

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ  
ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ  
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

| องค์ประกอบ<br>การประเมิน  | ตัวชี้วัด   | น้ำหนัก<br>(%) | หน่วยงาน<br>เจ้าภาพ                    |
|---|---|----------------|--|
| การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) (ไม่น้อยกว่า ๓-๕ ตัวชี้วัด) |   | (๖๐)           |  |
|   | ๑.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครอง<br>ผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ  | ๒๐             | งานเฝ้าระวัง                           |
|   | ๑.๒ ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวัง<br>เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๘<br>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | ๒๐             | งานเฝ้าระวัง                           |
|   | ๑.๓ ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านระบบ<br>บริการสุขภาพ  | ๒๐             | งานบริหาร<br>จัดการเรื่อง<br>ร้องเรียน |
| การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)                                |   | (๔๐)           |  |
|   | ๒. ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ของหน่วยงาน   | ๑๐             | กพร.                                   |
|   | ๓. ระดับความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการบริหารจัดการองค์กรได้ตาม<br>เกณฑ์มาตรฐาน PMQA ๔.๐  | ๑๐             |  |
|   | ๔. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์<br>(e-saraban) กรม สบส.  | ๑๐             | สลก./กทส.                              |
|   | ๕. ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนการพัฒนาการจัดวางระบบ<br>ควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง   | ๑๐             | ตสน.                                   |
| รวมน้ำหนัก  |   | ๑๐๐            |  |

หมายเหตุ : ให้นำหน่วยงานกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการ ฯ ตัวชี้วัดที่ ๑ จำนวน ๒ รอบ คือรอบ ๕ เดือน และ  
๑๑ เดือน โดยให้วัดผลสำเร็จของงานรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

  
(นางนัยนา อภิวัฒน์พร)  
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

**รายละเอียดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ**  
**ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ**  
**กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

|                               |  |         |         |
|-------------------------------|--|---------|---------|
| หน่วยงาน                      | ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ   |         |         |
| ชื่อตัวชี้วัด                 | ๑.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ   |         |         |
| ค่าน้ำหนัก                    | ร้อยละ ๒๐  |         |         |
| หน่วยวัด                      | ระดับ  |         |         |
| เป้าหมาย ปี ๒๕๖๖              | ระดับ ๕  |         |         |
| คำอธิบาย                      | <p><b>การพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ</b> หมายถึง กระบวนการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ตั้งแต่ระบบการตรวจประเมินสถานพยาบาล โรงพยาบาล คลินิก และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระบบการแจ้งเบาะแสแจ้งเรื่องร้องเรียน และระบบการปิดหมุดสถานที่ โรงพยาบาล คลินิก สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพภาพรวมของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อให้มีฐานข้อมูลที่มีคุณภาพง่ายต่อการตรวจสอบ และควบคุมกำกับมาตรฐาน สำหรับการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ</p> <p>ระดับความสำเร็จ ระดับที่ ๑ หมายถึง จัดทำกรอบ/คุณลักษณะพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ</p> <p>ระดับที่ ๒ หมายถึง ติดตามการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ</p> <p>ระดับที่ ๓ หมายถึง สรุปรายงานการติดตามการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ</p> <p>ระดับที่ ๔ หมายถึง ทดลองใช้งานระบบส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ๔ แห่ง (เลือกจากจังหวัดที่ได้ลงศึกษาข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือแพลตฟอร์มระบบเฝ้าระวังในปี ๒๕๖๕ และยินดีเข้าร่วมทดลองใช้งานระบบ) และจัดทำคู่มือการใช้ระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ</p> <p>ระดับที่ ๕ หมายถึง ประเมิน สรุป วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารกรมฯทราบ พร้อมสำเนาให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</p> |         |         |
| ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data) | ปี ๒๕๖๓  | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ |
|                               | -  | -       | -       |
| รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน       | -  |         |         |

  
 (นางนัยนา อภิวัดนพร)  
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

| เกณฑ์การให้คะแนน   | เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success)                                      |                          |                           |
|--|---|--------------------------|---------------------------|
|  | ➤ รอบ ๕ เดือน   |                          |                           |
|  | เกณฑ์การประเมิน   | คะแนนรวม ๕ คะแนน         | เอกสาร/หลักฐานการรายงานผล |
|  | ๑. จัดทำกรอบ/คุณลักษณะพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ | ๑.๕                      | เอกสารการจัดจ้าง/TOR      |
| ๒. ติดตามการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ              | ๑.๕   | รายงานผลการดำเนินงาน     |                           |
| ๓. สรุปรายงานการติดตามการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ | ๒   | รายงานสรุปผลการดำเนินงาน |                           |

| เกณฑ์การให้คะแนน   | เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success) |  |                                 |
|--|--|--|---------------------------------|
|  | ➤ รอบ ๑๑ เดือน                             |  |                                 |
|  | เกณฑ์การประเมิน                            | คะแนนรวม ๕ คะแนน   | เอกสาร/หลักฐานการรายงานผล       |
|  | ๑. ทดลองใช้งานระบบ                         | ๒  | รายงานการอบรมการทดลองใช้งานระบบ |
| ๒. จัดทำคู่มือการใช้ระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ | ๒  | คู่มือการใช้ระบบการเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ |                                 |
| ๓. ประเมิน สรุป วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค                    | ๑  | รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารกรมฯ ทราบ       |                                 |

|                    |   |
|--------------------|---|
| สูตรคำนวณตัวชี้วัด | <input checked="" type="checkbox"/> ขั้นตอน ( Milestone: M) <input type="checkbox"/> ช่วง: ผลการดำเนินงานยิ่งมากยิ่งดี (Range: R)<br><input type="checkbox"/> ช่วงและเทียบตามบัญญัติไตรยางค์ (R – A)<br><input type="checkbox"/> ระดับ ( Level: L) <input type="checkbox"/> อันดับ: ผลการดำเนินงานยิ่งน้อยยิ่งดี (Rating: RT)<br><input type="checkbox"/> อันดับและเทียบตามบัญญัติไตรยางค์ (RT – A)<br><input type="checkbox"/> ร้อยละ ใช้สูตร _____ เมื่อ A = _____ และ B = _____<br><input type="checkbox"/> Hybrid ใช้สูตร |
|--------------------|---|

  
 (นางนัยนา อภิวัฒน์พร)  
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

|  |  |
|--|--|
| เงื่อนไข   | ภายใต้โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและประเมินสถานพยาบาล คลินิก สถานประกอบการเพื่อสุขภาพออนไลน์ พร้อมป้องกันสำหรับการเฝ้าระวังด้านระบบบริการสุขภาพ  |
| แหล่งข้อมูล/<br>วิธีการจัดเก็บข้อมูล             | แหล่งข้อมูล : คู่มือการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบระบบแพลตฟอร์มด้านระบบการเฝ้าระวังด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ<br>จัดเก็บข้อมูล : แบบรายงานผลการดำเนินงาน   |
| รายชื่อผู้จัดเก็บ<br>ตัวชี้วัด/<br>เบอร์โทรศัพท์ | <p>๑. นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ</p> <p>๒. นางสาวกรกัญญาอรัก บุญสุขเกิด ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br/>โทรศัพท์ที่ทำงาน : ๐๒๑๙๓๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๖๒๓ โทรศัพท์มือถือ : ๐๘๑-๖๔๕๑๖๙๒</p> <p>๓. นางสาวทิพยา หอยสกุล ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br/>โทรศัพท์ที่ทำงาน : ๐๒๑๙๓๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๖๒๓ โทรศัพท์มือถือ : ๐๙๐-๘๑๒๘๗๒๘<br/>โทรสาร : - E-mail : skb.hss๖๒๓@gmail.com</p> |

  
 (นางนัยนา อภิวัฒน์พร)  
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

|                  |   |
|------------------|---|
| หน่วยงาน         | ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ  |
| ชื่อตัวชี้วัด    | ๑.๒ ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๘ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  |
| ค่าน้ำหนัก       | ร้อยละ ๒๐   |
| หน่วยวัด         | ระดับ   |
| เป้าหมาย ปี ๒๕๖๖ | ระดับ ๕ (๒ โครงการ ๔ กิจกรรม )  |
| คำอธิบาย         | <p>แผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๘ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หมายถึง แผนการดำเนินงานการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เลือกจากแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๖ (Action Plan) ที่หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ประกอบไป ๒ โครงการ ได้แก่</p> <p>๑) โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิแต่ผู้ประกอบการและพนักงานเจ้าหน้าที่ ประกอบไปด้วยกิจกรรมหลัก ๔ กิจกรรม ได้แก่</p> <p>(๑) รวบรวมองค์ความรู้และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(๒) จัดทำคู่มือคุ้มครองสิทธิแต่ผู้ประกอบการ</p> <p>(๓) จัดทำคู่มือคุ้มครองสิทธิแต่พนักงานเจ้าหน้าที่</p> <p>(๔) ถ่ายทอดหรือเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิแต่ผู้ประกอบการและพนักงานเจ้าหน้าที่</p> <p>๒) โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและประเมินสถานพยาบาล คลินิก สถานประกอบการ เพื่อสุขภาพออนไลน์ พร้อมปึกหมุดสำหรับการเฝ้าระวังด้านระบบบริการสุขภาพ ประกอบไปด้วยกิจกรรมหลัก ๓ กิจกรรม ได้แก่</p> <p>(๑) พัฒนาระบบ</p> <p>(๒) อบรมและทดลองใช้งานระบบกับกลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่มเป้าหมาย ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ๔ แห่ง (เลือกจากจังหวัดที่ได้ลงศึกษาข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือแพลตฟอร์มระบบเฝ้าระวังในปี ๒๕๖๕ และยินดีเข้าร่วมทดลองใช้งานระบบ)</p> <p>(๓) รายงานและสรุปผลการดำเนินงาน</p> <p>โดยมีทั้งหมด ๔ โครงการ ตามแผนปฏิบัติการ ฯ ซึ่งเป้าหมายการดำเนินงานในปี ๒๕๖๖ มีจำนวน ๒ โครงการ ๔ กิจกรรมหลัก แบ่งการดำเนินงานดังนี้</p> <p>๑) รอบ ๕ เดือน ดำเนินการ ๒ กิจกรรม ได้แก่</p> <p>(๑) จัดทำคู่มือคุ้มครองสิทธิแต่ผู้ประกอบการ</p> <p>(๒) จัดทำคู่มือคุ้มครองสิทธิแต่พนักงานเจ้าหน้าที่</p> <p>๒) รอบ ๑๑ เดือน ดำเนินการ ๒ กิจกรรม</p> <p>(๑) พัฒนาระบบ</p> <p>(๒) อบรมและทดลองใช้งานระบบกับกลุ่มเป้าหมาย</p> |



(นางนัยนา อภิวัฒน์พร)  
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

| <b>ข้อมูลพื้นฐาน</b><br>(Baseline data)  | <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td style="width:33%;">ปี ๒๕๖๓</td> <td style="width:33%;">ปี ๒๕๖๔</td> <td style="width:33%;">ปี ๒๕๖๕</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </table>  |   |   | ปี ๒๕๖๓         | ปี ๒๕๖๔          | ปี ๒๕๖๕                   | -  | - | -                    |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
|--|--|---|---|-----------------|------------------|---------------------------|--|---|----------------------|--|-------|---|--|--------|----|-----|---------|----|-----|---------|---|--|---|---|
| ปี ๒๕๖๓  | ปี ๒๕๖๔  | ปี ๒๕๖๕                                       |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| -  | -  | -   |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| <b>รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน</b>   | -  |   |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| <b>เกณฑ์การให้คะแนน</b>  | <b>เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success)</b><br><div style="background-color:#e0e0e0; padding: 5px; margin-top: 10px;">➤ รอบ ๕ เดือน</div> <table border="1" style="width:100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width:60%;">เกณฑ์การประเมิน</th> <th style="width:15%;">คะแนนรวม ๕ คะแนน</th> <th style="width:25%;">เอกสาร/หลักฐานการรายงานผล</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๑. จัดทำแผนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ</td> <td style="text-align:center;">๑</td> <td>แผนการขับเคลื่อนฯ</td> </tr> <tr> <td>๒. ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ร้อยละ ๑๐๐</td> <td style="text-align:center;">๔</td> <td>รายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารหน่วยงาน</td> </tr> <tr> <td> <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>๒</td> <td>๔</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>๕๐</td> <td>๑๐๐</td> </tr> <tr> <td>กิจกรรม</td> <td>๑</td> <td>๒</td> </tr> </table> </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |   |   | เกณฑ์การประเมิน | คะแนนรวม ๕ คะแนน | เอกสาร/หลักฐานการรายงานผล | ๑. จัดทำแผนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ                   | ๑ | แผนการขับเคลื่อนฯ    | ๒. ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ร้อยละ ๑๐๐   | ๔     | รายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารหน่วยงาน | <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>๒</td> <td>๔</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>๕๐</td> <td>๑๐๐</td> </tr> <tr> <td>กิจกรรม</td> <td>๑</td> <td>๒</td> </tr> </table> | คะแนน  | ๒  | ๔   | ร้อยละ  | ๕๐ | ๑๐๐ | กิจกรรม | ๑ | ๒  |   |   |
| เกณฑ์การประเมิน  | คะแนนรวม ๕ คะแนน   | เอกสาร/หลักฐานการรายงานผล                     |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| ๑. จัดทำแผนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ   | ๑  | แผนการขับเคลื่อนฯ                             |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| ๒. ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ร้อยละ ๑๐๐   | ๔  | รายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารหน่วยงาน     |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>๒</td> <td>๔</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>๕๐</td> <td>๑๐๐</td> </tr> <tr> <td>กิจกรรม</td> <td>๑</td> <td>๒</td> </tr> </table> | คะแนน  | ๒   | ๔ | ร้อยละ          | ๕๐               | ๑๐๐                       | กิจกรรม  | ๑ | ๒                    |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| คะแนน  | ๒  | ๔   |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| ร้อยละ   | ๕๐   | ๑๐๐   |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| กิจกรรม  | ๑  | ๒   |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| <b>เกณฑ์การให้คะแนน</b>  | <b>เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success)</b><br><div style="background-color:#e0e0e0; padding: 5px; margin-top: 10px;">➤ รอบ ๑๑ เดือน</div> <table border="1" style="width:100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width:60%;">เกณฑ์การประเมิน</th> <th style="width:15%;">คะแนนรวม ๕ คะแนน</th> <th style="width:25%;">เอกสาร/หลักฐานการรายงานผล</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๒. ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ร้อยละ ๑๐๐</td> <td style="text-align:center;">๔</td> <td>รายงานผลการดำเนินงาน</td> </tr> <tr> <td> <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>๒</td> <td>๔</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>๕๐</td> <td>๑๐๐</td> </tr> <tr> <td>กิจกรรม</td> <td>๑</td> <td>๒</td> </tr> </table> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>๒. รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค รอบ ๑๑ เดือน</td> <td style="text-align:center;">๑</td> <td>รายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารหน่วยงาน</td> </tr> </tbody> </table>   |   |   | เกณฑ์การประเมิน | คะแนนรวม ๕ คะแนน | เอกสาร/หลักฐานการรายงานผล | ๒. ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ร้อยละ ๑๐๐ | ๔ | รายงานผลการดำเนินงาน | <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>๒</td> <td>๔</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>๕๐</td> <td>๑๐๐</td> </tr> <tr> <td>กิจกรรม</td> <td>๑</td> <td>๒</td> </tr> </table> | คะแนน | ๒   | ๔  | ร้อยละ | ๕๐ | ๑๐๐ | กิจกรรม | ๑  | ๒   |         |   | ๒. รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค รอบ ๑๑ เดือน | ๑ | รายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารหน่วยงาน |
| เกณฑ์การประเมิน  | คะแนนรวม ๕ คะแนน   | เอกสาร/หลักฐานการรายงานผล                     |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| ๒. ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ร้อยละ ๑๐๐   | ๔  | รายงานผลการดำเนินงาน                          |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>๒</td> <td>๔</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ</td> <td>๕๐</td> <td>๑๐๐</td> </tr> <tr> <td>กิจกรรม</td> <td>๑</td> <td>๒</td> </tr> </table> | คะแนน  | ๒   | ๔ | ร้อยละ          | ๕๐               | ๑๐๐                       | กิจกรรม  | ๑ | ๒                    |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| คะแนน  | ๒  | ๔   |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| ร้อยละ   | ๕๐   | ๑๐๐   |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| กิจกรรม  | ๑  | ๒   |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |
| ๒. รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค รอบ ๑๑ เดือน   | ๑  | รายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารหน่วยงาน |   |                 |                  |                           |  |   |                      |  |       |   |  |        |    |     |         |    |     |         |   |  |   |   |

  
 (นางนัยนา อภิวัฒน์พร)  
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



| หน่วยงาน                         | ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ   |         |         |         |   |   |   |  |  |
|----------------------------------|--|---------|---------|---------|---|---|---|--|--|
| ชื่อตัวชี้วัด                    | ๑.๓ ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการสุขภาพ   |         |         |         |   |   |   |  |  |
| ค่าน้ำหนัก                       | ร้อยละ ๒๐  |         |         |         |   |   |   |  |  |
| หน่วยวัด                         | ระดับ  |         |         |         |   |   |   |  |  |
| เป้าหมาย ปี ๒๕๖๖                 | ระดับ ๕  |         |         |         |   |   |   |  |  |
| คำอธิบาย                         | <p>การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคหรือผู้รับบริการจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือให้คำปรึกษาเบื้องต้น แล้วลงทะเบียนในระบบ CRM ซึ่งย่อมาจาก Customer Relationship Management เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ผลการตรวจสอบข้อมูล/การดำเนินคดี) รับแจ้งการตอบกลับการจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบ CRM และดำเนินการ สรุป วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน จัดทำบทวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหา หาสาเหตุเพื่อนำสู่การพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและรายงานผู้บริหาร</p>   |         |         |         |   |   |   |  |  |
| ข้อมูลพื้นฐาน<br>(Baseline data) | <table border="1"> <thead> <tr> <th>ปี ๒๕๖๓</th> <th>ปี ๒๕๖๔</th> <th>ปี ๒๕๖๕</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๕</td> <td>๕</td> <td>๕</td> </tr> </tbody> </table>  | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | ๕ | ๕ | ๕ |  |  |
| ปี ๒๕๖๓                          | ปี ๒๕๖๔  | ปี ๒๕๖๕ |         |         |   |   |   |  |  |
| ๕                                | ๕  | ๕       |         |         |   |   |   |  |  |
| รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน          | <p>ระดับความสำเร็จ</p> <p>ระดับที่ ๑ หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จากประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งคัดกรอง วิเคราะห์ สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว</p> <p>ระดับที่ ๒ หมายถึง การทบทวนประสิทธิภาพช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้กับประชาชน</p> <p>ระดับที่ ๓ หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อนำไปสู่การติดตามเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา</p> <p>ระดับที่ ๔ หมายถึง ปรับปรุงคู่มือรับเรื่องร้องเรียนให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน</p> <p>ระดับที่ ๕ หมายถึง สรุป วิเคราะห์ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ</p> |         |         |         |   |   |   |  |  |



(นางนัยนา อภิวัฒนพร)  
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

| เกณฑ์การให้คะแนน  | เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success) |  |
|---|--|--|
|   | ➤ รอบ ๕ เดือน                              |  |
| เกณฑ์การประเมิน   | คะแนนรวม ๕<br>คะแนน                        | เอกสาร/หลักฐานการ<br>รายงานผล  |
| ๑. ปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการระบบจัดการเรื่องร้องเรียน และคำสั่งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน   | ๑  | ๑. คำสั่งคณะกรรมการระบบจัดการเรื่องร้องเรียน<br>๒. คำสั่งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน                               |
| ๒. รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งคัดกรอง วิเคราะห์ สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ   | ๐.๕  | ๑. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน<br>๒. บันทึกข้อความสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการฯส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ๓. จัดประชุมคณะกรรมการ ๒ ชุด<br>๓.๑ ประชุมคณะกรรมการระบบจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทบทวนประสิทธิภาพช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน<br>๓.๒ ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของแต่ละสำนัก/กอง | ๑<br><br>๑                                 | ๑. หนังสือเชิญประชุม<br>๒. รายงานการประชุม<br>๓. ภาพถ่ายการประชุม  |
| ๔. ควบคุม กำกับ ติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรอบ ๖ เดือน   | ๑.๕  | บันทึกข้อความเสนอรายงานการติดตามเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการศูนย์ฯ   |

  
 (นางนัยนา อภิวัฒน์พร)  
 ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| เกณฑ์การให้คะแนน  | เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success)  |   |  |
|   | รอบ ๑๑ เดือน  |   |  |
|   | เกณฑ์การประเมิน   | คะแนนรวม ๕<br>คะแนน   | เอกสาร/หลักฐานการ<br>รายงานผล  |
|   | ๑. รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งคัดกรอง วิเคราะห์ สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ   | ๐.๕   | ๑. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน<br>๒. บันทึกข้อความสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการฯส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
|   | ๒. ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งรวบรวมประเด็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงคู่มือรับเรื่องร้องเรียน  | ๑.๕   | เล่มคู่มือรับเรื่องร้องเรียน   |
| ๓. ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อควบคุม กำกับ ติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรอบ ๑๒ เดือน | ๑.๕   | ๑. หนังสือเชิญประชุม<br>๒. รายงานการประชุม<br>๓. ภาพถ่ายการประชุม             |  |
| ๔. สรุป วิเคราะห์ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ  | ๑.๕   | บันทึกข้อความเสนอรายงานการรับเรื่องร้องเรียนเสนออธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ |  |
| สูตรคำนวณตัวชี้วัด  | <input checked="" type="checkbox"/> ขั้นตอน ( Milestone: M) <input type="checkbox"/> ช่วง: ผลการดำเนินงานยิ่งมากยิ่งดี (Range: R)<br><input type="checkbox"/> ช่วงและเทียบตามบัญญัติไตรยางค์ (R – A)<br><input type="checkbox"/> ระดับ ( Level: L) <input type="checkbox"/> อันดับ: ผลการดำเนินงานยิ่งน้อยยิ่งดี (Rating: RT) |   |  |
| เงื่อนไข  | -   |   |  |
| แหล่งข้อมูล/<br>วิธีการจัดเก็บข้อมูล  | ระบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ<br>จัดเก็บข้อมูล : แบบรายงานผลการดำเนินงาน   |   |  |
| รายชื่อผู้จัดเก็บ<br>ตัวชี้วัด/<br>เบอร์โทรศัพท์  | ๑. นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ<br>๒. นางสาวนิทชาภัทร เทพพิทักษ์ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ<br>๓. นางสาวศิริรัตน์ พิบูลย์ศิลป์ ตำแหน่ง นิติกร<br>เบอร์โทรศัพท์ : ๐๒๑๙๓๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๖๒๓  |   |  |



(นางนัยนา อภิวัฒนพร)  
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร