

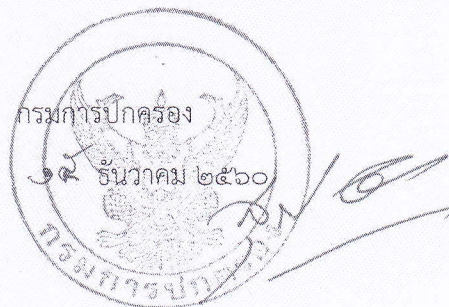
ที่ มท ๐๓๐๕.๔/๑๙๕๕๕



ถึง ที่ทำการปกครองจังหวัด

ด้วยกรมการปกครอง โดยกองวิชาการและแผนงานได้จัดทำโครงการอำนวยความสะดวกการบริหารงานวิจัย และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง (ประเมินผลการดำเนินการ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลตามภารกิจของกรมการปกครอง เพื่อประเมินความก้าวหน้าแผนงาน/โครงการว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจน มีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ภารกิจของกรมการปกครองให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการประเมินผล การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จึงขอให้จังหวัดแจ้งอำเภอที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ โดยแจกแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ จำนวน แห่งละ ๓ คน (ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมาบริการ) เพื่อตอบแบบประเมินผล การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ดังกล่าว แล้วรวบรวมส่งกลับคืนกองวิชาการและแผนงาน ภายใน วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๑ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้



กองวิชาการและแผนงาน
กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล
โทร. ๐-๒๒๒๒-๔๑๓๘
<http://tspd.dopa.go.th>

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 บาท 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/ฝ่ายประชาสัมพันธ์ตลอดเวลา

☐ (๒) มีการจัดทำระบบคิวที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังของการขอรับบริการ

☐ (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..อึม (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

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

๔) สิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

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

๕) เครือข่ายในการดำเนินการ (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..ยิ้มฯ

☐ ตู้แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box) ☐ การนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๕) ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

☐ การรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ☐ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๖) ☐ การรับแบบสอบถามความคิดเห็นประเด็นคำถาม ๔ ข้อ ของนายกรัฐมนตรี

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นแบบประมาณค่า

๕ = เห็นด้วยมากที่สุด

๔ = เห็นด้วยมาก

๓ = เห็นด้วยปานกลาง

๒ = ไม่เห็นด้วย

๑ = ไม่เห็นด้วยเลย

๐ = ไม่แสดงความคิดเห็น

คำแนะนำ : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๑. ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ						
๑.๑ ช่องทางการให้บริการ						
๑) ปริมาณงานที่ให้บริการประชาชนมีความครอบคลุม						
๒) ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม						
๔) วิธีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ						
๑.๒ การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ						
๑) มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประสิทธิภาพบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ						
๒) มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ						
๑.๓ งานบริการ						
๑) มีงานบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการฯ ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ						
๒) งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน						
๑.๔ เวลาเปิดให้บริการ						
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
๑.๕ การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน ๑) มีการนำผลจากการติดตามงานมาปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ						
๒) มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย						
๑.๖ การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย ๑) มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรค ของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น						
๑.๗ การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น ๑) มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากร เช่น สถานที่สำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น						
๒. ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..อึม ๒.๑ ระบบคิว/จุดแรกรับ ๑) การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม						
๒) มีจุดแรกรับช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและลดเวลารอคอย						
๒.๒ การออกแบบระบบงาน 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 หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานการณ์รับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในที่นี้ เป็นต้น						
๖) มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์						
๗) มีการปรับปรุงแบบฟอร์มขอรับอนุญาตต่างๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน						
๒.๓ การจัดทำระบบฐานข้อมูล ๑) มีการออกแบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๒) มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึง การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และ พัฒนาระบบการให้บริการต่อไป						
๒.๔ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ๑) การออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้ อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัยโดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด						
๒) การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือ ผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละ สถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
๒.๕ การบูรณาการวางแผนระบบ ๑) การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ ทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อ ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า						
๒.๖ การพัฒนาระบบการให้บริการ Online 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						
๒.๗ การพัฒนาระบบ Call center ๑) มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน เป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถามและมี การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน						
๒.๘ ระบบการประเมินความพึงพอใจ ๑) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญชี้แจงผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติและ แสดงออกต่อการให้บริการด้วยมารยาทที่ดีเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดี						
๒) มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและ สะดวกต่อผู้ใช้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๓) มีการนำผลสำเร็จมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง						
๔) เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐						
๒.๙ ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน						
๑) มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง						
๒) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)						
๓. ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ						
๓.๑ สถานที่บริการ						
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						
๓.๒ พื้นที่ให้บริการ						
๑) ขนาดและพื้นที่ใช้งานมีความเหมาะสม						
๒) การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะปริมาณที่ให้บริการ						
๓) ขนาด และพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว						
๔) ในจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืน หรือรถล้อเลื่อน						
๓.๓ การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ						
๑) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเพียงพอ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๒) มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พัดลม โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น						
๓) การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ						
๔. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ						
๔.๑ การจัดสรรบุคลากร						
๑) มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น						
๒) จัดตารางการทำงานช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มิได้รับบริการ เข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ						
๓) มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน						
๔) บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เพียงพอ						
๕) บุคลากรมีการผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ อย่างเหมาะสม						
๖) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ						
๗) บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบ โปรแกรมเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย						
๘) เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้ระบบ						
๙) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต 						
๑๐) เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่นๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น						
๑๑) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น						
๔.๒ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง						
๑) การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น						
๒) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๔.๓ บุคลากรด้านเทคนิค						
๑) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน						
๒) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้						
- ตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ						
- อธิบายลักษณะระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานกับผู้ให้บริการ						
๓) กรณีระบบขัดข้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยแก้ไขอย่างรวดเร็ว						
๔.๔ เจ้าหน้าที่ตอบ Call center						
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						
๔.๕ คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน						
๑) วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในคู่มือการปฏิบัติงาน)						
๒) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน						
๓) กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก						
๕. ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา						
๑) ประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณมาก						
๒) ประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณน้อย						
๓) การเปิดจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา มีความคุ้มค่าซึ่งสามารถลดระยะเวลาการเดินทาง ลดเวลาการติดต่อราชการ						
๔) ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว						
๕) การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา จำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง						
๖) การเปิดให้บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา จำเป็น ต้องจัดตั้งเพื่อขยายจุดให้บริการในพื้นที่เพิ่มขึ้น						

ส่วนที่ ๔

[illegible]

ขอความกรุณาส่งแบบประเมินผลฯ ทางไปรษณีย์ มายังกองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง ถนนอัษฎางค์
แขวงราชบุรี เขตพระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบประเมินเป็นอย่างยิ่ง