

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ	ระดับ	ประเด็นการประเมิน
3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Basic	<input checked="" type="checkbox"/> ค้นหา รวบรวม ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธี <input checked="" type="checkbox"/> วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input checked="" type="checkbox"/> ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาจากข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	Advance	<input type="checkbox"/> หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการค้นหา และรวบรวม ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง ให้สนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ ๆ เทคโนโลยีที่ใช้ ได้แก่
	Significance	หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้ <input type="checkbox"/> มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์	Basic	<input checked="" type="checkbox"/> หน่วยงานมีการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยมีการประเมิน ดังนี้ <input checked="" type="checkbox"/> ความพึงพอใจ <input checked="" type="checkbox"/> ความผูกพัน
	Advance	<input type="checkbox"/> หน่วยงานนำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง/แก้ไขปัญหาในเชิงรุก เช่น
	Significance	<input type="checkbox"/> หน่วยงานมีการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่ มาเพื่อใช้ประโยชน์และพัฒนา ในด้านต่าง ๆ เช่น <input type="checkbox"/> การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ <input type="checkbox"/> สร้างนวัตกรรมในการบริการ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ	Basic	<input checked="" type="checkbox"/> หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ <input checked="" type="checkbox"/> มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง <input checked="" type="checkbox"/> มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ <input checked="" type="checkbox"/> มีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ ได้แก่
	Advance	<input type="checkbox"/> มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ได้แก่ (ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ)
	Significance	<input type="checkbox"/> มีการสร้างนวัตกรรมที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล (Personalize/ Customer Service) ให้ระบุงานบริการ/กระบวนการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ	ระดับ	ประเด็นการประเมิน
3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว	Basic	<input checked="" type="checkbox"/> มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และหลากหลายต่อผู้ร้องเรียน <input checked="" type="checkbox"/> มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย <input checked="" type="checkbox"/> เผยแพร่มาตรฐาน / กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียนต่อสาธารณะ
	Advance	หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนในการทำงานและรวบรวมข้อมูล <input checked="" type="checkbox"/> มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนทันที <input checked="" type="checkbox"/> มีระบบการติดตามขั้นตอน ความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน (tracking) ได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยใช้ระบบ Email ด้วยวิธีการ Reply คำถามกลับมาที่หน่วยงาน
	Significance	หน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์สาเหตุ นำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือ ร้องเรียนซ้ำ <input type="checkbox"/> ผู้ร้องเรียนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน