> ศูนย์บริการมีการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้ <input type="checkbox"/> มีการอัพเดทข้อมูล ให้ข้อมูลข่าวสาร นำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ เป็นปัจจุบันผ่านทาง Facebook: พิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานครแห่งที่ ๑ (จตุจักร) และ Website: www.cdm-bangkok.com		



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

- ดำเนินการอัปเดตข้อมูลการให้บริการของศูนย์ทางเว็บไซต์ของศูนย์ ด้วยการถ่ายทอดสดกิจกรรมแอรบิก วันอังคารถึงวันศุกร์ ประชาสัมพันธ์คลิปวิดีโอกิจกรรมกีฬาและนันทนาการประเภทอื่นๆ สลับสับเปลี่ยนกันทุกวัน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์อย่างต่อเนื่อง
 - มีการปรับปรุงหน้าเพจเฟซบุ๊กให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และแจ้งข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชนคลองสามวาผ่านกลุ่มไลน์ข่าวสารสร้างสุขสามวา
 - มีการจัดบุคลากรเพื่อดูแลและ update ข้อมูลในเว็บไซต์ อย่างต่อเนื่อง และมีการตอบข้อซักถาม/ความต้องการของสมาชิกอย่างรวดเร็ว
 - มีการดำเนินงาน update ข่าวสารใน Facebook และมีการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ
 - ตั้งกลุ่มไลน์เพื่อสื่อสาร ซึ่งแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย แก่สมาชิก และประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน
 - ข้อ ๑.๑๒ มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง
 - มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ให้หลากหลายช่องทางและสะดวกมากขึ้น เช่นทาง e-mail / Facebook / โทรศัพท์ / line
 - มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการแจ้งปัญหา /ข้อร้องเรียน /ข้อคิดเห็นให้กับผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง
- โดยมีการตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อต่อ ไว้ที่จุดเคาเตอร์บริการทุกชั้น
- จัดให้มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาและข้อคิดเห็นอย่างเป็นระบบ
 - ที่จุดบริการ
 - ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (www.bangkok.go.th/rongtook)
 - จัดหากลับ เพื่อสำหรับรับข้อคิดเห็นต่าง ๆ และตอบกลับทางโทรศัพท์เฉพาะบุคคล หรือทางไลน์กลุ่ม
- ข้อ ๑.๑๓ ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- รับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งหรือเสนอมา เช่น ดำเนินการตอบหนังสือร้องเรียนภายใน ๓ วัน
 - มีการแก้ไขปัญหา รับฟังข้อเสนอแนะจากสมาชิก และดำเนินการปรับปรุงอยู่เสมอ
 - ทำความเข้าใจ/ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่อง
 - นำข้อเสนอแนะ มาประชุมเพื่อหาแนวทางการแก้ไข และทำการปรับปรุงอย่างเร็วที่สุด เช่น
- เรื่องการปรับปรุงพื้นที่และจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประชาชน /ผู้ใช้บริการจากระบบเรื่องราวจุดทุกข์ของกรุงเทพมหานคร
- กล่องรับความคิดเห็น และกล่องข้อความในระบบออนไลน์
- นำข้อร้องเรียนที่ได้รับมาดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ภายใน ๒ - ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
 - ชี้แจงผู้ร้องเรียนทุกครั้ง (ในกรณีที่สามารถติดต่อได้)
 - จัดเก็บข้อมูลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานครั้งที่10	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 22/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างการประสานงานกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2		
รายงานครั้งที่11	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 22/07/2563 : อยู่ระหว่างการประสานงานกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2		
รายงานครั้งที่12	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 21/08/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ กรุงเทพมหานคร กำหนดจัดประชุมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในวันศุกร์ที่ 28 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์		
รายงานครั้งที่13	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 15/9/2563 : กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 2 ครั้ง โดยสรุปผลความพึงพอใจในส่วนของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นดังนี้		
	<input type="checkbox"/> ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.148		
	<input type="checkbox"/> ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 2 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.272		
	<input type="checkbox"/> สรุป ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ = (4.148 + 4.272)/2 = 4.210		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....