# คู่มือการให้บริการศูนย์บริการประชาชน (CALL CENTER)

โดย

ศูนย์บริการประชาชน (CALL CENTER)

สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

# บทสรุปผู้บริหาร

---

สืบเนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อสนองตอบต่อพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 นั้น มุ่งให้มีผลบังคับใช้เป็นการถาวร ทั้งนี้ เพื่อให้รัฐสามารถจัดกลไกของระบบราชการให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคม อันเป็นการช่วยให้ส่วนราชการสามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีเอกภาพและเกิดประสิทธิผล จะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในส่วนงานที่ซ้ำซ้อนกัน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีผลทำให้แนวทางความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ มีเป้าหมายเด่นชัดขึ้น

การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และการประกาศขั้นตอนแผนภูมิการปฏิบัติงาน และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จนั้น เป็นแนวทางสำคัญแนวทางหนึ่งที่ใช้เพื่อสนองตอบต่อเจตนาของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ตามมาตรา 24 , 27 , 28 , 29 และ 37 ซึ่งเป็นที่มาของการจัดให้มีแนวทางในการบริหารและปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ฉับไว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ตลอดจนความมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ สามารถตัดลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เป็นการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก บริการที่มีคุณภาพน่าพึงพอใจและประทับใจ เพื่อให้มีการพัฒนากระบวนการการปฏิบัติงานให้ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการ การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานความโปร่งใสของกระบวนการขั้นตอนปฏิบัติงานของส่วนราชการ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการงานต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ และสร้างความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงงานบริการต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬา นันทนาการ วิทยาศาสตร์การกีฬา และการพัฒนาบุคลากร โดยจะถือเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป

(นายสมบัติ คุรุพันธ์)
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ

# คำนำ

ศูนย์บริการประชาชน (Call Center) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการกีฬาและนันทนาการที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการให้กับประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่าง ๆทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นจุดประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกและยังเป็นจุดศูนย์กลางในการบริการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรภายในองค์กร จัดทำสื่อให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (Call Center)เพื่อให้ประชาชนสามารถสืบค้นหรือทราบถึงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการได้เอง

คู่มือการให้บริการศูนย์บริการประชาชน (Call Center) เล่มนี้ ได้นำเสนอขอบเขตหน้าที่งาน ช่องทางการติดต่อ ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (Call Center) รวมถึงรายละเอียดการบริการต่าง ๆ ทั้งในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานอื่น ๆ ภายในสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ให้ผู้สนใจสามารถรับรู้ถึงลักษณะงานและขั้นตอนการติดต่อกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

(นายชลิต เขียวฟุ้มพิวงษ์)
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการกีฬา

# คู่มือการให้บริการศูนย์บริการประชาชน (CALL CENTER)

**วัตถุประสงค์**

การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการจำเป็นจะต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการ ซึ่งความสะดวกรวดเร็วและถูก ต้องแม่นยำของข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ศูนย์บริการประชาชน (Call Center) จึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยว กับการกีฬาและนันทนาการที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการแก่ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานต่าง ๆทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นจุดประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกและยังเป็นจุดศูนย์กลางในการบริการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรภายในองค์กร จัดทำสื่อให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน รวมถึงขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ซึ่งนับเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนที่มีประสิทธิภาพช่องทางหนึ่ง

**ลักษณะงาน**

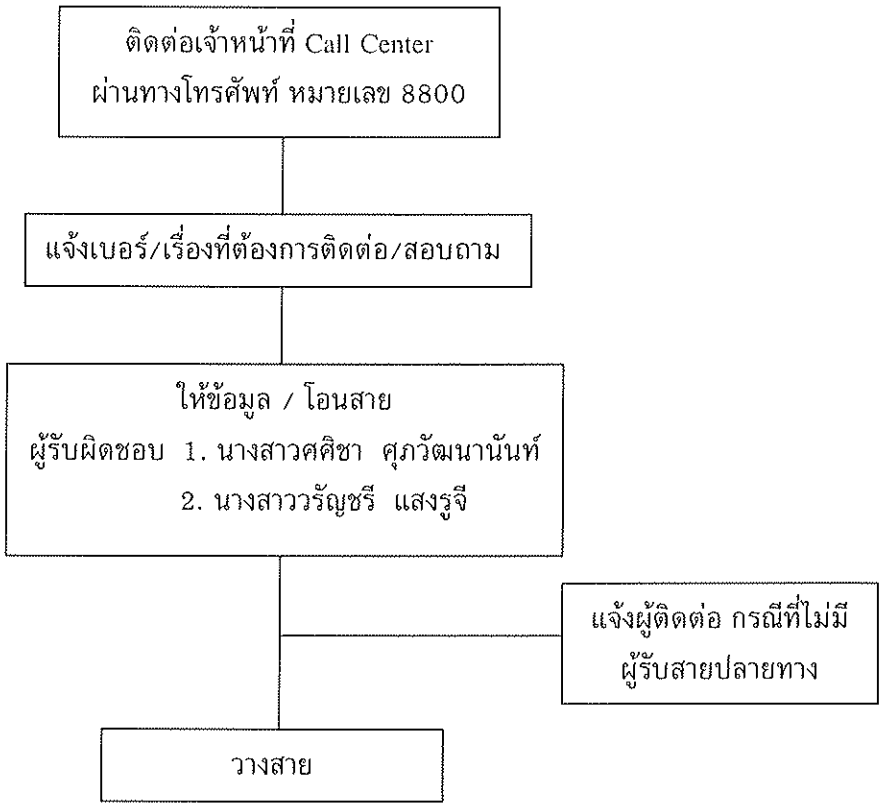
งานของศูนย์บริการประชาชน (Call Center) แบ่งเป็น 2 ลักษณะงาน คือ บริการบุคลากรภายในองค์กร และบริการบุคคลภายนอกองค์กร ซึ่งงานบริการภายในองค์กรจะเป็นในลักษณะการโอนสายระหว่างหน่วยงานของบุคลากร การบริการแจ้งหมายเลขภายในของบุคลากรแต่ละกลุ่มงาน

งานบริการบุคคลภายนอกองค์กร เป็นงานบริการผ่าน 2 ช่องทางคือ การบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ และการบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนที่ walk in เข้ามาสอบถามโดยตรง ลักษณะงานของการบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จะเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการแข่งขันกีฬาชนิดต่างๆ ทั้งภายในสนามกีฬาศุภชลาศัยและสถานที่จัดการแข่งขันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการขอรับบริการในส่วนงานต่างๆขององค์กร บริการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ต่างๆของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ผู้ขอรับบริการต้องการสอบถาม และการบริการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อ สำหรับการบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนที่ walk in เข้ามาสอบถามโดยตรง ลักษณะงานจะเป็นการให้ข้อมูลโดยตรง หรือแจ้งหน่วยงาน สถานที่ และเจ้าหน้าที่ที่ผู้มาขอรับบริการต้องการติดต่อ

**ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน** (Call Center)

**งานบริการภายในองค์กร**

1. บุคลากรขอรับบริการที่ศูนย์บริการประชาชน (Call Center) ผ่านทางโทรศัพท์ภายในหมายเลข 8800
2. เจ้าหน้าที่แจ้งหมายเลขหรือทำการโอนสายไปยังหมายเลขที่บุคลากรต้องการติดต่อ
3. เจ้าหน้าที่แจ้งให้บุคลากรรับทราบเมื่อสายปลายทางไม่ว่างหรือไม่มีผู้รับสาย




ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (Call Center) กับบุคลากรภายในองค์กร

**งานบริการภายนอกองค์กร**

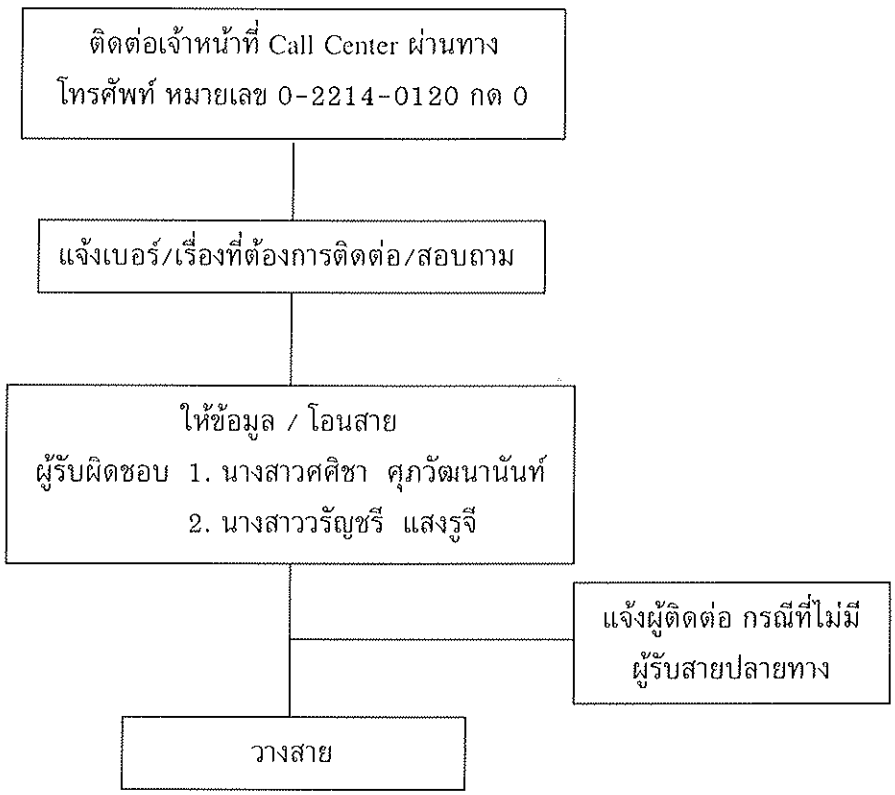
1. การบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ มีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ประชาชนหรือหน่วยงานของภาครัฐ/เอกชน ขอรับบริการที่ศูนย์บริการประชาชน (Call Center) ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2214-0120 แล้วกด 0 เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่

1.2 ผู้ขอรับบริการแจ้งเรื่องที่ต้องการจะติดต่อ

1.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ข้อมูล หรือโอนสายไปยังส่วนงานที่ผู้ขอรับบริการต้องการติดต่อ

1.4 เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ขอรับบริการรับทราบเมื่อเบอร์ปลายทางที่ต้องการติดต่อไม่ว่างหรือไม่มีผู้รับสาย



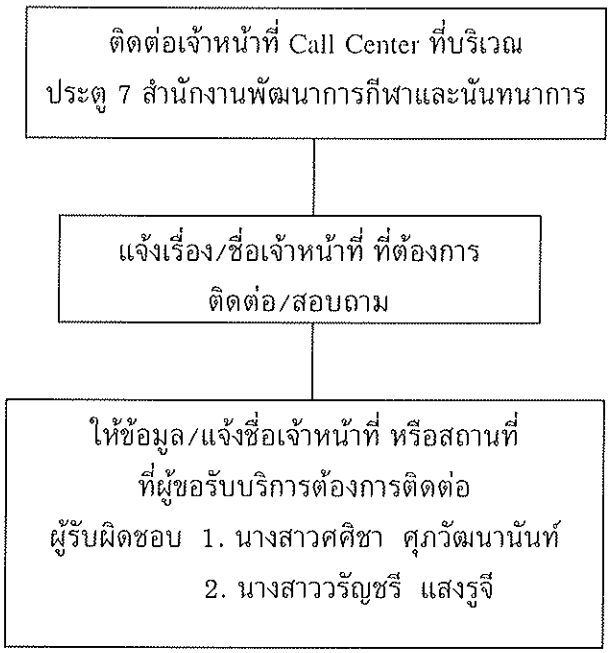

ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (Call Center) กับผู้ขอรับบริการผ่านทางโทรศัพท์

2. การบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนที่ติดต่อสอบถามโดยตรง มีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ผู้ขอรับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการประชาชน (Call Center) ณ ประตู 7

2.2 ผู้ขอรับบริการแจ้งเรื่องที่ต้องการติดต่อหรือเรื่องที่ต้องการสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่

2.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ข้อมูลหรือแจ้งเกี่ยวกับที่ตั้งของแผนกและเจ้าหน้าที่ ที่ผู้ขอรับบริการต้องการจะติดต่อ




ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (Call Center) กับผู้ขอรับบริการที่มาติดต่อด้วยตนเอง

**ช่องทางการให้บริการศูนย์บริการประชาชน** (Call Center)

1. **การบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์**
   1) เป็นงานบริการด้านการประสานงานทางโทรศัพท์แก่บุคคลภายในองค์กร ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลขภายใน 8800
   2) เป็นงานบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรทางโทรศัพท์แก่บุคคลภายนอกองค์กร ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2214-0120 กด 0 เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่
2. **การบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนที่ติดต่อสอบถามโดยตรง**
   เป็นการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน (Call Center) ประตู 7

**ศูนย์บริการประชาชน (Call Center)**

ที่อยู่ : สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ (ประตู 7)
154 ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ : 0-2214-0120 กด 0

ประกาศสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ
เรื่อง มาตรฐานงานบริการศูนย์บริการประชาชน (Call Center)
---

ด้วยสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ มีนโยบายการจัดทำแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรทุกมิติ ประกอบด้วย ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน และด้านระบบการให้บริการ

เพื่อให้การดำเนินงานการจัดแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสด้านระบบการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสและสนับสนุนต่อยุทธศาสตร์ของสำนักสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ จึงได้จัดทำมาตรฐานงานบริการของศูนย์บริการประชาชน (Call Center) ดังนี้

**ศูนย์บริการประชาชน (Call Center)** (ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ)

สถานที่ตั้ง - บริเวณประตู 7 สนามกีฬาแห่งชาติ ปทุมวัน กรุงเทพฯ
เวลาบริการ - จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 18.00 น.
การให้บริการ - บริการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ผ่าน 2 ช่องทาง คือ ทางโทรศัพท์และการติดต่อขอข้อมูลด้วยตนเองของประชาชน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

- นางสาวศศิชา ศุภวัฒนานันท์
- นางสาววรัญชรี แสงรูจี

**มาตรฐานงานบริการศูนย์บริการประชาชน (Call Center) กำหนดไว้ 5 มาตรฐาน ดังนี้**

1. **มาตรฐาน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** มีข้อกำหนดมาตรฐาน ดังนี้

1.1 มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชน (Call Center)

1.2 มีการกำหนดและประกาศขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (Call Center) ไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

**การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ มีขั้นตอนดังนี้**

**ขั้นตอนที่ 1** ผู้ติดต่อขอรับบริการแจ้งเรื่อง/ฝ่าย ที่ต้องการติดต่อ/ขอข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2214-0120 (10 วินาที)

**ขั้นตอนที่ 2** เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ข้อมูล หรือโอนสายต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ไม่เกิน 1 นาที)

**การให้ข้อมูลกับผู้มาติดต่อด้วยตนเอง มีขั้นตอนดังนี้**

**ขั้นตอนที่ 1** ผู้มาติดต่อขอรับบริการแจ้งเรื่อง/ฝ่ายที่ต้องการติดต่อ/ขอข้อมูล (10 วินาที)

**ขั้นตอนที่ 2** เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ข้อมูล หรือแจ้งสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ผู้รับบริการ ต้องการจะติดต่อ (ไม่เกิน 1 นาที)

2. **มาตรฐานเจ้าหน้าผู้ให้บริการ** มีข้อกำหนดมาตรฐาน ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ

2.2 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

2.3 เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม (การแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทาง การใช้วาจา)

2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน

ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

3. **มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก** มีข้อกำหนดมาตรฐาน ดังนี้

3.1 มีเก้าอี้นั่งคอย สำหรับผู้มาใช้บริการ

3.2 สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดปลอดภัย

3.3 มีช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการ อย่างน้อย 3 ช่องทาง ได้แก่

- การติดต่อทางโทรศัพท์
- การติดต่อด้วยตนเอง
- ป้ายบอร์ดติดประกาศงานบริการ

3.4 มีป้ายบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

3.5 มีข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4. **มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ** มีข้อกำหนดมาตรฐาน ดังนี้

4.1 ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้มาติดต่อ

4.2 ให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง

5. **มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ** โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีข้อกำหนด มาตรฐาน ดังนี้

5.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

5.2 เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นหลัก

5.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการอย่างน้อย 3 ช่องทาง ได้แก่

- การแจ้งต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- เว็บไซต์ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ทั้งนี้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มอบหมายกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นผู้ดำเนินการดูแลการให้บริการศูนย์บริการประชาชน (Call Center) เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด หากท่านพบเหตุการณ์หรือเรื่อง ราวที่ไม่ตรงตามมาตรฐาน กรุณาแจ้งข้อความไว้ที่หมายเลข 0-2216-2946 หรือทางช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ

ประกาศ ณ วันที่ กันยายน พ.ศ. 2552

# ภาคผนวก ก

รูปถ่ายศูนย์บริการประชาชน (Call Center) และกิจกรรมการให้บริการ

**รูปถ่ายศูนย์บริการประชาชน (Call Center) และกิจกรรมการให้บริการ**

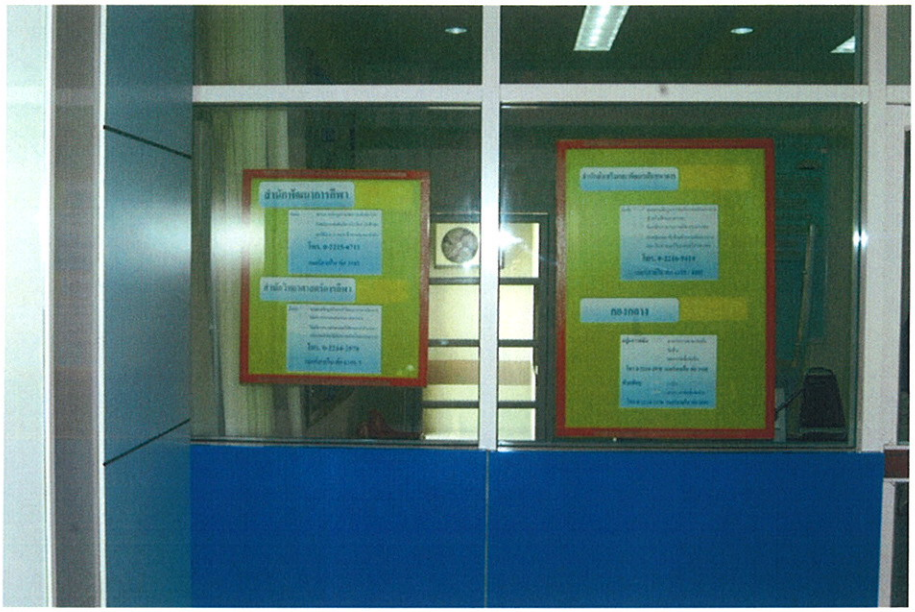
ด้านหน้าของศูนย์บริการประชาชน (Call Center)

ภายในศูนย์บริการประชาชน (Call Center)

# ภาคผนวก ข

บอร์ดแสดงแผนผังขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (Call Center)

บอร์ดแสดงแผนผังขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (Call Center)



การพัฒนากีฬา
และนันทนาการนวชน
การพัฒนากีฬา
และนันทนาการนวชน
การฝึกอบรมผู้ฝึกสอน
และผู้ตัดสินกีฬาขั้นพื้นฐาน
(ฟุตบอล)

# ภาคผนวก ค

ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ศูนย์บริการประชาชน (Call Center)

# แบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ
# ต่อการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลประชาชน (Call Center)
# ของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ ○ ชาย ○ หญิง
2. อายุ ○ ต่ำกว่า 18 ปี ○ 20 - 30 ปี ○ 31 - 40 ปี ○ 41 – 50 ปี ○ 51 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรี ○ ปริญญาโท ○ สูงกว่าปริญญาโท
4. ผู้รับบริการเป็น ○ ผู้บริหาร ○ ครู/อาจารย์ ○ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ○ นักเรียน / นักศึกษา ○ พนักงานบริษัท ○ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลประชาชน (Call Center)

| รายการประเมินความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ปรับปรุง (0) |
| **1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน | | | | | | |
| 1.2 ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ | | | | | | |
| 1.3 ความถูกต้องและรวดเร็วของการให้บริการอยู่ในระดับใด | | | | | | |
| 1.4 ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| **2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** | | | | | | |
| 2.1 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มและมีความเป็นกันเอง ในขณะการให้บริการ | | | | | | |
| 2.2 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการให้คำแนะนำ การตอบคำถาม และการชี้แจงข้อสงสัย | | | | | | |
| 2.3 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 2.4 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ | | | | | | |
| **3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | |
| 3.1 เอกสาร/แผ่นพับ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลหน่วยงาน | | | | | | |
| 3.2 แบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลเข้าใจง่าย ถูกต้องและครอบคลุม | | | | | | |
| 3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ ฯลฯ | | | | | | |
| 3.4 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ “ศูนย์บริการข้อมูลประชาชน (Call Center)” | | | | | | |
| **4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ** | | | | | | |
| 4.1 การให้บริการตรงตามความต้องการ | | | | | | |
| 4.2 การให้บริการมีความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | | | | | | |
| 4.3 ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องและแม่นยำมากน้อยเพียงใด | | | | | | |
| 4.4 ผลการให้บริการโดยรวม | | | | | | |

# ภาคผนวก ง

ตัวอย่างรายละเอียดข้อมูลการติดต่อของผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

| ลำดับที่ | เบอร์ที่โทรเข้ามา | ข้อมูลที่ติดต่อ | | | เรื่องที่ติดต่อ | โอนสายไปยังหมายเลข | หน่วยงาน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | หน่วยงานรัฐ | องค์กรเอกชน | ประชาชนทั่วไป | | | กองกลาง | สกพ. | สพบ. | สพน. | สวพ. |
| | | | | | 10 สิงหาคม 2552 | | | | | | |
| 1 | | | | ✓ | สอบถามที่พักผ่อนรายย่อย | 3801 | | ✓ | | | |
| 2 | | ✓ | | | ต่อสาย อ.นิวัตน์ | 3102 | | ✓ | | | |
| 3 | | | ✓ | | ส่งมอบประชาสัมพันธ์ | 2303 | ✓ | | | | |
| 4 | | ✓ | | | ต่อสาย คร.พัฒนาชาติ จาก อ.สมไชยชน | 3001 | | ✓ | | | |
| 5 | | | | ✓ | สมัครเรียนสี่ลาศ | 4200 | | | | ✓ | |
| 6 | | | ✓ | | เช่าอาคารชั่วคราว | 3010 | | ✓ | | | |
| 7 | | | ✓ | | ขอจองสนาม | 3010 | | ✓ | | | |
| 8 | | | | ✓ | ติดต่อกระทรวงการต่างประเทศแจ้งเที่ยวบิน | ในเวลา | | | | | |
| 9 | | ✓ | | | หน่วยงานการเลือกตั้ง | 3101 | | | ✓ | | |
| 10 | | ✓ | | | นักศึกษา ม.ธรรมศาสตร์ขอทราบผลการสอบ - | 1001 | ✓ | | | | |
| | | | | | ที่เคยส่ง ถึง ผอ. สพก. | | | | | | |
| 11 | | | | ✓ | ต่อสายคุณ วนิดา | 6602 | | | | | ✓ |
| 12 | | | ✓ | | ขอเช่าอาคาร | 3010 | | ✓ | | | |
| 13 | | | ✓ | | ตรวจร่างประชาสัมพันธ์ | 2411 | ✓ | | | | |
| 14 | | | | ✓ | ขอข้อมูลผู้ประกันไปทำรายงาน | 2412 | ✓ | | | | |
| 15 | | ✓ | | | ขอทราบเวียนไขการทำงานอาสาสมัครฯ | 3102 | ✓ | | | | |
| 16 | | ✓ | | | ขอทราบก้านนดการแข่งขันบาสเกตบอล | 3901 | | ✓ | | | |
| 17 | | | | ✓ | ขอทราบรายละเอียดของโรงเรียน-มายไทย | 1601 | | | | | ✓ |
| 18 | | | | ✓ | ปฏิเสธโครงการกระทรวงการต่างประเทศ | ในเวลา | | | | | |
| 19 | | | | ✓ | สถิติอาสาสมัครฯ | แจ้งที่อยู่ | | | | | |
| 20 | | | | ✓ | ติดต่อคุณอะทัย | 4104 | | | | ✓ | |
| 21 | | | ✓ | | ตรวจร่างหนังสือ กฎ.ระเบียบ | 2400 | ✓ | | | | |
| 22 | | | | ✓ | ติดต่อ อ.วินัย | 3080 | | ✓ | | | |
| 23 | | | | ✓ | ส่งมอบสถานที่เปิดสระว่ายน้ำ | ในข้อมูล | | | | | |
| 24 | | ✓ | | | ต่อสายขนำบอร์ด ยง.สัมปสี | 1001 | ✓ | | | | |
| 25 | | | | ✓ | ส่งมอบการแข่งขันจักรยานผู้สูงอายุ | 4102 | | | | ✓ | |
| 26 | | ✓ | | | ติดต่อ อ.นิวัตน์ | 3102 | | ✓ | | | |

| ลำดับที่ | เบอร์ที่โทรเข้ามา | ข้อมูลที่ติดต่อ | | | เรื่องที่ติดต่อ | โอนสายไปยังหมายเลข | หน่วยงาน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | หน่วยงานรัฐ | องค์กรเอกชน | ประชาชนทั่วไป | | | กองกลาง | สกพ. | สพบ. | สพน. | สวพ. |
| | | | | | 11 สิงหาคม 2552 | | | | | | |
| 1 | | | | ✓ | ขอเอกสารรายละเอียดกิจกรรมวันสถาปนิก | 4102 | | | | ✓ | |
| 2 | | | ✓ | | ต่อสายคุณเปรมวรรณ การคลัง | 2417 | ✓ | | | | |
| 3 | | ✓ | | | ติดต่อฝ่ายโครงสร้างพื้นฐาน | 3503 | | ✓ | | | |
| 4 | | | ✓ | | เช่าสนาม | 3011 | | ✓ | | | |
| 5 | | | | ✓ | ขอเอกสารประชาสัมพันธ์ | 4102 | | | | ✓ | |
| 6 | | | ✓ | | ติดต่อคุณเสมร การคลัง | 2400 | ✓ | | | | |
| 7 | | | ✓ | | ติดต่อประชาสัมพันธ์ | 3303 | ✓ | | | | |
| 8 | | | | ✓ | ขอข้อมูลกิจกรรมวันสิ่งแวดล้อมโลก | 4102 | | | | ✓ | |
| 9 | | ✓ | | | ขอข้อมูล ทางเข้างาน เขตพื้นที่ใช้สอยส่วนกลาง | 3104 | ✓ | | | | |
| 10 | | | ✓ | | ขอเบอร์แฟกซ์ประชาสัมพันธ์ | แจ้งเบอร์ | | | | | |
| 11 | | | ✓ | | ติดต่อ กล่องกล้อง | 2400 | ✓ | | | | |
| 12 | | | | ✓ | สอบถามสระน้ำ | ฝ่ายข้อมูล | | | | | |
| 13 | | | ✓ | | ขออาคารสิ่งปลูกสร้าง | 3011 | | ✓ | | | |
| 14 | | | ✓ | | ขอเบอร์แฟกซ์ส่วนกลาง | แจ้งเบอร์ | | | | | |
| 15 | | | | ✓ | ต่อสาย อ.ชิวดาโ | 3102 | | ✓ | | | |
| 16 | | | | ✓ | ต่อสาย อ.เจษฎา กลุ่มงาน | 4101 | | | | ✓ | |
| 17 | | | | ✓ | ติดต่อ อ.รังสรรค์ กลุ่มงาน | 1300 | | | | ✓ | |
| 18 | | | ✓ | | ติดต่อจองห้องประชุมใหญ่ | 3010 | | ✓ | | | |
| 19 | | ✓ | | | ต่อสาย อ. วินิตย์ | 3030 | | ✓ | | | |
| 20 | | ✓ | | | ติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าภาพจัดกีฬาแห่ | 3108 | | ✓ | | | |
| 21 | | | ✓ | | ต่อสายคุณกิตติ เจ็ดสวัสดิ์ | ฝ่ายบริหาร | | | | | |
| 22 | | | | ✓ | ติดต่อ สมาคมฟตบอล | ฝ่ายบริหาร | | | | | |
| 23 | | | | ✓ | ติดต่อ อ.ชาลิต | 3901 | | ✓ | | | |
| 24 | | | ✓ | | ติดต่อคุณเจริญ อินสุวรรณ์ | 4201 (3010) | | | | | |
| 25 | | | | ✓ | สอบถามทำเนาเปิดสระว่ายน้ำ | ฝ่ายข้อมูล | | | | | |
| 26 | | | | ✓ | สอบถามเกี่ยวกับการสมัครงาน | 5100 | | | ✓ | | |
| 27 | | | | ✓ | ติดต่อขอใช้ในบริเวณอาคารว่ายน้ำ | 3108 | | ✓ | | | |

| ลำดับที่ | เบอร์ที่โทรเข้ามา | ข้อมูลที่ติดต่อ | | | เรื่องที่ติดต่อ | โอนสายไปยังหมายเลข | หน่วยงาน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | หน่วยงานรัฐ | องค์กรเอกชน | ประชาชนทั่วไป | | | กองกลาง | สกพ. | สพบ. | สพน. | สวพ. |
| | | | | | 11 สิงหาคม 2552 (ต่อ) | | | | | | |
| 28 | | | | ✓ | ขอเอกสารคู่มือการท่องเที่ยว | แจ้งเบอร์ สนง. พัฒนาการท่องเที่ยว | | | | | |
| 29 | | ✓ | | | ต่อสาย คุณฟาริยี ยงยุทธ | 1100 | ✓ | | | | |
| 30 | | | ✓ | | ต่อสาย ประชาสัมพันธ์ (ตี๋ก) | 2303 | ✓ | | | | |
| 31 | | | | ✓ | สอบถามรายละเอียดที่พักผู้สูงอายุ | 3401 | | ✓ | | | |
| 32 | | | | ✓ | ติดต่อสำนักวิจัยการศึกษาการท่องเที่ยว | 1601 | | | | | ✓ |
| 33 | | | | ✓ | ติดต่อกลุ่มการเจ้าหน้าที่ | | | | | | |
| 34 | | | | ✓ | สอบถามทางสมัครเรียนว่ายน้ำ | 3107 | | ✓ | | | |
| 35 | | ✓ | | | ขอเบอร์ ผอ. แสงจันทร์ | 5001 | | | ✓ | | |
| 36 | | ✓ | | | ต่อสาย คุณพรรณพิมล | 2101 | ✓ | | | | |
| 37 | | | | ✓ | สอบถามรายละเอียดกำหนดเปิดสระว่ายน้ำ | ในช่องล | | | | | |

| ลำดับที่ | เบอร์ที่โทรเข้ามา | ข้อมูลที่ติดต่อ | | | เรื่องที่ติดต่อ | โอนสายไปยังหมายเลข | หน่วยงาน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | หน่วยงานรัฐ | องค์กรเอกชน | ประชาชนทั่วไป | | | กองกลาง | สกพ. | สพบ. | สพน. | สวพ. |
| | | | | | 13 สิงหาคม 2562 | | | | | | |
| 1 | | | | ✓ | ติดต่อฝ่ายทดสอบสมรรถภาพร่างกาย | 7321 | | | | | |
| 2 | | | | ✓ | สอบถามรายละเอียดการขาดต่อสิทธิการรักษา | 3201 | | | | | ✓ |
| 3 | | ✓ | | | ติดต่อ อ.ธนชัย | 4101 | | ✓ | | | |
| 4 | | ✓ | | | ติดต่อเจ้าสามารถ | แจ้งเบอร์ | | | | ✓ | |
| 5 | | ✓ | | | สอบถามรายละเอียดสิทธิการรักษาพยาบาล | 3001 | | | | | |
| 6 | | | | ✓ | ติดต่อคุณธนกฤต | 2208 | | ✓ | | | |
| 7 | | | | ✓ | ขอใบสมัครแข่งขันฟุตบอล | 3002 | ✓ | | | | |
| 8 | | | ✓ | | ต่อสาย คุณสมัชชา ศรีสุข | 2004 | | ✓ | | | |
| 9 | | | | ✓ | ติดต่อขอรับใบประกาศว่ายน้ำ | 3108 | ✓ | | | | |
| 10 | | | | ✓ | ต่อสาย คุณศยุรี | 4103 | | | | ✓ | |
| 11 | | | ✓ | | ติดต่อ อ.ประโยชน์ | 4203 | | | | ✓ | |
| 12 | | | | ✓ | ขอเบอร์สถาบันการพลศึกษา | ไม่มีเบอร์ | | | | | |
| 13 | | | ✓ | | ติดต่อกลุ่มโครงสร้างพื้นฐานเรื่องประเมินราคา | 3306 | | ✓ | | | |
| 14 | | | | ✓ | บ. แคนน่อน ติดต่อคุณ ภานุวัฒน์ | 2003 | ✓ | | | | |
| 15 | | | | ✓ | ติดต่อฝ่ายกีฬามวลชน | 3201 | | | | | |
| 16 | | | | ✓ | ติดต่อ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เรียว วิลาศสุนท์ | 2303 | ✓ | ✓ | | | |
| 17 | | | | ✓ | ขอทราบกำหนดการจัดแข่งขันกีฬา ประเภทศิลป | 2303 | ✓ | | | | |
| 18 | | ✓ | | | ขอสี. เบอร์แฟกซ์ หน่วยงาน ผอ. | ไม่มีเบอร์ | | | | | |
| 19 | | | | ✓ | ติดต่อขอขอบข่ายกีฬา | 3010 | | ✓ | | | |
| 20 | | ✓ | | | ติดต่อ หน่วยงาน ดร.สวัสดิ | 6002 | | | | | ✓ |
| 21 | | ✓ | | | ติดต่อหน่วยงาน ดร.ฟิสิทธาชาติ | 3003 | | ✓ | | | |
| 22 | | | | | ติดต่อขอรับใบประกาศฯ | 3108 | | ✓ | | | |
| 23 | | | ✓ | | ติดต่อเรื่อง เชิญเข้าร่วมประชุมงานกีฬา | 3100 | | ✓ | | | |
| 24 | | | | ✓ | ติดต่อประชาสัมพันธ์ | 2303 | ✓ | | | | |
| 29 | | | | ✓ | สอบถาม ทำหนังสือสระว่ายน้ำ | ไม่ต้องโอน | | | | | |
| 26 | | | ✓ | | สอบถามเรื่องเงินรางวัลจากการแข่งขันฟุตบอล | 3100 | | ✓ | | | |
| 27 | | | ✓ | | ต่อสายคุณวรเดช | 2302 | ✓ | | | | |

| ลำดับที่ | เบอร์ที่โทรเข้ามา | ข้อมูลที่ติดต่อ | | | เรื่องที่ติดต่อ | โอนสายไปยังหมายเลข | หน่วยงาน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | หน่วยงานรัฐ | องค์กรเอกชน | ประชาชนทั่วไป | | | กองกลาง | สกพ. | สพบ. | สพน. | สวพ. |
| 28 | | ✓ | | | 13 (ต่อ) | | | | | | |
| 29 | | | ✓ | | ติดต่อ คุณยุทธนา วงศ์บ้านดู่ | 8000 | | ✓ | | | |
| 30 | | | ✓ | | สอบถามจำนวนข้าราชการและลูกจ้าง | 5103 | | | ✓ | | |
| 31 | | ✓ | | | ติดต่อฝ่ายอาคารสถานที่ | 3011 | | ✓ | | | |
| 32 | | ✓ | | | ติดต่อคุณชัยพัฒ | 2202 | | ✓ | | | |
| 33 | | | | | ติดต่อ กลุ่มพัฒนามาตรฐานการบริหารส่วนกลาง | 8001 | | ✓ | | | |
| | | | | ✓ | เรียนสายคุณยงยุทธ | 3108 | | ✓ | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | |