



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมประเมินความพึงพอใจ (สพ.)

รหัสโครงการ... : 08000000-3659

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. : สำนักอนามัย / สำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข / กลุ่มวิจัยและพัฒนาทางสาธารณสุข

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวชুমพิชา กักศิชาติ โทร 2725

ผู้ประสานงาน สยป : กยล.สยป. โทร1547

1.3 หลักการและเหตุผล

การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา3/1) ดังนั้นการบริหารราชการมีเป้าหมายสูงสุดคือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือบุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกที่มารับบริการจากหน่วยงาน ซึ่งการสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน และกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน เป็นต้น

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาพัฒนาบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ผู้รับบริการของส่วนราชการ จำนวน 81 ส่วนราชการ ของสำนักอนามัย

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มิติที่ 3.3 ของ คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กต.)

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

- รายงานครั้งที่ 1 :: 30/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. สังเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 □2.
วางแผนติดตามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 1.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 2 :: 8/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. วางแผนติดตามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักอนามัย ประจำปีงบประมาณ 2563
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 3 :: 19/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1.
ประสานกองงานผู้ตรวจราชการเรื่องแนวทางการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 3.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 4 :: 7/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. เตรียมจัดทำหนังสือถึงส่วนราชการ เรื่อง
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและการพัฒนาปรับปรุงบริการของสำนักอนามัย 2.
ประสานกองงานผู้ตรวจราชการเรื่องแนวทางการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 4.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 5 :: 27/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1.
ร่วมประชุมชี้แจงการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2563 2.
ประสานเรื่องการกำหนดน้ำหนักคะแนนของข้อคำถาม กับศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์โดยจัดทำหนังสือและแบบ
QR-Code ให้ศูนย์ฯ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 ร่วมกันให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถาม
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 13.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 6 :: 13/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่
1 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์ 2.
ส่งค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถาม ในแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ให้กองงานผู้ตรวจราชการ
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 7 :: 24/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่
1 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่ 8





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่ 9	<p>:: 7/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 10	<p>:: 24/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานเรื่องผลคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 47.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 11	<p>:: 9/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. เวียนหนังสือถึงผู้อำนวยการกองส่งเสริมสุขภาพ และผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการพัฒนาปรับปรุงบริการ ของสำนักอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เพื่อขอความร่วมมือถอดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักอนามัย ครั้งที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์-5 มีนาคม 2563 และครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 20 เมษายน-24 เมษายน 2563 พร้อมกำหนดส่งผลการสำรวจฯ ครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 17 เมษายน 2563 ครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 8 พฤษภาคม 2563</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 52.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 12	<p>:: 19/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานเจ้าหน้าที่ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เพื่อติดตามผลความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ครั้งที่ 1 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักอนามัย ครั้งที่ 1</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 53.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 13	<p>:: 8/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1 จากเล่มรายงานผลการสำรวจฯ ของผู้ตรวจราชการฯ และจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้อำนวยการสำนักอนามัย รองผู้อำนวยการสำนักอนามัย หัวหน้าส่วนราชการ รับทราบผลการสำรวจฯ 2. จัดทำหนังสือแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1 แยกรายส่วนราชการ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ปี 2563 (กองส่งเสริมสุขภาพ และศูนย์ จำนวน 18 ศูนย์) และขอให้พิจารณาพัฒนา/ปรับปรุงจากผลสำรวจรายข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อย 3. จัดทำหนังสือถึงศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 68 ศูนย์ฯ ขอให้ส่งผลการดำเนินพัฒนาปรับปรุง สำหรับข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อย 2 ข้อคำถาม (จากผลการสำรวจฯ ครั้งที่ 1) คือ 1.7 ท่านชอบ เว็บไซต์ (website) เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (LINE) ของศูนย์บริการสาธารณสุข ในระดับใด 1.8 ข้อมูลใน เว็บไซต์ (website) เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (LINE) ของศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นปัจจุบันและชัดเจน ตามแบบฟอร์มรายงานผลการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ 4. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 1</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 14	<p>:: 24/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการพัฒนา/ปรับปรุง ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ (website) เฟสบุ๊ก (facebook) ไลน์ (Line) ของศูนย์บริการสาธารณสุข 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักอนามัย ครั้งที่ 1</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 62.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 15	<p>:: 8/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. รายงานผลการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านเว็บไซต์ (website) เฟสบุ๊ก (facebook) ไลน์ (Line) ของศูนย์บริการสาธารณสุข ผ่านระบบ Google Form ส่งกองงานผู้ตรวจราชการฯ 2. อยู่ระหว่างจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 1</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 63.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 14) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 16	<p>:: 20/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 77.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 15) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 17	<p>:: 4/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์ 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 84.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 16) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 18	<p>:: 13/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์ 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 88.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 17) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่ 19	<p>:: 11/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์ 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 18) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....

