| **แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน**  **รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561)** | |
| --- | --- |
| **ประเด็นที่ 1 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  **กิจกรรมที่ 1 : การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน**  **กิจกรรมที่ 2 : ……………………..............................……..(ระบุชื่อกิจกรรม)..................................................................** | |
| **หน่วยงาน : …………………(ระบุ)…………………………..** | |
| **ผู้กำกับดูแล : ……(ระบุ)……………** | **ผู้จัดเก็บข้อมูล : ……(ระบุ)……………** |
| **โทรศัพท์ : ……(ระบุ)……………** | **โทรศัพท์ : ……(ระบุ)……………** |
| **คำอธิบาย :**  การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เน้นการดำเนินกิจกรรม 4 เรื่อง คือ  1. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน  2. การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้รับบริการ (Customer Relationship Management : CRM)  3. การช่วยเหลือสังคมหรือชุมชน (Corporate Social Responsibility : CSR)  4. การจัดการผลกระทบทางลบ (Social Impact Assessment : SIA)  **ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ให้พิจารณาดำเนินการ 2 เรื่อง โดยกำหนดให้เลือกการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน 1 เรื่อง ส่วนอีก 1 เรื่อง ให้พิจารณาคัดเลือกจาก 3 เรื่องที่เหลือ (CRM/CSR/SIA)** | |
| **1) ข้อมูลการดำเนินงาน :** | |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  | |  | | | **ระดับ** | **กิจกรรมดำเนินงาน** | **ผลการดำเนินงาน**  **(ใส่เครื่องหมาย ✓/ - )** | | | | **กิจกรรมที่ 1** | | **กิจกรรมที่ 2** | | 1 | พิจารณาดำเนินการ 2 เรื่อง และกำหนดกลุ่มเป้าหมาย |  | |  | | 2 | จัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อดำเนินกิจกรรม |  | |  | | 3 | ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการที่กำหนด |  | |  | | 4 | สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม |  | |  | | 5 | สรุปผลการจัดกิจกรรมเสนอหัวหน้าหน่วยงาน |  | |  | |  |  | | |  | | |
| **ประเด็นที่ 1 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | |
| **2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน :**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **ลำดับที่** | **การประเมิน** | **กิจกรรมที่ 1** | | **กิจกรรมที่ 2** | | | **มี (✓)** | **ไม่มี (×)** | **มี (✓)** | **ไม่มี (×)** | | 1 | เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการกำหนดเรื่องและกลุ่มเป้าหมายมาดำเนินการ |  |  |  |  | | 2 | เอกสารหลักฐานแผนงาน/โครงการ |  |  |  |  | | 3 | เอกสารหลักฐานหรือภาพถ่ายที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินตามแผนงาน/โครงการ หรือการจัดกิจกรรม |  |  |  |  | | 4 | เอกสารหลักฐานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม |  |  |  |  | | 5 | เอกสารหลักฐานสรุปผลการจัดกิจกรรมเสนอหัวหน้าหน่วยงาน |  |  |  |  | | |
| **3) ตัวชี้วัดความสำเร็จ :**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **ตัวชี้วัด** | **ผลการดำเนินงาน** | | **ค่าคะแนนที่ได้** | | | **กิจกรรมที่ 1** | **กิจกรรมที่ 2** | **กิจกรรมที่ 1** | **กิจกรรมที่ 2** | | 1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ  (เรื่องละ 5 คะแนน)   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **ระดับ 1** | **ระดับ 2** | **ระดับ 3** | **ระดับ 4** | **ระดับ 5** | | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | | (ระบุร้อยละ) | (ระบุร้อยละ) | (ระบุ  ค่าคะแนน 1-5) | (ระบุ  ค่าคะแนน 1-5) | | 2. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน  (เรื่องละ 2.5 คะแนน)   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **ระดับ 1** | **ระดับ 2** | **ระดับ 3** | **ระดับ 4** | **ระดับ 5** | | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 | | (ระบุร้อยละ) | (ระบุร้อยละ) | (ระบุ  ค่าคะแนน 1-5) | (ระบุ  ค่าคะแนน 1-5) | | | หมายเหตุ ระดับ 1 = 1 คะแนน , ระดับ 2 = 2 คะแนน , ระดับ 3 = 3 คะแนน , ระดับ 4 = 4 คะแนน , ระดับ 5 = 5 คะแนน | | |
| **4) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :**  **……(ระบุถ้ามี)……………** | |
| **5) อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :**  **……(ระบุถ้ามี)……………** | |