**การรับฟังความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ**

จาการดำเนินโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๕๗

**เมื่อวันที่ 22 – 23 กันยายน 2557**

**ณ จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

**...............................................................**

**ภาพรวมความต้องการและความคาดหวังที่ผู้รับบริหารมีต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**

|  |  |
| --- | --- |
| **กลุ่มผู้รับบริการและ****ผู้มีส่วนเสียได้ส่วนเสีย** | **ความต้องการและความคาดหวังของ****ผู้รับบริการและผู้มีส่วนเสียได้ส่วนเสีย** |
| •จังหวัด/กลุ่มจังหวัด•กรมในสังกัด มท. •อปท./กลุ่มผู้นำท้องถิ่น •ผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ ร้องทุกข์  | 1. การให้บริการที่ดี มีความรวดเร็ว เต็มใจให้บริหาร รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ และบริการด้วยความเสมอภาค

2. การทำงานต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการจัดซื้อจัดจ้าง3. การดำเนินงานต้องมีความคุ้มค่าทั้งการดำเนินโครงการ การใช้จ่าย งบประมาณ และผลการดำเนินงาน4. การสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งทั้งภายในและภายนอกองค์การ5 การดำเนินต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อให้ประชาชนมีความสุขทั้งด้านความ  เป็นอยู่ การสร้างรายได้ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน |

**2**

|  |  |
| --- | --- |
| **กลุ่มผู้รับบริการและ****ผู้มีส่วนเสียได้ส่วนเสีย** | **ความต้องการและความคาดหวังของ****ผู้รับบริการและผู้มีส่วนเสียได้ส่วนเสีย** |
| •จังหวัด/กลุ่มจังหวัด•กรมในสังกัด มท. •อปท./กลุ่มผู้นำท้องถิ่น •ผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ ร้องทุกข์  | 6. การประสานงานเรื่องการดำเนินการภาครัฐให้เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ7. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน8. การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน9. การจัดให้มีโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน10 การร่วมมือกันในการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ  (One Stop Service) |
|  | 11. การรับฟังความต้องการของผ**ู้**รับเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการ ปฏิบัติงาน12. การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 13. การลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น14 ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดนโยบายสู่การ ปฏิบัติ |
|  | 15. ผู้นำและผู้ปฏิบัติต้องมีหลักธรรมาภิบาล นิติธรรม คุณธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วม16. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และความร่วมมือร่วมใจในกาปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ17 การดำเนินงานเป็นทีม โดยมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน และประชาชน18 การหมุนเวียนการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อปฏิบัติงานแทนกันได้ และเป็นการทำงานอย่างมืออาชีพ19. ความรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและประชาชนผู้มารับบริการ |
|  | 20 การบริหารจัดการงานแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service)21. การพัฒนาบุคลากรสู่ระดับนานาชาติ ทั้งการปฏิบัติงานและด้านภาษาเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน |
|  | 22. การบริหารงานยึดระบบคุณธรรมและหลักธรรมาภิบาล เช่น การใช้เส้นสายในการเลื่อนตำแหน่งโดยประเมินตามผลงาน23. การพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภาคราชการ และประชาชน เช่น การสอบถามข้อมูลควรให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้อง กำหนดมาตรฐานการให้บริการ |

**3**

|  |  |
| --- | --- |
| **กลุ่มผู้รับบริการและ****ผู้มีส่วนเสียได้ส่วนเสีย** | **ความต้องการและความคาดหวังของ****ผู้รับบริการและผู้มีส่วนเสียได้ส่วนเสีย** |
| •จังหวัด/กลุ่มจังหวัด•กรมในสังกัด มท. •อปท./กลุ่มผู้นำท้องถิ่น •ผู้รับบริการข้อมูล/ร้องเรียน/ ร้องทุกข์  | 24. การวางระบบการบริหารงาน การมอบหมายงานให้ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน เช่น การประสานงานในเรื่องที่มีหน่วยงานรับผิดชอบมากกว่า 1 หน่วย25. “ทันสมัย” การนำระบบสารสนเทศ (ICT) มาพัฒนาระบบงานในการนำเข้าข้อมูล26. ใช้ระบบ VCS ในการประชุมทางไกลทุกระดับเพื่อลดภาระในการเดินทางมาร่วมประชุมในส่วนกลาง |

.......................................