

คำอธิบายหลักเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน												
<p>๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ</p>	<p>ประเมินจาก การพิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น</p> <table border="1" data-bbox="561 542 1385 1142"> <tr> <td data-bbox="561 542 699 627">๑ คะแนน</td> <td data-bbox="705 542 1385 627">หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td data-bbox="561 636 699 721">๒ คะแนน</td> <td data-bbox="705 636 1385 721">หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td data-bbox="561 730 699 815">๓ คะแนน</td> <td data-bbox="705 730 1385 815">จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td data-bbox="561 824 699 909">๔ คะแนน</td> <td data-bbox="705 824 1385 909">จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td data-bbox="561 918 699 1003">๕ คะแนน</td> <td data-bbox="705 918 1385 1003">จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td data-bbox="561 1012 699 1142">๖ คะแนน</td> <td data-bbox="705 1012 1385 1142">จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้</li> <li>- ความครอบคลุมและเพียงพอให้พิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ</li> </ul>	๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
<p>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง</p>	<p>๒.๑ ระยะเวลา (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน</p> <table border="1" data-bbox="539 1559 1439 2024"> <tr> <td data-bbox="539 1559 715 1644">๑ คะแนน</td> <td data-bbox="721 1559 1439 1644">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1653 715 1738">๒ คะแนน</td> <td data-bbox="721 1653 1439 1738">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1747 715 1832">๓ คะแนน</td> <td data-bbox="721 1747 1439 1832">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1841 715 1926">๔ คะแนน</td> <td data-bbox="721 1841 1439 1926">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1935 715 2024">๕ คะแนน</td> <td data-bbox="721 1935 1439 2024">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก</td> </tr> </table>	๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน	๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน	๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน	๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน	๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก		
๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน												
๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน												
๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน												
๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน												
๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก												

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน																				
<p>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (ต่อ)</p>	<p>๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk - in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)</p> <table border="1" data-bbox="539 327 1441 629"> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td> </tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td> <td>๒ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td> <td>๓ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td> <td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td> </tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td> <td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td> </tr> </table>	๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง										
๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)																				
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป																				
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป																				
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)																				
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง																				
<p>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการ ให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้ บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตาม สถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียน ที่มีประสิทธิภาพ</p>	<p>ประเมินจาก</p> <p>๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน</p> <table border="1" data-bbox="539 931 1441 1151"> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้า</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบการร้องเรียนออนไลน์</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับ/ความพึงพอใจออนไลน์</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง</td> </tr> </table> <p>๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย</p> <table border="1" data-bbox="539 1301 1441 1520"> <tr> <td>๕ คะแนน</td> <td>ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td> <td>ร้อยละ ๔๐-๔๙</td> </tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td> <td>ร้อยละ ๓๐-๓๙</td> </tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td> <td>ร้อยละ ๒๐-๒๙</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐</td> </tr> </table>	๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้า	๑ คะแนน	มีระบบการร้องเรียนออนไลน์	๑ คะแนน	มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๑ คะแนน	มีระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับ/ความพึงพอใจออนไลน์	๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙	๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙	๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐
๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้า																				
๑ คะแนน	มีระบบการร้องเรียนออนไลน์																				
๑ คะแนน	มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ																				
๑ คะแนน	มีระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับ/ความพึงพอใจออนไลน์																				
๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง																				
๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป																				
๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙																				
๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙																				
๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙																				
๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐																				