

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1



สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของของส่วนราชการ เพื่อความสำเร็จระยะยาว รวมทั้งวิธีการในการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์ และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2



การสร้างความผูกพัน

สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1



ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
 - วิธีการเพื่อให้ได้สารสนเทศ
 - วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - วิธีการรับฟังตามช่วงวงจรชีวิตการรับบริการ และการค้นหาข้อมูลป้อนกลับอย่างกันทั่วถึง
- 2 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต
 - การค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ

การค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง ผลผลิตบริการ กระบวนการที่สำคัญและสร้างความผูกพัน



ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

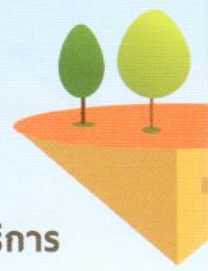
- 3 ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน
 - ความแตกต่างกันของวิธีการในแต่ละกลุ่ม
 - สารสนเทศจากการประเมินที่ไต่ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวัง
- 4 ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - การเปรียบเทียบกับส่วนราชการที่มีผลผลิต/บริการคล้ายกันหรือธุรกิจอื่น
- 5 ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - การประเมินความไม่พึงพอใจและสารสนเทศที่ได้



การกำหนดผลผลิต บริการ และกลไกการสื่อสารต่างๆ เพื่อสนับสนุน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความผูกพัน

3.2

สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 6** ผลผลิตและการบริการ
 - การกำหนดความต้องการของผู้รับบริการฯ
 - การกำหนดและปรับผลผลิต/บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการขยายความสัมพันธ์ และดึงดูดผู้รับบริการฯ ใหม่
- 7** การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - วิธีการให้บริการและรับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
 - รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ
 - ข้อกำหนดที่สำคัญและการถ่ายทอด
- 8** การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการฯ
 - การกำหนดระดับความสำคัญ



ลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- มีการแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน
- มีวิธีการที่หลากหลายในการระบุความต้องการ และการสนองตอบความต้องการที่เหมาะสม เคารพความคาดหวัง
- กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่สามารถวัดผลได้ (เพราะต้องมีการวัดผลการดำเนินงาน)
- มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก หลากหลาย และเข้าถึงง่าย
- มีการติดตาม และแก้ไขกับทุกข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว
- มีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศไว้อย่างเป็นระบบ ให้ทุกคนในองค์การสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
- มุ่งเน้นการวัดคุณค่า ความจงรักภักดี ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อพัฒนาองค์การให้ดีขึ้น

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตัวอย่างเครื่องมือและเทคนิคการปรับปรุงองค์การตามหมวด 3

- สารสนเทศของผู้รับบริการ (Voice of Customer)
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey)
- การสร้างความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)
- การเปรียบเทียบ (Benchmarking)
- การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)
- การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (Customer Segmentation)
- การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

