

ภาคผนวก

**แบบประเมินผล**  
**การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)**  
**นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ**

\*\*\*\*\*

**คำอธิบาย :** แบบประเมินผลนี้จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ โดยสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งแบบประเมินผลฯ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สถานภาพข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมินฯ เป็นการตรวจเช็ครายการ (check list)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นการตรวจเช็ครายการ (check list)

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นในการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นแบบประมาณค่า

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี) เป็นลักษณะปลายเปิด

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านกรุณาตอบแบบประเมินผลฯ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากท่านมาวิเคราะห์ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน คือ การให้สารสนเทศเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

**คำแนะนำ :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบติดตามประเมินผล**

๑.๑ เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

๑.๒ อายุ ( ) ๒๑ - ๓๐ ปี ( ) ๓๑ - ๔๐ ปี ( ) ๔๑ - ๕๐ ปี ( ) ๕๐ ปีขึ้นไป

๑.๓ ตำแหน่ง ( ) ปลัดอำเภอ ( ) เจ้าหน้าที่ปกครอง ( ) พนักงานราชการ ( ) ลูกจ้างเหมา

๑.๔ ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาโท หรือเทียบเท่า ( ) ปริญญาเอก

๑.๕ รายได้ ( ) ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ( ) ๑๐,๐๐๑ บาท - ๒๐,๐๐๐ บาท

( ) ๒๐,๐๐๑ บาท - ๓๐,๐๐๐ บาท ( ) ๓๐,๐๐๑ บาท - ๔๐,๐๐๐ บาท

( ) ๔๐,๐๐๑ บาท - ๕๐,๐๐๐ บาท ( ) ๕๐,๐๐๑ ขึ้นไป

๑.๖ สถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

(โปรดระบุ) ชื่อจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม.....

ในเขตพื้นที่อำเภอ ..... จังหวัด .....

**ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)**

**คำแนะนำ :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง (โปรดเลือกที่มี การดำเนินการ)

**๒.๑ ลักษณะการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)**

๑) การบริการส่วนหน้า (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

(๑) มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่บริการส่วนหน้า/เวรบริการประชาชน/ฝ่าย

ประชาสัมพันธ์ตลอดเวลา

(๒) มีการจัดทำระบบคิวที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการตามลำดับ

ก่อนหลังของการขอรับบริการ

(๓) มีการจัดผังสำนักงานมาตรฐาน (Office Layout) ภายในสถานที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้เป็นมาตรฐาน มุ่งสู่การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว โดยพิจารณาองค์ประกอบขนาดของพื้นที่การใช้งาน จำนวนผู้มารับบริการ ฯลฯ เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่

(๔) มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นประจำ

๒) เวลาการให้บริการประชาชน

- (๑) วันทำการ (ช่วงเวลา) .....น.  (๒) วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ (ช่วงเวลา) .....น.  
 (๓) วันหยุดนักขัตฤกษ์ (โปรตรระบุช่วงเวลา) ..... น.

๓) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- (๑) การประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุของท้องถิ่น  
 (๒) การประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น  
 (๓) การประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว  
 (๔) การประชาสัมพันธ์โดยการแจกกลุ่มเป้าหมาย เช่น ภายในห้างสรรพสินค้า

๔) สิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- (๑) มุมหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับให้ประชาชนอ่านระหว่างรอรับบริการ  
 (๒) เก้าอี้พักคอยไว้บริการประชาชนให้มีที่นั่งเพียงพอ  
 (๓) Internet บริการประชาชนฟรี  
 (๔) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  
 (๕) “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ  
 (๖) การจัดสถานที่และจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ  
 (๗) การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมาใช้บริการ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๕) เครื่องช่วยในการดำเนินการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- (๑) การสร้างเครือข่ายร่วมกับส่วนราชการที่มีบริการอื่น ๆ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)  
 ไฟฟ้า  ประปา  โทรศัพท์  การศึกษานอกโรงเรียน สาธารณสุข  
 สำนักงานขนส่งจังหวัดมาให้บริการร่วมกัน  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
- (๒) การเชิญชวนภาคเอกชน (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)  
 บริษัทประกันภัยรับต่อทะเบียนประกันภัย  บริการชำระค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือน  
 บริการชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือน  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## ๒.๒ ประเภทงานที่ให้บริการประชาชน

๑) หมวดทะเบียนราษฎร

- แจ้งเกิด  แจ้งตาย  แจ้งย้ายเข้า  แจ้งย้ายออก  
 แจ้งย้ายปลายทาง  จดทะเบียนสมรส  หย่า  แจ้งสร้างบ้าน  
 แจ้งรื้อบ้าน  การจำหน่ายชื่อออกจาก ทร.๑๔  
 แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสาร  ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

๒) หมวดทะเบียนทั่วไป

- จดทะเบียนสมรส  จดทะเบียนหย่า  เปลี่ยนชื่อตัว  เปลี่ยนชื่อสกุล  
 ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนทั่วไป  การขออนุญาตเปิดแสดงมหรสพ  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

๓) หมวดบัตรประจำตัวประชาชน  มีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก

- บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ  บัตรประจำตัวประชาชนหาย  
 บัตรประจำตัวประชาชนถูกทำลาย  บัตรประจำตัวประชาชนชำรุดในสาระสำคัญ  
 ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน

๔) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

ตู้แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box)  การนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๕) ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

การรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ  การส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๖)  การรับแบบสอบถามความคิดเห็นประเด็นคำถาม ๔ ข้อ ของนายกรัฐมนตร

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เป็นแบบประมาณค่า

๕ = เห็นด้วยมากที่สุด

๔ = เห็นด้วยมาก

๓ = เห็นด้วยปานกลาง

๒ = ไม่เห็นด้วย

๑ = ไม่เห็นด้วยเลย

๐ = ไม่แสดงความคิดเห็น

คำแนะนำ : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
<b>๑. ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา</b>						
<b>๑.๑ ช่องทางการให้บริการ</b>						
๑) ปริมาณงานที่ให้บริการประชาชนมีความครอบคลุม						
๒) ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม						
๓) วิธีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ						
<b>๑.๒ การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ</b>						
๑) มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ						
๒) มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ						
<b>๑.๓ งานบริการ</b>						
๑) มีงานบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการฯ ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราວร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ						
๒) งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน						
<b>๑.๔ เวลาเปิดให้บริการ</b>						
๑) การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์ – ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐-๑๙.๐๐ น.) - วันเสาร์ – อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น.) - วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
<b>๑.๕ การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน</b>						
๑) มีการนำผลจากการติดตามงานมาปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ						
๒) มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย						
<b>๑.๖ การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย</b>						
๑) มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรค ของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น						
<b>๑.๗ การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น</b>						
๑) มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากร เช่น สถานที่สำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น						
<b>๒. ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา</b>						
<b>๒.๑ ระบบคิว/จุดแรกรับ</b>						
๑) การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม						
๒) มีจุดแรกรับช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและลดเวลารอคอย						
<b>๒.๒ การออกแบบระบบงาน</b>						
๑) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน						
๒) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดตามไว้อย่างชัดเจน						
๓) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน						
๔) การให้บริการในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น						
๕) มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น						
๖) มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์						
๗) มีการปรับปรุงแบบฟอร์มขอรับอนุญาตต่างๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน						
<b>๒.๓ การจัดทำระบบฐานข้อมูล</b>						
๑) มีการออกแบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๒) มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึง การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และ พัฒนาระบบการให้บริการต่อไป						
<b>๒.๔ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
๑) การออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้ อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัยโดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด						
๒) การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือ ผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละ สถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
<b>๒.๕ การบูรณาการวางแผนระบบ</b>						
๑) การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ ทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อ ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า						
<b>๒.๖ การพัฒนาระบบการให้บริการ Online</b>						
๑) มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่าน ช่องทางที่เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการ ให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการ ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - ติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๒๔ นาที - ติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น						
<b>๒.๗ การพัฒนาระบบ Call center</b>						
๑) มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน เป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถามและมี การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน						
<b>๒.๘ ระบบการประเมินความพึงพอใจ</b>						
๑) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญชี้แจงผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติและ แสดงออกต่อการให้บริการด้วยมารยาทที่ดีเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดี						
๒) มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและ สะดวกต่อผู้ใช้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
ก) มีการนำผลสำเร็จมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง						
ข) เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐						
<b>๒.๙ ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน</b>						
๑) มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง						
๒) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)						
<b>๓. ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ</b>						
<b>๓.๑ สถานที่บริการ</b>						
๑) มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง						
๒) สถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ มีความเหมาะสม						
๓) ห้างสรรพสินค้าที่เป็นสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี						
๔) มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทาง หรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน						
๕) เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณที่บริการ						
๖) การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.) เป็นต้น						
<b>๓.๒ พื้นที่ให้บริการ</b>						
๑) ขนาดและพื้นที่ใช้งานมีความเหมาะสม						
๒) การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะปริมาณที่ให้บริการ						
๓) ขนาด และพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอี๊ยมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว						
๔) ในจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืน หรือรถล้อเลื่อน						
<b>๓.๓ การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ</b>						
๑) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเพียงพอ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๒) มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พักรอ โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น						
๓) การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ						
<b>๔. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ</b>						
<b>๔.๑ การจัดสรรบุคลากร</b>						
๑) มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น						
๒) จัดตารางการทำงานช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มิให้ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ						
๓) มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน						
๔) บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ เพียงพอ						
๕) บุคลากรมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ อย่างเหมาะสม						
๖) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ						
๗) บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบโปรแกรมเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ						
๘) เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้ระบบ						
๙) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต						
๑๐) เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่นๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น						
๑๑) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น						
<b>๔.๒ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง</b>						
๑) การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น						
๒) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ						



รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
<b>๔.๓ บุคลากรด้านเทคนิค</b>						
๑) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน						
๒) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานกับผู้ให้บริการ						
๓) กรณีระบบขัดข้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยแก้ไขอย่างรวดเร็ว						
<b>๔.๔ เจ้าหน้าที่ตอบ Call center</b>						
๑) มีระบบ/แผน พัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผน รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ						
๒) กำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดยอมให้สายหลุดไม่ได้รับในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก						
๓) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด						
<b>๔.๕ คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน</b>						
๑) วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในคู่มือการปฏิบัติงาน)						
๒) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน						
๓) กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก						
<b>๕. ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ</b>						
๑) ประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณมาก						
๒) ประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณน้อย						
๓) การเปิดจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ มีความคุ้มค่าซึ่งสามารถลดระยะเวลาการเดินทาง ลดเวลาการติดต่อราชการ						
๔) ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว						
๕) การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง						
๖) การเปิดให้บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำเป็น ต้องจัดตั้งเพื่อขยายจุดให้บริการในพื้นที่เพิ่มขึ้น						

