คู่มือการใช้งาน

ระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ

สำหรับประชาชน

DGA
Digital Government Development Agency

โครงการจ้างปรับปรุงพัฒนาระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ

ของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

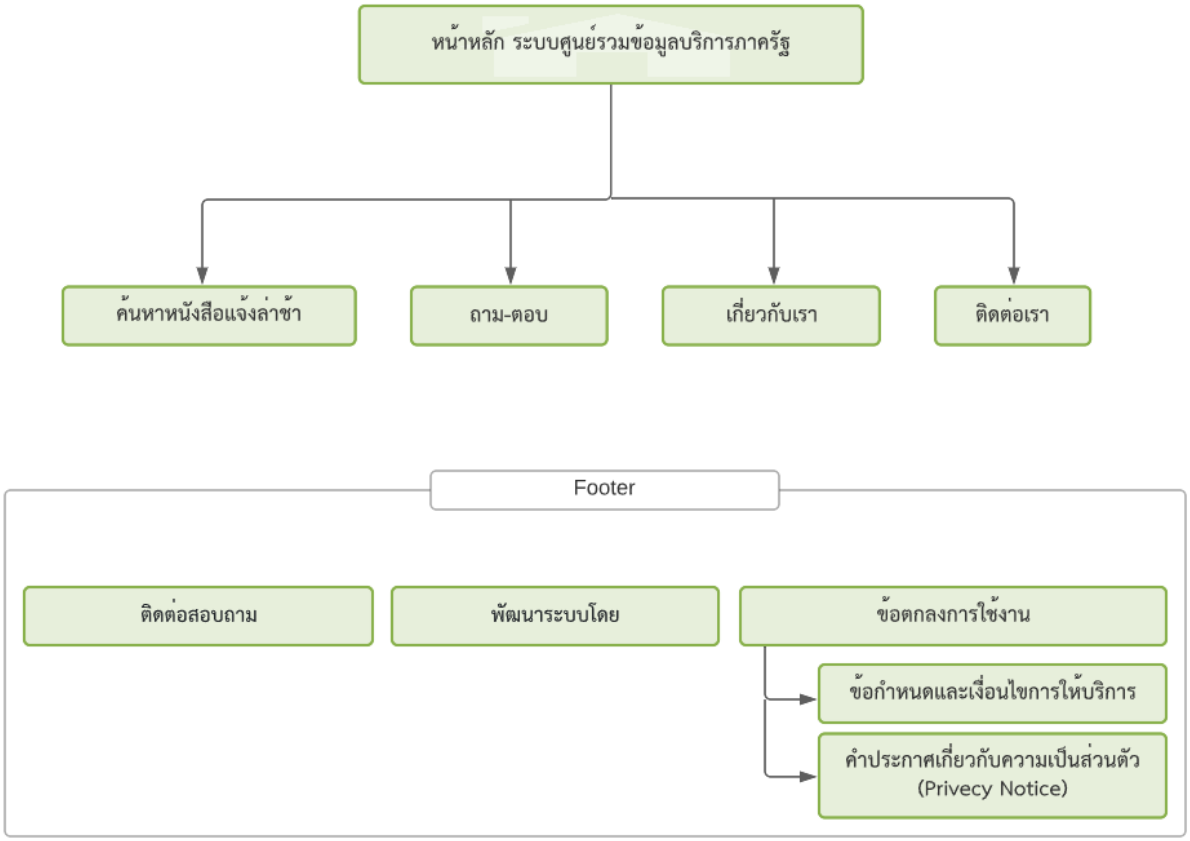
UNIXDEV
Professional IT Infrastructure
บริษัท ยูนิกซ์เดฟ จำกัด

สารบัญ

รายละเอียด	หน้า
บทที่ 1 ภาพรวมการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ สำหรับประชาชน	1
บทที่ 2 เมนูหน้าหลักของระบบ	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/



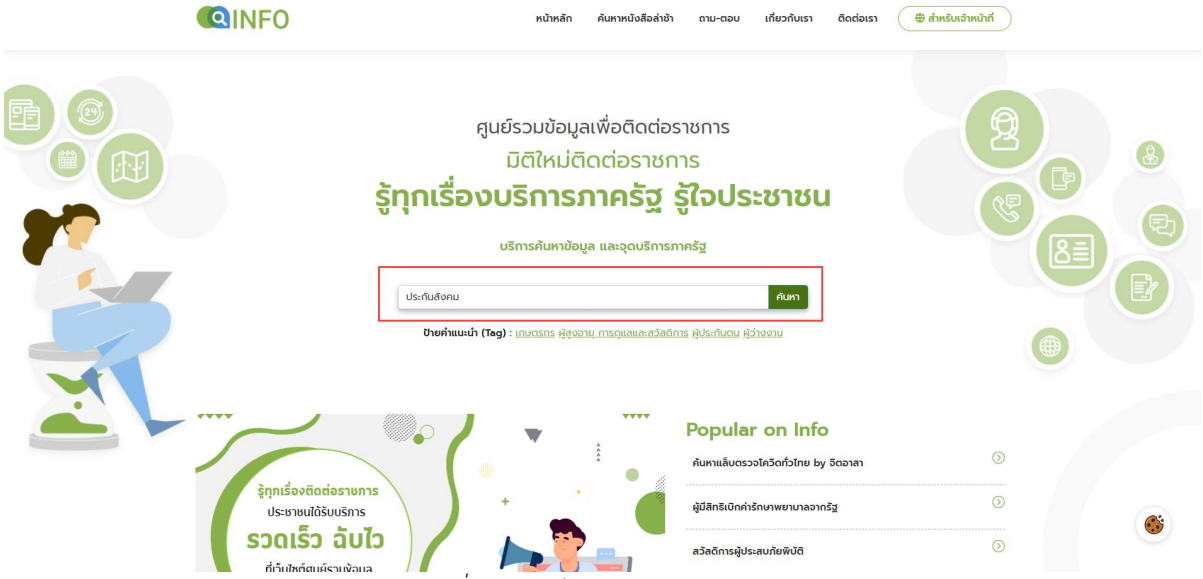
รูปที่ 1-1 แผนผังภาพรวมของระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ

บทที่ 2 เมนูหน้าหลักของระบบ

2.1 การค้นหาบริการและจุดบริการภาครัฐ

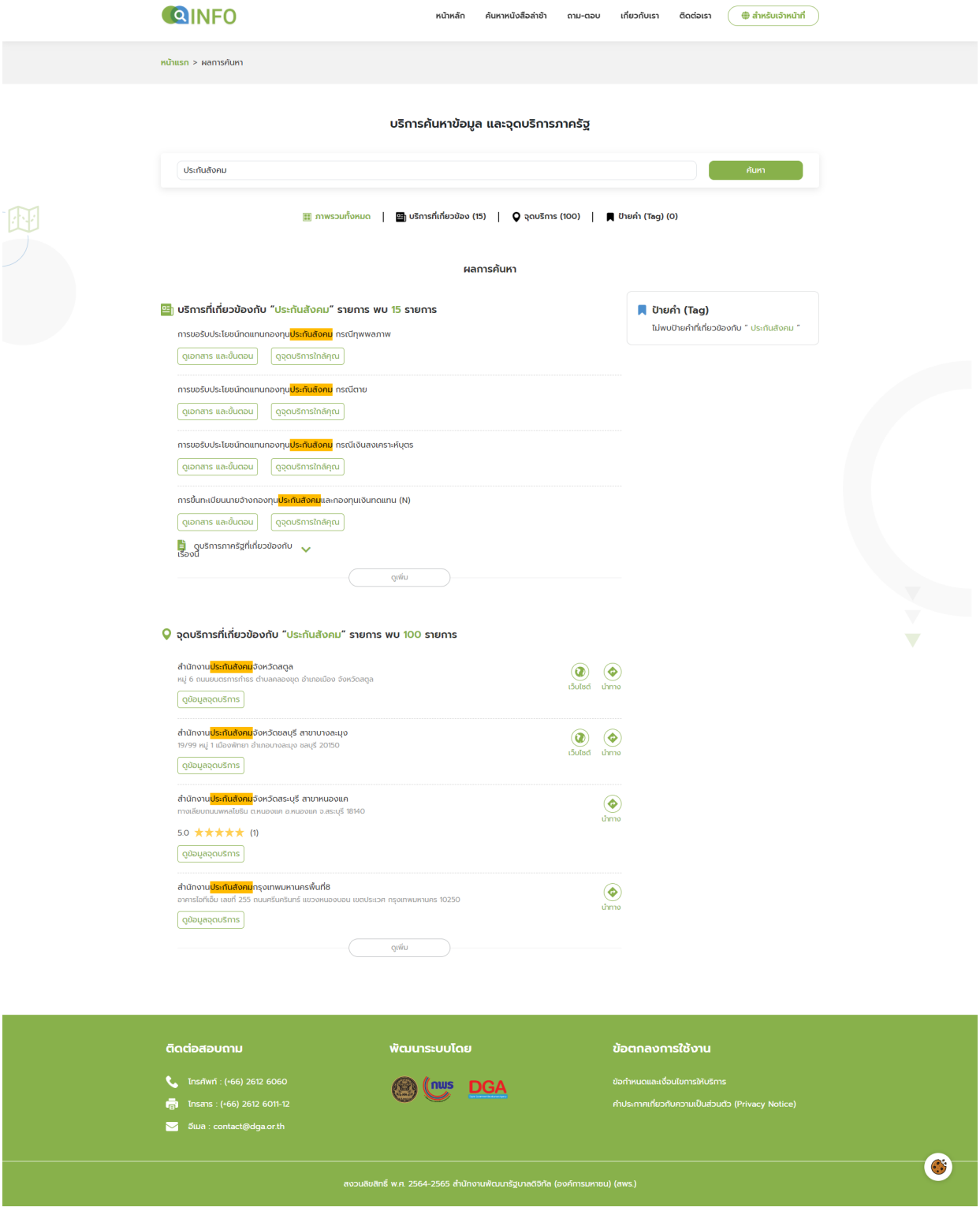
การค้นหาบริการและจุดบริการภาครัฐของระบบ จะแสดงเป็นส่วนแรกบนหน้าเว็บไซต์ ผู้ใช้งานสามารถค้นหาบริการต่างๆ และจุดบริการที่ช่องค้นหาและกดค้นหาเพื่อดูรายละเอียดที่ต้องการได้ ดังนี้

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



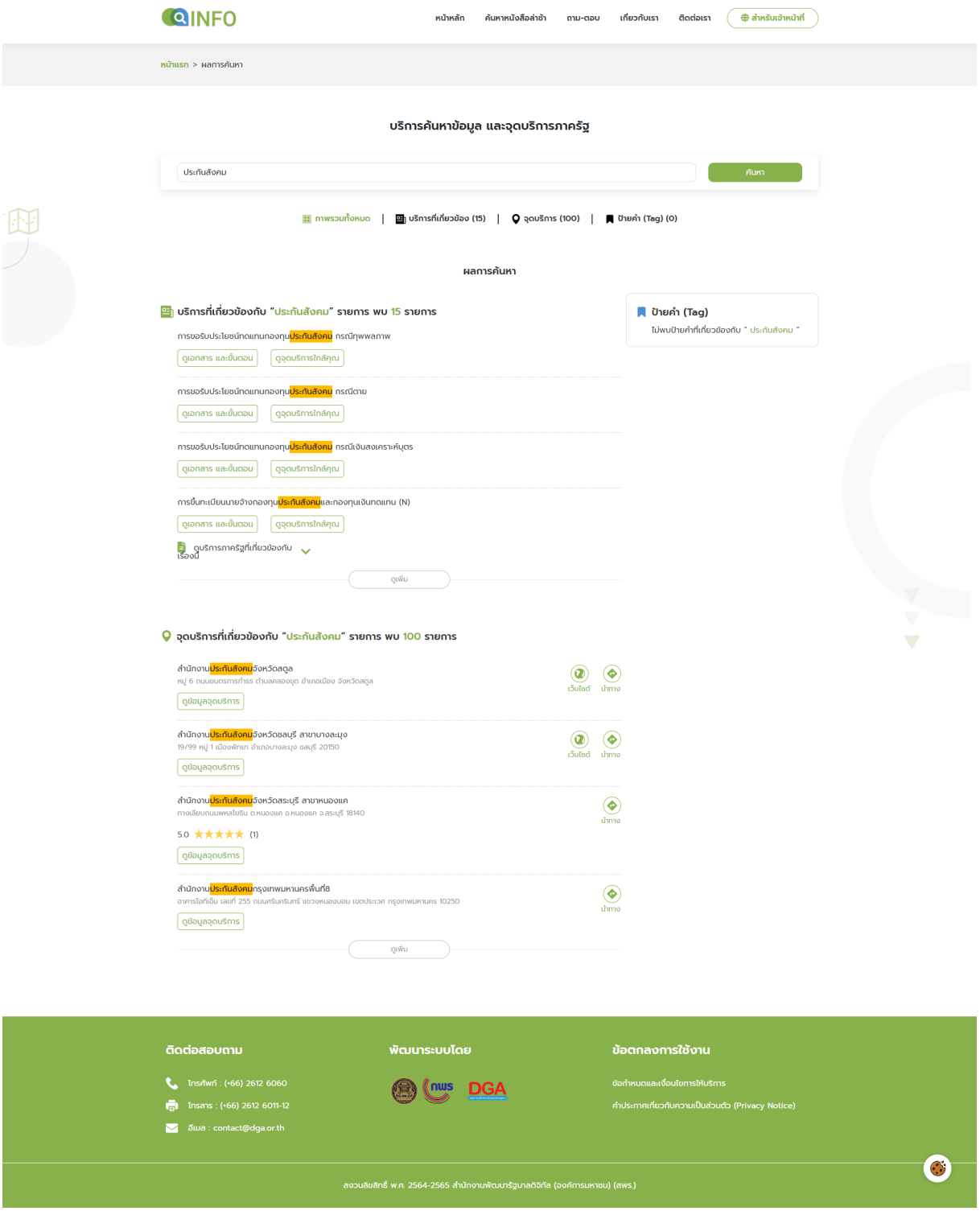
รูปที่ 2-1 การค้นหาบริการ เช่น “ประกันสังคม”

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



รูปที่ 2-2 ระบบแสดงผลการค้นหาที่ตรงกับคำค้นหา

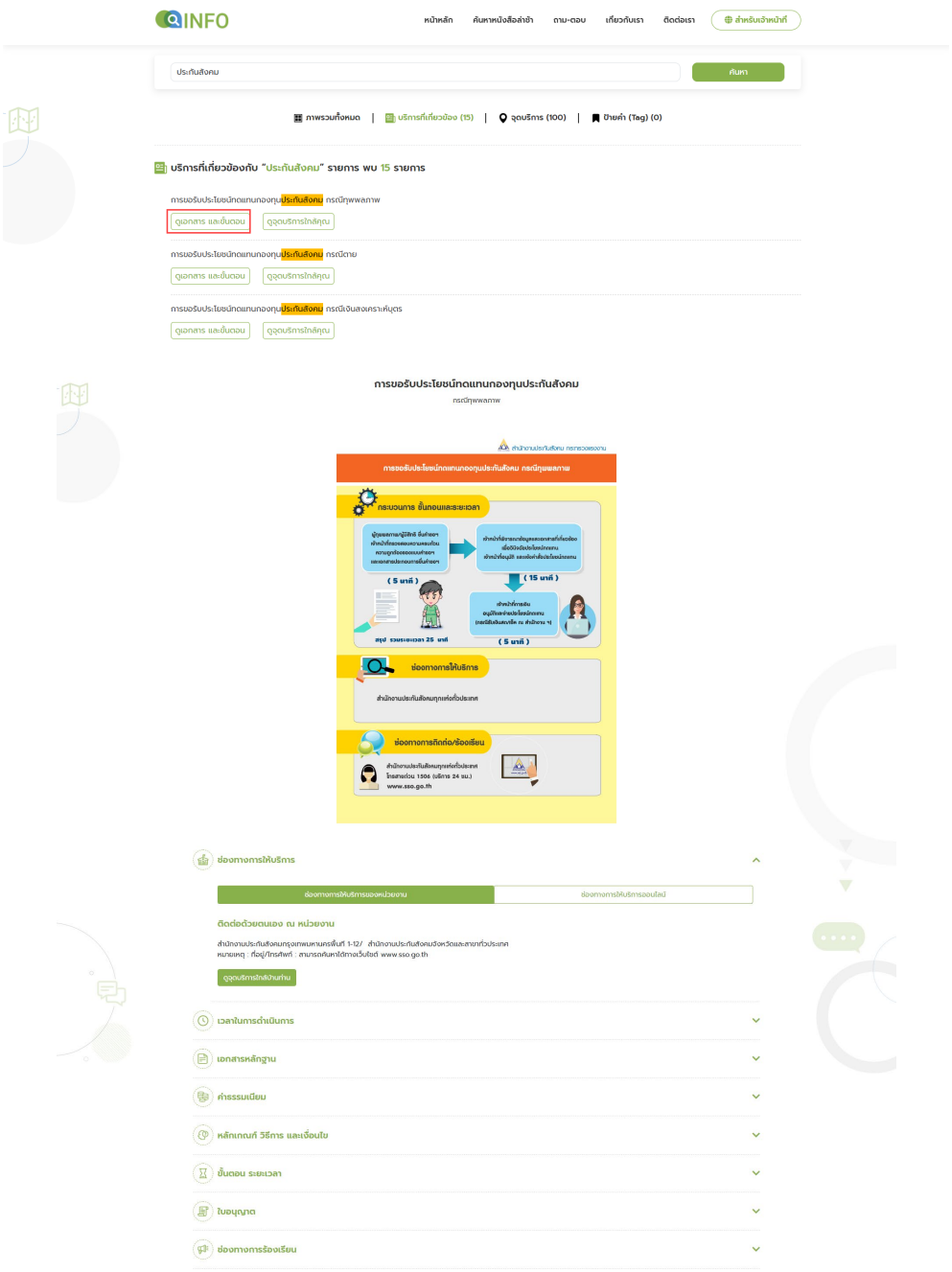
2.1.1.1 **แถบภาพรวมทั้งหมด** จากการกดค้นหาระบบจะแสดงบริการที่เกี่ยวข้องกับคำที่ค้นหา, จุดบริการที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหา และป้ายคำที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหาขึ้น โดยในหน้าของแถบภาพรวมทั้งหมดแบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่รวมข้อมูลในส่วนต่างๆ ไว้ในหน้าเดียว ซึ่งแต่ละส่วนสามารถกดดูข้อมูลเพิ่มเติมได้



รูปที่ 2-3 หน้าภาพรวมทั้งหมด

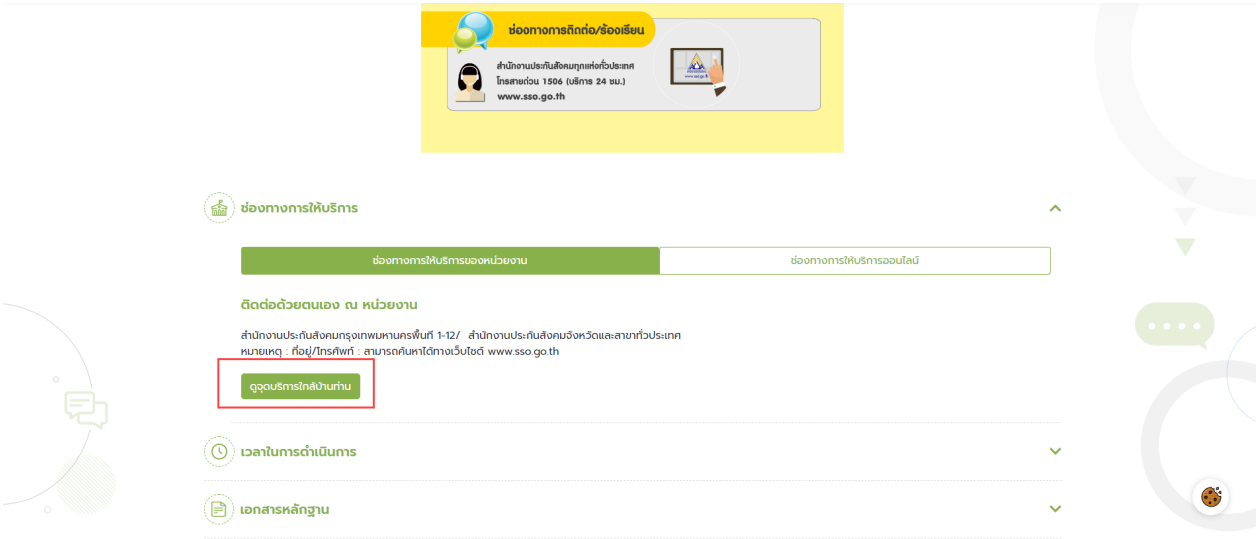
2.1.1.2 **แถบบริการที่เกี่ยวข้อง** เป็นหน้าที่แสดงผลของการค้นหาในส่วนของบริการที่ตรงกับคำค้นหา โดยระบบจะแสดงจำนวนการค้นหาที่พบ และรายการบริการที่เกี่ยวข้องขึ้น ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดของรายการได้ 2 ส่วน ได้แก่

2.1.1.2.1 ดูเอกสารและขั้นตอน เป็นปุ่มสำหรับกดเพื่อเข้าดูรายละเอียดของบริการหรือ คู่มือประชาชน โดยรายละเอียดจะประกอบไปด้วยข้อมูล ช่องทางการให้บริการ, เวลาในการดำเนินการ, เอกสารหลักฐาน, ค่าธรรมเนียม, หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข, ขั้นตอน ระยะเวลา, ใบอนุญาต, ช่องทางการร้องเรียน



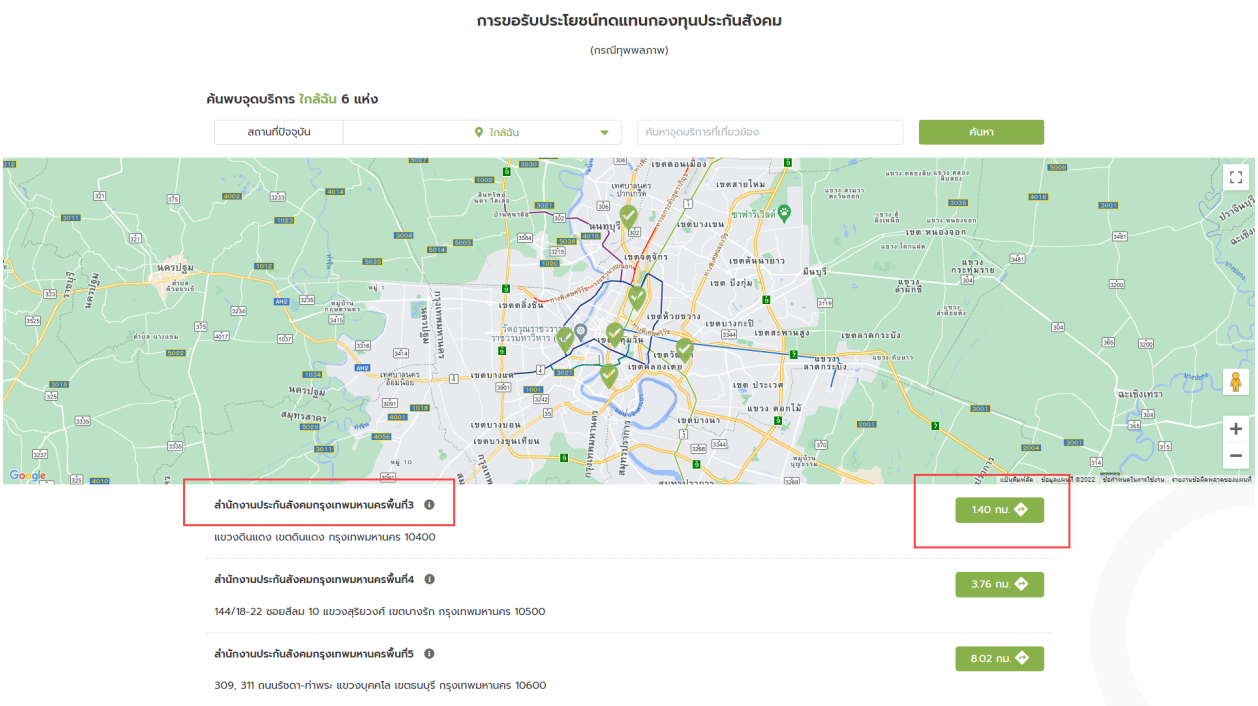
รูปที่ 2-4 หน้าการกดปุ่มดูเอกสารและขั้นตอนเพื่อดูข้อมูลบริการ

อีกทั้งสามารถเข้าถึงจุดบริการที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งใกล้ๆ กับผู้ใช้งาน โดยใช้ปุ่ม “ดูจุดบริการใกล้บ้านท่าน” เพื่อดูจุดบริการตำแหน่งต่างๆ ที่ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องที่ค้นหา



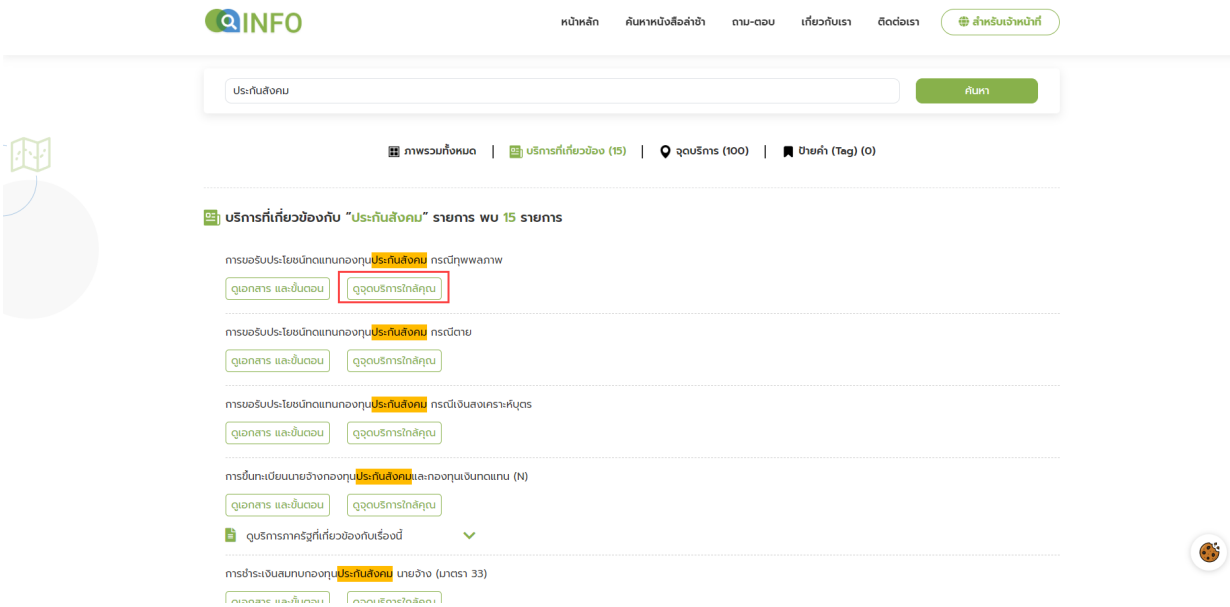
รูปที่ 2-5 ตำแหน่งปุ่มดูจุดบริการใกล้บ้านท่าน

เมื่อกดแล้วระบบจะแสดงรายการจุดบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องที่ค้นหาขึ้น ผู้ใช้งานสามารถเลือกดูรายละเอียดของจุดบริการต่างๆ ได้ โดยกดที่ชื่อของจุดบริการ และสามารถกดให้นำทางด้วย google map เพื่อสะดวกแก่การเดินทางอีกด้วย



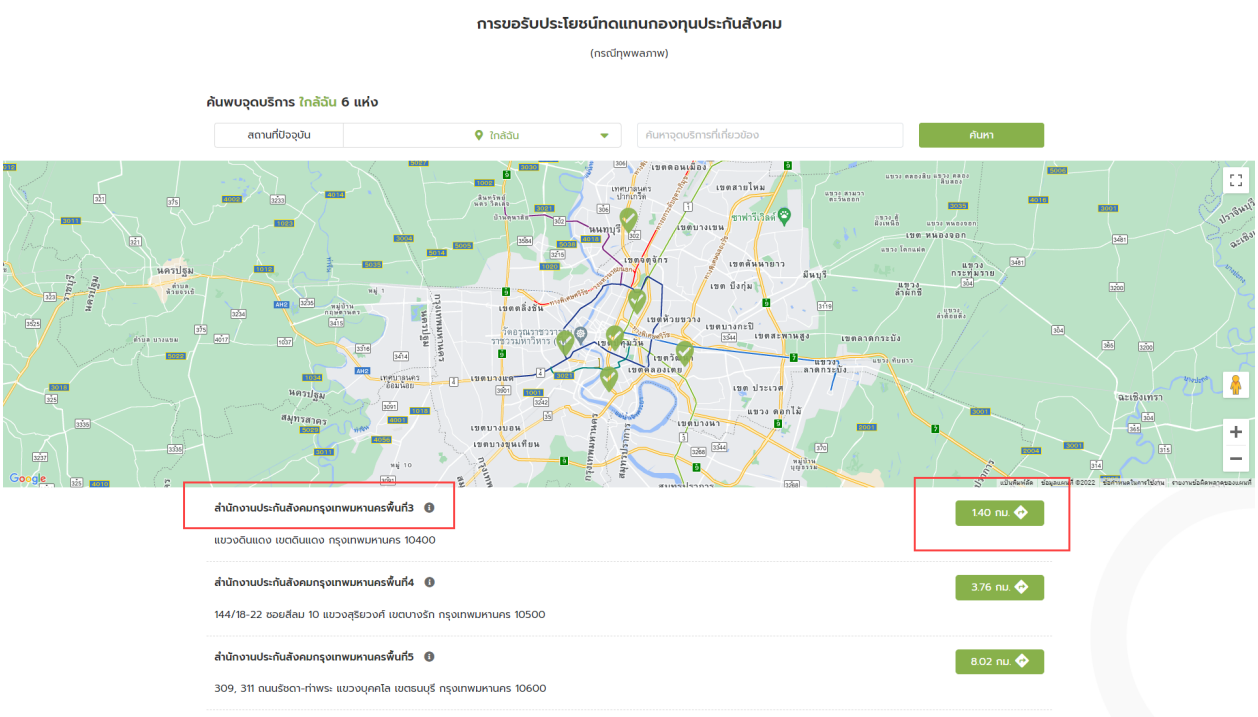
รูปที่ 2-6 การกดเพื่อดูรายละเอียดของจุดบริการและการนำทาง

2.1.1.2.2 ดูจุดบริการใกล้คุณ เป็นปุ่มสำหรับกดเพื่อเข้าดูรายการจุดบริการที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหาในตำแหน่งใกล้ๆ กับผู้ใช้งาน



รูปที่ 2-7 ปุ่มดูจุดบริการใกล้คุณในหน้าบริการที่เกี่ยวข้อง

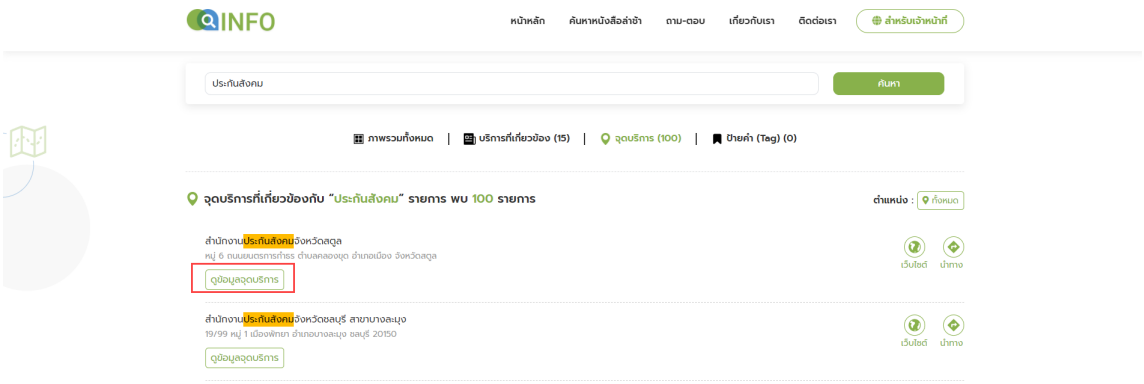
เมื่อกดแล้วระบบจะแสดงรายการจุดบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องที่ค้นหาขึ้น ผู้ใช้งานสามารถเลือกดูรายละเอียดของจุดบริการต่างๆ ได้ โดยกดที่ชื่อของจุดบริการ และสามารถกดให้นำทางด้วย google map เพื่อสะดวกแก่การเดินทางอีกด้วย



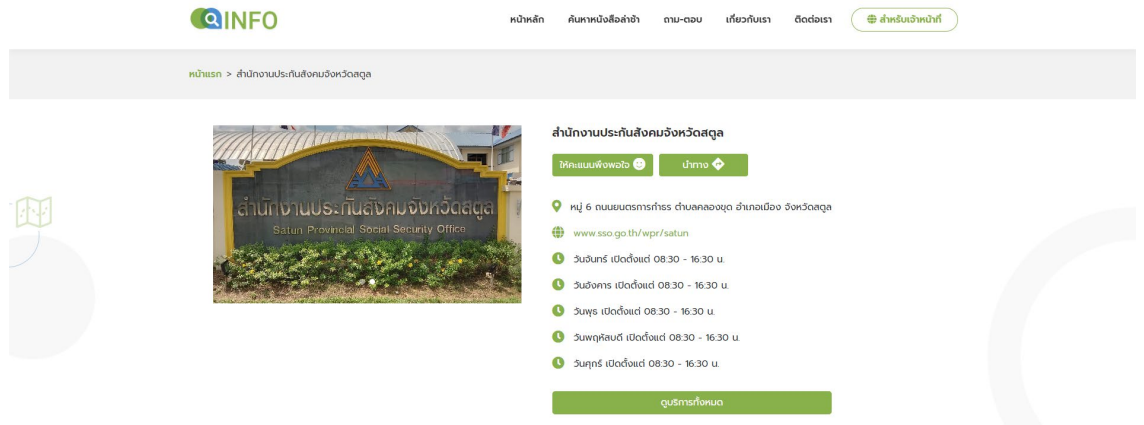
รูปที่ 2-8 การกดเพื่อดูรายละเอียดของจุดบริการและการนำทาง

2.1.1.3 แถบจุดบริการ เป็นหน้าที่แสดงผลของการค้นจุดบริการที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหา โดยระบบจะแสดงจำนวนการค้นหาที่พบ และรายการจุดบริการที่เกี่ยวข้องขึ้น ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดของรายการได้ 4 ส่วน ได้แก่

2.1.1.3.1 ดูข้อมูลจุดบริการ เป็นส่วนที่เมื่อกดแล้วระบบจะแสดงข้อมูลของจุดบริการรายการที่เลือกขึ้น เช่น ข้อมูลตำแหน่งที่ตั้ง, วันเวลาทำการ, การให้คะแนนความพึงพอใจ, การนำทาง และบริการทั้งหมดของจุดบริการนั้น

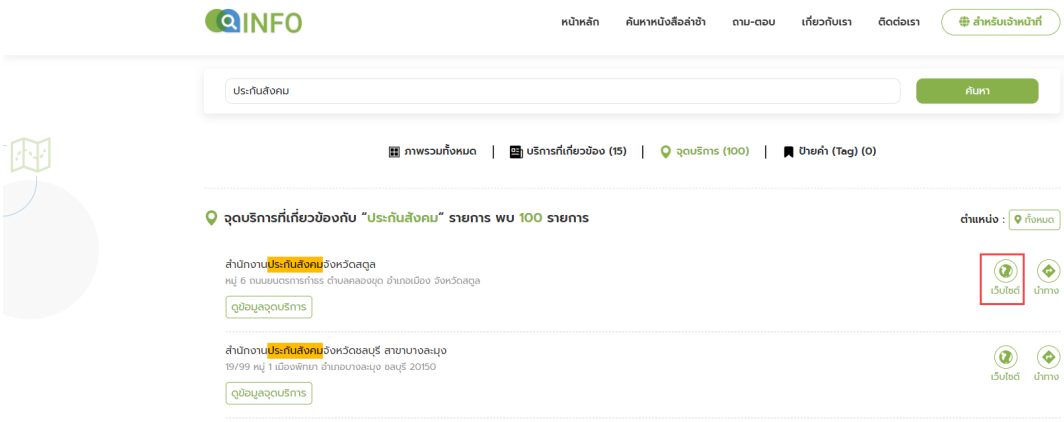


รูปที่ 2-9 การกดเพื่อดูข้อมูลจุดบริการ



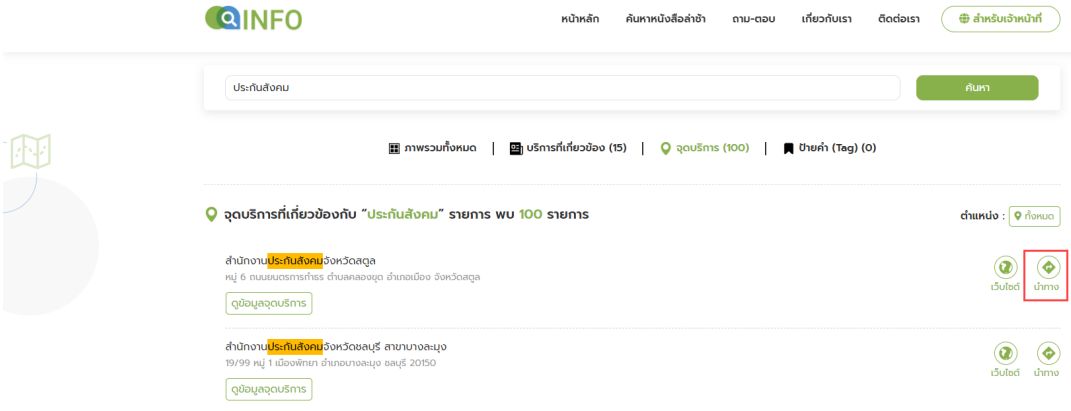
รูปที่ 2-10 หน้าข้อมูลของจุดบริการ

2.1.1.3.2 ปุ่มเว็บไซต์ จะอยู่ตำแหน่งขวามือของรายการจุดบริการที่ค้นหา เป็นส่วนที่ link ไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ค้นหาเพื่อเข้ารับข่าวสารจากหน่วยงานโดยตรง



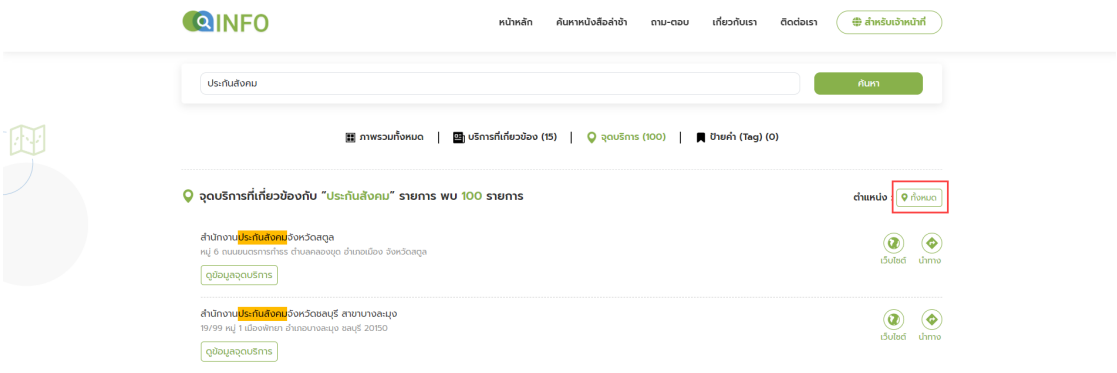
รูปที่ 2-11 ตำแหน่งปุ่มนำทางไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน

2.1.1.3.3 ปุ่มนำทาง จะอยู่ตำแหน่งขวามือของรายการจุดบริการที่ค้นหา เป็นปุ่มที่จะ link ไปยัง google map เพื่อนำทางแก่ผู้ใช้งานไปยังจุดบริการที่เลือก



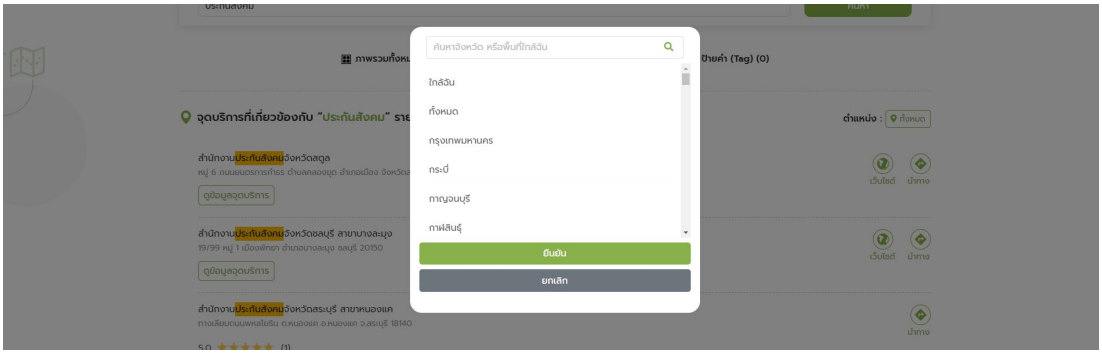
รูปที่ 2-12 ตำแหน่งปุ่มนำทางไปยัง google map

2.1.1.3.4 ตำแหน่ง เป็นส่วนแสดงผลว่า รายการจุดบริการที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหาอยู่บริเวณใด ซึ่งค่าเริ่มต้นของระบบจะแสดงจุดบริการทั้งหมด โดยส่วนนี้ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่มเปลี่ยนตำแหน่งหรือเลือกจังหวัด เพื่อค้นหาจุดบริการที่ต้องการได้



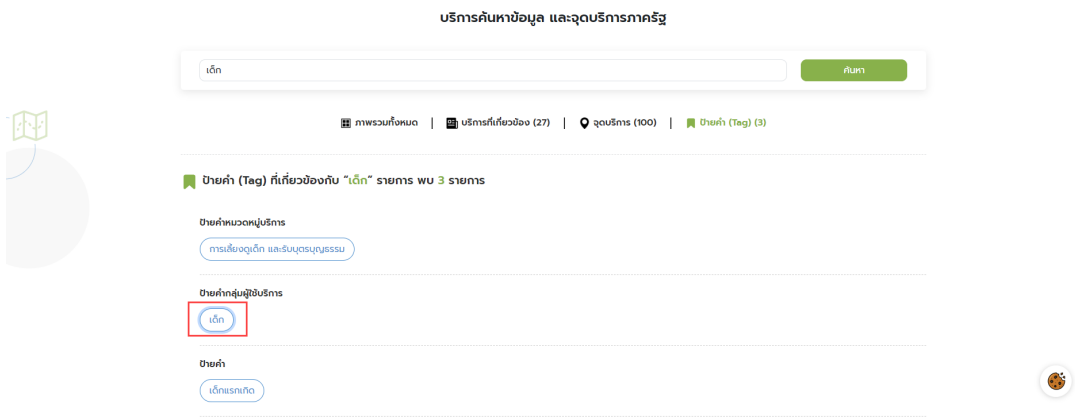
รูปที่ 2-13 การแก้ไขตำแหน่งของจุดบริการ

เมื่อกดแล้วระบบจะแสดงรายการตำแหน่งให้เลือกโดยจะมีทั้งหมด, จังหวัด และใกล้ฉัน ซึ่งในส่วนของตำแหน่งใกล้ฉันผู้ใช้งานจำเป็นต้องเปิดโลเคชั่นที่อุปกรณ์ที่ใช้อยู่เพื่อให้ระบบทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเมื่อเลือกตำแหน่งที่ต้องการแล้วกดปุ่ม"ยืนยัน" ระบบจะแสดงจุดบริการตามคำค้นหาที่ตรงกับตำแหน่งที่เลือกขึ้น



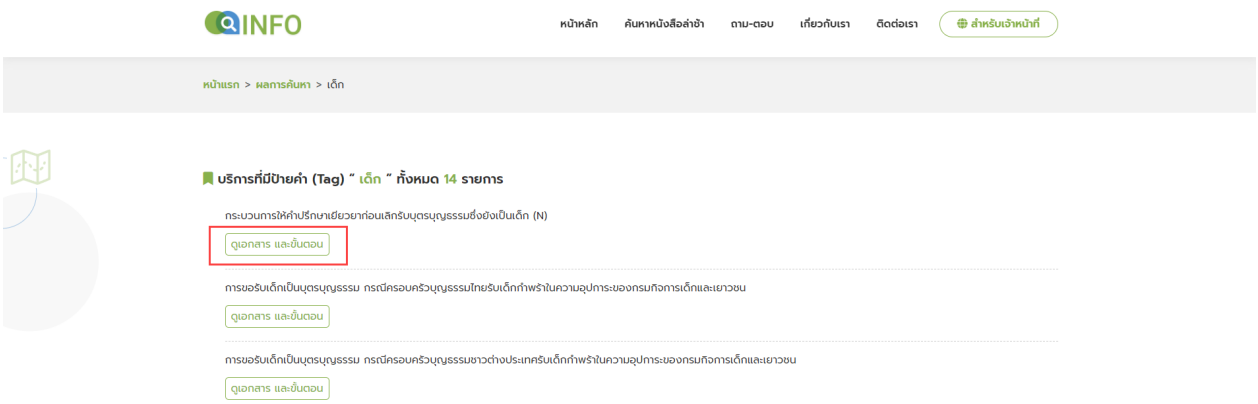
รูปที่ 2-14 ตัวเลือกตำแหน่งของจุดบริการ

2.1.1.4 แถบป้ายคำ (Tag) เป็นหน้าที่แสดงผลของป้ายคำที่ตรงกับคำค้นหาขึ้น โดยระบบจะแสดงจำนวนการค้นหาที่พบ และรายการป้ายคำที่ตรงกับคำค้นหาซึ่งถูกจัดกลุ่มจากหน่วยงาน



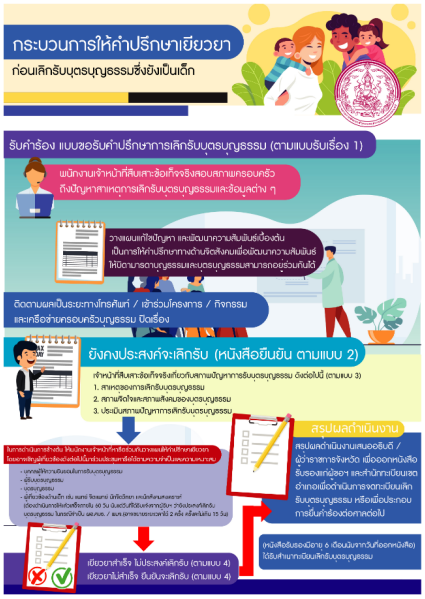
รูปที่ 2-15 การแสดงผลป้ายคำ (Tag) ของหน้าป้ายคำ

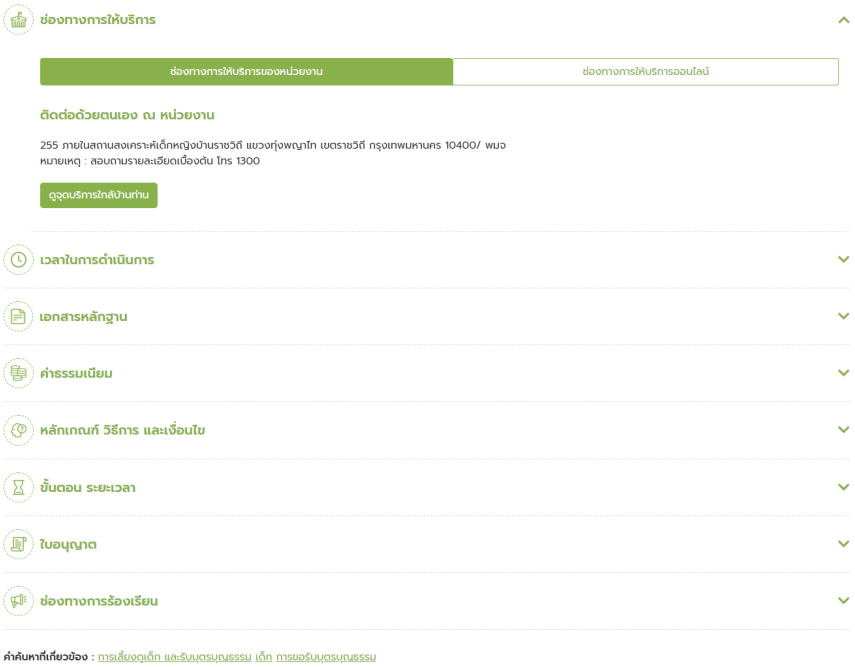
เมื่อผู้ใช้งานเลือกป้ายคำที่ต้องการ ระบบจะแสดงรายการบริการที่เกี่ยวข้องหรือกระบวนงานที่ถูกติดป้ายคำ (Tag) ขึ้น ผู้ใช้งานสามารถเลือกบริการที่ติดป้ายคำ (Tag) เพื่อดูรายละเอียดของบริการหรือคู่มือประชาชนได้ โดยกดปุ่ม “ดูเอกสาร และขั้นตอน” ดังที่กล่าวไปข้อ 2.1.1.2.1



รูปที่ 2-16 การกดดูเอกสารและขั้นตอนจากป้ายคำ (Tag)

กระบวนการให้คำปรึกษาเยียวยาก่อนเลิกรับบุตรบุญธรรมซึ่งยังเป็นเด็ก (N)





รูปที่ 2-17 หน้าข้อมูลบริการ (ข้อมูลคู่มือประชาชน)

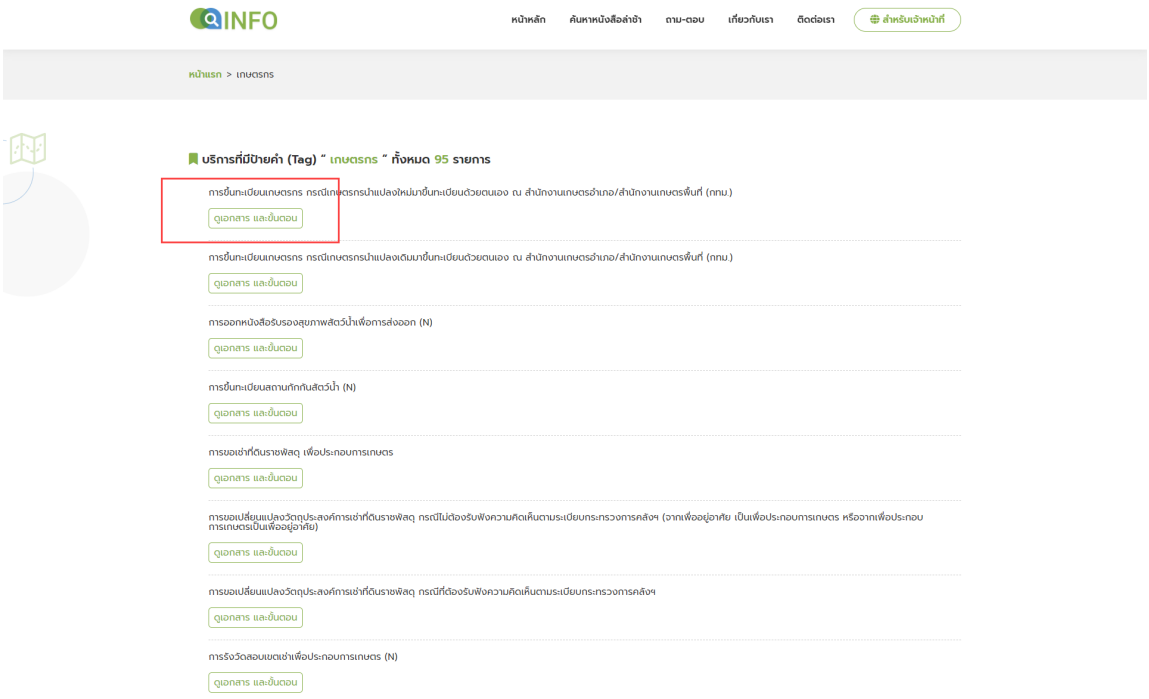
2.2 ป้ายคำแนะนำ

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

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



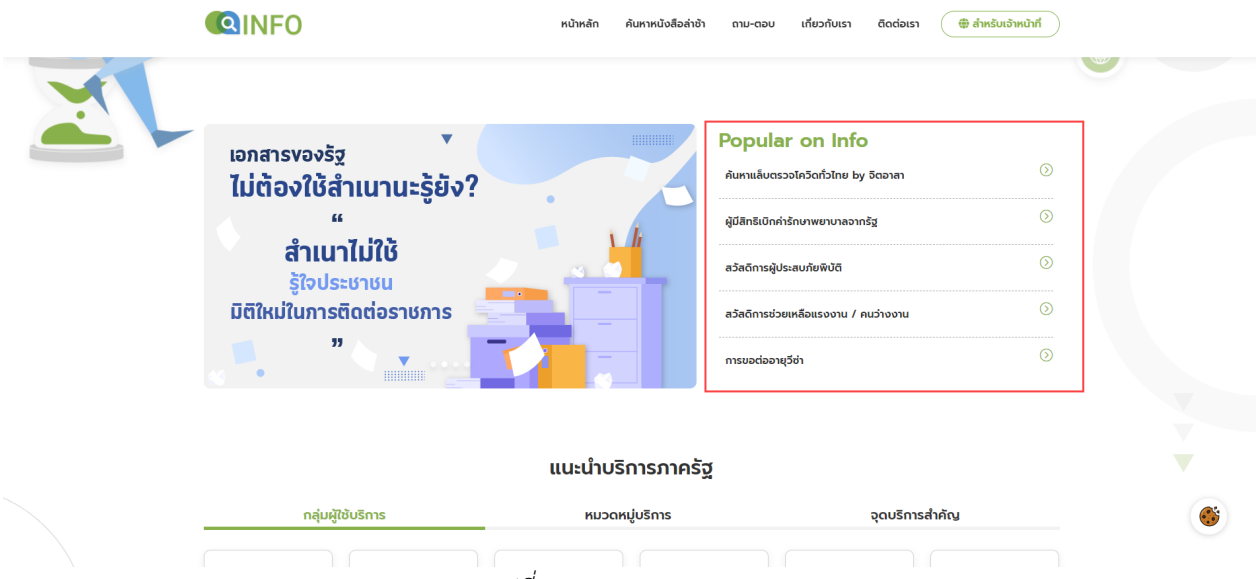
รูปที่ 2-18 ตำแหน่งของป้ายคำแนะนำ



รูปที่ 2-19 ผลลัพธ์ของป้ายคำแนะนำ

2.3 Popular on Info

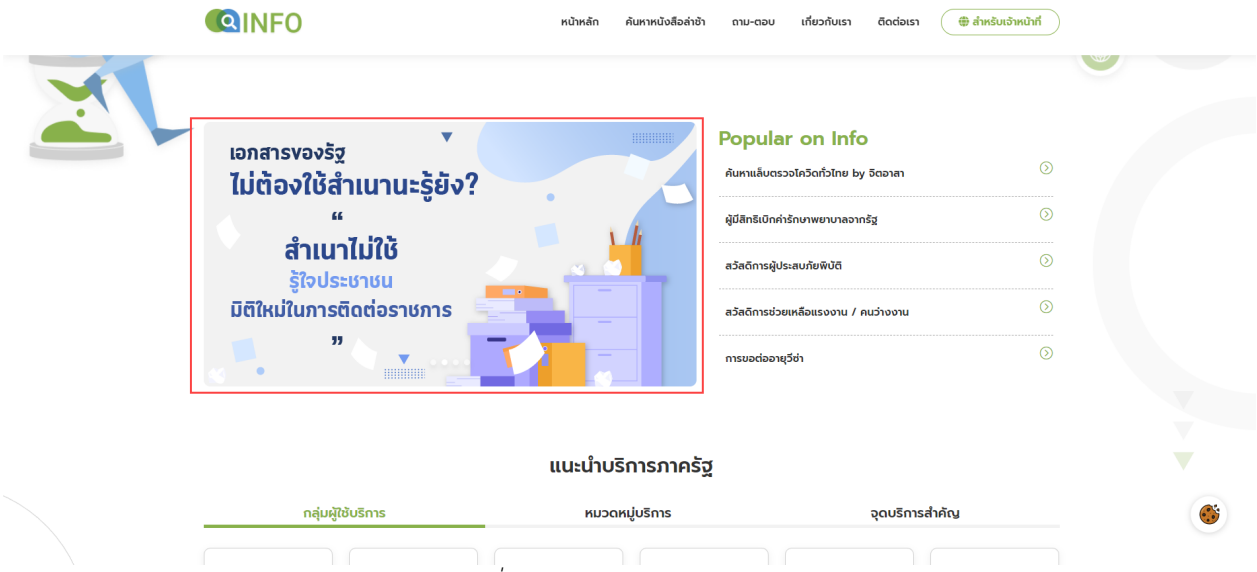
ในส่วนของ Popular on Info นั้นเป็นส่วนนึงที่ระบบนำเสนอบริการที่น่าสนใจหรือต้องการประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ เพื่อให้การเข้าถึงและรับบริการได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะอยู่ด้านข้างของแบนเนอร์ประชาสัมพันธ์ โดยจะแสดงผลทั้งหมด 5 รายการ เมื่อกดแล้วจะไปยังหน้ากระบวนงานเพื่อแสดงผลรายละเอียดคู่มือประชาชนของบริการนั้น หรือ ไปยัง link ปลายทางที่หน่วยงานต้องการประชาสัมพันธ์



รูปที่ 2-20 Popular on info

2.4 แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์

แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์เป็นส่วนที่ไว้ใช้ประชาสัมพันธ์บริการหรืองานส่วนอื่นๆ 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

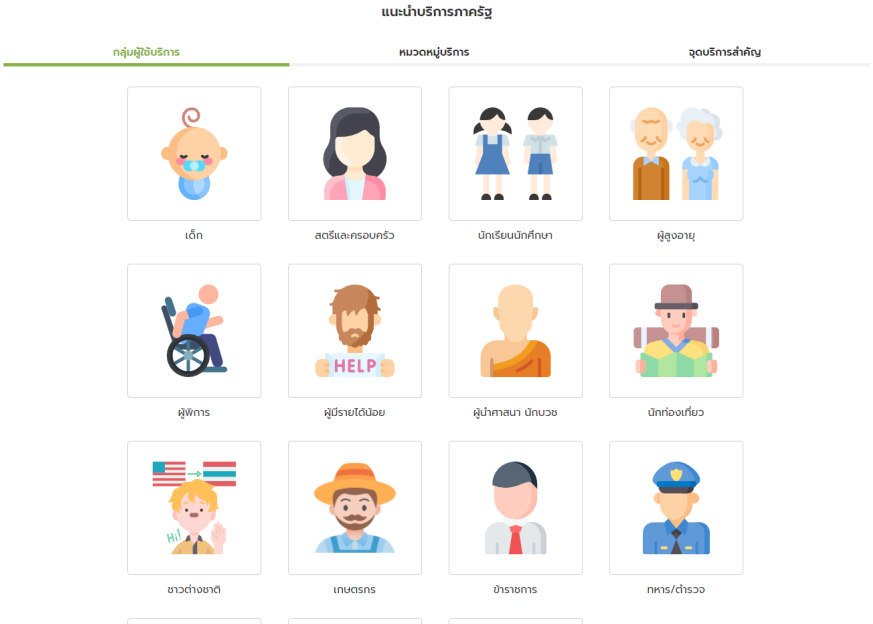
2.5.2 หมวดหมู่บริการ

2.5.3 จุดบริการสำคัญ

2.5.4 บริการสำคัญอื่นๆ

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

เมื่อกดที่กลุ่มบริการต่างๆ (Service Catalog) กลุ่มผู้ใช้บริการ, หมวดหมู่บริการ หรือ จุดบริการสำคัญที่ต้องการระบบจะแสดงผลรายการกระบวนงานที่ติด Tag ตามกลุ่มต่างๆ ขึ้น ผู้ใช้งานสามารถเลือกดูรายละเอียดบริการ กระบวนงานและคู่มือประชาชนได้



รูปที่ 2-22 แนะนำบริการภาครัฐ

2.6 บริการสำคัญอื่นๆ

เป็นส่วนสำหรับการจัดกลุ่มบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ โดยส่วนนี้จะประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ เบอร์โทรฉุกเฉิน, ตู้บริการภาครัฐ, อำเภอยิ้ม

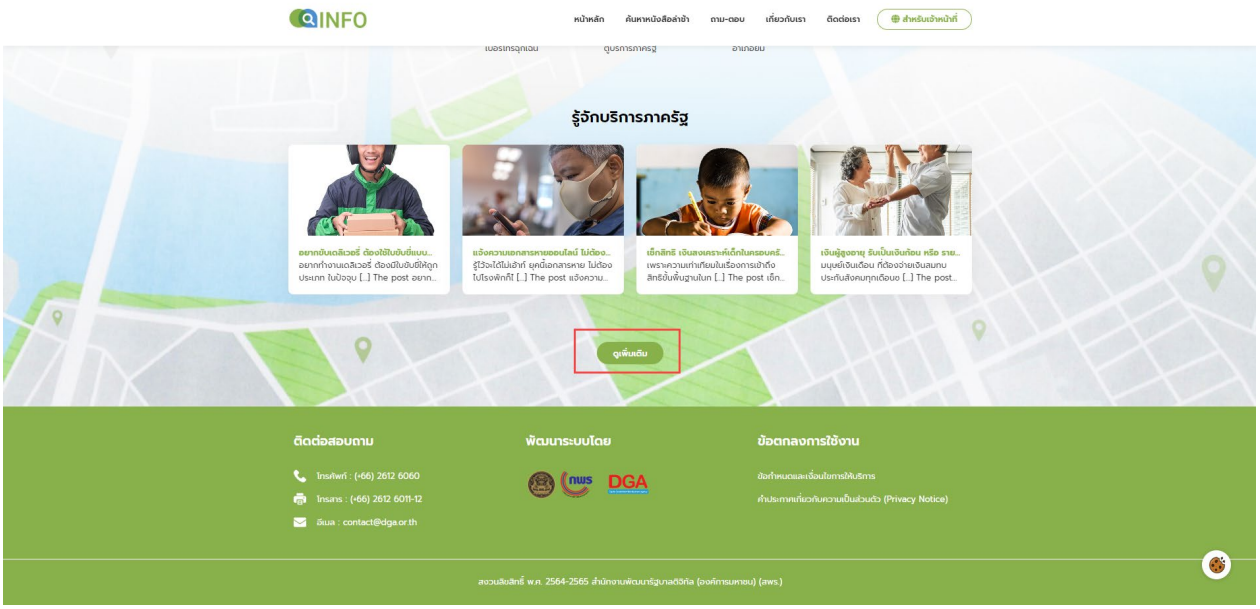
- เบอร์โทรฉุกเฉิน เป็นส่วนที่รวบรวมข้อมูลเบอร์โทรจำเป็นในการติดต่อ เหตุด่วนเหตุร้าย, การเดินทางคมนาคม และสาธารณูปโภค เมื่อกดที่กลุ่มนี้ระบบจะแสดงรายการเบอร์โทรฉุกเฉินขึ้น ผู้ใช้งานสามารถกดโทรได้ทันทีเมื่อใช้บริการเว็บไซต์บนโทรศัพท์มือถือ
- ตู้บริการภาครัฐ เป็นกลุ่มที่รวบรวมข้อมูลตู้บริการภาครัฐ ในตำแหน่งต่างๆ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



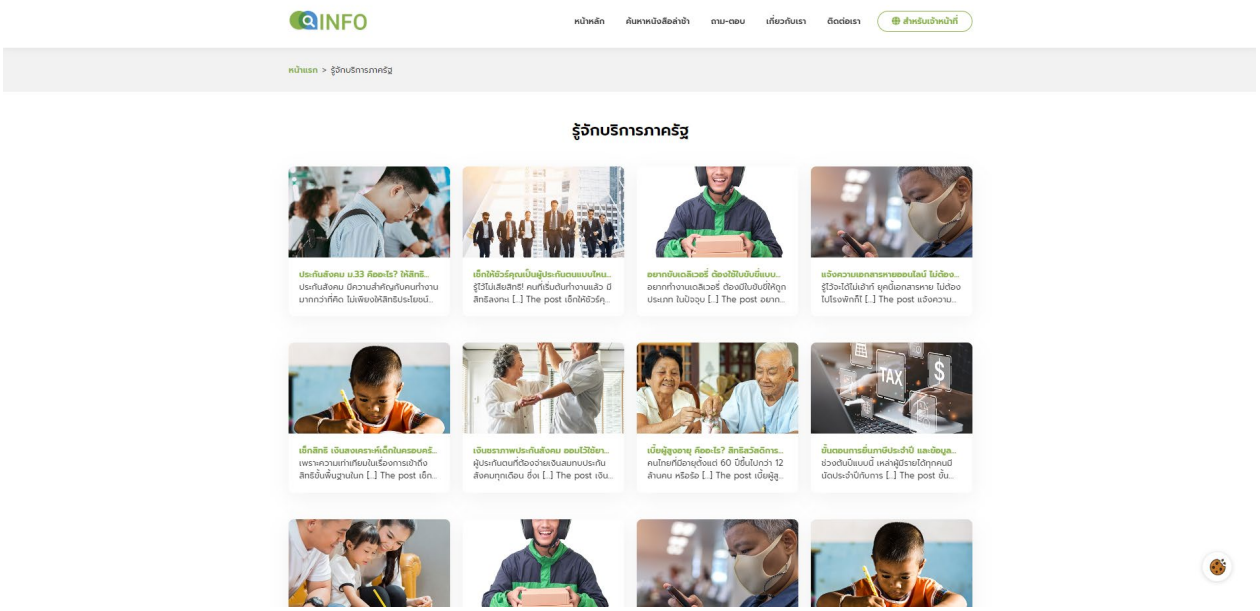
รูปที่ 2-23 บริการสำคัญอื่นๆ

2.7 รู้จักบริการภาครัฐ (Content Portal)

ส่วนของรู้จักบริการภาครัฐ (Content Portal) นั้นเป็นส่วนที่เชื่อมโยงผ่าน Feed กับข้อมูลภายนอกที่เป็นการแนะนำข้อมูลและประชาสัมพันธ์บริการภาครัฐ โดยจะมีบทความของบริการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ข้อมูลบริการที่เป็นประโยชน์ รวมถึงสร้างความเข้าใจในบริการต่างๆ ของภาครัฐให้แก่ประชาชนทราบ ซึ่งส่วนนี้สามารถเข้าดูรายละเอียดแต่ละบทความอื่นๆ ได้โดยการกดปุ่ม “ดูเพิ่มเติม” เมื่อกดแล้วเว็บไซต์จะแสดงผลรายการบทความขึ้น จากนั้นผู้ใช้งานสามาถเลือกบทความที่สนใจเพื่อดูรายละเอียดและระบบจะส่งไปยังต้นทางของบทความที่เลือกเพื่อรับข้อมูลข่าวสารดังกล่าว



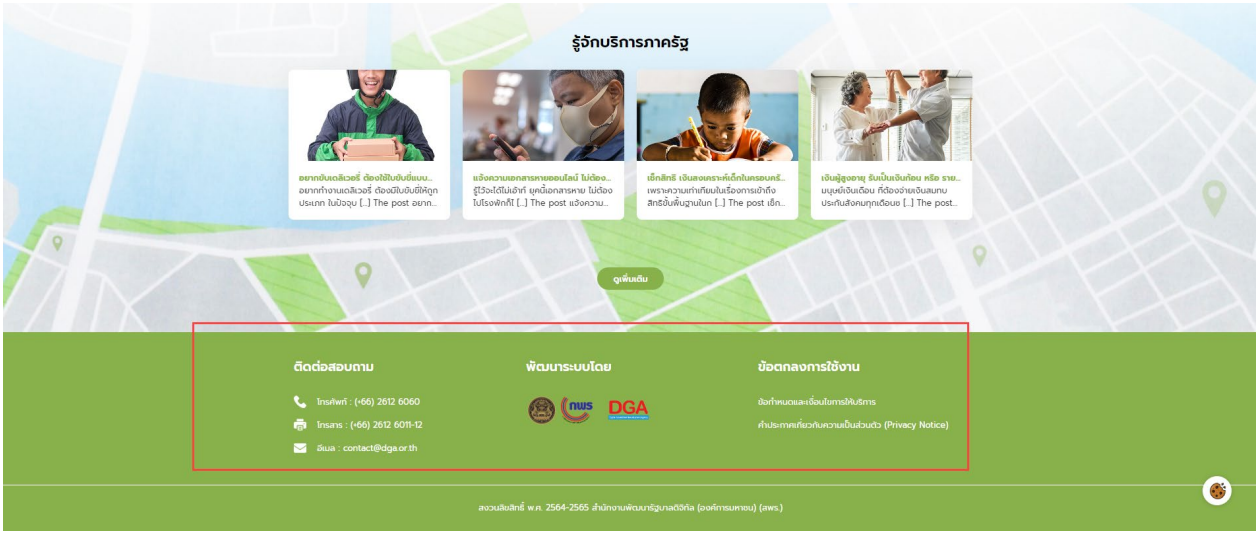
รูปที่ 2-24 รู้จักบริการภาครัฐ



รูปที่ 2-25 ดูเพิ่มเติมของรู้จักบริการภาครัฐ

2.8 Footer

เป็นส่วนข้อมูลของระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐอยู่ส่วนล่างสุดของหน้าเว็บไซต์ โดยมีข้อมูลของบริการประกอบดังนี้



รูปที่ 2-26 Footer

2.8.1 ติดต่อสอบถาม: รายละเอียดช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์, โทรสาร, อีเมล

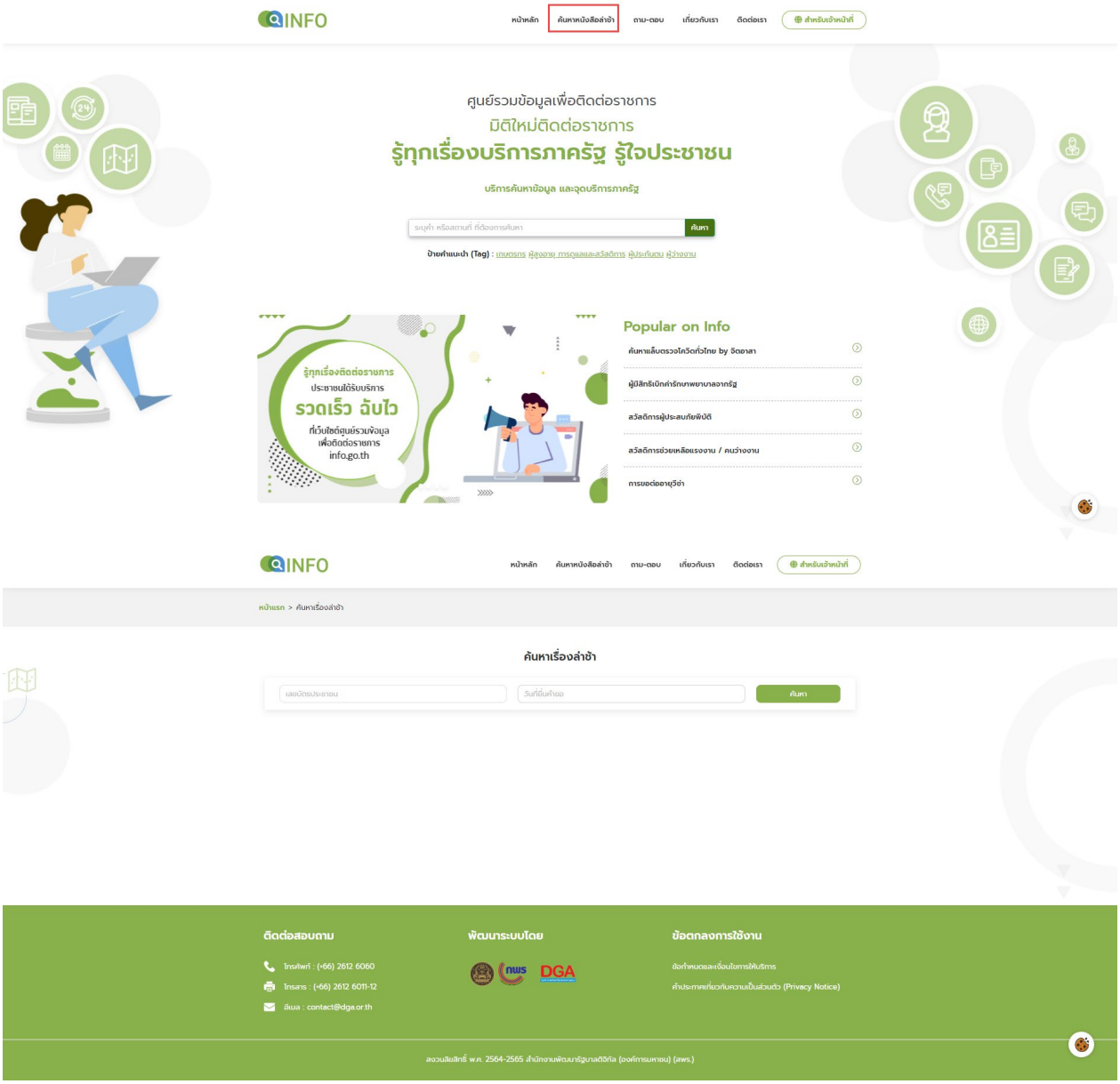
2.8.2 พัฒนาระบบโดย: ผู้พัฒนาระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ

2.8.3 ข้อตกลงการใช้งาน เป็นส่วนของข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้งานต่างๆ ที่สำนักงานกำหนด

- ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
- คำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)

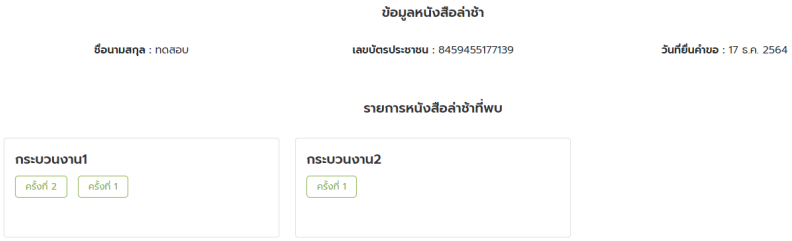
บทที่ 3 เมนูการค้นหาหนังสือล่าช้า

การค้นหาหนังสือล่าช้าเป็นเมนูหนึ่งที่อยู่ในเมนูหลักใช้สำหรับค้นหาหนังสือล่าช้าที่เกิดขึ้น โดยผู้ใช้งานจะต้องทราบวันที่ออกหนังสือล่าช้าเพื่อใช้สำหรับทำการค้นหาหนังสือล่าช้าในระบบ



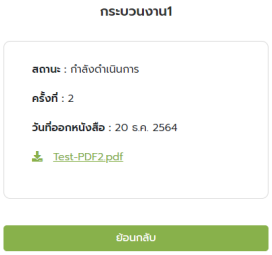
รูปที่ 3-1 เมนูการค้นหาหนังสือล่าช้า

ผู้ใช้งานต้องกรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชนและวันที่ยื่นคำขอจากนั้นกดปุ่ม “ค้นหา” เมื่อกดแล้วระบบจะแสดงผลรายการหนังสือล่าช้าของเลขบัตรประจำตัวประชาชนนั้นขึ้น



รูปที่ 3-2 ผลการค้นหาหนังสือล่าช้า

โดยรายการกระบวนงานต่างๆ ที่มีการแจ้งหนังสือล่าช้าจะมีการระบุครั้งที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลพร้อมบอกสถานะการดำเนินการ, วันที่ออกหนังสือ และ ไฟล์เอกสารแนบ



รูปที่ 3-3 รายการกระบวนงานต่างๆของเมนูการค้นหาหนังสือล่าช้า

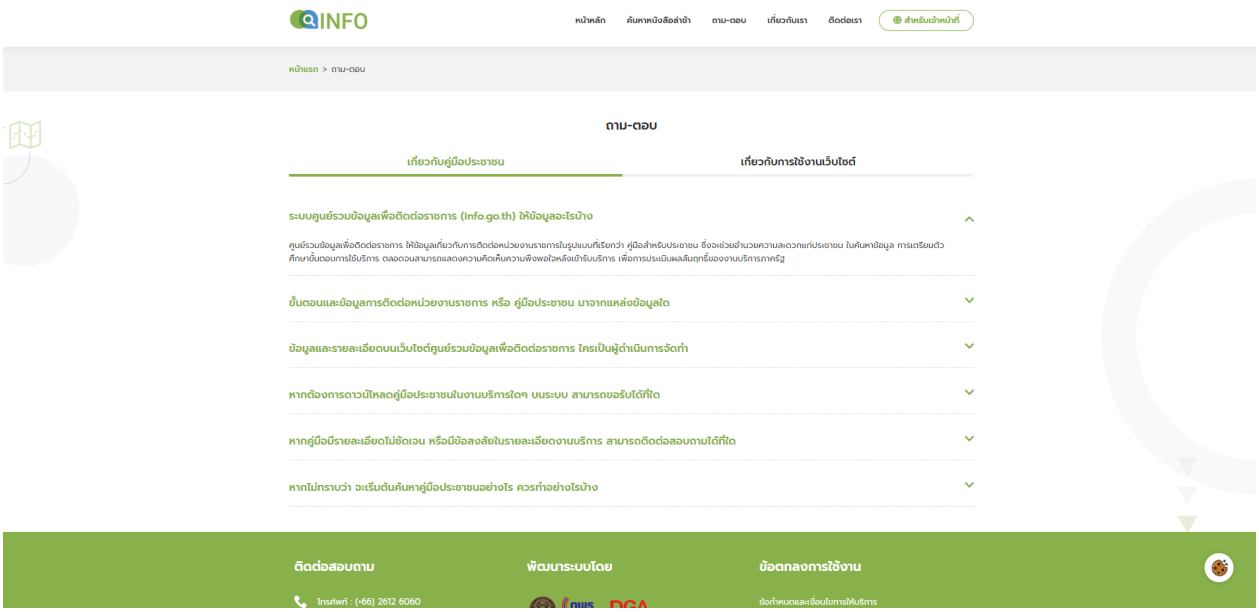
บทที่ 4 เมนูถาม-ตอบ

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



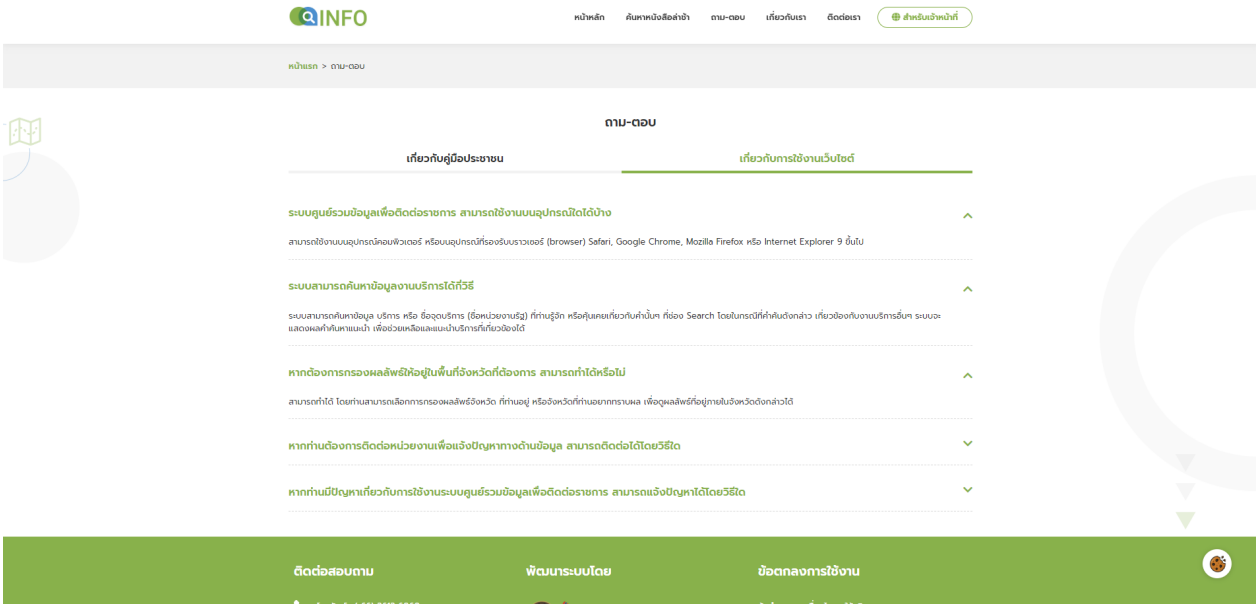
รูปที่ 4-1 เมนูถาม-ตอบ

4.1 เกี่ยวกับคู่มือประชาชน ในส่วนของคำถามสามารถกดที่ลูกศรเพื่อให้แสดงผลคำตอบได้ในแต่ละรายการ โดยคำถามและคำตอบเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับคู่มือประชาชน



รูปที่ 4-2 เมนูเกี่ยวกับคู่มือประชาชน

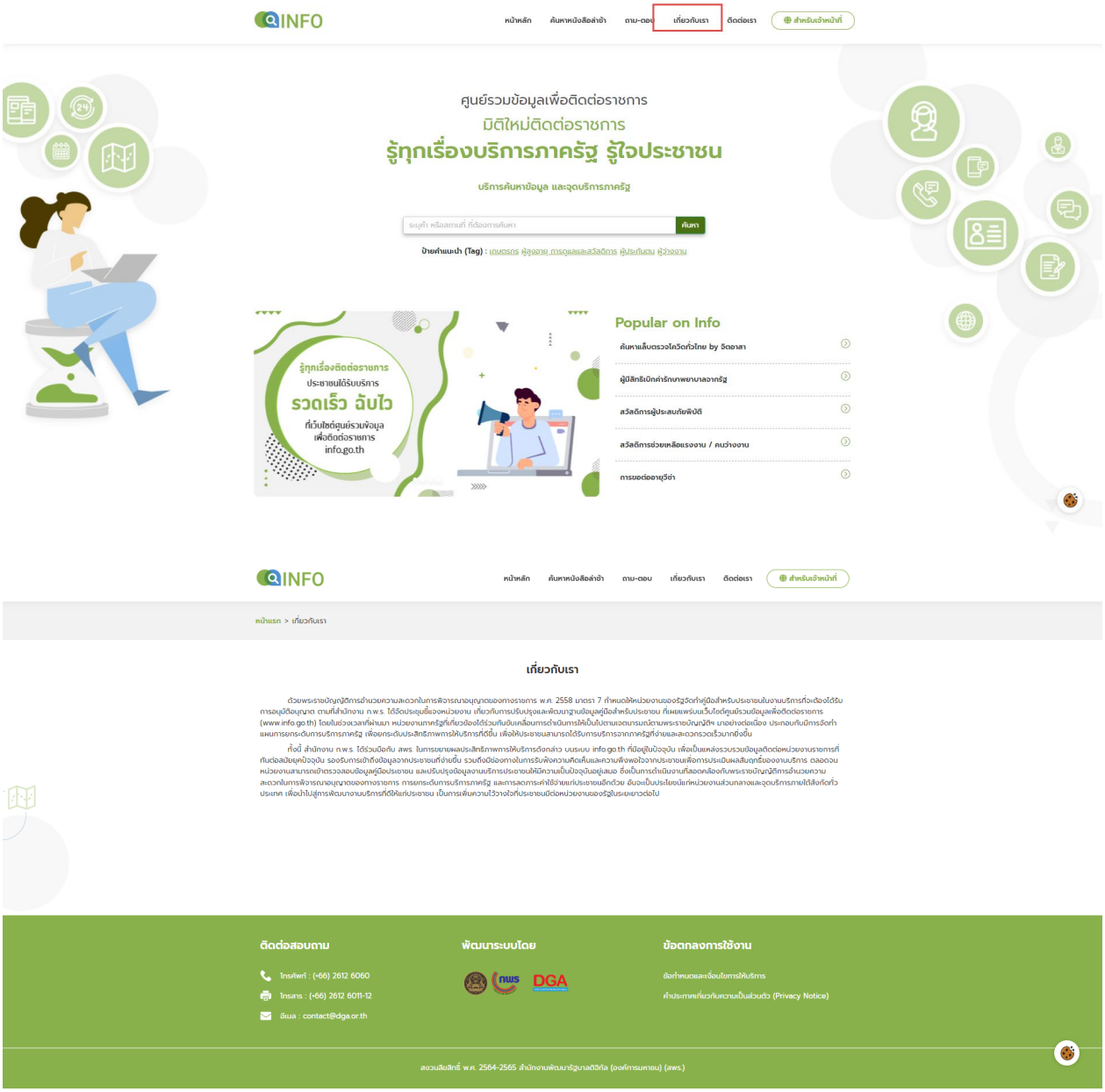
4.2 เกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์ ในส่วนของคำถามสามารถกดที่ลูกศรเพื่อให้แสดงผลคำตอบได้ในแต่ละรายการ โดยคำถามและคำตอบเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์



รูปที่ 4-3 เมนูเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์

บทที่ 5 เมนูเกี่ยวกับเรา

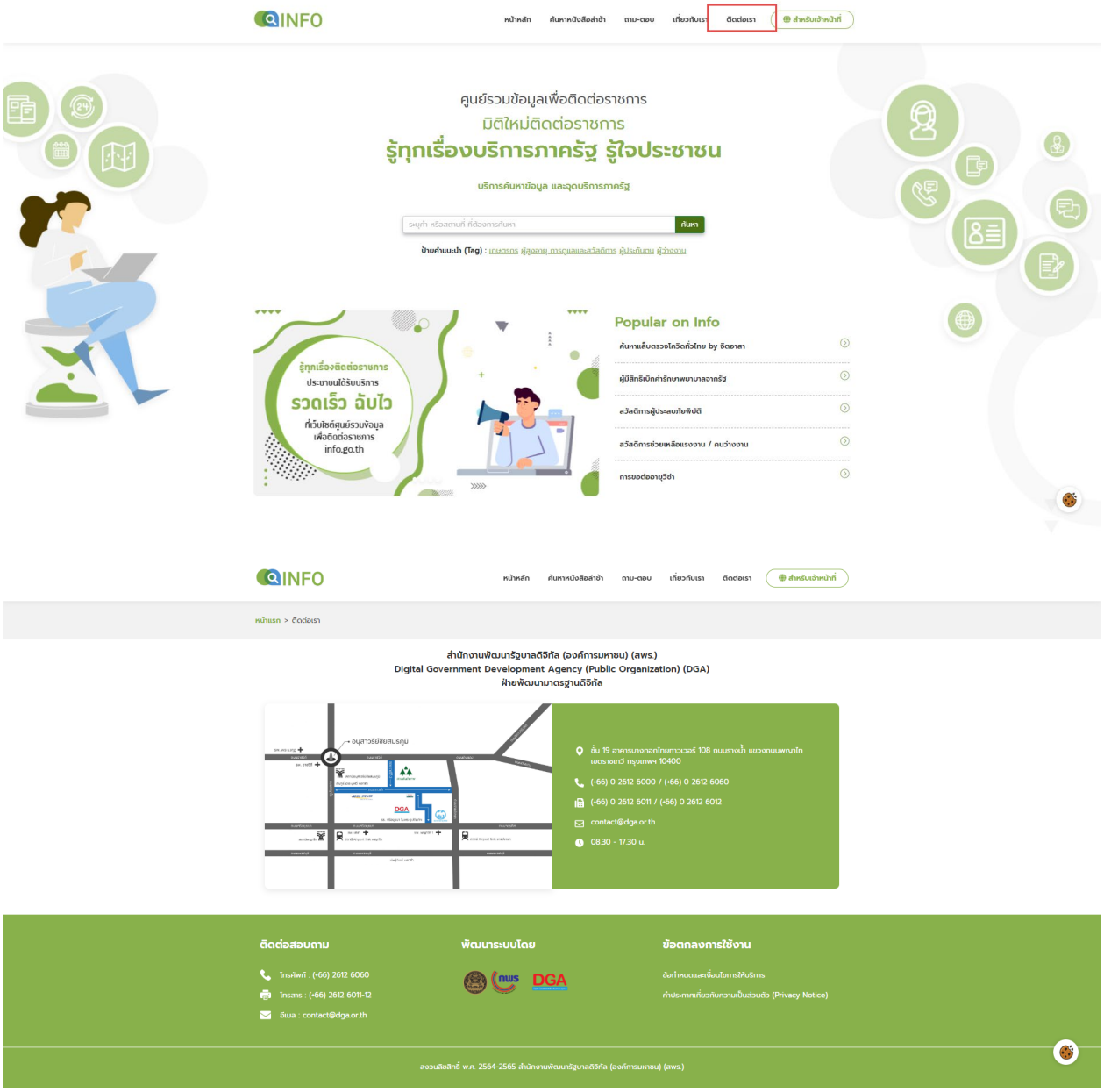
เมนูเกี่ยวกับเราเป็นหนึ่งใน Main menu ที่บ่งบอกถึงที่มาและวัตถุประสงค์ของระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ เพื่อแจ้งให้แก่ประชาชนผู้ใช้งานทราบและเล็งเห็นการพัฒนาบริการที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้น



รูปที่ 5-1 เมนูเกี่ยวกับเรา

บทที่ 6 เมนูติดต่อเรา

เมนูติดต่อเรา เป็นเมนูแจ้งช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามหรือแจ้งปัญหาที่ต้องการสอบถามมายังหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ



รูปที่ 6-1 เมนูติดต่อเรา

บทที่ 7 การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจบนระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ เป็นส่วนนึงในการประเมินการให้บริการจุดบริการที่ประชาชนไปใช้บริการ สามารถแบ่งการใช้งานเป็น 2 รูปแบบได้แก่

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

7.1 Scan QR Code Poster ที่จุดบริการ

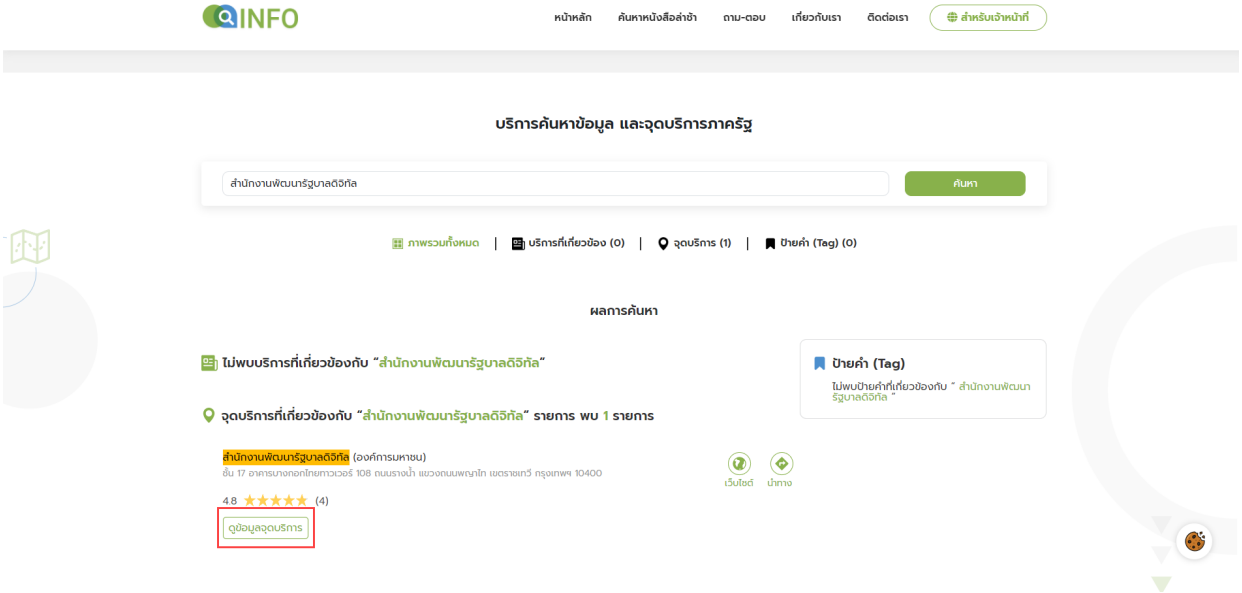
จุดบริการต่างๆ สามารถปริ้น Poster QR Code สำหรับประเมินความพึงพอใจที่มีอยู่ในระบบติดตั้งไว้ที่จุดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่เข้าใช้บริการประเมินความพึงพอใจได้ทันทีเมื่อใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะดังนี้



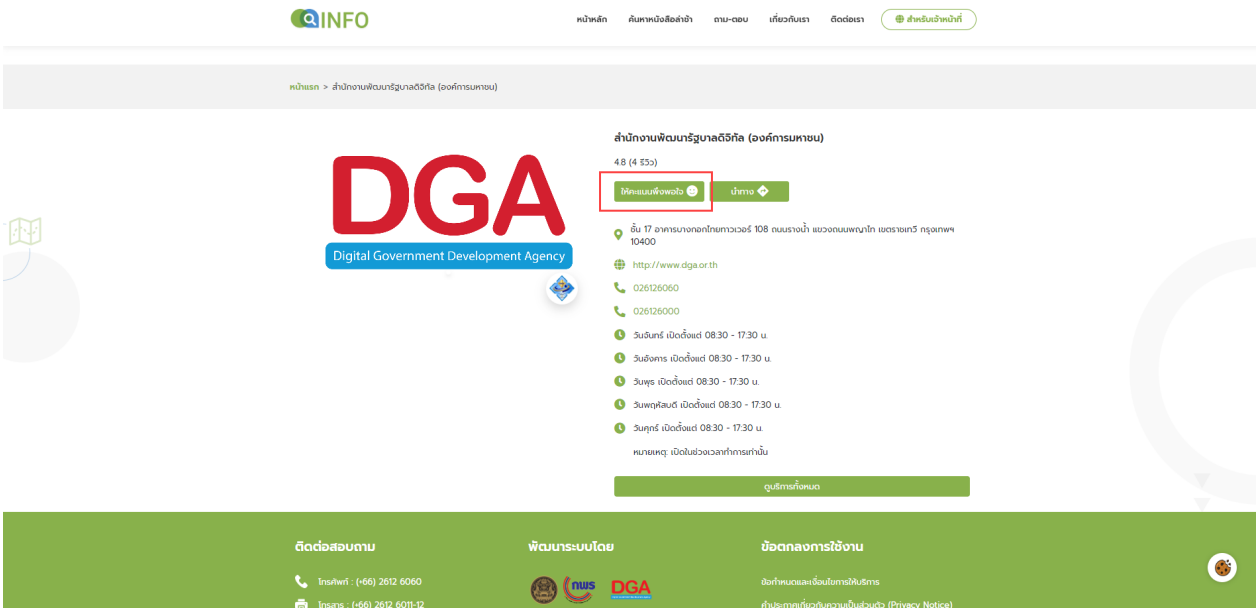
รูปที่ 7-1 Scan QR Code Poster

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 หน้าจอที่ระบบแสดงผลให้กับประชาชนผู้ใช้งานทำการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการจะแสดงผลและมีขั้นตอนการประเมินดังนี้

7.3.1 ผู้ใช้งานเลือกระดับที่ต้องการประเมินซึ่งในระบบจะแสดง 5 ระดับ โดยมีสัญลักษณ์หน้ายิ้มลักษณะต่างๆ แสดงขึ้นได้แก่

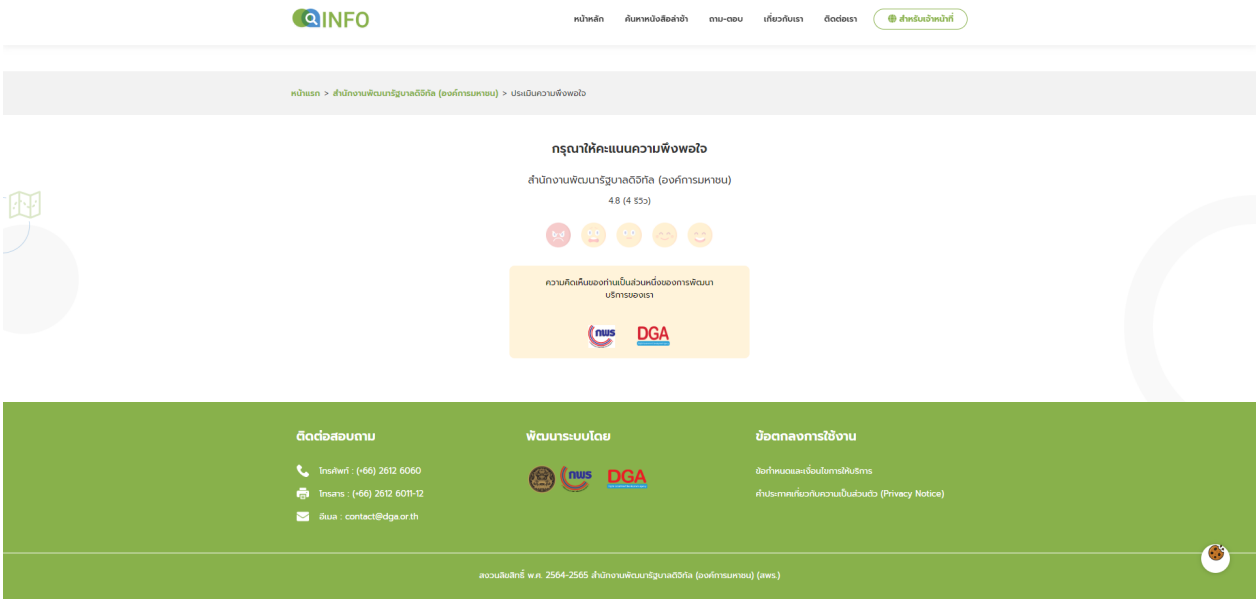
7.3.1.1 หน้าโกรธ สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจมากในการใช้บริการเทียบเท่า 1 คะแนน

7.3.1.2 หน้าตกใจ สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจในบริการเทียบเท่า 2 คะแนน

7.3.1.3 หน้าเฉยๆ สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความรู้สึกเฉยๆ การใช้บริการเทียบเท่า 3 คะแนน

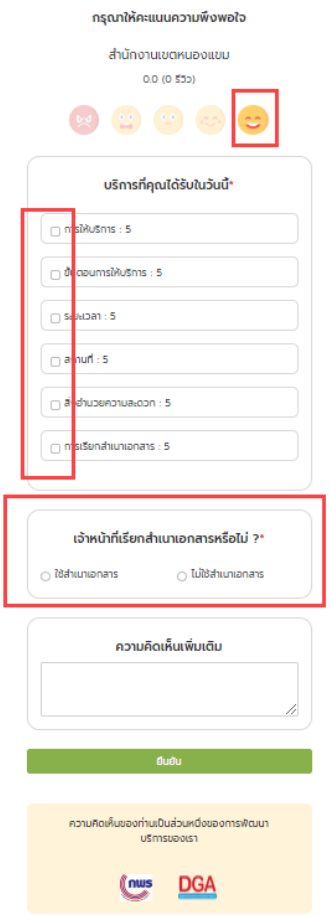
7.3.1.4 หน้าอมยิ้ม สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความรู้สึกดีในการใช้บริการเทียบเท่า 4 คะแนน

7.3.1.5 หน้ายิ้ม สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความรู้สึกดีมากในการใช้บริการเทียบเท่า 5 คะแนน

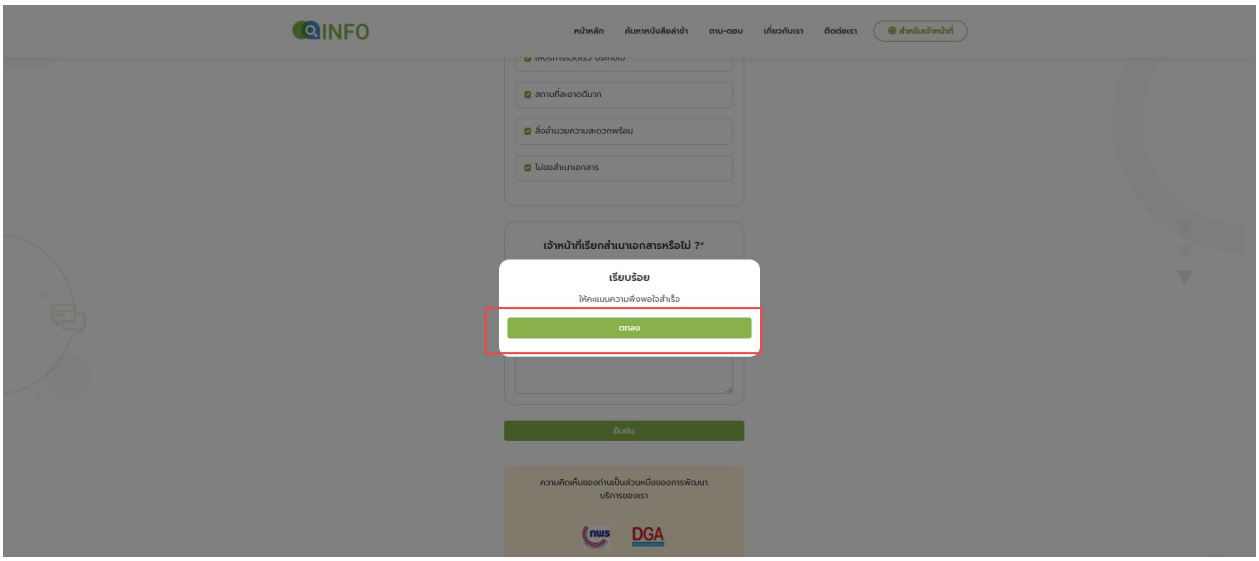


รูปที่ 7-4 ระดับความพึงพอใจ

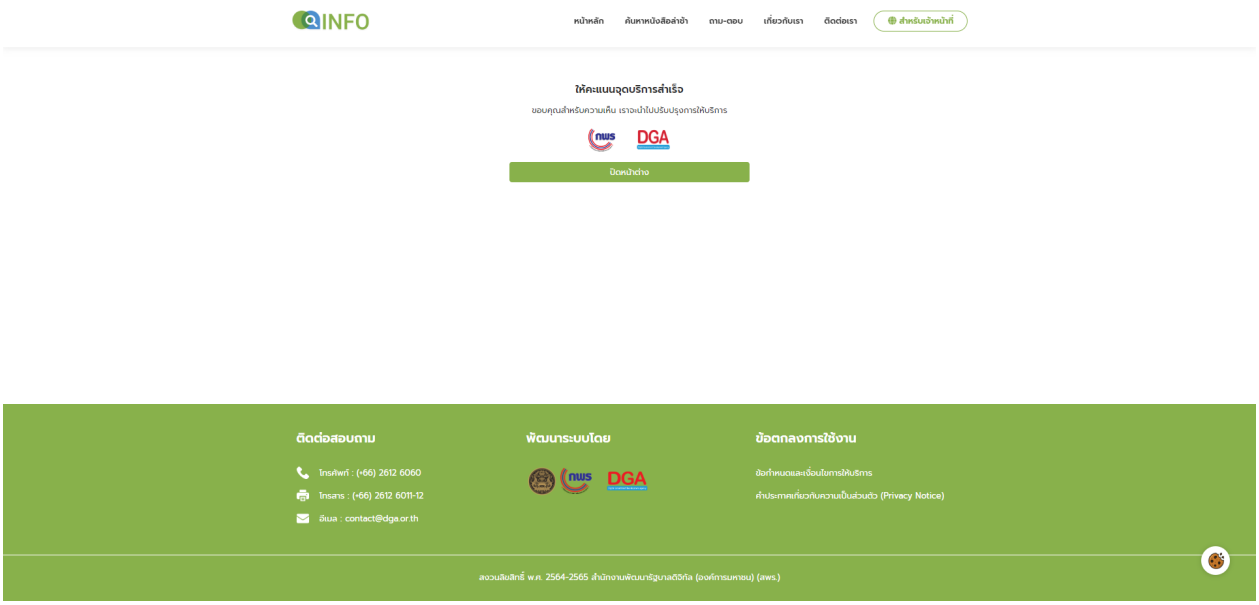
เมื่อผู้ใช้งานเลือกระดับแล้วนั้นแบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจจะแสดงผลเพื่อให้ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อที่อยากให้คะแนนตามระดับสัญลักษณ์ที่เลือก เช่น เลือกหน้ายิ้ม หมายถึงรู้สึกดีมาก จากนั้นเลือกหัวข้อที่ได้รับบริการและมีความพึงพอใจมาก และเลือกการเรียกใช้สำเนา ซึ่งเป็นการสำรวจว่าจุดบริการมีการเรียกใช้สำเนาหรือไม่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



รูปที่ 7-5 รายละเอียดแต่ละด้านสำหรับการประเมิน



รูปที่ 7-6 การแจ้งเตือนการประเมินสำเร็จ



รูปที่ 7-7 หน้าการสิ้นสุดการประเมิน