

ด่วนที่สุด

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว

KOMW



ศาลากลางจังหวัดสกลนคร

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานภายใต้สังกัด .
กรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง .. วิถีใหม่”

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๑๑๙๗๑ จำนวน ๑ ชุด
ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔
๒. แนวทางการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน ฯ จำนวน ๑ ชุด
๓. คำชี้แจงแนวทางการจัดทำแบบสำรวจและประมวลสรุปผล ฯ จำนวน ๑ ชุด
๔. แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ชุด
๕. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ชุด
๖. ขั้นตอนและกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน ฯ จำนวน ๑ ชุด
๗. แบบรายงานผลการดำเนินงาน ฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดสกลนครได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า ได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานภายใต้ สังกัด กรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง .. วิถีใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ซึ่งเป็น๑ ใน ๑๐ โครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) ประกอบกับ เพื่อมุ่งหน้าพัฒนากรมการปกครองให้เป็นองค์กรยุคใหม่ ในการให้บริการประชาชน สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลในการอำนวยความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานภาครัฐ โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” และสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ดังปรากฏรายละเอียดตามเอกสาร สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

จังหวัดสกลนครพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานภายใต้ สังกัด กรมการปกครอง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – Centric Government) และดำเนินการให้เป็นไปตามค่านิยมหลักขององค์กร (Core Value) “หน้าที่ของฝ่ายปกครอง คือ ทำให้ประชาชนทุกข์น้อยลง สุขมากขึ้น” จังหวัดสกลนครจึงขอให้อำเภอ พิจารณาดำเนินการขับเคลื่อนตามแนวทาง ฯ ดังนี้

๑. ดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานภายใต้สังกัด กรมการปกครอง ตามแนวทางการขับเคลื่อน ฯ ที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วย ๗ ด้านสำคัญ ได้แก่

๑.๑ ด้านเวลาการเปิดให้บริการ

๑.๒ ด้านสถานที่บริการ

๑.๓ ด้านพื้นที่...

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

- ๑.๓ ด้านพื้นที่ให้บริการ
- ๑.๔ ด้านการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
- ๑.๕ ด้านระบบคิว/จุดแรกรับ
- ๑.๖ ด้านระบบประเมินความพึงพอใจ
- ๑.๗ ด้านการกำหนดพื้นที่ปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒)

ทั้งนี้ หน่วยบริการประชาชน ในสังกัด กรมการปกครอง ให้ความสำคัญรวมถึงสำนักทะเบียนอำเภอ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ ... ยิ้ม (ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จุดบริการออกบัตรผ่านแดนชั่วคราว และอื่น ๆ ที่มีการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

๒. ดำเนินการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Needs Survey) และประมวลสรุปผลการสำรวจ ฯ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ของหน่วยงานให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการ ตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ และ ๔)

๓. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey) และประมวลสรุปผลการสำรวจ ฯ เพื่อประเมินสถานะและคุณภาพในการให้บริการประชาชน ที่ได้นำผลสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ฯ มาพัฒนาและปรับปรุง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ (Service Excellence) ตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ และ ๕)

๔. ดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องตามขั้นตอนและกรอบระยะเวลาที่กำหนด (เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔ - เดือน มกราคม ๒๕๖๕) (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๖)

๕. รวบรวมรายงานผลการดำเนินงาน ตามแบบรายงานที่กำหนด (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๗) ให้จังหวัดสกลนคร (ที่ทำการปกครองจังหวัดสกลนคร กลุ่มงานปกครอง) ทราบ ภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน โดยเริ่มรายงานครั้งแรก ภายในวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๔ ทั้งทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ thainiyomsakon@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายพิสิษฐ์ แร่ทอง)

ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร ๐๔๒ - ๗๑๑๔๖๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

1. 1. 1.

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๑๑๗๗๑



☒	ปก.	(2)
☐	พ.ค.ม.	()
☐	ก.ร.	()
☐	นิติกร	()

ที่ทำการปกครองจังหวัดขอนแก่น
เลขที่ 1679
วันที่ ๕ พ.ค. ๒๕๖๔
เวลา

กรมการปกครอง

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่”

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. แนวทางการพัฒนาและยกระดับมาตรฐาน	จำนวน ๑ ชุด
	๒. คำชี้แจงแนวทางการจัดทำแบบสำรวจฯ	จำนวน ๑ ชุด
	๓. แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ	จำนวน ๑ ชุด
	๔. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ	จำนวน ๑ ชุด
	๕. ขั้นตอนและกรอบระยะเวลาการดำเนินงานฯ	จำนวน ๑ ชุด
	๖. แบบรายงานฯ	จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมการปกครอง ได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการประชาชนที่สอดคล้องกับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ซึ่งเป็น ๑ ใน ๑๐ โครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) ประกอบกับเพื่อมุ่งหน้าพัฒนากรมการปกครองให้เป็นองค์กรยุคใหม่ในการให้บริการประชาชน สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลในการอำนวยความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” และสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน ตามแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) และดำเนินการให้เป็นไปตามค่านิยมหลักขององค์กร (Core Value) “หน้าที่ของฝ่ายปกครอง คือ ทำให้ประชาชน ทุกข์น้อยลง สุขมากขึ้น” จึงขอให้จังหวัดแจ้งที่ทำการปกครองจังหวัดและอำเภอ พิจารณาดำเนินการขับเคลื่อนตามแนวทางฯ ดังนี้

๑. ดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยบริการประชาชนในสังกัด ตามแนวทางการขับเคลื่อนฯ ที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วย ๗ ด้านสำคัญ ได้แก่ (๑) ด้านเวลาการเปิดให้บริการ (๒) ด้านสถานที่บริการ (๓) ด้านพื้นที่ให้บริการ (๔) ด้านการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (๕) ด้านระบบคิว/จุดแรกรับ (๖) ด้านระบบการประเมินความพึงพอใจ และ (๗) ด้านการกำหนดพื้นที่ปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.) ทั้งนี้ หน่วยบริการประชาชนในสังกัดกรมการปกครอง ให้ความสำคัญรวมถึง สำนักทะเบียนอำเภอ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ. ยืมศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จุดบริการออกบัตรผ่านแดนชั่วคราว และอื่นๆ ที่มีการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

/๒. ดำเนินการ...

๒. ดำเนินการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Needs Survey) และประมวลสรุปผลการสำรวจฯ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการ ตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒. และ ๓.)

๓. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey) และประมวลสรุปผลการสำรวจฯ เพื่อประเมินสถานะและคุณภาพในการให้บริการประชาชนที่ได้นำผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังฯ มาพัฒนาและปรับปรุง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ (Service Excellence) ตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ และ ๔.)

๔. ดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยบริการประชาชนในสังกัดอย่างต่อเนื่อง (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๕.)

๕. รวบรวมผลการดำเนินงานแบบรายงานที่กำหนด (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๖.) โดยรายงานให้กรมการปกครองทราบภายในวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน โดยเริ่มรายงานครั้งแรกภายในวันจันทร์ที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ borpor.dopa@gmail.com

ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้ นายยุทธการ ชัดยพูนธ์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๖๑๕๘ ๑๕๕๕ และนางสาวอัมพร หอมแพง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๓๙๐๑ ๒๗๘๙ กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ประสานงาน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายณนาคน พงษ์จิระ)
อธิบดีกรมการปกครอง

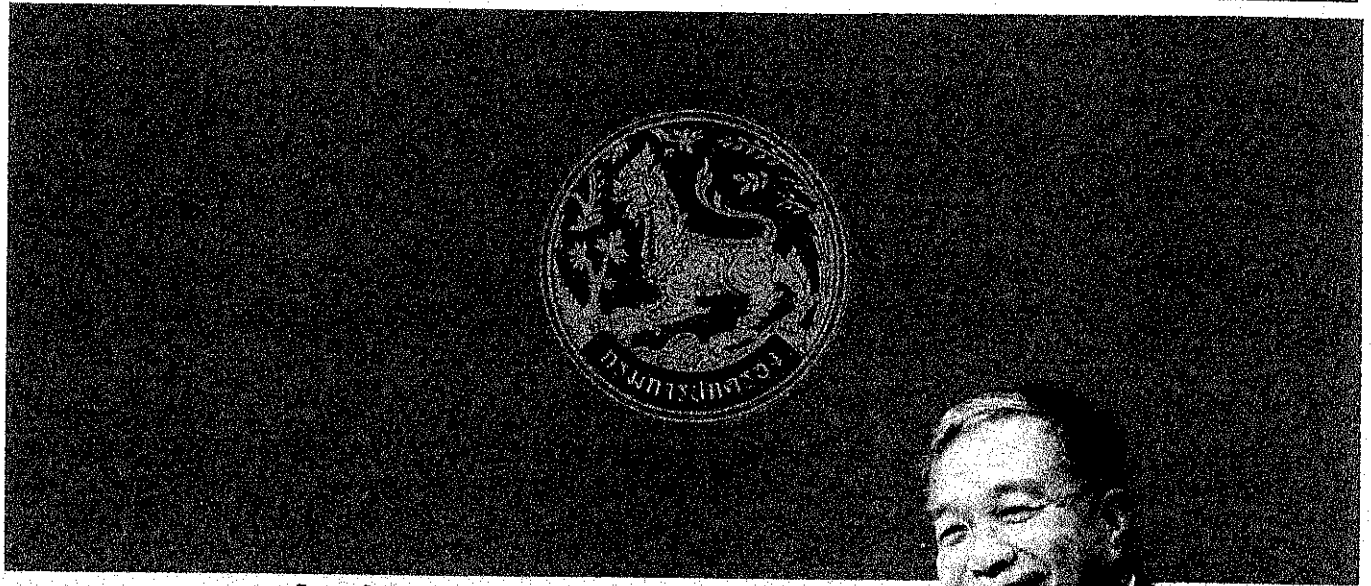
กองวิชาการและแผนงาน
ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
โทร./โทรสาร ๐๒-๒๒๕-๔๘๘๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย (เอกสารแนบ)
ตามหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๑๑๖๔ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔
เรื่อง การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน
ของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่”



Permit

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
กองวิชาการและแผนงาน
กรมการปกครอง



"หน้าที่ของ ฝ่ายปกครอง
คือ ทำให้ประชาชน ทุกชั้นน้อยลง สุขมากขึ้น"

แนวทางการพัฒนายกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน
ของกรมการปกครอง สู่การเป็น "กรมการปกครอง..วิถีใหม่"
ตามแนวทางมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)

"Service Above Self"
"We serve all"



"หน้าที่ของ ฝ่ายปกครอง

คือ ทำให้ประชาชน ทุกชนชั้นลง สุขมากขึ้น"

"Service Above Self" "การให้บริการด้วยจิตเสียสละ"

"We serve alls" "การให้บริการอย่างทั่วถึง เท่าเทียม"

แนวทางการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน

ของกรมการปกครองสู่การเป็น"กรมการปกครอง..วิถีใหม่"

เวลาเปิด
ให้บริการ



เวลาให้บริการที่สอดคล้อง
กับผลสำรวจความต้องการ

- ในวันเวลาราชการ
- นอกเวลาราชการ

ระบบคิว/
จุดแรกรับ



มีระบบคิวเพื่อ
ให้บริการได้
อย่างเป็นธรรม

มีจุดแรกรับ ใน
การอำนวยความสะดวก
ต่างๆ เช่น
คัดกรองผู้รับบริการ
ให้คำแนะนำในการ
ขอรับบริการ

สถานที่
บริการ



มีระบบขนส่งสาธารณะ
- เข้าถึงสถานที่บริการ
ได้อย่างสะดวก
- สามารถเข้าถึงสถานที่
ด้วยรถสาธารณะ



มีป้าย/สัญลักษณ์
บอกทิศทางหรือตำแหน่งใน
การเข้าถึงจุดให้บริการ



มีการออกแบบสถานที่
โดยคำนึงถึง ผู้พิการ
สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ



พื้นที่
ให้บริการ



พื้นที่ให้บริการ
ประชาชน

ออกแบบผังงาน ระบบการ
ให้บริการทั้ง "จุดก่อนเข้าสู่
บริการ"และ"จุดให้บริการ"
(หลัก "D-M-H-T-T-A")

พื้นที่ใช้งาน
ของเจ้าหน้าที่

ออกแบบพื้นที่ใช้งานให้
สะดวกต่อการเชื่อมจับ
เพื่อให้บริการได้อย่าง
รวดเร็ว

พื้นที่สำคัญ
หรืออันตราย

จุดที่อันตรายต้อง
ออกแบบให้สามารถ
มองเห็นได้ชัดเจน

แสงสว่าง

ในพื้นที่ให้บริการ
จัดให้มีแสงสว่าง
อย่างเพียงพอต่อการ
ให้บริการ

การจัดเตรียม
สิ่งอำนวยความสะดวก
อื่นๆ



สิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้อง
กับผลสำรวจความต้องการ

จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับ
ผลสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ

ห้องน้ำ



ห้องน้ำสะอาด และถูกสุขลักษณะ โดยคำนึงถึง
ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ

การกำหนดพื้นที่
ปลอดบุหรี่/พื้นที่สูบบุหรี่



กำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่

จัดพื้นที่ให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะ
ในบริเวณที่เหมาะสม

ระบบการประเมิน
ความพึงพอใจ



มีจุดประเมินผล
ความพึงพอใจ
ณ จุดให้บริการ
ที่ง่ายและสะดวก
ต่อผู้ใช้บริการ



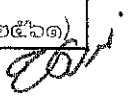
ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน กรมการ
ปกครอง กระทรวงมหาดไทย



เอกสารประกอบ
ที่เกี่ยวข้อง

หมวด	เรื่อง	การดำเนินการ
๑. เวลาเปิดให้บริการ	๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น
๒. สถานที่บริการ	๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ
	๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน
	๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น
๓. พื้นที่ให้บริการ	๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะ และปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง) ยึดหลัก “D-M-H-T-T-A” อย่างเคร่งครัด
	๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
	๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)
	๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ
๔. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น
	๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ โดยคำนึงถึง ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ
๕. ระบบคิว/จุดแรกรับ	๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
	๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาารอคอย
๖. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ (ต่างจากแบบฟอร์มสำรวจความต้องการในข้อที่ ๑) ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ

๗. การกำหนดพื้นที่ ปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่	๑๔. มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะ ได้ในบริเวณที่เหมาะสม ตามประกาศ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดประเภท หรือชื่อของสถานที่สาธารณะ สถานที่ทำงาน และยานพาหนะ ให้ส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมด ของสถานที่และยานพาหนะเป็นเขตปลอดบุหรี่ หรือเขตสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๖๑)
---	--



อ้างอิงจาก : หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

คำชี้แจงแนวทาง การจัดทำแบบสำรวจและประมวลสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ตามแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน
ของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่”

กรมการปกครอง ได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการและความคาดหวังของ
ผู้รับบริการ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์และบริบทในปัจจุบัน จึงได้ดำเนินการออกแบบและจัดทำแบบสำรวจ
ความต้องการ/ความหวัง ของผู้รับบริการ (Customer Needs Survey) และแบบสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
ทั้ง ๘๗๘ อำเภอ ใน ๗๖ จังหวัด รวมถึงเพื่อพัฒนาหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง ให้เป็นองค์กรวิถีใหม่
ในการบริการประชาชน (DOPA New Normal) สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลในการอำนวยความสะดวก
และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการ
ที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” และสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Needs Survey) เพื่อใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง ให้ตรงกับ
ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ตามบริบทและสภาพสังคมในแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะส่งผล
ให้การให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง มีการยกระดับมาตรฐานการให้บริการและมีประสิทธิภาพมาก
ยิ่งขึ้น โดยสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามแนวทางและมาตรฐานของศูนย์ราชการ
สะดวก (GECC) ครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ (๑) ประเภทงานบริการ (๒) วันและเวลาเปิดให้บริการ
(๓) สถานที่ให้บริการ (๔) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ (๕) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ
(๖) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

๒. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey) เพื่อประเมิน
สถานะและคุณภาพในการให้บริการประชาชนที่ได้นำผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
มาดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ข้อควร
ปรับปรุง ฯลฯ ในประเด็นใดบ้าง ที่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Service
Excellence) ตามบริบทและสภาพสังคมในแต่ละพื้นที่

๓. แนวทางในการดำเนินงานสำรวจและประมวลสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง และ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้พิจารณาดำเนินการจาก ๒ แนวทาง ที่กรมการปกครองกำหนด ดังนี้

(๑) หน่วยงานดำเนินการสำรวจและประมวลสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง และความ
พึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยตนเอง

(๒) หน่วยงานที่มีศักยภาพ หรือ มีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก ให้พิจารณานำบุคลากร
ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (third party) เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานสถิติจังหวัด
สถาบันการศึกษา ฯลฯ ในการสำรวจและประมวลสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
กองวิชาการและแผนงาน
กรมการปกครอง

**แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ
หน่วยงานบริการในสังกัด กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการออกแบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานบริการในสังกัดกรมการปกครอง ให้สอดคล้องกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของหน่วยงานบริการในสังกัดกรมการปกครองให้เกิดประโยชน์ ซึ่งผลสำรวจครั้งนี้จะมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการ

1. เพศของผู้รับบริการ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 - 40 ปี

☐ 41 - 60 ปี

☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ ปวช.

☐ ปวส./ปวท./อนุปริญญา

☐ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทและสูงกว่า

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ
/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ

☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้างทั่วไป/กรรมกร

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน

☐ ว่างาน

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ข้อจำกัดของผู้รับบริการ

☐ ผู้พิการ

☐ ผู้สูงอายุ

☐ สตรีมีครรภ์

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ประเภทที่รับบริการ

- ☐ งานทะเบียนทั่วไป ☐ งานบัตรประจำตัวประชาชน
☐ งานทะเบียนราษฎร ☐ งานสถานะบุคคลและสัญชาติ
☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ งานขออนุมัติ/อนุญาต (โปรดระบุ).....
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ หน่วยงานบริการในสังกัด กรมการปกครอง

คำถาม ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด ปค. ในประเด็นต่อไปนี้
 มากน้อยเพียงใด?

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ					
1.1 งานทะเบียนทั่วไป					
1.2 งานบัตรประจำตัวประชาชน					
1.3 งานทะเบียนราษฎร					
1.4 งานสถานะบุคคลและสัญชาติ					
1.5 ศูนย์ดำรงธรรม					
1.6 งานขออนุมัติ/อนุญาต (โปรดระบุ).....					
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ					
2.1 วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. (ไม่หยุดพักช่วงกลางวัน)					
2.2 เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการและ วันนักขัตฤกษ์					
3. สถานที่ให้บริการ					
3.1 ระบบขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงจุดให้บริการ					
3.2 ป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึง จุดให้บริการ					
3.3 การออกแบบสถานที่ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ ที่ครอบคลุมกลุ่ม ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดจอดรถเข็น ทางลาดสำหรับรถเข็น และจุดบริการรถเข็น					

/4. ความยาก...

ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
4. ความยาก - ยากในการเข้าถึงจุดบริการ					
4.1 ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ระยะเวลา และค่าธรรมเนียม ในการให้บริการ					
4.2 ผู้ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวก ณ จุดรับบัตรคิว และกรอกแบบฟอร์มคำร้อง					
4.3 จุดคัดกรองเอกสารและให้คำแนะนำก่อนเข้าสู่จุดรับบริการ					
4.4 เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านระบบออนไลน์ เช่น Facebook, Line ฯลฯ					
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ					
5.1 ออกแบบและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น มุมพักผ่อนหย่อนใจ มุมบริการน้ำดื่ม อุปกรณ์การเขียน และจุดบริการรถเข็น ฯลฯ					
5.2 ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และมีห้องน้ำที่ออกแบบสำหรับกลุ่มผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ					
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ					
6.1 คู่มือสำหรับประชาชน					
6.2 การประชาสัมพันธ์การสืบค้นข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์					
6.3 แผ่นพับประชาสัมพันธ์/ป้ายปิดประกาศข้อมูลข่าวสาร					
6.4 ช่องทางในการติดต่อผ่านระบบออนไลน์ เช่น Facebook, Line ฯลฯ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ สำหรับผู้มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. จุดที่ควรปรับปรุง (อาทิ เช่น ประสิทธิภาพบริการ, วันและเวลาเปิดให้บริการ, สถานที่ให้บริการ, ความยาก - ยากในการเข้าถึงจุดบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ, การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ)

1.1.....

1.2.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (อาทิ เช่น ประสิทธิภาพบริการ, วันและเวลาเปิดให้บริการ, สถานที่ให้บริการ, ความยาก - ยากในการเข้าถึงจุดบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ, การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ)

2.1.....

2.2.....

กรมการปกครอง
กระทรวงมหาดไทย

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงานบริการในสังกัด กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการในสังกัด กรมการปกครอง ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งผลสำรวจครั้งนี้ จะมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

1. เพศของผู้รับบริการ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี
☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ ปวช. ☐ ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโทและสูงกว่า ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ ธุรกิจส่วนตัว
/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ
☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ว่างงาน ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ข้อจำกัดของผู้รับบริการ

☐ ผู้พิการ ☐ ผู้สูงอายุ ☐ สตรีมีครรภ์
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ประเภทที่รับบริการ

- ☐ งานทะเบียนทั่วไป ☐ งานบัตรประจำตัวประชาชน
☐ งานทะเบียนราษฎร ☐ งานสถานะบุคคลและสัญชาติ
☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ งานขออนุมัติ/อนุญาต (โปรดระบุ).....
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานบริการในสังกัด กรมการปกครอง

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด ปค. ในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด?

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ (เลือกประเภทงานที่เข้ารับบริการ)					
1.1 งานทะเบียนทั่วไป					
1.2 งานบัตรประจำตัวประชาชน					
1.3 งานทะเบียนราษฎร					
1.4 งานสถานะบุคคลและสัญชาติ					
1.5 ศูนย์ดำรงธรรม					
1.6 งานขออนุมัติ/อนุญาต (โปรดระบุ).....					
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ					
2.1 ท่านมีความพึงพอใจกับวันและเวลาที่หน่วยงานเปิดให้บริการประชาชนมากน้อยเพียงใด					
3. สถานที่ให้บริการ					
3.1 ระบบขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงจุดให้บริการ					
3.2 ป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการ					
3.3 การออกแบบสถานที่ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการที่ครอบคลุมกลุ่ม ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดจอดรถขึ้น ทางลาดสำหรับรถเข็น และจุดบริการรถเข็น					
3.4 การพัฒนาปรับปรุง จัดระเบียบ และรักษาความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ					
4.1 ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ระยะเวลา และค่าธรรมเนียม ในการให้บริการ					
4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
4.3 ผู้ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวก ณ จุดรับบัตรคิว และกรอกแบบฟอร์มคำร้อง					
4.4 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4.6 ให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ					
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น มุมพักผ่อนหย่อนใจ มุมบริการน้ำดื่ม อุปกรณ์การเขียน และจุดบริการรถเข็น ฯลฯ					
5.2 ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และมีห้องน้ำที่ออกแบบสำหรับกลุ่มผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ					
5.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบประเมินการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ฯลฯ					
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ					
6.1 คู่มือสำหรับประชาชน					
6.2 การประชาสัมพันธ์การสืบค้นข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์					
6.3 แผ่นพับประชาสัมพันธ์/ป้ายปิดประกาศข้อมูลข่าวสาร					
6.4 ช่องทางในการติดต่อผ่านระบบออนไลน์ เช่น Facebook, Line ฯลฯ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ สำหรับผู้มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. จุดเด่นของการบริการ (อาทิ เช่น ประสิทธิภาพบริการ, วันและเวลาเปิดให้บริการ, สถานที่ให้บริการ, ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ, การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ)

1.1.....

1.2.....

/2. จุดที่ควร...

2. จุดที่ควรปรับปรุง (อาทิ เช่น ประเภทงานบริการ, วันและเวลาเปิดให้บริการ, สถานที่ให้บริการ, ความยาก - ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ, การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ)

2.1.....

2.2.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (อาทิ เช่น ประเภทงานบริการ, วันและเวลาเปิดให้บริการ, สถานที่ให้บริการ, ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ, การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ)

3.1.....

3.2.....

กรมการปกครอง
กระทรวงมหาดไทย

⁴⁰We serve girls ⁴¹

พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2564

ປະທາບພວກຊ່ວຍງານກາຍໃຕ້ສັງຄົດ ປ.ຄ.

“การบูรณาการของวิทย์กับ” อย่างต่อเนื่อง

๙. **เตรียมความพร้อมเพื่อสมัคร**
ขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

พฤษภาคม - ธันวาคม 2564

8. ฝึกลูกและปรับปรุ่จจวณบริหาร

ให้สอดคล้องกับคำแนะนำ/ข้อเสนอมะ
ของผู้นับบริการในแต่ละพื้นที่

7. අදාළ සේවකයාගේ විස්තර

เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบงาน
ให้บริการ

11251493 15U 2564

6. สำรวจความพึงพอใจของ

ជំនួយបរិក្ខារ

กรมการขนส่ง - กรุงเทพมหานคร 2564

5. ผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ (งาน-ย-ร-บ-คย)

**ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
(citizen-centric)**

2. ความคล่องการของ ผู้รับบริการในปีงบประมาณของ แต่ละพื้นที่

ทนายสิทธิการ 2564

"ได้ถูก สอนวิธี เข้าใจง่าย
จนกว่าจะดีใจ"

3. สำรองความถี่บริการ/

4. www.doe.go.th

ความคาดหวังเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบงานให้บริการ

ขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน
สำหรับการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของ
หน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่”

ลำดับ ที่	กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
๑.	แจ้งเรื่องการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่” โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานภาพรวม ดังนี้ (๑) การดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่” (๒) การดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และประมวลสรุปผลการสำรวจ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชน (๓) การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประมวลสรุปผลการสำรวจ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชน	กองวิชาการ และแผนงาน (ส่วนแผนงาน ยุทธศาสตร์)	ภายในเดือน พ.ค. ๒๕๖๔
๒.	หน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง ดำเนินการขับเคลื่อนตามแนวทางการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน สู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่” อย่างต่อเนื่อง	สำนัก กอง/ ทปค.จ. และ ทปค.อ.	ภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
๓.	หน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง ดำเนินการเก็บข้อมูลและประมวลสรุปผลแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด	สำนัก กอง/ ทปค.จ. และ ทปค.อ.	ภายในเดือน มิ.ย. ๒๕๖๔
๔.	หน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการตามผลสรุปของแบบสำรวจฯ (กำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุง โดยใช้แนวคิด งาน-จบ-ระบบ-คน)	สำนัก กอง/ ทปค.จ. และ ทปค.อ.	ภายในเดือน ก.ค. ๒๕๖๔
๕.	หน่วยงานในสังกัดกรมการปกครองที่เกี่ยวข้อง อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	สำนัก/กอง ที่ เกี่ยวข้อง และ ทปค.จ	ภายในเดือน ก.ย. ๒๕๖๔
๖.	หน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและประมวลสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด	สำนัก กอง/ ทปค.จ. และ ทปค.อ.	ภายในเดือน ต.ค. ๒๕๖๔

ลำดับ ที่	กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
๗.	หน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการตามผลสรุปของแบบสำรวจฯ (กำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุง โดยใช้แนวคิด งาน-จบ-ระบบ-คน)	สำนัก กอง/ ทปค.จ. และ ทปค.อ.	ภายในเดือน พ.ย. ๒๕๖๕
๘.	หน่วยงานในสังกัดกรมการปกครองที่เกี่ยวข้อง อำนวยการและสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	สำนัก/กอง ที่ เกี่ยวข้อง และ ทปค.จ	ภายในเดือน ธ.ค. ๒๕๖๕
๙.	หน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีความพร้อมจัดเตรียมข้อมูลเพื่อสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ต่อไป	สำนัก กอง/ ที่ เกี่ยวข้อง และ ทปค. จ. และ ทปค. อ.	ภายในเดือน ม.ค. ๒๕๖๕

กรมการปกครอง
กองวิชาการและแผนงาน
ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์

การปรับปรุงระบบสารสนเทศ

การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง
 คู่มือเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่”

สิ่งเหล่านี้.....

๑. อำเภอ.....

ที่	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (การพัฒนาและยกระดับมาตรฐาน การให้บริการประชาชน)	หลักฐานเชิงประจักษ์ (เช่น ภาพถ่ายกิจกรรม/โครงการ/ หนังสือ/ข้อสั่งการ ฯลฯ)	ปัญหา/อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ
๑	การดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานบริการประชาชนในสังกัดตามแนวทางการขับเคลื่อนฯ ที่กำหนด ๗ ด้านสำคัญ ดังนี้ ด้านที่ ๑ ด้านเวลาการเปิดให้บริการ ด้านที่ ๒ ด้านสถานที่บริการ ด้านที่ ๓ ด้านพื้นที่ให้บริการ ด้านที่ ๔ ด้านการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ ด้านที่ ๕ ด้านระบบคิว/จุดแรกรับ ด้านที่ ๖ ด้านระบบการประเมิน ด้านที่ ๗ ด้านการกำหนดพื้นที่ ปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่	ด้านที่ ๑ ด้านที่ ๒ ด้านที่ ๓ ด้านที่ ๔ ด้านที่ ๕ ด้านที่ ๖ ด้านที่ ๗ อื่นๆ (ถ้ามี)		
๒	การดำเนินการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ (Customer Needs Survey) และประเมินสรุปผลการสำรวจฯ	- โปรดระบุ ในประเด็น ดังต่อไปนี้ (๑) วิธีการดำเนินการสำรวจฯ (ดำเนินการเอง หรือร่วมกับ หน่วยงานภายนอก) (๒) สรุปผลการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยสังเขป		

ที่	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (การพัฒนาและยกระดับมาตรฐาน การให้บริการประชาชน)	หลักฐานเชิงประจักษ์ (เช่น ภาพถ่ายกิจกรรม/โครงการ/ หนังสือ/ข้อสั่งการ ฯลฯ)	ปัญหา/อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ
๓	การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey) และประมวลสรุปผลการสำรวจ	- โปรดระบุ ในประเด็น ดังต่อไปนี้ (๑) วิธีการดำเนินการสำรวจฯ (ดำเนินการเอง หรือ ร่วมกับ หน่วยงานภายนอก (๒) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสังเขป (๓) การประเมินสถานะและคุณภาพในการให้บริการ ประชาชนที่ได้นำผลสำรวจความต้องการและความ คาดหวังฯ มาพัฒนาและปรับปรุง (๔) อื่นๆ ที่ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง		
๔	การดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและ ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน ของหน่วยบริการประชาชนในสังกัดอย่าง ต่อเนื่อง			

๒. อำเภอ..... (รายงานตามตารางตัวอย่างด้านบน)

๓. อำเภอ..... (รายงานตามตารางตัวอย่างด้านบน)

หมายเหตุ : ๑. ขอให้แนบภาพถ่ายกิจกรรมต่างๆ มาพร้อมด้วย

๒. กรณีส่งแบบรายงานให้ ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน

ภายในวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน โดยเริ่มรายงานครั้งแรก ในวันจันทร์ที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๔

ทั้งทางเอกสาร และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ borpor.dopa@gmail.com

๓. มอบหมายให้ ยุทธการ ชัยยุทธน์ ตำแหน่ง นวส. ชำนาญการ โทร. ๐๖ ๖๑๕๘ ๑๙๕๙ และ

นางสาวอัมพร หอมแพง ตำแหน่ง จพง.ปค. ชำนาญการ โทร. ๐๖ ๓๙๐๑๒๗๘๘

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ประสานงาน

ผู้รายงานข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง จำตั้งหวัด.....

ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง ปลัดจังหวัด.....

แบบรายงานผลการดำเนินงาน
การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง
สู่การเป็น “กรมการปกครอง..วิถีใหม่”
อำเภอ..... จังหวัด.....

ที่	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (การพัฒนาและยกระดับมาตรฐาน การให้บริการประชาชน)	หลักฐานเชิงประจักษ์ (เช่น ภาพถ่ายภาพกิจกรรม/โครงการ/ ข้อสังเกต ฯลฯ)	ปัญหา/อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ
๑	การดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการประชาชนในสังกัดตามแนวทางการขับเคลื่อนฯ ที่กำหนด ๗ ด้านสำคัญ ดังนี้ ด้านที่ ๑ ด้านเวลาการเปิดให้บริการ ด้านที่ ๒ ด้านสถานที่บริการ ด้านที่ ๓ ด้านพื้นที่ให้บริการ ด้านที่ ๔ ด้านการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ด้านที่ ๕ ด้านระบบคิว/จุดแรกจับ ด้านที่ ๖ ด้านระบบการประเมิน ความพึงพอใจ ด้านที่ ๗ ด้านการกำหนดพื้นที่ ปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่	ด้านที่ ๑ ด้านที่ ๒ ด้านที่ ๓ ด้านที่ ๔ ด้านที่ ๕ ด้านที่ ๖ ด้านที่ ๗ อื่นๆ (ถ้ามี)		
๒	การดำเนินการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ (Customer Needs Survey) และประมวลสรุปผลการสำรวจฯ	- โปรดระบุ ในประเด็น ดังต่อไปนี้ (๑) วิธีการดำเนินการสำรวจฯ (ดำเนินการเอง หรือร่วมกับ หน่วยงานภายนอก (๒) สรุปผลการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยสังเขป (๓) การนำผลสำรวจฯ มาปรับปรุงและพัฒนางาน		

ที่	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (การพัฒนาและยกระดับมาตรฐาน การให้บริการประชาชน)	หลักฐานเชิงประจักษ์ (เช่น ภาพถ่ายกิจกรรม/โครงการ/ ข้อสังเกต ฯลฯ)	ปัญหา/อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ
๓	การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey) และประมวลสรุปผลการสำรวจฯ	บริการของหน่วยงาน (๔) อื่นๆ ที่ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - โปรดระบุ ในประเด็น ดังต่อไปนี้ (๑) วิธีการดำเนินการสำรวจฯ (ดำเนินการเอง หรือ ร่วมกับ หน่วยงานภายนอก (๒) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสังเขป (๓) การประเมินสถานะและคุณภาพในการให้บริการ ประชาชนที่ได้นำผลสำรวจความต้องการและความ คาดหวังฯ มาพัฒนาและปรับปรุง (๔) อื่นๆ ที่ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง		
๔	การดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและ ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน ของหน่วยบริการประชาชนในสังกัดอย่าง ต่อเนื่อง			

หมายเหตุ : ๑. ขอให้แนบภาพถ่ายกิจกรรมต่างๆ มาพร้อมด้วย

๒. กรณีส่งแบบรายงานให้ ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน

ภายในวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน โดยเริ่มรายงานครั้งแรก ในวันจันทร์ที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๔

ทั้งทางเอกสาร และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ borpor.dopa@gmail.com

๓. มอบหมายให้ ยุทธการ ชัยยพูนทรัพย์ ตำแหน่ง นวผ. ชำนาญการ โทร. ๐๖ ๖๑๕๘ ๑๙๕๙ และ

นางสาวอัมพร หอมแพง ตำแหน่ง จพง.ปค. ชำนาญการ โทร. ๐๖ ๓๙๐๑๒๗๘๘

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ประสานงาน

ผู้รายงานข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง

อำเภอ.....

ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง นายอำเภอ.....