

แผนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชื่อส่วนราชการ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

ชื่อผู้รับผิดชอบหลัก/กลุ่มงาน

๑. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๒. กองส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ

๓. กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ

วัตถุประสงค์ของแผน : เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๒ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผน เชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และ สร้างสรรค์ โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน)

กิจกรรม/ขั้นตอน	เชื่อมกับ หมวด	ระยะเวลาดำเนินการ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๐ ก.ย. ๖๓)												ผลที่คาดว่าจะได้รับ (ตัวชี้วัดและเป้าหมาย)	ผู้รับผิดชอบ	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
กิจกรรมที่ ๑ ทบทวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมวด ๑ หมวด ๒ หมวด ๖						←→								ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นปัจจุบัน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กิจกรรมที่ ๒ การสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนสื่อออนไลน์ (social media)	หมวด ๑ หมวด ๔ หมวด ๖						←→								ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนสื่อออนไลน์ (social media)	กองส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ

กิจกรรม/ขั้นตอน	เชื่อมกับหมวด	ระยะเวลาดำเนินการ (๑ ต.ค. ๖๘ - ๓๐ ก.ย. ๖๙)											ผลที่คาดว่าจะได้รับ (ตัวชี้วัดและเป้าหมาย)	ผู้รับผิดชอบ		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
กิจกรรมที่ ๓ การสำรวจความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในผู้รับบริการในศูนย์เรียนรู้ฯ และสถานคุ้มครองฯ ตามแนวทางของศูนย์ราชการสะตอก (GECC) ขั้นตอนการดำเนินงาน	หมวด ๔ หมวด ๖															กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ
๓.๑ สำรวจ และวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในศูนย์เรียนรู้ฯ และสถานคุ้มครองฯ ตามแนวทางของศูนย์ราชการสะตอก (GECC)	หมวด ๔ หมวด ๖						←					→		ข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในผู้รับบริการในศูนย์เรียนรู้ฯ และสถานคุ้มครองฯ ตามแนวทางของศูนย์ราชการสะตอก (GECC)	กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ (ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ)	
๓.๒ วิเคราะห์เทียบเคียงการบริการกับหน่วยงานที่มีบริการคล้ายคลึงหรือได้รับรางวัล GECC เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น	หมวด ๖											←	→	ผลการวิเคราะห์เทียบเคียงการบริการกับหน่วยงานที่มีบริการคล้ายคลึงหรือได้รับรางวัล GECC เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น	กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ	

กิจกรรม/ขั้นตอน	เชื่อมกับ หมวด	ระยะเวลาดำเนินการ (๑ ต.ค. ๖๘ - ๓๐ ก.ย. ๖๙)											ผลที่คาดว่าจะได้รับ (ตัวชี้วัดและเป้าหมาย)	ผู้รับผิดชอบ		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
กิจกรรมที่ ๔ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวมของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	หมวด ๔ หมวด ๖													↔	ผลการสำรวจความพึงพอใจรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวม ของ สค.	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กิจกรรมที่ ๕ การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวให้เป็นระบบขั้นตอนการดำเนินงาน	หมวด ๑ หมวด ๕ หมวด ๖															๑. ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต ๒. สำนักงานเลขาธิการกรม (กลุ่มกฎหมาย)
๕.๑ การทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ สค. และขอความเห็นชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ สค.	หมวด ๖													↔	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างเชิงรุก รวดเร็วและทันการณ์	๑. ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต ๒. สำนักงานเลขาธิการกรม (กลุ่มกฎหมาย)
๕.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของ สค.	หมวด ๕ หมวด ๖													↔	บุคลากร สค. รับทราบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของ สค.	ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต

กิจกรรม/ขั้นตอน	เชื่อมกับ หมวด	ระยะเวลาดำเนินการ (๑ ต.ค. ๖๘ - ๓๐ ก.ย. ๖๙)												ผลที่คาดว่าจะได้รับ (ตัวชี้วัดและเป้าหมาย)	ผู้รับผิดชอบ	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๕.๓ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/ สถิติการจัดการข้อร้องเรียนของกรม กิจการสตรีและสถาบันครอบครัว และรายงานผลเสนอผู้บริหาร รับทราบ	หมวด ๑ หมวด ๔					←									สถิติ การจัดการ ข้อร้องเรียนของ กรมกิจการสตรีและ สถาบันครอบครัว	ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม และต่อต้านการทุจริต

เห็นชอบดำเนินการ



(นางสาวกรุพิน สิงห์น้อย)

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านสตรี

ประธานคณะทำงาน หมวด ๓

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วันที่ ๑๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙