

บทที่ ๔

ผลการดำเนินการ

จากการดำเนินการเก็บข้อมูล ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ภายใต้โครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ คณะผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๔ ส่วน ตามความมุ่งหมายของวัตถุประสงค์ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบติดตามประเมินผล ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List)

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ สอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) ๖ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย และไม่แสดงความคิดเห็น รายละเอียดดังต่อไปนี้

ค่าน้ำหนักคะแนน		ระดับความคิดเห็น
๕	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
๔	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
๓	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
๒	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
๑	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยเลย
๐	หมายถึง	ไม่แสดงความคิดเห็น

ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ทอดแบบประเมิน จำนวน ๑๔๑ ชุด และเก็บรวบรวมแบบประเมิน ๖๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๘ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/W สำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ ซึ่งมุ่งตอบวัตถุประสงค์การประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง สำหรับการวิเคราะห์ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

๑. หาค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเพิ่มเติม

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบติดตามประเมินผล

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลสถานภาพส่วนตัวทั่วไปของผู้ตอบแบบติดตามประเมินผล

n=๑๑๗

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๕	๒๑.๔
หญิง	๙๒	๗๘.๖
อายุ		
๒๑ – ๓๐ ปี	๓๔	๒๙.๑
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๔	๒๐.๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๕	๒๑.๔
๕๐ ปีขึ้นไป	๓๔	๒๙.๑
ตำแหน่ง		
ปลัดอำเภอ	๔๕	๓๘.๕
เจ้าหน้าที่ปกครอง	๒๗	๒๓.๑
พนักงานราชการ	๕	๔.๓
ลูกจ้างเหมา	๔๐	๓๔.๒
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๒	๒๗.๔
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖๑	๕๒.๑
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	๒๔	๒๐.๕
ปริญญาเอก	๐	๐.๐
รายได้		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๑	๓๕.๐
๑๐,๐๐๑ บาท – ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔	๑๒.๐
๒๐,๐๐๑ บาท – ๓๐,๐๐๐ บาท	๑๕	๑๒.๘
๓๐,๐๐๑ บาท – ๔๐,๐๐๐ บาท	๓๔	๒๙.๑
๔๐,๐๐๑ บาท – ๕๐,๐๐๐ บาท	๑๒	๑๐.๓
๕๐,๐๐๑ ขึ้นไป	๑	๐.๘
สถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ		
เซ็นทรัลพลาซ่าศาลายา อำเภอสามพราน	๓	๒.๖
บิ๊กซีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด	๓	๒.๖
บิ๊กซีอำเภอเมืองนครสวรรค์	๓	๒.๖
บิ๊กซีอำเภอเมืองเลย	๒	๑.๗
ศูนย์เศรษฐกิจบ่อสร้าง อำเภอสนักำแพง	๓	๒.๖
บิ๊กซีอำเภอเมืองตาก	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมจังหวัดเพชรบุรี	๓	๒.๖

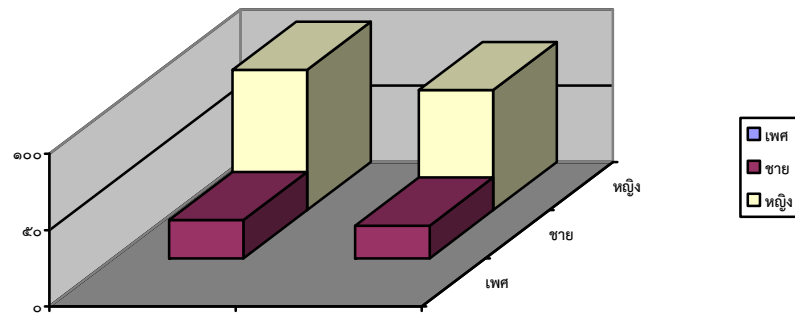
(ตารางที่ ๒ ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์บริการร่วมจังหวัดเพชรบูรณ์ อำเภอเมืองเพชรบูรณ์	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอหาดใหญ่	๔	๓.๔
ศูนย์เชียรรังสิต อำเภอลำลูกกา	๓	๒.๖
บิกซีศรีสะเกษ	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยี่ม อำเภอเมืองอุดรธานี	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองสระแก้ว	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองมหาสารคาม	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองราชบุรี	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองตาก	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมจังหวัดพิษณุโลก อำเภอเมืองพิษณุโลก	๓	๒.๖
สาขาล้งวิลล่า อำเภอเมืองนครราชสีมา	๓	๒.๖
ศูนย์บริการส่วนหน้าอำเภอเมืองชลบุรี	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองชุมพร	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยี่ม จังหวัดอุบลราชธานี	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยี่ม สาขาโลตัสพัทลุง	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองขอนแก่น	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองสกลนคร	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองกระบี่	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองภูเก็ต	๓	๒.๖
ศูนย์การค้าแจ่มฟ้า ซอปปิงมอลล์	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองชัยภูมิ	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยี่ม จังหวัดชัยภูมิ	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองระยอง	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยี่ม จังหวัดสุโขทัย	๓	๒.๖
ศูนย์เศรษฐกิจบ่อสร้าง อำเภอสนักำแพง	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองลพบุรี	๓	๒.๖
โลตัส อำเภอเมืองกาญจนบุรี	๓	๒.๖
เดอะมอลล์งามวงศ์วาน อำเภอเมืองนนทบุรี	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยี่ม อำเภอพระพรหม	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยี่ม อำเภอเมืองลำปาง	๓	๒.๖
รวม	๑๑๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ลักษณะข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลเพศ

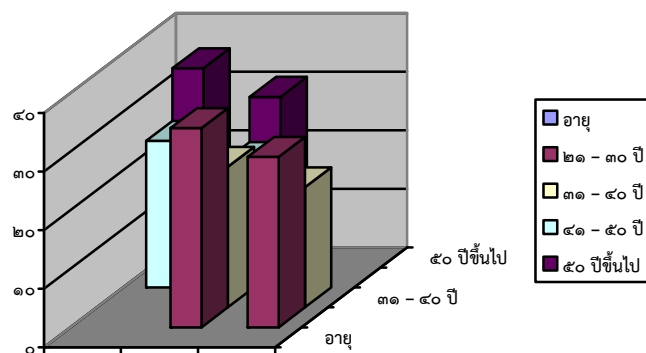
แผนภาพที่ ๒ ข้อมูลเพศ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖ และเป็นเพศชาย จำนวน ๒๕ คน ร้อยละ ๒๑.๔

๑.๒ ข้อมูลอายุ

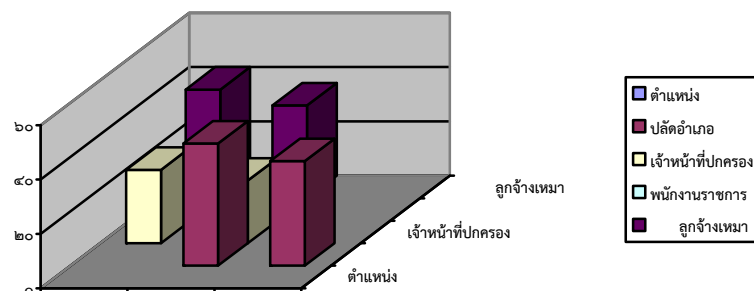
แผนภาพที่ ๓ ข้อมูลอายุ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี และอายุในช่วง ๕๐ ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑ รองลงมา มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔ อายุอยู่ในช่วง ๓๑ - ๔๐ ปี น้อยที่สุด จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕

๑.๓ ข้อมูลตำแหน่ง

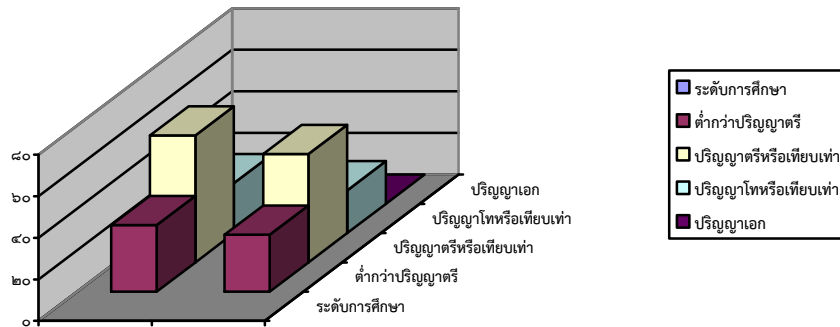
แผนภาพที่ ๔ ข้อมูลตำแหน่ง



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตำแหน่งปลัดอำเภอ มากที่สุด จำนวน ๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕ รองลงมา ตำแหน่งลูกจ้างเหมา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑ ตามลำดับ และตำแหน่งพนักงานราชการ น้อยที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓

๑.๔ ข้อมูลระดับการศึกษา

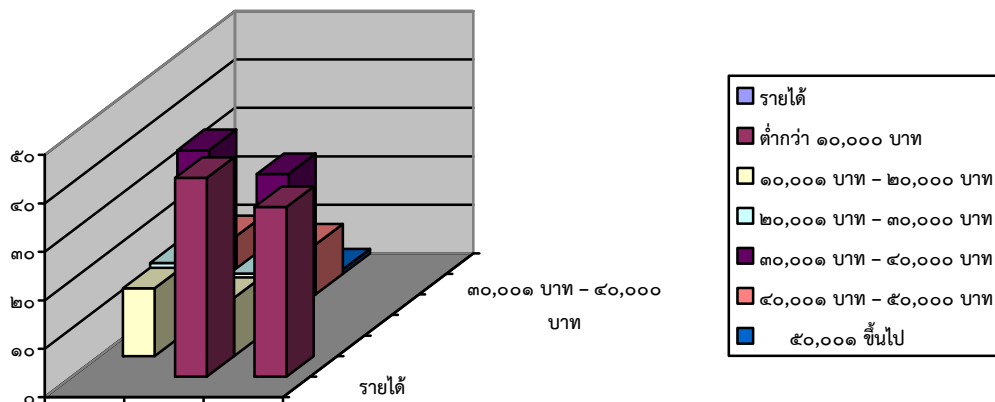
แผนภาพที่ ๕ ข้อมูลระดับการศึกษา



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่อยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑ รองลงมาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔ อยู่ในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า น้อยที่สุด จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕

๑.๕ ข้อมูลรายได้

แผนภาพที่ ๖ ข้อมูลรายได้



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมา มีรายได้ ๓๐,๐๐๑ บาท - ๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑ และมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาท - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘ มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ บาท - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๔ คน จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ มีรายได้ ๔๐,๐๐๑ บาท - ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ ตามลำดับ และมีรายได้ ๕๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)

๒.๑ ลักษณะการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)

๑) การบริการส่วนหน้า รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแสดงเกี่ยวกับการบริการส่วนหน้า

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
- มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่บริการส่วนหน้า/เวรบริการประชาชน/ฝ่ายประชาสัมพันธ์ตลอดเวลา	๘๒	๗๐.๑
- มีการจัดทำระบบคิวที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังของการขอรับบริการ	๙๘	๘๓.๘
- มีการจัดผังสำนักงานมาตรฐาน (Office Layout) ภายในสถานที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้เป็นมาตรฐาน มุ่งสู่การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว โดยพิจารณาองค์ประกอบขนาดของพื้นที่การใช้งาน จำนวนผู้มารับบริการ ฯ เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่	๔๘	๔๑.๐
- มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นประจำ	๙๑	๗๗.๘

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าการบริการส่วนหน้า ที่มีการจัดทำระบบคิวที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังของการขอรับบริการเป็นสิ่งสำคัญ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ รองลงมา มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่บริการส่วนหน้า/เวรบริการประชาชน/ฝ่ายประชาสัมพันธ์ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑ ตามลำดับ และมีการจัดผังสำนักงานมาตรฐาน (Office Layout) ภายในสถานที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้เป็นมาตรฐาน มุ่งสู่การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว โดยพิจารณาองค์ประกอบขนาดของพื้นที่การใช้งาน จำนวนผู้มารับบริการ ฯลฯ เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐

๒) เวลาการให้บริการประชาชน

(๑) วันทำการ (ช่วงเวลา) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเปิดให้บริการประชาชนในวันทำการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.	๙	๗.๗
๐๘.๓๐ – ๑๗.๓๐ น.	๓	๒.๖
๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.	๑๘	๑๕.๔
๑๐.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.	๓	๒.๖
๑๐.๐๐ – ๑๘.๓๐ น.	๓	๒.๖
๑๐.๐๐ – ๒๐.๐๐ น.	๖	๕.๑
๑๐.๓๐ – ๑๘.๓๐ น.	๓	๒.๖
๑๑.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.	๓	๒.๖
๑๒.๐๐ – ๑๘.๐๐ น.	๓	๒.๖

จากตารางที่ ๔ แสดงให้เห็นว่าช่วงเวลาการให้บริการประชาชนซึ่งมีประชาชนมาขอรับบริการมากที่สุด คือ ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔ รองลงมา ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๒๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕.๑ ตามลำดับ และที่ประชาชนมาขอรับบริการในช่วงวันทำการน้อยที่สุด ได้แก่ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ – ๑๗.๓๐ น., ๑๐.๐๐ – ๑๖.๓๐ น., ๑๐.๐๐ – ๑๘.๓๐ น., ๑๐.๓๐ – ๑๘.๓๐ น., ๑๑.๐๐ – ๑๗.๐๐ น., ๑๒.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒.๖

(๒) วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ (ช่วงเวลา) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเปิดให้บริการประชาชนช่วงวันหยุดเสาร์ อาทิตย์

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.	๙	๗.๗
๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.	๑๘	๑๕.๔
๑๐.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.	๓	๒.๖
๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น.	๖๖	๕๖.๔
๑๐.๐๐ – ๑๘.๓๐ น.	๓	๒.๖
๑๐.๐๐ – ๒๐.๐๐ น.	๖	๕.๑
๑๐.๓๐ – ๑๘.๓๐ น.	๓	๒.๖
๑๑.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.	๓	๒.๖
๑๒.๐๐ – ๑๘.๐๐ น.	๓	๒.๖
ไม่แสดงความคิดเห็น	๓	๒.๖

จากตารางที่ ๕ แสดงให้เห็นว่าช่วงเวลาที่มีประชาชนมาใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการในช่วงวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ มากที่สุด คือ ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔ รองลงมาช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๒๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕.๑ ตามลำดับ และช่วงเวลาที่มีประชาชนมาขอรับบริการในช่วงวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ น้อยที่สุด ได้แก่ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๖.๓๐ น., ๑๐.๐๐ – ๑๘.๓๐ น., ๑๐.๓๐ – ๑๘.๓๐ น., ๑๑.๐๐ – ๑๗.๐๐ น., ๑๒.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒.๖

(๓) วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ช่วงเวลา) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเปิดให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.	๘	๖.๘
๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.	๑๘	๑๕.๔
๑๐.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.	๓	๒.๖
๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น.	๖๑	๕๒.๑
๑๐.๐๐ – ๑๘.๓๐ น.	๓	๒.๖
๑๐.๐๐ – ๒๐.๐๐ น.	๖	๕.๑
๑๐.๓๐ – ๑๘.๓๐ น.	๓	๒.๖
๑๒.๐๐ – ๑๘.๐๐ น.	๓	๒.๖
ไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับช่วงเวลา	๑๒	๑๐.๓

จากตารางที่ ๖ แสดงให้เห็นว่าช่วงเวลาที่เปิดให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์มากที่สุด ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑ ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๖.๘ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๖.๘ ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๒๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕.๑ ตามลำดับ และช่วงเวลาที่ประชาชนมาขอรับบริการในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ น้อยที่สุด ได้แก่ ๑๐.๐๐ - ๑๖.๓๐ น., ๑๐.๐๐ – ๑๘.๓๐ น., ๑๐.๓๐ – ๑๘.๓๐ น., ๑๒.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒.๖

๓) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่ม รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการฯ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
(๑) การประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุของท้องถิ่น	๔๐	๓๔.๒
(๒) การประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	๑๙	๑๖.๒
(๓) การประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	๗๐	๕๙.๘
(๔) การประชาสัมพันธ์โดยการเจาะกลุ่มเป้าหมาย เช่น ภายในห้างสรรพสินค้า	๘๖	๗๓.๕

จากตารางที่ ๗ แสดงให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มที่มีการแจ้งให้ประชาชนรับทราบมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์โดยการเจาะกลุ่มเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕ รองลงมามีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘ การประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุของท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒ ตามลำดับ และมีการประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒

๔) สิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๘
ตารางที่ ๘ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
(๑) มุมหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับให้ประชาชนอ่านระหว่างรอรับบริการ	๓๐	๒๕.๖
(๒) เก้าอี้พักคอยไว้บริการประชาชนให้มีที่นั่งเพียงพอ	๘๕	๗๒.๖
(๓) Internet บริการประชาชนฟรี	๒๑	๑๗.๙
(๔) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๖๕	๕๕.๖
(๕) “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๗๒	๖๑.๕
(๖) การจัดสถานที่และจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๓	๗๐.๙
(๗) การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมาใช้บริการอื่นๆ	๑๙	(๑๖.๒)

จากตารางที่ ๘ แสดงให้เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความพร้อมมากที่สุด คือ เก้าอี้พักคอยไว้บริการประชาชนให้มีที่นั่งเพียงพอมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖ รองลงมาการจัดสถานที่และจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖ มุมหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับให้ประชาชนอ่านระหว่างรอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖ Internet บริการประชาชนฟรี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙ ตามลำดับ และมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมาใช้บริการอื่นๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒

๕) เครือข่ายในการดำเนินการ

(๑) การสร้างเครือข่ายร่วมกับส่วนราชการที่มีบริการอื่น ๆ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเครือข่ายในการดำเนินการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
- ไฟฟ้า	๒๘	๒๓.๙
- ประปา	๑๘	๑๕.๔
- โทรศัพท์	๑๒	๑๐.๓
- การศึกษา นอกโรงเรียน	๔	๓.๔
- สำนักงานขนส่งจังหวัดมาให้บริการร่วมกัน	๕๐	๔๒.๗
- ประกันสังคม	๙	๗.๗
- แรงงาน	๔	๓.๔
- ศูนย์ดำรงธรรม	๑๒	๑๐.๓
- สำนักงานจัดหางานจังหวัด	๒	๑.๗

จากตารางที่ ๙ แสดงให้เห็นว่าการสร้างเครือข่ายร่วมกับส่วนราชการ ที่มีบริการอื่น ๆ เพื่อให้บริการประชาชนมากที่สุด คือ สำนักงานขนส่งจังหวัดมาให้บริการร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ รองลงมาไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙ ประปา คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔ ศูนย์ดำรงธรรม คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ การศึกษานอกโรงเรียน,แรงงาน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔ ตามลำดับ และสำนักงานจัดหางานจังหวัด น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๗

(๒) การเชิญชวนภาคเอกชน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเชิญชวนภาคเอกชน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
- บริษัทประกันภัยรับต่อทะเบียนประกันภัย	๗	๖.๐
- บริการชำระค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือน	๗	๖.๐
- บริการชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือน	๔	๓.๔
- ลงทะเบียนจัดหางาน	๑	๐.๙

จากตารางที่ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า การเชิญชวนภาคเอกชนเข้าร่วมบริการประชาชนมากที่สุด คือ บริษัทประกันภัยรับต่อทะเบียนประกันภัย, บริการชำระค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ รองลงมาการบริการชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔ ตามลำดับ และลงทะเบียนจัดหางาน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๙

๒.๒ ประเภทงานที่ให้บริการประชาชน

๑) หมวดทะเบียนราษฎร รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๑

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเภทงานที่ให้บริการประชาชน
หมวดทะเบียนราษฎร

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
- แจ้งเกิด	๕๕	๔๗.๐
- แจ้งตาย	๕๖	๔๗.๙
- แจ้งย้ายเข้า	๗๔	๖๓.๒
- แจ้งย้ายออก	๗๔	๖๓.๒
- แจ้งย้ายปลายทาง	๗๑	๖๐.๗
- จัดทะเบียนสมรส	๓๔	๒๙.๑
- หย่า	๒๔	๒๐.๕

ตารางที่ ๑๑ (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
- แฉ่งสร้างบ้าน	๓๓	๒๘.๒
- แฉ่งรื้อบ้าน	๒๑	๑๗.๙
- การจำหน่ายซื้อออกจาก ทร.๑๔	๒๒	๑๘.๘
- แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสาร	๕๔	๔๖.๒
- ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๑๐๐	๘๕.๕
- คัดรับรองเอกสารทะเบียนทั่วไป	๑๑	๙.๔

จากตารางที่ ๑๑ แสดงให้เห็นว่า ประเภทงานที่ให้บริการประชาชนหมวดทะเบียนราษฎรมากที่สุด คือ ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕ รองลงมาการแจ้งย้ายเข้า,แจ้งย้ายออก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒ การแจ้งย้ายปลายทาง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗ การแจ้งตาย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙ การแจ้งเกิด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสาร คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒ การจดทะเบียนสมรส คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑ การแจ้งสร้างบ้าน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒ การหย่า คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕ การจำหน่ายซื้อออกจาก ทร.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘ ตามลำดับ และการแจ้งรื้อบ้าน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙

๒) หมวดทะเบียนทั่วไป รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเภทงานที่ให้บริการประชาชนหมวดทะเบียนทั่วไป

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
- จดทะเบียนสมรส	๓๕	๒๙.๙
- จดทะเบียนหย่า	๒๓	๑๙.๗
- เปลี่ยนชื่อตัว	๑๙	๑๖.๒
- เปลี่ยนชื่อสกุล	๑๘	๑๕.๔
- ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนทั่วไป	๕๗	๔๘.๗
- การขออนุญาตเปิดแสดงมหรสพ	๓	๒.๖

จากตารางที่ ๑๒ แสดงให้เห็นว่าประเภทงานที่ให้บริการประชาชน หมวดทะเบียนทั่วไป การตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนทั่วไปมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๔๘.๗ รองลงมาการจดทะเบียนสมรส คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙ การจดทะเบียนหย่า คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗ การเปลี่ยนชื่อตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒ การเปลี่ยนชื่อสกุล คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔ ตามลำดับ และการขออนุญาตเปิดแสดงมหรสพ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๖

๓) หมวดบัตรประจำตัวประชาชน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเภทงานที่ให้บริการประชาชน
หมวดทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
- มีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก	๗๗	๖๕.๘
- บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๑๑๖	๙๙.๑
- บัตรประจำตัวประชาชนหาย	๑๑๐	๙๔.๐
- บัตรประจำตัวประชาชนถูกทำลาย	๑๐๓	๘๘.๐
- บัตรประจำตัวประชาชนชำรุดในสาระสำคัญ	๑๑๖	๙๙.๑
- ตรวจ-คัด-รับรองสำเนาการบัตรประจำตัวประชาชน	๑๐๙	๙๓.๒

จากตารางที่ ๑๓ แสดงให้เห็นว่า ประเภทงานที่ให้บริการประชาชน หมวดบัตรประจำตัวประชาชน มากที่สุด คือ หมวดบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ, บัตรประจำตัวประชาชนชำรุดในสาระสำคัญ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑ รองลงมาคือความคิดเห็นเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชนหาย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐ การตรวจ-คัด-รับรองสำเนาการบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ บัตรประจำตัวประชาชน ถูกทำลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐ ตามลำดับ และมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘

๔) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา รายละเอียดปรากฏตาม
ตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์
บริการอำเภอ..ยี่มา

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
- ตู้แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box)	๒๕	๒๑.๔
- การนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น	๕๒	๔๔.๔

จากตารางที่ ๑๔ แสดงให้เห็นว่า การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา มากที่สุด คือ การนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔ รองลงมาเกี่ยวกับตู้แสดง
ความคิดเห็น (Suggestion Box) คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔

๕) การกิจของศูนย์ดำรงธรรม รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
- การรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ	๔๑	๓๕.๐
- การส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๓๓	๒๘.๒
- การรับแบบสอบถามความคิดเห็นประเด็นคำถาม ๔ ข้อ ของนายกรัฐมนตรี	๖๙	๕๙.๐

จากตารางที่ ๑๕ แสดงให้เห็นว่า ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมที่ร่วมดำเนินการในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา มากที่สุด คือ การรับแบบสอบถามความคิดเห็นประเด็นคำถาม ๔ ข้อ ของนายกรัฐมนตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐ รองลงมาเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ ตามลำดับ และเกี่ยวกับการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เป็นแบบประมาณค่า ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ในภาพรวม

n=๑๑๗

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา	๓.๘๓	มาก	๑
๒. ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์ฯ	๓.๘๒	มาก	๒
๓. ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา	๓.๗๘	มาก	๓
๔. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา	๓.๖๗	มาก	๔
๕. ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา	๓.๖๕	มาก	๕
ภาพรวม	๔.๑๘	มาก	

จากตารางที่ ๑๖ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๘๓
- การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒
- การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘

- การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗
- การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๖๕

๓.๑ ด้านการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ

ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ เกี่ยวกับการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๗ ตารางที่ ๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่ม

n=๑๑๗

ด้านการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๐	มาก	๑
๒. การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ จำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	๔.๑๓	มาก	๒
๓. การเปิดจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ มีความคุ้มค่าซึ่งสามารถลดระยะเวลาการเดินทาง ลดเวลาการติดต่อราชการ	๔.๐๙	มาก	๓
๔. ประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณมาก	๓.๘๕	มาก	๔
๕. การเปิดให้บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ จำเป็นต้องจัดตั้งเพื่อขยายจุดให้บริการในพื้นที่เพิ่มขึ้น	๓.๖๒	มาก	๕
๖. ประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณน้อย	๒.๘๙	ปานกลาง	๖
ภาพรวม	๓.๘๓	มาก	

จากตารางที่ ๑๗ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๔๐ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ จำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ การเปิดจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ มีความคุ้มค่าซึ่งสามารถลดระยะเวลาการเดินทาง ลดเวลาการติดต่อราชการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ ประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕ การเปิดให้บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ จำเป็น ต้องจัดตั้งเพื่อขยายจุดให้บริการในพื้นที่เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ ตามลำดับ และประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณน้อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๒.๘๙

๓.๒ ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา

๓.๒.๑ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา

n=๑๑๗

ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือ ในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. สถานที่บริการ	๓.๙๗	มาก	๑
๒. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	๓.๗๔	มาก	๒
๓. พื้นที่ให้บริการ	๓.๖๕	มาก	๓
ภาพรวม	๓.๘๒	มาก	

จากตารางที่ ๑๘ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๙๗ รองลงมาการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔ รองลงมาตามลำดับ และพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๖๕

๓.๒.๒ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา เกี่ยวกับสถานที่บริการ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับสถานที่บริการ

n=๑๑๗

สถานที่บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณที่บริการ	๔.๒๔	มาก	๑
๒. สถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา มีความเหมาะสม	๔.๐๔	มาก	๒
๓. ห้างสรรพสินค้าที่เป็นสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	๔.๐๓	มาก	๓
๔. มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวก ต่อการเดินทาง	๓.๙๕	มาก	๔
๕. การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดย ไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)	๓.๘๕	มาก	๕
๖. มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทาง หรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ อย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	๓.๗๑	มาก	๖
ภาพรวม	๓.๙๗	มาก	

จากตารางที่ ๑๙ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวสถานที่บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ การเข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณที่บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๒๔ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ ห่างสรรพสินค้าที่เป็นสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕ ตามลำดับ และมีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทาง หรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๓๘

๓.๒.๓ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการ

n=๑๑๗

พื้นที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะปริมาณที่ให้บริการ	๓.๗๔	มาก	๑
๒. ขนาด และพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอี้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	๓.๖๗	มาก	๒
๓. ในจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืน หรือรถล้อเลื่อน	๓.๖๒	มาก	๓
๔. ขนาดและพื้นที่ใช้งานมีความเหมาะสม	๓.๕๙	มาก	๔
ภาพรวม	๓.๖๕	มาก	

จากตารางที่ ๒๐ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวสถานที่บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะปริมาณที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๔ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาด และพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอี้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗ ในจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืน หรือรถล้อเลื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ ตามลำดับ และขนาดและพื้นที่ใช้งานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๕๙

๓.๒.๔ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

n=๑๑๗

การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	๓.๘๘	มาก	๑
๒. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเพียงพอ	๓.๗๙	มาก	๒
๓. มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พกรอโทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น	๓.๕๖	มาก	๓
ภาพรวม	๓.๗๔	มาก	

จากตารางที่ ๒๑ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อการจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๘๘ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ และมีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พกรอโทรศัพท์สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๕๖

๓.๓ ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

๓.๓.๑ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๒

ตารางที่ ๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

n=๑๑๗

ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. ระบบคิว/จุดแรกจับ	๔.๓๔	มาก	๑
๒. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	๔.๐๖	มาก	๒
๓. การออกแบบระบบงาน	๓.๗๓	มาก	๓
๔. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	๓.๗๓	มาก	๓
๕. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓.๗๑	มาก	๕
๖. การบูรณาการวางแผนระบบ	๓.๖๙	มาก	๖
๗. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	๓.๖๓	มาก	๗
๘. การพัฒนาระบบ Call center	๓.๒๓	มาก	๘
๙. การพัฒนาระบบการให้บริการ Online	๒.๙๘	ปานกลาง	๙
ภาพรวม	๓.๗๘	มาก	

จากตารางที่ ๒๒ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระบบคิว/จุดแรกเริ่ม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๓๔ รองลงมา ได้แก่ ระบบการประเมินความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ การออกแบบระบบงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ ๓.๗๓ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ การบูรณาการวางแผนระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ การพัฒนาระบบ Call center มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๓ ตามลำดับ และการพัฒนาระบบการให้บริการ online มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๒.๙๘

๓.๓.๒ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับระบบคิว/จุดแรกเริ่ม รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๓

ตารางที่ ๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับระบบคิว/จุดแรกเริ่ม

n=๑๑๗

ระบบคิว/จุดแรกเริ่ม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	๔.๔๑	มาก	๑
๒. มีจุดแรกเริ่มช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำการขอรับบริการ /ช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและลดเวลารอคอย	๔.๒๖	มาก	๒
ภาพรวม	๔.๓๔	มาก	

จากตารางที่ ๒๓ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบคิว/จุดแรกเริ่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ มีการจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๔๑ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีจุดแรกเริ่มช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและลดเวลารอคอย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖

๓.๓.๓ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับการออกแบบระบบงาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการออกแบบระบบงาน

n=๑๑๗

การออกแบบระบบงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	๔.๒๐	มาก	๑
๒. การให้บริการในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	๔.๐๔	มาก	๒
๓. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดตามไว้อย่างชัดเจน	๔.๐๑	มาก	๓
๔. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มืออย่างชัดเจน	๓.๙๔	มาก	๔
๕. มีการปรับปรุงแบบฟอร์มขอรับอนุญาตต่างๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	๓.๔๙	ปานกลาง	๕

ตารางที่ ๒๔ (ต่อ)

การออกแบบระบบงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๖. มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต เป็นต้น	๓.๓๘	ปานกลาง	๖
๗. มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	๓.๐๕	ปานกลาง	๗
ภาพรวม	๓.๗๓	มาก	

จากตารางที่ ๒๔ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบระบบงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๒๐ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ การกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดตามไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๔ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มขอรับอนุญาตต่างๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ ตามลำดับ และมีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๐๕

๓.๓.๔ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจดทะเบียนเตอร์บริการอำเภอ... เกี่ยวกับการจัดทำระบบฐานข้อมูล รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๕

ตารางที่ ๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการจัดทำระบบฐานข้อมูล

n=๑๑๗

การจัดทำระบบฐานข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	๓.๘๒	มาก	๑
๒. มีการออกแบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการ เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	๓.๖๔	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๗๓	มาก	

จากตารางที่ ๒๕ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำระบบฐานข้อมูล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๘๒ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔

๓.๓.๕ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๖

ตารางที่ ๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

n=๑๑๗

การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๓.๗๒	มาก	๑
๒. การออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัยโดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	๓.๗๑	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๗๑	มาก	

จากตารางที่ ๒๖ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๒ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัยโดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑

๓.๓.๖ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับการบูรณาการวางแผนระบบ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๗

ตารางที่ ๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการบูรณาการวางแผนระบบ

n=๑๑๗

การบูรณาการวางแผนระบบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	๓.๖๙	มาก	๑

จากตารางที่ ๒๗ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการวางแผนระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙

๓.๓.๗ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการ Online รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๘

ตารางที่ ๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการ Online

n=๑๑๗

การพัฒนาระบบการให้บริการ Online	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมลมีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - ติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๒๔ นาที - ติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	๒.๙๘	ปานกลาง	๑

จากตารางที่ ๒๘ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการ Online ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๘

๓.๓.๘ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ Call center รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๙

ตารางที่ ๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ Call center

n=๑๑๗

การพัฒนาระบบ Call center	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน เป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถามและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	๓.๒๓	ปานกลาง	๑

จากตารางที่ ๒๙ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ Call center ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๓

๓.๓.๙ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เกี่ยวกับระบบการประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๐

ตารางที่ ๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับระบบการประเมินความพึงพอใจ

n=๑๑๗

ระบบการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๔.๑๙	มาก	๑
๒. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญชี้แจงผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติและแสดงออกต่อการให้บริการด้วยมารยาทที่ดีเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดี	๔.๑๘	มาก	๒
๓. มีการนำผลสำเร็จมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๐๓	มาก	๓
๔. มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	๓.๘๕	มาก	๔
ภาพรวม	๔.๐๖	มาก	

จากตารางที่ ๓๐ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๑๙ รองลงมาความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญชี้แจงผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติและแสดงออกต่อการให้บริการด้วยมารยาทที่ดีเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ มีการนำผลสำเร็จมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ ตามลำดับ และมีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๘๕

๓.๓.๑๐ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เกี่ยวกับระบบการติดตามผลการดำเนินงาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๑

ตารางที่ ๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

n=๑๑๗

ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	๓.๖๘	มาก	๑
๒. มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	๓.๕๙	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๖๓	มาก	

จากตารางที่ ๓๑ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการติดตามผลการดำเนินงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๖๘ รองลงมาความคิดเห็นเกี่ยวกับมีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙

๓.๔ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

๓.๔.๑ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๒

ตารางที่ ๓๒ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

n=๑๑๗

ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	๓.๗๗	มาก	๑
๒. การจัดสรรบุคลากร	๓.๗๓	มาก	๒
๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	๓.๖๗	มาก	๓
๔. บุคลากรด้านเทคนิค	๓.๖๔	มาก	๔
๕. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center	๓.๓๙	มาก	๕
ภาพรวม	๓.๖๗	มาก	

จากตารางที่ ๓๒ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๗ รองลงมา ได้แก่ การจัดสรรบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗ บุคลากรด้านเทคนิค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔ ตามลำดับ และเจ้าหน้าที่ตอบ Call center มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๓๙

๓.๔.๒ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับการจัดสรรบุคลากร รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๓

ตารางที่ ๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการจัดสรรบุคลากร

n=๑๑๗

การจัดสรรบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	๔.๒๒	มาก	๑
๒. บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบโปรแกรมเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	๔.๐๙	มาก	๒
๓. เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่นๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น	๔.๐๓	มาก	๓
๔. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ	๓.๘๙	มาก	๔
๕. เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้ระบบ	๓.๗๙	มาก	๕

ตารางที่ ๓๓ (ต่อ)

การจัดสรรบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๖. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น	๓.๖๖	มาก	๖
๗. บุคลากรมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ อย่างเหมาะสม	๓.๖๑	มาก	๗
๘. จัดตารางการทำงานช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการ เข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	๓.๕๖	มาก	๘
๙. มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	๓.๔๘	ปานกลาง	๙
๑๐. มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	๓.๔๓	ปานกลาง	๑๐
๑๑. บุคลากรปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ เพียงพอ	๓.๓๓	ปานกลาง	๑๑
ภาพรวม	๓.๗๓	มาก	

จากตารางที่ ๓๓ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ และการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๒๒ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบโปรแกรมเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้ระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ บุคลากรมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ จัดตารางการทำงานช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ ตามลำดับ และบุคลากรปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๓๓

๓.๔.๓ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๔

ตารางที่ ๓๔ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

n=๑๑๗

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึก ด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	๓.๗๔	มาก	๑
๒. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	๓.๖๑	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๖๗	มาก	

จากตารางที่ ๓๔ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึก ด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๔ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๖๑

๓.๔.๔ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับบุคลากรด้านเทคนิค รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๕

ตารางที่ ๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับบุคลากรด้านเทคนิค

n=๑๑๗

บุคลากรด้านเทคนิค	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. กรณีระบบขัดข้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยแก้ไขอย่างรวดเร็ว	๓.๗๔	มาก	๑
๒. เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะระบบเครือข่ายต่อเมื่อประสานกับผู้ให้บริการ	๓.๖๕	มาก	๒
๓. เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	๓.๕๓	มาก	๓
ภาพรวม	๓.๖๔	มาก	

จากตารางที่ ๓๕ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรด้านเทคนิค ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อกรณีระบบขัดข้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยแก้ไขอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๔ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ และอธิบายลักษณะระบบเครือข่ายต่อเมื่อประสานกับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ และเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๕๓

๓.๔.๕ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตอบ Call center รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๖

ตารางที่ ๓๖ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตอบ Call center

n=๑๑๗

เจ้าหน้าที่ตอบ Call center	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	๓.๗๔	มาก	๑
๒. กำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดยอมให้สายหลุดไม่ได้รับในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	๓.๒๖	ปานกลาง	๒
๓. มีระบบ/แผน พัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผน รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	๓.๑๓	ปานกลาง	๓
ภาพรวม	๓.๓๔	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๓๖ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตอบ Call center ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๔ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๔ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ กำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call center ไว้อย่างชัดเจน โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง อัตราสูงสุดยอมให้สายหลุดไม่ได้รับในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% และ การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๖ และมีระบบ/แผน พัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผน รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๑๓

๓.๔.๖ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๗

ตารางที่ ๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

n=๑๑๗

คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในคู่มือการปฏิบัติงาน)	๓.๙๒	มาก	๑
๒. มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	๓.๗๔	มาก	๒
๓. กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	๓.๖๖	มาก	๓
ภาพรวม	๓.๗๗	มาก	

จากตารางที่ ๓๗ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๙๒ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔ และกรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๖๖

๓.๕ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ

๓.๕.๑ ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๘
ตารางที่ ๓๘ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์ฯ

n=๑๑๗

ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. การแก้ไขปัญหาที่ทำหาย	๓.๗๔	มาก	๑
๒. ช่องทางการให้บริการ	๓.๗๒	มาก	๒
๓. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	๓.๗๑	มาก	๓
๔. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	๓.๖๗	มาก	๔
๕. เวลาเปิดให้บริการ	๓.๖๔	มาก	๕
๖. งานบริการ	๓.๕๔	มาก	๖
๗. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	๓.๔๖	มาก	๗
ภาพรวม	๓.๖๕	มาก	

จากตารางที่ ๓๘ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การแก้ไขปัญหาที่ทำหาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๔ รองลงมา ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗ เวลาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔ งานบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ ตามลำดับ และการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๔๖

๓.๕.๒ ช่องทางการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๙

ตารางที่ ๓๙ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ

n=๑๑๗

ช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	๓.๙๕	มาก	๑
๒. ปริมาณงานที่ให้บริการประชาชนมีความครอบคลุม	๓.๘๔	มาก	๒
๓. วิธีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	๓.๓๘	ปาน กลาง	๓
ภาพรวม	๓.๗๒	มาก	

จากตารางที่ ๓๙ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๙๕ รองลงมาเกี่ยวกับปริมาณงานที่ให้บริการประชาชนมีความครอบคลุมและเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๓๘

๓.๕.๓ การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามตารางที่ ๔๐

ตารางที่ ๔๐ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

n=๑๑๗

การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประสิทธิภาพบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	๓.๘๖	มาก	๑
๒. มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ออกแบบระบบการให้บริการ	๓.๕๕	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๗๑	มาก	

จากตารางที่ ๔๐ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๘๖ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕

๓.๕.๔ งานบริการ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๔๑
 ตารางที่ ๔๑ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับงานบริการ

n=๑๑๗

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน	๓.๗๐	มาก	๑
๒. มีงานบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการฯ ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	๓.๓๘	ปานกลาง	๒
ภาพรวม	๓.๕๔	มาก	

จากตารางที่ ๔๑ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๐ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีงานบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการฯ ครอบคลุมประเภทงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔

๓.๕.๕ เวลาเปิดให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๔๒
 ตารางที่ ๔๒ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับเวลาเปิดให้บริการ

n=๑๑๗

เวลาเปิดให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับ ผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์ – ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐-๑๙.๐๐ น.) - วันเสาร์ – อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น.) - วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น	๓.๖๔	มาก	๑

จากตารางที่ ๔๒ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาเปิดให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔

๓.๕.๖ การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๔๓
 ตารางที่ ๔๓ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

n=๑๑๗

การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. มีการนำผลการติดตามงานมาปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	๓.๗๖	มาก	๑
๒. มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	๓.๕๘	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๖๗	มาก	

จากตารางที่ ๔๓ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการนำผลจากการติดตามงานมาปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๖ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘

๓.๕.๗ การแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่าย รายละเอียดยกตามตารางที่ ๔๔

ตารางที่ ๔๔ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่าย

n=๑๑๗

การแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่าย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรค ของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	๓.๗๔	มาก	๑

จากตารางที่ ๔๔ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔

๓.๕.๘ การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็นรายละเอียดยกตามตารางที่ ๔๕

ตารางที่ ๔๕ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

n=๑๑๗

การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากร เช่น สถานที่สำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	๓.๔๖	ปานกลาง	๑

จากตารางที่ ๔๕ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๖

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็น และเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยสามารถแบ่งการนำเสนอออกเป็น ๕ ด้าน ตามประเด็น หรือขอบเขตด้านเนื้อหา มีดังนี้

๔.๑ ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเด่น/จุดด้อยบริการอำเภอ..ยี่มา

๑) การดำเนินการจากการประเมินผล การบริการ ประชาชนได้รับความสะดวก และรวดเร็วตลอดจน การขอรับบริการหลัง ๑๖.๓๐ น. และวันเสาร์ วันอาทิตย์ เพราะผู้มาขอรับบริการจะมีเวลาการติดต่อหลังจากปฏิบัติงานหรือทำงานแล้ว

๒) ระบบสื่อสารขัดข้องเกิดขึ้นบ่อยมาก ทั้งระบบในคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเอกสาร ควรมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนในการซ่อมแซมได้ทันทั่วทั้ง

๓) การเปิดให้บริการของแต่ละเคาน์เตอร์ไม่จำเป็นต้อง เปิด - ปิด ให้บริการพร้อมกัน เนื่องจากขึ้นอยู่กับประชาชนในพื้นที่ๆ มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน และสถานที่ตั้งของเคาน์เตอร์ฯ มีผลต่อการเปิด - ปิด บริการ

๔) เนื่องจากการสำรวจ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของจังหวัดบางแห่งขาดการวิเคราะห์เชิงลึกถึงปริมาณงานและความต้องการของประชาชน เพราะเนื่องจากจัดตั้งในศูนย์การค้าอยู่ในพื้นที่ของประชาชนที่ได้รับประโยชน์ไม่มาก ทำให้ปริมาณความคุ้มค่าไม่คุ้มค่าในการลงทุน

๕) การดูแลรักษาความสะอาดในพื้นที่ของอำเภอ ..ยี่มา ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C จังหวัดนครสวรรค์เป็นพื้นที่เปิดโล่งจึงยากต่อการควบคุมฝุ่นละอองทำให้มีผลต่อการผลิตบัตรประชาชน เช่น ฝุ่นหรือเศษผงติดมากับวัสดุเคลือบบัตร จึงทำให้บัตรเสียต้องมีการพิมพ์ซ้ำ ควรมีประตูปิดเพื่อป้องกันฝุ่นละออง แต่ในเบื้องต้นได้ทำการแก้ไขปัญหาเฉพาะ

๔.๒ ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

๑) สถานที่ที่มีความคับแคบ และยังไม่พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกได้เต็มที่ หากมีการจัดสถานที่ได้เหมาะสมกว่านี้ก็สามารถที่จะบริการการได้ทุกด้านและเต็มที่ ซึ่งจะสะดวกทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เช่น สถานที่สำหรับรอเข้ารับบริการให้บริการ เป็นต้น และเรื่องความสะดวกของสถานที่ที่ให้บริการควรมีความเป็นระเบียบและสะอาดมากกว่านี้

๒) ค่าล่วงเวลา ทางกรมการปกครองจัดสรรมาให้ แต่บังคับให้ ๑ วัน สามารถเบิกค่าล่วงเวลาได้แค่ ๓ คน ซึ่งต้องเป็นข้าราชการ ๒ คน ลูกจ้าง ๑ คน แต่เนื่องจากทุกวัน มีข้าราชการปฏิบัติงาน ๒ คน ลูกจ้าง ๒ คน แต่เบิกเบี้ยเลี้ยงได้แค่ ๓ คน ข้าราชการ ๒ ลูกจ้าง ๑ อีกคนจะเบิกไม่ได้

๓) จุดบริการเคาน์เตอร์อำเภอ..ยี่มา ไม่ได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ควรจะดูตามความเหมาะสม ทั้งเรื่องเปิด - ปิด บริการ เรื่องค่าล่วงเวลา เรื่องการให้บริการที่แตกต่างกัน

๔) เรื่องงบประมาณบำรุง เครื่องปรับอากาศเสียมาหลายเดือน และยังไม่ได้ล้างมานานมาก ทั้งฝุ่นละออง กลิ่นไม่พึงประสงค์ และอากาศที่ร้อนอบอ้าวมาก เนื่องจากเครื่องปรับอากาศเสียหลายรอบแล้วไม่มีงบประมาณมาซ่อม ประชาชนมาใช้บริการก็บอกว่าอากาศร้อน และเหม็น ประตุก็เสีย เจ้าหน้าที่ต้องเอาเงินตนเองออกซ่อมบำรุงให้ ควรแก้ไขระเบียบให้สามารถซื้อเครื่องปรับอากาศที่ใช้การมานานหมดอายุการใช้งานแล้วให้สามารถตั้งงบประมาณในการซื้อเครื่องปรับอากาศได้

๕) จำนวนเครื่อง เครื่องงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไปมีเพียง ๑ เครื่อง ซึ่งศูนย์บริการนครสวรรค์ทำหมดทุกงาน เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย สมรส หย่า เปลี่ยนชื่อในเครื่องเดียว ซึ่งต่างจากศูนย์บริการทั่วไป ที่บางแห่งอาจรับแค่การคัดทะเบียนราษฎรอย่างเดียว การปฏิบัติงานแต่ละงานใช้เวลาไม่เท่ากัน จึงเกิดการรอคอยนาน บางครั้งประชาชนไม่พอใจ

๖) ศูนย์บริการร่วมฯ ส่วนใหญ่ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่อง Printer ไว้พิมพ์เอกสาร ๑ ชุด ขอเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์งานทั่วไป ๑ เครื่อง/ทุกแห่ง พร้อมโต๊ะ เก้าอี้ในการนั่งคอยรับบริการมีจำนวนน้อย การบริการที่ดีก็ต้องขึ้นอยู่กับอุปกรณ์ เครื่องใช้ในสำนักงาน ต้องการ เครื่อง Print ใ้ บ.ป.๑ เครื่องใหม่ เพราะเครื่องเก่าชำรุด เครื่องสแกนลายนิ้วมือใหม่ ควรจัดงบประมาณการซ่อมบำรุงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๗) ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการถ่ายเอกสารที่อื่น

๔.๓ ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

๑) หากมีงานอื่นๆ เพิ่มเข้ามาต้องทำงานที่กำลังทำอยู่ให้เสร็จก่อนจึงจะทำงานอื่นต่อไป เช่น การจัดทะเบียนสมรส/หย่า

๒) ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus จังหวัดพิษณุโลก การปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เปิดให้บริการ ณ ห้างสรรพสินค้าซึ่งเปิดบริการตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. ทุกวัน (เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) โดยมีเจ้าหน้าที่และปลัดอำเภอ สับเปลี่ยนหมุนเวียนปฏิบัติงานในแต่ละวัน จำนวน ๔ – ๕ คน ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากจะต้องแบ่งบุคลากรจากอำเภอ ซึ่งมีปริมาณงานมากอยู่แล้วมาปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์ฯ

๔.๔ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

๑) หน่วยงานรัฐพยายามจะเอาลูกจ้างเอกชนเข้าระบบทั้งสวัสดิการและประกันสังคม แต่หน่วยงานรัฐกับจ้างลูกจ้างแบบจ้างเหมาแทน

๒) แม่บ้านประจำศูนย์ฯ บางปีก็มีงบประมาณ บางปีก็ไม่มี เจ้าหน้าที่ให้บริการวันหนึ่งไม่ทันแล้ว บางทีน้ำหกต้องลุกไปเช็ด ทำไม่ทัน แม่บ้านคนเก่าต้องช่วยต้อนรับกวดบัตรคิวให้ ช่วยผลิตบัตรแจกบัตร ทำให้ประชาชนได้รับความรวดเร็วมากขึ้น

๓) ด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอ มี ๒ คน คือ ลูกจ้างและปลัดอำเภอ จึงไม่สามารถที่จะเปิดให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร และทะเบียนทั่วไปได้

๔) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานอยู่ที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่ม อยู่ห่างไกลจากผู้บังคับบัญชา

๕) บุคลากรไม่เพียงพอ เนื่องจากความหมายมีความรับผิดชอบที่เบ็ดเสร็จแต่ใช้ระบบหมุนเวียน ขาดความต่อเนื่องในการบริการและการบริหารศูนย์บริการ

๖) ปริมาณคนที่ปฏิบัติงานระหว่างที่อำเภอกับอำเภอ..ยี่ม มีปริมาณค่อนข้างสลับสับเปลี่ยนได้น้อย เพราะมีอยู่ ๒ คน ๑ คนอยู่ที่อำเภอ อีกคนอยู่ที่บึงสี หากการปฏิบัติหน้าที่ต้องไปทำอย่างอื่นให้หน้าที่ปลัดอำเภอจะต้องหยุดที่บึงสี เพื่อให้การทำงานที่อำเภอยังคงอยู่ และต้องทำงานทุกวันจะมีเวลาวางอาทิตย์เว้นอาทิตย์

๗) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในชั่วโมงมีคนน้อยก็จะมีปัญหา แต่เมื่อคนมาให้บริการตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป จะทำให้สถานที่คับแคบตันที่ เพราะคนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อต้องมา ๒ คนขึ้นไป และที่นั่งพักคอยจะน้อยลง และเจ้าหน้าที่จะต้องประจำทุกจุด เนื่องจากการทำบัตรจะใช้อุปกรณ์การทำงาน ๓ เครื่อง คือ เครื่องผลิตบัตร/เครื่องป้อนข้อมูล ถ่ายภาพ เครื่องใช้สแกนนิ้วเพื่อรับบัตรฯ

๘) คนที่ทำงานที่หมุนเวียนจะต้องเป็นทุกงาน ซึ่งบางครั้งบางคนไม่ถนัดงานนี้จะทำให้ค่อนข้างช้า และเกิดปัญหาเวลาที่มีผู้มาบริการค่อนข้างเยอะ ทำให้งานไหลตมมาก เพราะไม่สามารถได้ใครจะมาทำอะไรช่วงไหนบ้าง

๙) ปริมาณเจ้าหน้าที่กับภาระงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เพราะเจ้าหน้าที่ ๑ คน ต้องดำเนินการทุกอย่าง

๑๐) การจัดบุคลากรประจำจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่ม ตำแหน่งลูกจ้างเหมาะบริการควรเพิ่มอีก ๑ อัตรา รวมเป็น ๒ อัตรา เพื่อรองรับการขยายงานทะเบียนทั่วไป (การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม บันทึกรฐานครอบครัว) ที่จะต้องใช้เวลาในการดำเนินการให้ผู้รับบริการแต่ละราย เพราะปัจจุบันลูกจ้างเหมาะบริการ ๑ อัตรา ปฏิบัติงาน ๒ หน้าที่ในด้านทำบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนราษฎร จึงไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา ประกอบกับจำนวนประชาชนผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

๔.๕ ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มฯ

๑) ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลศาลายา จังหวัดนครปฐม ความพร้อมของสถานที่ยังไม่มีความเหมาะสมในการให้บริการ จึงไม่พร้อมในการประชาสัมพันธ์ และการบริการ อนาคตหากมีสถานที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ และขยายการบริการงานเพิ่มและผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นต่อไป

๒) ศูนย์บริการร่วมฯ ส่วนใหญ่ เรื่องเวลาเปิด - ปิด เมื่อก่อนเปิด ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. ตอนนี้งานกรมการปกครองสั่งเป็นเวลา ๑๐.๐๐ - ๑๘.๐๐ น. เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากในศูนย์ฯ มีหลายหน่วยงาน เวลาเปิด - ปิด บริการไม่พร้อมกัน จึงทำให้เกิดการบริการที่ไม่สะดวก ไม่ต่อเนื่อง ต้องรอคอย เช่น หนังสือเดินทางเปิด เวลา ๐๘.๓๐ น. เทศบาลเปิดเวลา ๐๙.๐๐ น. อำเภอเปิดเวลา ๑๐.๐๐ น. ยกตัวอย่างหนังสือเดินทางเปิด ๐๘.๓๐ น. ต้องคัดฐานข้อมูลหย่า หรือสมรส ไปเปลี่ยนชื่อ ก็ต้องคอยถึงเวลา ๑๐.๐๐ น.

๓) การให้เบี้ยเลี้ยงนอกเวลา ก็เบิกได้แค่ ๓ คน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนมากกว่า ๓ คน อยู่แล้ว น่าจะสามารถจัดเบี้ยเลี้ยงตามจำนวนผู้ทำงานจริงให้ตรงชื่อตรงตัว ไม่เช่นนั้นจะถูกเฉลี่ยแบ่งปันกัน

๔) การจดทะเบียนหย่า ไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการในห้างสรรพสินค้า เนื่องจากบางคู่ตกลงกันไม่ได้มีการทะเลาะวิวาทกันทางศูนย์บริการร่วมฯ ก็ไม่อนุญาตให้จดทะเบียนหย่า

๕) ไม่มีการพักเที่ยง เนื่องจากเป็นห้างสรรพสินค้าทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทนหิว ซึ่งผู้รับบริการไม่อาจเข้าใจได้ เพราะมาติดต่อช่วงเวลาน้อย

๖) การถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วย และผู้พิการที่ไม่สามารถยืนได้ด้วยตนเอง เนื่องจากฐานของฉากรมีขนาดเล็กไม่สามารถเอารถเข็นขึ้นไปได้ และประกอบกับสถานที่คับแคบซึ่งไม่สะดวกในการให้บริการ

๗) การกำหนดจุดบริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยลดระยะเวลาและการเดินทางของประชาชนผู้ใช้บริการของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..เยี่ยม หรือศูนย์บริการร่วม กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรมุ่งเน้นจัดตั้งในห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้าที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง เนื่องจากมีจำนวนประชากรมาก ที่จะต้องพึ่งพาทางราชการการบริการจากภาครัฐนอกเวลาทำการ เช่น ขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ด้านทะเบียนราษฎร และทะเบียนทั่วไป โดยทั่วไปจุดเคาน์เตอร์ฯ จะให้บริการได้เฉพาะทำบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนทั่วไป ส่วนทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน ฯลฯ จะดำเนินการได้เฉพาะพื้นที่อำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นเท่านั้น ประชาชนหลายคนต้องการใช้บริการในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้