

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	ระดับการพัฒนาองค์การ	การประเมินตนเอง	ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.
	✓	Basic	<input checked="" type="checkbox"/> หน่วยงานมีการดำเนินงานดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> ค้นหา รวบรวม ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input checked="" type="checkbox"/> วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input checked="" type="checkbox"/> ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	ผ่าน
		Advance	<input checked="" type="checkbox"/> หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาและรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงให้สนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ เทคโนโลยีที่ใช้ ได้แก่ เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร, Facebook งานประชาสัมพันธ์กรมโยธาฯ, Facebook ห้องสมุด, ยูทูบกรมฯ	ผ่าน
		Significance	หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุก ยกตัวอย่างนโยบายเชิงรุกที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น 	ไม่ผ่าน

หมายเหตุ: ตัวหนังสือ สีเขียว ในส่วนของการประเมินตนเองทุกประเด็นการประเมิน เป็นการอธิบายเพิ่มเติมจากหน่วยงานรับผิดชอบแต่ละหมวด

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	ระดับการพัฒนาองค์การ	การประเมินตนเอง	ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.
	✓	Basic	<input checked="" type="checkbox"/> หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีการประเมินดังนี้ <input checked="" type="checkbox"/> ความพึงพอใจ <input checked="" type="checkbox"/> ความผูกพัน	ผ่าน
		Advance	<input checked="" type="checkbox"/> หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ, เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารกรมฯ, แบบสอบถามออนไลน์, Facebook งานประชาสัมพันธ์กรมโยธาฯ	ไม่ผ่าน ควรยกตัวอย่างการนำเอาผลการประเมินความพึงพอใจความผูกพันของผู้รับบริการที่สำคัญมากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาในเชิงรุก และเป็นความต้องการที่สำคัญที่จะต้องได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
		Significance	<input type="checkbox"/> หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ เช่น มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น <input type="checkbox"/> การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ <input type="checkbox"/> สร้างนวัตกรรมในการบริการ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)	ไม่ผ่าน

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	ระดับการพัฒนาองค์การ	การประเมินตนเอง	ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.
	✓	Basic	<input checked="" type="checkbox"/> หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง <input checked="" type="checkbox"/> มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ <input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ ได้แก่ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง, ทางโทรศัพท์, ติดต่อทาง E-mail, ระดมความคิดเห็นจากผู้รับบริการ, ติดต่อทาง Social Media 	ผ่าน
		Advance	<input type="checkbox"/> มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ (ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ)	ไม่ผ่าน
		Significance	<input type="checkbox"/> มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/Customer Service) ให้ระบุงานบริการ/ กระบวนการ	ไม่ผ่าน

3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว

ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างเริ่มดำเนินการ	ระดับการพัฒนาองค์การ	การประเมินตนเอง	ผลการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.	
	✓	Basic	<ul style="list-style-type: none"> ☑ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้ ☑ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน ☑ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ☑ เผยแพร่มาตรฐาน/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ 	ผ่าน	
		Advance	<p>หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงาน และรวบรวมข้อมูล ☑ มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที ☑ มีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) ได้อย่างรวดเร็ว <p>อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยใช้ระบบตอบข้อซักถามผ่านช่องทางออนไลน์, ทางโทรศัพท์, ติดต่อทาง E-mail</p>	ไม่ผ่าน	ควรมีการอธิบายเพิ่มเติมว่ามีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) ได้อย่างรวดเร็ว
		Significance	<p>หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน มาเรียนรู้และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่บ่อยหรือร้องเรียนซ้ำ ☑ ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 	ไม่ผ่าน	ควรมีการอธิบายเพิ่มเติมว่ามีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) ได้อย่างรวดเร็ว