



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ส่วนวิจัยและพัฒนา โทร.๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๕๐๗

ที่ นร ๐๒๒๐.๐๕/ ๖๖๖

วันที่

๑๕ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปี ๒๕๕๓ หมวด ๓

เรียน ผอ.สำนัก/ผอ.กอง(หน่วยงานที่รับผิดชอบตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปี ๒๕๕๓ หมวด ๓)

ตามที่ กพร.กปส. ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการคณะทำงานเครือข่ายการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง ระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๒ ณ ห้องอเนกประสงค์ อาคารหอประชุม กปส. ซึ่งที่ประชุม PMQA หมวด ๓ เห็นชอบการแปลงแผนพัฒนาองค์กร ประจำปี ๒๕๕๓ สู่อำนาจปฏิบัติ ทั้งนี้ กพร.กปส. ได้เวียนแจ้งแผนดังกล่าว (เอกสาร ๑) ให้ทราบโดยทั่วกันไปแล้ว นั้น

สวพ. สนพ. ในฐานะเจ้าภาพหลัก PMQA หมวด ๓ : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีหน้าที่สื่อสารกับหน่วยงานเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกลไกในการผลักดันให้หน่วยงานรับผิดชอบนำแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารตามกรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งขณะนี้ใกล้ถึงกำหนดเวลาการรายงานรอบ ๖ เดือน จึงขอความกรุณาให้หน่วยงานรับผิดชอบตามแผน PMQA หมวด ๓ ดำเนินการ ดังนี้

๑. ขอให้หน่วยงานของท่านได้กรุณาแจ้งรายชื่อผู้รับผิดชอบ PMQA หมวด ๓ ไปที่ นางบุญเรือน ทองปิ่น หรือ นายเริงฤทธิ์ สวัสดิรักษา สวพ.สนพ. โทร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๕๐๗-๘ โทรสาร ๐ ๒๖๑๘ ๓๖๓๐

๒. ขอให้หน่วยงานของท่านรายงานผลการดำเนินงานตามแผน PMQA หมวด ๓ ตามแบบฟอร์มที่แนบ (เอกสาร ๒) และจัดส่งไปที่เจ้าภาพหลัก PMQA หมวด ๓ (สวพ.สนพ.) ภายในวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

(นางสุรัชณา ฤกษ์ชนะ)

ร.ศ.สวพ.

เจ้าภาพหลักการนำแผน PMQA หมวด ๓ ไปสู่การปฏิบัติ

**การแปลงแผนพัฒนาองค์การ ประจำปี 2553 สู่อการปฏิบัติ
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

กิจกรรมหลัก		โครงการ/กิจกรรมรองรับ	หน่วยงาน / ผู้บริหารโครงการ	หน่วยงานร่วม ดำเนินงาน	ช่วงเวลา ตามปฏิทิน		งบประมาณ
CS2	ทบทวนและพัฒนาช่องทาง การ รับฟัง และเรียนรู้ความต้องการ ของผู้รับ บริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2553	โครงการทบทวนและพัฒนาช่องทางรับฟัง และเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :	สนผ.	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	ธ.ค. 52	ม.ค. 53	งบประมาณ สำนัก/กอง
		1. หน่วยงานระบุชื่อผู้รับผิดชอบกลุ่มงานที่เป็น ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)		ธ.ค. 52	ธ.ค. 52	
		2. ปรับปรุง/จัดทำข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียให้ทันสมัย	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)		ธ.ค. 52	ธ.ค. 52	-
		3. ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร โดยประเมินตนเองด้วยการใช้แบบสอบถามสำนัก/ กอง web survey	16 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8 ศสข.)		ธ.ค. 52	ม.ค. 53	-

กิจกรรมหลัก		โครงการ/กิจกรรมรองรับ	หน่วยงาน /ผู้บริหาร โครงการ	หน่วยงานร่วม ดำเนินงาน	ช่วงเวลา ตามปฏิทิน		งบประมาณ
CS3	พัฒนาช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2553	โครงการพัฒนาช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	ม.ค. 53	ก.ย. 53	
		1. พัฒนาช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและระบบการจัดการข้อร้องเรียน			ม.ค. 53	ก.พ. 53	
		2. การจัดการข้อร้องเรียนบริการ 2.1 รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากช่องทางอย่างน้อย 2 ช่องทาง เพื่อกำหนดวิธีปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ 2.3 นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงคุณภาพงานบริการและนำมาปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น 2.4 จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหาร	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	ก.พ. 53	ก.ย. 53	-
		3. ติดตาม/ประเมินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นรายไตรมาส	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	ก.พ. 53	ก.ย. 53	-

กิจกรรมหลัก		โครงการ/กิจกรรมรองรับ	หน่วยงาน /ผู้บริหาร โครงการ	หน่วยงานร่วม ดำเนินงาน	ช่วงเวลา ตามปฏิทิน		งบประมาณ
CS6	สำรวจความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2553	โครงการ สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :	สนผ.	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปข.1-8)	ก.พ.	ก.ย.	
		1. ออกแบบวิธีการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึง พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ เหมาะสมแต่ละกลุ่ม	สนผ.	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปข.1-8)	ก.พ.	ก.พ.	
		2. สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 กระบวนงาน	สนผ.	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปข.1-8)	มี.ค.	เม.ย.	
		3. วิเคราะห์ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญ	สนผ.	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปข.1-8)	พ.ค.	มิ.ย.	
		4. ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตามผลการ วิเคราะห์	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปข.1-8)	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปข.1-8)	ก.ค.	ส.ค.	
		5. ประเมินผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปข.1-8)	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปข.1-8)	ก.ย.	ก.ย.	

กิจกรรมหลัก		โครงการ/กิจกรรมรองรับ	หน่วยงาน /ผู้บริหารโครงการ	หน่วยงานร่วมดำเนินงาน	ช่วงเวลาตามปฏิทิน		งบประมาณ
CS7	จัดทำมาตรฐาน/วิธีการให้บริการของบุคลากร ปีงบประมาณ 2553	โครงการจัดทำมาตรฐาน/วิธีการให้บริการของบุคลากร รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :	สนผ.	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	พ.ค. 53	ก.ย. 53	100,000.-
		1. จัดทำคู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางปฏิบัติ	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)		พ.ค. 53	พ.ค. 53	งบประมาณของสำนัก/กอง
		2. ประกาศมาตรฐานการดำเนินการให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ	16 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8 ศสข.)	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พ.ค. 53	ก.ย. 53	
		3. ติดตามและประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการ	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)		มิ.ย. 53	ก.ค. 53	
		4. นำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)		ส.ค. 53	ก.ย. 53	

กิจกรรมหลัก		โครงการ/กิจกรรมรองรับ	หน่วยงาน /ผู้บริหาร โครงการ	หน่วยงานร่วม ดำเนินงาน	ช่วงเวลา ตามปฏิทิน		งบประมาณ
CS4	พัฒนาเครือข่ายการให้บริการ และจัดกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2553	โครงการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการและจัด กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :	สนผ.	16 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. ศสช. สปช.1-8)	ต.ค. 52	ก.ย. 53	งบประมาณ สปป.
		1. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดทำฐานข้อมูล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพัฒนา เครือข่ายการให้บริการรวมทั้งมีช่องทางการติดต่อ กับเครือข่ายอย่างน้อย 2 ช่องทาง	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	ศสช.	ธ.ค. 52	ก.พ. 53	
		2. จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น วันคล้ายวันก่อตั้งหน่วยงาน วันเด็ก พบปะสังสรรค์สื่อ งานเทศกาลสำคัญ ประจำปี ฯลฯ	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	สนผ.	ต.ค. 52	ก.ย. 53	
		3. ประเมินผลการพัฒนาระบบสารสนเทศและ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	15 สำนัก/กอง(สนผ. สทท. สวท. สนข. สพป. สปต. สปช. สปช.1-8)	สนผ.	ส.ค. 53	ก.ย. 53	

กิจกรรมหลัก		โครงการ/กิจกรรมรองรับ	หน่วยงาน /ผู้บริหาร โครงการ	หน่วยงานร่วม ดำเนินงาน	ช่วงเวลา ตามปฏิทิน		งบประมาณ
CS5	การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2553	โครงการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :	สนผ.	คณะทำงานการมีส่วนร่วมของประชาชน(กปส.) สทท.และ สทท.สังกัด สปข. 1 - 8	ม.ค. 53	ก.ย. 53	งบประมาณ กพร.และ สนผ.
		1. กำหนดรายการโทรทัศน์เปิดโอกาสให้ประชาชน/ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม	คณะทำงานการมีส่วนร่วมของประชาชน	สนผ. สทท. สทท.ในสังกัด สปข.1-8	ม.ค. 53	ม.ค. 53	
		2. แต่งตั้งคณะทำงานการมีส่วนร่วมของประชาชน ในรายการโทรทัศน์ที่กำหนดเพื่อจัดทำแผนพัฒนารายการโทรทัศน์ โดยระบุรายละเอียดของช่องทาง / กระบวนการ/วิธีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน	สทท. สทท.ในสังกัด สปข. 1-8	คณะทำงานการมีส่วนร่วมของประชาชน	ก.พ. 53	มี.ค. 53	
		3. การดำเนินการตามแผนพัฒนารายการโทรทัศน์ที่กำหนด	สนผ. สทท.ในสังกัด สปข. 1-8	คณะทำงานการมีส่วนร่วมของประชาชน	เม.ย. 53	ก.ค. 53	
		4. ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	สทท. สทท.ในสังกัด สปข. 1-8	สนผ.	ส.ค. 53	ส.ค. 53	
		5. การประเมินผลดำเนินงานตามแผนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สทท. และ สทท.ในสังกัด สปข.1-8	คณะทำงานการมีส่วนร่วมของประชาชน (กปส.)	ก.ย. 53	ก.ย. 53	

แบบรายงานการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA ประจำปีงบประมาณ 2553

หมวด 3 : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงาน

- รอบการรายงาน ครั้งที่ 1 รอบ 6 เดือน (ต.ค. 52 – มี.ค. 53) ครั้งที่ 3 รอบ 12 เดือน (ก.ค. – ก.ย. 53)
 ครั้งที่ 2 รอบ 9 เดือน (เม.ย. – มิ.ย. 53)

CS	กิจกรรม	โครงการ / กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	จำนวน	หลักฐาน/เอกสาร	ปัญหา/อุปสรรค
CS2	ทบทวนและพัฒนาช่องทาง การรับฟัง และเรียนรู้ความต้องการของผู้รับ บริการ และผู้ มี ส่วน ได้ ส่วน เสีย ปีงบประมาณ 2553	โครงการทบทวนและพัฒนาช่องทาง การรับฟัง และเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :				
		1. หน่วยงานระบุชื่อผู้รับผิดชอบกลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน	● ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ / ผู้ประสานงาน โทรศัพท์ติดต่อ		● แผนพัฒนาองค์กร ประจำปี 2553 หมวด 3 ของหน่วยปฏิบัติ	
		2. ปรับปรุง/จัดทำข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ทันสมัย	● ระบุการดำเนินการปรับปรุง/จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		● หลักฐานเอกสารที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการปรับปรุงฯ เช่น ประกาศ บันทึก คำสั่ง ฯลฯ	
		3. ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร โดยประเมินตนเองด้วยการใช้แบบสอบถามสำนัก/กอง web survey	● ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร โดยประเมินตนเองด้วยการใช้แบบสอบถามสำนัก/กอง ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน		● เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ รวมถึงเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	

CS	กิจกรรม	โครงการ / กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	จำนวน	หลักฐานเอกสาร	ปัญหา/อุปสรรค
CS3	พัฒนาช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2553	โครงการพัฒนาช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :				
		1. พัฒนาช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและระบบการจัดการข้อร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบุช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● ระบุวิธีการ/การจัดระบบการจัดการข้อร้องเรียน ● ระบุกิจกรรม / การดำเนินการพัฒนาช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 		<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องแสดงให้เห็นว่ามี การดำเนินการฯ อาทิ บันทึกต่าง ๆ คำสั่ง ประกาศ การแจ้งเวียน และ ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม ฯลฯ 	
		2. การจัดการข้อร้องเรียนบริการ 2.1 รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบุวิธีการ/การจัดระบบการจัดการข้อร้องเรียน ● ระบุวิธีการ / ขั้นตอนการจัดเก็บรวบรวม และสรุปข้อร้องเรียนฯ 			
		2.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากช่องทางอย่างน้อย 2 ช่องทาง เพื่อกำหนดวิธีปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> ● ผลการวิเคราะห์ข้อมูลฯ ● ระบุวิธีการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ 		<ul style="list-style-type: none"> ● การรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลฯ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามี การดำเนินการ 	

CS	กิจกรรม	โครงการ / กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	จำนวน	หลักฐานเอกสาร	ปัญหา/อุปสรรค
		2.3 นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงคุณภาพงานบริการและนำมาปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น	● ระบุกิจกรรม/วิธีการ/ขั้นตอนการนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงคุณภาพงานฯ		● ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ อาทิ บันทึกต่าง ๆ คำสั่ง ประกาศ การแจ้งเวียน และภาพถ่ายการจัดกิจกรรม ฯลฯ	
		2.4 จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหาร	● ระบุวิธีการ / ขั้นตอนการจัดทำรายงานฯ เสนอผู้บริหาร		● เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	
		3. ติดตาม/ประเมินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นรายไตรมาส	● ระบุวิธีการ / ขั้นตอนการติดตามประเมินการปรับปรุงคุณภาพฯ รายไตรมาส			
CS6	สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2553	โครงการ สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :				
		1. ออกแบบวิธีการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมแต่ละกลุ่ม	● ระบุวิธีการ/ขั้นตอนการออกแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ (สปผ.)		● เครื่องมือสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ● เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	
		2. สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 กระบวนการ	● ระบุวิธีการ / ขั้นตอนการสำรวจฯ (สปผ.)		● เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	

CS	กิจกรรม	โครงการ / กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	จำนวน	หลักฐานเอกสาร	ปัญหา/อุปสรรค
		3. วิเคราะห์ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญ	● ระบุวิธีการ/ขั้นตอน/ผลการวิเคราะห์/การจัดลำดับความสำคัญ (สปรน.)		● รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ● เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	
		4. ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตามผลการวิเคราะห์	● ระบุกิจกรรม/วิธีการ/ขั้นตอนการนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงกระบวนการ		● ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ อาทิ บันทึก คำสั่งการแจ้งเวียน และภาพถ่ายการจัดกิจกรรม ฯลฯ	
		5. ประเมินผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ	● ระบุวิธีการ/ขั้นตอน/การประเมินผลการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ		● เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	
CS7	จัดทำมาตรฐาน/วิธีการให้บริการของบุคลากร ปีงบประมาณ 2553	โครงการจัดทำมาตรฐาน/วิธีการให้บริการของบุคลากร รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :				
		1. จัดทำคู่มือมาตรฐาน/แนวทางปฏิบัติ	● ระบุวิธีการ / ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน		● คู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	

CS	กิจกรรม	โครงการ / กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	จำนวน	หลักฐานเอกสาร	ปัญหา/อุปสรรค
		2. ประกาศมาตรฐานการดำเนินการให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ	● ปิดประกาศคู่มือมาตรฐาน/แนวทางปฏิบัติไว้ในสถานที่ที่เหมาะสมซึ่งผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน		● ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ อาทิ บันทึก คำสั่งการแจ้งเวียน และภาพถ่ายสถานที่ติดประกาศฯ ฯลฯ	
		3. ติดตามและประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการ	● ระบุวิธีการ/ขั้นตอน/การประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการ		● สรุปรายงานการประเมินผล ● เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	
		4. นำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	● ระบุกิจกรรม/วิธีการ/ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ		● เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	
CS4	พัฒนาเครือข่ายการให้บริการและจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2553	โครงการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการและจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :				
		1. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพัฒนาเครือข่ายการให้บริการรวมทั้งมีช่องทางการติดต่อกับเครือข่ายอย่างน้อย 2 ช่องทาง	● ระบุวิธีการ/ขั้นตอนการพัฒนาสารสนเทศฯ อย่างน้อย 2 ช่องทาง		● เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	

CS	กิจกรรม	โครงการ / กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	จำนวน	หลักฐานเอกสาร	ปัญหา/อุปสรรค
		2. จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น วันคล้ายวันก่อตั้งหน่วยงาน วันเด็ก พบปะสังสรรค์สื่อ งานเทศกาลสำคัญประจำปี ฯลฯ	● ระบุกิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		● เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่ แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ ● รูปถ่ายการจัดกิจกรรมฯ	
		3. ประเมินผลการพัฒนาระบบสารสนเทศและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	● ระบุวิธีการ/ขั้นตอน/ผลการวิเคราะห์ การติดตามประเมินผลการพัฒนาระบบสารสนเทศฯ		● รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ● เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่ แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ	
CS5	การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2553	โครงการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงาน :				
		1. กำหนดรายการ โทรทัศน์เปิดโอกาสให้ประชาชน/ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม	● ระบุวิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินการ		● ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ อาทิ บันทึก คำสั่งการแจ้งเวียน และภาพถ่าย ฯลฯ	
		2. แต่งตั้งคณะทำงานการมีส่วนร่วมของประชาชนในรายการ โทรทัศน์ที่กำหนดเพื่อจัดทำแผนพัฒนารายการโทรทัศน์ โดยระบุรายละเอียดของช่องทาง /กระบวนการ/วิธีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน	● แต่งตั้งคณะทำงานฯและจัดทำแผนพัฒนารายการโทรทัศน์ฯ ● ระบุช่องทาง/ขั้นตอนกระบวนการ/วิธีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนให้ชัดเจน			

CS	กิจกรรม	โครงการ / กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	จำนวน	หลักฐานเอกสาร	ปัญหา/อุปสรรค
		3. การดำเนินการตามแผนพัฒนารายการโทรทัศน์ที่กำหนด	● ระบุกิจกรรม/วิธีดำเนินการตามแผนพัฒนา ฯ		● ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ อาทิ บันทึก คำสั่งการแจ้งเวียน และภาพถ่าย ฯลฯ	
		4. ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	● ระบุวิธีการ/ขั้นตอน/ผลการประเมินฯ		● รายงานผลการประเมิน	
		5. การประเมินผลดำเนินงานตามแผนการสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● ระบุวิธีการ/ขั้นตอน/ผลการประเมินฯ		● ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการฯ อาทิ บันทึก คำสั่งการแจ้งเวียน วิดีโอ ซีดี และภาพถ่าย ฯลฯ	

* หมายเหตุ กรุณาแนบหลักฐาน/เอกสาร ยืนยันการดำเนินการมาพร้อมรายงานฉบับนี้ด้วย

ชื่อผู้รายงาน ตำแหน่ง..... โทรศัพท์ โทรสาร.....