



รายงานการประเมินผล  
“การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม  
(Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ”

ดำเนินการโดย

กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล  
กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง

เอกสารการติดตามประเมินผลนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
โครงการอำนวยการบริหารงานวิจัย และติดตามประเมินผล  
การปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด กรมการปกครองได้จัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้ร่วมกับจังหวัดดำเนินการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ปัจจุบันมีจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม รวมจำนวน ๕๘ แห่งดังกล่าว ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐ มีจุดที่เปิดบริการแล้ว จำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๔๔ จังหวัด (ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า ๔๐ แห่ง นอกห้างสรรพสินค้า ๗ แห่ง) และปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ อนุมัติให้จัดตั้ง จำนวน ๑๑ แห่งใน ๘ จังหวัด รวมทั้งได้มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์เพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม และสอดคล้องตามหลักเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา จะปรากฏผลทั้งที่บรรลุผลสำเร็จ หรือปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ด้วยการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่อประเมินความก้าวหน้าของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครองให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล โดยกลุ่มเป้าหมายเพื่อประเมินตนเอง ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๔๗ แห่งๆ และจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ มกราคม - ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ รวมจำนวน ๑๐ แห่ง ใน ๑๐ จังหวัด ได้แก่ ๑) จ.กระบี่ ห้าง Big C ๒) จ.ชุมพร ห้าง Big C ๓) จ.สงขลา ห้าง Big C ๔) จ.นครสวรรค์ ห้าง Big C ๕) จ.พิษณุโลก ห้าง Lotus ๖) จ.ลำปาง ห้างเซ็นทรัลฯ ๗) จ.สกลนคร ห้าง Big C ๘) จ.ยโสธร ห้าง Big C ๙) จ.ชลบุรี อมตะนคร และ ๑๐) จ.สระแก้ว ห้าง Big C

คณะผู้ดำเนินการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิจัยฉบับนี้ จะสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล  
กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง  
มีนาคม ๒๕๖๑

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความก้าวหน้าจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และเพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) โดยประเด็นการประเมินผล ได้แก่ ๑) ด้านงาน ๒) ด้านระบบบริหารจัดการ ๓) ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ๕) ด้านการประเมินผลภาพรวมฯ กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างกรณีสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย นายอำเภอหรือปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายบริหารงานปกครอง หรือปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๒๑ คน ในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน ๑๐ แห่ง ได้แก่ ๑) จังหวัดกระบี่ ห้าง Big C ๒) จังหวัดชุมพร ห้าง Big C ๓) จังหวัดสงขลา ห้าง Big C ๔) จังหวัดนครสวรรค์ ห้าง Big C ๕) จังหวัดพิษณุโลก ห้าง Lotus ๖) จังหวัดลำปาง ห้างเซ็นทรัล ๗) จังหวัดสกลนคร ห้าง Big C ๘) จังหวัดยโสธร ห้าง Big C ๙) จังหวัดชลบุรี อมตะนคร และ ๑๐) จังหวัดสระแก้ว ห้าง Big C และกลุ่มตัวอย่างกรณีทอดแบบประเมินผลฯ ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ในพื้นที่ ๔๗ แห่ง ใน ๕๒ จังหวัด แห่งๆ ละ ๓ ชุด รวมจำนวน ๑๔๑ ชุด วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบประเมินผลฯ (Reliability) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ ๐.๙๕๕ แล้วทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แบ่งออกเป็นข้อมูลส่วนบุคคลใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และสรุปเป็นคำร้อยละ ของของผู้ตอบแบบประเมินผลฯ ซึ่งจากการเก็บรวบรวมแบบประเมินผลฯ ได้จำนวน ๑๑๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๘ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี และอายุในช่วง ๕๐ ปีขึ้นไป เป็นปลัดอำเภอ สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และมีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยจากการตอบแบบประเมินผลฯ แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๕ ระดับ จึงขอเสนอการประเมินผล ดังนี้

สรุปการประเมินผลการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)ฯ ตามหลักเกณฑ์ การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) โดยภาพรวม ของการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ ซึ่งสามารถ อธิบายผลการประเมินของแต่ละด้านมีดังนี้

### ๑. ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ พบว่า

#### ๑.๑ จุดเด่น ผลการประเมิน พบว่า

๑) จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม เป็นการบริการเชิงรุก เพราะได้นำเกณฑ์มาตรฐานบริการ อำเภอ..ยิ้ม มาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานบริการของอำเภอให้มีความเป็นเลิศ และ เกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ที่มีเป้าหมาย สำคัญสูงสุด คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

๒) การเปิดให้บริการส่วนใหญ่ผู้รับบริการมาใช้บริการฯ เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว มีการดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ และทำให้ทราบว่าระบบงานของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นการวางแผนทางการดำเนินงานในการให้บริการ เชิงรุกที่ชัดเจน เช่น มีการจัดสรรงบประมาณให้สำหรับการบริหารจัดการ กำหนดจุดที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการ ให้อยู่ในห้างสรรพสินค้า มีการจัดเครื่องมือรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงาน ให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็ว มีการจัดอัตรากำลังบุคลากรในการให้บริการ และกำหนดประเภทงาน ให้บริการ รวมทั้งกำหนดให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นต้น

## ๑.๒ จุดด้อย ผลการประเมิน พบว่า

๑) ผู้รับบริการมาใช้บริการน้อย เนื่องจากเป็นงานบริการเฉพาะเจาะจงซึ่งไม่ต่อเนื่อง ถ้าต้องการติดต่อเรื่องอื่นที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถทำได้ส่งผลทำให้ต้องเดินทางไปยังสำนักทะเบียนอำเภอ หรือ สำนักทะเบียนท้องถิ่น ทำให้ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

๒) การดำเนินการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก โดยสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

(๑) ด้านงานที่ให้บริการ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รายละเอียดมีดังนี้

- กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมยังเกิดขึ้นซ้ำอีก
- ไม่มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

- ไม่มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิด ผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย
- ไม่มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน

หรือภัยพิบัติ

- ไม่มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ

(๒) ด้านงบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็น ไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานเก่าและชำรุด เครื่องปรับอากาศเสีย มีกลิ่นเหม็นและมีฝุ่นละออง ไม่มีงบประมาณในการซ่อมบำรุง เป็นต้น

(๓) ด้านระบบบริหารจัดการ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รายละเอียด มีดังนี้

- ไม่มีการสำรวจให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อ

- ไม่มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ ๘๐

- ไม่มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอ การปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น

- ไม่มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านระบบ online และไม่มีกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการอย่างชัดเจน

- ไม่มีการพัฒนาและรักษาระบบโทรศัพท์ ตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนด ขาดการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีการวิเคราะห์ผลสำรวจและนำไปใช้ออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ

- ไม่มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา
- ไม่มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hot Line หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ไม่มีการพัฒนากระบวนการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online

(๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รายละเอียด มีดังนี้

- ไม่มีการพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น
- ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
- ไม่มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น
- ไม่มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนาระดมสมองอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมน้อยในการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

๓) ข้อเสนอแนะ เพื่อให้จุดเคาน์เตอร์อำเภอ..ยี่มา สามารถยกระดับเป็นศูนย์ราชการสะดวกได้นั้น แนวทางการพัฒนา ควรมีลักษณะดังนี้

(๑) ให้สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาหลักเกณฑ์ การประเมินศูนย์ราชการสะดวก และจัดทำเอกสารคู่มือให้สอดคล้องกับการให้บริการจุดเคาน์เตอร์อำเภอ..ยี่มา โดยกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ให้สอดคล้องกับการบริการของศูนย์ราชการสะดวก

(๒) ให้มีการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของจุดเคาน์เตอร์อำเภอ..ยี่มา ให้สอดคล้อง โดยกำหนดเวลาการปรับปรุง และให้มีการประเมินภายในก่อนที่จะเสนอสมัครเข้ารับการประเมิน

(๓) เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่บางแห่งมีลักษณะคับแคบ ไม่สะดวกในการพัฒนาเป็นสถานที่บริการได้ตามมาตรฐาน ดังนั้น กรมการปกครองควรพิจารณาทบทวนจุดที่ตั้งที่เหมาะสม และสามารถปรับปรุงพื้นที่ทางกายภาพ

(๔) มีการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่ได้ปรับปรุงตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก และให้กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการปรับปรุง

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(ก)
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)	(ข)
สารบัญ	(จ)
สารบัญตาราง	(ช)
สารบัญแผนภาพ	(ฎ)
<b>บทที่ ๑</b>	<b>๑</b>
<b>บทนำ</b>	<b>๑</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ในการประเมินผล	๒
ขอบเขตในการประเมินผล	๒
วิธีการดำเนินการประเมินผล	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
<b>บทที่ ๒</b>	<b>๖</b>
<b>แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๖</b>
แนวคิดและหลักการติดตามและการประเมินผล	๖
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ	๗
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖	๑๐
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐	๑๑
ข้อมูลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม	๑๑
หลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก	๑๑
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๒
กรอบแนวคิดในการดำเนินการ	๑๔
<b>บทที่ ๓</b>	<b>๑๕</b>
<b>วิธีดำเนินการ</b>	<b>๑๕</b>
วิธีการประเมินผลโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ	๑๕
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๕
เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ	๑๗
ขั้นตอนการดำเนินการ	๑๗
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๘
การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๙
กำหนดติดตามประเมินรูปแบบ CIPP Model	๑๙

<b>บทที่ ๔</b>	<b>ผลการดำเนินการ</b>	<b>๒๐</b>
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๑
	ส่วนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบติดตามประเมินผล	๒๑
	ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)	๒๕
	ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นแบบประมาณค่า	๓๒
	ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็น และเสนอแนะเพิ่มเติม	๔๙
<b>บทที่ ๕</b>	<b>สรุป และข้อเสนอแนะ</b>	<b>๕๓</b>
	สรุป	๕๓
	ข้อเสนอแนะ	๕๗
	<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๕๘</b>
	<b>ภาคผนวก</b>	<b>๕๙</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑ แสดงสัดส่วนของสถานที่ตั้งพื้นที่เป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการแจกแจงแบบประเมิณผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม	๑๕
๒. แสดงข้อมูลสถานภาพส่วนตัวทั่วไปของผู้ตอบแบบติดตามประเมิณผล	๒๑
๓ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแสดงเกี่ยวกับการบริการส่วนหน้า	๒๕
๔ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเวลาในการเปิดให้บริการประชาชนในวันทำการ	๒๕
๕ แสดงจำนวน และร้อยละกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเปิดให้บริการประชาชนช่วงวันหยุดเสาร์ อาทิตย์	๒๖
๖ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเปิดให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดนักษัตฤกษ์	๒๗
๗ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการฯ	๒๗
๘ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๘
๙ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเครือข่ายในการดำเนินการ	๒๘
๑๐ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเชิญชวนภาคเอกชน	๒๙
๑๑ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเภทงานที่ให้บริการประชาชนหมวดทะเบียนราษฎร	๒๙
๑๒ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเภทงานที่ให้บริการประชาชนหมวดทะเบียนทั่วไป	๓๐
๑๓ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเภทงานที่ให้บริการประชาชนหมวดทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	๓๑
๑๔ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ	๓๑
๑๕ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	๓๒
๑๖ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ในภาพรวม	๓๒



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับด้านการประเมินภาพรวม จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม	๓๓
๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับ ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม	๓๔
๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับสถานที่บริการ	๓๔
๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการ	๓๕
๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	๓๖
๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับ ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม	๓๖
๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับระบบคิว/จุดแรกรับ	๓๗
๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการออกแบบระบบงาน	๓๗
๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการจัดทำระบบฐานข้อมูล	๓๘
๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓๙
๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการบูรณาการวางแผนระบบ	๓๙
๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการ Online	๔๐
๒๙ แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ Call center	๔๐
๓๐ แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับระบบการประเมินความพึงพอใจ	๔๑
๓๑ แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	๔๑
๓๒ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม	๔๒
๓๓ แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการจัดสรรบุคลากร	๔๒
๓๔ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	๔๔

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๓๕	๔๔
๓๖	๔๕
๓๗	๔๖
คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	
๓๘	๔๖
๓๙	๔๗
๔๐	๔๗
และความคาดหวังของผู้รับบริการ	
๔๑	๔๘
๔๒	๔๘
๔๓	๔๘
๔๔	๔๙
๔๕	๔๙
ความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๑.	แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการดำเนินการ	๑๔
๒	ข้อมูลเพศ	๒๓
๓	ข้อมูลอายุ	๒๓
๔	ข้อมูลตำแหน่ง	๒๓
๕	ข้อมูลระดับการศึกษา	๒๔
๖	ข้อมูลรายได้	๒๔

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว (มาตรา ๓๐) และในศูนย์บริการร่วมดังกล่าวให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วมให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐาน ที่ประชาชนจะต้องจัดทำในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่อง มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการดำเนินการในเรื่องนั้น ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วม ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้วในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (มาตรา ๓๑)

ในการนี้ กรมการปกครองได้จัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้ร่วมกับจังหวัดดำเนินการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ปัจจุบันมีจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม จำนวน ๕๘ แห่ง ใน ๕๒ จังหวัด ได้แก่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐ มีจุดเคาน์เตอร์ที่เปิดบริการแล้ว จำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๔๔ จังหวัด (ตั้งอยู่ในห้าง ๔๐ แห่ง นอกห้าง ๗ แห่ง) และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ อนุมัติให้จัดตั้ง จำนวน ๑๑ แห่ง ใน ๘ จังหวัด รวมทั้งได้มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ เพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ร้อยละค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ยังได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลแล้ว ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด (มาตรา ๔๕) กรมการปกครอง ได้มีคำสั่งที่ ๑๒๗๕ / ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดโครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภายในกรมการปกครอง (เพิ่มเติม) กลุ่มงานวิจัยและประเมินผลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ และผลลัพธ์ของนโยบายมาตรการแผนงานโครงการของกรม และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

นโยบายของรัฐบาลให้มีศูนย์ราชการสะดวก โดยนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดทำโครงการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละกิจกรรมในปีถัดไปของกรมการปกครอง และเพื่อทราบถึงระดับของผลสำเร็จของผลผลิต และประสิทธิภาพของผลผลิต รวมทั้ง นำข้อเสนอแนะมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคคลและปรับแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนดียิ่งขึ้นต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

๑.๒.๑ เพื่อประเมินความก้าวหน้าของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครองให้สอดคล้องกับข้อกำหนดศูนย์ราชการสะดวก

## ๑.๓ ขอบเขตในการประเมินผล

ในการดำเนินการครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการดำเนินการ โดยแบ่งขอบเขตออกเป็น ๔ ด้าน มีดังนี้

๑.๓.๑ ด้านเนื้อหา ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดหัวข้อการประเมินผล โดยกำหนดประเด็นในการประเมินผลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ  
๒) ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ  
๓) ด้านสถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

๕) ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

๑.๓.๒ ด้านประชากร/กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้าราชการกรมการปกครองส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ คือ นายอำเภอหรือปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายบริหารงานปกครอง หรือปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) และกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบประเมินฯ ได้แก่ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

๑.๓.๓ ด้านพื้นที่ โดยจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ จำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๕๒ จังหวัด

๑.๓.๔ ด้านระยะเวลา ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – มีนาคม ๒๕๖๑

## ๑.๔ วิธีการดำเนินการประเมินผล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยรูปแบบ CIPP Model ตามประเด็นที่กำหนดโดยดำเนินการศึกษามีดังนี้

๑.๔.๑ เอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องเป็นการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ จากแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารทางวิชาการ ระเบียบกฎหมาย นโยบาย ยุทธศาสตร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อกำหนดของศูนย์ราชการสะดวก

๑.๔.๒ เสนอขอความเห็นชอบในการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอภายใต้โครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง

๑.๔.๓ กำหนดให้มีการประชุมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่อดำเนินการดังนี้

๑) จัดทำรายละเอียดการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เช่น กรอบการดำเนินการ วิธีการดำเนินการ เป็นต้น

๒) ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่อทำการทดสอบประเมิน โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

(๑) ศึกษาหลักการในการสร้างแบบสอบถาม จากแนวคิดทฤษฎี ตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะข้อกำหนดของศูนย์ราชการสะดวก โดยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ แล้วนำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย

(๒) สร้างแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ มีความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในการใช้สำนวนภาษาตลอดจนพิจารณาถึงความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อแก้ไขปรับปรุง

(๓) ขอความเห็นชอบร่างแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) จากอธิบดีกรมการปกครองก่อนทดสอบประเมิน

๑.๔.๔ ประสานเครือข่ายพื้นที่เป้าหมาย เพื่อเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดได้แก่

๑) ขอความเห็นชอบพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

๒) เก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม โดยทดสอบแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ไปยังกลุ่มตัวอย่าง

๓) เก็บข้อมูลตามแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการ  
อำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ โดยการเดินทางไปสัมภาษณ์  
กลุ่มเป้าหมาย

๑.๔.๕ ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลตามประเด็นที่กำหนด  
จากกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบกับข้อกำหนดของศูนย์ราชการสะดวก

๑.๔.๖ จัดทำร่างรายงานการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม  
(Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

๑.๔.๗ จัดพิมพ์รูปเล่มผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ นำผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ให้แก่  
ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

## ๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผล	การประเมินความก้าวหน้าของงานที่ใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลา ที่กำหนดหรือไม่
การบริการ	หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ ของบุคคลอื่นและก่อให้เกิด ความพอใจจากผลกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แสดงเจตนาจำนงให้ได้ตรง กับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งบุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	หมายถึง บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดเคาน์เตอร์ บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ
ผู้รับบริการ	หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ และนอกเขตพื้นที่
จุดเคาน์เตอร์บริการ	หมายถึง จุดเคาน์เตอร์บริการงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป ให้บริการประชาชนนอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ
การประเมินผลแบบ CIPP	ได้กำหนดประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ประเภท คือ ๑.การประเมิน สภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมิน ก่อนการดำเนินการโครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการ ประเด็นปัญหา และความเหมาะสม ของเป้าหมายโครงการ ๒. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากร ที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ๓. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของ การดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบ กิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ๔. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิต ที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

ศูนย์ราชการสะดวก เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว โดยการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น

## ๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๖.๑ สามารถทราบความก้าวหน้าของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ ใดๆการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

๑.๖.๒ สามารถทราบระดับความคิดเห็นในการดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครอง

๑.๖.๓ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครองให้ได้ตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก



## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผล การดำเนินการจุดเด่นเตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ  
ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม ทั้งแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
โดยรายละเอียดมีดังนี้

#### ๒.๑ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

##### ๒.๑.๑ แนวคิดและหลักการติดตามและการประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลเป็นหัวใจของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ  
งานที่มีความซับซ้อนและต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูง ยังต้องมีการติดตามและประเมินผลที่จริงจัง  
การติดตามผลและประเมินผลที่ทรงพลังที่สุด คือ การติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม ซึ่งจัดเป็น  
การประเมินผลแบบ “เอื้ออำนาจ” (empowerment evaluation) (อรุณ เวียงแสง และคณะ,  
๒๕๔๘, หน้า ๕๖)

การติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม เป็นเครื่องมือหรือกลไกอย่างหนึ่ง  
ในการระดมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือระดมปัญญา จากหลากหลายมุมมองหลากหลายแนวคิด  
หลากหลายบทบาท เข้าร่วมกันผลักดันกิจการหรือโครงการที่มีความซับซ้อน มีผลลัพธ์อย่างสูงส่งได้ยาก  
ให้เกิดผลในลักษณะ “เหนือความคาดหมาย” ได้นั้น คือ การติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วมเป็น  
ปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการที่ “ดี้นได้” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นโครงการที่มีชีวิต  
(organic)

มองในอีกมุมหนึ่ง การติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม เป็น  
กระบวนการเรียนรู้ที่ตนเอง เป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของคณะผู้ดำเนินโครงการร่วมกับคณะผู้ประเมิน  
หน่วยงานสนับสนุนโครงการ กลุ่มบุคคลเป้าหมายของโครงการ ผู้สนใจ และสาธารณชนในภาพรวม  
และอาจมองได้ว่าลักษณะของการดำเนินเป็นการจัดการความรู้ในรูแบบหนึ่ง มีผู้ให้ประเด็นในการ  
ดำเนินการติดตามและประเมินผลไว้ ๓ ประเด็น คือ

๑) การใช้การดำเนินการติดตามและประเมินผล ในการรวบรวม “วิธีการยอดเยี่ยม”  
(best practices) ซึ่งเป็นแนวคิดแบบจัดการความรู้ วิธีการยอดเยี่ยมเหล่านี้ ถือเป็น “คลังความรู้” ที่มีทั้ง  
“ความรู้ในกระต๊อช” (explicit knowledge) และ “ความรู้ในคน” (tacit knowledge) และ  
สามารถนำไปดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

๒) การใช้การดำเนินการติดตามและประเมินผล เป็นเครื่องมือหรือกลไก  
สื่อสารสาธารณะ (public communication) ให้สาธารณะได้เข้าใจแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนา

๓) การประเมินผลในลักษณะ “การประเมินอย่างสมดุลและรอบด้าน”  
(balanced scorecard) คือ ไม่ใช่แค่ประเมินผลสำเร็จหรือผลกระทบของโครงการตามเป้าหมายที่กำหนด  
ไว้เท่านั้น แต่ประเมินความสุข ความพึงพอใจของผู้ดำเนินโครงการ และที่สำคัญที่สุด ประเมินการเรียนรู้  
ที่เกิดขึ้นในคณะผู้ดำเนินโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการทั้งหมด

### ๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริหาร (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าว ได้แก่

มิลเล็ต (Millett, ๑๙๔๕ อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, ๒๕๓๘, หน้า ๗) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่

๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, ๑๙๖๖ อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, ๒๕๓๘, หน้า ๗) ได้ชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เคทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda, ๑๙๗๓ อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, ๒๕๓๘, หน้า ๘) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก ๓ ประการ คือ

(๑) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

(๒) การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

(๓) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

(๔) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัช (McCullough, ๑๙๕๗ อ้างถึงใน ฐิติยา ศุภนิริตติย, หน้า ๑๔) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (๒๕๔๐ อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุฒินา, ๒๕๕๔, หน้า ๒๒ - ๒๓) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ

(๑) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

(๒) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่างๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

- สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
  - ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ
- ให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย
- ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
  - ทำงานตรงเวลา
  - สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
  - บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน
- พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ
- ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
  - มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
  - ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

- สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
  - เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที
- จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะ

ดังต่อไปนี้

๑) สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

๒) สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็ว จะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดคู่มือกฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย

๓) ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

๔) เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้นมาถึงก่อนหลังมิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

จากการพิจารณา แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้ พาราสุมาน, ซีธาล และแบร์รี (Parasuman, Zeithal & Barry, อ้างถึงใน อรอนงค์ เกาทอง, ๒๕๔๗, หน้า ๒๔ - ๒๕) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

๑) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- (๑) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
- (๒) ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒) การตอบสนอง (Responsive)

- (๑) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- (๒) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
- (๓) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- (๔) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- (๑) สามารถในการให้บริการ
- (๒) สามารถในการสื่อสาร

## (๓) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวของความหมายของการให้บริการที่กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการให้บริการ คือ การปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอื่นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการให้พอใจในบริการ (Satisfactory Service) ให้พิจารณาได้จาก ๕ ประการ ด้วยกัน คือ

- ๑) การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
- ๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
- ๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ๕) การให้บริการอย่างทั่วหน้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก โดยอาศัยหลักการบริการธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี และสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน

## ๒.๒ ระเบียบกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

**๒.๒.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖** โดยตามหมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้

มาตรา ๓๑ ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่างๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบ คำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วมให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำในการขออนุมัติ หรือขออนุญาตในแต่ละเรื่อง มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

โดยสรุป การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เป็นการบริหารราชการเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน เป็นการปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สุข เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน และมุ่งความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม

### ๒.๒.๒ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๖๑/๑ ให้อำเภอมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตอำเภอ ดังต่อไปนี้

(๑) อำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดในมาตรา ๕๒/๑(๑) (๒) (๓) (๔) (๕) และ(๖) โดยให้นำความในมาตรา ๕๒/๑ วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม

(๓) ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินการให้มีแผนชุมชน เพื่อรองรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด และกระทรวง ทบวง กรม

(๔) โกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามมาตรา ๖๑/๒ และมาตรา ๖๑/๓

โดยสรุป ในการส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนโดยการสร้างช่องทางการบริการระดับอำเภอที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนางานบริการภาครัฐในระดับอำเภอให้มีความทันสมัย สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้อย่างบูรณาการ

### ๒.๒.๓ ข้อมูลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม

กรมการปกครอง มีภารกิจในการบริการประชาชน โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ จึงมีการพัฒนาระบบงานบริการเพื่อตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ด้วยการนำงานของ กรมการปกครองและหน่วยงานภาคีบริการไปให้บริการประชาชนในศูนย์การค้า หรือแหล่งชุมชนที่มีประชาชนหนาแน่น เป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันในรูปแบบศูนย์บริการร่วมภายใต้ชื่อ “จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม” ปัจจุบันเปิดให้บริการจำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๔๔ จังหวัด โดยมีเวลาให้บริการนอกเหนือเวลาราชการ

กรมการปกครองมีแผนการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพิ่มเติม จำนวน ๑๘ แห่ง เป็นการเพิ่มหน่วยบริการให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนมากขึ้นโดยพิจารณาจากจังหวัดที่มีความพร้อมและศักยภาพในการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม สถานที่/แหล่งชุมชนที่มีประชาชนรวมกลุ่มเป็นจำนวนมาก ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อราชการตามหลักเกณฑ์ที่กรมการปกครองกำหนด

ในการดำเนินการขยายผลการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์ฯ เพิ่มเติม จำนวน ๑๘ แห่ง มีค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์ฯ เช่น การจัดหาชุดคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานทะเบียน การปรับปรุงสถานที่ โดยใช้งบประมาณจากงบประมาณรายจ่ายของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และเพื่อให้การขยายผลการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมการปกครองจึงได้จัดทำโครงการขยายผลจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

### ๒.๒.๔ หลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน รวม ๒๕ หัวข้อ ดังนี้

๑) ข้อกำหนดพื้นฐาน แบ่งเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

(๑) การสนองตอบความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่ การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ งานบริการ และเวลา เปิด-ปิด การให้บริการ

(๒) การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ พื้นที่ให้บริการ และการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

๒) ข้อกำหนดการให้บริการ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น ได้แก่

(๑) การจัดระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่ ระบบ คิว/จุดแรกรับ การออกแบบระบบงาน และการจัดสรรบุคลากร

(๒) การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่ บุคลากรด้านการบริการ บุคลากรด้านเทคนิค และเจ้าหน้าที่ตอบ Call center

๓) ระบบสนับสนุนการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วย ๑๓ หัวข้อ ดังนี้ (๑) ระบบการประเมินความพึงพอใจ (๒) คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน (๓) ช่องทางการให้บริการ (๔) ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน (๕) การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย (๖) การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน (๗) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง (๘) การจัดทำระบบฐานข้อมูล (๙) การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (๑๐) การบูรณาการวางแผนระบบ (๑๑) การพัฒนาระบบการให้บริการ Online (๑๒) การพัฒนาระบบ Call Center (๑๓) การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

### ๒.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.. ยี่ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่า การอำเภอ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละกิจกรรมในปีถัดไปของ กรมการปกครอง และเพื่อทราบถึงระดับของผลสำเร็จของผลผลิต และประสิทธิภาพของผลผลิต รวมทั้ง นำข้อเสนอแนะมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคคลและปรับแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนดียิ่งขึ้น

วรรณช บวรนนทเดช (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของ ประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการ ให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุก เข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

สุจิตรา เชื้อนขันธ (๒๕๔๙) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการ จัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการ อำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคของ การให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ภูมิภาคที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มี ความพึงพอใจแตกต่างกัน

ประภัสสร เรืองโพธิ์ (๒๕๒๒) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และมีรายได้ ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการชำระในกลุ่มสาธารณูปโภค รองลงมาคือ กลุ่มผ่อนงวด และกลุ่มค่าอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้บริการ ในเดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ ๑ ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นช่วงค่าคือ เวลา ๑๘.๐๑ - ๒๑.๐๐ น. จุดที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเซเว่นอีเลฟเว่น และจำนวนบิลที่ใช้บริการในการชำระจำนวน ๑ บิล จากข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส พบว่า ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสของผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการชำระในกลุ่มสาธารณูปโภคแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ และยังพบว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนบิลชำระแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และเปรียบเทียบ เป็นรายด้านพบว่าด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสของผู้ใช้บริการมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการด้านราคา ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยพบว่า อายุ อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการ ด้านส่งเสริมทางการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕



## ๒.๔ กรอบแนวคิดในการดำเนินการ

แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการดำเนินการ

### ปัจจัยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- ๑) ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๒) ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๓) ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ
- ๕) ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

“แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอของกรมการปกครองให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับข้อกำหนดศูนย์ราชการสะดวก

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการ

การดำเนินการติดตามประเมินผลครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการติดตามประเมินผลตามรูปแบบ CIPP Model โดยมีขั้นตอนวิธีดำเนินการดังนี้

#### ๓.๑ วิธีการประเมินผลโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีดังนี้

##### ๓.๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการติดตามประเมินผลฯ ครั้งนี้ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน ๔๗ แห่งๆ ละ ๓ ชุด รวมจำนวน ๑๔๑ ชุด ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้าง รายละเอียดแสดงสัดส่วนของสถานที่ตั้งพื้นที่เป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงสัดส่วนของสถานที่ตั้งพื้นที่เป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม

ลำดับที่	พื้นที่เป้าหมาย		หมายเหตุ
	จังหวัด	สถานที่ตั้ง	
๑	กระบี่	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๒		ศูนย์บริการร่วมเกาะพีพี	
๓	กาญจนบุรี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	
๔	ขอนแก่น	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๕	ฉะเชิงเทรา	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๖	ชัยภูมิ	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๗		ศาลากลางจังหวัด	
๘	เชียงใหม่	ศูนย์เศรษฐกิจป่อสร้าง	
๙	นครปฐม	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๐		ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลศาลายา	
๑๑	นครสวรรค์	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๒	ปทุมธานี	ศูนย์บริการร่วม เซียร์ รังสิต	
๑๓	ประจวบคีรีขันธ์	ศูนย์บริการร่วม สำนักงานกิ่งกาชาดจังหวัด	
๑๔	พระนครศรีอยุธยา	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๕	มหาสารคาม	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๖	ระยอง	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๗	ราชบุรี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๑๘	ลำพูน	ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำพูน	
๑๙	สกลนคร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ลำดับที่	พื้นที่เป้าหมาย		หมายเหตุ
	จังหวัด	สถานที่ตั้ง	
๒๐	สุราษฎร์ธานี	ศูนย์บริการประชาชนส่วนหน้าเกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน	
๒๑	อุดรธานี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๒๒	อุบลราชธานี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๒๓	นนทบุรี	ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวสเกต	
๒๔	ชุมพร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๒๗	สระบุรี	ศูนย์บริการร่วมจังหวัด	
๒๖	เพชรบูรณ์	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	
๒๗	ชลบุรี	ศูนย์บริการร่วมอมตะนคร	
๒๘	พิษณุโลก	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	
๒๙	ยโสธร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๐	เชียงราย	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๑	ลำปาง	ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลฯ	
๓๒	ตาก	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๓	เลย	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๔	ลพบุรี	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๕	สระแก้ว	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๖	สงขลา	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๗	สุรินทร์	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๘	ศรีสะเกษ	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๓๙	ร้อยเอ็ด	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๐	นครพนม	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๑	พัทลุง	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	
๔๒	นครศรีธรรมราช	ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลฯ	
๔๓	กำแพงเพชร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๔	สุโขทัย	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๕	นครราชสีมา	ศูนย์บริการร่วม คลังวิลล่า	
๔๖	ภูเก็ต	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	
๔๗	มุกดาหาร	ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C	

### ๓.๑.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ

ในการดำเนินการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ โดยสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป แบบสำรวจประเภทปลายปิด (Closed form) และลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี ๖ ระดับ ซึ่งคณะผู้ดำเนินการได้สร้างขึ้นจากการศึกษา บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นคำถาม โดยโครงสร้างแบบสำรวจความคิดเห็นแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ซึ่งแบบประเมินผลฯ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สถานภาพข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมินฯ เป็นการตรวจเช็ครายการ (check list)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) เป็นการตรวจเช็ครายการ (check list)

ส่วนที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัด กรมการปกครอง 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

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี) เป็นลักษณะปลายเปิด

### ๓.๑.๓ ขั้นตอนการดำเนินการ

๑) เสนอขออนุมัติโครงการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ภายใต้โครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง

๒) กำหนดให้มีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง เพื่อดำเนินการดังนี้

(๑) กำหนดรายละเอียดการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง เช่น กรอบการดำเนินการ วิธีการดำเนินการ

(๒) ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

- ศึกษาหลักการในการสร้างแบบสอบถาม จากแนวคิดทฤษฎี ตำรา และเอกสารงานวิจัยเกี่ยวข้อง โดยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ แล้วนำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย

- สร้างแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ มีความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในการใช้สำนวนภาษาตลอดจนพิจารณาถึงความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อแก้ไขปรับปรุง

- ขอความเห็นชอบ แบบประเมินประเมินผลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม จากอธิบดีกรมการปกครอง

๓) ประสานเครือข่ายพื้นที่เป้าหมาย เพื่อเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ได้แก่

(๑) ขอความเห็นชอบพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

(๒) เก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม โดยทอดแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ไปยังกลุ่มตัวอย่าง

(๓) เก็บข้อมูลตามแบบประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ โดยการเดินทางไปสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

๔) ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดจากกลุ่มตัวอย่าง

๕) จัดทำร่างรายงานการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

๖) จัดพิมพ์รูปเล่มผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ นำผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ให้ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

### ๓.๑.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการดังนี้

๑) เก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๑๐ แห่ง ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมา

๒) เก็บข้อมูลโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) (เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบประเมินผลฯ) สำหรับวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาดำเนินการครั้งนี้ คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งการเลือกใช้แบบนี้เพราะเป็นการเลือกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรเฉพาะเจาะจงลงไป และพื้นที่เป้าหมาย การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตามวัตถุประสงค์ของการติดตามประเมินผล โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรเฉพาะเจาะจง จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน ๑๐ แห่ง ได้แก่ (๑) จังหวัดกระบี่ ห้าง Big C (๒) จังหวัดชุมพร ห้าง Big C (๓) จังหวัดสงขลา ห้าง Big C (๔) จังหวัดนครสวรรค์ ห้าง Big C (๕) จังหวัดพิษณุโลก ห้าง Lotus (๖) จังหวัดลำปาง ห้างเซ็นทรัลฯ (๗) จังหวัดสกลนคร ห้าง Big C (๘) จังหวัดยโสธร ห้าง Big C (๙) จังหวัดชลบุรี อมตะนคร และ ๑๐) จังหวัดสระแก้ว ห้าง Big C

### ๓.๑.๕ การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการ

๑) นำแบบประเมินผลฯ ทั้งหมดมาตรวจความสมบูรณ์ถูกต้องแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และมีความถูกต้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

๒) วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีวิธีการดำเนินการดังนี้

(๑) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ

(๒) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ของคะแนนจากการตอบแบบสำรวจความคิดเห็น ฯ

(๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๕ ระดับ แล้วแปรผลค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๕๓: ๗๕)

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ มาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ น้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายความว่า อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

๓) นำข้อมูลจากการเก็บข้อมูลตามแบบประเมินผลฯ เปรียบปริมาณ และจากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ จำแนก และจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี เรื่อง วิธีการประเมินผลโครงการแบบ CIPP Model และอธิบายในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

### ๓.๒ กำหนดติดตามประเมินรูปแบบ CIPP Model (เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี ๒๕๔๒ : ๒๗) ได้แก่

๓.๒.๑ การประเมินสถานะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินก่อนการดำเนินการโครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการ ประเด็นปัญหา และความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ

๓.๑.๒ การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา ฯลฯ รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนดำเนินงาน ฯลฯ

๓.๑.๓ การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย/แผนงาน/โครงการซึ่งมักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

๓.๑.๔ การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

## บทที่ ๔

### ผลการดำเนินการ

จากการดำเนินการเก็บข้อมูล ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการดำเนินการ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ภายใต้โครงการอำนวยการ บริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ คณะผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๔ ส่วน ตามความมุ่งหมายของวัตถุประสงค์ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบติดตามประเมินผล ซึ่งเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check – List)

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

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ สอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัด กรมการปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) ๖ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วย มากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเลย และไม่แสดงความคิดเห็น รายละเอียด ดังต่อไปนี้

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 รวมทั้งสิ้น ๑๐๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๘ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/W สำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ ซึ่งมุ่งตอบวัตถุประสงค์การประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการ อำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ตามโครงการอำนวยการบริหารงานวิจัยและ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกรมการปกครอง สำหรับการวิเคราะห์ใช้การแจกแจง ความถี่ (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
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๕	๒๑.๔
หญิง	๙๒	๗๘.๖
<b>อายุ</b>		
๒๑ - ๓๐ ปี	๓๔	๒๙.๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๒๐.๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕	๒๑.๔
๕๐ ปีขึ้นไป	๓๔	๒๙.๑
<b>ตำแหน่ง</b>		
ปลัดอำเภอ	๔๕	๓๘.๕
เจ้าหน้าที่ปกครอง	๒๗	๒๓.๑
พนักงานราชการ	๕	๔.๓
ลูกจ้างเหมา	๔๐	๓๔.๒
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๒	๒๗.๔
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖๑	๕๒.๑
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	๒๔	๒๐.๕
ปริญญาเอก	๐	๐.๐
<b>รายได้</b>		
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
<b>สถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ</b>		
เซ็นทรัลพลาซ่าศาลายา อำเภอสามพราน	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองนครสวรรค์	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองเลย	๒	๑.๗
ศูนย์เศรษฐกิจบ่อสร้าง อำเภอสันกำแพง	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองตาก	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมจังหวัดเพชรบุรี	๓	๒.๖



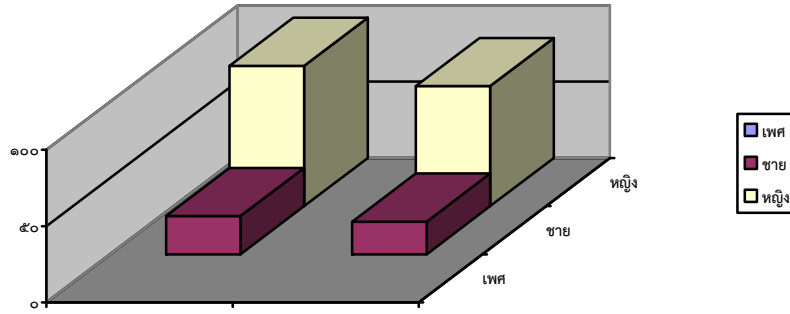
(ตารางที่ ๒ ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์บริการร่วมจังหวัดเพชรบูรณ์ อำเภอเมืองเพชรบูรณ์	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอหาดใหญ่	๔	๓.๔
ศูนย์เชียรรังสิต อำเภอลำลูกกา	๓	๒.๖
บิกซีศรีสะเกษ	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยิ้ม 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
สาขาลังวิลล่า อำเภอเมืองนครราชสีมา	๓	๒.๖
ศูนย์บริการส่วนหน้าอำเภอเมืองชลบุรี	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองชุมพร	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยิ้ม จังหวัดอุบลราชธานี	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยิ้ม 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.ยิ้ม จังหวัดชัยภูมิ	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองระยอง	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยิ้ม จังหวัดสุโขทัย	๓	๒.๖
ศูนย์เศรษฐกิจจับก่อสร้าง อำเภอสันกำแพง	๓	๒.๖
บิกซีอำเภอเมืองลพบุรี	๓	๒.๖
โลตัส อำเภอเมืองกาญจนบุรี	๓	๒.๖
เดอะมอลล์งามวงศ์วาน อำเภอเมืองนนทบุรี	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยิ้ม อำเภอพระพรหม	๓	๒.๖
ศูนย์บริการร่วมอำเภอ.ยิ้ม อำเภอเมืองลำปาง	๓	๒.๖
<b>รวม</b>	<b>๑๑๗</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๒ ลักษณะข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สามารถอธิบายได้ดังนี้

**๑.๑ ข้อมูลเพศ**

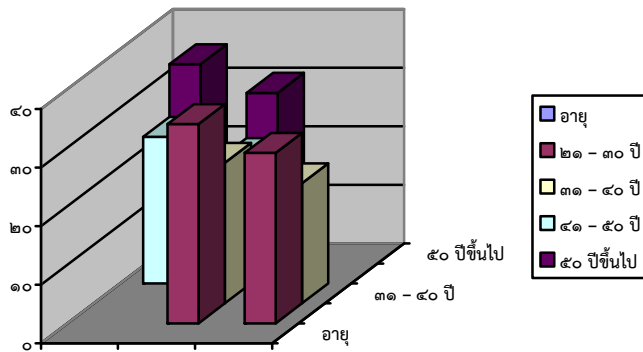
แผนภาพที่ ๒ ข้อมูลเพศ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖ และเป็นเพศชาย จำนวน ๒๕ คน ร้อยละ ๒๑.๔

**๑.๒ ข้อมูลอายุ**

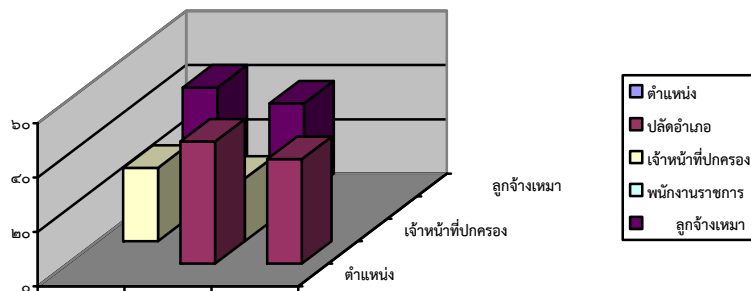
แผนภาพที่ ๓ ข้อมูลอายุ



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**

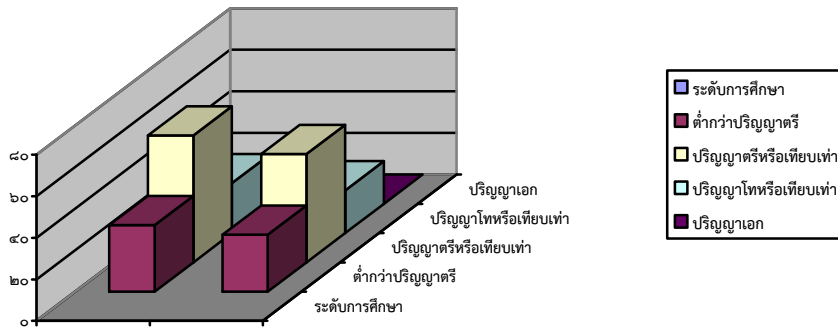
แผนภาพที่ ๔ ข้อมูลตำแหน่ง



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

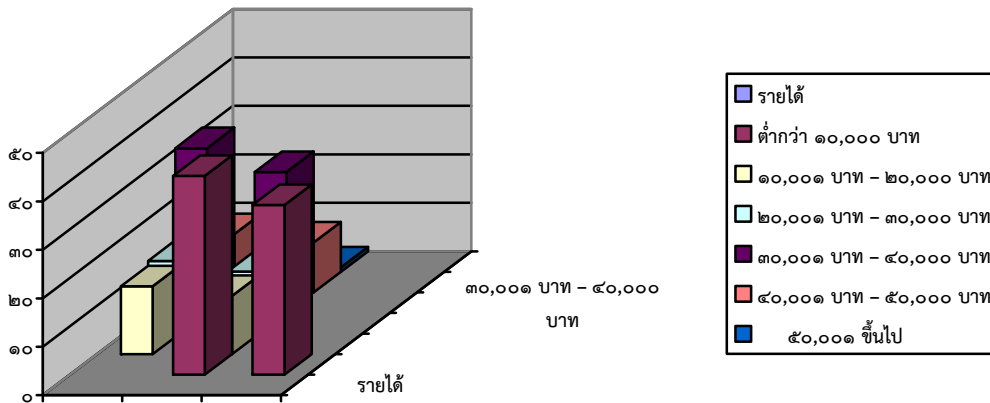
แผนภาพที่ ๕ ข้อมูลระดับการศึกษา



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 ๓๕ 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 ๑๕ คน จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ มีรายได้ ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ ตามลำดับ และมีรายได้ ๕๐,๐๐๑ ขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘

## 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 แสดงให้เห็นว่าช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ 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 ได้แก่ ช่วงเวลา 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
- การศึกษาออกโรงเรียน	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 การศึกษาออกโรงเรียน,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 การเชิญชวนภาคเอกชนเข้ามาร่วมบริการประชาชนมากที่สุด 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
- การจำหน่ายชื่อออกจาก 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 การจำหน่ายชื่อออกจาก 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-รับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน	๑๐๙	๙๓.๒

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

๔) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ รายละเอียดปรากฏตาม ตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์ บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

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

จากตารางที่ ๑๔ แสดงให้เห็นว่า การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ มากที่สุด คือ การนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔ รองลงมาเกี่ยวกับตู้แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box) คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔

๕) ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

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

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

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

n=๑๑๗

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

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

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

- การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗

- การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๖๕

### ๓.๑ ด้านการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ

ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ เกี่ยวกับการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๗ ตารางที่ ๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ

n=๑๑๗

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

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

### ๓.๒ ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยิ้ม

๓.๒.๑ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยิ้มฯ ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยิ้มฯ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือ ในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยิ้มฯ

n=๑๑๗

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

จากตารางที่ ๑๘ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือ ในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยิ้มฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ เมื่อแยกพิจารณาเป็นราย ข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๙๗ รองลงมาการจัดเตรียม วัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔ รองลงมาตามลำดับ และพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๖๕

๓.๒.๒ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยิ้มฯ เกี่ยวกับสถานที่บริการ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับสถานที่บริการ

n=๑๑๗

สถานที่บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณที่บริการ	๔.๒๔	มาก	๑
๒. สถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยิ้มฯ มีความเหมาะสม	๔.๐๔	มาก	๒
๓. ห้างสรรพสินค้าที่เป็นสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยิ้มฯ 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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๙๗</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ ๑๙ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวสถานที่บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๗ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ การเข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณที่บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๒๔ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ ห้างสรรพสินค้าที่เป็นสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ การออกแบบสถานที่ค้ำนั่งถึงผู้พิการ 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..ยิ้มฯ 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 และพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอี๊ยมจับ (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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๖๕</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ ๒๐ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวสถานที่บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะปริมาณที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๔ รองลงมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาด และพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอี๊ยมจับ (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..ยิ้มฯ 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 พักรอโทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น	๓.๕๖	มาก	๓
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๗๔</b>	<b>มาก</b>	

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

**๓.๓ ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ**

๓.๓.๑ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๒ ตารางที่ ๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม

n=๑๑๗

ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. ระบบคิว/จุดแรกรับ	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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๗๘</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ ๒๒ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระบบคิว/จุดแรกรับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๔.๓๔ รองลงมา ได้แก่ระบบการประเมินความพึงพอใจ 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..ยิ้มฯ เกี่ยวกับระบบคิว/จุดแรกรับ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒๓

ตารางที่ ๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับระบบคิว/จุดแรกรับ

n=๑๑๗

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

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

๓.๓.๓ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ 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 และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	๓.๙๔	มาก	๔
๕. มีการปรับปรุงแบบฟอร์มขอรับอนุญาตต่างๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	๓.๔๙	ปานกลาง	๕



## ตารางที่ ๒๔ (ต่อ)

การออกแบบระบบงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๖. มีระบบที่กักตุนผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต เป็นต้น	๓.๓๘	ปานกลาง	๖
๗. มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	๓.๐๕	ปานกลาง	๗
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๗๓</b>	<b>มาก</b>	

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 และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ใคู่มือฯ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๔ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มขอรับอนุญาตต่างๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ มีระบบที่กักตุนผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ ตามลำดับ และมีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ๓.๐๕

๓.๓.๔ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ...เยี่ยมฯ 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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๗๓</b>	<b>มาก</b>	

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

๓.๓.๕ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เกี่ยวกับการ  
ออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๗๑</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ ๒๖ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๒ รองลงมาความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง 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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๐๖</b>	<b>มาก</b>	

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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๖๓</b>	<b>มาก</b>	

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..ยิ้มฯ

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

ตารางที่ ๓๒ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

n=๑๑๗

ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ	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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๖๗</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ ๓๒ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ 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..ยิ้มฯ เกี่ยวกับการจัดสรรบุคลากร รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๓

ตารางที่ ๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการจัดสรรบุคลากร

n=๑๑๗

การจัดสรรบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไม่ตรีจิต	๔.๒๒	มาก	๑
๒. บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบโปรแกรมเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	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..ยิ้มฯ อย่างเหมาะสม	๓.๖๑	มาก	๗
๘. จัดตารางการทำงานช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มิได้รับบริการ เข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	๓.๕๖	มาก	๘
๙. มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	๓.๔๘	ปานกลาง	๙
๑๐. มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	๓.๔๓	ปานกลาง	๑๐
๑๑. บุคลากรปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เพียงพอ	๓.๓๓	ปานกลาง	๑๑
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๗๓</b>	<b>มาก</b>	

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

๓.๔.๓ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ 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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๖๗</b>	<b>มาก</b>	

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

๓.๔.๔ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เกี่ยวกับบุคลากรด้านเทคนิค รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๕

ตารางที่ ๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับบุคลากรด้านเทคนิค

n=๑๑๗

บุคลากรด้านเทคนิค	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. กรณีระบบขัดข้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยแก้ไขอย่างรวดเร็ว	๓.๗๔	มาก	๑
๒. เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานกับผู้ให้บริการ	๓.๖๕	มาก	๒
๓. เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	๓.๕๓	มาก	๓
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๖๔</b>	<b>มาก</b>	

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

๓.๔.๕ ระดับความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตอบ Call center รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓๖

ตารางที่ ๓๖ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตอบ Call center

n=๑๑๗

เจ้าหน้าที่ตอบ Call center	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	อันดับ
๑. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	๓.๗๙	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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๓๙</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ ๓๖ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตอบ Call center ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๗๙ 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..ยี่มา 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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๗๗</b>	<b>มาก</b>	

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..ยี่มา ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

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

n=๑๑๗

ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา	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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๖๕</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ ๓๘ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา 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 รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	๓.๓๘	ปานกลาง	๓
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๗๒</b>	<b>มาก</b>	

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 - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	๓.๘๖	มาก	๑
๒. มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ออกแบบระบบการให้บริการ	๓.๕๕	มาก	๒
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๗๑</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ ๔๐ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๘๖ รองลงมาที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ 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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๕๔</b>	<b>มาก</b>	

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
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๖๗</b>	<b>มาก</b>	

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 การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๔๔  
 ตารางที่ ๔๔ แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นอันดับเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

n=๑๑๗

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

จากตารางที่ ๔๔ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔

๓.๕.๘ การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็นรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 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/จุดด้อย/บริการอำเภอยิ้มฯ

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

๒) ระบบสื่อสารขัดข้องเกิดขึ้นบ่อยมาก ทั้งระบบในคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเอกสารควรมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนในการซ่อมแซมได้ทันทั่วถึง

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

๔) เนื่องจากการสำรวจ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของจังหวัดบางแห่งขาดการวิเคราะห์เชิงลึกถึงปริมาณงานและความต้องการของประชาชน เพราะเนื่องจากจัดตั้งในศูนย์การค้าอยู่ในพื้นที่ของประชาชนที่ได้รับประโยชน์ไม่มาก ทำให้ปริมาณความคุ้มค่าไม่คุ้มค่าในการลงทุน

๕) การดูแลรักษาความสะอาดในพื้นที่ของอำเภอยิ้ม ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C จังหวัดนครสวรรค์เป็นพื้นที่เปิดโล่งจึงยากต่อการควบคุมฝุ่นละอองทำให้มีผลต่อการผลิตบัตรประชาชน เช่น ฝุ่นหรือเศษผงติดมากับวัสดุเคลือบบัตร จึงทำให้บัตรเสียต้องมีการพิมพ์ซ้ำ ควรมีประตูปิดเพื่อป้องกันฝุ่นละออง แต่ในเบื้องต้นได้ทำการแก้ไขปัญหาลเฉพาะ

## ๔.๒ ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการ อำเภอ..ยิ้มฯ

๑) สถานที่ที่มีความคับแคบ และยังไม่พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกได้เต็มที่ หากมีการจัดสถานที่ได้เหมาะสมกว่านี้ก็สามารถที่จะบริการการได้ทุกด้านและเต็มที่ ซึ่งจะสะดวกทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เช่น สถานที่สำหรับรอเข้ารับการให้บริการ 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..ยิ้ม ไม่ได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ควรจะดูตามความเหมาะสม ทั้งเรื่องเปิด - ปิด บริการ เรื่องค่าล่วงเวลา เรื่องการให้บริการที่แตกต่างกัน

๔) เรื่องงบประมาณบำรุง เครื่องปรับอากาศเสียมาหลายเดือน และยังไม่ได้ล้างมานานมาก ทั้งฝุ่นละออง กลิ่นไม่พึงประสงค์ และอากาศที่ร้อนอบอ้าวมาก เนื่องจากเครื่องปรับอากาศเสียหลายรอบแล้ว ไม่มีงบประมาณมาซ่อม 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 ใบ บ.ป.๑ เครื่องใหม่ เพราะเครื่องเก่าชำรุด เครื่องสแกนลายนิ้วมือใหม่ ควรจัดงบประมาณการซ่อมบำรุงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๗) ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการถ่ายเอกสารที่อื่น

## ๔.๓ ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

๑) หากมีงานอื่นๆ เพิ่มเข้ามาต้องทำงานที่กำลังทำอยู่ให้เสร็จก่อนจึงจะทำงานอื่นต่อไป เช่น การจัดทะเบียนสมรส/หย่า

๒) ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus จังหวัดพิษณุโลก การปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม 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..ยิ้มฯ

๑) หน่วยงานรัฐพยายามจะเอาลูกจ้างเอกชนเข้าระบบทั้งสวัสดิการและประกันสังคม แต่หน่วยงานรัฐกับจ้างลูกจ้างแบบจ้างเหมาแทน

๒) แม่บ้านประจำศูนย์ฯ บางปีก็มีงบประมาณ บางปีก็ไม่มี เจ้าหน้าที่ให้บริการวันหนึ่งไม่ทันแล้ว บางทีน้ำหกต้องลุกไปเช็ด ทำไม่ทัน แม่บ้านคนเก่าต้องช่วยต้อนรับกดบัตรคิวให้ ช่วยผลิตบัตรแจกบัตร ทำให้ประชาชนได้รับความรวดเร็วมากขึ้น

๓) ด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอ มี ๒ คน คือ ลูกจ้างและปลัดอำเภอ จึงไม่สามารถที่จะเปิดให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร และทะเบียนทั่วไปได้

๔) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานอยู่ที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม อยู่ห่างไกลจากผู้บังคับบัญชา

๕) บุคลากรไม่เพียงพอ เนื่องจากกรมอบหมายความรับผิดชอบที่เบ็ดเสร็จแต่ใช้ระบบหมุนเวียน ขาดความต่อเนื่องในการบริการและการบริหารศูนย์บริการ

๖) ปริมาณคนที่ปฏิบัติงานระหว่างที่อำเภอกับอำเภอยิ้ม มีปริมาณค่อนข้างสลับสับเปลี่ยนได้น้อย เพราะมีอยู่ ๒ คน ๑ คนอยู่ที่อำเภอ อีกคนอยู่ที่บึงสี หากการปฏิบัติหน้าที่ต้องไปทำอย่างอื่นให้หน้าที่ปลัดอำเภอจะต้องหยุดที่บึงสี เพื่อให้การทำงานที่อำเภอยังคงอยู่ และต้องทำงานทุกวันจะมีเวลาวางอาทิตย์เว้นอาทิตย์

๗) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในชั่วโมงมีคนน้อยก็จะมีปัญหา แต่เมื่อคนมาให้บริการตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป จะทำให้สถานที่คับแคบทันที 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..ยิ้ม 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..ยิ้มฯ

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) การให้เบี่ยเลี้ยงนอกเวลา ก็เบิกได้แค่ ๓ คน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนมากกว่า ๓ คน อยู่แล้ว น่าจะสามารถจัดเบี่ยเลี้ยงตามจำนวนผู้ทำงานจริงให้ตรงชื่อตรงตัว ไม่เช่นนั้นจะถูกเฉลี่ยแบ่งปันกัน

๔) การจดทะเบียนหย่า ไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการในห้างสรรพสินค้า เนื่องจากบางคู่ตกลงกันไม่ได้มีการทะเลาะวิวาทกันทางศูนย์บริการร่วมฯ ก็ไม่อนุญาตให้จดทะเบียนหย่า

๕) ไม่มีการพักเที่ยง เนื่องจากเป็นห้างสรรพสินค้าทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทนหิว ซึ่งผู้รับบริการไม่อาจเข้าใจได้ เพราะมาติดต่อช่วงเวลาคนน้อย

๖) การถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วย และผู้พิการที่ไม่สามารถยืนได้ด้วยตนเอง เนื่องจากฐานของฉากรมีขนาดเล็กไม่สามารถเอารถเข็นขึ้นไปได้ และประกอบกับสถานที่คับแคบซึ่งไม่สะดวกในการให้บริการ

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

## บทที่ ๕

### สรุป และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความก้าวหน้าจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ว่าใช้ทรัพยากร/เครื่องมือต่างๆ อย่างไร การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ และเพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล โดยประเด็นการประเมินผลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ได้แก่

- ๑) ด้านงาน ๒) ด้านระบบบริหารจัดการ ๓) ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในการดำเนินงาน ๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ๕) ด้านการประเมินผลภาพรวมฯ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์ จำนวน ๒๑ คน ได้แก่ นายอำเภอหรือปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายบริหารงานปกครอง หรือ ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ โดยเก็บข้อมูลในพื้นที่ รวมจำนวน ๑๐ แห่ง ได้แก่

- ๑) จังหวัดกระบี่ ห้าง Big C ๒) จังหวัดชุมพร ห้าง Big C ๓) จังหวัดสงขลา ห้าง Big C ๔) จังหวัดนครสวรรค์ ห้าง Big C ๕) จังหวัดพิษณุโลก ห้าง Lotus ๖) จังหวัดลำปาง ห้างเซ็นทรัลฯ ๗) จังหวัดสกลนคร ห้าง Big C ๘) จังหวัดยโสธร ห้าง Big C ๙) จังหวัดชลบุรี อมตะนคร และ ๑๐) จังหวัดสระแก้ว ห้าง Big C และกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบประเมินผลฯ ได้แก่ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ในพื้นที่ จำนวน ๔๗ แห่ง ใน ๕๒ จังหวัด แห่งๆ ละ ๓ ชุด รวมจำนวน ๑๔๑ ชุด ทั้งนี้ เก็บแบบประเมินผลฯ รวมทั้งสิ้น ๑๑๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๘ วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบประเมินผลฯ (Reliability) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ ๐.๘๕๕ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบประเมินผลฯ ซึ่งจากการเก็บรวบรวมแบบประเมินผลฯ ได้จำนวน ๑๑๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๘ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี และอายุในช่วง ๕๐ ปีขึ้นไป เป็นปลัดอำเภอ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และมีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ของคะแนนจากการตอบแบบประเมินผลฯ แปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๕ ระดับ แล้วแปรผลค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับ จึงขอเสนอการประเมินผล ดังนี้

#### ๕.๑ สรุป

การประเมินผลการดำเนินงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) ตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเวลาที่กำหนด รายละเอียดมีดังนี้

**๕.๑.๑ ลักษณะการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)**  
รายละเอียดมีดังนี้

๑) การบริการส่วนหน้า ผลการประเมินพบว่า มีการจัดทำระบบคิวที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังของการขอรับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ แต่สิ่งที่จะต้องพิจารณาให้มีความสำคัญ คือ การจัดผังสำนักงานมาตรฐาน (Office Layout) ภายในสถานที่ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้เป็นมาตรฐาน มุ่งสู่การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว โดยพิจารณาองค์ประกอบขนาดของพื้นที่การใช้งาน จำนวนผู้มารับบริการ ฯลฯ เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่

๒) เวลาการให้บริการประชาชน

(๑) วันทำการ (ช่วงเวลา) ผลการประเมิน พบว่า ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการตามเวลาที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔



(๒) วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ (ช่วงเวลา) ผลการประเมิน พบว่า ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการตามเวลาที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔

(๓) วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ช่วงเวลา) ผลการประเมิน พบว่า ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการตามเวลาที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑

๓) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ผลการประเมิน พบว่า การประชาสัมพันธ์โดยการเจาะกลุ่มเป้าหมาย เช่น การแจ้งในที่ประชุมของกลุ่มผู้นำต่างๆ เพื่อให้นำไปเผยแพร่ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕ แต่ควรให้ความสำคัญการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว การประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุของท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

๔) สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบว่า แก้อีพักคอยไว้บริการประชาชนให้มีที่นั่งเพียงพอมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖ แต่ควรให้ความสำคัญการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมาใช้บริการอื่นๆ เช่น มุมหนังสือพิมพ์ Internet บริการประชาชนฟรี

๕) เครือข่ายในการดำเนินการ

(๑) การสร้างเครือข่ายร่วมกับส่วนราชการที่มีบริการอื่น ๆ และภาคเอกชน ผลการประเมิน พบว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดมาให้ บริการร่วมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ แต่ควรมีการเชิญชวนให้หน่วยงานอื่นๆ มาร่วมให้บริการในศูนย์บริการร่วม เช่น ไฟฟ้า ประปา ศูนย์ดำรงธรรม ประกันสังคม การศึกษาออกโรงเรียน แรงงาน และสำนักงานจัดหางานจังหวัด

(๒) การเชิญชวนภาคเอกชน ผลการประเมิน พบว่า บริษัทประกันภัยรับต่อทะเบียนประกันภัย บริการชำระค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ แต่ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือน และลงทะเบียนจัดหางาน

#### ๕.๑.๒ ประเภทงานที่ให้บริการประชาชน

๑) หมวดทะเบียนราษฎร ผลการประเมิน พบว่า ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕ แต่งานทะเบียนอื่นๆ ผู้ใช้บริการต้องไปดำเนินการ ณ สำนักงานทะเบียน เพราะเป็นการดำเนินการงานทะเบียนที่ต่อเนื่องกับงานทะเบียนอื่นๆ เช่น แจ้งย้ายเข้า, แจ้งย้ายออก, แจ้งย้ายปลายทาง, แจ้งตาย, แจ้งเกิด, แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสาร, จดทะเบียนสมรส, แจ้งสร้างบ้าน, หย่า, การจำหน่ายชื่อออกจาก ทร.๑๔ และแจ้งรื้อบ้าน

๒) หมวดทะเบียนทั่วไป ผลการประเมิน พบว่า ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗ แต่งานทะเบียนอื่นๆ ผู้ใช้บริการต้องไปดำเนินการ ณ สำนักงานทะเบียน เพราะเป็นการดำเนินการงานทะเบียนที่ต่อเนื่องกับงานทะเบียนอื่นๆ เช่น จดทะเบียนสมรส, จดทะเบียนหย่า, เปลี่ยนชื่อตัว, เปลี่ยนชื่อสกุล และขออนุญาตเปิดแสดงมหรสพ

๓) หมวดบัตรประจำตัวประชาชน ผลการประเมิน พบว่า บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ และชำรุดในสาระสำคัญ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑ แต่งานทะเบียนอื่นๆ ผู้ใช้บริการต้องไปดำเนินการ ณ สำนักงานทะเบียน เพราะเป็นการดำเนินการงานทะเบียนที่ต่อเนื่องกับงานทะเบียนอื่นๆ เช่น บัตรประจำตัวประชาชนหาย, ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน, บัตรประจำตัวประชาชนถูกทำลายและบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก

๔) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ผลการประเมิน พบว่า การนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔ สำหรับเรื่องใดที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ตามข้อเสนอแนะได้มีการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการในเชิงนโยบาย แต่การรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผู้ใช้บริการมักนำมายื่นและขอคำปรึกษา ณ ศูนย์ดำรงธรรม

๕) ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม การรับแบบสอบถามความคิดเห็น ๔ ข้อ ของ นายกรัฐมนตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐ แต่การรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผู้ใช้บริการมักนำมายื่นและ ขอคำปรึกษา ณ ศูนย์ดำรงธรรม

### ๕.๑.๓ ผลการประเมินที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

การประเมินผลตามข้อคำถามที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อการพัฒนาการดำเนินงาน ของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ สรุปผลการประเมินผลจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ในภาพรวม ดังนี้

#### ๕.๑.๓.๑ จุดเด่น ผลการประเมิน พบว่า

##### ๑) ด้านการประเมินภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาการเดินทางในการติดต่อราชการ

##### ๒) ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

(๑) สถานที่บริการ ห้างสรรพสินค้าที่เป็นสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการ อำเภอ..ยิ้มฯ การขนส่งสาธารณะสามารถเข้าถึงได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ

(๒) การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

(๓) การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ

##### ๓) ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

(๑) การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม

(๒) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

(๓) การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบ ฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

(๔) การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เกี่ยวข้อง สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

(๕) การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ ทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด

##### ๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ

(๑) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุม สามารถตอบคำถามพื้นฐาน ให้กับผู้รับบริการได้

(๒) การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

(๓) กรณีระบบขัดข้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยแก้ไขอย่างรวดเร็ว

(๔) วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด

### ๕.๑.๓.๒ จุดด้อย ผลการประเมิน พบว่า

๑) ผู้รับบริการมาใช้บริการน้อย เนื่องจากเป็นงานบริการที่ทำได้แล้วเสร็จเร็ว ไม่ต้องสอบสวนหาพยานหลักฐาน เช่น กรณีทะเบียนบัตรประชาชน ขอมิบัตรครั้งแรก ขอมิบัตรทดอายุ ขอเปลี่ยนบัตรกรณีต่างๆ จัดและรับรองสำเนารายการบัตร กรณีทะเบียนราษฎร การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร ได้แก่ ทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเหล่านี้ สามารถทำเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่หากต้องการติดต่อเรื่องอื่นๆ ที่ต่อเนื่องไม่สามารถทำได้ต้องเดินทางไปยังสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น ทำให้ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

๒) การดำเนินการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก โดยสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

(๑) ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เนื่องจากไม่สามารถอธิบายให้มีความชัดเจนและไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ มีดังนี้

- งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ยังไม่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ

- กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมยังเกิดขึ้นซ้ำอีก

- ไม่มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

- ไม่มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิด ผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย

- ไม่มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ

- ไม่มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ

- ไม่มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกที่ครอบคลุมประเภท

(๒) ด้านงบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เช่น ไม่สามารถอธิบายให้มีความชัดเจนและไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ จุดที่สำคัญหรืออันตราย ออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องใช้ในสำนักงานเก่าและชำรุด เครื่องปรับอากาศเสียมาหลายเดือนแล้ว อากาศร้อนและเหม็น ประตูก็เสียทั้งฝุ่นละออง กลิ่นไม่พึงประสงค์ และอากาศที่ร้อนอบอ้าวมาก ไม่มีงบประมาณมาซ่อม

(๓) ด้านระบบบริหารจัดการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.ยี่มา พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เนื่องจากไม่สามารถอธิบายให้มีความชัดเจนและไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ มีดังนี้

- ไม่มีการสำรวจให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อ

- ไม่มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ ๘๐

- ไม่มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น

- ไม่มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านระบบ online และไม่มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการอย่างชัดเจน

- ไม่มีการพัฒนาและรักษาระบบโทรศัพท์ ตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนด ขาดการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีการวิเคราะห์ผลสำรวจและนำไปใช้ออกแบบระบบการให้บริการ

- ไม่มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ

- ไม่มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

- ไม่มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง

- ไม่มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hot Line หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

- ไม่มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online

๔) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ พบว่า ยังมีจุดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เนื่องจากไม่สามารถอธิบายให้มีความชัดเจนและไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ มีดังนี้

- ไม่มีการพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น

- ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

- ไม่มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น

- ไม่มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนาระดมสมอง เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมน้อยในการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้จุดเคาน์เตอร์อำเภอ..ยิ้ม สามารถยกระดับเป็นศูนย์ราชการสะดวกได้นั้น แนวทางการพัฒนาควรมีลักษณะดังนี้

๑) ให้สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาหลักเกณฑ์ การประเมินศูนย์ราชการสะดวก และจัดทำเอกสารคู่มือ โดยกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ให้สอดคล้องกับการบริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒) ให้มีการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยบริการของกรมการปกครอง ให้สอดคล้อง โดยกำหนดเวลาการปรับปรุง และให้มีการประเมินภายในก่อนที่จะเสนอสมัครเข้ารับการประเมิน

๓) ดำเนินการปรับปรุงทางด้านสถานที่ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก

๔) มีการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่ได้ปรับปรุงตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก และให้กำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการปรับปรุง

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

- กุลธน ธนาพงศธร และเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2553). การบริหารราชการส่วนภูมิภาค พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประภัสสร เรืองโพธิ์ (2522) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในเขตกรุงเทพมหานคร
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บิสิเนสเซอร์แอนด์ดี.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2542) การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสนห์ จัยโต. (2553). การบริหารราชการส่วนภูมิภาค พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุจิตรา เชื้อนันทน์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

### วิทยานิพนธ์

- วรรณุช บวงนันทเดช (2546) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพฯ
- วีรศักดิ์ ไกรสิทธิ์. (2538). ความพึงพอใจและความหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงานของพนักงานขับรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรัชต์ มัทธนนทวิ. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะวิทยาศาสตร์ 2552. ผลการดำเนินโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ...ยี่ม ในพื้นที่ 6 จังหวัด 2552. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐  
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๔/ตอนที่ ๕๕ ก/หน้า ๑/๑๕ กันยายน ๒๕๕๐
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖  
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก ๙ ตุลาคม ๒๕๕๖
- คู่มือเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ภาคผนวก

**แบบประเมินผล**  
**การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)**  
**นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ**

\*\*\*\*\*

**คำอธิบาย :** แบบประเมินผลนี้จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินผลการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ โดยสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งแบบประเมินผลฯ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สถานภาพข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมินฯ เป็นการตรวจเช็ครายการ (check list)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นการตรวจเช็ครายการ (check list)

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นในการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นแบบประมาณค่า

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี) เป็นลักษณะปลายเปิด

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านกรุณาตอบแบบประเมินผลฯ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากท่านมาวิเคราะห์ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน คือ การให้สารสนเทศเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

**คำแนะนำ :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบติดตามประเมินผล**

๑.๑ เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

๑.๒ อายุ ( ) ๒๑ - ๓๐ ปี ( ) ๓๑ - ๔๐ ปี ( ) ๔๑ - ๕๐ ปี ( ) ๕๐ ปีขึ้นไป

๑.๓ ตำแหน่ง ( ) ปลัดอำเภอ ( ) เจ้าหน้าที่ปกครอง ( ) พนักงานราชการ ( ) ลูกจ้างเหมา

๑.๔ ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาโท หรือเทียบเท่า ( ) ปริญญาเอก

๑.๕ รายได้ ( ) ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ( ) ๑๐,๐๐๑ บาท - ๒๐,๐๐๐ บาท

( ) ๒๐,๐๐๑ บาท - ๓๐,๐๐๐ บาท ( ) ๓๐,๐๐๑ บาท - ๔๐,๐๐๐ บาท

( ) ๔๐,๐๐๑ บาท - ๕๐,๐๐๐ บาท ( ) ๕๐,๐๐๑ ขึ้นไป

๑.๖ สถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

(โปรดระบุ) ชื่อจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม.....

ในเขตพื้นที่อำเภอ ..... จังหวัด .....

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

**คำแนะนำ :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง (โปรดเลือกที่มี การดำเนินการ)

**๒.๑ ลักษณะการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service)**

๑) การบริการส่วนหน้า (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

○ (๑) มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่บริการส่วนหน้า/เวรบริการประชาชน/ฝ่าย

ประชาสัมพันธ์ตลอดเวลา

○ (๒) มีการจัดทำระบบคิวที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการตามลำดับ

ก่อนหลังของการขอรับบริการ

○ (๓) มีการจัดผังสำนักงานมาตรฐาน (Office Layout) ภายในสถานที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ ให้เป็นมาตรฐาน มุ่งสู่การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว โดยพิจารณาองค์ประกอบขนาดของพื้นที่การใช้งาน จำนวนผู้มารับบริการ ฯลฯ เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่

○ (๔) มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เป็นประจำ

๒) เวลาการให้บริการประชาชน

- (๑) วันทำการ (ช่วงเวลา) .....น.  (๒) วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ (ช่วงเวลา) .....น.  
 (๓) วันหยุดนักขัตฤกษ์ (โปรตรระบุช่วงเวลา) ..... น.

๓) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- (๑) การประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุของท้องถิ่น  
 (๒) การประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น  
 (๓) การประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว  
 (๔) การประชาสัมพันธ์โดยการแจกกลุ่มเป้าหมาย เช่น ภายในห้างสรรพสินค้า

๔) สิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- (๑) มุมหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับให้ประชาชนอ่านระหว่างรอรับบริการ  
 (๒) เก้าอี้พักคอยไว้บริการประชาชนให้มีที่นั่งเพียงพอ  
 (๓) Internet บริการประชาชนฟรี  
 (๔) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  
 (๕) “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ  
 (๖) การจัดสถานที่และจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ  
 (๗) การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมาใช้บริการ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๕) เครื่องช่วยในการดำเนินการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- (๑) การสร้างเครือข่ายร่วมกับส่วนราชการที่มีบริการอื่น ๆ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)  
 ไฟฟ้า  ประปา  โทรศัพท์  การศึกษานอกโรงเรียน สาธารณสุข  
 สำนักงานขนส่งจังหวัดมาให้บริการร่วมกัน  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
- (๒) การเชิญชวนภาคเอกชน (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)  
 บริษัทประกันภัยรับต่อทะเบียนประกันภัย  บริการชำระค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือน  
 บริการชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือน  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## ๒.๒ ประเภทงานที่ให้บริการประชาชน

๑) หมวดทะเบียนราษฎร

- แจ้งเกิด  แจ้งตาย  แจ้งย้ายเข้า  แจ้งย้ายออก  
 แจ้งย้ายปลายทาง  จดทะเบียนสมรส  หย่า  แจ้งสร้างบ้าน  
 แจ้งรื้อบ้าน  การจำหน่ายชื่อออกจาก ทร.๑๔  
 แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสาร  ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

๒) หมวดทะเบียนทั่วไป

- จดทะเบียนสมรส  จดทะเบียนหย่า  เปลี่ยนชื่อตัว  เปลี่ยนชื่อสกุล  
 ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการทะเบียนทั่วไป  การขออนุญาตเปิดแสดงมหรสพ  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

๓) หมวดบัตรประจำตัวประชาชน  มีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก

- บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ  บัตรประจำตัวประชาชนหาย  
 บัตรประจำตัวประชาชนถูกทำลาย  บัตรประจำตัวประชาชนชำรุดในสาระสำคัญ  
 ตรวจ-คัด-รับรองสำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน



๔) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา

ตู้แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box)  การนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๕) ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

การรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ  การส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๖)  การรับแบบสอบถามความคิดเห็นประเด็นคำถาม ๔ ข้อ ของนายกรัฐมนตร

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคิดเห็นการดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา เป็นแบบประมาณค่า

๕ = เห็นด้วยมากที่สุด

๔ = เห็นด้วยมาก

๓ = เห็นด้วยปานกลาง

๒ = ไม่เห็นด้วย

๑ = ไม่เห็นด้วยเลย

๐ = ไม่แสดงความคิดเห็น

คำแนะนำ : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
<b>๑. ด้านงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา</b>						
<b>๑.๑ ช่องทางการให้บริการ</b>						
๑) ปริมาณงานที่ให้บริการประชาชนมีความครอบคลุม						
๒) ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม						
๓) วิธีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ						
<b>๑.๒ การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ</b>						
๑) มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ						
๒) มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ						
<b>๑.๓ งานบริการ</b>						
๑) มีงานบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการฯ ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราວร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ						
๒) งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน						
<b>๑.๔ เวลาเปิดให้บริการ</b>						
๑) การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์ – ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐-๑๙.๐๐ น.) - วันเสาร์ – อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น.) - วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
<b>๑.๕ การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน</b>						
๑) มีการนำผลจากการติดตามงานมาปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ						
๒) มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย						
<b>๑.๖ การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย</b>						
๑) มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรค ของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น						
<b>๑.๗ การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น</b>						
๑) มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากร เช่น สถานที่สำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น						
<b>๒. ด้านระบบบริหารจัดการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มา</b>						
<b>๒.๑ ระบบคิว/จุดแรกรับ</b>						
๑) การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม						
๒) มีจุดแรกรับช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและลดเวลารอคอย						
<b>๒.๒ การออกแบบระบบงาน</b>						
๑) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน						
๒) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดตามไว้อย่างชัดเจน						
๓) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน						
๔) การให้บริการในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น						
๕) มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น						
๖) มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์						
๗) มีการปรับปรุงแบบฟอร์มขอรับอนุญาตต่างๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน						
<b>๒.๓ การจัดทำระบบฐานข้อมูล</b>						
๑) มีการออกแบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๒) มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึง การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และ พัฒนาระบบการให้บริการต่อไป						
<b>๒.๔ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
๑) การออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้ อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัยโดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด						
๒) การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือ ผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละ สถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
<b>๒.๕ การบูรณาการวางแผนระบบ</b>						
๑) การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ ทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อ ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า						
<b>๒.๖ การพัฒนาระบบการให้บริการ Online</b>						
๑) มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่าน ช่องทางที่เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการ ให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการ ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - ติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๒๔ นาที - ติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น						
<b>๒.๗ การพัฒนาระบบ Call center</b>						
๑) มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน เป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการสอบถามและมี การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน						
<b>๒.๘ ระบบการประเมินความพึงพอใจ</b>						
๑) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญชี้แจงผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติและ แสดงออกต่อการให้บริการด้วยมารยาทที่ดีเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดี						
๒) มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและ สะดวกต่อผู้ใช้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
ก) มีการนำผลสำเร็จมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง						
ข) เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐						
<b>๒.๙ ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน</b>						
๑) มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง						
๒) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)						
<b>๓. ด้านงบประมาณ สถานที่ และเครื่องมือในจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ</b>						
<b>๓.๑ สถานที่บริการ</b>						
๑) มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง						
๒) สถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ มีความเหมาะสม						
๓) ห้างสรรพสินค้าที่เป็นสถานที่ตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี						
๔) มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทาง หรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน						
๕) เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณที่บริการ						
๖) การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.) เป็นต้น						
<b>๓.๒ พื้นที่ให้บริการ</b>						
๑) ขนาดและพื้นที่ใช้งานมีความเหมาะสม						
๒) การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะปริมาณที่ให้บริการ						
๓) ขนาด และพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอี๊ยมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว						
๔) ในจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืน หรือรถล้อเลื่อน						
<b>๓.๓ การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ</b>						
๑) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเพียงพอ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๒) มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วอึ่งฟักรอ โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น						
๓) การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ						
<b>๔. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ</b>						
<b>๔.๑ การจัดสรรบุคลากร</b>						
๑) มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น						
๒) จัดตารางการทำงานช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มิผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ						
๓) มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน						
๔) บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ เพียงพอ						
๕) บุคลากรมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติงาน ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยี่มาฯ อย่างเหมาะสม						
๖) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ						
๗) บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบโปรแกรมเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ						
๘) เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้ระบบ						
๙) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต						
๑๐) เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่นๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น						
๑๑) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น						
<b>๔.๒ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง</b>						
๑) การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น						
๒) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ						

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
<b>๔.๓ บุคลากรด้านเทคนิค</b>						
๑) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน						
๒) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานกับผู้ให้บริการ						
๓) กรณีระบบขัดข้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยแก้ไขอย่างรวดเร็ว						
<b>๔.๔ เจ้าหน้าที่ตอบ Call center</b>						
๑) มีระบบ/แผน พัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผน รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ						
๒) กำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดยอมให้สายหลุดไม่ได้รับในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก						
๓) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด						
<b>๔.๕ คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน</b>						
๑) วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในคู่มือการปฏิบัติงาน)						
๒) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน						
๓) กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก						
<b>๕. ด้านการประเมินผลภาพรวมจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ</b>						
๑) ประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณมาก						
๒) ประชาชนที่มาใช้บริการมีปริมาณน้อย						
๓) การเปิดจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ มีความคุ้มค่าซึ่งสามารถลดระยะเวลาการเดินทาง ลดเวลาการติดต่อราชการ						
๔) ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว						
๕) การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง						
๖) การเปิดให้บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มฯ จำเป็น ต้องจัดตั้งเพื่อขยายจุดให้บริการในพื้นที่เพิ่มขึ้น						

