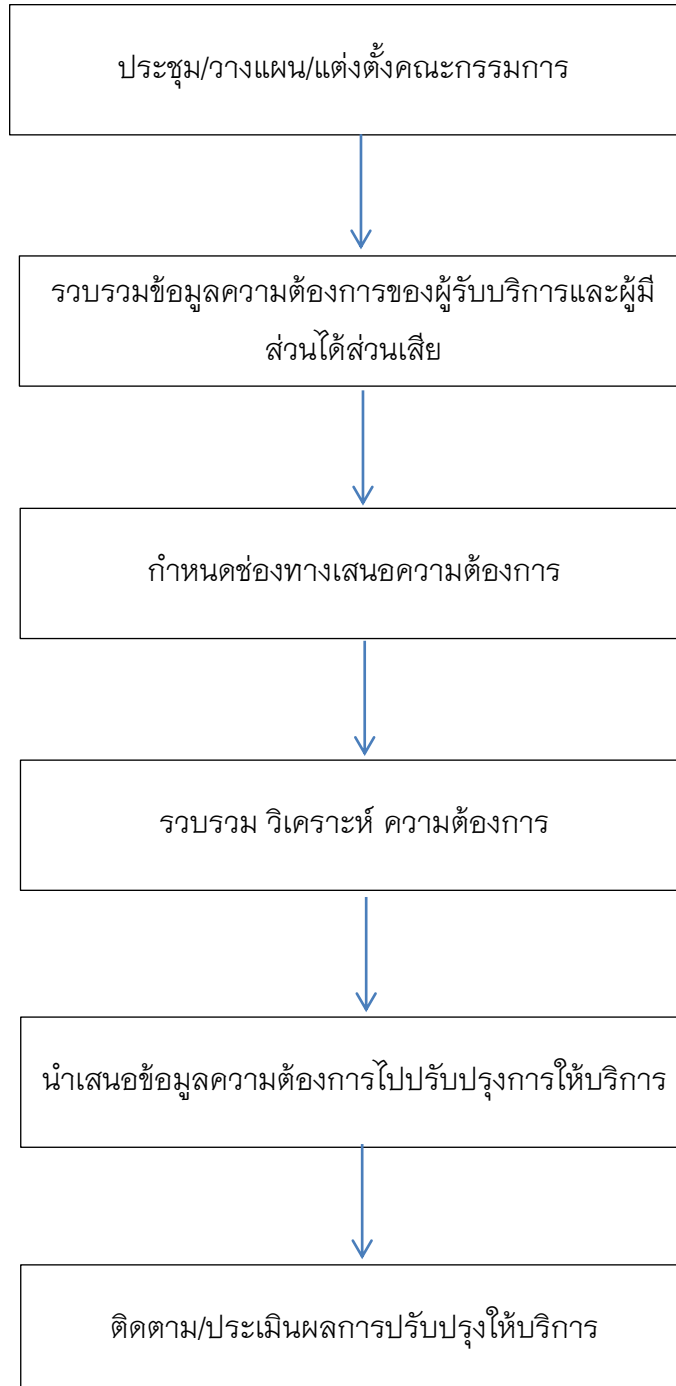


### หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Focus)

การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่อาจมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

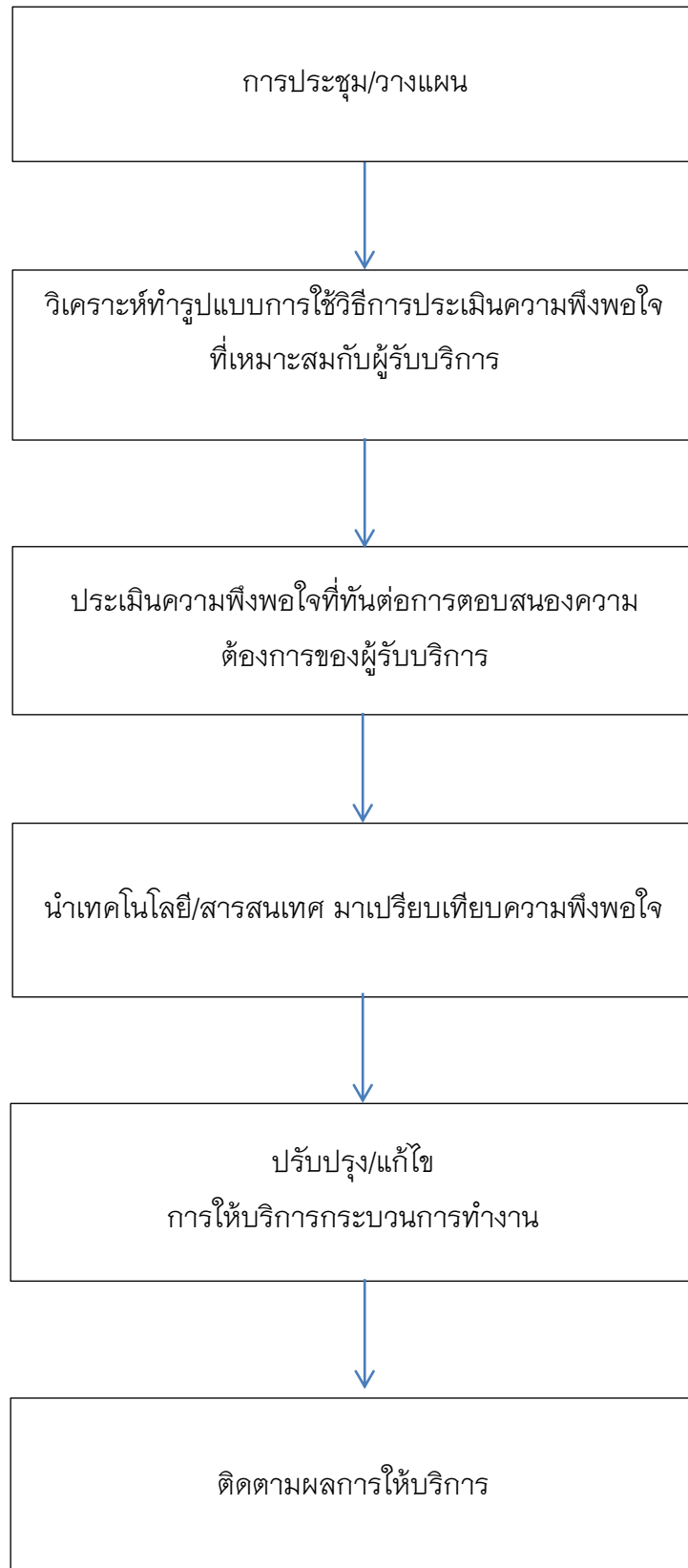
ที่อาจมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองวิชาการและแผนงาน

S	I	P	O	C
กองวิชาการและ แผนงาน	1. เว็บไซต์เทศบาล 2. ไลน์ 3. โทรศัพท์ 4. เฟสบุ๊ก 5. แบบสอบถาม ความพึงพอใจ 6. คำร้อง 7. อินตราแกรม 8. ทวิตเตอร์	1. ประชุม/วางแผน/แต่งตั้งคณะกรรมการ 2. รวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย 3. กำหนดช่องทางเสนอความต้องการ 4. รวบรวม วิเคราะห์ ความต้องการ 5. นำเสนอข้อมูลความต้องการไปปรับปรุงการให้บริการ 6. ติดตาม/ประเมินผลการปรับปรุงให้บริการ	ช่องทางเสนอความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	1. ผู้รับบริการ 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

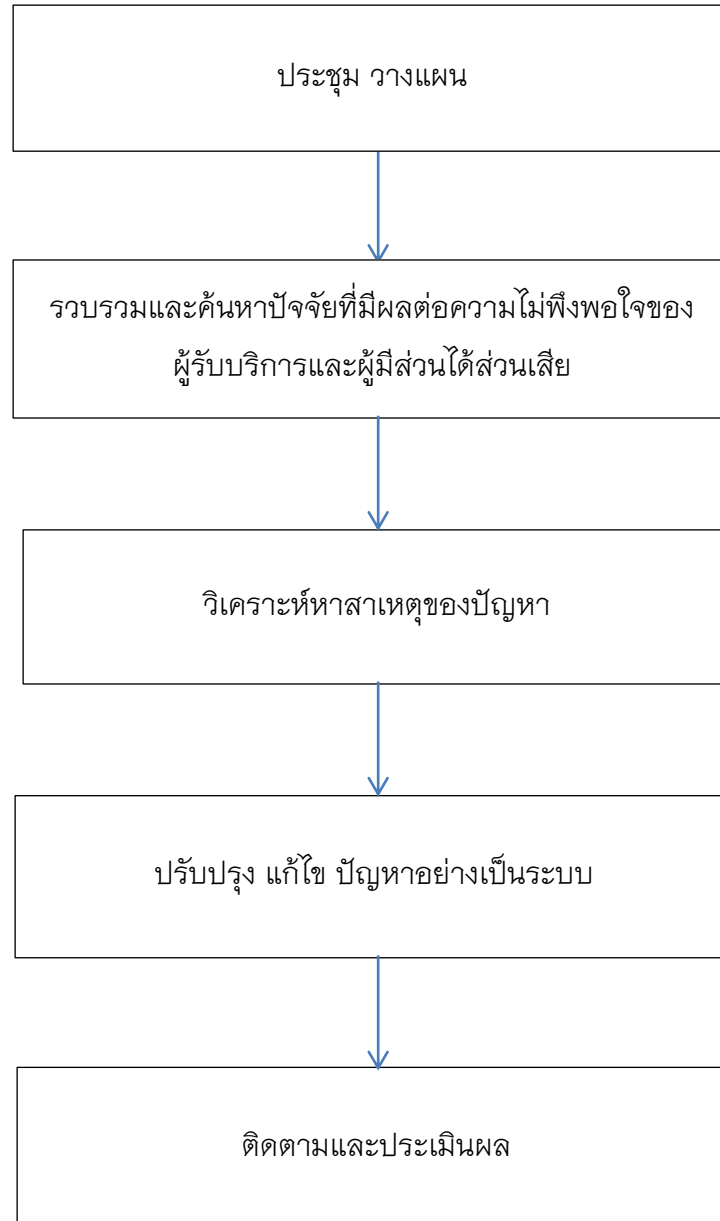


## Action Plan

### การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กองวิชาการและแผนงาน

ลำดับ ที่	ผลผลิต	งบประมาณ	พื้นที่/หน่วย ดำเนินการ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ศ. 2561			พ.ศ. 2562										
					ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
1	การพัฒนาการ ให้บริการ เพื่อ สนองตอบความพึง พอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	-	กองวิชาการ และแผนงาน	1. การประชุม/วางแผน	↔													
				2. วิเคราะห์ทำรูปแบบการใช้ วิธีการประเมินความพึงพอใจที่ เหมาะสมกับผู้รับบริการ	↔													
				3. ประเมินความพึงพอใจที่ทันต่อ การตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ				←								→		
				4. นำเทคโนโลยี/สารสนเทศมา เปรียบเทียบความพึงพอใจ				←									→	
				5. ปรับปรุง/แก้ไข การให้บริการ กระบวนการทำงาน														↔
				6. การติดตามผลการให้บริการ														

การรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจ  
 ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
 กองวิชาการและแผนงาน

S	I	P	O	C
1. กองวิชาการ และแผนงาน  2. หน่วยงานใน สังกัดเทศบาล	1. แบบสำรวจความไม่พึงพอใจ  2. กระบวนการดำเนินงาน ที่มีผลต่อความไม่ พึงพอใจของผู้รับบริการ	1. ประชุม วางแผน  2. รวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย  3. วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา  4. ปรับปรุง แก้ไข ปัญหาอย่างเป็นระบบ  5. ติดตามและประเมินผล	มีแบบประเมินความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	1. ผู้รับบริการ  2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

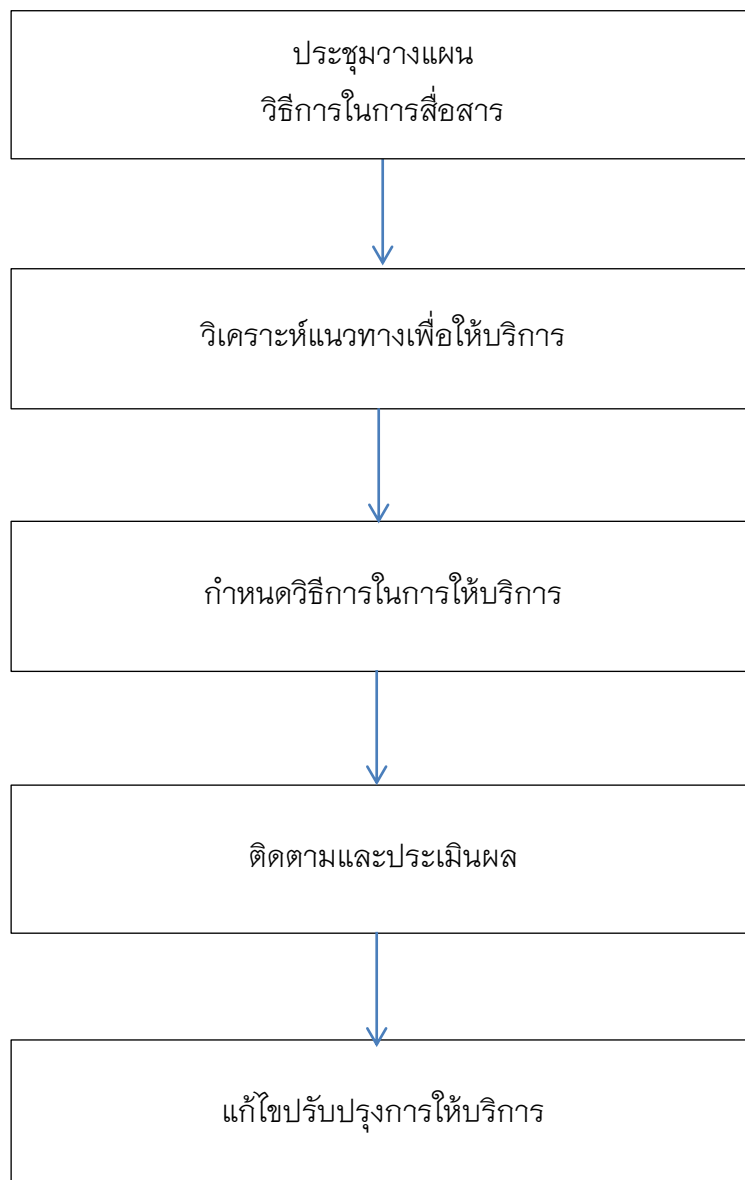
## Action Plan

การรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
กองวิชาการและแผนงาน

ลำดับ ที่	ผลผลิต	งบประมาณ	พื้นที่/หน่วย ดำเนินการ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ศ. 2561			พ.ศ. 2562									
					ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1	พัฒนาวิธีการประเมิน ความไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย ใช้ระบบสารสนเทศและ เทคโนโลยีมาช่วย การดำเนินการ	-	กองวิชาการ และแผนงาน	1. ประชุม วางแผน	↔												
				2. รวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มี ผลต่อความไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		↔											
				3. วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา				↔									↔
				4. ปรับปรุงแก้ไข ปัญหาอย่างเป็น ระบบ					↔								↔
				5. ติดตามและประเมินผล													↔

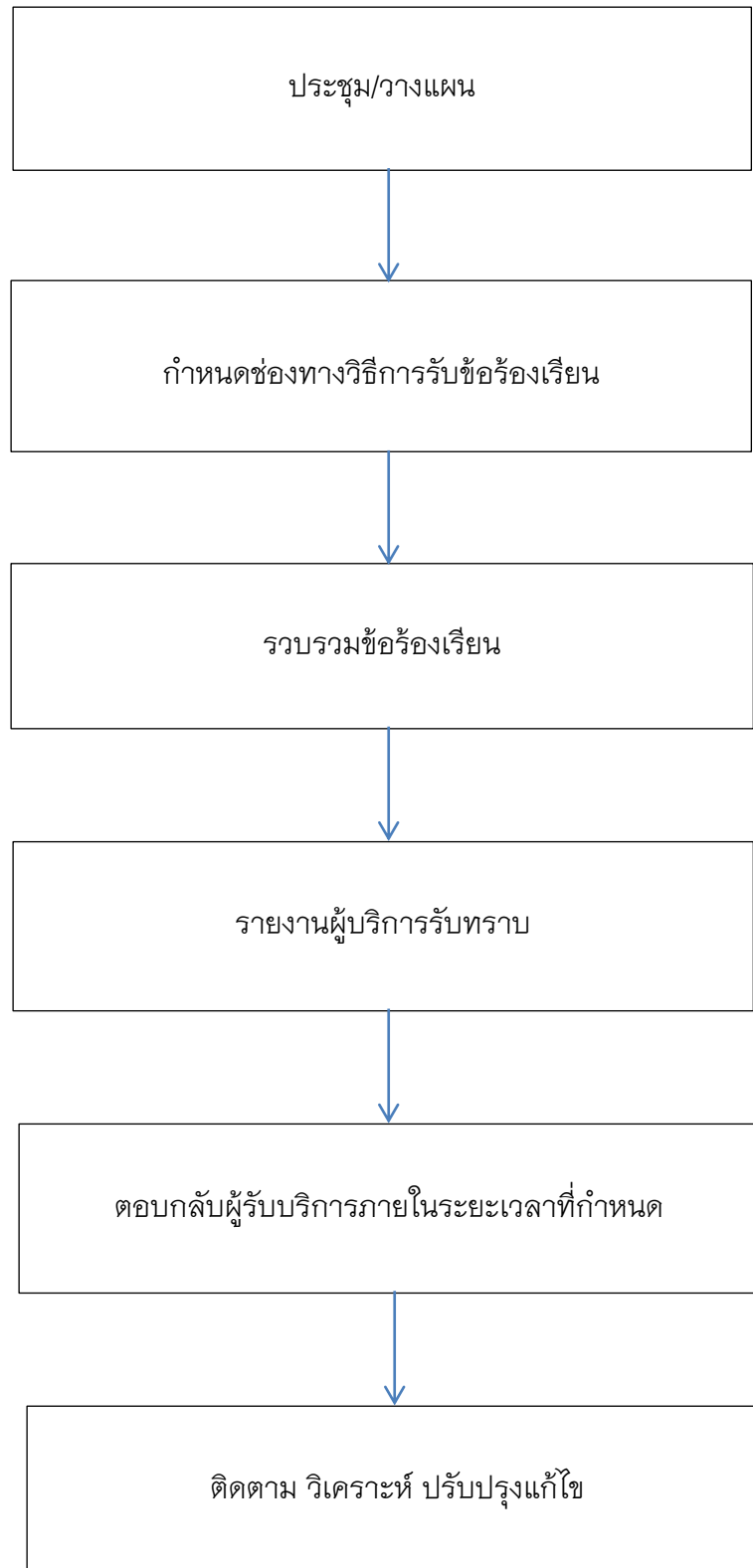


การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์  
กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย





## การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองวิชาการและแผนงาน

S	I	P	O	C
1. พนักงานกอง วิชาการและ แผนงาน 2. พนักงานใน องค์กร	ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ประชุม/วางแผน 2. กำหนดช่องทางวิธีการรับข้อร้องเรียน 3. รวบรวมข้อร้องเรียน 4. รายงานผู้บริหารรับทราบ 5. ตอบกลับผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด 6. ติดตาม วิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข	หน่วยงานสามารถปรับปรุงกร ดำเนินการ เพื่อให้มีข้อร้องเรียน ลดลง และเป็นที่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้รับบริการ

## Action Plan

### การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กองวิชาการและแผนงาน

ลำดับ ที่	ผลผลิต	งบประมาณ	พื้นที่/หน่วย ดำเนินการ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ศ. 2561			พ.ศ. 2562									
					ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1	การจัดการให้มีข้อ ร้องเรียนลดลงของ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	กองวิชาการและ แผนงาน	1. ประชุม/วางแผน	←→												
				2. กำหนดช่องทางวิธีการรับข้อ ร้องเรียน	←→												
				3. รวบรวมข้อร้องเรียน	←→												
				4. รายงานผู้บริหารรับทราบ	←→												
				5. ตอบกลับผู้รับบริการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	←→												
				6. ติดตาม วิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข	←→			←→			←→			←→			