

ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังรวมถึงการสร้าง
ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (C/SH) ของกรมอนามัย

ผู้รายงาน นางสาวศรัศมี ศรีบุญเรือง โทรศัพท์ : 0 2590 4484

1) ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ขั้นตอนที่	ประเด็นการประเมินผล	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	ดำเนินการพัฒนาระบบการเรียนรู้ความต้องการ และสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีการจัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างครอบคลุม ครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัย - มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบและสรุปผลภาพรวม - นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาดำเนินการปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น - รายงานผลการเรียนรู้และการสำรวจความต้องการฯ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงรายงานผลการปรับปรุงการทำงานในระบบ DOC กรมอนามัยภายในวันที่ 30 กันยายน 2556	5 5 10 5	
2	ดำเนินการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (SOP) ที่เป็น กระบวนการหลักของหน่วยงาน - มีการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (SOP) ที่เป็นกระบวนการหลักของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 กระบวนการ - เผยแพร่มาตรฐานงานบริการให้ผู้รับบริการได้ทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 1 ช่องทาง - ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ - รายงานผลการจัดทำมาตรฐานงานบริการ ช่องทางการเผยแพร่และการประเมินความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจ ในระบบ DOC กรมอนามัยภายในวันที่ 30 กันยายน 2556	10 5 10 5	10 5
3	ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ - รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบ ภายในวันที่ 25 ของเดือนนั้น (ตามแบบฟอร์ม Complaint_01 และ Complaint_02) โดยส่งทางอีเมล saranchana.k@anamai.mail.go.th	5 5	5

ขั้นตอนที่	ประเด็นการประเมินผล	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
	- ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการหรือการปฏิบัติงานตามข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะที่ได้รับ และรายงานผลตามแบบฟอร์ม Complaint_01 พร้อมทั้งแนบหลักฐานอ้างอิงส่งให้กับสำนักงานเลขานุการกรมภายในวันที่ 25 ของเดือนนั้น	10	
4	ดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมและกิจกรรมสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	- มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารและการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะแก่ C/SH และ/หรือภาคประชาชนอย่างน้อย 3 ช่องทาง	5	
	- มีการเปิดโอกาสให้ C/SH และ/หรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงาน และมีการสรุปผล/เผยแพร่ให้ C/SH ทราบ	5	
	- ดำเนินการจัดกิจกรรมสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อย 1 กิจกรรม (ตามแนวทางของ SOP กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมฯ ปี 2552)	10	
	- รายงานสรุปผลการสร้างการมีส่วนร่วมและการจัดกิจกรรมสัมพันธ์กับ C/SH	5	
รวม		100	20

2) คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

.....

.....

3) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

.....

.....

4) ปัญหา/อุปสรรคต่อการดำเนินงาน

.....

.....

5) หลักฐานอ้างอิง (ให้ระบุชื่อเอกสาร/หลักฐานอ้างอิง และนำเอกสาร/หลักฐานนั้น Upload ขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน)

- 1)
- 2)
- 3)