| **หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0** | | | | |
| **ยังไม่ได้ดำเนินการ** | **อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ** | **Basic** | **Advance** | **Significance** |
| 3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | | | |
|  |  | หน่วยงานมีการดำเนินงานดังนี้  ค้นหา รวบรวม ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธี  วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี  มาใช้ในการค้นหา และรวบรวม ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง ให้สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ เทคโนโลยีที่ใช้  ได้แก่  ………………….. | หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้  มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุก ยกตัวอย่างนโยบายเชิงรุกที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วยเสีย  …………………..  มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ | | | | |
|  |  | หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยมีการประเมิน ดังนี้  ความพึงพอใจ  ความผูกพัน | หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก  เช่น  ……………………… | หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่  ……………………..  มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนา ในด้านต่าง ๆ เช่น  การกำหนดแผนยุทธศาสตร์  สร้างนวัตกรรมในการบริการ  อื่น ๆ  (ระบุ)  ……………………….. |
| 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ | | | | |
|  |  | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้  มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ  มีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่  ได้แก่  ……………………….. | มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service)  เช่น  ………………………. (ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ) | มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/ Customer Service)ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ  ………………………. |
| 3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว | | | | |
|  |  | มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้  มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน  มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย  เผยแพร่มาตรฐาน /กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้  มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล  มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที  มีระบบการติดตามขั้นตอน ความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking)ได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยใช้ระบบ  ………………………. | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้  มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ  ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |