| **หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |
| --- |
| **ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0** |
| **ยังไม่ได้ดำเนินการ** | **อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ** | **Basic** | **Advance** | **Significance** |
| 3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
|  |  | หน่วยงานมีการดำเนินงานดังนี้ค้นหา รวบรวม ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการค้นหา และรวบรวม ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง ให้สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ เทคโนโลยีที่ใช้ได้แก่………………….. | หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุก ยกตัวอย่างนโยบายเชิงรุกที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วยเสีย…………………..มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ |
|  |  | หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยมีการประเมิน ดังนี้ความพึงพอใจความผูกพัน | หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุกเช่น……………………… | หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่……………………..มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนา ในด้านต่าง ๆ เช่นการกำหนดแผนยุทธศาสตร์สร้างนวัตกรรมในการบริการอื่น ๆ(ระบุ)………………………..  |
| 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ |
|  |  | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ได้แก่……………………….. | มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service)เช่น………………………. (ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ) | มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/ Customer Service)ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ………………………. |
| 3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว |
|  |  | มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และหลากหลายต่อผู้ร้องเรียนมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายเผยแพร่มาตรฐาน /กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูลมีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันทีมีระบบการติดตามขั้นตอน ความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking)ได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยใช้ระบบ………………………. | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |