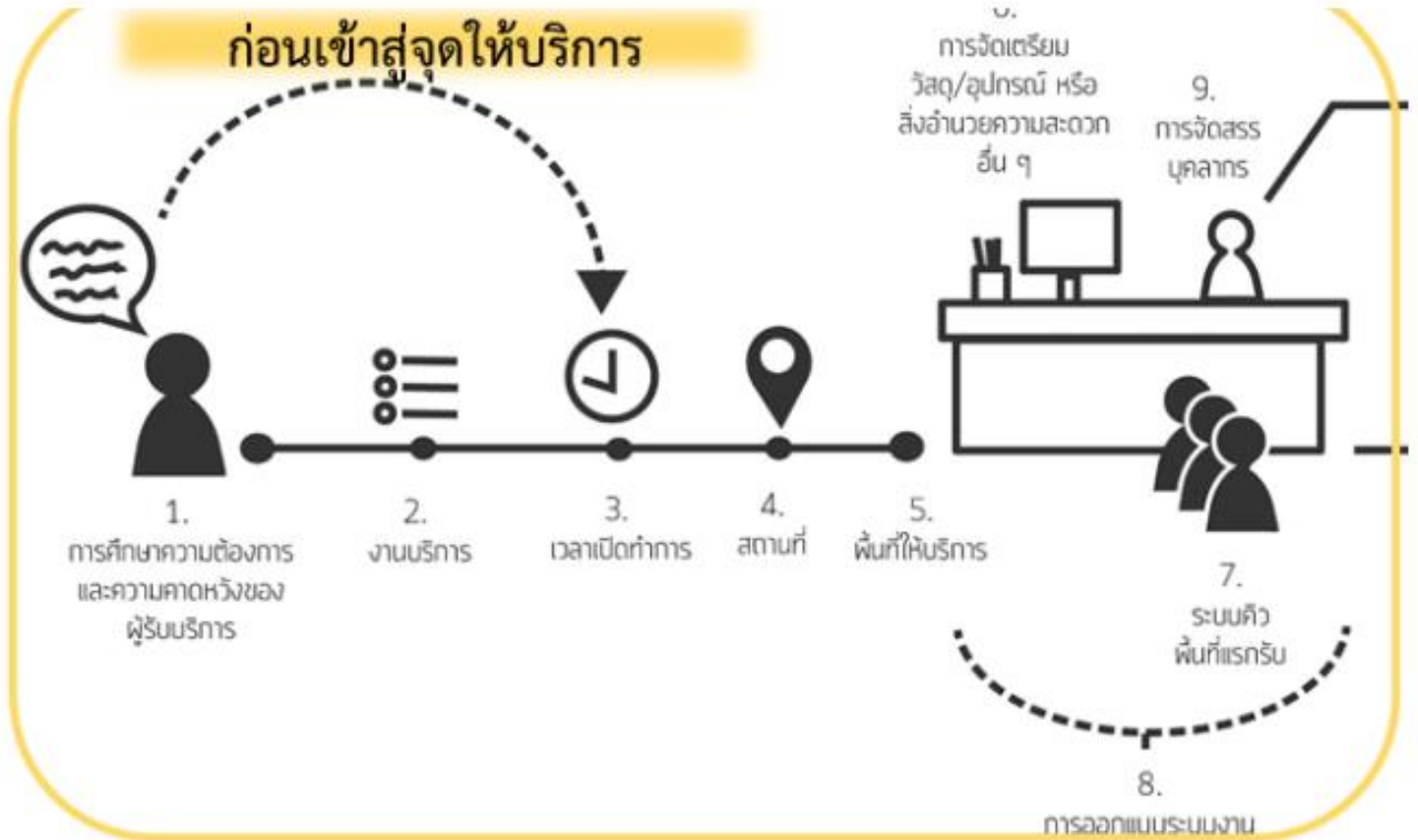




---

**แผนผังการออกแบบระบบการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพญา**

## แผนผังการออกแบบระบบการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพูลู



1.สำรวจความต้องการของผู้มารับบริการว่าต้องการรับบริการในด้านใด

2.งานบริการมีความหลากหลายและเหมาะสมตามภารกิจในกระบวนการที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพูลู กำหนดในคู่มือประชาชน

3.มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่

4.สถานที่บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการ เข้าถึงได้ง่ายปลอดภัยและสะดวก เช่น มีป้ายสัญลักษณ์บอกทางที่ตั้งของจุดบริการชัดเจน มีแสงสว่างเพียงพอ ออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการและสตรีมีครรภ์

5.พื้นที่ให้บริการ โดยพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ

6.การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานหรืออุปกรณ์อื่น ๆ เช่น มีจุดบริการน้ำดื่ม เก้าอี้พักคอย จัดให้มีห้องน้ำสะอาด

7.ระบบคิว/จุดแรกรับ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาารอคอย

8.การออกแบบ ระบบงาน

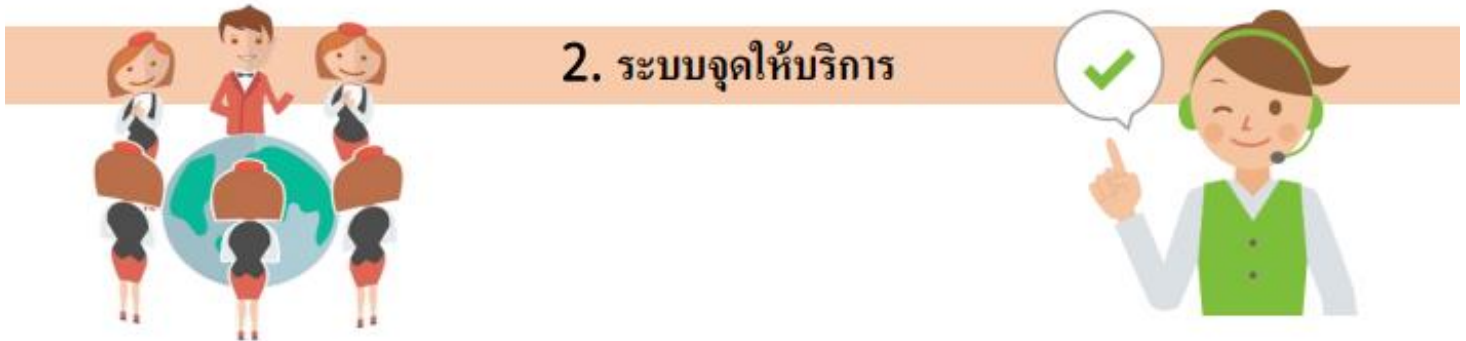
1. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับ บริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง รอคอยรับบริการนาน

2.มีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการให้บริการ

3. การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น

4. มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะ ผู้รับบริการ (โทรแจ้ง)

5. มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ (E-service)



**ด้านบุคลากร**

1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ จำนวนหนึ่ง
2. เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟต์แวร์และการ ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการ ใช้งานระบบ

**ด้านระบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ**

1. มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
2. มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการ อย่างต่อเนื่อง
3. เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

## **ด้านคุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน**

วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมาย กำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่ กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)

## **ด้านช่องทางการให้บริการ**

มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้ คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน