



**** 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... : นางสาวชุมพิชา 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 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง 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

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มิติที่ 3.3 ของ คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กต.)

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 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
รายงานครั้งที่2	:: 8/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. วางแผนติดตามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักอนามัย ประจำปีงบประมาณ 2563	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 19/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานกองงานผู้ตรวจราชการเรื่องแนวทางการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 3.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 7/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. เตรียมจัดทำหนังสือถึงส่วนราชการ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและการพัฒนาปรับปรุงบริการของสำนักอนามัย 2. ประสานกองงานผู้ตรวจราชการเรื่องแนวทางการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 4.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 27/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ร่วมประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2563 2. ประสานเรื่องการกำหนดน้ำหนักคะแนนของข้อคำถาม กับศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์โดยจัดทำหนังสือและแบบ QR-Code ให้ศูนย์ฯ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 ร่วมกันให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถาม	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 13.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 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
รายงานครั้งที่7	:: 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 ****

รายงานครั้งที่9	<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>
รายงานครั้งที่10	<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> <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>
รายงานครั้งที่11	<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>
รายงานครั้งที่12	<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 ครั้งที่1</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่13	<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>
รายงานครั้งที่14	<p>:: 8/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. รายงานผลการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านเว็บไซต์ (website) เฟสบุ๊ก (facebook) ไลน์ (Line) ของศูนย์บริการสาธารณสุข ผ่านระบบ Google Form ส่งกองงานผู้ตรวจราชการ 2. อยู่ระหว่างจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 1</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 63.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 14) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่15	<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>
รายงานครั้งที่16	<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>
รายงานครั้งที่17	<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>
รายงานครั้งที่18	<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>
รายงานครั้งที่19	<p>:: 29/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสาน ติดตามผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2</p>





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 91.00 %





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 19) = 0 บาท





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่20	:: 10/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสาน ติดตามผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 92.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 20) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่21	:: 21/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ติดตาม ประสาน รวบรวมรายชื่อข้าราชการจากศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 68 แห่ง เข้าร่วมการประชุมรับฟังการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในวันที่ 28 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร พร้อมจัดทำหนังสือส่งรายชื่อให้กองงานผู้ตรวจราชการ 2. อยู่ระหว่างจัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เสนอผู้บริหาร	
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 99.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 21) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่22	:: 11/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว 1. เข้าร่วมการประชุม รับฟังการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในวันที่ 28 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 2. จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เสนอผู้บริหาร	
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 22) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม :	กิจกรรมประเมินความพึงพอใจ (สพธ.)
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...	นางสาวชุมพิษา 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 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง 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 :	๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล
เป้าหมายที่ :	๗.๓.๑ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสม
ตัวชี้วัด...	มิติที่3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มิติที่ 3.3 ของ คณะผู้ตรวจราชการฯ และ กต.)

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและค่าใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 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
รายงานครั้งที่2	:: 8/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. วางแผนติดตามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักอนามัย ประจำปีงบประมาณ 2563	
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 2.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 19/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานกองงานผู้ตรวจราชการเรื่องแนวทางการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563	
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 3.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 7/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. เตรียมจัดทำหนังสือถึงส่วนราชการ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและการพัฒนาปรับปรุงบริการของสำนักอนามัย 2.	





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่5	<p>ประสานงานผู้ตรวจราชการเรื่องแนวทางการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 4.00 9 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 27/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1.</p> <p>ร่วมประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2563 2.</p> <p>ประสานเรื่องการทำหน้าหัวหน้าคณะแนวของข้อคำถาม กับศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์โดยจัดทำหนังสือและแบบ QR-Code ให้ศูนย์ฯ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 ร่วมกันให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถาม</p>
รายงานครั้งที่6	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 13.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 13/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์ 2.</p> <p>ส่งค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถาม ในแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ให้กองงานผู้ตรวจราชการ</p>
รายงานครั้งที่7	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 24/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์</p>
รายงานครั้งที่8	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 7/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์</p>
รายงานครั้งที่9	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 24/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานเรื่องผลคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1</p>
รายงานครั้งที่10	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 47.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 9/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. เวียนหนังสือถึงผู้อำนวยการกองสร้างเสริมสุขภาพ 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>
รายงานครั้งที่11	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 52.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 19/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานเจ้าหน้าที่ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เพื่อติดตามผลความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ครั้งที่ 1 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักอนามัย ครั้งที่ 1</p>
รายงานครั้งที่12	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 53.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 8/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 1 จากเล่มรายงานผลการสำรวจฯ ของผู้ตรวจราชการฯ และจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ว่าราชการสำนักอนามัย รองผู้ว่าราชการสำนักอนามัย หัวหน้าส่วนราชการ รับทราบผลการสำรวจฯ 2. จัดทำหนังสือแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งที่ 1 แยกรายส่วนราชการ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ปี 2563 (กองสร้างเสริมสุขภาพ 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 ครั้งที่1</p>
รายงานครั้งที่13	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 24/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการพัฒนา/ปรับปรุง ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ (website) เฟสบุ๊ก (facebook) ไลน์ (Line) ของศูนย์บริการสาธารณสุข 2.</p> <p>อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักอนามัย ครั้งที่ 1</p>
รายงานครั้งที่14	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 62.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 8/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. รายงานผลการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านเว็บไซต์ (website) เฟสบุ๊ก (facebook) ไลน์ (Line) ของศูนย์บริการสาธารณสุข ผ่านระบบ Google Form ส่งกองงานผู้ตรวจราชการ 2.</p> <p>อยู่ระหว่างจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 1</p>
รายงานครั้งที่15	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 63.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 14) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 20/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์</p>
รายงานครั้งที่15	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 77.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 15) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>





รายงานครั้งที่16





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

- รายงานครั้งที่17 :: 4/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์ 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 84.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 16) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่18 :: 13/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์ 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 88.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 17) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่19 :: 11/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสานการเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งที่ 2 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และศูนย์บริการสาธารณสุข/หน่วยบริการทางการแพทย์ 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 18) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่20 :: 29/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสาน ติดตามผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 91.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 19) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่21 :: 10/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ประสาน ติดตามผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 กับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) 2. อยู่ระหว่างรวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักอนามัย ครั้งที่ 2

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 92.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 20) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่22 :: 21/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ติดตาม ประสาน รวบรวมรายชื่อข้าราชการจากศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 68 แห่ง เข้าร่วมการประชุมรับฟังการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในวันที่ 28 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร พร้อมจัดทำหนังสือส่งรายชื่อให้กองงานผู้ตรวจราชการ 2. อยู่ระหว่างจัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เสนอผู้บริหาร

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 99.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 21) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่22 :: 11/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว 1. เข้าร่วมการประชุม รับฟังการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในวันที่ 28 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 2. จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เสนอผู้บริหาร

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 22) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
 ตำแหน่ง

