

แบบสรุปลักษณะการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสรุปลักษณะการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลผลิต ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้			
กลุ่มผู้รับบริการ		กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
จำนวนกลุ่มอาชีพ.3.กลุ่ม ได้แก่ 1.หน่วยงานราชการ 2.ผู้ประกอบการ 3.นักเรียน นักศึกษา 4.ผู้รับเหมา	ความต้องการ/ความคาดหวัง  -ได้รับการต้อนรับด้วยความ เต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการ -ได้รับคำแนะนำถูกต้องตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ -ได้รับความสะดวกสบาย -ระยะเวลาการรอเป็นไป ตามลำดับ -รวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐาน การบริการ -โปร่งใส -ให้ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ/ เอกสาร/ประชาสัมพันธ์ต่างๆ	จำนวนกลุ่มอาชีพ.3.กลุ่ม ได้แก่ 1.ผู้รับเหมา 2.ผู้วิจัย 3.ผู้ประกอบการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง  -ได้รับการต้อนรับด้วยความ เต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการ -ได้รับคำแนะนำถูกต้องตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ -ได้รับความสะดวกสบาย -ระยะเวลาการรอเป็นไป ตามลำดับ -รวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐาน การบริการ -โปร่งใส -ให้ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ/ เอกสาร/ประชาสัมพันธ์ต่างๆ
กลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ คือ 1) หน่วยงานราชการ 2) ผู้ประกอบการ 3) นักเรียน นักศึกษา เหตุผลที่คิดว่าสำคัญ 1) วิเคราะห์จากแนวโน้มจำนวน ผู้รับบริการ 2) การนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 1) ผู้รับเหมา 2) ผู้วิจัย 3) ผู้ประกอบการ เหตุผลที่คิดว่าสำคัญ 1) วิเคราะห์จากแนวโน้มจำนวนผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย 2) การนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์		
การจำแนกเพศผู้มาใช้บริการ เพศชาย 56 คน เพศหญิง 63 คน ในนามหน่วยงานราชการ/เอกชน 46 ครั้ง			

### แนวทางและวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. กลุ่มอาชีพผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน คือ
  - 1.1 หน่วยงานราชการ
  - 1.2 ผู้ประกอบการ
  - 1.3 นักเรียน นักศึกษา
  - 1.4 ผู้รับเหมา
2. ความต้องการ/ความคาดหวัง คือ
  - 2.1 ต้องการข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย
  - 2.2 ต้องการเข้าถึงบริการได้ง่าย
  - 2.3 บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ
  - 2.4 ได้รับบริการที่ดีด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี
  - 2.5 สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน / การให้บริการ
  - 2.6 ลดขั้นตอน / ลดระยะเวลาบริการ
  - 2.7 เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก
3. แนวทาง/วิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 3.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ
  - 3.2 การสร้างความประทับใจ มีภาพลักษณ์ที่ดี ให้การต้อนรับ
  - 3.3 ปรับปรุงกระบวนการจัดการ วิธีการแก้ไขที่ทันที่
  - 3.4 รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุง
  - 3.5 เปิดโอกาสให้ผู้มาขอรับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ และจัดให้ตรงกับความต้องการ
  - 3.6 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการรับบริการ อีเมล โทรศัพท์
4. กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 4.1 จัดช่องทาง จัดการ ขอร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 4.2 การสร้างเครือข่าย จัดกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 4.3 จัดสภากาแฟเพื่อพูดคุย แลกเปลี่ยนทัศนคติ
  - 4.4 การเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการบริการ
5. กิจกรรมที่เลือกมาดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 คือ  
-การสร้างเครือข่าย จัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนสื่อสาร ข่าวพยากรณ์อากาศ การอ่านภาพเรดาร์ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย