

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		กคป.รท.ส		CS1	CS2	CS3	CS4	S
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ		
CS1	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้	A (0.4)	มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	มีการประชุมทบทวนการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่เชื่อมโยงครบทุกพันธกิจ โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสอดคล้องกันพันธกิจ ซึ่งกำหนดในลักษณะสำคัญขององค์การปี 2559 ที่บ่งบอกความต้องการและความคาดหวังที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ (ระบุในข้อ 7 หมวด P)		
		D (0.3)	<ul style="list-style-type: none"> มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และจัดทำเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละกลุ่ม ได้แก่ 1)การติดต่อด้วยตนเอง 2)โทรศัพท์/โทรสาร 3)จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4)Website ของแต่ละสำนัก/กอง โดยมีการเก็บสถิติของผู้ใช้บริการ		
		R/I (0.3)	มีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	มีการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น		
CS2	ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ให้หน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การส่งข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานแก่หน่วยงานเจ้าภาพเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจ		
		D (0.3)	<ul style="list-style-type: none"> มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย มีสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำเป็นสารสนเทศและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเป็นระบบ 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งผลการประเมินออก 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 ตั้งแต่ 1 ต.ค. - 31 มีนาคม และครั้งที่ 2 ตั้งแต่ 1 เม.ย. - 30 ก.ย. เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	มีสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ ทั้ง 4 ด้าน คือ การผังเมือง การพัฒนาเมือง การอาคาร และการให้บริการด้านช่าง		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำสาเหตุของปัญหาและนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข ทุกๆ 6 เดือน		
		R/I (0.3)	นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสำนัก/กอง เพื่อนำไปวางแผนยุทธศาสตร์ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น		
CS3	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	แสดงวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ ผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์หรือเรียน ข้อขัดข้อง มีปัญหาอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ให้หน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การส่งข้อมูลผลการประเมินความไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานแก่หน่วยงานเจ้าภาพเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ		
		D (0.3)	<ul style="list-style-type: none"> มีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความไม่พึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ จะมีการแบ่งผลการประเมินออก 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 ตั้งแต่ 1 ต.ค. - 31 มีนาคม และครั้งที่ 2 ตั้งแต่ 1 เม.ย. - 30 ก.ย. เพื่อรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	มีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ ทั้ง 4 ด้าน คือ การผังเมือง การพัฒนาเมือง การอาคาร และการให้บริการด้านช่าง		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินความไม่พึงพอใจ เพื่อนำสาเหตุของปัญหาและนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข ทุกๆ 6 เดือน		
		R/I (0.3)	นำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ได้แจ้งผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสำนัก/กอง เพื่อนำไปปรับปรุงผลผลิตบริการ และกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น		
				คะแนน	5.0000			
				คะแนน	5.0000			

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			กตปมรหัส		CS1	CS2	CS3	CS4	C	
รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินการ					
CS4	ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์กร	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	มีการคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การมอบโล่ให้ดีเด่นให้แก่ผู้ประกอบการ				
			มีแนวทางและวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	มีแนวทางและวิธีการในการสื่อสาร และสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดการฝึกอบรมให้ผู้รับบริการงานด้านอาคารและการผังเมือง				
		D (0.3)	มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	มีกิจกรรมในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กิจกรรมมอบโล่ให้กับผู้ประกอบการดีเด่นด้านอาคาร ผู้ประกอบการโรงแรมหรือสถานประกอบการ โครงการสร้างภาคีเครือข่ายระดับพื้นที่และกลุ่มจังหวัด				
		R/I (0.3)	ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับส่วนราชการที่สร้างเป็นตัวอย่างให้กับหน่วยงานอื่นๆ ใช้นโยบายในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กิจกรรมมอบโล่ให้กับผู้ประกอบการดีเด่นด้านอาคาร ผู้ประกอบการโรงแรมหรือสถานประกอบการ กิจกรรมประกวดภาพวาด "เมืองในฝัน" การปรับปรุงห้องสมุดและศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการใหม่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การปรับปรุงศูนย์ทดสอบวัสดุ ของส่วนกลางและส่วนภูมิภาค				
			ส่วนราชการมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่					
	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสารข้อมูล มีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	ส่วนราชการมีเว็บไซต์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ประกอบการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บริการทั้งข้อมูลข่าวสาร และแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนในเรื่องต่างๆ						
			คะแนน	5.0000						
CS5	ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งและมีประสิทธิภาพ	A (0.4)	ส่วนราชการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วทั้งและมีประสิทธิภาพ	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	ถ้ามีการร้องเรียนจะแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ด้วยวิธีการชี้แจงทางโทรศัพท์ มีระบบให้บริการรับเรื่อง ผ่านทางอินเตอร์เน็ต Email webboard และหน่วยงานได้จัดข้อมูลข่าวสารไว้เผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ตให้ค้นหา เป็นต้น				
		D/L (0.3)	รวบรวม วิเคราะห์ และปฏิกิริยาตอบสนองที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วทั้งและมีประสิทธิภาพ	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	ได้รับรวมข้อมูลจากช่องทางที่กำหนดมาวิเคราะห์ โดยชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ร้องเรียนทราบ ส่วนที่สุด เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล				
		R/I (0.3)	ระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหของผู้ร้องเรียนได้อย่างทันทั่วทั้งและมีประสิทธิภาพ	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	ในกรณีที่มิใช่ตัวต้นเหตุ จะดำเนินการลงพื้นที่ เพื่อหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขโดยเร็วที่สุด				
			ส่วนราชการสามารถพบหรือเรียนรู้ได้เร็วไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	นำผลร้องเรียนไปแก้ไขปัญหา เช่น การร้องเรียนเรื่องต่างๆ โดยการมีการดำเนินการป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ				
	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลง ไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	<input checked="" type="checkbox"/> ใช่	<input type="checkbox"/> ไม่ใช่	ปัจจุบันมีข้อร้องเรียนมาค่อนข้างน้อยลงมาก จนเกือบจะไม่มีแล้ว และได้นำมาปรับปรุงให้บริการต่อไป						
			คะแนน	5.0000						
			คะแนนรวม	5.0000						