

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสมาชิก  
ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)  
ด้านการจูงใจเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์  
(online)

จัดทำโดย นายยงยุทธ น้ำขาว

ตำแหน่ง นักนันทนาการชำนาญการ  
สังกัดกลุ่มงานวิชาการ แผนงาน และประชาสัมพันธ์  
ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)  
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๒  
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร  
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

## สารบัญ

รายละเอียด	หน้า
ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๓
แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา	๓
แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๐
ประโยชน์จากการศึกษา	๑๒
งบประมาณ	๑๒
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๒
ข้อเสนอแนะ	๑๓

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)  
ด้านการจูงใจเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ (online)

## ๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง ประกอบด้วย ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ ด้าน ได้แก่ การสร้างเมืองปลอดภัยและยั่งยืนต่อวิกฤตการณ์ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดความเหลื่อมล้ำด้วยการบริหารเมืองรูปแบบอารยะสำหรับทุกคน การเชื่อมโยงเมืองที่มีความคล่องตัวและระบบบริการสาธารณะแบบบูรณาการ ส่งเสริมการสร้างเมืองประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การต่อยอดความเป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการเรียนรู้ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์) “กรุงเทพฯ ๙ ดี นโยบาย ๙ มิติ” ได้แก่ ปลอดภัยดี สุขภาพดี สร้างสรรค์ดี สิ่งแวดล้อมดี บริหารจัดการดี เรียนดี เศรษฐกิจดี โครงสร้างดี และเดินทางดี ที่สำนึกวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวได้ใช้เป็นกรอบแนวทางแปลงไปสู่การปฏิบัติราชการ ด้วยวิสัยทัศน์ที่ว่า เป็นองค์กรหลักด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนกรุงเทพฯ ด้านกีฬา นันทนาการ ดำรงไว้ ซึ่งคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และนำกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครด้านการท่องเที่ยวระดับโลก ซึ่งสำนึกวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษา ศิลปวัฒนธรรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักในคุณค่าและเอกลักษณ์ที่ดีของความเป็นไทย ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการและจัดกิจกรรมทั้งด้านดนตรี กีฬา ห้องสมุด พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรมในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยปัญหาและแนวทางดำเนินงานและการพัฒนาด้านกีฬานันทนาการ ศิลปะ วัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) อยู่ในสังกัด สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ซึ่งก่อตั้งขึ้นจากความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลญี่ปุ่น สร้างเป็นถาวรวัตถุเพื่อเป็นอนุสรณ์ มอบให้แก่ประเทศไทย เนื่องในโอกาสที่ประเทศไทยจัดงาน สมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ ๒๐๐ ปี โดยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ ๙ แห่งกรุงรัตนโกสินทร์) เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีเปิด ในวันเสาร์ที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๕ ตั้งอยู่เลขที่ ๒ ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ประมาณ ๗๓ ไร่ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการขั้นพื้นฐาน การจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการขั้นพัฒนาทักษะ การพัฒนาผู้นำเยาวชน ส่งเสริมเยาวชนดีเด่นกรุงเทพมหานคร (ประกายเพชร) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานคร และประสานงาน สภาเด็กและเยาวชนเขต การจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ ให้บริการด้านอาคารสถานที่ในการจัดประชุม สัมมนาแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน การควบคุมดูแลการใช้อาคารสถานที่ สนามกีฬาและอุปกรณ์ต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด การส่งเสริมงานด้านวิชาการและการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศด้านการพัฒนาเยาวชนของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิก

ทุกเพศทุกวัยมาใช้บริการระหว่างเวลา ๐๕.๐๐ - ๒๑.๐๐ น. มีกิจกรรมกีฬาและนันทนาการที่หลากหลาย จำนวน ๓๕ ชนิด ได้แก่ เทนนิส สควอช แบดมินตัน วាយน้ำ เดิน/วิ่ง ฟุตบอล เทเบิลเทนนิส มวยไทย ยูโด โยคะ ยกน้ำหนัก ฟิสเนส กระบี่กระบอง เทควันโด สีลาศ ไอกีโด เคนโด บาสเกตบอล เปตอง วอลเลย์บอล ตะกร้อ สนามเด็กเล่น/เครื่องเล่น ู้ดบอล แอโรบิก ไลน์แดนซ์ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น คหกรรม ขับร้องเพลง ดนตรีสากล ดนตรีไทย นาฏศิลป์สากล นาฏศิลป์ไทย และห้องสมุด โดยจัดให้มีการเรียนการสอน และมาใช้บริการเพื่อออกกำลังกาย หรือพักผ่อน ผ่อนคลาย จากการทำงานหรืออยู่ในห้องแคบๆ ที่บ้าน ซึ่งผู้ใช้บริการต้องสมัครเป็นสมาชิก และชำระค่าสมัครรายปีก่อนเข้าใช้บริการ ส่วนสมาชิกที่ใช้บริการกิจกรรมสนามเทนนิส สนามสควอช สนามแบดมินตัน สระวายน้ำ และฟิสเนส ต้องชำระค่าบริการตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยเงินบำรุงและค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการและกิจกรรมส่งเสริมการกีฬา การดนตรี สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๓ ก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้ง จากการใช้บริการจำนวนมาก ในแต่ละวัน พบว่ากิจกรรมเทนนิส สควอช และแบดมินตัน สมาชิกต้องจองคิวเพื่อเข้าใช้บริการ มีปัญหาด้านการจองคิวและชำระค่าบริการ เนื่องจากจำนวนรอบและสถานที่ที่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่และเวลาในการใช้บริการตามระเบียบ จึงมีแต่สมาชิกรายเดิมๆ และกลุ่มเดิมที่สามารถจองและใช้บริการได้ ทำให้สมาชิกบางรายที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่สามารถจองคิวเพื่อใช้บริการได้ตามเวลาที่ต้องการ จึงไม่สะดวกต่อการใช้บริการ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถเดินทางมาจองคิวและชำระค่าบริการด้วยตนเองได้ ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย หรือบางครั้งคิวหมด ทำให้เกิดปัญหาตามมา

จากปัญหาการจองคิวเข้าใช้บริการสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตันของสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ดังกล่าว ที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่สะดวกทำให้ปัญหาตามมา ประชาชนต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาจองคิวด้วยตนเองเพื่อให้ได้สนามและช่วงเวลาที่ต้องการ ดังนั้นระบบการจองคิวเข้าใช้บริการโดยนำระบบเทคโนโลยีมาใช้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ควรพัฒนาให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและเหมาะสมตามความต้องการของประชาชนได้ครบทุกกลุ่มด้วยระบบออนไลน์ (online) ในการจองคิวเข้าใช้บริการ ระบบนี้ทำให้สมาชิกสามารถจองคิวเข้าใช้บริการได้ล่วงหน้าได้ตามเวลาที่ปรากฏให้เห็นในระบบ และสามารถเข้าใช้บริการได้ตามเวลาที่ผู้ดูแลระบบได้ตกลงและตอบกลับผ่านระบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก ซึ่งทำให้ข้าพเจ้าในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการอยู่ที่ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ทำการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ด้านการจองคิวเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ (online)

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) ด้านการจองคิวเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ (online)

๓.๒ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการในศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ทราบรายละเอียดช่วงเวลา และสนามที่ว่างในแต่ละวัน

๓.๓ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการจองคิวเข้าใช้บริการสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ของสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)

#### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำระบบออนไลน์ (online) ในการจองคิวเข้าใช้บริการสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) จำนวน ๑ ระบบ ในปี ๒๕๖๗

๔.๒ จำนวนสมาชิกกลุ่มเป้าหมายร้อยละ ๘๐ มีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)

#### ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยหัวข้อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ด้านการจองคิวเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ (online) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามแนวคิดและหลักการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

##### ๕.๑ วิเคราะห์ปัญหาการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (Swot Analysis)

ในการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) นั้น กิจกรรมที่ต้องจองคิวก่อนใช้บริการและมักเกิดปัญหาในการจองคิว ได้แก่ สนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ในช่วงเวลาที่มีสมาชิกต้องการใช้บริการจำนวนมากนั้น สมาชิกต้องมาจองด้วยตนเอง ในเวลาที่กำหนด จึงเกิดปัญหาในการจองคิวและปิดกั้นสมาชิกที่ไม่มีเวลามาจองไว้ก่อน ทำให้เสียโอกาส ไม่สามารถใช้บริการได้ตามความต้องการ และยังพบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการยังเป็นกลุ่มเดิม ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบกับสมาชิกท่านอื่นที่มีความต้องการใช้สนาม และตามเวลาที่ต้องการบ้าง หากสมาชิกไม่มีการโทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสนามที่ว่าง และในช่วงเวลาที่ต้องการก่อน อาจทำให้เสียเวลาได้เนื่องจากสนามในช่วงเวลานั้น ๆ ว่าง เพราะมีสมาชิกท่านอื่นจองไปหมดแล้ว ซึ่งในจุดนี้เป็นปัญหาในเรื่องของการเสียเวลาของสมาชิก ที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกและไม่พอใจต่อการให้บริการ จึงมีความจำเป็นต้องนำระบบการจองคิวแบบออนไลน์เข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าว

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (Swot Analysis) เป็นเครื่องมือที่ใช้ศึกษาหาสาเหตุเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานด้านการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) โดยมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันการให้บริการเป็นอย่างไร เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดทิศทางการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) ในอนาคตว่าควรจะบริการอย่างไรที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร โดย SWOT เป็นอักษร ๔ ตัว ที่ย่อมาจากคำที่มีความหมายสำคัญ ประกอบด้วย

S = STRENGTHS (จุดแข็ง) หมายถึง จุดแข็งขององค์กร เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากการมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อดี แข็งแรง มีความสามารถ มีศักยภาพ ได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่ควรนำมาใช้ในการส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรได้และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

W = WEAKNESSES (จุดอ่อน) หมายถึง จุดอ่อนขององค์กร เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากการมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อเสีย อ่อนแอ ข้อด้อย ข้อจำกัด ความไม่พร้อมขององค์กร ที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

O = OPPORTUNITIES (โอกาส) หมายถึง การศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมปัจจัยภายนอกองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ว่ามีสภาพเป็นอย่างไร เหตุการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร ซึ่งต้องคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น การแข่งขัน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี เป็นต้น ว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์หรือเป็นโอกาสที่ดีขององค์กรจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกเหล่านั้นได้อย่างไรบ้าง

T = THREATS (อุปสรรค) หมายถึง การศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมปัจจัยภายนอกองค์กรว่ามีสภาพเป็นอย่างไร ปัจจัยเหล่านั้นเป็นภัยคุกคามที่จะก่อให้เกิดผลเสียหรือข้อจำกัดต่อองค์กรอย่างไร ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความเข้มแข็งพร้อมที่จะเผชิญอุปสรรคเหล่านั้นได้อย่างไรบ้าง

สภาพแวดล้อมปัจจัยภายใน ควบคุมได้ ประกอบด้วย  
S = STRENGTHS (จุดแข็ง) และ W = WEAKNESSES (จุดอ่อน)

สภาพแวดล้อมปัจจัยภายนอก ควบคุมไม่ได้ ประกอบด้วย  
O = OPPORTUNITIES (โอกาส) และ T = THREATS (อุปสรรค)

#### ผลการวิเคราะห์โดย SWOT

SO = มีจุดแข็งและมีโอกาสพัฒนา  
WO = มีจุดอ่อนและมีโอกาสพัฒนา  
ST = มีจุดแข็งและมีอุปสรรคในการพัฒนา  
WT = มีจุดอ่อนและมีอุปสรรคในการพัฒนา

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือ Swot Analysis เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์สภาพแวดล้อมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ด้านการจูงใจเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ (online) ให้กับกิจกรรมที่มักเกิดปัญหาในการจูงใจ ได้แก่ สนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ในช่วงเวลาที่มีสมาชิกต้องการใช้บริการจำนวนมากนั้นจากการวิเคราะห์ (SWOT) ขององค์กรรวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และการให้บริการ

ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สรุปลงได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (STRENGTHS)	จุดอ่อน (WEAKNESSES)
<p>๑. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) มีพื้นที่กว้างขวางตั้งอยู่ใจกลางเมือง มีความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการ</p> <p>๒. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) มีกิจกรรมที่หลากหลาย สามารถเลือกใช้บริการได้</p> <p>๓. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) เปิดให้บริการทุกวัน</p> <p>๔. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านกีฬา นันทนาการและการเรียนรู้ที่หลากหลาย</p> <p>๕. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพแข็งแรง</p> <p>๖. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการด้านอาคารสถานที่</p> <p>๗. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) มีอัตราค่าสมัครและค่าใช้บริการไม่แพง</p> <p>๘. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) มีระเบียบการสมัครสมาชิกและการให้บริการอย่างชัดเจน</p>	<p>๑. บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ</p> <p>๒. การให้บริการยังไม่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการเท่าที่ควร โดยเฉพาะการจองใช้สนามสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน</p> <p>๓. สนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน มีจำนวนจำกัด</p> <p>๔. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) ยังไม่หลากหลาย</p>

ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (OPPORTUNITIES)	อุปสรรค (THREATS)
๑. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) มีผู้สนใจใช้บริการจำนวนมาก ๒. การปรับเปลี่ยนตัวเองไปสู่องค์กรดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น ๓. ประชาชนเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตได้ สะดวกรวดเร็วและแพร่หลายมากขึ้น ๔. อัตราค่าใช้บริการของเอกชนมีราคาแพง	๑. การจองใช้สนามสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) ยังไม่ตอบสนองความต้องการ ต่อการให้บริการประชาชน

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในภายนอกองค์กร (Swot Analysis) พบว่า ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) มีพื้นที่กว้างขวางตั้งอยู่ใจกลางเมือง มีความสะดวกสบาย ในการเข้ามาใช้บริการ มีกิจกรรมที่หลากหลาย สามารถเลือกใช้บริการได้ทุกเพศทุกวัย เปิดให้บริการ ทุกวัน เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อให้สุขภาพแข็งแรง มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการด้านอาคารสถานที่ มีระเบียบการสมัครสมาชิกและการให้บริการอย่างชัดเจน มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านกีฬา นันทนาการและการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีอัตราค่าสมัคร และค่าใช้บริการไม่แพงเมื่อเปรียบเทียบกับเอกชน ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก แต่ยังมี ประสบปัญหาด้านการให้บริการที่ไม่สะดวกกับผู้มาใช้บริการในการ โดยเฉพาะการจองใช้สนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ของศูนย์ฯ ไม่ทันสมัยทำให้ผู้มาใช้บริการเสียเวลาในการมาจองใช้ สนาม ทั้งที่ประชาชนมีความสามารถในการใช้ระบบดิจิทัลมากขึ้น ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ด้านการจองคิวเข้าใช้บริการด้วยระบบ ออนไลน์ (online) จึงเป็นทางเลือกที่จะทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกมากขึ้น จึงเห็นควรมีการเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ด้านการจองคิวเข้าใช้ บริการด้วยระบบออนไลน์ (online)

### ๕.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชน ในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึง พอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี

การบริการคือกิจกรรมที่มีเจตนาให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ หลักคือการสร้างความพึงพอใจและส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า การบริการนั้นมีหลายประเภท ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ ขึ้นอยู่กับ ผู้ประกอบการ ในธุรกิจนั้นๆ

การบริการมีองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น การเข้าใจความต้องการของลูกค้า การสร้างสรรค์และออกแบบการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้า การจัดการดูแลลูกค้าให้ดีและมีความพึงพอใจ การพัฒนาและปรับปรุงการบริการตามความต้องการของลูกค้า การติดตามและเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าเพื่อนำไปพัฒนาการบริการในอนาคต และอื่น ๆ

การให้บริการที่ดีต้องเริ่มต้นจากการเข้าใจความต้องการของลูกค้า รู้ถึงปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า ตอบสนองลูกค้าโดยการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการที่ดีควรมีคุณภาพที่สูงและเป็นไปตามหลักการทางธุรกิจ เช่น การให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและเหมาะสม การบริการที่ดีจะสร้างประสบการณ์ที่ดีและน่าจดจำให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถทำได้โดยการให้บริการที่ตอบสนองรวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจต่อลูกค้า และลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำๆ เป็นลูกค้าประจำของธุรกิจได้ การบริการที่ดีต้องเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจกับลูกค้า โดยการสื่อสารอย่างมีอาชีพและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ การสื่อสารทั้งก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการและหลังรับบริการ ถือเป็นสิ่งที่สำคัญทั้งสิ้น เพราะจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้าต่อธุรกิจของเรา รวมถึงการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมก็มีส่วนช่วยยกระดับการบริการได้ เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์หรือโซเชียลมีเดียในการสื่อสารกับลูกค้า ช่วยในการสื่อสารให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ การบริการที่ดีต้องมีการตรวจสอบและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริการของเราตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐานที่ต้องการ

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ

ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการคือ บริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

๑. ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย และใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ส่งผลให้ทำงานได้ปริมาณมากขึ้นและคุณภาพของงานดียิ่งขึ้น

๒. ประหยัดเงินและเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงิน

๓. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง (เพื่อน ทองแก้ว)

### ๕.๓ โครงสร้างและระบบการจองสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)

#### ๕.๓.๑ สนามเทนนิส

- ตั้งอยู่สนามกลางแจ้ง จำนวน ๕ สนาม
- เปิดให้บริการวันอังคาร - วันเสาร์ เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.  
และเวลา ๑๓.๓๐ - ๒๐.๓๐ น. และวันอาทิตย์ เวลา ๑๓.๓๐ - ๒๐.๓๐ น.
- ปิดวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์
- การจองเข้าใช้บริการวันอังคาร - วันเสาร์ เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.  
และเวลา ๑๓.๐๐ - ๒๐.๓๐ น. และวันอาทิตย์ เวลา ๑๓.๐๐ - ๒๐.๓๐ น.
- สิทธิการจองสนาม สมาชิก ๑ ท่าน สามารถใช้สิทธิ์จองเพื่อใช้บริการ  
ได้เพียง ๑ ชั่วโมง/วัน
- ค่าระค่าบริการชั่วโมงละ ๘๐.-บาท สำหรับสมาชิกสัญชาติไทย  
และชั่วโมงละ ๒๔๐.-บาท สำหรับสมาชิกชาวต่างชาติ
- รูปแบบตารางจองสนามเทนนิสของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)

ประจำวันที่.....ที่.....						
สนามเทนนิส						
รอบที่	เวลาให้บริการ	สนาม ๑	สนาม ๒	สนาม ๓	สนาม ๔	สนาม ๕
๑	๑๐.๐๐ - ๑๑.๐๐ น.					
๒	๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.					
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.		พักเที่ยง				
๓	๑๓.๓๐ - ๑๔.๓๐ น.					
๔	๑๔.๓๐ - ๑๕.๓๐ น.					
๕	๑๕.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.					
๖	๑๖.๓๐ - ๑๗.๓๐ น.					
๗	๑๗.๓๐ - ๑๘.๓๐ น.					
๘	๑๘.๓๐ - ๑๙.๓๐ น.					
๙	๑๙.๓๐ - ๒๐.๓๐ น.					

#### ๕.๓.๒ สนามสควอช

- ตั้งอยู่บริเวณอาคารสควอช จำนวน ๔ สนาม
- เปิดให้บริการวันอังคาร - วันเสาร์ เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.  
และเวลา ๑๓.๓๐ - ๒๐.๓๐ น. และวันอาทิตย์ เวลา ๑๓.๓๐ - ๒๐.๓๐ น.
- ปิดวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์
- การจองเข้าใช้บริการวันอังคาร - วันเสาร์ เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.

และเวลา ๑๓.๐๐ – ๒๐.๓๐ น. และวันอาทิตย์ เวลา ๑๓.๐๐ – ๒๐.๓๐ น.

- สิทธิการจองสนาม สมาชิก ๑ ท่าน สามารถใช้สิทธิ์จองเพื่อใช้บริการได้เพียง ๑ ชั่วโมง/วัน
- ค่าระค่าบริการชั่วโมงละ ๕๐.-บาท สำหรับสมาชิกสัญชาติไทย และชั่วโมงละ ๒๐๐.-บาท สำหรับสมาชิกชาวต่างชาติ
- รูปแบบตารางจองสนามสควอชของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)

ประจำวัน.....ที่.....					
สนามสควอช					
รอบที่	เวลาให้บริการ	สนาม ๑	สนาม ๒	สนาม ๓	สนาม ๔
๑	๑๐.๐๐ – ๑๑.๐๐ น.				
๒	๑๑.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.				
๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.		พักเที่ยง			
๓	๑๓.๓๐ – ๑๔.๓๐ น.				
๔	๑๔.๓๐ – ๑๕.๓๐ น.				
๕	๑๕.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.				
๖	๑๖.๓๐ – ๑๗.๓๐ น.				
๗	๑๗.๓๐ – ๑๘.๓๐ น.				
๘	๑๘.๓๐ – ๑๙.๓๐ น.				
๙	๑๙.๓๐ – ๒๐.๓๐ น.				

### ๕.๓.๓ สนามแบดมินตัน

- ตั้งอยู่บริเวณอาคารกีฬาเวสน์ ๑ จำนวน ๙ สนาม
- เปิดให้บริการวันอังคาร - วันเสาร์ เวลา ๑๐.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. และเวลา ๑๓.๓๐ – ๒๐.๓๐ น. และวันอาทิตย์ เวลา ๑๓.๓๐ – ๒๐.๓๐ น.
- ปิดวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์
- การจองเข้าใช้บริการวันอังคาร - วันเสาร์ เวลา ๑๐.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. และเวลา ๑๓.๐๐ – ๒๐.๓๐ น. และวันอาทิตย์ เวลา ๑๓.๐๐ – ๒๐.๓๐ น.
- สิทธิการจองสนาม สมาชิก ๑ ท่าน สามารถใช้สิทธิ์จองเพื่อใช้บริการได้เพียง ๑ ชั่วโมง/วัน
- ค่าระค่าบริการชั่วโมงละ ๕๐.-บาท สำหรับสมาชิกสัญชาติไทย และชั่วโมงละ ๒๐๐.-บาท สำหรับสมาชิกชาวต่างชาติ
- รูปแบบตารางจองสนามแบดมินตันของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)

ประจำวัน.....ที่.....										
สนามแบดมินตัน อาคารกีฬาเวสน์ ๑										
รอบ ที่	เวลาให้บริการ	สนาม ๑	สนาม ๒	สนาม ๓	สนาม ๔	สนาม ๕	สนาม ๖	สนาม ๗	สนาม ๘	สนาม ๙
๑	๑๐.๐๐ - ๑๑.๐๐									
๒	๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐									
๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.		พักเที่ยง								
๓	๑๓.๓๐ - ๑๔.๓๐									
๔	๑๔.๓๐ - ๑๕.๓๐									
๕	๑๕.๓๐ - ๑๖.๓๐									
๖	๑๖.๓๐ - ๑๗.๓๐									
๗	๑๗.๓๐ - ๑๘.๓๐									
๘	๑๘.๓๐ - ๑๙.๓๐									
๙	๑๙.๓๐ - ๒๐.๓๐									

#### ๕.๓.๔ อัตราค่าสมัครสมาชิกรายปีในอัตราดังนี้

##### ก. สมาชิกสัญชาติไทย

- (๑) อายุไม่เกิน ๕ ปี ปีละ ๑๐.-บาท
- (๒) อายุเกินกว่า ๕ ปี แต่ไม่เกิน ๑๘ ปี ปีละ ๒๐.-บาท
- (๓) อายุเกินกว่า ๑๘ ปี แต่ไม่เกิน ๒๕ ปี ปีละ ๔๐.-บาท
- (๔) อายุเกินกว่า ๒๕ ปี แต่ไม่เกิน ๖๐ ปี ปีละ ๖๐.-บาท
- (๕) อายุเกินกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป ฟรี

##### ข. สมาชิกชาวต่างชาติ

- (๑) อายุไม่เกิน ๖๐ ปี ปีละ ๓๐๐.-บาท
- (๒) อายุเกินกว่า ๖๐ ปี ปีละ ๑๕๐.-บาท

#### ๕.๓.๕ สมัครสมาชิกและติดต่อสอบถามบริการได้ที่ห้องประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารทำการ

#### ๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
ขั้นตอนเตรียมการ		
๑. จัดทำแบบสอบถามความต้องการในการจองคิวเข้าใช้ บริการด้วยระบบออนไลน์ (online) ให้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกที่ใช้ บริการสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)	พฤศจิกายน ๒๕๖๖	เจ้าหน้าที่ ศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)

แนวทางการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๒. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ ฯ	ธันวาคม ๒๕๖๖	เจ้าหน้าที่ ศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)
ขั้นตอนดำเนินการ ๓. จัดประชุมเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อวางแผนงาน	ธันวาคม ๒๕๖๖	เจ้าหน้าที่ ศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)
๔. มอบหมายให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ออกแบบระบบการให้บริการการจองคิวเข้าใช้ บริการด้วยระบบออนไลน์ (online)	ธันวาคม ๒๕๖๖	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๕. นำเสนอข้อมูลของระบบและขั้นตอนการเข้า ใช้บริการ	มกราคม ๒๕๖๗	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)
๖. ทดลองการใช้ระบบ	มกราคม ๒๕๖๗	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๗. อบรมการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นให้กับ บุคลากร	มกราคม ๒๕๖๗	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ที่ปฏิบัติงานในการ ให้บริการฯ
๘. ประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและวิธีการใช้งาน ผ่านระบบออนไลน์	มกราคม ๒๕๖๗	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)
๙. เปิดระบบให้สมาชิกทดลองใช้ระบบ การจองคิวเข้าใช้บริการ	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เป็นต้นไป	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ที่ปฏิบัติงาน ในการให้บริการการจอง คิวเข้าใช้บริการด้วยระบบ ออนไลน์ (online) - สมาชิกที่ใช้บริการ

แนวทางการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
<p>ขั้นตอนประเมินผล</p> <p>๑๐. ออกแบบประเมินผลและสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบออนไลน์ ให้กับกลุ่มผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกที่ใช้บริการสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)</p>	<p>กุมภาพันธ์</p> <p>๒๕๖๗</p>	<p>- นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p> <p>- เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ที่ปฏิบัติงานในการให้บริการการจองคิวเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ (online)</p> <p>- สมาชิกที่ใช้บริการ</p>
<p>๑๑. รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นขณะใช้งานเพื่อปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพต่อไป</p>	<p>มิถุนายน</p> <p>๒๕๖๗</p>	<p>- นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p> <p>- เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ที่ปฏิบัติงานในการให้บริการการจองคิวเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ (online)</p> <p>- สมาชิกที่ใช้บริการ</p>

### ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ได้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) โดยมีระบบการจองคิวเข้าใช้บริการสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตันด้วยระบบออนไลน์ (online) ทำให้ลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ

๗.๒ ผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการในศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ได้ทราบรายละเอียดช่วงเวลา และสนามที่ว่างในแต่ละวัน

๗.๓ ได้เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการจองคิวเข้าใช้บริการสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ของสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)

### ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ เนื่องจากศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการออกแบบระบบเพื่อใช้ในการทดลองการจองคิวแบบออนไลน์ได้

### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ระดับผลผลิต (Output) มีระบบออนไลน์ในการจองคิวเข้าใช้บริการกิจกรรมสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)

- ระดับผลลัพธ์ (Outcome) สมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) ที่ใช้สนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ร้อยละ ๘๐ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

- ระบบออนไลน์สามารถเข้าระบบการจองคิวได้ง่าย

- ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าร่วมทดลองใช้ระบบจองคิว  
เข้าใช้บริการกิจกรรมสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตัน ของศูนย์เยาวชน  
กรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น) จำนวน ๑๐๐ คน

#### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย- ญี่ปุ่น)  
ด้านการจองคิวเข้าใช้บริการสนามเทนนิส สนามสควอช และสนามแบดมินตันด้วยระบบออนไลน์  
(online) ทำให้ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม  
เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการมากขึ้น ประชาชนจะเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงาน  
ควรพัฒนาต่อไป

๒. ความสำเร็จของงานชิ้นนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ที่  
เกี่ยวข้องด้วย เช่น การจ่ายเงินค่าใช้บริการผ่านทางเทคโนโลยี เป็นต้น