



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักข่าว ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก โทร ๐๒-๒๕๔๘๖๒๐-๒๒ โทรสาร ๐๒-๓๖๙-๒๕๕๑

ที่ นร ๐๒๑๐.๐๑/๗ ๙๕

วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ส่งแผนปรับปรุงและพัฒนารายการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ (ตัวชี้วัดที่ ๔)

เรียน ผอ.สทท.ผอ.สวท และผอ.สปช.๑-๘

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ กรมประชาสัมพันธ์ สนข. ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเป็นเจ้าภาพตัวชี้วัดที่ ๔ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานร่วมรับผิดชอบผลงานด้วย นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๔ บรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานของท่านส่งแผนการปรับปรุงและพัฒนารายการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ โดยพิจารณาตามประเด็นการประเมินผลที่สำนักงานสถิติกำหนดไว้ในแบบสอบถาม กับประชาชนผู้รับบริการ (ตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้) โดยประสานรายละเอียด การกำกับดูแลตัวชี้วัด ดังนี้

๑.นางสาวอริญา เกตุแก้ว ผู้กำกับตัวชี้วัด หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๒๔๘-๘๖๐๗

มือถือ ๐๘๑-๘๐๑-๓๐๔๔

๒.นางบุญเรือน ทองปิ่น ผู้จัดการเก็บข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๖๑๘-๓๖๑๔

๐๒มือถือ ๐๘๖-๕๘๘-๕๗๘๔

๓.นางสุภภัทร วิบูลย์วรนนท์ ผู้จัดการเก็บข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๒๔๘-๘๖๐๕-๐๗

มือถือ ๐๘๑-๒๗๙-๑๖๖๖

ทั้งนี้ขอให้ส่งข้อมูลดังกล่าวทาง e-mail suwapat_3@hotmail.co.th โทรสาร ๐-๒๓๖๙-

๒๕๗๙ โทรสาร ioc ๐-๒๖๑๘-๓๖๑๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายวีระศักดิ์ เชิงเชาว์)

ร.ผอ.สนข.

แผนปรับปรุงและพัฒนารายการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ (ตัวชี้วัดที่ ๔) : ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ

หน่วยงาน.....

ผู้กำกับตัวชี้วัด.....

ผู้จัดเก็บตัวชี้วัด.....

โทร.....

ประเด็น	แผนงาน/โครงการ	แนวทางการปรับปรุง/กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.ความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑.๑ รูปแบบรายการ ๑.๒ ความน่าสนใจของรายการ ๑.๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความทันสมัยเป็นปัจจุบันและถูกต้องชัดเจน ๑.๔ ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ ๑.๕ ความยาวของรายการ ๑.๖ ความครบถ้วนถูกต้องและความต่อเนื่องของรายการ				
๒.ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๒.๑ ความรู้ความสามารถของผู้ดำเนินการและเจ้าหน้าที่				

ประเด็น	แผนงาน/โครงการ	แนวทางการปรับปรุง/กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ประจำสถานี ๒.๒ ความเต็มใจ ความพร้อม และคุณภาพน้ำเสียของผู้ดำเนินงาน ๒.๓ การสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ดำเนินการกับผู้ฟัง/ผู้รับชม ๒.๔ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของผู้ดำเนินการ ๒.๕ ผู้ดำเนินการให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี				
๓. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ ความหลากหลายในช่องทาง/สื่อในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานนี้ เช่น โทรศัพท์วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับฟัง/รับชม เช่น จำนวนคลื่น				

ประเด็น	แผนงาน/โครงการ	แนวทางการปรับปรุง/กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ความถี่ไม่เพียงพอ ๓.๓ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ๓.๔ ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงาน เพื่อสอบถามความข้อมูลเพิ่มเติม อาทิ ค้นหาที่อยู่ง่าย โทรฯ ติดง่าย มีสายด่วน มีศูนย์บริการข้อมูล ๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ				
๔. ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ๔.๑ ได้รับประโยชน์และมีความคุ้มค่าจากข้อมูลที่ได้รับ ๔.๒ วิทยากรวิทยุ/โทรทัศน์ของหน่วยงานนี้มีเนื้อหาสาระครอบคลุมครบถ้วน ทั้งด้านสารประโยชน์และความบันเทิง ๔.๓ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองและการกิจของรัฐบาล				

ประเด็น	แผนงาน/โครงการ	แนวทางการปรับปรุง/กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริต และประเพณีนิยมชอบในภาครัฐ ๕.๑ ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์ของประชาชน ๕.๒ ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ๕.๓ ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ๕.๔ ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๕.๕ ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน				