ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อมูลสินค้าและบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รายงาน นางสุรางค์ ศรีบุญเรือง โทรศัพท์ : 0 2590 4484

1) ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ขั้นตอนที่	ประเด็นการประเมินผล	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	**การจัดทำฐานข้อมูลสินค้าและบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน**	35	
	1.1 มีการวิเคราะห์ และปรับปรุงข้อมูลสินค้าและบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน อย่างครอบคลุม ครบถ้วน และทันสมัย	(20	20
	1.2 มีการสำรวจหรือรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อสินค้าและบริการของหน่วยงาน	(15	
2	**การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (SOP)**	**25**	**25**
	2.1 มีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (SOP) ในกระบวนงานของกรมอนามัย		
3	**การสร้างการมีส่วนร่วมและกิจกรรมสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (C/SH) ของหน่วยงาน (ตามแนวทาง SOP กระบวนงานสร้างการมีส่วนร่วมและพัฒนาความเข้มแข็งภาคีเครือข่ายของกรมอนามัย)**	**20**	
	3.1 มีการเปิดโอกาสให้ C/SH และ/หรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงาน และมีการสรุปผล/เผยแพร่ให้ C/SH ทราบ	(10)	
	3.2 มีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อย 1 กิจกรรม (ตามแนวทางของ SOP กระบวนงานสร้างการมีส่วนร่วมฯ ของกรมอนามัย)	(10	
4	**การประเมินความพึงพอใจ การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงาน (ตาม SOP การจัดการข้อร้องเรียนฯ ของ กรมอนามัย)**	**20**	20
	4.1 มีการจัดการและรายงานข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยที่มีถึงหน่วยงาน ให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบ ภายในวันที่ 25 ของเดือนนั้น (ตามแบบฟอร์ม Complaint_01 และ Complaint_02)	(20	
	โดยส่งทางอีเมล์ patcharee.t@anamai.mail.go.th หรือ pimmada.r@anamai.mail.go.th		
	โดยสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่ URL ด้านล่างนี้ http://osc.anamai.moph.go.th/main.php?filename=PMQA_2556		
		100	65

2) คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

.....

.....

3) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

.....

.....

4) ปัญหา/อุปสรรคต่อการดำเนินงาน

.....

.....

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

1) .....

2) .....

3) .....