| **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) | (ระบุค่าคะแนน 1-5) | (ระบุค่าคะแนน 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) | (ระบุค่าคะแนน 1-5) | (ระบุค่าคะแนน 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)……………** |