



**\*\* 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 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 หาค่าเฉลี่ย และใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : มิติที่ ๗.๒ - การบริหารแผนและประเมินผล

เป้าหมายที่ : เป้าหมายที่ ๗.๒.๑ กรุงเทพมหานครมีระบบการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพ

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่ 1 :: 25/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 1.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 2 :: 7/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 3 :: 4/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รอการประสานงานจากกองงานผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 4 :: 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

รายงานครั้งที่ 5 :: 9/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของรับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา

และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

และพิจารณากำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อคำถามส่งให้กองงานผู้ตรวจราชการเพื่อใช้ในการประมวลผลความพึงพอใจ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 6 :: 17/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการประสานในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความพึงพอใจของรับบริการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา

และการท่องเที่ยว กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ครั้งที่ 1 เรียบร้อยแล้ว

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 7 :: 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

รายงานครั้งที่ 8 :: 14/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างศูนย์บริการพิจารณาแนวทางในการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด อย่างน้อย 2

อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 9 :: 1/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการส่งรายงานผลการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form)





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

ของกองงานผู้ตรวจราชการ โดยสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจฯ  
ประเด็นข้อคำถามที่ได้รับคะแนนต่ำสุด จำนวน ๓ ข้อ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้

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

ศูนย์บริการมีการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้

มีการอัปเดตข้อมูล ให้ข้อมูลข่าวสาร นำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ เป็นปัจจุบันผ่านทาง Facebook: พิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานครแห่งที่ 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

โดยมีการตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อ 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 /ผู้รับบริการจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

กลองรับความคิดเห็น และกลองข้อความในระบบออนไลน์

นำข้อร้องเรียนที่ได้รับมาดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ภายใน ๒ - ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

ชี้แจงผู้ร้องเรียนทุกครั้ง (ในกรณีที่สามารถติดต่อได้)

จัดเก็บข้อมูลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

:: 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





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

