

ตัวชี้วัดที่ ๒๕ ร้อยละความสำเร็จของข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพได้รับการแก้ไขภายใน
ระยะเวลาตามที่กำหนด

น้ำหนัก : ร้อยละ ๙๘

การประเมินผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ กรณี

กรณีที่ ๑ ส่วนราชการรับเรื่องร้องเรียนและได้การดำเนินการ กรณีไม่ต้องดำเนินการสอบข้อเท็จจริง
เนื่องจากไม่ยุ่งยากซับซ้อน วัดผล ๑ ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก
ร้อยละของข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพได้รับการดำเนินการ ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด (๙๘)	๙๘

กรณีที่ ๒ ส่วนราชการรับเรื่องร้องเรียนและได้การแก้ไขจนได้ข้อยุติ กรณีที่ต้องดำเนินการสอบสวน
ข้อเท็จจริง เนื่องจากมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ที่ต้องรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อให้ความเป็นธรรมต่อ
คู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย
วัดผล ๑ ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติ	๕๗

ตารางแสดงเกณฑ์การให้คะแนน ๒ กรณี

หากสามารถทำได้ ระดับ ๕ ตามที่เกณฑ์กำหนดให้ถือว่าสามารถดำเนินการได้ รวม ๑๐๐ คะแนน

กรณีที่	ประจำปี๒๕๕๗				
	เกณฑ์การให้คะแนนแผน				
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
กรณีที่ ๑	๕๘	๖๘	๗๘	๘๘	๙๘
กรณีที่ ๒	๑๗	๒๗	๓๗	๔๗	๕๗

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) ☐ รอบ.....3..... เดือน ☐ รอบ..... เดือน															
ตัวชี้วัดที่ ๒๕: ร้อยละของเรื่องร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการตอบสนองและแก้ไขให้แล้วภายในระยะเวลาที่กำหนด															
ข้อร้องเรียนของผู้บริโภค หมายถึง ข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคหรือผู้รับบริการด้านสุขภาพ ได้แก่ การรับบริการด้านสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในด้านความปลอดภัย ความไม่เป็นธรรม ความเสียหาย จากบริการ หรือได้รับผลกระทบด้านอื่นๆ ผู้รับบริการด้านสุขภาพ หมายถึง ประชาชน/บุคคล/องค์กรที่เป็นผู้รับบริการด้านบริการสุขภาพจาก สถานบริการสุขภาพ สถานพยาบาลภาคเอกชนหรือบุคคลผู้ประกอบโรคศิลปะ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยากำกับดูแล ๘ ประเภท ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย (ที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข) วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิต และประสาท ยาเสพติดให้โทษ และสารระเหย ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รับผิดชอบ ตามกำหนดเวลา ดังนี้ ๑) กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ๒) กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระยะเวลาตามประกาศ กรณีไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้แจ้งผู้ร้องทราบ และรายงาน ปัญหา/อุปสรรค ต่อผู้บริหาร รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน : <table border="1"><thead><tr><th rowspan="2">ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด (Baseline Data)</th><th rowspan="2">หน่วยวัด ร้อยละ</th><th colspan="3">ผลการดำเนินงานใน ปีงบประมาณ พ.ศ.</th></tr><tr><th>๒๕๕๔</th><th>๒๕๕๕</th><th>๒๕๕๖</th></tr></thead><tbody><tr><td>ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการ</td><td>๗</td><td>๒๒๗</td><td>๕๐๘</td><td>๓๗๐</td></tr></tbody></table> สูตรการคำนวณ : <table border="1"><tr><td>$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๗} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในปีงบประมาณ ๒๕๕๗}}$</td></tr></table> $= \frac{๑๒๑ \times ๑๐๐}{๑๒๔} = ๙๗.๕๘\%$ ๗. ข้อมูลผลการดำเนินงาน ๑.รับเรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๖ ทั้งด้านบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวนรับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๑๒๔ เรื่อง สบส. ๙๗ เรื่อง อย. ๒๗ เรื่อง		ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด (Baseline Data)	หน่วยวัด ร้อยละ	ผลการดำเนินงานใน ปีงบประมาณ พ.ศ.			๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการ	๗	๒๒๗	๕๐๘	๓๗๐	$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๗} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในปีงบประมาณ ๒๕๕๗}}$
ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด (Baseline Data)	หน่วยวัด ร้อยละ			ผลการดำเนินงานใน ปีงบประมาณ พ.ศ.											
		๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖											
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการ	๗	๒๒๗	๕๐๘	๓๗๐											
$\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๗} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในปีงบประมาณ ๒๕๕๗}}$															

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) ☐ รอบ.....3..... เดือน ☐ รอบ..... เดือน													
ได้รับการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด ๑๒๑ เรื่อง													
ร้องเรียนด้าน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
บริการสุขภาพ	๓๐	๒๖	๔๑										๙๗
แก้ไขได้	๓๐	๒๔	๔๐										๙๔
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	๑๗	๔	-										๒๑
แก้ไขได้	๗	๑๔	-										๒๑

๗.๑ รายงานผลความก้าวหน้าผลงานตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับปีงบประมาณดำเนินการ ๓ ปี

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ.			การเปลี่ยนแปลง (%)	
	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๖	๒๕๕๗
: ร้อยละของเรื่องร้องเรียนด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคที่ได้รับการตอบสนองและแก้ไขให้ แล้วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๕๐๘	๓๗๐	๑๒๔		

๗.๒ รายงานผลความก้าวหน้าผลงานตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับเดือนที่ผ่านมา

ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับ รอบ ๖ เดือน	ผลการดำเนินงาน ณ เดือน		การเปลี่ยนแปลง (%)
	เดือนที่ผ่านมา	ปัจจุบัน	
: ร้อยละของเรื่องร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ได้รับการตอบสนองและแก้ไขให้แล้วภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	๑๒๔	๑๕๗	

๘. แผน/ผลการดำเนินงาน : (รายงานในตัวชี้วัดผลผลิตในมิติที่ ๑ เท่านั้น)

	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	รวม
แผน	๖๘	๗๘	๘๘	๙๘	๙๘
ผล	๙๗.๕๘%				-

๙. เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๔ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดให้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน ๑	ระดับคะแนน ๒	ระดับคะแนน ๓	ระดับคะแนน ๔	ระดับคะแนน ๕
๕๘	๖๘	๗๘	๘๘	๙๘

๑๐. การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
: ร้อยละของเรื่องร้องเรียนด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคที่ได้รับการตอบสนองและแก้ไขให้ แล้วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๙๘	๙๗.๕๘%	๔.๙๗	๐.๙๙๔

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) ☐ รอบ.....3..... เดือน ☐ รอบ..... เดือน				
๑๑. คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ				
๑๑.๒ ผลการดำเนินงาน จำแนกตามโครงการ / กิจกรรม *(ตามตัวชี้วัดในแผนกำกับ ติดตาม ประเมินผลปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔)				
ความก้าวหน้าของโครงการ	ร้อยละ ผลงาน	รหัสงบประมาณ	งบประมาณ แผนขอใช้ เบิกจ่ายจริง	
-โครงการเฝ้าระวังรับเรื่องร้องเรียน	๙๗.๕๘ (๑๒๑เรื่อง)	๑๔๐-๑๑๒- P๐๔๑-1๔๖๐๑- ๐๒	๑,๕๕๓,๒๘๐	๗๑,๒๘๘.๙
๑๒. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี				
๑๓. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :				
๑๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป (รายงานในรอบ ๑๒ เดือน)				
๑๕. หลักฐานอ้างอิง : ๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ๒. หนังสือเชิญประชุม/รายงานการประชุมการจัดทำแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓. หนังสือขอให้จังหวัดรายงานผลการดำเนินงาน/ข้อมูลขอความร่วมมือการรายงานผลการดำเนินงานผ่านเว็บไซต์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ				
หน่วยงานที่รายงาน	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ			
ผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการ / ผู้ประสานงานงาน	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๒๙๙๙ ต่อ ๑๒๗๑ – ๘๓ นายธงชัย สาระกุล เบอร์มือถือ ๐๘๗ ๙๗๙ ๔๐๘๘ นางนาคยา ไทยนิยม เบอร์มือถือ ๐๘๕ ๔๘๗ ๔๐๒๑ นายพนพล มุสิก เบอร์มือถือ ๐๘๗ ๔๗๗ ๓๒๘๘ นายรณชัย ฐานกุ่มมา เบอร์มือถือ ๐๘๕ ๒๔๖ ๓๒๐๒ นางวรุณรัตน์ เจากระจำง เบอร์มือถือ ๐๘๕ ๔๘๗๔๐๒๕ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา นายศุภกัญจน์ โภคัย โทร ๐๒-๕๕๐-๗๑๒๕ เบอร์มือถือ ๐๘๑ ๖๘๒ ๙๑๑๔ นางวาริรัตน์ เลิศนที โทร. ๐๒-๕๕๐-๗๔๑๐ เบอร์มือถือ ๐๘๕ ๔๘๕ ๑๓๘๖ นายอาทิตย์ พันเดช โทร. ๐๒-๕๕๐-๗๓๘๓ เบอร์มือถือ ๐๘๔ ๗๙๕ ๖๙๕๑ นายสมศักดิ์ สุหร่ายพรหม โทร. ๐๒-๕๕๐-๗๓๘๕ เบอร์มือถือ ๐๘๑ ๗๑๒ ๕๕๔๑ น.ส.จิตธาดา แซ่เจริญ โทร. ๐๒-๕๕๐-๗๒๙๒ เบอร์มือถือ ๐๘๑ ๘๔๑ ๕๗๘๖			

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด)		☒ รอบ...๓... เดือน ☐ รอบ...๖.... เดือน
ตัวชี้วัดที่ ๒๕.๒ : ร้อยละของข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพที่ได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติ (๕๗)		
หน่วยงานที่รายงาน	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๒๕๕๕ ต่อ ๑๒๗๑ - ๘๓ นายธงชัย สาระกุล เบอร์มือถือ ๐๘๗ ๙๗๙ ๔๐๘๘ นางนาตยา ไทนิยม เบอร์มือถือ ๐๘๕ ๔๘๗ ๔๐๒๑ นายนพดล มุสิก เบอร์มือถือ ๐๘๗ ๔๗๗ ๓๒๘๘ นายรณชัย ฐานกุมมา เบอร์มือถือ ๐๘๕ ๒๔๖ ๓๒๐๒ นางวรรณรัตน์ เจากระจำง เบอร์มือถือ ๐๘๕ ๔๘๗๔๐๒๕		
คำอธิบาย : ข้อร้องเรียนของผู้บริโภค หมายถึง ข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคหรือผู้รับบริการด้านสุขภาพ ได้แก่ การรับบริการด้านสุขภาพ จากสถานบริการ/สถานพยาบาล/บุคคล ผู้ประกอบการโรคศิลปะ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์ ในด้านความไม่ปลอดภัย ความไม่พึงพอใจ ความไม่เป็นธรรม ความเสียหาย จากบริการ หรือได้รับผลกระทบด้านอื่นๆ จากการให้บริการของหน่วยงาน/สถานบริการ/สถานพยาบาล/บุคคล ผู้ประกอบการโรคศิลปะ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์ ผู้รับบริการด้านสุขภาพ หมายถึง ประชาชน/บุคคล/องค์กรที่เป็นผู้รับบริการด้านบริการสุขภาพจาก สถานบริการสุขภาพ สถานพยาบาลภาคเอกชนหรือบุคคลผู้ประกอบการโรคศิลปะ ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการแพทย์ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้บริโภคทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอนในการ สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อให้ความเป็นธรรมต่อคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย และนำเรื่องร้องเรียนเข้าคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนหรือต้องร่วมกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๖๐ วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันสามารถขยายเวลาได้อีก ๓๐ วัน (๙๐ วันทำการ) และแจ้งผู้ร้องทราบเป็นระบบพร้อมทั้งรายงานปัญหา/อุปสรรคต่อผู้บริหาร เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติ หมายถึง เรื่องที่ดำเนินการในลักษณะต่างๆดังนี้ ๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว ๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ หน่วยงานที่ได้รับดูแลเรื่องต่อ		

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด)					☒ รอบ...๓... เดือน
					☐ รอบ...๖.... เดือน
เงื่อนไขหรือหมายเหตุ เรื่องร้องเรียนนั้นต้องมีการลงชื่อของผู้ร้องเรียน และที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์อย่างชัดเจน เพื่อจะได้สามารถติดต่อประสานเรื่องหรือข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้ร้องเรียน เท่านั้น					
รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :					
ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด (Baseline Data)		หน่วยวัด ร้อยละ	ผลการดำเนินงานใน ปีงบประมาณ พ.ศ.		
			๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติ		๕๗	-	-	๔๗.๕
สูตรการคำนวณ :					
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ X ๑๐๐					
จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่เข้ากรณียุ่งยากซับซ้อนในปีงบประมาณ ๒๕๕๗					
$= \frac{๑๙ \times ๑๐๐}{๔๐}$					
๔๗.๕%					
๗. ข้อมูลผลการดำเนินงาน					
๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ๑๖ เรื่อง					
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ๓ เรื่อง					
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว <u>ไม่มี</u>					
๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ หน่วยงานที่ได้รับดูแลเรื่องต่อ ๒ เรื่อง					
๗.๑ รายงานผลความก้าวหน้าผลงานตัวชี้วัดเปรียบเทียบปีงบประมาณดำเนินการ ๓ ปี					
ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ.			การเปลี่ยนแปลง (%)	
	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๖	๒๕๕๗
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข			๔๐	-	-
๗.๒ รายงานผลความก้าวหน้าผลงานตัวชี้วัดเปรียบเทียบเดือนที่ผ่านมา					
ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับ	ผลการดำเนินงาน ณ เดือน		การเปลี่ยนแปลง		
รอบ ๖ เดือน	เดือนที่ผ่านมา		ปัจจุบัน	(%)	
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	๑๒๔		๑๕๗	๑๐๐	
๘. แผน/ผลการดำเนินงาน : (รายงานในตัวชี้วัดผลผลิตในมิติที่ ๑ เท่านั้น)					

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) ☒ รอบ...๓... เดือน ☐ รอบ...๖.... เดือน					
	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	รวม
แผน	40	-	-	-	-
ผล	19	-	-	-	-
๙. เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๔ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดให้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้					
ระดับคะแนน ๑	ระดับคะแนน ๒	ระดับคะแนน ๓	ระดับคะแนน ๔	ระดับคะแนน ๕	
๑๗	๒๗	๓๗	๔๗	๕๗	
๑๐. การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :					
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก	
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	๕๗	๔๗.๕	๔.๑๖๖	๐.๘๓๓	
๑๑. คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ : * ปรับปรุง ๑.๑ อธิบายผลการดำเนินงาน ข้อ ๗.๒ ๑. จัดทำแผนงานโครงการเฝ้าระวังเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พร้อมจัดทำแผนปฏิบัติการ ขออนุมัติแผนงานโครงการ ๒. ดำเนินการทบทวนคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามคำสั่งที่ ๑๖๘๒/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๖ ๓. ดำเนินการจัดประชุมการจัดทำแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เพื่อทบทวนการมอบอำนาจของกระทรวงสาธารณสุขและทบทวนหรือปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการและการรายงานผลเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ ๔ พย.๕๖ ณ ห้องอุทัย สุดสุข อาคาร ๗ ชั้น ๕ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ องค์ประชุมประกอบด้วยผู้แทน สสจ.๔ จังหวัด คณะกรรมการ เขตบริการสุขภาพทั้ง ๑๒ เขตของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและ คณะกรรมการอาหารและยา ๔. มีการประชุมคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ๕. ประชุมคณะกรรมการเปรียบเทียบคดี					
๑๑.๒ ผลการดำเนินงาน จำแนกตามโครงการ / กิจกรรม *(ตามตัวชี้วัดในแผนกำกับ ติดตาม ประเมินผลปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗)					
ความก้าวหน้าของโครงการ	ร้อยละ ผลงาน	รหัส งบประมาณ	งบประมาณ		
			แผนขอใช้	เบิกจ่ายจริง	
-โครงการเฝ้าระวังรับเรื่องร้องเรียน	- ๔๗.๕ %	๘๑๓-๑๑๒- Po๔๑- 1๔๖๐๑-๐๒	๑,๕๕๓,๒๘๐	๗๑,๒๘๘.๙	
๑๒. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : - มีระบบการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากศูนย์ฯ ๑๑๑๑ ที่สะดวก ตรวจสอบได้ ๒๔ ชั่วโมง					

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด) ☒ รอบ...๓... เดือน ☐ รอบ...๖.... เดือน
- ผู้บริหารให้ความเห็นความสำคัญได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือเป็นอย่างดี
๑๓. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :
๑๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป (รายงานในรอบ ๑๒ เดือน)
๑๕. หลักฐานอ้างอิง : ๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ๒. หนังสือเชิญประชุม/รายงานการประชุมการจัดทำแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓. หนังสือขอให้จังหวัดรายงานผลการดำเนินงาน/ข้อมูลขอความร่วมมือการรายงานผลการดำเนินงานผ่านเว็บไซต์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๔. โครงการ เฝ้าระวังและรับเรื่องร้องเรียนเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ของสำนักกฎหมายปี ๒๕๕๗ ๕. อยู่ระหว่างการจัดทำคู่มือการรับรู้สิทธิของประชาชนในการใช้บริการด้านบริการสุขภาพ