

คู่มือการใช้งาน

ระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ

สำหรับประชาชน

DGA

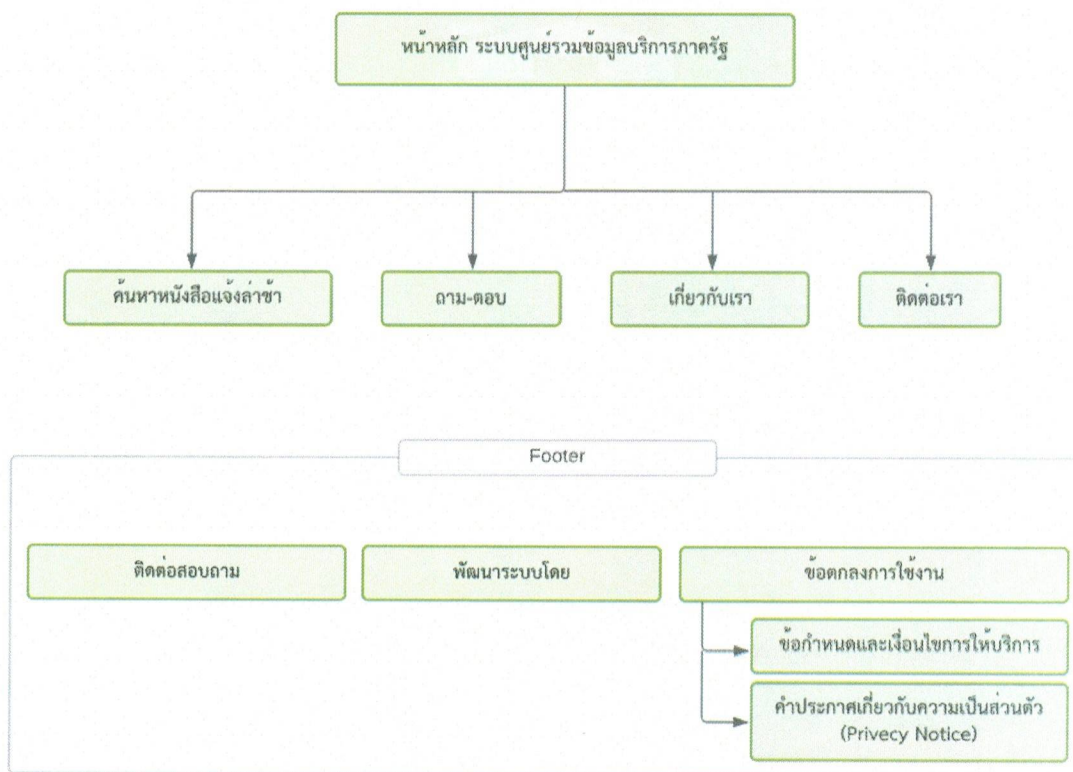
Digital Government Development Agency



บทที่ 1 ภาพรวมการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ สำหรับประชาชน	1
บทที่ 2 เมนูหลักของระบบ	2
2.1 การค้นหาบริการและจุดบริการภาครัฐ	2
2.2 ป้ายคำแนะนำ	13
2.3 Popular on Info	14
2.4 แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์	15
2.5 แนะนำบริการภาครัฐ	16
2.6 บริการสำคัญอื่นๆ	17
2.7 รู้จักบริการภาครัฐ (Content Portal)	18
2.8 Footer	19
บทที่ 3 เมนูการค้นหาหนังสือล่าช้า	20
บทที่ 4 เมนูถาม-ตอบ	22
4.1 เกี่ยวกับคู่มือประชาชน	22
4.2 เกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์	23
บทที่ 5 เมนูเกี่ยวกับเรา	24
บทที่ 6 เมนูติดต่อเรา	25
บทที่ 7 การประเมินความพึงพอใจ	26
7.1 Scan QR Code Poster ที่จุดบริการ	26
7.2 ค้นหาบริการหรือจุดบริการ	27
7.3 ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ	28

บทที่ 1 ภาพรวมการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ สำหรับประชาชน

แผนผังภาพรวมระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่ เมนูหลัก (Main menu) และเมนูส่วนรอง (Footer) ผู้ใช้งานทั่วไปรวมถึงประชาชนสามารถเข้าใช้งานได้ที่ <https://info.go.th/>



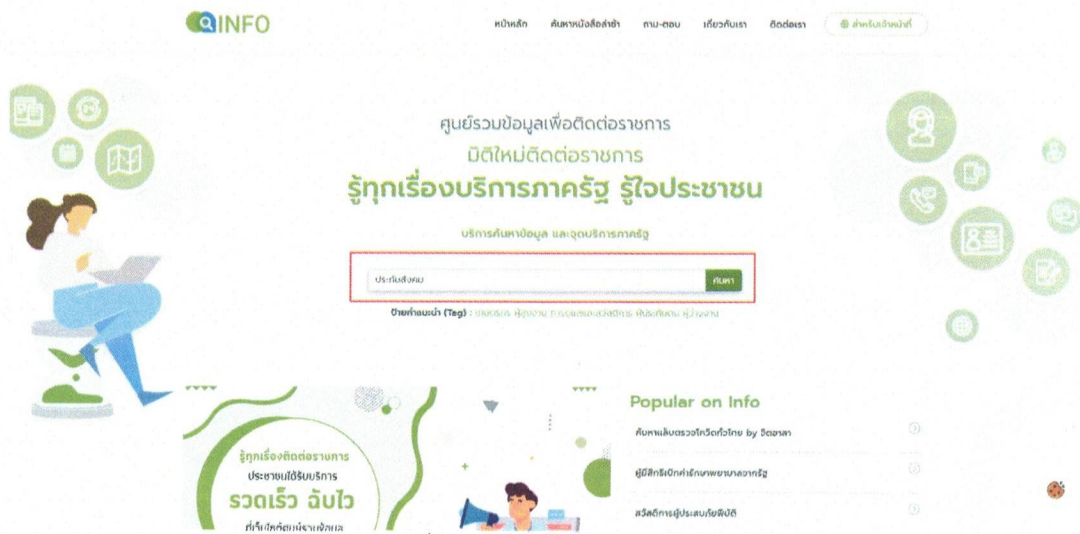
รูปที่ 1-1 แผนผังภาพรวมของระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ

บทที่ 2 เมนูหลักของระบบ

2.1 การค้นหาบริการและจุดบริการภาครัฐ

การค้นหาบริการและจุดบริการภาครัฐของระบบ จะแสดงเป็นส่วนแรกบนหน้าเว็บไซต์ ผู้ใช้งานสามารถค้นหาบริการต่างๆ และจุดบริการที่ชองค้นหาและกดค้นหาเพื่อดูรายละเอียดที่ต้องการได้ ดังนี้

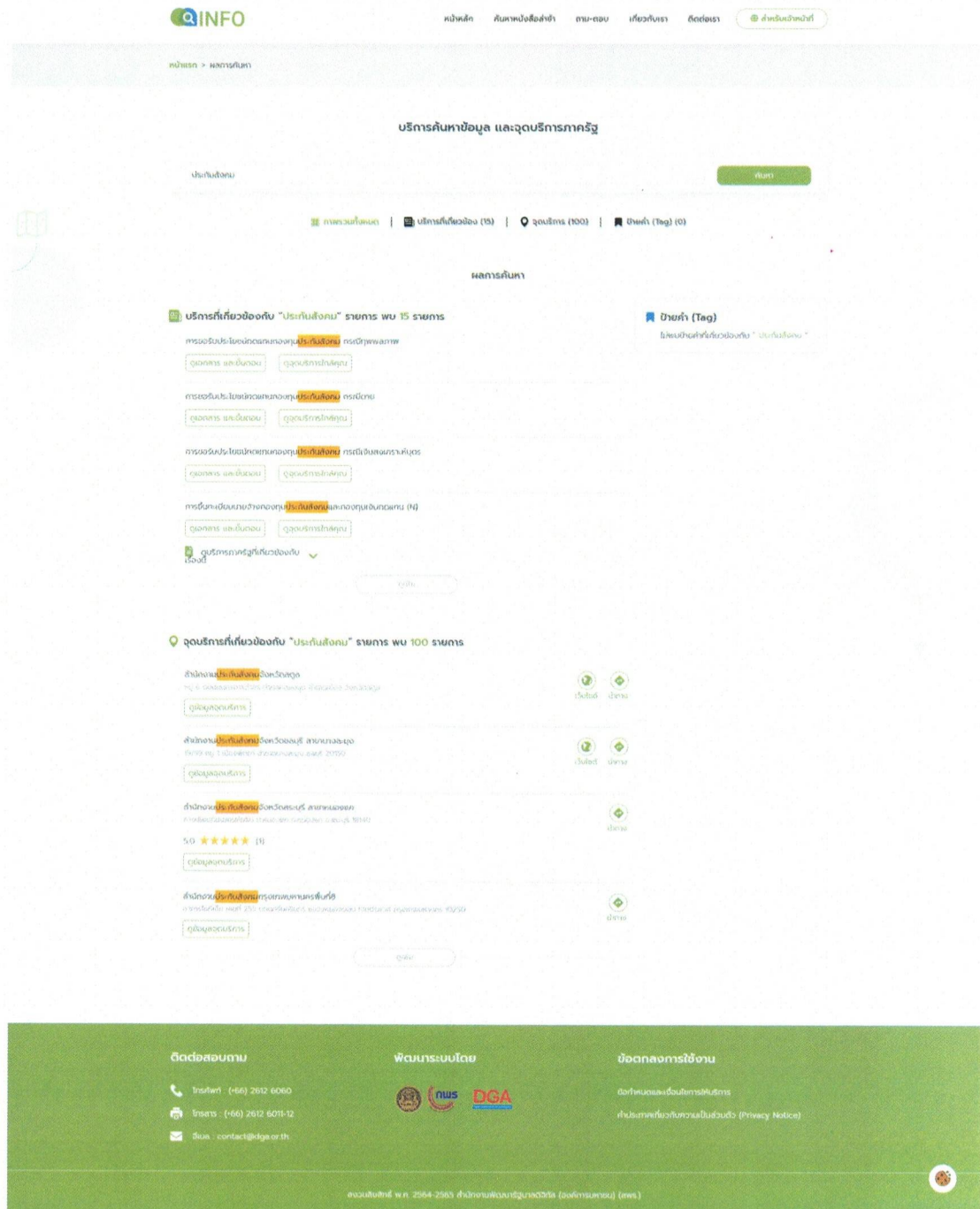
2.1.1 การค้นหาบริการ เมื่อผู้ใช้งานค้นหาบริการเช่น ประกันสังคม ให้พิมพ์ลงไปในช่อง “ค้นหา” จากนั้นกดปุ่ม “ค้นหา”



รูปที่ 2-1 การค้นหาบริการ เช่น “ประกันสังคม”

ระบบจะแสดงผลการค้นหาขึ้นพร้อมกับจุดบริการที่ตรงกับคำค้นหา โดยจะแสดงหน้าจอภาพรวมของคำที่ค้นหาขึ้น โดยมีแถบ ภาพรวมทั้งหมด, จุดบริการ, บริการที่เกี่ยวข้อง, จุดบริการ, ป้ายคำ ผู้ใช้งานสามารถเลือกดูรายละเอียดได้ตามต้องการที่หน้าภาพรวมทั้งหมด หรือ แถบต่างๆ ได้ โดยระบบจะมีการไฮไลท์คำที่ตรงกับการค้นหาเพื่อเป็นจุดนำสายตาในการรับข้อมูลที่ต้องการ

2.1.1.1 **แถบภาพรวมทั้งหมด** จากการกดค้นหาจะแสดงบริการที่เกี่ยวข้องกับคำที่ค้นหา, จุดบริการที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหา และป้ายคำที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหาขึ้น โดยในหน้าของแถบภาพรวมทั้งหมดแบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่รวมข้อมูลในส่วนต่างๆ ไว้ในหน้าเดียว ซึ่งแต่ละส่วนสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้



The screenshot displays the DGA (Department of Government Administration) website interface. At the top, there's a header with the DGA logo and navigation links: หน้าหลัก, ค้นหาข้อมูล, ติดต่อ, เกี่ยวกับเรา, ติดต่อเรา, and a login button. Below the header is a search bar with the text "ค้นหา" (Search). The main content area shows search results for "ประกันสังคม" (Social Security). It includes a section for "บริการที่เกี่ยวข้องกับ 'ประกันสังคม' รายการ พบ 15 รายการ" (Services related to 'Social Security' 15 items found) and a section for "จุดบริการที่เกี่ยวข้องกับ 'ประกันสังคม' รายการ พบ 100 รายการ" (Service points related to 'Social Security' 100 items found). The results are listed with details like location, service type, and a "ดูข้อมูลเพิ่มเติม" (View more information) button. The footer contains contact information, logos, and a privacy notice.

รูปที่ 2-3 หน้าภาพรวมทั้งหมด

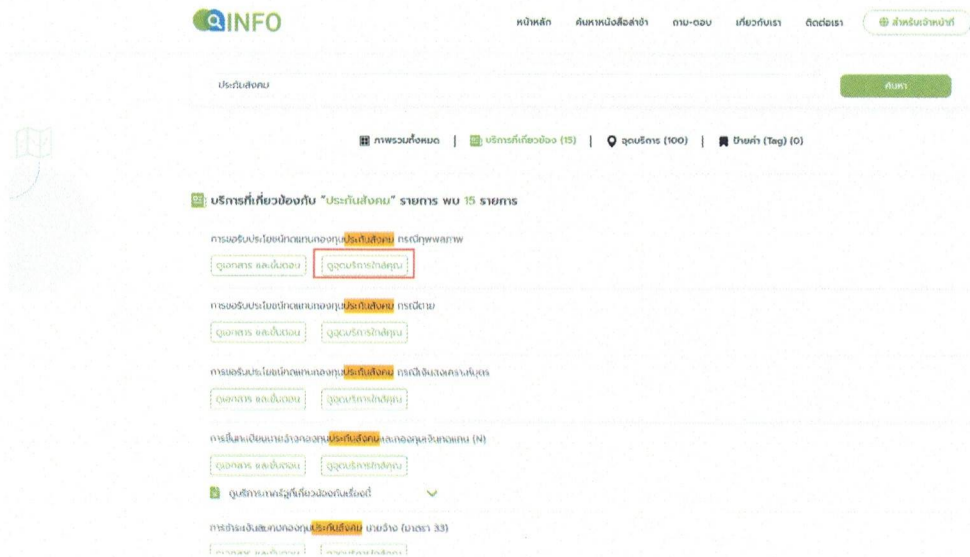
2.1.1.2 แลบบริการที่เกี่ยวข้อง เป็นหน้าที่แสดงผลของการค้นหาในส่วนของบริการที่ตรงกับคำค้นหา โดยระบบจะแสดงจำนวนการค้นหาที่พบ และรายการบริการที่เกี่ยวข้องขึ้น ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดของรายการได้ 2 ส่วน ได้แก่

2.1.1.2.1 คู่มือสารและขั้นตอน เป็นปุ่มสำหรับกดเพื่อเข้าดูรายละเอียดของบริการ หรือ คู่มือประชาชน โดยรายละเอียดจะประกอบไปด้วยข้อมูล ช่องทางการให้บริการ, เวลาในการดำเนินการ, เอกสารหลักฐาน, ค่าธรรมเนียม, หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข, ขั้นตอน ระยะเวลา, ใบอนุญาต, ช่องทางการร้องเรียน



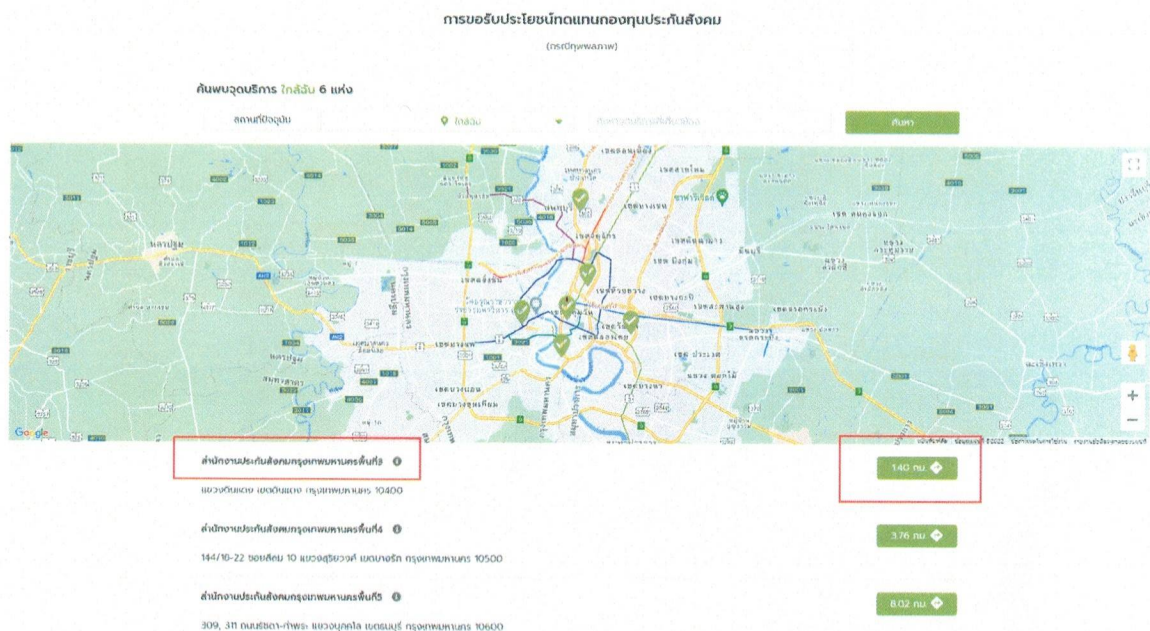
รูปที่ 2-4 หน้าการกดปุ่มคู่มือสารและขั้นตอนเพื่อดูข้อมูลบริการ

2.1.1.2.2 จุดบริการใกล้คุณ เป็นปุ่มสำหรับกดเพื่อเข้าดูรายการจุดบริการที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหาในตำแหน่งใกล้ๆ กับผู้ใช้งาน



รูปที่ 2-7 ปุ่มจุดบริการใกล้คุณในหน้าบริการที่เกี่ยวข้อง

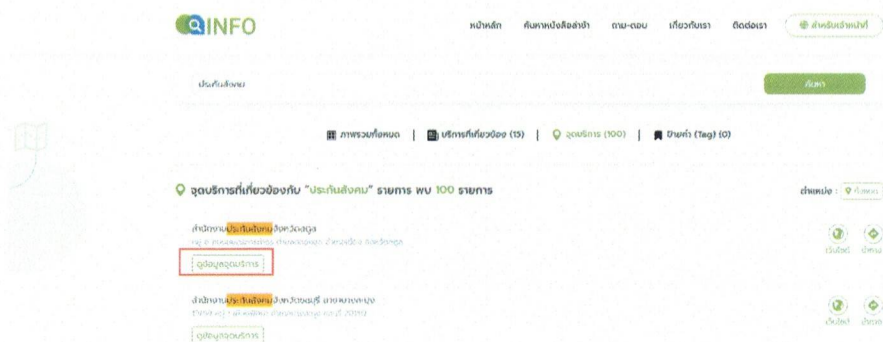
เมื่อกดแล้วระบบจะแสดงรายการจุดบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องที่คุณหาขึ้น ผู้ใช้งานสามารถเลือกดูรายละเอียดของจุดบริการต่างๆ ได้ โดยกดที่ชื่อของจุดบริการ และสามารถกดให้นำทางด้วย google map เพื่อสะดวกแก่การเดินทางอีกด้วย



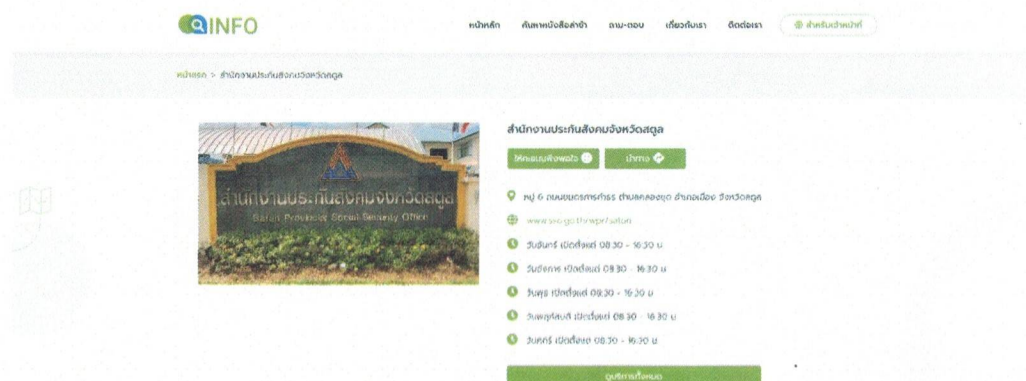
รูปที่ 2-8 การกดเพื่อดูรายละเอียดของจุดบริการและการนำทาง

2.1.1.3 แอปจุดบริการ เป็นหน้าที่แสดงผลของการค้นจุดบริการที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหาโดยระบบ จะแสดงจำนวนการค้นหาคำที่พบ และรายการจุดบริการที่เกี่ยวข้องขึ้น ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดของรายการได้ 4 ส่วน ได้แก่

2.1.1.3.1 ดูข้อมูลจุดบริการ เป็นส่วนที่เมื่อกดแล้วระบบจะแสดงข้อมูลของจุดบริการ รายการที่เลือกขึ้น เช่น ข้อมูลตำแหน่งที่ตั้ง, วันเวลาทำการ, การให้คะแนน ความพึงพอใจ, การนำทาง และบริการทั้งหมดของจุดบริการนั้น

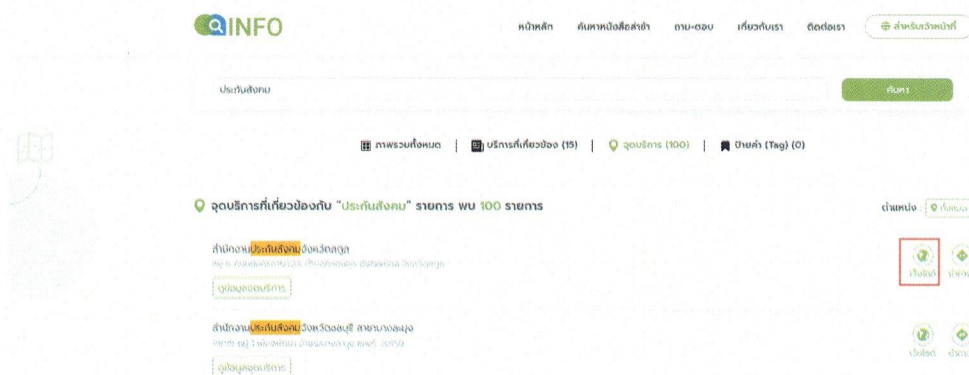


รูปที่ 2-9 การกดเพื่อดูข้อมูลจุดบริการ



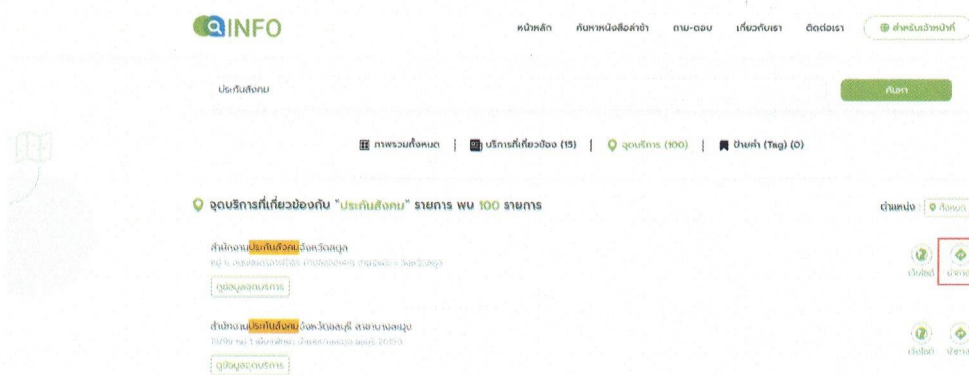
รูปที่ 2-10 หน้าข้อมูลของจุดบริการ

- 2.1.1.3.2 ปุ่มเว็บไซต์ จะอยู่ตำแหน่งขวามือของรายการจุดบริการที่ค้นหา เป็นส่วนที่ link ไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ค้นหาเพื่อเข้ารับข่าวสารจากหน่วยงานโดยตรง



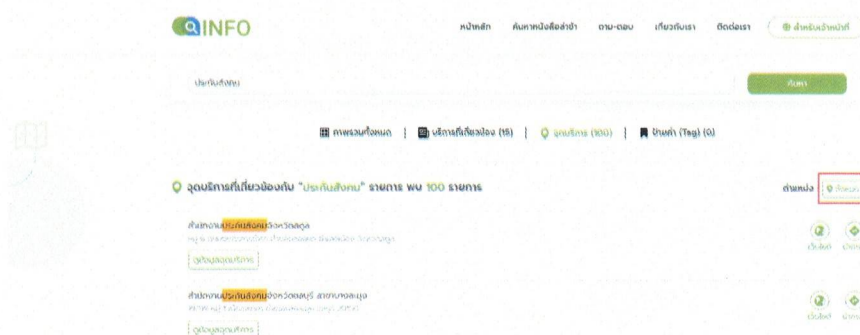
รูปที่ 2-11 ตำแหน่งปุ่มนำทางไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน

- 2.1.1.3.3 ปุ่มนำทาง จะอยู่ตำแหน่งขวามือของรายการจุดบริการที่ค้นหา เป็นปุ่มที่จะ link ไปยัง google map เพื่อนำทางแก่ผู้ใช้งานไปยังจุดบริการที่เลือก



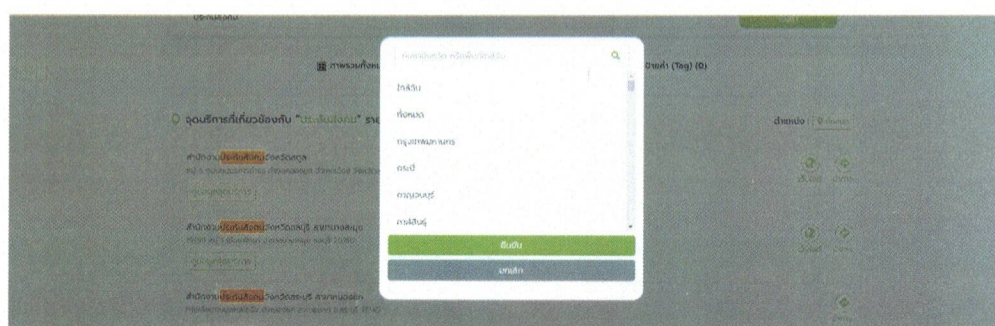
รูปที่ 2-12 ตำแหน่งปุ่มนำทางไปยัง google map

- 2.1.1.3.4 ตำแหน่ง เป็นส่วนแสดงผลว่า รายการจุดบริการที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหาอยู่บริเวณใด ซึ่งค่าเริ่มต้นของระบบจะแสดงจุดบริการทั้งหมด โดยส่วนนี้ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่มเปลี่ยนตำแหน่งหรือเลือกจังหวัด เพื่อค้นหาจุดบริการที่ต้องการได้



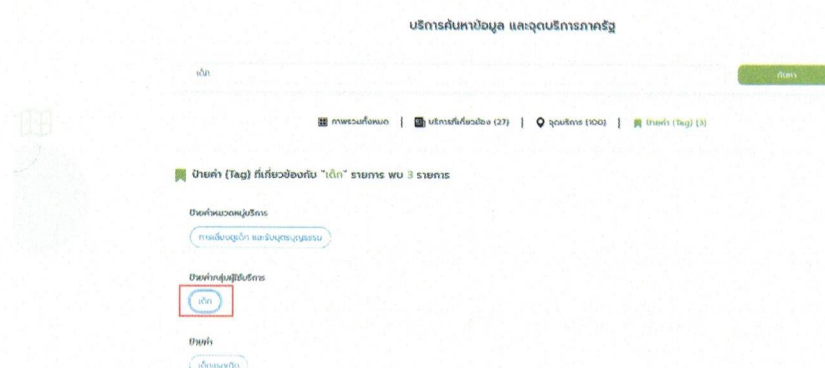
รูปที่ 2-13 การแก้ไขตำแหน่งของจุดบริการ

เมื่อกดแล้วระบบจะแสดงรายการตำแหน่งให้เลือกโดยจะมีทั้งหมด, จังหวัด และใกล้ฉัน ซึ่งในส่วนของการตำแหน่งใกล้ฉันผู้ใช้งานจำเป็นต้องเปิดโลเคชั่นที่อุปกรณ์ที่ใช้อยู่เพื่อให้ระบบทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเมื่อเลือกตำแหน่งที่ต้องการแล้วกดปุ่ม”ยืนยัน” ระบบจะแสดงจุดบริการตามคำค้นหาที่ตรงกับตำแหน่งที่เลือกขึ้น



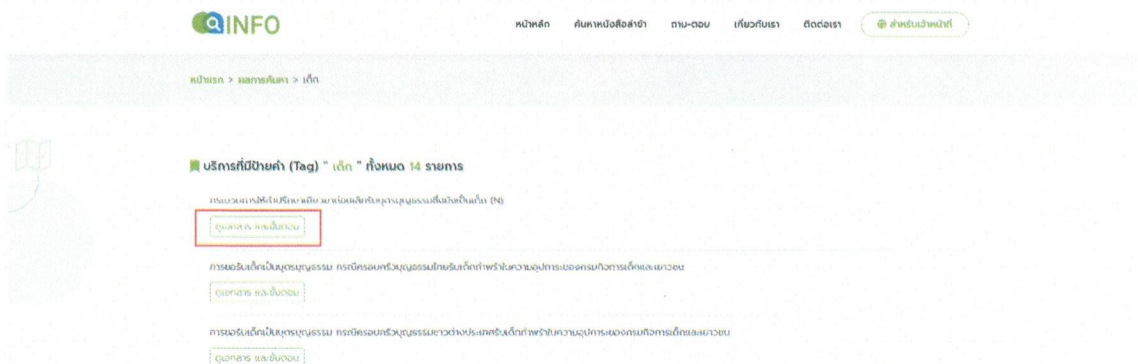
รูปที่ 2-14 ตัวเลือกตำแหน่งของจุดบริการ

2.1.1.4 แทบป้ายคำ (Tag) เป็นหน้าที่แสดงผลของป้ายคำที่ตรงกับคำค้นหาขึ้น โดยระบบจะแสดงจำนวนการค้นหาค้นพบ และรายการป้ายคำที่ตรงกับคำค้นหาซึ่งถูกจัดกลุ่มจากหน่วยงาน



รูปที่ 2-15 การแสดงผลป้ายคำ (Tag) ของหน้าป้ายคำ

เมื่อผู้ใช้งานเลือกป้ายคำที่ต้องการ ระบบจะแสดงรายการบริการที่เกี่ยวข้องหรือกระบวนการที่ถูกติดป้ายคำ (Tag) ขึ้น ผู้ใช้งานสามารถเลือกบริการที่ติดป้ายคำ (Tag) เพื่อดูรายละเอียดของบริการหรือคู่มือประชาชนได้ โดยกดปุ่ม “ดูเอกสาร และขั้นตอน” ดังที่กล่าวไปข้อ 2.1.1.2.1



รูปที่ 2-16 การกดดูเอกสารและขั้นตอนจากป้ายคำ (Tag)

รูปที่ 2-17 หน้าข้อมูลบริการ (ข้อมูลคู่มือประชาชน)

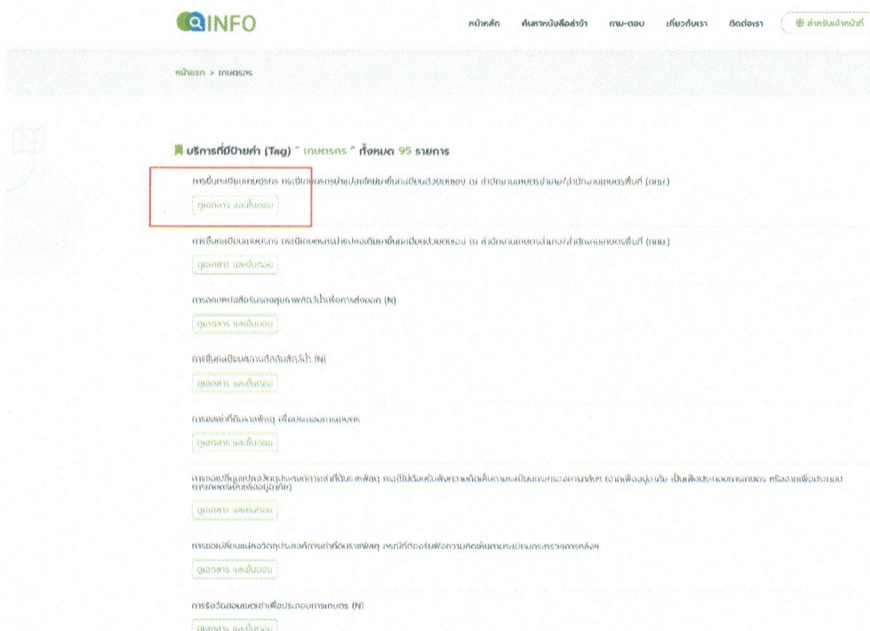
2.2 ป้ายคำแนะนำ

ป้ายคำแนะนำที่ระบบแสดงผลเป็นส่วนที่ระบบต้องการจะนำเสนอข้อมูลบริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านป้ายคำ (Tag) ซึ่งตำแหน่งแสดงผลอยู่ใต้ช่อง”ค้นหา” ผู้ใช้งานสามารถกดที่ป้ายคำแนะนำที่ตรงความต้องการเพื่อเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก เมื่อกดเลือกที่ป้ายคำแนะนำที่ต้องการแล้วระบบจะแสดงบริการที่มีป้ายคำ (Tag) ที่ตรงตามกับที่เลือกขึ้น

ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงรายละเอียดบริการที่มีป้ายคำ (Tag) ได้โดยกดปุ่ม “ดูเอกสาร และขั้นตอน” เพื่อดูรายละเอียดคู่มือของบริการนั้นได้ จากนั้นระบบจะแสดงรายละเอียดของบริการดังที่กล่าวไปในข้อ 2.1



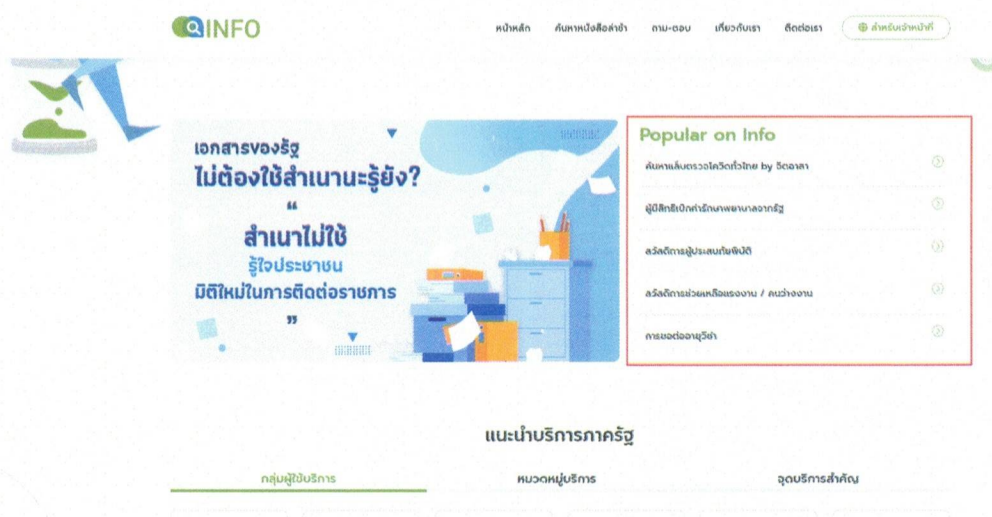
รูปที่ 2-18 ตำแหน่งของป้ายคำแนะนำ



รูปที่ 2-19 ผลลัพธ์ของป้ายคำแนะนำ

2.3 Popular on Info

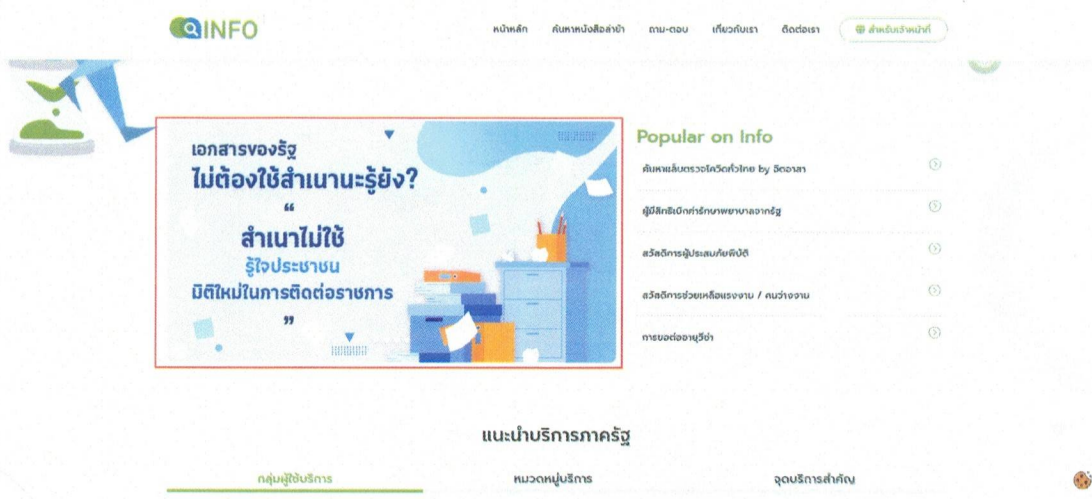
ในส่วนของ Popular on Info นั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ระบบนำเสนอบริการที่น่าสนใจหรือต้องการประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ เพื่อให้การเข้าถึงและรับบริการได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะอยู่ด้านข้างของแบนเนอร์ประชาสัมพันธ์ โดยจะแสดงผลทั้งหมด 5 รายการ เมื่อกดแล้วจะไปยังหน้ากระบวนการเพื่อแสดงผลรายละเอียดคู่มือประชาชนของบริการนั้น หรือ ไปยัง link ปลายทางที่หน่วยงานต้องการประชาสัมพันธ์



รูปที่ 2-20 Popular on info

2.4 แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์

แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์เป็นส่วนที่ใช้ประชาสัมพันธ์บริการหรืองานส่วนอื่นๆ โดยมีรูปภาพเป็นสื่อกลางและแสดงผลเป็น Slide เมื่อกดที่รูปภาพแล้วเว็บไซต์จะ link ไปยังปลายทางที่หน่วยงานกำหนดไว้ ซึ่ง link ดังกล่าวสามารถกำหนดให้เป็นทั้ง url ภายนอก และ url ภายในระบบ



รูปที่ 2-21 แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์

2.5 แนะนำบริการภาครัฐ

เป็นการอำนวยความสะดวกในการจัดกลุ่มบริการต่างๆ (Service Catalog) เพื่อแนะนำบริการภาครัฐให้ตรงตามกลุ่มผู้ใช้งาน โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 กลุ่มดังนี้

- 2.5.1 กลุ่มผู้ใช้บริการ
- 2.5.2 หมวดหมู่บริการ
- 2.5.3 จุดบริการสำคัญ
- 2.5.4 บริการสำคัญอื่นๆ

กลุ่มบริการต่างๆ ในส่วนของแนะนำบริการภาครัฐข้างต้นเป็นกลุ่มที่ถูกจัดการโดย Tag หรือ ป้ายคำ ซึ่งกำหนดจากชั้นกระบวนการ เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการ เด็ก, สตรีและครอบครัว, นักเรียนนักศึกษา, ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ เป็นต้น

เมื่อกดที่กลุ่มบริการต่างๆ (Service Catalog) กลุ่มผู้ใช้บริการ, หมวดหมู่บริการ หรือ จุดบริการสำคัญที่ต้องการระบบจะแสดงผลรายการกระบวนการที่ติด Tag ตามกลุ่มต่างๆ ขึ้น ผู้ใช้งานสามารถเลือกรายละเอียดบริการ กระบวนการและคู่มือประชาชนได้



รูปที่ 2-22 แนะนำบริการภาครัฐ

2.6 บริการสำคัญอื่นๆ

เป็นส่วนสำหรับการจัดกลุ่มบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ โดยส่วนนี้จะประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ เบอร์โทรฉุกเฉิน, ตู้บริการภาครัฐ, อำเภอยิ้ม

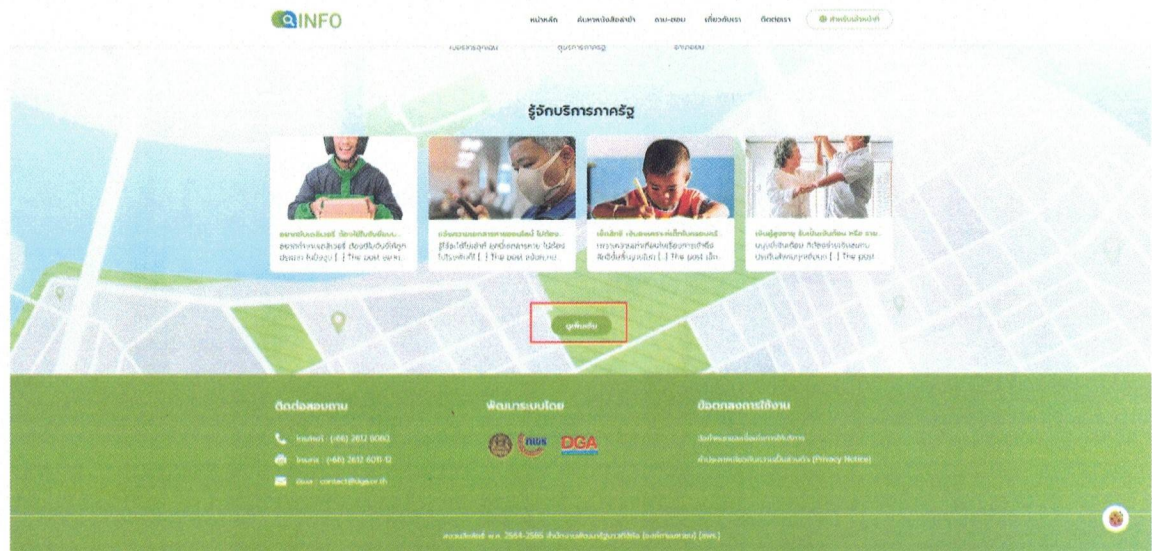
- เบอร์โทรฉุกเฉิน เป็นส่วนที่รวบรวมข้อมูลเบอร์โทรจำเป็นในการติดต่อ เหตุการณ์เหตุร้าย, การเดินทางคมนาคม และสาธารณูปโภค เมื่อเกิดที่กลุ่มนี้ระบบจะแสดงรายการเบอร์โทรฉุกเฉินขึ้น ผู้ใช้งานสามารถกดโทรได้ทันทีเมื่อใช้บริการเว็บไซต์บนโทรศัพท์มือถือ
- ตู้บริการภาครัฐ เป็นกลุ่มที่รวบรวมข้อมูลตู้บริการภาครัฐ ในตำแหน่งต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่ในประเทศไทยเพื่อให้สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น
- อำเภอยิ้ม เป็นกลุ่มที่รวบรวมจุดบริการศูนย์อำเภอยิ้มที่ให้เข้ารับบริการที่สถานที่ต่างๆ ในแต่ละ อำเภอ หรือจังหวัด



รูปที่ 2-23 บริการสำคัญอื่นๆ

2.7 รู้จักบริการภาครัฐ (Content Portal)

ส่วนของรู้จักบริการภาครัฐ (Content Portal) นั้นเป็นส่วนที่เชื่อมโยงผ่าน Feed กับข้อมูลภายนอกที่เป็นการแนะนำข้อมูลและประชาสัมพันธ์บริการภาครัฐ โดยจะมีบทความของบริการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น เพื่อเผยแพร่ข้อมูลบริการที่เป็นประโยชน์ รวมถึงสร้างความเข้าใจในบริการต่างๆ ของภาครัฐให้แก่ประชาชน ทราบ ซึ่งส่วนนี้สามารถเข้าดูรายละเอียดแต่ละบทความอื่นๆ ได้โดยการกดปุ่ม “ดูเพิ่มเติม” เมื่อกดแล้วเว็บไซต์ จะแสดงผลรายการบทความขึ้น จากนั้นผู้ใช้งานสามารถเลือกบทความที่สนใจเพื่อดูรายละเอียดและระบบจะส่งไปยังต้นทางของบทความที่เลือกเพื่อรับข้อมูลข่าวสารดังกล่าว



รูปที่ 2-24 รู้จักบริการภาครัฐ



รูปที่ 2-25 ดูเพิ่มเติมของรู้จักบริการภาครัฐ

2.8 Footer

เป็นส่วนข้อมูลของระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐอยู่ส่วนล่างสุดของหน้าเว็บไซต์ โดยมีข้อมูลของบริการประกอบดังนี้

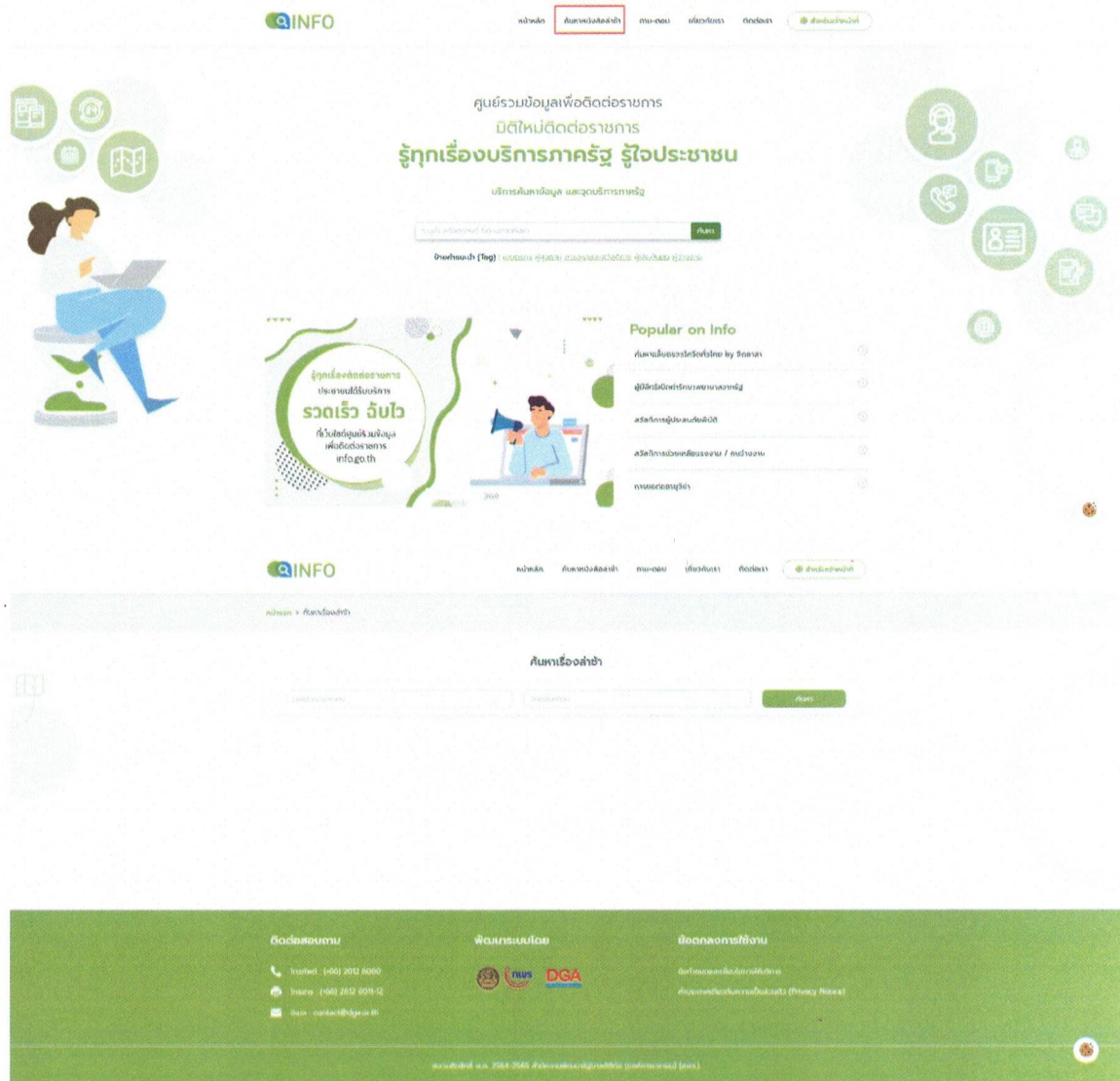


รูปที่ 2-26 Footer

- 2.8.1 ติดต่อสอบถาม: รายละเอียดช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์, โทรสาร, อีเมล
- 2.8.2 พัฒนาระบบโดย: ผู้พัฒนาระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ
- 2.8.3 ข้อตกลงการใช้งาน เป็นส่วนของข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้งานต่างๆ ที่สำนักงานกำหนด
 - ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
 - คำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)

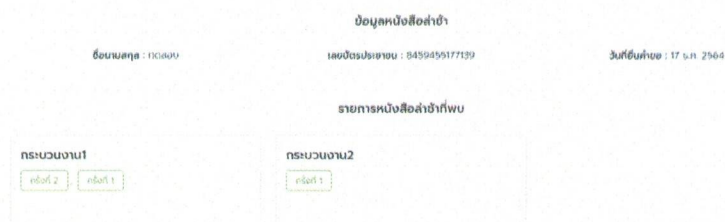
บทที่ 3 เมนูการค้นหาหนังสือล่าช้า

การค้นหาหนังสือล่าช้าเป็นเมนูหนึ่งในเมนูหลักใช้สำหรับค้นหาหนังสือล่าช้าที่เกิดขึ้น โดยผู้ใช้งานจะต้องทราบวันที่ออกหนังสือล่าช้าเพื่อใช้สำหรับการค้นหาหนังสือล่าช้าในระบบ



รูปที่ 3-1 เมนูการค้นหาหนังสือล่าช้า

ผู้ใช้งานต้องกรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชนและวันที่ยื่นคำขอนั้นกดปุ่ม “ค้นหา” เมื่อกดแล้วระบบจะแสดงผลรายการหนังสือล่าช้าของเลขบัตรประจำตัวประชาชนนั้นขึ้น



ข้อมูลหนังสือล่าช้า

ชื่อเอกสาร : TGD000 เลขบัตรประชาชน : 8459456177139 วันที่ยื่นคำขอ : 17 ธ.ค. 2564

รายการหนังสือล่าช้าที่พบ

กระบวนการงาน1	กระบวนการงาน2
ข้อดี 2 ข้อดี 1	ข้อดี 1

รูปที่ 3-2 ผลการค้นหาหนังสือล่าช้า

โดยรายการกระบวนการงานต่างๆ ที่มีการแจ้งหนังสือล่าช้าจะมีการระบุครั้งที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลพร้อมบอกสถานะการดำเนินการ, วันที่ออกหนังสือ และ ไฟล์เอกสารแนบ



กระบวนการงาน1

สถานะ : กำลังดำเนินการ
ครั้งที่ : 2
วันที่ออกหนังสือ : 20 ธ.ค. 2564

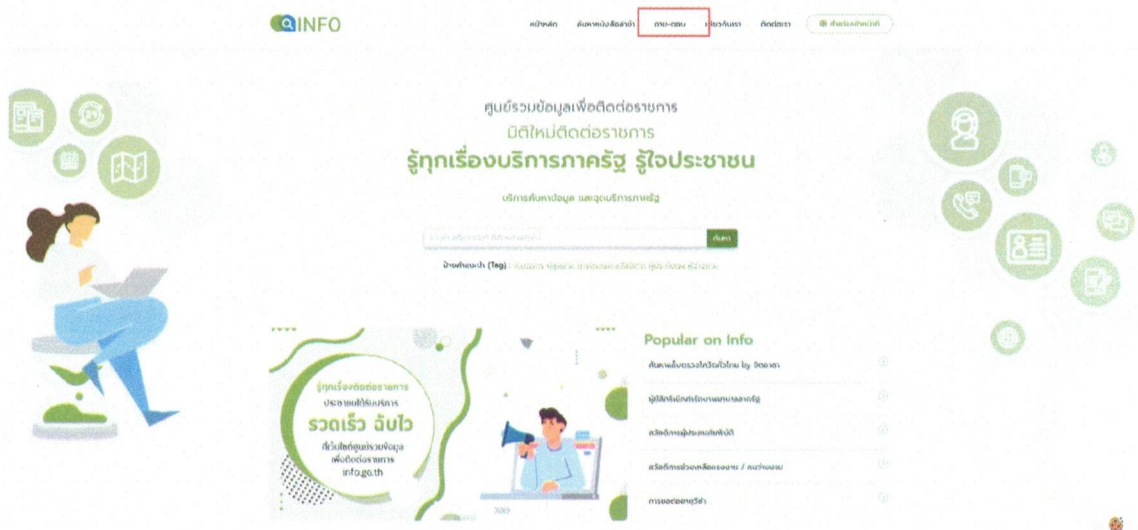
[text-PDF2.pdf](#)

ดาวน์โหลด

รูปที่ 3-3 รายการกระบวนการงานต่างๆของเมนูการค้นหาหนังสือล่าช้า

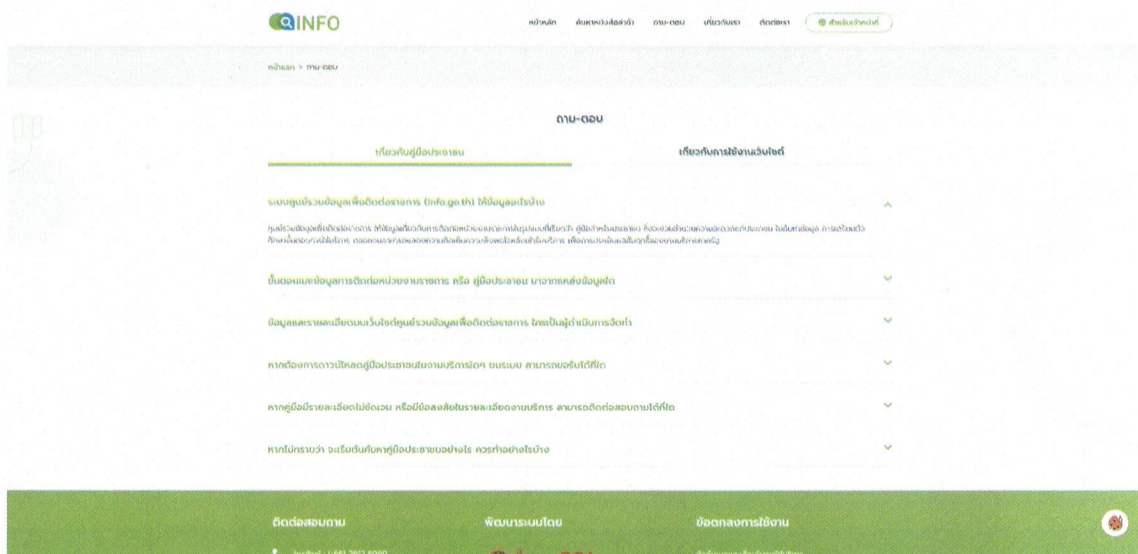
บทที่ 4 เมนูถาม-ตอบ

เมนูถาม-ตอบ ของระบบเว็บไซต์เป็นเมนูที่อยู่ในเมนูหลัก (Main menu) ซึ่งเป็นเมนูสำหรับแสดงผลคำถามและคำตอบที่ประชาชนอาจมีความสงสัยเมื่อใช้งานบนเว็บไซต์ โดยคำถามและคำตอบถูกรวบรวมแยกเป็น 2 หัวข้อหลักดังนี้



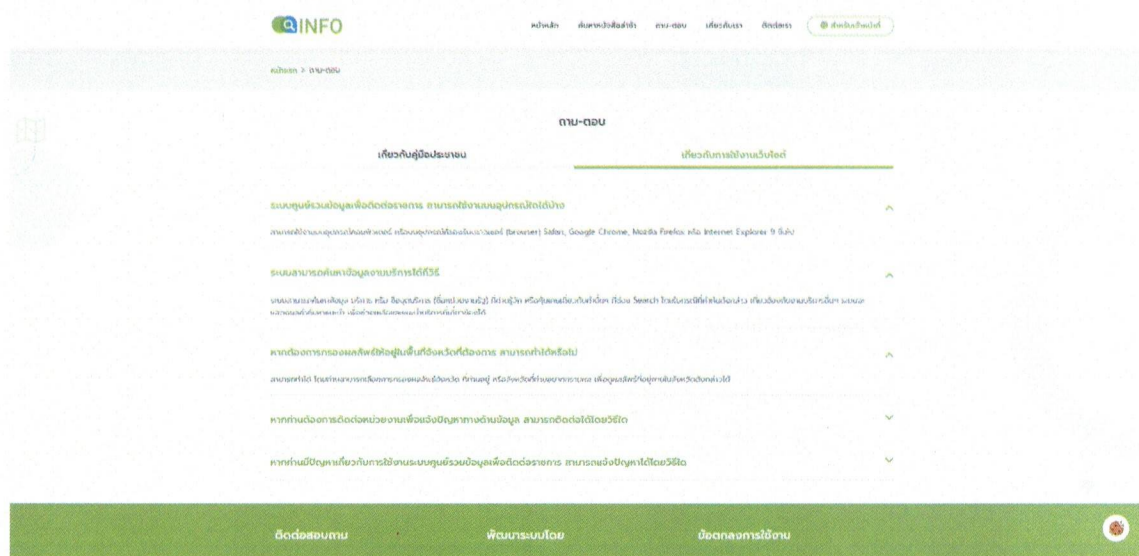
รูปที่ 4-1 เมนูถาม-ตอบ

4.1 เกี่ยวกับคู่มือประชาชน ในส่วนของคำถามสามารถกดที่ลูกศรเพื่อให้แสดงผลคำตอบได้ในแต่ละรายการ โดยคำถามและคำตอบเป็นข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือประชาชน



รูปที่ 4-2 เมนูเกี่ยวกับคู่มือประชาชน

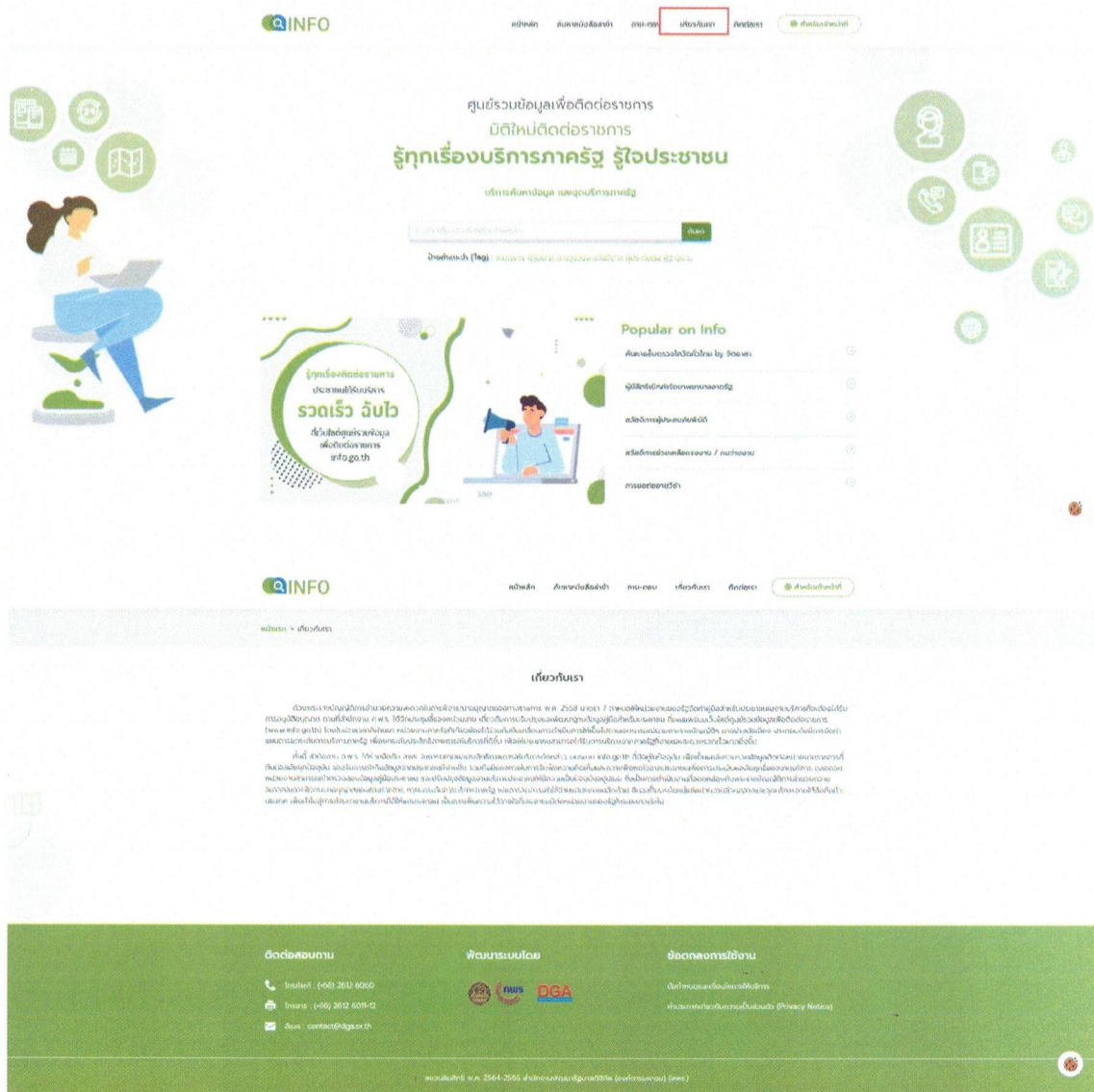
4.2 เกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์ ในส่วนของคำถามสามารถกดที่ลูกศรเพื่อแสดงผลคำตอบได้ในแต่ละรายการ โดยคำถามและคำตอบเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเว็บไซต์



รูปที่ 4-3 เมนูเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์

บทที่ 5 เมนูเกี่ยวกับเรา

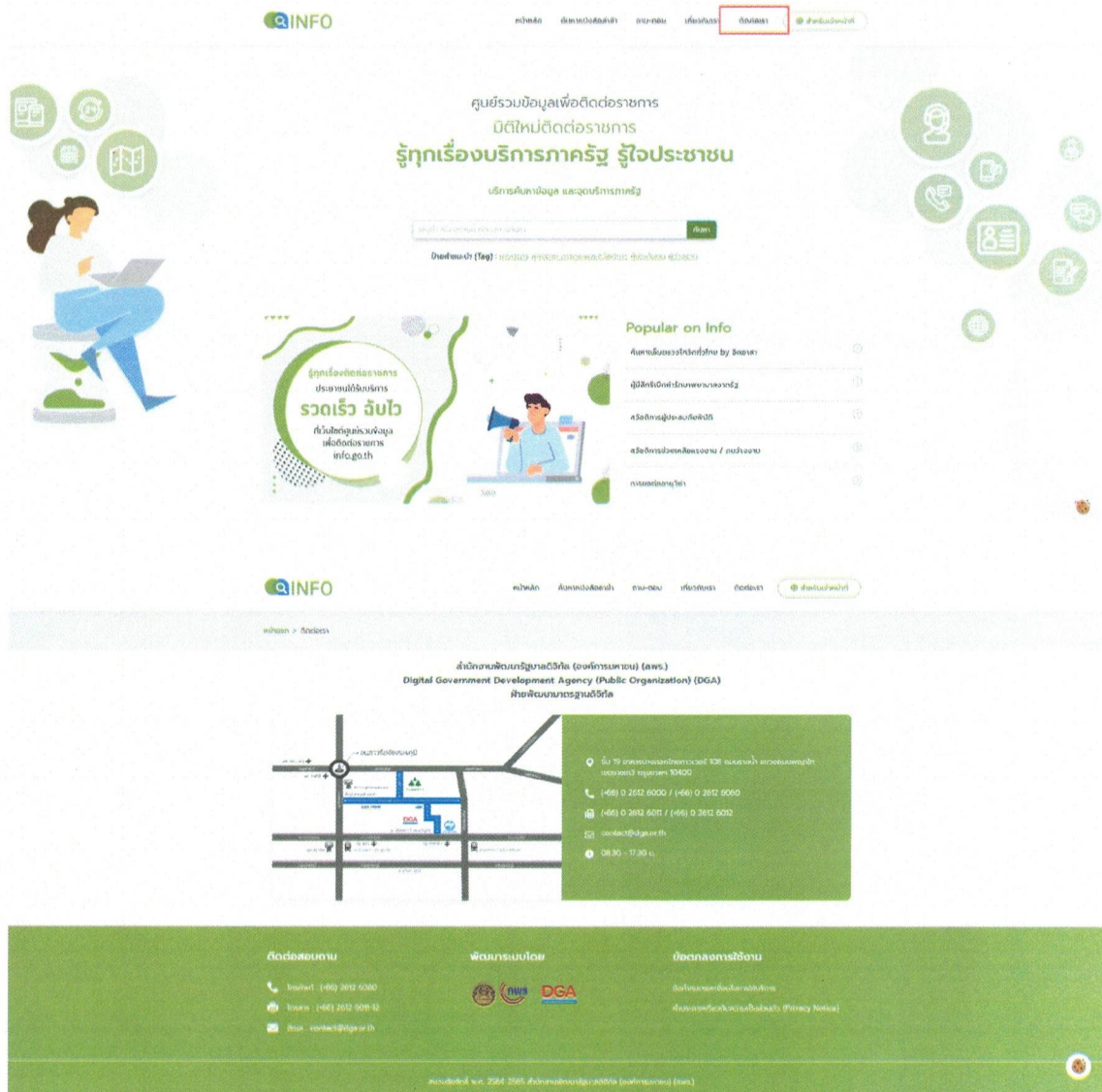
เมนูเกี่ยวกับเราเป็นหนึ่งใน Main menu ที่บ่งบอกถึงที่มาและวัตถุประสงค์ของระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ เพื่อแจ้งให้แก่ประชาชนผู้ใช้งานทราบและเล็งเห็นการพัฒนาบริการที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้น



รูปที่ 5-1 เมนูเกี่ยวกับเรา

บทที่ 6 เมนูติดต่อเรา

เมนูติดต่อเรา เป็นเมนูแจ้งช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามหรือแจ้งปัญหาที่ต้องการสอบถามมายังหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ



รูปที่ 6-1 เมนูติดต่อเรา

บทที่ 7 การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจบนระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินการให้บริการ จุดบริการที่ประชาชนไปใช้บริการ สามารถแบ่งการใช้งานเป็น 2 รูปแบบได้แก่

1. Scan QR Code Poster ที่จุดบริการ
2. ค้นหาบริการหรือจุดบริการและเดินทางไปใช้บริการ ณ จุดบริการนั้นๆและกลับมาประเมินความพึงพอใจที่ระบบ

7.1 Scan QR Code Poster ที่จุดบริการ

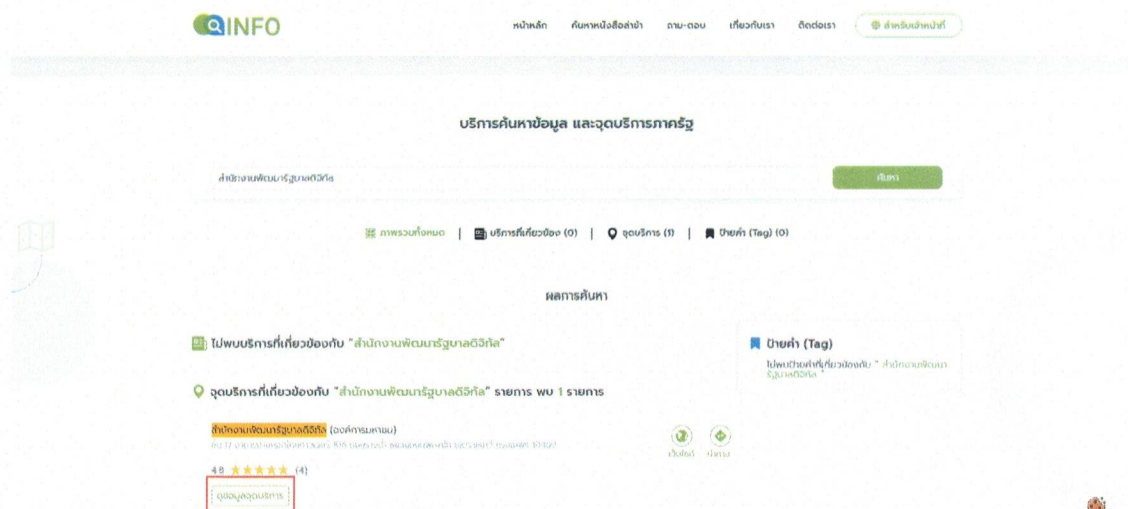
จุดบริการต่างๆ สามารถปริ้น Poster QR Code สำหรับประเมินความพึงพอใจที่มีอยู่ในระบบติดตั้งไว้ที่จุดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่เข้าใช้บริการประเมินความพึงพอใจได้ทันทีเมื่อใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะดังนี้



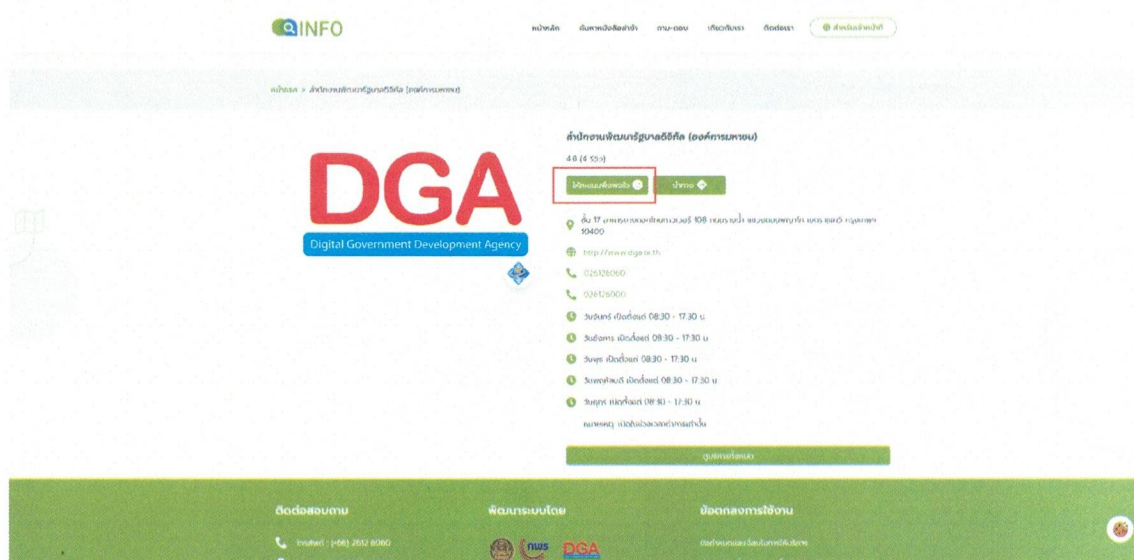
รูปที่ 7-1 Scan QR Code Poster

เมื่อ Scan QR Code แล้วผู้ใช้งานจะสามารถประเมินความพึงพอใจที่ได้รับบริการไปโดยทำการประเมินผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือ แท็บเล็ต เป็นต้น

7.2 ค้นหาบริการหรือจุดบริการและเดินทางไปใช้บริการ ณ จุดบริการนั้นๆ และกลับมาประเมินความพึงพอใจที่ระบบผ่านคอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, แท็บเล็ต



รูปที่ 7-2 ค้นหาบริการหรือจุดบริการ



รูปที่ 7-3 ข้อมูลจุดบริการ

7.3 ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ จากการเข้าถึงการประเมินความพึงพอใจทั้ง 2 รูปแบบในข้างต้น หน้าจอที่ระบบแสดงผลให้กับประชาชนผู้ใช้งานทำการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการจะแสดงผล และมีขั้นตอนการประเมินดังนี้

7.3.1 ผู้ใช้งานเลือกระดับที่ต้องการประเมินซึ่งในระบบจะแสดง 5 ระดับ โดยมีสัญลักษณ์หน้ายิ้มลักษณะต่างๆ แสดงขึ้นได้แก่

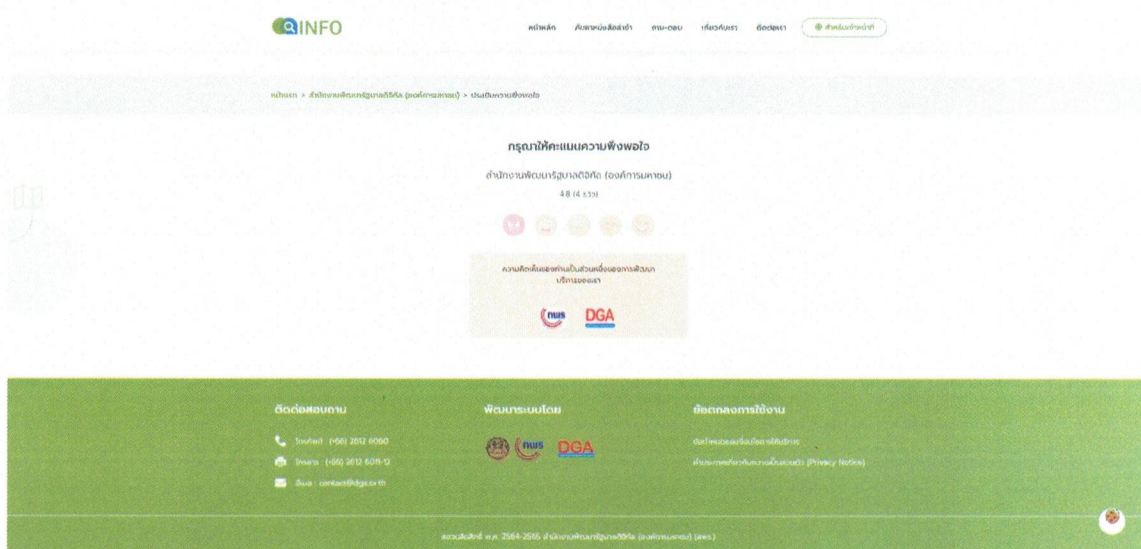
7.3.1.1 หน้าโกรธ สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจมากในการใช้บริการเทียบเท่า 1 คะแนน

7.3.1.2 หน้าตกใจ สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจในการใช้บริการเทียบเท่า 2 คะแนน

7.3.1.3 หน้าเฉยๆ สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความรู้สึกเฉยๆ การใช้บริการเทียบเท่า 3 คะแนน

7.3.1.4 หน้าอมยิ้ม สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความรู้สึกดีในการใช้บริการเทียบเท่า 4 คะแนน

7.3.1.5 หน้ายิ้ม สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความรู้สึกดีมากในการใช้บริการเทียบเท่า 5 คะแนน



รูปที่ 7-4 ระดับความพึงพอใจ

เมื่อผู้ใช้งานเลือกระดับแล้วนั้นแบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจจะแสดงผลเพื่อให้ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อที่อยากให้คะแนนตามระดับสัญลักษณ์ที่เลือก เช่น เลือกหน้ายิ้ม หมายถึงรู้สึกดีมาก จากนั้นเลือกหัวข้อที่ได้รับบริการและมีความพึงพอใจมาก และเลือกการเรียกใช้สำเนา ซึ่งเป็นการสำรวจว่าจุดบริการมีการเรียกใช้สำเนาหรือไม่ จากนั้นหาผู้ใช้งานมีความคิดเห็นเพิ่มเติมสามารถกรอกรายละเอียดเพิ่มเติม เมื่อเรียบร้อยแล้วกด “ยืนยัน”

ได้คะแนนสูงบริการสำเร็จ

ระบบบริการงานราชการ มาอย่างปลอดภัยและรวดเร็ว



Download

ติดต่อสอบถาม

โทรศัพท์ : (+66) 2612 6090
โทรสาร : (+66) 2612 6076-12
อีเมล : contact@dga.or.th

พัฒนาระบบโดย



ข้อตกลงการใช้งาน

มีข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้งาน
สำหรับระบบบริการงานราชการ (Privacy Notice)

สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2564-2565 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สปป.)



รูปที่ 7-7 หน้าการสิ้นสุดการประเมิน