

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)	<input checked="" type="checkbox"/> นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก <ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางต่างๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์กร/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น - ฐานข้อมูลของส่วนราชการ 	✓	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการรวบรวมประกาศการจัดซื้อจัดจ้างที่เผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรม ▪ ประกาศแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ▪ ประกาศราคากลาง ▪ ประกาศร่าง TOR/เอกสารประกวดราคา ▪ ประกาศรายชื่อผู้ชนะการเสนอราคา ▪ รายงานผลการประเมินตนเอง เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี 2560 ครั้งที่ 2 เดือนเมษายน - เดือนกันยายน 2560
ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ยังไม่แสดงให้เห็นถึงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง </div>			
Advance (Alignment) - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อกำหนดความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital technology, Customer centric)	<input checked="" type="checkbox"/> ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ facebook) ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ <ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และข้อความ - กำหนดความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น 	✓	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมรวบรวมข้อมูลประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของกรม ▪ ประกาศแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ▪ ประกาศราคากลาง ▪ ประกาศร่าง TOR/เอกสารประกวดราคา ▪ ประกาศรายชื่อผู้ชนะการเสนอราคา ▪ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ▪ Facebook กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ▪ Facebook ห้องสมุด
ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ยังไม่เห็นถึงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำมา เพื่อกำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย </div>			

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p>Significance (Integration)</p> <p>- การใช้ ข้อมูล และ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง ภายใน และ ภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลง ของ สภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ทั้ง ปัจจุบัน และอนาคต (Actionable policy solution)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอก องค์กรเพื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น - กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ปัจจุบันและอนาคต <p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <p style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">ไม่ผ่าน</p>	<p style="color: red; font-size: 2em;">✗</p>	<p>-</p>

3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p>Basic (A&D)</p> <p>- การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณื พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ เป็นต้น</p> <p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <p>ไม่ผ่าน</p> <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ควรอธิบายให้เห็นถึงวิธีการสำรวจ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ความถี่ของการสำรวจและการนำเสนอผลต่อผู้บริหาร และควรแนบไฟล์แบบสำรวจที่ใช้สำรวจความพึงพอใจเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น 	<p>✓</p>	<p>- แบบสอบถามความพึงพอใจ</p> <p>- เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารกรมฯ</p> <p>- แบบสอบถามออนไลน์</p>
<p>Advance (Alignment)</p> <p>- การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> นำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก</p> <p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <p>ไม่ผ่าน</p>	<p>✗</p>	<p>-</p>

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Significance (Integration) - การบูรณาการข้อมูล การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน กับ ฐานข้อมูลของกลุ่ม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ และการสร้างนวัตกรรม ในการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/> บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อ <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น - เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้าง นวัตกรรม ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="border: 1px solid red; background-color: #f08080; padding: 5px; display: inline-block; color: white; font-weight: bold;">ไม่ผ่าน</div>	✘	-

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p>Basic (A&D)</p> <p>- การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง <input checked="" type="checkbox"/> มีช่องทางการสื่อสาร ที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก <input checked="" type="checkbox"/> มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง 	<p>✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ▪ ทางโทรศัพท์ ▪ ติดต่อทาง E – mail ▪ ระดมความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ▪ มีการแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการให้ส่วนราชการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง
<p>ความเห็นผู้ตรวจสอบ:</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="background-color: #f08080; padding: 5px; margin-right: 10px; border: 1px solid black;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรแสดงให้เห็นกระบวนการทบทวนและปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักอย่างต่อเนื่องอย่างไร ซึ่งการทบทวนและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องจะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานสามารถสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ▪ ควรแสดงให้เห็นถึงวิธีการ/ช่องทางการสื่อสาร ถ่ายทอดแนวทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังสู่การปฏิบัติไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังได้อย่างไร </div>			

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Advance (Alignment) - การสร้างนวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer groups and segments)	<input checked="" type="checkbox"/> สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง <ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการภาพรวม - ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้ 	✘	-
	ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">ไม่ผ่าน</div>		
Significance (Integration) - การสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้ (Personalized / Customized service)	<input checked="" type="checkbox"/> การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ <ul style="list-style-type: none"> - มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ - เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) 	✘	-
	<input checked="" type="checkbox"/> การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">ไม่ผ่าน</div>		

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - กระบวนการรับข้อร้องเรียน อย่างเป็นระบบ และมี มาตรฐานการจั ด การ ข้อร้องเรียนได้อย่าง มีประสิทธิผล	<input checked="" type="checkbox"/> มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้ <input checked="" type="checkbox"/> มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input checked="" type="checkbox"/> มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อ ข้อร้องเรียน (Response)	✓	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียน และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบตามเรื่อง ที่ร้องเรียน ▪ แบบฟอร์มคำขอ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ทางโทรศัพท์ ติดต่อทาง E-mail ▪ แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร ▪ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาโดยทันที
ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #28a745; color: white; padding: 5px; margin-right: 10px;">ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการรับข้อร้องเรียน และการจัดการต่อข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ เช่น เมื่อมีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวแล้ว ขั้นตอนต่อไป หน่วยงานดำเนินการอย่างไรทั้งการจัดการข้อร้องเรียนนั้น และการตอบกลับ/รายงานผลการจัดการต่อผู้ร้องเรียนเป็นระยะๆ/ทุกกี่วัน มีการเข้าไปตรวจสอบว่ามี ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวทุกกี่วัน ซึ่งหากได้จัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน / flow chart ขั้นตอนต่างๆ ไว้ ควรแนบไฟล์ให้เห็นชัดเจน เป็นต้น </div>			
Advance (Alignment) - กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และ ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ	<input checked="" type="checkbox"/> มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์ <input checked="" type="checkbox"/> ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)	✓	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานสถิติแบบสำรวจความพึงพอใจ(ส่วนภูมิภาค) ▪ การตอบข้อซักถามผ่านช่องทางออนไลน์
ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #dc3545; color: white; padding: 5px; margin-right: 10px;">ไม่ผ่าน</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ยังไม่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ </div>			

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Significance (Integration) - กระบวนการจัดการ ขอร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และการใช้เทคโนโลยี การสื่อสาร มาเพื่อการ ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจใน การจัดการขอร้องเรียน	<input checked="" type="checkbox"/> มีการตอบสนองกลับต่อขอร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ อย่างทันการณ์	✓	- การตอบซักถามผ่านเว็บบอร์ด
	<input checked="" type="checkbox"/> ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความ เชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการขอร้องเรียน		
ความเห็นผู้ตรวจสอบ: <div style="border: 1px solid red; background-color: #f08080; padding: 5px; display: inline-block; color: white;">ไม่ผ่าน</div>			

3.75

คะแนนเฉลี่ยจากหน่วยงาน

0.75

คะแนนเฉลี่ยจากผู้ตรวจ