

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus)

จังหวัดนครพนมได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ตามพันธกิจของจังหวัดเพื่อสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำมา กำหนดเป็นกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจำแนกได้ 4 กลุ่มดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการตามพันธกิจของส่วนราชการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการในด้านต่างๆ ของภาครัฐ 2. การไปให้บริการในพื้นที่แก่ประชาชน 3. การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชน 4. การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โทรศัพท์ ศูนย์บริการร่วม ตู้แสดงความคิดเห็น สื่อวิทยุ สิ่งพิมพ์
2. กลุ่มอาชีพ / ผู้ประกอบการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การฝึกอบรม ศึกษาดูงาน 2. การออกใบอนุญาต 3. สนับสนุน/จัดหาแหล่งเงินทุน/ปัจจัยการผลิตในการดำเนินกิจกรรม 4. การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ 5. การออกใบอนุญาต และจดทะเบียนต่าง ๆ 6. การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ 7. ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/เอกชน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำแผนบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ 2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ 3. การให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ 4. สร้างโอกาสการมีส่วนร่วม/การประสานงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
4. กลุ่มผู้ด้อยโอกาส	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ความรู้ / ส่งเสริมอาชีพ 2. ฝึกอาชีพ

การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการโดยประชุมคณะทำงาน PMQA หมวด 3 โดยคณะทำงานร่วมกันวิเคราะห์กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายสอดคล้องกับลักษณะสำคัญขององค์กรในหมวด P ซึ่งแต่ละส่วนราชการได้สรุปลักษณะสำคัญขององค์กร พร้อมทั้งได้มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานเพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน

จังหวัดสามารถดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำผลดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานในปีถัดไป จึงได้กำหนดช่องทางในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง 4 ช่องทางหลัก ดังนี้

(1) ช่องทางข้อร้องเรียน 6 ช่องทาง คือ พบเจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร WebSite หน่วยรับเรื่องและไปรษณีย์ โดยช่องทางที่มีประสิทธิภาพที่สุดได้ การพบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นการสื่อสารสองทางและมีผลตอบกลับรวดเร็ว

(2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นวิธีการที่เป็นวิทยาศาสตร์ มีความเที่ยงตรงสูง โดยจะมีการสำรวจความพึงพอใจตามตารางที่จังหวัดกำหนด

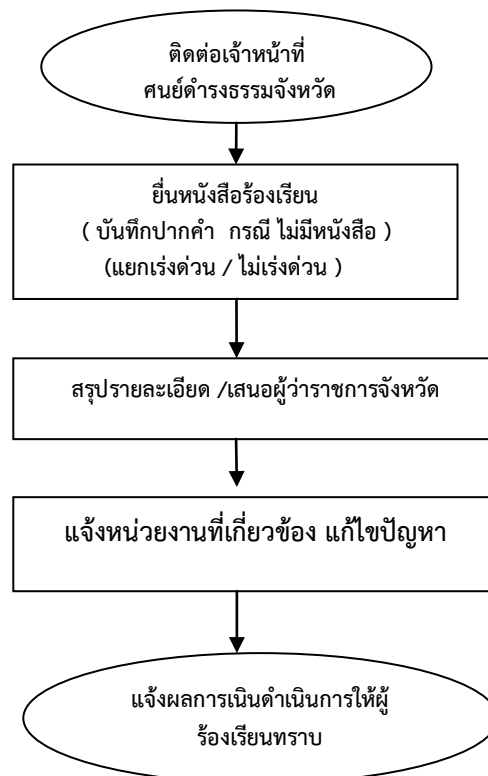
(3) ข้อมูลจากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุม/สัมมนา

(4) ข้อมูลจากการประเมินผลโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี

คณะทำงานPMQA หมวดที่ 3มอบหมายให้ทุกส่วนราชการไปสำรวจความพึงพอใจ จัดลำดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจมาปรับปรุงประเด็นคุณภาพ ทั้งในส่วนที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

จังหวัดมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที โดยในการดำเนินงานมีการทบทวนระบบการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละส่วนราชการโดยศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยให้จัดทำ FlowChart การจัดการข้อร้องเรียน และมอบหมายให้ทุกส่วนไปทบทวนระบบการจัดการข้อร้องเรียนช่องทางการสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งให้จัดทำ FlowChart ข้อร้องเรียนของแต่ละส่วนราชการ เพื่อให้มีระบบแก้ไขข้อเรียนสอย่างมีความเหมาะสม และเป็นธรรมยังประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังรูปที่ 3.1

ผัง Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียน



รูปที่ 3.1 ผัง Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียน

จังหวัดมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจังหวัดได้มีการเน้นย้ำให้แต่ละส่วนราชการมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ภาครัฐและกลุ่มผู้รับบริการ อันนำไปสู่ความร่วมมือจากกลุ่มผู้รับบริการ อีกทั้งทำให้การให้บริการในภาครัฐประสบความสำเร็จ อันนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน

จังหวัดมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการ บริหารราชการผ่านกิจกรรมเวทีประชาชนจากส่วนราชการภูมิภาค โดยส่วนราชการไปสำรวจโครงการ/ กิจกรรมที่สนับสนุนหรือเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ โดยในการดำเนินการ ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชน กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะมีการจัดเวทีประชาคมระดับ อำเภอ จังหวัดเชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องกับ แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะและขอประชมติ จากประชาชนในพื้นที่ในการกำหนดพื้นที่ที่สาธารณประโยชน์ในแต่ละอำเภอ

จังหวัดมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละ กลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของจังหวัดทบทวนแบบ สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และให้ส่วนราชการในจังหวัด สำรวจความพึงพอใจ วิเคราะห์ผลตามแบบสำรวจให้ครอบคลุมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละ ส่วนราชการ นำผลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงระบบการให้บริการ ทั้งด้านที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ และ คณะทำงานสรุปผลการประเมินแต่ละหน่วยงาน รายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อแจ้งให้แต่ละหน่วยงานปรับปรุง การให้บริการ ดังรูปที่ 3.3

ตาราง ที่ 3.2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยบริการจังหวัดนครพนม (สنج. สถิติแห่งชาติ)

ประเด็น	ปี 2554	ปี 2555
ภาพรวม	4.86	4.53
1. กระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	4.03
2. เจ้าหน้าที่/ บุคลากร	4.27	4.26
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	4.06
4. คุณภาพการให้บริการ	4.24	4.17
5. ความเชื่อมั่นตามหลักธรรมาภิบาล	80.59	83.42

จังหวัดต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละ งานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ทุกส่วนราชการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งต้องมีแผนภูมิ/คู่มือการติดต่อราชการ ที่ระบุ ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน คัดเลือกส่วนราชการที่เป็นตัวแทน

ทุกส่วนราชการทบทวนแนวทางการให้บริการ กำหนดระยะเวลาการให้บริการจัดทำแผนผัง ขั้นตอนการรับบริการ (FlowChart) คู่มือการให้บริการและคู่มือการใช้บริการ มีการติดประกาศ ให้ ผู้รับบริการทราบ