

ประเด็นการติดตามหมวด 3 (CS1-CS7)

รหัส	ADL I	ประเด็นการตรวจ	เจ้าภาพหลัก/ เจ้าภาพร่วม	รหัสหลักฐาน	ผลการดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ
CS2	A	- แสดงช่องทางการรับฟังความต้องการในแต่ละกลุ่ม	ศูนย์ประสาน การแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียน ของประชาชน/ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	CS2-A1 (Customer Profile CS1 &2 Review54)	Y	คณะทำงาน PMQA หมวด 3 สป.สธ. ได้มีการทบทวนจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2554 ใหม่ ทั้งนี้ได้มีการทบทวน ช่องทางในแต่ละกลุ่ม และได้มีการขยายช่องทางเพิ่มเพื่อตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละช่องทาง แต่ละกลุ่มได้อย่างรวดเร็ว ในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ข้อร้องเรียน ในหลายช่องทาง ได้แก่ 1) ทางหน้าเว็บไซต์ ทั้งที่จัดทำเป็นหน้าเว็บรับข้อมูลโดยตรงและแจ้งวิธีการติดต่อสื่อสาร 2) ทาง e-mail ทั้งติดต่อหน่วยงานโดยตรงและ email กลางของกระทรวง 3) ทางหนังสือราชการ ตามระบบปกติ 4) ทางกล่องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ 5) ทางโทรศัพท์ 6) counter บริการโดยตรงของกระทรวง
		<p>เพิ่ม</p> <p>1. กลุ่ม และช่องทางฯ ของแต่ละกลุ่ม (A)</p>				

ผลการดำเนินงาน : **Y** : ครบถ้วน / **N** : ไม่ครบถ้วน

ประเด็นการติดตามหมวด 3 (CS1-CS7)

รหัส	ADL I	ประเด็นการ ตรวจ	เจ้าภาพหลัก/ เจ้าภาพร่วม	รหัสหลักฐาน	ผลการ ดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลการ ดำเนินการ
CS2	A (ต่อ)	- แสดงช่อง ทางการรับฟัง ความต้องการ ในแต่ละกลุ่ม	ศูนย์ประสาน การแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียน ของประชาชน/ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	CS2-A1 (Customer Profile CS1 &2 Review54)	Y	ทั้งนี้ ได้นำข้อมูลความต้องการ/ความ คาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ในปีงบประมาณ 2552 มาเป็นปัจจัยใน การกำหนดช่องทาง วิธีการสื่อสาร การรับ ฟัง เรียนรู้ความต้องการ หรือความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่าน ช่องทางการสื่อสาร (การรับฟัง) ช่องทาง ต่างๆ ในปีงบประมาณ 2553 และ 2554 โดยมีช่องทาง วิธีการรับฟัง เรียนรู้ความ ต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางการ สื่อสาร (การรับฟัง) ทางเว็บไซต์ ของ หน่วยงานในสังกัด สป.สธ ดังนี้

ประเด็นการติดตามหมวด 3 (CS1-CS7)

รหัส	ADL I	ประเด็นการตรวจ	เจ้าภาพหลัก/ เจ้าภาพร่วม	รหัสหลักฐาน	ผลการดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลการดำเนินการ
CS2	A (ต่อ)	- แสดงช่องทางการรับฟังความต้องการในแต่ละกลุ่ม	ศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน/ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	CS2-A1 (Customer Profile CS1&2Review54)	Y	1)สำนักงานพยาบาล http://www.dms.moph.go.th/nurse/req/index.php 2)ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด http://www.moph.go.th/ops/opct/ 3)ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ http://www.moph.go.th/ops/oic/?p=gbook 4)สำนักสารนิเทศ http://www.facebook.com/fanmoph?ref=sgm 5)ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร http://ict.moph.go.th/complainict/ 6)สำนักประสานการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล http://bopc.moph.go.th/index.php/my-borad 7) สำนักบริหารการสาธารณสุข http://phdb.moph.go.th/ewtadmin/ewt/hss_webserv/main.php?filename=webboard_all

ผลการดำเนินงาน : **Y** : ครบถ้วน / **N** : ไม่ครบถ้วน

ประเด็นการติดตามหมวด 3 (CS1-CS7)

รหัส	ADL I	ประเด็นการ ตรวจ	เจ้าภาพหลัก/ เจ้าภาพร่วม	รหัส หลัก ฐาน	ผลการ ดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผล การดำเนินการ
CS2	A (ต่อ)	- แสดงช่อง ทางการรับฟังความ ต้องการในแต่ละ กลุ่ม	ศูนย์ประสานการ แก้ไขปัญหาตาม ข้อร้องเรียนของ ประชาชน/ศูนย์ เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	CS2-A1	Y	8)โครงการผลิตแพทย์เพื่อชาวชนบท http://cpird.in.th/main/forum 9)กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร http://www.moph.go.th/opdc/board/ forum.php 10)กลุ่มคลังและพัสดุ http://203.157.5.230/web_finance/board. php?id=1 11)emailกลางของกระทรวง: complain@health.moph.go.th 12)ศูนย์บริการร่วมกระทรวง ตั้งอยู่ที่ อาคาร 1 ชั้น 1 มีเจ้าหน้าที่ประจำ ตลอดเวลาราชการ

ประเด็นการติดตามหมวด 3 (CS1-CS7)

รหัส	ADL	ประเด็นการตรวจ	เจ้าภาพหลัก/ เจ้าภาพร่วม	รหัส หลักฐาน	ผลการ ดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลการ ดำเนินการ
CS2	A	- แสดง ประสิทธิภาพของ ช่องทางเชิง ประจักษ์ (เช่น ข้อมูลสถิติของ ผู้ใช้บริการ จำนวนผู้ใช้ ช่องทางเพิ่มขึ้น)	ศูนย์ประสาน การแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียน ของประชาชน/ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	CS2-A2 (http:// cacti1. moph.go. th/cacti/)	Y	ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร (การรับฟัง) ความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความมีเสถียรภาพ ในการให้บริการได้เป็นปกติอย่างต่อเนื่องของ ช่องทางต่าง ๆ ผู้ใช้บริการช่องทางสามารถเข้าใช้ ช่องทางได้ตลอดเวลา และเลือกใช้ได้หลากหลาย ช่องทางตามความสะดวก สำหรับประสิทธิภาพของช่องทางเว็บไซต์และ e-mail นั้น อาจแสดงได้จากความมีเสถียรภาพของเครือข่าย INTERNET ของ สป.สธ. ที่ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ล่มหรือเกิดเวลา Downtime จนส่งผลกระทบต่อให้ ระบบ e-mail @health.moph.go.th และเว็บไซต์ หน่วยงานที่อยู่ภายในเครือข่าย สป.สธ. (Domain moph.go.th) หยุดให้บริการ โดยตรวจสอบจากกราฟ แสดงปริมาณการใช้ Bandwidth (CACTi) ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2553 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2554
<p>เพิ่ม</p> <p>1. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กรณีมาด้วยตนเอง (A)</p>						

ผลการดำเนินงาน : **Y** : ครบถ้วน / **N** : ไม่ครบถ้วน

ประเด็นการติดตามหมวด 3 (CS1-CS7)

รหัส	ADL I	ประเด็นการ ตรวจ	เจ้าภาพหลัก/ เจ้าภาพร่วม	รหัส หลักฐาน น	ผลการ ดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานที่แสดงผลการ ดำเนินการ
CS2	A	- แสดง ประสิทธิภาพของ ช่องทางเชิง ประจักษ์ (เช่น ข้อมูลสถิติของ ผู้ใช้บริการ จำนวน ผู้ใช้ช่องทาง เพิ่มขึ้น)	ศูนย์ประสานการ แก้ไขปัญหาตาม ข้อร้องเรียนของ ประชาชน/ศูนย์ เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	CS2-A2 (http:// cacti1. moph.go. th/cacti/)	Y	พบช่วงเวลา Downtime 25 นาที ในวัน พฤหัสบดีที่ 17 มีนาคม 2553 เวลา 16.15 – 16.40 น. คิดเป็นร้อยละ 0.0063 ของ จำนวนเวลานาทีทั้งหมด ซึ่งแสดงได้ว่าช่องทางรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน สังกัด สป.สธ. ผ่านเว็บไซต์และ e-mail มี ประสิทธิภาพดี

เพิ่ม

- 1.สถิติประสิทธิภาพของช่องทาง ที่ระบุไว้ใน
แต่ละกลุ่มบริการ (A)
- 2.แสดงประสิทธิภาพของช่องทางการประชุม
(ใช้ผลการประเมินจากแบบสอบถาม) ของ
หน่วยงานสารสนเทศ

ผลการดำเนินงาน : **Y** : ครบถ้วน / **N** : ไม่ครบถ้วน

ประเด็นการติดตามหมวด 3 (CS1-CS7)

รหัส	ADL I	ประเด็นการตรวจ	เจ้าภาพหลัก/ เจ้าภาพร่วม	รหัส หลักฐาน	ผล การ ดำเนิน งาน	คำอธิบายหรือหลักฐาน ที่แสดงผลการดำเนินการ
CS2	D/I	- แสดงให้เห็นการ เชื่อมโยงของการนำ ข้อมูลความต้องการ จากช่องทางมา ปรับปรุงการ ให้บริการ/การ ปฏิบัติงาน	ศูนย์ประสานการ แก้ไขปัญหาตาม ข้อร้องเรียนของ ประชาชน/ศูนย์ เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	CS2-D/I1 (คู่มือของศูนย์ ประสานการ แก้ไขปัญหา ตามข้อ ร้องเรียนของ ประชาชน)	Y	จากการทบทวนดังกล่าว ในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 หลาย หน่วยงานในสังกัด สป.สธ. จึงได้เพิ่ม ช่องทางให้มากขึ้น โดยเฉพาะช่องทางที่ สะดวกในการเข้าถึง สื่อสารได้รวดเร็ว นั่นคือช่องทางผ่าน INTERNET อันได้แก่ เว็บไซต์และ e-mail เพื่อขยายการ ให้บริการช่องทางมากขึ้น สำหรับข้อมูลความต้องการ ความคิดเห็น และข้อร้องเรียน ได้นำเข้าสู่กระบวนการ ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน (ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น) เพื่อดำเนินการ ตอบสนองต่อไป

ผลการดำเนินงาน : Y : ครบถ้วน / N : ไม่ครบถ้วน