



ระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0
PMQA 4.0

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ







ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	อธิบายการดำเนินการ	ผลการประเมิน
<p>Basic (A&D)</p> <p>- การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง</p> <p>(Customer centric)</p>	<p>นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก</p> <p>- ช่องทางต่างๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์กร/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น</p> <p>- ฐานข้อมูลของส่วนราชการ</p>	<p>นย. มีช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการรับฟังความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยต่าง ๆ การฝึก และการประชุมร่วมกันในการประชุมต่าง ๆ เช่น การจัดการหน่วยเฉพาะกิจ การจัดการฝึกพร้อม การจัดการฝึกผสม การจัดการฝึกพร้อมผสม การจัดการประชุมหน่วยขึ้นตรงในระดับต่าง ๆ และการประเมินผลข้อดีข้อเสีย และการเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาของทุกทางอยู่ตลอดเวลา</p>	<p>5</p>
<p>Advance (Alignment)</p> <p>- การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>(Digital technology, Customer centric)</p>	<p>ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ</p> <p>- รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ</p> <p>- ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น</p>	<p>นย. ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยี/ดิจิทัลช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ เช่น สื่อสารสาธารณะ(โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ) facebook: https://facebook.com/rtmc2099 Line :RTMC Group Web te:http://.marines2.navy.mi.th - มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับ หน่วยผู้รับบริการและ ทร. - มีการรายงานตามวงรอบ และบูรณาการกับ ข้อมูลความต้องการใหม่เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ในการเตรียมกำลังทหาร นย. ในทุกภารกิจที่เกี่ยวข้องในการเตรียมกำลังทหาร นย.ตามชั้นของแผนป้องกันประเทศ</p>	








	<p>Significance (Integration)</p> <p>- การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต</p> <p>(Actionable policy solution)</p>		<p>ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การเพื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น - กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต 	<p>เพื่อติดต่อกับหน่วยเหนือและหน่วยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>วางมาตรการการรับฟังให้ครอบคลุมและทันเหตุการณ์ วางมาตรการทั้งเชิงรุกและเชิงรับด้วยวิธีการที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่ม</p>	
--	---	--	--	--	--

3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	อธิบายการดำเนินการ	ผลการประเมิน
<p>Basic (A&D)</p> <p>- การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p>	<p>ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่างๆ เป็นต้น</p>	<p>รูปแบบการประเมินความพึงพอใจดำเนินการได้หลากหลายตามความเหมาะสม สืบหาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมทุกภารกิจ นำผลที่ได้มาปรับปรุง ให้บริการทั้งเร่งด่วน และการแก้ไขภาวะเบี่ยงที่เกี่ยวข้อง</p>	4
<p>Advance (Alignment)</p> <p>- การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน</p>	<p>นำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก</p>	<p>ความผูกพันควรวัดในทางมิติของการปฏิบัติมากกว่าความรู้สึก ต้องค้นหาเพื่อเข้าใจสาเหตุและวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาเชิงรุก</p>	
<p>Significance (Integration)</p> <p>- การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันกับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ</p>	<p>บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น - เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม 	<p>จากดำเนินการวัดความพึงพอใจและไม่พอใจ นย. ได้นำผลสำรวจของงานภายใน มาวิเคราะห์และนำไปปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนที่ยุ่งยากต่อการติดต่อกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

	ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	อธิบายการดำเนินการ	ผลการประเมิน
	Basic (A&D) - การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	 มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง  มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก  มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	1.มีการมอบหมายหน่วยงานพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการโดยนำข้อมูลผลการสำรวจความไม่พึงพอใจไปกำหนดกิจกรรมพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการและให้รายงานผลให้ทราบ เพื่อนำไปใช้ประกอบการออกแบบการประเมินความพึงพอใจในรอบถัดไป รวมทั้งได้นำผลสรุปมาประกอบการพิจารณาทบทวนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานปีถัดไป 2.มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน facebook: https://facebook.com/rtmc2099 site: http://.marines2.navy.mi.th 3.มีการจัดทำคู่มือในการฝึกแจกจ่ายให้หน่วยผู้รับบริการ	3
	Advance (Alignment) - การสร้างนวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวม และเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer groups and segments)	 สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง <input type="checkbox"/> ความต้องการภาพรวม <input type="checkbox"/> ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้	1.ไม่มี 2. ต้องการ ยุทธศาสตร์ที่ทันสมัย 3. ไม่มี	
	Significance (Integration) - การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้(Personalized / Customized service)	 การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ <input type="checkbox"/> มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ <input type="checkbox"/> เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service)  การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ		
3.4	กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ			

	ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	อธิบายการดำเนินการ	ผลการประเมิน
	Basic (A&D) - กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	 มีช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้  มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response)	1.ช่องทางกรรับเรื่องร้องทุก facebook: https://facebook.com/rtmc2099 Web site: http://.marines2.navy.mi.th	3
	Advance (Alignment) - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ	 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์  ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)		
	Significance (Integration) - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร มาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์  ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน		

ตรวจถูกต้อง

น.ท.

(ประภพ เจนสมุทร)

หน.กิจการพลเรือน กพร.นย.

พ.ค.๖๓