



## หมวด 3 การปรับปรุงผลการดำเนินการ

**หัวข้อ** การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ประเด็นปัญหา** ในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นคู่แข่ง/คู่เทียบ ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีการเผยแพร่ในระบบสารสนเทศ จะได้มาจากการขอรับข้อมูลโดยตรงในพื้นที่ การทำหนังสือสอบถามข้อมูลไปยังหน่วยต่าง ๆ หรือจากการจัดการประชุมร่วมกับหน่วยงานคู่แข่ง/คู่เทียบ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่

### แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- จัดการประชุมร่วมกับหน่วยงานของคู่แข่ง/คู่เทียบ และเสนอให้แต่ละหน่วยมีดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละหน่วยงานในระบบสารสนเทศ
- ค้นหาข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละหน่วยงานของคู่แข่ง/คู่เทียบ จากระบบ Social Media เพิ่มเติมเพื่อนำมาประเมินเปรียบเทียบ

**ผลลัพธ์ที่ต้องการ** ได้กระบวนการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากที่สุด จากติดตามข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบสารสนเทศของคู่แข่ง/คู่เทียบ



## หมวด 3 การปรับปรุงผลการดำเนินการ

### แนวคิด

➤ คู่แข่ง/คู่แข่ง ของ ทรภ. ๒ ที่นำมาพิจารณา ได้แก่ ทรภ.๑ ทรภ.๓ ซึ่งมี บทบาท หน้าที่ ตามภารกิจหลักต่าง ๆ ที่ ทร.ได้มอบหมายเหมือนกันหรือแตกต่างกันไม่มาก และทภ.๔ เป็น หน่วยใช้กำลังที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีการบริการที่เหมือนกันหรือไม่แตกต่างกันมาก นักและยังมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มเดียวกัน ควรจะมีกระบวนการการ ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถนำ ข้อมูลแลกเปลี่ยนกันหรือเข้าถึงได้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ จะ ถูกนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ หาข้อเท็จจริง ทบทวนวิธีการให้บริการต่าง ๆ ของแต่ละ หน่วยเพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการให้บริการของ ทรภ.๒ เพื่อให้ตอบสนองต่อความ ต้องการได้อย่างตรงเป้าหมายกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความเป็นเลิศเพิ่ม มากขึ้น



## หมวด 3 การปรับปรุงผลการดำเนินการ

### แนวทางการดำเนินการ

- ทรภ.๒ เชิญหน่วยงานคู่แข่ง/คู่เทียบ ร่วมประชุมเพื่อจัดทำการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- ทรภ.๒ และหน่วยงานคู่แข่ง/คู่เทียบ ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละหน่วยงานในระบบสารสนเทศ แต่ละหน่วยสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์หรือเข้าถึงได้ในระดับหนึ่ง
- ทรภ.๒ และหน่วยงานคู่แข่ง/คู่เทียบ ประชุมสัมมนา นำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์หาข้อเท็จจริง ทบทวนวิธีการให้บริการต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยเพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของ ทรภ.๒ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างตรงเป้าหมายกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความเป็นเลิศเพิ่มมากขึ้นต่อไป



## หมวด 3 การปรับปรุงผลการดำเนินการ

### ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

- ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐
- ความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๐



## หมวด 3 การปรับปรุงผลการดำเนินการ

### บทสรุป

มีความเป็นระบบโดย : สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการบริการได้อย่างต่อเนื่อง

ประสิทธิผลของการดำเนินการ : มีผลการให้บริการที่ดีเสมอ

นวัตกรรมที่นำมาใช้ได้แก่ : ระบบ Internet ความเร็วสูงสามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว

มีความสอดคล้องและมีการบูรณาการดังนี้ : มีการร่วมบูรณาการระหว่างหน่วยงานของ ทร.

และ ทบ.