**ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0**

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

| **หัวข้อ** | | **ยังไม่ได้ดำเนินการ** | **อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ** | **มีการดำเนินการโดยมีรายละเอียดดังนี้** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง | 3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น |  |  | โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ ................................  เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ ................................ |
|  | 3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ |  |  | ได้แก่ ..............................................  นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ...................................... |
|  | 3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล |  |  | คือ..................  มาใช้ในการค้นหา รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ...................................... |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ | 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ |  |  | ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่.......................................... |
|  |  | มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ คือ................................ |
|  | 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อ |  |  | หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหา คือ ..........................  วิธีการแก้ไขเชิงรุก คือ ......................................... |
|  |  |  | หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ   * ผู้รับบริการลำดับที่ 1 คือ ................................   มีความต้องการ คือ ...................................   * ผู้รับบริการลำดับที่ 2 คือ ...............................   มีความต้องการ คือ ....................................   * ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลำดับที่ 1 คือ......................   มีความต้องการ คือ ...................................   * ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลำดับที่ 2 คือ ..................   มีความต้องการ คือ ..................................... |
|  |  |  |  | หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ ..................... |
| 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ | 3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม |  |  | คือ.......................... |
|  | 3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม |  |  | คือ.......................... |
|  | 3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล |  |  | คือ.......................... |
| 3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ | 3.4.1 มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล |  |  | โดย..................................................  เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน |
|  | 3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน |  |  | กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน |
|  |  |  |  | ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน |
|  |  |  |  | กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน |
|  |  |  |  | การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน |
|  | 3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ |  |  | คือ ....................................................................  และมีแนวทางในการแก้ไข คือ .................................... |
|  | 3.4.4 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด |  |  | โดยวิธี ........................................ |
|  | 3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ |  |  | คือ ........................... |

**หมวด 7 การบรรลุผลลัพธ์การดำเนินงาน**

**7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน**  
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **ร้อยละ**  **ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
|  | **2562**  **(ตัวเลข)** | **2560** | **2561** | **2562** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ** ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **ร้อยละ**  **ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2562**  **(ตัวเลข)** | **2560** | **2561** | **2562** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **3. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ** ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **2562**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **ร้อยละ**  **ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2560** | **2561** | **2562** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้** ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการ และนวัตกรรมการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้ | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **2562**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **ร้อยละ**  **ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2560** | **2561** | **2562** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน** ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล | | | | | | |
| **ตัวชี้วัด** | **ค่าเป้าหมาย**  **2562**  **(ตัวเลข)** | **ผลการดำเนินงาน** | | | **ร้อยละ**  **ความสำเร็จ** | **คะแนน** |
| **2560** | **2561** | **2562** |
|  |  |  |  |  |  |  |