| **ระดับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0**  **หมวด 3 การให้ความสาคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ยังไม่ได้ดำเนินการ** | **อยู่ระหว่างดำเนินการ** | **Basic** | **Advance** | **Significance** |
| 3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | | | |
| 🞎 | 🞎ก | 🞎กหน่วยงานมีการดำเนินงาน ดังนี้  🞎กค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยวิธี  🞎กวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  🞎กตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 🞎กหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหา และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงให้สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ๆ เทคโนโลยีที่ใช้  ได้แก่ ................................................................................. | หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้  🞎 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมา วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบาย เชิงรุก ยกตัวอย่างนโยบาย เชิงรุกที่เป็นผลมาจาก การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ................  .................................................................................  🞎 มีการวิเคราะห์แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงที่กำลัง จะเกิดขึ้น |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ | | | | |
| 🞎 | 🞎ก | 🞎กหน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการประเมิน ดังนี้  🞎กความพึงพอใจ  🞎กความผูกพัน | 🞎 หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก  เช่น ................................................................................. | 🞎 หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ได้แก่ .................................................................. |
| 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ | | | | |
| 🞎 | 🞎ก | 🞎กหน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้  🞎กมีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  🞎กมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ  🞎กมีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่  ได้แก่ ...................................................................... | 🞎กมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ)  ได้แก่ .......................................................................... | 🞎 มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถ ออกแบบการรับบริการได้ เฉพาะบุคคล (Personalize/ Customer Service) ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ .......  ................................................................................. |
| 3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว | | | | |
| 🞎 | 🞎ก | 🞎กมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้  🞎กมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน  🞎กมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย  🞎กเผยแพร่มาตรฐาน/กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้  🞎 มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงานและรวบรวมข้อมูล  🞎 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที  🞎 มีระบบการติดตามขั้นตอนความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) ได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน  โดยใช้ระบบ .......................................................................... | หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้  🞎 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียน มาเรียนรู้ และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหา ในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน ที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ  🞎 ผู้ร้องเรียนมีความ เชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบ การจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน |