



ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

หมวด ๓ : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์ : เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูล และสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็ว และเข้าถึง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่างๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคตมีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

การวางระบบในมิติที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน
๑. ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริการและการเข้าถึง	๑.๑ ควรใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลและช่องทาง สื่อสารในรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application Facebook) เพื่อรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ๑.๒ วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เฉพาะกลุ่ม (Segment) ๑.๓ วิเคราะห์และค้นหาข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในเชิงลึก (Insight) เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่าง กันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม ๑.๔ เมื่อดำเนินการจากข้อ ๑.๑- ๑.๓ จะได้รับการบริการและ กระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการ ที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะ กลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ
๒.การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	๑.๑ วางระบบโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและ วิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑.๒ นำข้อมูลที่ได้จากข้อ ๑.๑ มาเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจและความผูกพันไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ และความผูกพันที่ดีขึ้น และแก้ไขปัญหาเชิงรุก
๓.การสร้างนวัตกรรมบริการที่ตอบสนอง ความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้ อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer groups and segments)	๓.๑ มีการวิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่ม ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน ๓.๒ กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการ บริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการ และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ๓.๓ นำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม

หมวด ๖ : การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เจตนารมณ์ : เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร

การวางระบบในมิติที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน
กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	๑.๑ วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงขีด ความสามารถในการแข่งขัน ๑.๒ กำหนดกรอบแนวคิดออกแบบกระบวนการทำงาน ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน ๑.๓ กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุม กระบวนการ รวมทั้งติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น