

ผนวก ข

แนวทางการปรับปรุง การดำเนินการของ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วย รฐท.สส. ประจำปี ๒๕๖๒

ลำดับ	หมวด ๓	ผลการประเมินตามเกณฑ์	แนวทางการปรับปรุง	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	เป้าหมายปี๒๕๖๒
๑	สารสนเทศ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓.๐๐	การเพิ่มวิธีการ/ช่องทางในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้ <u>เครื่องมือมีความทันสมัยต่อยุคปัจจุบัน รวมทั้งคำนึงถึงการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก</u> ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะนำมาซึ่งการเก็บข้อมูลโดยสามารถค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันท่วงที พร้อมทั้งสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิตบริการและการสนับสนุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป		
๒	การสร้าง ความผูกพัน	๔.๐๐	รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละครั้งในการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ อีกทั้งการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การจัดทำแบบตอบรับแบบออนไลน์ การจัดการกับข้อร้องเรียนเพื่อเรียกความเชื่อมั่น และเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับรฐท.สส.		

ตรวจถูกต้อง

น.อ.

()

หน.เจ้าหน้าที่คณะทำงานฯ หมวด ๓