

ข้อมูลรายละเอียด: จังหวัดนครปฐม สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.1 Basic (A&D)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<b>Basic (A&amp;D)</b> - การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)	<b>ผ่าน</b> นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก <ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่องทางต่างๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ</li> <li>- แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์กร/ภายนอกองค์กร การ/เครือข่าย เป็นต้น</li> <li>- ฐานข้อมูลของส่วนราชการ</li> </ul>	<b>ผ่าน</b>	จังหวัดนครปฐม โดยสำนักงานที่ดินจังหวัด มีการจัดทำและทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐมและสำนักงานที่ดินสาขา แก่ผู้มาใช้บริการเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์การให้บริการเป็นประจำทุกเดือน
	<b>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</b> <b>ผ่าน</b>		

ข้อมูลรวมหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.1 Advance (Alignment)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<b>Advance (Alignment)</b> - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital technology, Customer centric)	<b>ผ่าน</b> ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ - รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ - ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น	<b>ผ่าน</b>	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครปฐม และสำนักงานที่ดินสาขาได้จัดทำ QR CODE และ Line ID ประจำสำนักงานเพื่อใช้เป็นช่องทางให้ประชาชนติดต่อสื่อสารผ่าน Application Line
<b>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</b> <b>ไม่ผ่าน</b>			

ข้อมูลรายหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.1 Significance (Integration)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p><b>Significance (Integration)</b></p> <p>- การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution)</p>	<p><b>ไม่ผ่าน</b> ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น</li> <li>- กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต</li> </ul>	<p><b>ไม่ผ่าน</b></p>	<p>ไม่มี</p>
<p>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</p> <p><b>ไม่ผ่าน</b></p>			

ข้อมูลรวมหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.2 Basic (A&D)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p><b>Basic (A&amp;D)</b></p> <p>- การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p>	<p><b>ผ่าน</b></p> <p>ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบาย การบริการต่างๆ เป็นต้น</p>	<p><b>ผ่าน</b></p>	<p>กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้ดำเนินการถอดแบบประเมินความพึงพอใจแก่สหกรณ์ผู้เข้ารับการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ถึงปัญหาการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครปฐม และจะได้นำมาเป็นแนวทางให้สหกรณ์จังหวัดดำเนินการในการให้บริการ</p>
<p><b>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</b></p> <p><b>ผ่าน</b></p>			

ข้อมูลรวมหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.2 Advance (Alignment)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<b>Advance (Alignment)</b> - การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก	<b>ผ่าน</b> นำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันมาวิเคราะห์ เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาเชิงรุก	<b>ผ่าน</b>	กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้ดำเนินการ ทอดแบบประเมินความพึงพอใจ แก่สหกรณ์ผู้เข้ารับการให้บริการของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครปฐม เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปวิเคราะห์ถึงปัญหาการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครปฐม และจะได้แก้ไขปัญหา ปรับปรุง และนำมาเป็นแนวทางให้ สหกรณ์จังหวัดดำเนินการในการให้ บริการต่อไป
	ผลการประเมินจากผู้ตรวจ <b>ไม่ผ่าน</b>		

ข้อมูลรวมหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.2 Significance (Integration)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p><b>Significance (Integration)</b></p> <p>- การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน กับข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ</p>	<p><b>ไม่ผ่าน</b></p> <p>บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น</li> <li>- เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม</li> </ul>	<p><b>ไม่ผ่าน</b></p>	<p>ไม่มี</p>
<p>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</p> <p><b>ไม่ผ่าน</b></p>			

ข้อมูลรวมหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.3 Basic (A&D)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p><b>Basic (A&amp;D)</b></p> <p>- การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p><b>ผ่าน</b></p> <p>มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง</p> <hr/> <p><b>ผ่าน</b> มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก</p> <hr/> <p><b>ผ่าน</b> มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง</p>	<p><b>ผ่าน</b></p>	<p>จังหวัดนครปฐม โดยสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ได้จัดตั้ง กลุ่ม Line ใน Application line ที่มีสมาชิกเป็นบุคลากรของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครปฐม และสหกรณ์ผู้รับบริการ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างสหกรณ์ผู้รับบริการกับบุคลากรภายในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครปฐม เพื่อรับฟังปัญหาการใช้บริการของสหกรณ์ผู้รับบริการ แจ้งข่าวสารและข้อมูลของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครปฐม ให้สมาชิกได้รับทราบ และนำข้อมูลปัญหาการใช้บริการของสหกรณ์ผู้รับบริการมาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</p> <p><b>ไม่ผ่าน</b></p>			

ข้อมูลรายหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.3 Advance (Alignment)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน



**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **หัวข้อ 3.3** Advance (Alignment)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
			<p>และในปีงบประมาณ 2561 จังหวัดนครปฐมได้รับอนุมัติงบประมาณตามแผนงานบูรณาการเสริมสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับเศรษฐกิจภายในประเทศ โครงการเพิ่มขีดความสามารถด้านอุตสาหกรรมการค้า และการลงทุน</p> <p>วงเงินงบประมาณ 4,194,531 บาท หน่วยงานดำเนินการ : สำนักงานเกษตรจังหวัดนครปฐม เพื่อติดตั้งอุปกรณ์ภายในโรงเรียนเพื่อเป็นโรงเรียนอัจฉริยะ จำนวน 99 โรงเรียน</p> <p>จากการดำเนินการดังกล่าว นอกจากจะเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของเกษตรกรโดยใช้องค์ความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยี เพื่อให้เกษตรกรสามารถสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังเป็นการพัฒนาการทำการเกษตรแบบพึ่งพาตนเอง มีการบริหารจัดการพื้นที่ให้มีความสมดุล มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้พัฒนากระบวนการผลิต พร้อมทั้งสนับสนุนเกษตรกรให้มีการพัฒนาผลผลิตที่มีคุณภาพ โดยผลผลิตที่ได้ทั้งหมดจัดเป็นผลผลิตเกษตรอินทรีย์ที่จะป้อนเข้าสู่ตลาดพรีเมียมอย่างท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต (Tops Supermarket) เป็นต้น</p>
<p>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</p> <p><b>ไม่ผ่าน</b></p>			

ข้อมูลรวมหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.3 Significance (Integration)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<b>Significance (Integration)</b> - การสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้(Personalized /Customized service)	<b>ไม่ผ่าน</b> การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ - มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ - เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service)	<b>ไม่ผ่าน</b>	ไม่มี
	<b>ไม่ผ่าน</b> การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ		
	ผลการประเมินจากผู้ตรวจ <b>ไม่ผ่าน</b>		

ข้อมูลรวมหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.4 Basic (A&D)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p><b>Basic (A&amp;D)</b></p> <p>- กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p><b>ผ่าน</b></p> <p>มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้</p> <hr/> <p><b>ผ่าน</b></p> <p>มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสำคัญในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <hr/> <p><b>ผ่าน</b></p> <p>มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response)</p>	<p><b>ผ่าน</b></p>	<p>จังหวัดนครปฐม โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และหน่วยงานที่ให้บริการ ได้จัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ และทาง Application ต่าง ๆ เช่น Facebook , Line เป็นต้น ซึ่งได้มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนสะดวกรวดเร็ว ยิ่งขึ้น</p>
<p>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</p>		<p><b>ผ่าน</b></p>	

ข้อมูลรวมหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.4 Advance (Alignment)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p><b>Advance (Alignment)</b></p> <p>- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน                      อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์                      และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p><b>ผ่าน</b></p> <p>มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์</p> <hr/> <p><b>ผ่าน</b></p> <p>ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)</p>	<p><b>ผ่าน</b></p>	<p>จังหวัดนครปฐม โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และหน่วยงานที่ให้บริการ ได้จัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ และทาง Application ต่าง ๆ เช่น Facebook , Line เป็นต้น ซึ่งได้มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนสะดวกรวดเร็ว ยิ่งขึ้น</p>
<p>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</p> <p><b>ไม่ผ่าน</b></p>			

ข้อมูลรวมหมวด: **จังหวัดนครปฐม** สังกัด กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

**หมวด 3** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 3.4 Significance (Integration)

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
<p><b>Significance (Integration)</b></p> <p>- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน                      อย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร มาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p><b>ผ่าน</b></p> <p>มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว                      แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์</p> <hr/> <p><b>ผ่าน</b> ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p><b>ผ่าน</b></p>	<p>จังหวัดนครปฐม โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ได้จัดให้มีชุดเคลื่อนที่เร็วจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากได้รับเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว จะจัดชุดเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน จนพึงพอใจ</p>
<p>ผลการประเมินจากผู้ตรวจ</p> <p><b>ไม่ผ่าน</b></p>			

คะแนนเฉลี่ยจากหน่วยงาน	คะแนนเฉลี่ยจากผู้ตรวจ
4.25	2.25