

CUSTOMER

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
(Customer and Stakeholder Focus)

## หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and stakeholder focus)

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการปรับปรุงและค้นหาโอกาส ในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เชื่อมโยงข้อมูลหมวด P ข้อ 7

### 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อธิบายวิธีการที่องค์กรรับฟังลูกค้า และได้สารสนเทศด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

### 3.2 การสร้างความผูกพัน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความสัมพันธ์

อธิบายวิธีการที่องค์กรกำหนดผลิตภัณฑ์และกลไกการสื่อสารต่างๆ เพื่อสนับสนุนลูกค้ารวมทั้งอธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.2 การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
  - วิธีการเพื่อให้ได้สารสนเทศ
  - วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - วิธีการรับฟังตามช่วงวงจรชีวิต
 การรับบริการ และการค้นหาข้อมูลย้อนกลับอย่างทันท่วงที
- (2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต
  - การค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ

- (3) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน
  - ความแตกต่างกันของวิธีการ
  - สารสนเทศจากการประเมินที่ใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวัง
- (4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
  - การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
  - การเปรียบเทียบกับส่วนราชการที่มีผลผลิต/บริการคล้ายกันหรือธุรกิจอื่น
- (5) ความไม่พึงพอใจ
  - การประเมินความไม่พึงพอใจและสารสนเทศที่ได้

- (6) ผลผลิตและการบริการ
  - การกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ
  - การกำหนดและปรับผลผลิต/บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ขยายความสัมพันธ์ และดึงดูดผู้รับบริการฯ ใหม่
- (7) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - วิธีการให้บริการและรับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
  - รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ
  - ข้อกำหนดที่สำคัญและการถ่ายทอด
- (8) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ
  - การกำหนดระดับความสำคัญ

- (9) การจัดการความสัมพันธ์ (ให้เหมาะสมตลอดวงจรชีวิต)
  - การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์
  - การใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์
- (10) การจัดการกับข้อร้องเรียน
  - การจัดการกับข้อร้องเรียนและการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
  - การเรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

### 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรใน ค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Voice of the Customer :

#### ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### (1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย

- เชื่อมโยงข้อมูลหมวด P ข้อ 7
- วิธีการเรียนรู้/รับฟัง
- ช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม
- นำข้อมูลวิเคราะห์เป็นสารสนเทศ
- ทำเป็น Profile และฐานข้อมูล

## ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ **สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ** เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ( \* )

FB /Web 2Blog /Line

- วิธีการรับฟังมีความ **แตกต่างกัน** ใดๆตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันที่ และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิตบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

## Listening to Potential Customers

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ตารางที่ 2 การจัดการช่องทางและการจัดการข้อมูลการรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความถี่
1) สํารวจ สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ</li> <li>- ผู้รับฟังความคิดเห็น</li> <li>- แบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกหน่วยงาน</li> <li>- ทุกหน่วยงาน</li> <li>- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และ คณะอนุกรรมการด้านการพัฒนา องค์การ กปศ. หมวด 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกวันทำการ</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- 2 ครั้ง/ปี</li> </ul>
2) สังเกตพฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม CS &amp; STH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้บริการ</li> <li>- ทุกหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกครั้งที่ให้บริการ</li> </ul>
3) Focus Group	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมสัมมนากลุ่มย่อย</li> <li>- การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1-2 ครั้ง/ปี</li> </ul>
4) ติดต่อโดยตรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พบปะ เยี่ยมเยียน พูดคุยโดยตรง</li> <li>- จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร e-mail Line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกวัน</li> </ul>
5) เครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับฟังผ่านเครือข่ายของ กปศ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่มีเครือข่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกวัน</li> </ul>
6) สื่อสาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์</li> <li>- โทรทัศน์ วิทยุ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มเผยแพร่และประชาสัมพันธ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกวัน</li> </ul>
7) Social Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website Facebook Line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกวัน</li> </ul>

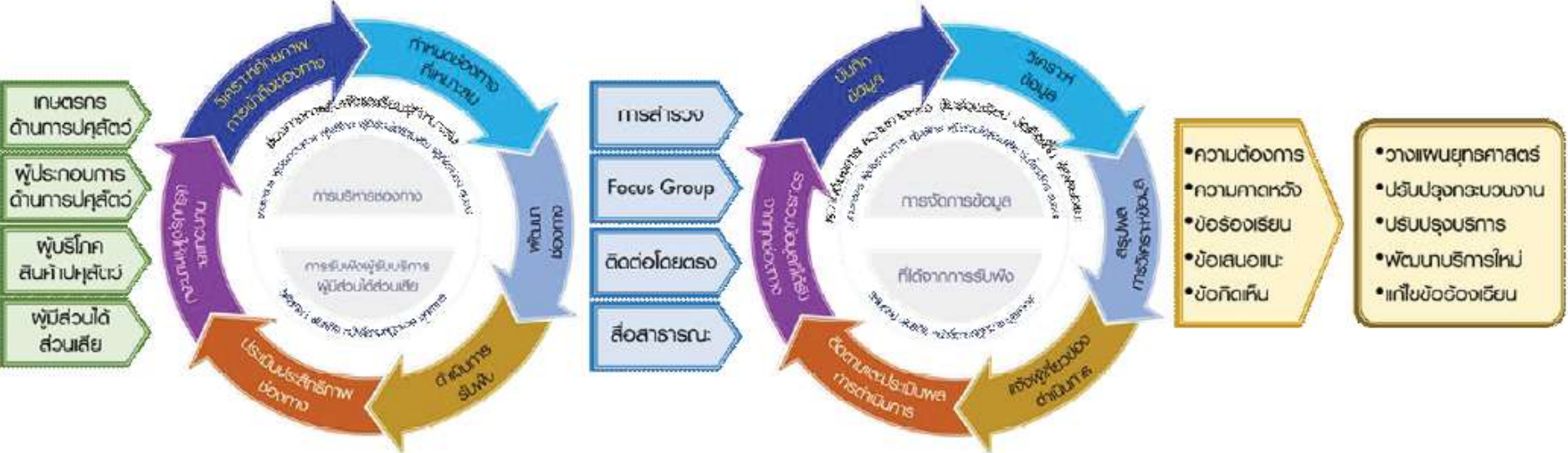


ช่องทางการสื่อสาร	รูปแบบ		ทิศทาง	ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย			ประเด็นการสื่อสาร
	ทางการ	ไม่ทางการ			1	2	3	
เสียงตามสาย		●	↓	ทุกวัน		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งข้อมูลข่าวสาร ประกาศต่างๆ</li> <li>การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์</li> <li>วิสัยทัศน์ ค่านิยม</li> </ul>
เพลงมาร์ช พก.		●	↓	ทุกวัน		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>ทิศทางขององค์กร</li> </ul>
พูดคุยโดยตรง		●	↓ ↑	ตามความเหมาะสม	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร</li> <li>ติดตามงาน</li> <li>สอบถามประเด็นปัญหา แนวทางการแก้ไข</li> </ul>
Facebook / Line		●	↓ ↑	ตลอดเวลา		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งข้อมูลข่าวสาร</li> <li>ติดตามผลการดำเนินงาน</li> </ul>
intranet		●	↓	ตลอดเวลา		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งข้อมูล ข่าวสาร ประกาศ ระเบียบต่างๆ</li> <li>แลกเปลี่ยนความคิดเห็น</li> </ul>
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์		●	↓	ตลอดเวลา	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งข้อมูล ข่าวสาร</li> <li>รายงานผลการดำเนินงาน</li> </ul>
เว็บไซต์ nep.go.th	●		↓	ตลอดเวลา	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ของ พก.</li> <li>การให้บริการเกี่ยวกับคนพิการด้านต่างๆ</li> </ul>
จูลสาร พก.	●		↓	ทุก 3 เดือน	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งข้อมูล ข่าวสาร</li> <li>การให้บริการด้านต่างๆ ของ พก.</li> </ul>

บอร์ดตัวอักษรวิ่ง		●	↓	ตามความเหมาะสม	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งข้อมูล ข่าวสาร</li> <li>การให้บริการด้านต่างๆ ของ พก.</li> </ul>
ทางโทรศัพท์		●	↓ ↑	ตามความเหมาะสม	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูล/ประเด็นปัญหา/การบริการต่างๆ</li> <li>รายงานผลการดำเนินงาน</li> </ul>
สายตรวจศูนย์จัดการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม	●		↓ ↑	ตลอดเวลา	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งข้อมูล ข่าวสาร รับข้อร้องเรียน</li> <li>ประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา</li> </ul>
ตู้ ปณ 1111	●		↓ ↑	ตลอดเวลา	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งข้อมูล ข่าวสาร รับข้อร้องเรียน</li> <li>ประเด็นปัญหาแนวทางแก้ไขปัญหา</li> </ul>
สายตรง 1300	●		↓ ↑	ตลอดเวลา	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูล ข่าวสาร รับข้อร้องเรียน</li> <li>ประเด็นปัญหาแนวทางแก้ไขปัญหา</li> </ul>
ตู้รับฟังความคิดเห็น		●	↑	ตลอดเวลา	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>รับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียน</li> </ul>
สื่อบุคคล (อพมก.) ล่ามภาษามือ		●	↓ ↑	ตลอดเวลา	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ Best practice</li> <li>แจ้งข้อมูล ข่าวสาร และรับฟังความคิดเห็น</li> </ul>
ตู้ TTRS		●	↓ ↑	ตลอดเวลา	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูล/ปัญหา/การให้บริการ</li> <li>รับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียน</li> </ul>

หมายเหตุ:

- ❶ = ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ องค์กรเครือข่ายหน่วยงาน / บุคคลที่ได้รับผลกระทบ / ชุมชนใกล้ชิดและหรือเกี่ยวข้องกับคนพิการ
- ❷ = บุคลากร
- ❸ = ผู้รับบริการ ได้แก่ คนพิการ / ผู้ดูแลคนพิการ / องค์กรด้านคนพิการหน่วยงาน / บุคคลที่ขอรับข้อมูล



กระบวนการจัดการช่องทางและข้อมูลการรับฟังและเรียนรู้  
 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กรมปศุสัตว์)



(2)

- ช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง
- การนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น = ปรับกระบวนการทำงาน

ตัวอย่าง การ  
รับฟังและ  
เรียนรู้ความ  
ต้องการและ  
ความ  
คาดหวังจาก  
ลูกค้า/คู่แข่ง  
ของ  
หน่วยงาน  
Best  
Practice

**FIGURE 3-1 CFSC uses a combination of approaches to listen to and learn from our customers. Uses: 1. Process Improvement, 2. Planning, 3. Customer Satisfaction, Loyalty & Relationship Building, 4. Product Development, 5. 6 Sigma, 6. Competitive Analysis**

Listening Approach	Customer Group	Frequency	Method	Uses
Surveys	Users, Dealers, CatBUs, Competitors	Varies	Written and phone surveys	1 2 3 4 5 6
Focus Groups	Users, Dealers	As needed	RDA Consultant	1 2 3 4 5 6
Complaint Resolution	Users, Dealers, CatBUs	Daily/Weekly	Daily input and survey comments	1 3 5
TMs and MCs	Users, Dealers, CatBUs	Daily	Individual interaction	1 2 3 4 5 6
Daily Operations Data	Users, Dealers, CatBUs	Daily	Information Systems, User and Dealer contact, credit application, etc.	1 3 4 5
Dealer Association Meetings	Dealers	Ongoing	Face-to-face	1 2 3
Nashville Visits	CatBUs, Dealers, Users	Ongoing	Face-to-face	1 2 3 4 5 6
Cat Industry Councils	Users, Dealers, CatBUs	Monthly/Quarterly	CFSC Representative	2 3 4
User, Dealer, CatBU Visits by CFSC Leaders	Users, Dealers, CatBUs	Ongoing	Face-to-face presentations	1 2 3 4
Customer Express	Users	Real Time	Phone, Electronic	1 3 5 6
Benchmarking	Users	Ongoing	Face-to-face, Phone, Surveys	1 3 4 5
Customer Relationship Review	Users	Annual	Face-to-face	3 12

## ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า (Determination of Customer Satisfaction and Engagement)

### (3) ความพึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction and Engagement)

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (\*)
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไรในระยะยาว

## ข. ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Determination of Customer Satisfaction and Engagement)

ขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ / ผู้ให้บริการ  
สิ่งอำนวยความสะดวก / ธรรมชาติ

การสำรวจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ / ข้อมูลการให้บริการ  
ข้อร้องเรียน / รายงานจากหน่วยงานบริการ  
การวิเคราะห์การได้หรือเสียผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
การแนะนำจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเดิม  
อัตราสำเร็จของการทำธุรกรรม

## (4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับ  
**1** ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของคู่แข่ง/คู่แข่งเทียบ  
**2** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น

## (5) ความไม่พึงพอใจ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

ปรับกลยุทธ์ในหมวด 2

ปรับปรุงกระบวนการ/วิธีส่งมอบในหมวด 6



### 3.2 การสร้างความผูกพัน : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความผูกพัน และสร้างความสัมพันธ์

ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (6) ผลผลิตและการบริการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความต้องการของ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ

สำรวจ/สัมภาษณ์กลุ่มไม่พึงพอใจ/ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด/  
**Focus group** /ข้อมูลร้องเรียน เสนอแนะ

### 3.2 การสร้างความผูกพัน : ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความผูกพัน และสร้างความสัมพันธ์

#### ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและ**ปรับผลผลิตและการบริการ** เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ) รวมทั้งวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน (\*)

## (7) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากส่วนราชการและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
- รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้าง รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่างกัน

การวางแผนการสื่อสาร  
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นำข้อกำหนดไปปรับกระบวนการทำงานและกำหนดตัวชี้วัดเพื่อควบคุมข้อกำหนด

ตัวอย่าง

# การวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญ

รายชื่อ กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญจำแนกตามปัจจัยการวิเคราะห์					สรุปข้อกำหนด ที่สำคัญ
	ความ ต้องการ ของ ผู้รับบริการ	ความ ต้องการของ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ข้อกำหนด ด้าน กฎหมาย	ประสิทธิ ภาพ	ความคุ้มค่า และการลด ต้นทุน	
กระบวนการ ถ่ายทอดความรู้ ด้านการผลิตพืช	ชัดเจน ถูกต้อง ใช้ได้ จริง	สินค้าเกษตรมี คุณภาพ	มาตรฐาน GAP	ประหยัด ทรัพยากร	คุ้มค่า	1. ชัดเจน 2. ถูกต้อง 3. ใช้ได้จริง
กระบวนการ ส่งเสริมการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP	ตรงกับความ ต้องการของ ตลาด	ผลิตภัณฑ์มี คุณภาพ	ลิขสิทธิ์สินค้า	ทันต่อความ ต้องการของ การตลาด	ต้นทุนต่ำ	ตรงกับความ ต้องการของ ตลาด

# ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดผลกระบวนการ
กระบวนการ ถ่ายทอดความรู้	<ol style="list-style-type: none"> <li>ชัดเจน</li> <li>ถูกต้อง</li> <li>ใช้ได้จริง</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละขององค์ความรู้ที่นำไปถ่ายทอดมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ/ ผู้เชี่ยวชาญ</li> <li>ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ</li> <li>จำนวนองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดแล้วผู้รับบริการได้นำไปปฏิบัติจริง</li> </ul>
กระบวนการ ส่งเสริมการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ OTOP	ตรงกับความต้องการ ของ ตลาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมที่มีการวิจัยตลาด</li> <li>ร้อยละของสินค้า OTOP ที่สามารถจำหน่ายได้ในแต่ละเดือน</li> </ul>

องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยัง  
ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการ

กำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จ  
ของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการ  
ติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ทราบ

จัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิด  
ความพึงพอใจในการรับบริการ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 38,41-42)

## มาตรฐานการให้บริการ

- ทำให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เกิดความโปร่งใส
- ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถคาดการณ์เวลาที่ใช้ในการรับบริการ
- ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานนำมาสู่ความสัมพันธ์ที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจ
- ส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องเพราะมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน



## (8) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Segmentation)

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

• ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณาดังกล่าว ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม

การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = SIPOC analysis

ภารกิจ ของหน่วยงาน	Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เครื่องมือ)	Process (กระบวนการงาน ตามภารกิจ/ พันธกิจ ของ องค์กรหรือ หน่วยงาน)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)

# ปัจจัยในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

## ภูมิศาสตร์

ภูมิภาค ประเทศ จังหวัด  
อำเภอ เขตเมือง

## ประชากรศาสตร์

อายุ เพศ ขนาดครอบครัว เชื้อ  
ชาติ อาชีพ รายได้

## จิตวิทยา

มูลค่า ทักษะ ความเชื่อ  
วิถีในการดำเนินชีวิต

## พฤติกรรม

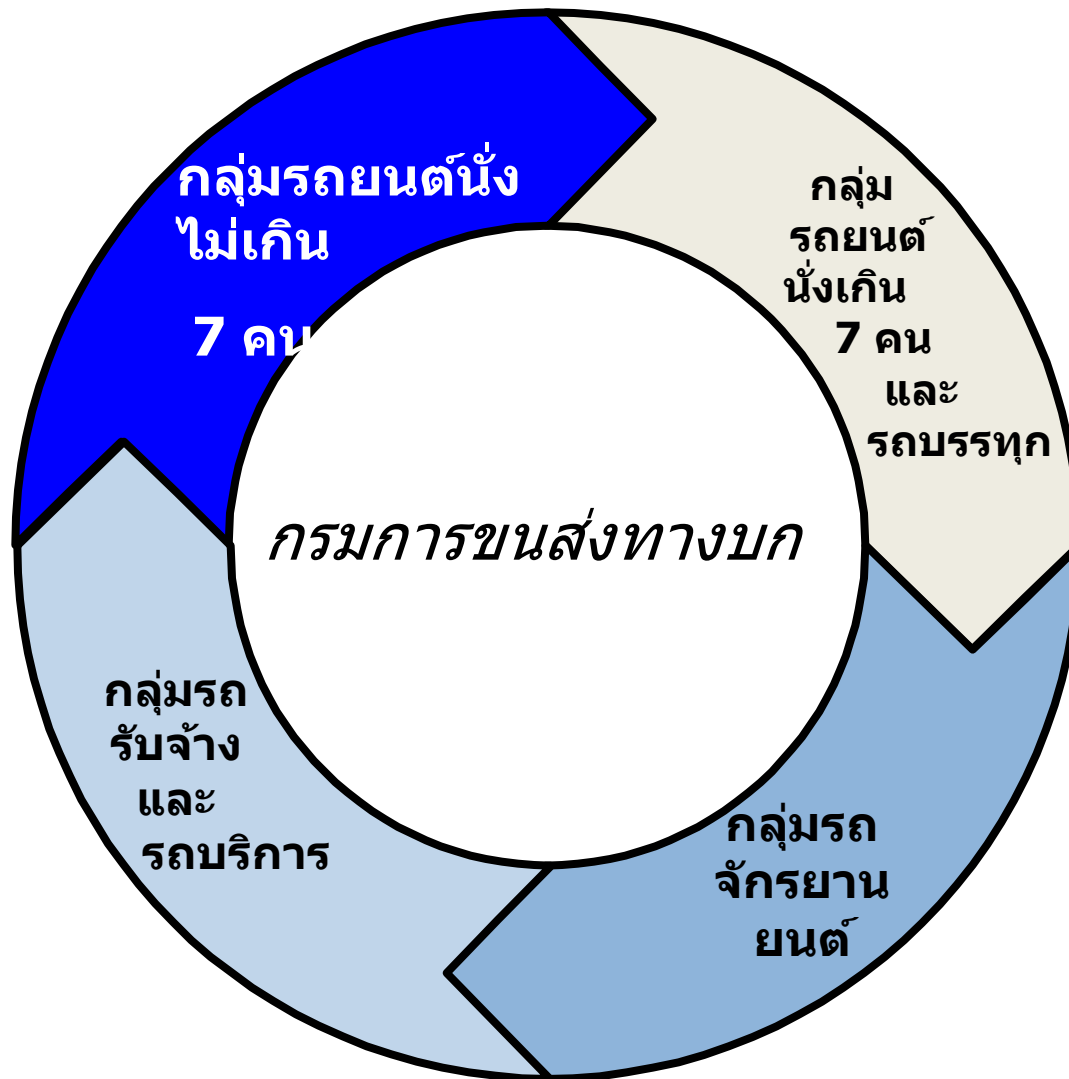
ช่วงเวลาการใช้บริการ รูปแบบ  
ของการใช้บริการ



ปัจจัยอื่นๆ เช่น

- ประเภทของงานบริการ พันธกิจขององค์กร ช่องทางการให้บริการ
- ลักษณะทางกฎหมาย เช่น บุคคล นิติบุคคล องค์กรมหาชน และองค์กรลักษณะอื่นๆ ตามกฎหมาย เป็นต้น

# การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ



พันธกิจ	ผลิตภัณฑ์และบริการ	ผู้รับบริการ				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
		1	2	3	4	5	6	7
1.ขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติสู่การปฏิบัติอย่างบูรณาการ	1. นโยบาย กฎหมาย แผน และมาตรการกลไกในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ	●	●	●		●		
2.พัฒนาองค์กรคนพิการของประเทศให้มีศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการฯ	2. การสนับสนุนทรัพยากร	●	●	●				
	3. คู่มือ/แนวทาง/มาตรฐานการปฏิบัติในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ	●	●	●				
	4.หลักสูตรในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ	●	●	●				
3.เสริมสร้างสังคมที่ปราศจากอุปสรรคต่อคนพิการ	5. การรณรงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ บริการสาธารณะ อุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการ	●	●	●	●	●	●	●
	6.การบริการทางกฎหมาย	●	●	●		●	●	●
	7.ข้อมูลสารสนเทศด้านคนพิการ	●	●	●	●			
ความต้องการและความคาดหวังหลัก	คุณภาพชีวิตที่ดี	●	●					
	สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติ	●						
	ได้รับการรับรองมาตรฐาน			●				
	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสถานการณ์			●	●	●	●	
	ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย			●		●		
	ปฏิบัติตามกฎหมายโดยไม่มี หรือมีผลกระทบน้อยที่สุด						●	
คุณลักษณะเฉพาะ	บุคคล	●	●		●		●	
	องค์กร			●	●	●	●	
	ชุมชน							●
<b>หมายเหตุ:</b> ผู้รับบริการ: 1 = ผู้พิการ 2 = ผู้ดูแลคนพิการ 3 = องค์กรด้านคนพิการ 4 = หน่วยงาน/บุคคลที่ขอรับข้อมูล								
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: 5 = องค์กรเครือข่าย 6 = หน่วยงาน/บุคคลที่ได้รับผลกระทบ 7 = ชุมชนใกล้ชิด/เกี่ยวข้องกับคนพิการ								

## 3.2 ข. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Building Customer Relationships)

### (9) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ
  - ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ
  - รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ

## การจัดการ / สร้างความสัมพันธ์ (Relationship Management)

1. กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
2. คัดเลือกตามเกณฑ์
3. ทบทวนช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม
4. ประชุมร่วมเพื่อกำหนดกิจกรรม
5. จัดลำดับและคัดเลือกกิจกรรม
6. ทำแผนและดำเนินการตามแผน
7. ประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเพื่อปรับปรุงครั้งต่อไป
8. สรุปเสนอผู้บริหารพร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงครั้งต่อไป

## 3.2 ข. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Building Customer Relationships)

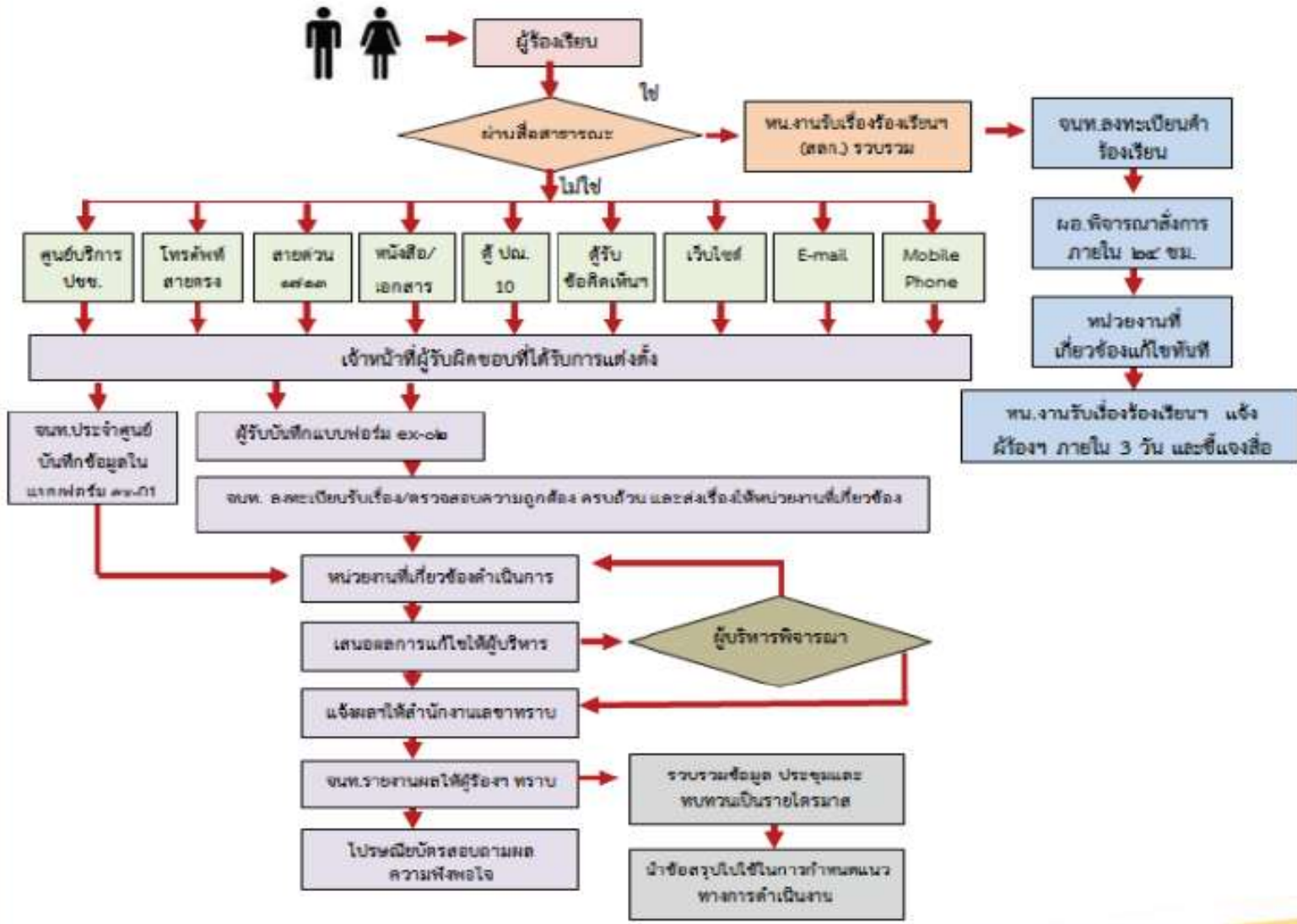
### (10) การจัดการกับข้อร้องเรียน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ
- การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

เป็น **Systematic** / ทบทวนช่องทาง / วิธีการรับฟัง กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ  
ดำเนินการตอบสนองทันที / แจ้งผลกลับให้ผู้ร้อง  
มีการแยกประเภทประเด็นการร้องเรียนเรื่อง วิเคราะห์ต้นเหตุและความรุนแรงของ  
ปัญหา / กำหนดตัววัดความสำเร็จ ฯลฯ



### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (กรมสรรพสามิต)

# หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

OP  
หมวด 4

การรับฟัง เรียนรู้ รวบรวมข้อมูล  
สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มี  
ส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบัน (1)  
และอนาคต (2)

หมวด 4

การประเมินความพึงพอใจและ  
ความผูกพัน (3) ไม่พึงพอใจ (5)  
และเทียบคู่เทียบ (4)

หมวด 2 (2.1 การวางแผนยุทธศาสตร์)

หมวด 6 (5) จัดลำดับการปรับปรุง  
กระบวนการ-การบริการ

## 3.2 การสร้างความผูกพัน

OP7  
หมวด 4

กำหนดความต้องการของ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของผลผลิตและบริการ (6)

การสื่อสาร (7)

OP7  
หมวด 2  
หมวด 6

การใช้สารสนเทศปรับปรุงและ  
ค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม  
ตอบสนองความต้องการ (7) และ  
จำแนกกลุ่มปัจจุบัน-อนาคต (8)

หมวด 4  
หมวด 6

สร้างความสัมพันธ์ (9)

การจัดการข้อร้องเรียน (10)

การสื่อสารทั่วถึง  
เรียนรู้ปรับปรุง และสร้าง  
นวัตกรรม สูงสุดการยั่งยืน

# PMQA FL หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

# หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS1

ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้

## ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"><li>มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมกับตามกลุ่มผู้รับบริการ</li></ul>
D	<ul style="list-style-type: none"><li>มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม</li><li>มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และจัดทำเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li></ul>
R/I	<ul style="list-style-type: none"><li>มีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน</li></ul>

# หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS2

ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"><li>แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ</li></ul>
D	<ul style="list-style-type: none"><li>มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย</li><li>มีสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li><li>มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหา เพื่อนำไปสู่การจัดทำเป็นสารสนเทศและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ</li></ul>
R/I	<ul style="list-style-type: none"><li>นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน</li></ul>

# หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS3

ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"> <li>แสดงวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ ผ่านวิธีการต่างๆ อาทิเช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อขัดข้อง ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน เป็นต้น</li> </ul>
D	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>มีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ และกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความไม่พึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต</li> </ul>
R/I	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน</li> </ul>

# หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS4

ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสารสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"><li>มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์การ</li><li>มีแนวทางและวิธีการในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li></ul>
D	<ul style="list-style-type: none"><li>มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li></ul>
R/I	<ul style="list-style-type: none"><li>ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น</li><li>ส่วนราชการมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการ</li><li>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสารข้อมูล มีความพึงพอใจ และมีสำรวจความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ</li></ul>

# หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS5

ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

## ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน

A	<ul style="list-style-type: none"><li>• ส่วนราชการมี<u>ระบบการจัดการข้อร้องเรียน</u>อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล</li></ul>
D/L	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>รวบรวม วิเคราะห์ และบ่งชี้ถึงต้นเหตุ</u>ที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียน และ<u>ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน</u>อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล</li></ul>
R/I	<ul style="list-style-type: none"><li>• ระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถ<u>ตอบสนอง และแก้ไข</u>ปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่าง<u>ทันท่วงทีและมีประสิทธิผล</u></li><li>• ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้<u>ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ</u></li><li>• ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลง ไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ</li></ul>