

การพัฒนาการให้บริการประชาชนของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

นัฐวุฒิ ตัญญาปัญญาชน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ นัฐวุฒิ ตัญญาปัญญาชน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

ชนิศรา แก้วสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ชนิศรา แก้วสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

ชนิศรา แก้วสุวรรณ ประธาน
(ดร.ชนิศรา แก้วสุวรรณ)

พิชิต ชนัญญู กรรมการ
(พลตรี ดร.ชนัญญู ชัยเพ็ญมนต์)

นพดล เดชประเสริฐ กรรมการ
(ดร.นพดล เดชประเสริฐ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

บวรพต วิรุณราช คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บวรพต วิรุณราช)

วันที่ 17 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างดีจาก ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่งตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ คอยเป็นกำลังใจ และให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.นพดล เดชประเสริฐ และ พลตรี ดร.ชนนัฐ ยังเฟื่องมนต์ คณะกรรมการสอบงานวิจัย ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพงานวิจัย และได้กรุณาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมให้คำแนะนำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ คณะดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ คณาจารย์ที่ได้ปฏิบัติประสาธน์วิชาตลอดระยะเวลา 2 ปี ที่ได้ศึกษาเล่าเรียนในวิทยาลัยแห่งนี้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ ที่ได้อำนวยความสะดวกให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอรำลึกพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและมีพระคุณอันยิ่งใหญ่ ที่ให้กำเนิดให้สติปัญญา ให้ความรักและความห่วงใย และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัยด้วยความกรุณาเสมอมา ขอขอบพระคุณญาติพี่น้อง รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา จนงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแด่บุพการี คณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาและทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

นัฐวุฒิ ตัญญาปัญญาชน

57750006: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: การพัฒนาการให้บริการ/ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ/ แขนงทางหลวงชนบทชลบุรี

นั้ฐวุฒิ ตั้ญญะปัญญาชน: การพัฒนาการให้บริการประชาชนของแขนงทางหลวงชนบทชลบุรี. (Public Service Quality Development: A Case Study of Rural Roads Regional Chonburi)
 อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชนิสรรา แก้วสวรรคค์, Ph.D. 105 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแขนงทางหลวงชนบทชลบุรี 2) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของแขนงทางหลวงชนบทชลบุรี และ3) นำเสนอรูปแบบที่เหมาะสมของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของแขนงทางหลวงชนบทชลบุรี

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหาจากผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ แขนงทางหลวงชนบทชลบุรี กรมทางหลวงชนบท จำนวน 15 คน และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขนงทางหลวงชนบทชลบุรี ในเวลาราชการของแขนงทางหลวงชนบทชลบุรี จำนวน 15 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐม การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม การสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-53 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1-21 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ ให้น้อยลง เพื่อที่จะได้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ที่มาใช้บริการ และด้านรูปแบบที่เหมาะสมของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจะต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สามารถลดการเสียเวลาให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

ในภาพรวมผู้วิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนสำคัญต่อผลของการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาและจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนา และรักษาคุณภาพการให้บริการ รวมไปถึงขั้นตอนการดำเนินงานของแขนงทางหลวงชนบทชลบุรีควรมีการปรับปรุงในการลดขั้นตอนการดำเนินงานบางอย่างลง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านระยะเวลาการเปิดบริการควรมีการเพิ่มวันทำการในวันเสาร์ และอาทิตย์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อขอรับบริการและเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

57750006: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: QUALITY SERVICE DEVELOPMENT, ONE-STOP SERVICE, RURAL
ROADS REGIONAL CENTER, CHONBURI

NUTTAWUT TANYAPANYACHON: PUBLIC SERVICE QUALITY
DEVELOPMENT: A CASE STUDY OF RURAL ROADS REGIONAL CHONBURI.
ADVISOR: CHANISARA KEAOSAWAN, Ph.D 105 P. 2016

This research had three of the following purposes: 1) To study the factors concerning the success of the public service quality at Rural Roads Regional Center, Chonburi. 2) To explore any approaches involving in the public service quality development at Rural Rads Regional Center, Chonburi. 3) To present some useful instruction and guideline towards public service providers at Rural Roads Regional Center Chonburi. This research scope covered two groups of informants: 15 personnel and staff members and 15 visitors receiving the service at Rural Roads Regional Center, Chonburi. The researcher used purposive sampling and collected the data from the primary source, documentation, interviews, and group discussion. The results show that most of the sampling was males rather than females, 21 – 53 years old, Bachelor’s Degree, 1 – 21 years of work experience, and 10,000 – 30,000 monthly income. The result showed that the factor concerning the achievement in public service quality was the personnel and staff members. The procedure in one-stop service should be lessening due to the quick responsiveness for the visitors. The approach found in service quality development was that the personnel and staff members should response in a quick and professional way. For overall result of the research, the researcher found that the personnel and staff members play an important role in public service quality. Therefore, the seminars and workshop relating service quality development should be encouraged in a timely basis. Furthermore, the procedure of receiving the service should save more time and open on Saturdays and Sundays in order to provide more channels for the visitors.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
คำถามในการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ข้อมูลทั่วไปแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี	10
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ	14
แนวคิดการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
4 ผลการวิจัย.....	27
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและบรรยายลักษณะ บุคลิกภาพ ประวัติส่วนตัว โดยสังเขป หน้าที่การทำงาน และพร้อมทั้งบรรยายภาคนในการให้สัมภาษณ์	27
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของแขวงทางหลวง ชนบทชลบุรี	37
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	75
5 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล	77
สรุปผลการวิจัย	77
อภิปรายผลการศึกษา.....	81
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก.....	87
ภาคผนวก ข.....	90
ภาคผนวก ค.....	94
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ..... 28
4-2	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อแนวทาง หลวงชนบทชลบุรี 32
4-3	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้าน การบริการและกระบวนการให้บริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้..... 40
4-4	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้ 43
4-5	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ และได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้..... 45
4-6	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้าน ความถูกต้องในการให้ข้อมูล มีผลความคิดเห็นดังนี้ 48
4-7	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้าน ด้านประชาสัมพันธ์ มีผลความคิดเห็นดังนี้..... 51
4-8	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงสิ่งใดที่ท่าน ประทับใจในการมาขอใช้บริการครั้งนี้ มีผลความคิดเห็นดังนี้ 53
4-9	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงสิ่งใดที่ท่าน ไม่ประทับใจในการมาใช้บริการครั้งนี้ มีผลความคิดเห็นดังนี้ 56
4-10	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงด้านท่าน มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขด้านการให้บริการอย่างไร มีผลความคิดเห็น ดังนี้..... 58
4-11	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยใด ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้ มีผลความคิดเห็นดังนี้ 61
4-12	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านการบริการ ด้านใดที่อยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด/น้อยที่สุด มีผลความคิดเห็นดังนี้..... 63
4-13	เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านท่านมี ความเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร มีผลความคิดเห็นดังนี้ 65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-14	68
4-15	70
4-16	72
4-17	75
4-18	76

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2-1 รูปแบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ.....	18

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน โดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ย่อมทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ การปฏิรูประบบราชการ โดยมีประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางถือเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ นั่นคือการปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมิตักษะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546)

กรมทางหลวงชนบท ในสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยให้โอนกิจการ อำนาจหน้าที่ ทรัพย์สิน งบประมาณ หนี้ สิทธิภาระผูกพัน ข้าราชการ ลูกจ้าง และอัตรากำลังบางส่วน ที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญด้านการก่อสร้างทาง และสะพาน จากกรมโยธาธิการ และจากกรมการเร่ร่อนพัฒนาชนบท สังกัดกระทรวงมหาดไทย มารวมกันก่อตั้งเป็น “กรมทางหลวงชนบท” เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พุทธศักราช 2545

ตั้งแต่นั้นมา จากขอบเขตอำนาจหน้าที่ ดังกล่าว กรมทางหลวงชนบทได้ระดมความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล

แนวทางหลวงชนบทชลบุรี กรมทางหลวงชนบทเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงคมนาคม ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ช่วยปรับปรุงและพัฒนาการคมนาคมประเทศเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยให้แนวทางหลวงชนบท มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบ วางแผน และดำเนินการเกี่ยวกับงานบำรุงรักษาทาง งานอำนวยความปลอดภัยและ งานก่อสร้างทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2. สำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งวัสดุงานทางและสภาพสายทางให้เป็นปัจจุบัน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ที่มีโครงการก่อสร้างทาง
4. ตรวจตรา คูแฉ และบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยทางหลวงตามที่ได้รับมอบหมาย
5. ดำเนินการงานควบคุมน้ำหนักรยานพาหนะด้วยการตรวจชั่งน้ำหนักเคลื่อนที่
6. ดำเนินการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน
7. บำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องจักรกลและยานพาหนะในความรับผิดชอบ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวงตามที่ได้รับมอบหมาย
9. ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนด้านวิชาการงานวิศวกรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตรับผิดชอบ
10. สนับสนุน และประสานการปฏิบัติงานด้านงานทางร่วมกับจังหวัดหรือหน่วยงานอื่นในเขตรับผิดชอบ
11. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายการก่อสร้างและบำรุงรักษาทางหลวงให้มีโครงข่ายทางหลวงที่สมบูรณ์ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ (พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545)

แนวทางหลวงชนบทชลบุรีมีการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมต่าง ๆ และให้บริการประชาชนเป็นหลักงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของแนวทางหลวงชนบทชลบุรีและการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงาน พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการคมนาคมของประชาชนที่ใช้การคมนาคมให้สะดวกและรวดเร็ว โดยแนวทางหลวงชนบทชลบุรียึดกรอบการบริหารราชการหรือการบริหารการของหน่วยงานตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) เป็นการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ แนวทางหลวงชนบทชลบุรียังยึดหลักนโยบายของกรมทางหลวงชนบทปี 2558 เพื่อพัฒนาระบบการทำงานและบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพแนวทางหลวงชนบทชลบุรีนั้นมีการให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงาน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีนั้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่แนวทางหลวงชนบทชลบุรี และได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นอย่างมาก

แนวทางหลวงชนบทชลบุรีมีการปฏิบัติงานโดยเน้นการ การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และนโยบายของกรมทางหลวงชนบท ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิผล

สร้างความพึงพอใจและสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ สร้างความเป็นธรรมเสมอภาค สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการแต่เนื่องด้วยภารกิจของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี เป็นการดำเนินการเกี่ยวเนื่องด้วยข้อกฎหมาย และระเบียบแบบแผนมาตรฐานต่าง ๆ กำหนดไว้ให้ปฏิบัติซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องเสียก่อนจึงจะดำเนินการได้ หรือมีความจำเป็นต้องระมัดระวังเป็นพิเศษเพื่อมิให้การปฏิบัติงานนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย บางครั้งจึงจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการพอสมควร เพราะการเร่งรัดการให้บริการด้วยความรีบเร่งอาจมีความผิดพลาดในทางปฏิบัติขึ้น ในขณะที่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการต่างมีความคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และมีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง โดยที่ปัจจุบันนี้มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก อีกทั้งในการอนุญาตบางเรื่องจะมีกฎหมายหลายฉบับที่มีความเชื่อมโยงผูกพันกัน การประกอบกิจการของประชาชนภาคเอกชนหรือประชาชนต่าง ๆ ก็จะต้องขออนุญาตในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจากส่วนราชการหลายแห่ง นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลา กำหนดรายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นที่จะต้องใช้ยื่นเพื่อประกอบการพิจารณา รวมถึงไม่ได้มีการกำหนดขั้นตอนในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน จนทำให้เป็นการสร้างภาระและเป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตเพื่อดำเนินการต่าง ๆ เกินสมควร อาทิเช่น การขออนุญาตประกอบกิจการด้านการค้า ด้านการอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว และการโรงแรมซึ่งส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ และทำให้ประเทศไทยเสียโอกาสทางการค้าและการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2558 นี้ จะมีการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตให้มีความชัดเจน รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่อให้การบริการและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามหลักของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการ

เชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

1.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกอย่าง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No wrong door)

1.2 ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One stop service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขอ อนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One stop crisis center : OSCC) เป็นต้น

1.3 ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนา รูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับ ความต้องการของตนเอง (Government you design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m-Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและ บริการถึง ประชาชน แข็งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้ง ข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social network) เป็นต้น

1.4 ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการ ภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

1.5 ยกกระตือรือร้นคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกัน ระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

1.6 ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service level agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของ หน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนด ลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.7 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart card) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2556)

การให้บริการแบบแบบครบวงจร One-Stop Service ถือเป็นรูปแบบทางธุรกิจอย่างหนึ่งที่ภาครัฐนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการให้บริการและส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้น

ดังนั้นในฐานะผู้วิจัย ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านบริการให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในแต่ละกระบวนการในการรับบริการต่าง ๆ จึงสนใจที่จะศึกษาการปรับปรุงให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี เพื่อเป็นการศึกษาประสิทธิภาพในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในแนวทางหลวงชนบทชลบุรี ในการให้บริการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อนำผลวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการทำงานในด้านการให้บริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และให้ข้อมูลอย่างถูกต้องในการติดต่อขอรับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

คำถามในการวิจัย

1. แนวทางหลวงชนบทชลบุรีควรมีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการประชาชน
2. แนวทางหลวงชนบทชลบุรีควรมีแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างไร
3. แนวทางหลวงชนบทชลบุรีควรมีรูปแบบที่เหมาะสมการให้บริการประชาชนอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ครอบคลุมเนื้อหาจากผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม ดังนี้

 - 1.1 กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ แนวทางหลวงชนบทชลบุรี กรมทางหลวงชนบท โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
 - 1.2 ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แนวทางหลวงชนบทชลบุรี ในเวลาราชการ ของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา การปรับปรุงการให้บริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรีใน 5 ด้าน ได้แก่
 - 1.2.1 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ
 - 1.2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 1.2.3 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.2.4 ด้านความถูกต้องในการให้ข้อมูล
 - 1.2.5 ด้านประชาสัมพันธ์
2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ และประชาชนผู้รับบริการ เฉพาะแนวทางหลวงชนบทชลบุรี
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากเอกสารระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

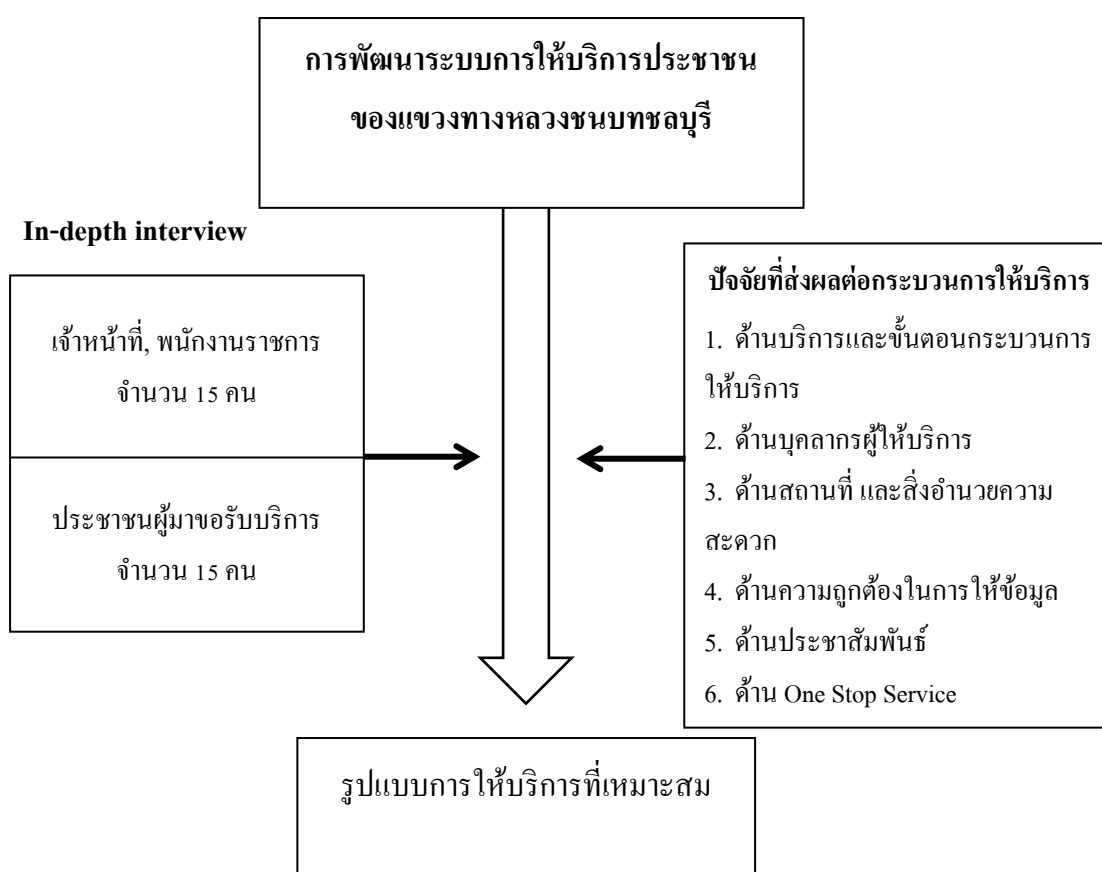
1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

2. เพื่อนำผลการที่ได้จากการศึกษาเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. ได้รูปแบบที่เหมาะสม เพื่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี มีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต
ที่ทำหน้าที่บริการประชาชน

พนักงานราชการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่หน่วยงานของรัฐ
ตามสัญญา

ผู้รับบริการ หมายความว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่
ส่วนราชการอื่น ๆ ที่มาขอรับบริการจากแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

แนวทางหลวงชนบท หมายถึง แนวทางหลวงชนบทชลบุรี

อนุญาต หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมาย
กำหนดให้ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต
การอนุมัติการจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตร
ด้วย

ผู้อนุญาต หมายถึง ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาตกระทำการใด ๆ
ในเขตทางของกรมทางหลวงชนบท

กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต หมายถึง กฎหมายต่าง ๆ ที่มีบทบัญญัติกำหนดให้การ
ดำเนินการใดหรือการประกอบกิจการใดจะต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการได้

คำขอ หมายถึง คำขออนุญาตกระทำการต่าง ๆ ในเขตทางหลวงชนบท

ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความเชื่อมั่นการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้องชอบตามกฎหมาย

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop service หมายถึง การนำงานที่ให้บริการ
ทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที
ในจุดบริการเดียว โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การให้บริการนั้น มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยลด
ขั้นตอนการติดต่อประสานงานหลายฝ่าย ประกอบไปด้วยงานบริการดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายวิชาการ หมายถึง หน่วยงานภายในแนวทางหลวงชนบทชลบุรีมีอำนาจหน้าที่
ปฏิบัติงาน จำทำแผนประสานงาน ศึกษา วางแผน และประเมินผล ดำเนินการเกี่ยวกับ
ประชาสัมพันธ์ สืบรวจออกแบบ ประมาณราคางานก่อสร้าง ดำเนินการเกี่ยวกับการเวนคืน
อสังหาริมทรัพย์ และกฎหมายว่าด้วยทางหลวง และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายปฏิบัติการ หมายถึง หน่วยงานภายในแนวทางหลวงชนบทชลบุรีมีอำนาจหน้าที่
ปฏิบัติงานสำรวจความเสียหาย เบิกจ่ายหน่วยพัสดุ ซ่อมแซมผิวจราจรที่เสียหาย จัดทำรายงาน
ประจำวัน และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป หมายถึง หน่วยงานภายในแนวทางหลวงชนบทชลบุรี มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงาน ดำเนินเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงาน อาคารสถานที่ และดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การอบรม การแจ้งข้อมูล และการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4. ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบทบางละมุง หมายถึง หน่วยงานภายในแนวทางหลวงชนบทชลบุรี มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงาน ดำเนินการบริหารงานทั่วไปและปฏิบัติงานสารบรรณของศูนย์บำรุงทางหลวงชนบทบางละมุง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5. ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบทบ่อทอง หมายถึง หน่วยงานภายในแนวทางหลวงชนบทชลบุรี มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงาน ดำเนินการบริหารงานทั่วไปและปฏิบัติงานสารบรรณของศูนย์บำรุงทางหลวงชนบทบ่อทอง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ
5. แนวคิดการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service)
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 409 หมู่ 3 ตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 20170 โทรศัพท์ 0 3820 2044-47 โทรสาร 0 3820 20445 เว็บไซต์

www.chonburi.drr.go.th หรือ www.facebook.com/chonburi.Drr

แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี กรมทางหลวงชนบทเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงคมนาคม ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ช่วยปรับปรุงและพัฒนาการคมนาคมประเทศเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยให้แขวงทางหลวงชนบท มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทางหลวงชนบทรวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิจัยและพัฒนางานก่อสร้างทาง บูรณะ และบำรุงรักษาทางหลวงชนบท
3. จัดทำมาตรฐาน และข้อกำหนดทางหลวงชนบท ตลอดจนกำกับและตรวจสอบเพื่อให้มีการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานและข้อกำหนด
4. ฝึกอบรมและจัดทำคู่มือ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวิศวกรรมงานทางแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ร่วมมือและประสานงานด้านทาง กับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย จาก ขอบเขตอำนาจ หน้าที่ ดังกล่าว กรมทางหลวงชนบทได้ระดมความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลโดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบงานเป็น 3 ฝ่าย และ 2 ศูนย์ให้บริการ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- 1.1 งานธุรการ
- 1.2 งานการเงินและบัญชี
- 1.3 งานพัสดุ

2. ฝ่ายวิชาการ

- 2.1 วางแผน สำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา งานก่อสร้าง
- 2.2 งานวิเคราะห์และทดสอบวัสดุ
- 2.3 งานเวนคืนและ กฎหมายทางหลวง
- 2.4 ให้คำปรึกษา เสนอแนะ สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

3. ฝ่ายปฏิบัติการ

- 3.1 งานซ่อมบำรุงทางและสะพาน
- 3.2 งานเครื่องกล
- 3.3 งานอำนวยความสะดวก
- 3.4 งานอาสาสมัครทางหลวงชนบท (อส.ทช.)
- 3.5 งานร้องเรียน

4. ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบทชลบุรีเขตบางละมุง

- 4.1 สำรวจ ออกแบบ ประมาณราคางานซ่อมบำรุง
- 4.2 ดำเนินการควบคุม และบำรุงรักษาทางและสะพาน
- 4.3 ดำเนินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องจักรกล
- 4.4 งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5. ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบทชลบุรีเขต บ่อทอง

- 5.1 สำรวจ ออกแบบ ประมาณราคางานซ่อมบำรุง
- 5.2 ดำเนินการควบคุม และบำรุงรักษาทางและสะพาน

5.3 คำเนิการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องจักรกล

5.4 งานอื่น ๆ ใ้รับมอบหมาย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปัจจุบันในภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจต่อความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มาใช้บริการในองค์กรนั้น ๆ ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งqueเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การที่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ จำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจและในการสร้างแรงจูงใจให้ได้ผลดีนั้นผู้บริหารจะต้องมีความรู้ในทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นปัจจัยในการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทำให้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ อย่างกว้างขวางจนเกิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ หลายทฤษฎี (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2549 หน้า 27 อ้างถึงใน หัสดิษฐ์ สอนปะละ, 2555, หน้า 4-5) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการในการนำเสนอ จะต้องเป็นผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้บริการมองเห็นถึงความต้องการของผู้บริการถึงความเอาใจใส่ต่อการสร้างคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้บริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการนั้น เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้บริการ

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เอื้ออำนวยต่อการติดต่อประสานงานการขอรับบริการผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้บริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการจะต้องคิดถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้บริการ โดยในการกำหนดขั้นตอนกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้บริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมกรให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามและสบายตาของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้คล่องตัวและลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการคาดหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ มีคุณภาพโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและเพิ่มประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น ไม่ใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุน ไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใดหลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผลในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือการผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงานความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นความรับผิดชอบต่อความร่วมมือกันความไว้วางใจกันการบูรณาการการคิดเป็นองค์รวม

บริการสาธารณะจึงเป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก การดำเนินการหากไม่ใช่ภาครัฐเป็นผู้ดำเนินการด้วยแล้ว ก็อาจเป็นนิติบุคคลอื่นที่ได้รับไปดำเนินการโดยการมอบหมายให้นิติบุคคลอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะมีรูปแบบสำคัญ 4 รูปแบบ คือ

1. สัมปทานเป็นรูปแบบที่ผู้รับสัมปทานได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดให้มีบริการสาธารณะ
 2. การมอบหมายให้เอกชนบริหารจัดการทรัพย์สินของรัฐเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการในสิ่งที่มีอยู่แล้วโดยให้เอกชนบริหารทรัพย์สินโดยได้รับค่าตอบแทน
 3. การว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการบริการสาธารณะแทนรัฐเป็นรูปแบบที่รัฐมอบหมายให้เอกชนเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะ โดยได้รับค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ชัดเจนตายตัวและบวกกับแรงจูงใจซึ่งเป็นผลกำไรที่จะได้จากผลงานของกิจการนั้น
 4. การจ้างผู้จัดการบริหารงานแทนมีรูปแบบคล้ายกับรูปแบบข้างต้น แต่ผู้จัดการจะได้รับค่าตอบแทนแบบเหมาจ่ายเหมือนกับลูกจ้างในฐานะผู้บริหารโครงการ
- ดังนั้น ในการดำเนินการตามสัญญาสัมปทาน โดยนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่รัฐนั้น เป็นเรื่องที่มีความสำคัญซึ่งรัฐควรต้องพิจารณาอย่างละเอียดและรอบคอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการจะให้นิติบุคคลใครรับไปจัดการบริการสาธารณะรัฐย่อมพิจารณาแล้วว่า นิติบุคคลนั้นต้องมีศักยภาพ และมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ

Millet (1954 อ้างถึงใน ชนธดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 7-8) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่สำคัญของการบริการ นั่นคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการคือการมีแนวทางการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีความยุติธรรมในการบริหารงาน

ที่มีพื้นฐานทัศนคติที่ว่าคนทุกคนต่างมีสิทธิเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนก็ต่างจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย จะได้รับการให้บริการในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา เพราะถ้าไม่ตรงต่อเวลาจะถือว่าหน่วยงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ

มีจำนวนการให้บริการและสถานที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งการให้บริการไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ ซึ่งจะสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดกับ ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ผู้มารับบริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยจะยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพ และความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม แนวความคิด เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้า คาดหวังไว้

Millet (1954 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 7-8) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า การบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือ ไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันคือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปต่อไปเรื่อย ๆ

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554) ได้กล่าวถึงที่มาและความสำคัญของการศึกษาเรื่องคุณภาพ การให้บริการ เนื่องจากหลายทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของ การบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (Bureaucratic polity) มาเป็นการ ปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (Parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะ มองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอ เพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไป เมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็น ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่าง หน่วยงานต่างกันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏ แพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะ แม้ระบบ

ราชการของเรา หลายที่ผ่านมามาจนปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-based management) ก็ตาม แตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทย ที่จะได้รับ ความสนใจและมี การพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวาง ต่อเนื่อง บทบาทวิชาการนี้ มุ่งเสนอแนวคิดและหลักการเพื่อประโยชน์ในการวิจัยหรือการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรัฐ โดยกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและคุณภาพการ ให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ การวัดคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือศึกษา คุณภาพการให้บริการ แบบจำลองช่องว่างการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการให้บริการ การพัฒนาต่อยอดเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาประยุกต์ใช้เป็นอย่างมาก รวมทั้ง ข้อวิจารณ์ของตัวแบบ SERVQUAL ซึ่งคาดว่าจักเป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการและเป็นพื้นฐาน ของการทำงานวิจัย ในลักษณะที่จักได้ช่วยกันต่อเติมหรือต่อยอดองค์ความรู้ด้านนี้ และจะยัง คุนอุปการเมื่อนำไปใช้เป็นกรอบความคิดเพื่อการสร้างเครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการให้บริการจาก การจัดบริการสาธารณะสำหรับหน่วยงานภาครัฐต่อไป

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับการนำมาปรับใช้ในกระบวนการ ปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของประเทศไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมา ประยุกต์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น โดยปัจจุบันมุ่งนำเสนอแนวความคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณา คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเครื่องมือศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL และตัวอย่างของการประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการในระบบบริหาร ภาครัฐไทย ซึ่งคาดว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการและเป็นพื้นฐานของการทำงานวิจัยและต่อ ยอดองค์ความรู้ รวมทั้งการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐต่อไป แบ่งออกเป็นหลายตอนในเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ” นี้

กล่าวโดยสรุปได้จากคำนิยามของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้มานำเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการความเป็นธรรม ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปการรับรู้ใน คุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะเชื่อมโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มี ต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของ

ผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับ และคุณภาพในกระบวนการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

ส่วนคุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่บริการให้แก่ประชาชน การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน โดยภาครัฐจะคำนึงถึงสิ่งสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐบาล การให้บริการของภาครัฐจึงต้องวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุน กิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

แนวคิดการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ในงานบริการด้านต่าง ๆ ที่หลาย ๆ องค์กรกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้บริหารว่า ทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรของเรา มีบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว และครบวงจร จนมีลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการ เกิดความพึงพอใจที่มาใช้บริการและเกิดการบอกปากต่อปากว่า ให้มาที่เราลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดมาตรฐานในการบริการที่ดี อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร แน่แน่นอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมิใช่สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร การสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-stop-service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จใน 3 ด้านหลัก ๆ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ



ภาพที่ 2-1 รูปแบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

กล่าวโดยสรุปแล้วการพัฒนาด้านการบริการแบบครบวงจร จะทำให้นุคลากรผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) มีการพัฒนาที่สำคัญดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค
2. การพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อม จะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะอาดสบาย ความรวดเร็ว ทาเกิดความพึงพอใจ และประทับใจมากขึ้น
3. การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว การให้บริการแบบครบวงจรทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป (พิชญพร รุโจปการ, 2552)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2553) ได้ให้ความหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop service ว่า หมายถึง การดำเนินงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ใน

สถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่อ งานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุด ให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

รูปแบบที่ 1 คือ การนำหลากหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลาย ๆ หน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ดังนั้น ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลา และขั้นตอนกระบวนการขอรับบริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงาน ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน หรือการสร้างใหม่ ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่

แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การจัด, การรวม, การจัดการรูปแบบใหม่, และการทำให้การทำงานง่ายขึ้น

แนวคิดการรื้อปรับระบบ โดยให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐานมีการออกแบบธุรกิจใหม่ แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดของผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน ในรูปแบบที่สามนี้ จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที เช่น การให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ, หลักเกณฑ์การขออนุญาต ต่าง ๆ, เงื่อนไขการรับบริการ การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One stop service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

ยุทธศักดิ์ ฅณาสวัสดิ์ (2552) สำหรับบริการของทางราชการ ภาคเอกชนต่างต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็วและเบ็ดเสร็จโดยติดต่อจากเพียงแห่งเดียว แต่ในสถานการณ์ตรงกันข้าม การดำเนินการในแต่ละเรื่องต้องไปติดต่อกับหน่วยราชการ แต่ก็ไม่มีทางเลือกที่จะไปขอรับบริการจากผู้ให้บริการซึ่งมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่สูงกว่า ดังนั้น จำเป็นที่ต้องรับบริการที่มีคุณภาพต่ำกันต่อไป

แนวทางแก้ไขปัญหาของการดำเนินการบริการของราชการนั้นต่างมีหลายแนวทางการดำเนินงาน ตั้งแต่ปรับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของหน่วยราชการ เพื่อให้สามารถอนุมัติอนุญาตหรือให้บริการ และสามารถดำเนินการโดยหน่วยราชการเพียงที่เดียว แต่การดำเนินการปรับโครงสร้างนั้น ถือเป็นกระบวนการที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เพราะเนื่องจากต้องเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ อีกมากมาย และขณะเดียวกันหน่วยราชการต่างหวงอำนาจของตนเองที่มีอยู่ และอีกแนวทางหนึ่ง คือ การปลดผู้บริหารของหน่วยราชการที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน แล้วแต่งตั้งให้บุคลากรอื่นที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานสูงกว่ามาทำงานแทน ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากมากในภาคเอกชน แต่ในส่วนของภาครัฐนั้น นับเป็นเรื่องที่ยากเป็นอย่างมาก

สำหรับแนวทางที่มักเลือกใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานภาครัฐให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งได้มีการแบ่งบริการออกเป็น 4 ระดับ ได้ดังนี้

ระดับที่ 1 First stop เป็นเพียงบริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ณ สถานที่แห่งใดแห่งหนึ่งหรือเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่งซึ่งไม่ได้เป็นการให้บริการแบบครบวงจรแบบเบ็ดเสร็จ One stop แต่เป็นเพียงบริการแบบ First stop เท่านั้น คือ ผู้รับบริการจาก First stop จะต้องไปติดต่อหน่วยราชการ ในสถานที่อื่น ๆ ในลักษณะ Second stop ต่อไป

ระดับที่ 2 Convenience store เปรียบเสมือนกับร้านสะดวกซื้อ สามารถเลือกรับบริการจากหน่วยราชการใดหน่วยราชการหนึ่ง หรือหลายแห่ง ณ สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ซึ่งได้รับการให้บริการอย่างสะดวกสบาย แต่ส่วนใหญ่จะเป็นบริการในลักษณะง่าย ๆ เช่น การจดทะเบียนบริษัท เป็นต้น แต่การให้บริการก็ยังยุ่งยากและสลับซับซ้อน และต้องติดต่อหน่วยงานหลายหน่วยงานเหมือนเดิม

ระดับที่ 3 One stop service center กล่าวคือ ยังคงเน้นติดต่อขอรับบริการบริการในลักษณะแบบเผชิญหน้ากัน (Face to face) แต่จะอำนวยความสะดวกโดยผู้รับบริการเพียงไปติดต่อยังสถานที่เพียงแห่งเดียวเท่านั้น และสามารถติดต่อในเรื่องอื่น ๆ ได้ทุกด้าน เนื่องจากหน่วยราชการต่าง ๆ ส่งบุคลากรเจ้าหน้าที่มาประจำที่ศูนย์บริการร่วม เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ

ระดับที่ 4 One stop government portal ในระบบรัฐบาลที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่เน้นการติดต่อรับบริการแบบเผชิญหน้า Face to face จึงช่วยลดปัญหาความล่าช้าได้มาก โดยหน่วยราชการต่าง ๆ ยังแยกการทำงานออกไปหลายแห่งเหมือนเดิม แต่ผู้รับบริการจะติดต่อผ่านเครือข่ายสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงเว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

อุไร ดวงระวี (2554) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One stop service : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA

และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยรวม แตกต่างกันทุกปัจจัย ยกเว้น เพศ ส่วนปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ให้บริการที่มาใช้บริการจริง ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ จำนวน 355 คน และผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย บรรณารักษ์ และนักวิชาการศึกษา จำนวน 19 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปริญญาโท ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า เมื่อผู้ให้บริการมาติดต่อขอรับบริการ ครั้งเดียวเสร็จเป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ 2 ครั้ง ผลจากการประเมินจากผู้ให้บริการติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จผู้ให้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการ และด้านการประเมิน และการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาบริการ 4 ด้าน 1 ด้านการเพิ่มจำนวนศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ 2 ด้านการประเมินปัจจัยนำเข้า 3 ด้านกระบวนการ และ 4 ด้านผลผลิต เพื่อนำผลมาพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต่อไป

อารี ลือกลาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนาดูน จังหวัดนครราชสีมา โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ศึกษา จำนวน 330 คน วิเคราะห์ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังของผู้รับบริการด้านกระบวนการ มีการแบ่งหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และมีเจ้าหน้าที่ให้คำนำมีความรู้ ความชำนาญ และกระตือรือร้น

เกียงชัย ปิงประวัติ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชน ส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตมีนบุรีกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านประชาสัมพันธ์ 3) ด้านการอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านสถานที่ตามลำดับ โดยด้านผู้ปฏิบัติงานและด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยประชาชนผู้มาขอรับบริการพอใจในด้านความถูกต้องสมบูรณ์ของผลงานมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาเป็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต ของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีวิทยาการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการ นอกจากนี้ยังศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสมของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

ประชากรวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการวิจัยด้วยวิธีวิทยาการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลที่ สำคัญซึ่งเป็น ประชากรเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ราชการ แนวทางหลวงชนบทชลบุรี กรมทางหลวง ชนบท และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แนวทางหลวงชนบทชลบุรี ในเวลาราชการของ แนวทางหลวงชนบทชลบุรี รวมทั้งสิ้น 30 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ราชการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี จำนวน 15 คน และประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำนวน 15 คน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ผู้วิจัยเตรียมการในด้านความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีแนวความคิดการปรับปรุงการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี
2. ผู้วิจัยเตรียมความรู้ในเรื่องระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการ เก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำราและการขอคำปรึกษาจากอาจารย์ ที่ปรึกษาด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัยก่อนจะนำไปสู่การศึกษา ที่ถูกต้องและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด
3. แนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยการศึกษา ประเด็น คำถาม จากการบทความและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยสร้างเป็นคำถามให้มีครอบคลุมตาม ขอบเขตของการวิจัยซึ่งเป็นที่ต้องการศึกษาเพื่อให้การวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เนื้อหาของคำถามเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด โครงสร้างคำถามในการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยอายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแนวคำถามเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารทางวิชาการ นิตยสารเอกสารการประชุม วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

2.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) แบบตัวต่อตัว และการจัดสนทนากลุ่ม (In-depth interview) เพื่อเปิดเผยถึงจุดใจความเชื่อกฎเกณฑ์ของผู้ตอบ โดยเตรียมคำถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการโดยการกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ทำวิจัยก่อนเริ่มการทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แสดงถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์โดยขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้มีปฏิสัมพันธ์แบบต่อน้ำกับผู้ที่สัมภาษณ์เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและมีการทดสอบคำถามและคำตอบเพื่อเป็นแนวทางในการถามคำถามต่อไป โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30-60 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์การสัมภาษณ์แต่ละรายจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ที่เรียกว่าข้อมูลอิ่มตัว (Data saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์

2.2 ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ และเมื่อจบการสัมภาษณ์จะทำการบันทึกข้อมูลอื่น ๆ ทันทันที เช่น ลักษณะท่าทางลักษณะน้ำเสียงตามความเป็นจริงโดยไม่มีการตีความ นอกจากนี้ยังได้บันทึกเกี่ยวกับความคิดความรู้สึกหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยขณะที่รวบรวมข้อมูล ซึ่งการเขียนบันทึกสรุปสั้น ๆ ดังกล่าวมีประโยชน์สำหรับผู้วิจัยในการมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มหัวข้อสรุป

2.3 ข้อมูลจะถูกนำมาทำการบันทึกและถอดเทปรายวัน เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และข้อมูลที่ได้นำมา

ผู้วิจัยจะนำมาถอดเทปคำต่อคำประโยคต่อประโยคแล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งด้วยการ ฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วได้นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัยซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล
2. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลและบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน
3. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้นี้มีความเที่ยงตรง ไม่มีอคติหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้วิจัย

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และข้อมูลทุติยภูมิที่ได้รับจากการค้นคว้าเอกสาร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปมาอ่านหลาย ๆ ครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. นำข้อมูลกลับมาอ่านอีกครั้งโดยละเอียดทุกบรรทัดและจึงตีความ พร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยคแล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ซึ่งกระบวนการดังกล่าวคือการสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล
4. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีให้นำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ด้านการปรับปรุงการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของ
แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิจัยด้วยวิธี
วิทยาการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญซึ่งเป็น ประชากรเจ้าหน้าที่
และพนักงานราชการ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี กรมทางหลวงชนบท และประชาชนผู้รับบริการ
ที่มาติดต่อ ณ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ในเวลาราชการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี
รวมทั้งสิ้น 30 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการแสดงวิเคราะห์ผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและบรรยายลักษณะ บุคลิกภาพ ประวัติส่วนตัวโดยสังเขป
หน้าที่การทำงาน และพร้อมทั้งบรรยากาศในการให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบท
ชลบุรี

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี
2. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับ

บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ประวัติส่วนตัวโดยสังเขป หน้าที่การทำงาน
และบรรยากาศในการให้สัมภาษณ์**

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ

การกำหนดรหัส	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	ประสบการณ์การทำงาน	รายได้ต่อเดือน	ขอรับบริการด้าน
Civil engineer (CE1)	53	ชาย	ปริญญาโท	21 ปี	30,000 บาท	-
Civil engineer (CE2)	42	ชาย	ปริญญาตรี	18 ปี	20,000 บาท	-
Administration officer (AD1)	34	ชาย	ปริญญาตรี	10 ปี	18,000 บาท	-
Administration officer (AD2)	36	หญิง	ปริญญาโท	13 ปี	25,000 บาท	-
Administration officer (AD3)	33	หญิง	ปริญญาตรี	8 ปี	18,000 บาท	-
Administration officer (AD4)	25	ชาย	ปริญญาตรี	2 ปี	15,000 บาท	-
General service officer (GS1)	27	หญิง	ปริญญาตรี	2 ปี	15,000 บาท	-
General service officer (GS2)	37	หญิง	ปริญญาตรี	10 ปี	18,000 บาท	-
General service officer (GS3)	35	ชาย	ปริญญาตรี	6 ปี	18,000 บาท	-
General service officer (GS4)	39	ชาย	ปริญญาโท	5 ปี	20,000 บาท	-
General service officer (GS5)	28	ชาย	ปริญญาตรี	3 ปี	15,000 บาท	-
General service officer (GS6)	28	หญิง	ปริญญาตรี	4 ปี	15,000 บาท	-
General service officer (GS7)	29	ชาย	ปริญญาตรี	6 ปี	15,000 บาท	-
General service officer (GS8)	28	หญิง	ปริญญาตรี	5 ปี	15,000 บาท	-
General service officer (GS9)	30	หญิง	ปริญญาตรี	5 ปี	15,000 บาท	-

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ผู้วิจัยได้ใช้รหัสเพื่อใช้แทนชื่อ ดังนี้

Civil engineer (CE)	ใช้รหัสเพื่อใช้แทนชื่อ	วิศวกรโยธา
Administration officer (AD)	ใช้รหัสเพื่อใช้แทนชื่อ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
General service officer (GS)	ใช้รหัสเพื่อใช้แทนชื่อ	เจ้าหน้าที่ธุรการ

ข้อมูลส่วนบุคคลและบรรยายลักษณะพร้อมทั้งบรรยากาศในการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์

วิศวกรโยธา CE1 เพศชาย อายุ 53 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 21 ปี รูปร่างสมส่วน มีความเชื่อมั่นในตนเองและภูมิฐาน ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 16.30 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดีการตอบคำถามมีความชัดเจนและมีการนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้สัมภาษณ์เพิ่มเติม นอกเหนือจากคำถามที่กำหนดไว้

วิศวกรโยธา CE2 เพศชาย อายุ 42 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 18 ปี รูปร่างเล็ก ผิวสีเข้ม เป็นคนกระฉับกระเฉง พุดจาจะฉาน บุคลิกคล่องแคล่ว ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 12.30 น. ซึ่งเป็นเวลาพักกลางวันของผู้ให้สัมภาษณ์ สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ได้ให้ความเป็นมิตรและยินดีตอบคำถามโดยมีอารมณ์ร่วมในแต่ละคำถาม การสัมภาษณ์เป็นไปด้วยดี

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป AD1 เพศชาย อายุ 34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 10 ปี รูปร่างพอม สูง บุคลิกเรียบร้อย ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 18.00 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ ภายในบ้านพักของผู้ให้สัมภาษณ์ บรรยากาศในการสัมภาษณ์เป็นกันเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี การสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 45 นาที

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป AD2 เพศหญิง อายุ 36 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 13 ปี รูปร่างสมส่วน มีอัธยาศัยและมีไมตรีจิต บุคลิกเรียบร้อย ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 16.30 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ ห้องทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์บรรยากาศในการสัมภาษณ์เป็นกันเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ ยินดีและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถตอบคำถามและอธิบายในรายละเอียดที่เป็นประโยชน์อย่างมากมาย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป AD3 เพศหญิง อายุ 33 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี
 ประสบการณ์การทำงาน 8 ปี รูปร่างอวบ ผิวขาว มีความเป็นของตนเอง ร่าเริงแจ่มใส ผู้ให้สัมภาษณ์
 ท่านนี้ ไม่ได้ทำการนัดหมายกันไว้ก่อน ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ตอนเดินเข้ามา
 แวะทางหลวงชนบทชลบุรีในช่วงเช้า ผู้วิจัยได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์
 สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณชั้น 1 ของแหวงทางหลวงชนบทชลบุรี ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้
 ความเป็นมิตรและยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลการตอบคำถามเป็นไปอย่างราบรื่น

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป AD4 เพศชาย อายุ 25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี
 ประสบการณ์การทำงาน 2 ปี มีบุคลิกคล่องแคล่ว ว่องไว ตัวเล็ก ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้
 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 18.00 น. ซึ่งเป็น
 เวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง สถานที่ให้สัมภาษณ์ ห้องรับแขกในบ้านพักส่วนตัวของ
 ผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์พูดจาเป็นมิตร และให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี
 พูดคุยอย่างคล่องแคล่ว ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยได้ส่งแนวคำถามที่จะสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์
 ล่วงหน้า 3 วัน ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการ GS1 เพศหญิง อายุ 27 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์
 การทำงาน 2 ปีรูปร่างสมส่วน ผิวขาว หน้าตาดี บุคลิกร่าเริงแจ่มใส ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัย
 ได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 17.00 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์
 ว่าง สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ ห้องทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์พูดจาเป็นมิตร และให้
 ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี การพูดจา ตอบคำถามในบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลาใน
 การคิดบ้าง ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยไม่ได้ส่งแนวคำถามที่จะสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้า
 แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคในการสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 1 ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่ธุรการ GS2 เพศหญิง อายุ 37 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์
 การทำงาน 10 ปีรูปร่างสมส่วน ผิวสีเข้ม หน้าตาดี บุคลิกดูเคร่งขรึม ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัย
 ได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 17.30 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์
 ว่าง สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ ห้องรับแขกในบ้านพักส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้
 ความเป็นมิตรและยินดีตอบคำถามโดยมีอารมณ์ร่วมในแต่ละคำถาม การสัมภาษณ์เป็นไปด้วยดี

เจ้าหน้าที่ธุรการ GS3 เพศชาย อายุ 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การ
 ทำงาน 6 ปีรูปร่างสมส่วนมีอัยาศัยและมีไมตรีจิต ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ไม่ได้ทำการนัดหมายไว้
 ก่อน ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ขณะเดินเข้ามาในแหวงทางหลวงชนบทชลบุรีหลังจาก
 ไปรับประทานอาหารกลางวันกับเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์

ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณชั้น 1 ของแขวงทางหลวงชนบท ชลบุรี

เจ้าหน้าที่ธุรการ GS4 เพศชาย อายุ 39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 5 ปีรูปร่างเล็ก ผิวสีเข้ม เป็นคนกระฉับกระเฉง มีความมั่นใจในตัวเองสูง ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ไม่ได้ทำการนัดหมายไว้ก่อนล่วงหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้เป็นเพื่อนกับ ผู้ให้สัมภาษณ์ GS3 GS5 และGS6 ผู้วิจัยจึงได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ตอบคำถามชัดเจนมีอารมณ์ร่วมในการตอบคำถาม และเป็นไปอย่างราบรื่น สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณชั้น 1 ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการ GS5 เพศชาย อายุ 28 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 3 ปีรูปร่างหน้าตาดี สูง ผิวขาว บุคลิกร่าเริง ให้ความเป็นกันเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ไม่ได้ทำการนัดหมายไว้ก่อนล่วงหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้เป็นเพื่อนร่วมงานกับ ผู้ให้สัมภาษณ์ GS3 G4 และGS6 ผู้วิจัยจึงได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้ให้สัมภาษณ์พูดจาเป็นมิตร และพูดคุยอย่างคล่องแคล่ว สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณชั้น 1 ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการ GS6 เพศหญิง อายุ 28 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 4 ปี รูปร่างหน้าตาดี ผิวสีแทน ดูเคร่งขรึม ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ไม่ได้ทำการนัดหมายไว้ก่อนล่วงหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้เป็นเพื่อนร่วมงานกับ ผู้ให้สัมภาษณ์ GS3 G4 และG5 ผู้วิจัยจึงได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้ให้สัมภาษณ์พูดจาเป็นมิตร ตอบคำถามในบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลาในการคิดบ้าง แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคในการสัมภาษณ์ สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณชั้น 1 ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการ GS7 เพศชาย อายุ 29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 6 ปีรูปร่างอวบ ผิวขาว มีความเป็นตัวเอง ร่าเริงแจ่มใส ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 12.30 น. ซึ่งเป็นเวลาพักกลางวันและผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง และได้มีการเตรียมความพร้อมในการตอบคำถาม โดยการนำส่งคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์พูดจาเป็นมิตร และให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ผู้ให้สัมภาษณ์ มีการตอบคำถามที่ชัดเจนและมีการนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้สัมภาษณ์เพิ่มเติม นอกเหนือจากคำถามที่กำหนด ไว้ สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ ห้องทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 45 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการ GS8 เพศหญิง อายุ 28 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 5 ปีรูปร่างหน้าตาดี สูง ผิวขาว มีความเป็นกันเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 12.30 น. ซึ่งเป็นเวลาพักกลางวันให้ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง ผู้ให้สัมภาษณ์พูดคุยจนเป็นมิตร และได้ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี มีสีหน้าอารมณ์ร่วมในการตอบคำถาม และมีการนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้สัมภาษณ์เพิ่มเติม สถานที่ให้ผู้สัมภาษณ์คือ ห้องทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 1 ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่ธุรการ GS9 เพศหญิง อายุ 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 5 ปีรูปร่างท้วม ผิวสีแทน บุคลิกดูเคร่งขรึม ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 17.30 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง ระหว่างสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์มีสีหน้าเรียบเฉย และได้ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี การตอบคำถามในบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลาในการคิดบ้าง ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยไม่ได้ส่งแนวคำถามที่จะสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้า แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคในการสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 45 นาที สถานที่ให้ผู้สัมภาษณ์ คือ โรงอาหารภายในแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

การกำหนดรหัส	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	ประสบการณ์การทำงาน	รายได้ต่อเดือน	อาชีพ	ขอรับบริการด้าน
V1	26	หญิง	ปริญญาตรี	3 ปี	12,000 บาท	เจ้าหน้าที่บริษัท	คมนาคม/สาธารณูปโภค
V2	26	ชาย	มัธยมศึกษาปีที่ 6	5 ปี	10,000 บาท	รับจ้าง	ความปลอดภัย/คมนาคม
V3	24	ชาย	ปริญญาตรี	1 ปี	11,000 บาท	เจ้าหน้าที่บริษัท	รับรองแนวเวนคืน
V4	31	หญิง	ปริญญาตรี	5 ปี	13,000 บาท	เจ้าหน้าที่บริษัท	ขออนุญาต/สร้างถนนเข้า-ออกทางหลวง
V5	34	ชาย	ปริญญาโท	7 ปี	20,000 บาท	รับราชการ	ขอทราบปริมาณจราจรในสายทาง

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

การกำหนดรหัส	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	ประสบการณ์การทำงาน	รายได้ต่อเดือน	อาชีพ	ขอรับบริการด้าน
V6	21	ชาย	ปวส.	3 ปี	12,000 บาท	เจ้าหน้าที่บริษัท	คืนหลักประกันสัญญา
V7	22	หญิง	ปริญญาตรี	1 ปี	11,000 บาท	เจ้าหน้าที่บริษัท	ขออนุญาต/สร้างถนนเข้า-ออก ทางหลวง
V8	24	ชาย	ปริญญาตรี	2 ปี	11,000 บาท	เจ้าหน้าที่บริษัท	ต่อไปอนุญาต/สร้างถนนเข้า-ออก ทางหลวง
V9	34	ชาย	ปริญญาตรี	8 ปี	14,000 บาท	รับราชการ	ขอข้อมูลเส้นทางทางหลวงชนบทชลบุรี
V10	30	ชาย	ปริญญาตรี	6 ปี	15,000 บาท	รับราชการ	ขออนุญาต/ติดตั้งป้ายแนะนำสถานที่
V11	32	ชาย	ปริญญาตรี	5 ปี	15,000 บาท	รับราชการ	ขออนุญาต/ปักเสา
V12	27	หญิง	ปวช.	3 ปี	13,000 บาท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	ข้อมูลปริมาณจราจรทางหลวงชนบทชลบุรี
V13	28	ชาย	ปริญญาตรี	4 ปี	12,000 บาท	รับราชการ	รับรองแนวเวนคืน
V14	25	ชาย	ปริญญาตรี	1 ปี	11,000 บาท	เจ้าหน้าที่บริษัท	ขออนุญาต/สร้างถนนเข้า-ออก ทางหลวง
V15	32	ชาย	ปริญญาตรี	7 ปี	11,000 บาท	เจ้าหน้าที่บริษัท	ขออนุญาต/ติดตั้งป้ายแนะนำสถานที่

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ผู้วิจัยได้ใช้รหัส Visitor (V) เพื่อใช้แทนชื่อประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ข้อมูลส่วนบุคคลและบรรยายลักษณะพร้อมทั้งบรรยากาศในการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V1 เพศหญิง อายุ 26 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 3 ปี มีอาชีพ เจ้าหน้าที่บริษัท รูปร่างสมส่วน ผิวขาว บุคลิกராแรง ให้ความเป็นกันเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ไม่ได้ทำการนัดหมายกันไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ตอนเดินเข้ามาแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีในช่วงเช้า ผู้วิจัยได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ได้ให้ความเป็นมิตรและยินดีตอบคำถาม โดยมีอารมณ์ร่วมในแต่ละคำถาม การสัมภาษณ์เป็นไปด้วยดี สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ชั้น 1 บริเวณแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V2 เพศชาย อายุ 26 ปี ระดับการศึกษา, มัธยมศึกษาปีที่ 6 ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี รูปร่างท้วม ผิวคล้ำ เป็นคนพูดจาจะฉาน กระฉับกระเฉง มีความมั่นใจในตัวเองสูงผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ไม่ได้ทำการนัดหมายกันไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้บริเวณร้านอาหารของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ผู้วิจัยได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี การตอบคำถามมีความชัดเจนและมีการโต้ตอบซักถามข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้สัมภาษณ์ นอกเหนือจากคำถามที่กำหนดไว้ บรรยากาศในการสัมภาษณ์เป็นไปอย่างกันเอง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30 นาที สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ บริเวณร้านอาหารของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V3 เพศชาย อายุ 24 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 1 ปี มีบุคลิกคล่องแคล่ว ว่องไว ตัวเล็ก ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ไม่ได้ทำการนัดหมายกันไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ในแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ในช่วงเวลา 10.00น. ซึ่งทางผู้ให้สัมภาษณ์ได้ทำธุระกับแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ตอบคำถามชัดเจนมีอารมณ์ร่วมในการตอบคำถาม ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 45 นาที สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณชั้น 1 หน้าห้องบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V4 เพศหญิง อายุ 31 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี รูปร่างสมส่วน ผิวขาว บุคลิกராแรง ให้ความเป็นกันเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 17.00 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง บรรยากาศในการสัมภาษณ์เป็นไปอย่างกันเอง และสละเวลาให้สัมภาษณ์ 1 ชั่วโมง ตลอดเวลาผู้ให้สัมภาษณ์ ยินดีและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ แม้ว่าทางผู้สัมภาษณ์ไม่ได้ส่ง

แนวคำถามที่จะใช้สัมภาษณ์มาก่อนล่วงหน้า แต่ทางผู้ให้สัมภาษณ์สามารถตอบคำถามและอธิบายในรายละเอียดที่เป็นประโยชน์อย่างมากมาย สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องรับแขกในบ้านพักส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V5 เพศชาย อายุ 34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 7 ปี รูปร่างเล็ก ผิวสีแทน บุคลิกเรียบร้อย ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ เป็นเพื่อนกับ V4 ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 17.00 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง ผู้ให้สัมภาษณ์ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล การตอบคำถามเป็นไปอย่างราบรื่น มีสีหน้าอารมณ์ร่วมในการตอบคำถาม ตอบคำถามได้ชัดเจนใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 1 ชั่วโมง สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องรับแขกในบ้านพักส่วนตัวของ V4

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V6 เพศชาย อายุ 21 ปี ระดับการศึกษาปวส. ประสบการณ์การทำงาน 3 ปี มีรูปร่างหน้าตาดี สูง ผิวขาว บุคลิกภาพดี ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้เป็นเพื่อนเพื่อนบ้านของ V4 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 17.00 น. ผู้ให้สัมภาษณ์พูดจาเป็นมิตร และให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี พูดคุยอย่างคล่องแคล่ว ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 1 ชั่วโมง สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ห้องรับแขกในบ้านพักส่วนตัวของ V4 ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง สถานที่ให้สัมภาษณ์ ห้องรับแขกในบ้านพักส่วนตัวของ V4

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V7 เพศหญิง อายุ 22 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 1 ปีรูปร่างสมส่วน ผิวขาว หน้าตาดี บุคลิกท่าทางแจ่มใส ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ตอนเดินเข้ามาแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีในช่วงเช้า ผู้วิจัยได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์พูดจาเป็นมิตร และให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี การพูดจา ตอบคำถามในบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลาในการคิดบ้าง แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคในการสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30 นาที สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ ห้องทำงานของผู้วิจัย

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V8 เพศหญิง อายุ 37 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 10 ปี รูปร่างสมส่วน ผิวขาว หน้าตาดี บุคลิกท่าทางแจ่มใส ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ผู้วิจัยได้ทำการนัดไว้ล่วงหน้าโดยนัดหมายตอนเวลา 17.30 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์ว่าง สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ ห้องรับแขกในบ้านพักส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเป็นมิตรและยินดีตอบคำถามโดยมีอารมณ์ร่วมในแต่ละคำถาม การสัมภาษณ์เป็นไปด้วยดี ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30 นาที สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ชั้น 1 บริเวณแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V9 เพศชาย อายุ 34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี
 ประสบการณ์การทำงาน 6 ปี รูปร่างสมส่วนมีอวัยวะและ มีไมตรีจิต บุคลิกท่าทาง ให้ความเป็น
 กันเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ไม่ได้ทำการนัดหมายไว้ก่อน ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ขณะเดิน
 เข้ามาในแนวทางหลวงชนบทชลบุรีหลังจากไปรับประทานอาหารกลางวัน ผู้วิจัยได้ทักทายและ
 ขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเป็นมิตร
 และยินดีตอบคำถามโดยมีอารมณ์ร่วมในแต่ละคำถาม การสัมภาษณ์เป็นไปด้วยดี ใช้เวลาในการ
 สัมภาษณ์ 30 นาที สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณชั้น 1 ของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V10 เพศชาย อายุ 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี
 ประสบการณ์การทำงาน 6 ปีรูปร่างผอม สูง ผิวขาว เป็นคนกระฉับกระเฉง มีความมั่นใจในตัวเอง
 สูง ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ไม่ได้ทำการนัดหมายกันไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้
 ตอนเดินเข้ามาแนวทางหลวงชนบทชลบุรีในช่วงเช้า ผู้วิจัยได้ทักทายและขออนุญาตทำการ
 สัมภาษณ์ ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้ให้สัมภาษณ์พูดจาเป็นมิตร และให้ความร่วมมือ
 ในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี พูดคุยอย่างคล่องแคล่ว ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30 นาที สถานที่
 ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณชั้น 1 ของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V11 เพศชาย อายุ 32 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี
 ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี รูปร่างสมส่วน คุณมีฐาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ให้ความเป็นกันเอง
 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ไม่ได้ทำการนัดหมายไว้ก่อนล่วงหน้า ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้
 ขณะเดินเข้ามาติดต่อธุระในแนวทางหลวงชนบทชลบุรี ผู้วิจัยจึงได้ทักทายและขออนุญาตทำการ
 สัมภาษณ์ ซึ่งได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูล การตอบคำถามเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ให้สัมภาษณ์
 พูดจาเป็นมิตร และพูดคุยอย่างคล่องแคล่ว สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณชั้น 1 ของแนวทาง
 หลวงชนบทชลบุรีบริเวณห้องบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 30 นาที

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V12 เพศหญิง อายุ 27 ปี ระดับการศึกษา ปวช.
 ประสบการณ์การทำงาน 3 ปีรูปร่างท้วม ผิวสีแทน ดูเคร่งขรึม ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ได้ทำการนัด
 หมายไว้ก่อนล่วงหน้า ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้ให้สัมภาษณ์พูดจาเป็นมิตร ตอบคำถาม
 ในบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลาในการคิดบ้าง แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคในการสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการ
 สัมภาษณ์ 45 นาที สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ บ้านพักอาศัยของผู้ให้สัมภาษณ์

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V13 เพศชาย อายุ 28 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี
 ประสบการณ์การทำงาน 6 ปี รูปร่างเล็ก ผิวสีเข้ม เป็นคนกระฉับกระเฉง พูดจาจะฉะฉาน บุคลิก
 คล่องแคล่ว ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ไม่ได้ทำการนัดหมายไว้ก่อนล่วงหน้า ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์
 ท่านนี้บริเวณ โรงอาหารของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี ผู้วิจัยได้ทักทายและขออนุญาตทำการ

สัมภาษณ์ ตลอดเวลาผู้ให้สัมภาษณ์ ยินดีและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ มีการตอบคำถามที่ชัดเจนและมีการนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้สัมภาษณ์เพิ่มเติม นอกเหนือจากคำถามที่กำหนด ไว้ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 45 นาที สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ บริเวณ โรงอาหารของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V14 เพศชาย อายุ 25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี หน้าตาดี สูง ผิวขาว บุคลิกท่าทาง ให้ความเป็นกันเอง ไม่ได้ทำการนัดหมายกันไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ ในแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีบริเวณหน้าห้องบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งทางผู้ให้สัมภาษณ์ได้ทำธุระกับแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทักทายและขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล การตอบคำถามเป็นไปอย่างราบรื่น มีสีหน้าอารมณ์ร่วมในการตอบคำถาม และมีการนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้สัมภาษณ์เพิ่มเติม ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 45 นาที สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ บริเวณหน้าห้องบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ V15 เพศชาย อายุ 32 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 7 ปีรูปร่างสูงใหญ่ ผิวสีแทน บุคลิกดูสุ่ม ไม่ได้ทำการนัดหมายกันไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยได้พบผู้ให้สัมภาษณ์ท่านนี้ บริเวณ โรงอาหารของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ระหว่างสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์มีสีหน้าเรียบเฉย และได้ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี การตอบคำถามในบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลาในการคิดบ้าง แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคในการสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 45 นาที สถานที่ให้สัมภาษณ์ คือ โรงอาหารภายในแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของแขวงทางหลวงชนบท ชลบุรี

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

1.1 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านการบริการและกระบวนการให้บริการเป็นอย่างไร จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ถึงปัจจัยด้านการบริการและกระบวนการให้บริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “การบริการของแขวงทางหลวงชนบท ชลบุรีมีความสะดวกรวดเร็ว มีการทำงานมีขั้นตอนที่เหมาะสม สามารถช่วยให้ผู้มาติดต่อได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน”

CE2 กล่าวว่า “บริการดี โน้มเอียงไปทางพอใช้ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ขยันขันแข็ง โดยรวมสามารถช่วยเหลือและให้ข้อมูลผู้มาติดต่อได้อย่างครบถ้วน”

AD1 กล่าวว่า “แนวทางหลวงชนบท ชลบุรีมีการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ และข้อมูลอย่างครบถ้วน เริ่มตั้งแต่มีการส่งหนังสือขอข้อมูล จนกระทั่งได้รับมีการส่งหนังสือตอบกลับพร้อมข้อมูลที่ต้องการ แต่มีบางส่วนที่ต้องพัฒนา แลปรับปรุง คือการตอบกลับล่าช้า อาจเกิดขึ้นจาก แนวทางหลวงชนบท ชลบุรีมีบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับ มีปริมาณมาก จึงทำให้การตอบกลับล่าช้า”

AD2 กล่าวว่า “การบริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรีบริการดี พุดจาไพเราะเป็นกันเองมีการแจ้งขั้นตอนและกระบวนการขั้นตอนก็เป็นระเบียบ มีแถวคิว ตามคิวไม่แย่งคิวกันและต่อแถวเป็นระเบียบ”

AD3 กล่าวว่า “แนวทางหลวงชนบทชลบุรีมีการบริการและให้คำแนะนำที่ดี สามารถดำเนินการบริการได้อย่างดีถ้วนถูกต้องและทำงานอย่างเป็นระบบ กริยามารยาทดีพุดจาไพเราะและเอาใจใส่ในการบริการ”

AD4 กล่าวว่า “ปัจจัยของงานบริการ แต่ถือว่าเป็นปัจจัยของทุกอาชีพ คือ ความมีวินัย มีน้ำใจ ความซื่อสัตย์ และคนที่ทำงานบริการต้องมีใจรัก ในการบริการ ส่วนด้านการกระบวนการให้บริการ ของแนวทางหลวงชนบท ชลบุรี สามารถบริหารจัดการได้ดี มีการทำงานอย่างเป็นระเบียบ”

GS1 กล่าวว่า “แนวทางหลวงชนบท ชลบุรี มีการบริการที่น่าพึงพอใจ ทำงานอย่างมีระบบทำให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้นประหยัดเวลาในการติดต่อ”

GS2 กล่าวว่า “ได้รับบริการที่ดี จากแนวทางหลวงชนบทชลบุรี มีการแจ้งรายละเอียดของขั้นตอนในการติดต่อ ทำให้สามารถติดต่อธุระที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว”

GS3 กล่าวว่า “แนวทางหลวงชนบท ชลบุรี มีการให้บริการที่ค่อนข้างดี แต่มีขั้นตอนในการปฏิบัติที่มาก ทำให้ความยุ่งยากและล่าช้าในบางขั้นตอน”

G4 กล่าวว่า “มีการให้บริการค่อนข้างดีมีการ ให้บัตรคิว และมีระบบต่อคิวเป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่แนวทางหลวงชนบท ชลบุรี ทำงานอย่างรวดเร็วทำและขยันขันแข็ง”

G5 กล่าวว่า “มีบริการที่ดี มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส”

G6 กล่าวว่า “โดยส่วนตัวนั้นมีการมาติดต่อราชการ ที่แนวทางหลวงชนบทชลบุรี หลายครั้ง มีบางครั้งที่ได้รับบริการที่ล่าช้า ซึ่งสาเหตุอาจจะมาจากมีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมากทำให้การสื่อสารเกิดความผิดพลาดและเกิดการล่าช้าขึ้น แต่โดยรวมถือว่ามีการบริการที่ดี”

G7 กล่าวว่า “แนวทางหลวงชนบทชลบุรี มีการบริการที่ดี เอาใจใส่ผู้มาติดต่อและแนะนำบริการต่าง ๆ ให้ผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี”

G8 กล่าวว่า “มีการใช้เวลานานในการดำเนินงาน อาจจะเนื่องด้วยเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ แต่มีการบริการที่เป็นระบบและมีระเบียบ”

G9 กล่าวว่า “การบริการและกระบวนการขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและสถานที่ หรือหน่วยงานองค์กรนั้นว่าจะเลือกใช้หรือวางแผนการทำงานในลักษณะไหนให้เหมาะสมกับรูปแบบงาน”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้านการบริการและกระบวนการให้บริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่แนวทางหลวงชนบทชลบุรียินดีให้ข้อมูลเป็นอย่างดี สะดวกรวดเร็วเป็นขั้นตอน”

V2 กล่าวว่า “การบริการมีความล่าช้า และผิดพลาดบางครั้งคนมาทีหลังได้ก่อน”

V3 กล่าวว่า “แนวทางหลวงชนบทชลบุรีมีการให้บริการที่มีความสะดวกและระยะเวลาที่เหมาะสมไม่นานจนเกินไป”

V4 กล่าวว่า “การบริการของแนวทางหลวงชนบท ชลบุรีค่อนข้างดี แต่ในบางเรื่องมีขั้นตอนที่มาก ยุ่งยากจนเกินไปทำให้เสียเวลาเกิดความล่าช้า”

V5 กล่าวว่า “กระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนการให้บริการดีเป็นระบบแต่ช้า”

V6 กล่าวว่า “ได้รับการที่ดีจากแนวทางหลวงชนบทชลบุรี การแจ้งรายละเอียดขั้นตอนของกระบวนการ ทำให้การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว”

V7 กล่าวว่า “การบริการและกระบวนการบริการค่อนข้างดี แต่มีบางงานที่มีกระบวนการค่อนข้างมาก ทำให้ต้องเสียเวลาในการมาติดต่อหลายครั้ง”

V8 กล่าวว่า “ทำให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้นในการมาติดต่อ และประหยัดเวลาในการติดต่อ”

V9 กล่าวว่า “แนวทางหลวงชนบทชลบุรี มีการให้บริการที่ดี แต่มีขั้นตอนในการปฏิบัติที่เหมาะสม”

V10 กล่าวว่า “มีการให้บริการค่อนข้างดี มีจัดคิว อย่างมีระบบ เจ้าหน้าที่แนวทางหลวงชนบท ชลบุรี มีสีหน้าที่แจ่มใส ยินดีรับบริการ”

V11 กล่าวว่า “มีบริการที่ดี มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน”

V12 กล่าวว่า “มีการให้บริการที่ดีเป็นกันเอง ได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว”

V13 กล่าวว่า “บริการดี สะดวกรวดเร็ว”

V14 กล่าวว่า “บริการให้คำแนะนำดี ดำเนินการบริการได้อย่างถึถ้วน บริการดีเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ”

V15 กล่าวว่า “แนวทางหลวงชนบทชลบุรี ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำ และข้อมูลที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แนวทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า การบริการและกระบวนการให้บริการของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี อยู่ในระดับที่ดี มีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้มาติดต่อได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างครบถ้วน และมีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ

ตารางที่ 4-3 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้านการบริการและกระบวนการให้บริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- มีความสะดวกรวดเร็ว	- มีความสะดวกรวดเร็ว	- มีความสะดวกรวดเร็ว
- มีขั้นตอนที่เหมาะสม	- ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี	- มีขั้นตอนที่เหมาะสม
- ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	- มีขั้นตอนที่เหมาะสม	- ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
- มีความร่วมมือเป็นอย่างดี	- มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ	- มีความร่วมมือเป็นอย่างดี
- พุดจาไพเราะเป็นกันเอง	- มีความตั้งใจในการทำงาน	- พุดจาไพเราะเป็นกันเอง
- บริหารจัดการได้ดี		- บริหารจัดการได้ดี
		- มีความตั้งใจในการทำงาน

1.2 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ถึงปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ด้านการแต่งกาย มีความน่าเชื่อถือไว้ใจ มีอธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับในการให้บริการ และพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษากับเรื่องที่มาใช้บริการ ได้รับความประทับใจกลับไป”

CE2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีบุคลิกดี แต่งกายสะอาด ให้บริการดี”

AD1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ค่อนข้างสอบถามข้อมูลก่อนว่าต้องการข้อมูลแบบไหน เอาไปใช้ทำอะไรได้บ้าง โดยภาพรวมถือว่าใช้ได้ เพราะเจ้าหน้าที่กั้นกรองข้อมูลแล้วค่อยให้แก่ผู้รับบริการ”

AD2 กล่าวว่า “บุคลากรของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ให้บริการพุดจาดี นำใช้บริการในครั้งต่อไป”

AD3 กล่าวว่า “น่าพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ”

AD4 กล่าวว่า “บุคลากรเต็มใจบริการลูกค้า ทำงานรวดเร็วถูกต้อง ใส่ใจลูกค้า สร้างความประทับใจให้ลูกค้า”

GS1 กล่าวว่า “ดีประมาณหนึ่ง”

GS2 กล่าวว่า “มีความสำคัญมากสำหรับบุคลากรที่จะให้บริการ/ ต้องมีทัศนคติที่ดี ชอบบริการ พร้อมช่วยเหลือแนะนำ”

GS3 กล่าวว่า “บุคลากรมีจำนวนมากเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ”

G4 กล่าวว่า “บุคลากรพุดจาสุขภาพ การแต่งกายสุภาพ”

G5 กล่าวว่า “บุคลากรมีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส”

G6 กล่าวว่า “บุคลากรและเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ดีทุกกรณี”

G7 กล่าวว่า “เอาใจใส่ผู้มาติดต่อและแนะนำบริการต่าง ๆ ให้ผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี”

G8 กล่าวว่า “บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ พุดจาสุขภาพ ให้ความใส่ใจ เต็มใจให้บริการ”

G9 กล่าวว่า “บริการต้อนรับดี เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและตอบคำถามที่เราถามชัดเจน”
จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดดี มารยาทดีในให้บริการดีแต่งตัวเรียบร้อย และเป็นมิตรกับผู้รับบริการ”

V2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี ในเวลาที่ถามคำถามที่เราอยากรู้หรือสงสัย เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ดีค่ะ”

V3 กล่าวว่า “มีการตอบคำถามได้ดี เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย”

V4 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสมกับสถานที่ แต่รับเรื่องเข้าไป นิดหน่อย โดยรวมคือดี”

V5 กล่าวว่า “บุคลากรบางคนอาจให้บริการไม่ดีเท่าที่ควรเช่น บริการชำระหรือบริการไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ”

V6 กล่าวว่า “การให้ข้อมูลกับผู้รับบริการค่อนข้างชัดเจน บุคลากรให้ความช่วยเหลือดี และทำงานดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย”

V7 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยพูดจาสุภาพ ให้ข้อมูลได้ถูกต้องตามความต้องการ”

V8 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน มีการบริการที่ดี สงสัยอะไรสามารถตอบคำถามได้ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ดี”

V9 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ”

V10 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่บางคนมีน้ำเสียงที่ไม่ค่อยพอใจ ในเวลาที่มีการขอข้อมูลเยอะ และต้องใช้เวลาอธิบายนาน เจ้าหน้าที่อาจจะรำคาญไปบ้าง”

V11 กล่าวว่า “สามารถสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ได้ทั้งหมด ผู้รับบริการสามารถเข้าใจในเนื้อหาอย่างถ่องแท้”

V12 กล่าวว่า “เนื่องจากทำหนังสือไปขอความอนุเคราะห์กับทางแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ไม่ได้ไปติดต่อดำเนินเรื่องด้วยตนเอง จึงไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องการบริการ”

V13 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีความรู้ตรงตามสายงาน สามารถตอบคำถามที่อยากรู้ได้ชัดเจน”

V14 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่บริการต้องรับผิดชอบ ให้ความเป็นกันเอง เป็นมิตร ถามอะไรก็สามารถตอบได้ เดินเรื่องให้ได้ดี ไม่มีการโยนงาน”

V15 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า บุคลากรผู้ให้บริการของ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี สามารถให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อได้เป็นอย่างดี ให้คำแนะนำและข้อมูลที่มีประโยชน์แก่ผู้ที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้องชัดเจน เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย บริการด้วยความเป็นมิตรและสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ตารางที่ 4-4 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัย
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี	- ยิ้มแย้มแจ่มใส	- ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี
- พุดจาดี	- พุดจาดี มีมารยาท	- พุดจาดี มีมารยาท
- แต่งตัวเรียบร้อย	- แต่งตัวเรียบร้อย	- แต่งตัวเรียบร้อย
- มีความน่าเชื่อถือ	- มีการตอบคำถามได้ดี	- มีความน่าเชื่อถือ
- ให้บริการดี	- บุคลากรให้ความช่วยเหลือ	- ให้ข้อมูลได้ถูกต้องตามต้องการ
- มีการกั้นกรงข้อมูลก่อน ให้แก่ผู้บริการ	- ให้ข้อมูลได้ถูกต้องตามต้องการ	- ให้บริการดี
	- เจ้าหน้าที่มีความรู้ตรงตามสาย งาน	- เจ้าหน้าที่มีความรู้ตรงตามสาย งาน

1.3 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ และได้รับความ สะดวกในการติดต่อขอรับบริการหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ถึงปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ และได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการมีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ไม่สะดวกค่อยสะดวกเท่าที่ควร เพราะจุดบริการมักอยู่ในที่ที่ห่างไกล
จากความสะดวกด้านการเดินทาง”

CE2 กล่าวว่า “ด้านสถานที่ในปัจจุบันถือว่ามีความพร้อมมาก ยกตัวอย่างเช่น 7-11
ที่สามารถเข้าถึงชุมชน และการกระจายอย่างทั่วถึงทำให้เกิดความสะดวกอย่างยิ่งกับผู้ใช้บริการ”

AD1 กล่าวว่า “สถานที่ที่มีความสะดวกอยู่แล้วเพียงแต่ต้องมีการเพิ่มคำแนะนำให้กับ
ผู้ที่มาขอรับบริการทั้งใน website และสถานที่บริการ (ให้คำแนะนำ) ”

AD2 กล่าวว่า “สถานที่ที่มีความสะดวกต่อการมาใช้บริการ”

AD3 กล่าวว่า “ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างเพียงพอแต่เก้าอี้
สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอยากให้เพิ่มจำนวนเพิ่มขึ้นอีก”

AD4 กล่าวว่า “มีความสะดวกเพียงพอ และได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับ
บริการ ทั้งสถานที่จอดรถและสถานที่ที่ให้บริการ และมีน้ำดื่มให้บริการ ทำให้มีความไว้วางใจ
ที่จะรับบริการ”

GS1 กล่าวว่า “สถานที่โล่ง โปร่งสบาย มีความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อ”

GS2 กล่าวว่า “สถานที่กว้างขวาง มีห้องน้ำ ที่พักรับรองแขกได้ มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ สะดวกในการเดินทาง”

GS3 กล่าวว่า “สะดวกสบาย สะดวกต่อการติดต่อ”

G4 กล่าวว่า “มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีภูมิทัศน์ดี ที่จอดรถกว้าง”

G5 กล่าวว่า “สถานที่มีสะอาด แต่บางครั้งถ้าคนใช้บริการเยอะ เก้าอี้ก็ไม่เพียงพอ”

G6 กล่าวว่า “สถานที่ไม่ค่อยเพียงพอต่อผู้ให้บริการถ้าคนเยอะ”

G7 กล่าวว่า “สถานที่มีความสะอาด แต่ไม่ค่อยสะดวกเท่าไร และค่อนข้างไกล การเดินทางเข้าถึงยาก”

G8 กล่าวว่า “สถานที่มีสะดวกแต่พื้นที่มีขนาดไม่มากพอต่อการรองรับผู้ให้บริการ เพราะมีผู้ใช้บริการมาติดต่อจำนวนมากและรอคิวนาน”

G9 กล่าวว่า “สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เวลาที่มีผู้ติดต่อเยอะ ๆ น้ำดื่มหมด ไม่ค่อยมีใครมาเติมหรือมาสนใจ”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ และได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการมีผลความคิดเห็น ดังนี้

V1 กล่าวว่า “สถานที่มีความสะดวกสบาย สามารถเดินทางเข้าถึงได้ แต่ค่อนข้างไกล อาจจะไม่สะดวกสำหรับคนที่ไม่มีรถส่วนตัว”

V2 กล่าวว่า “มีความสะดวกคะ แต่สถานที่จอดรถไกล ทำให้เดินไกล”

V3 กล่าวว่า “สถานที่มีความสะดวกดีและเหมาะสม ในบางครั้งความสะอาดยังไม่ดี พอ เนื่องจากผู้มารับบริการค่อนข้างเยอะในแต่ละวัน”

V4 กล่าวว่า “สถานที่มีความสะดวกและมีความปลอดภัย ห้องน้ำสะอาดพอใช้”

V5 กล่าวว่า “สถานที่มีความกว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ แต่ถ้าคนมาติดต่อเยอะ ๆ อาจจะไม่เพียงพอ ความสะอาดพอใช้”

V6 กล่าวว่า “เข้ามาติดต่อในช่วงเวลาที่สถานที่ที่คนไม่เยอะจนเกินไป ได้รับความสะดวกดี สถานที่ไม่แออัด”

V7 กล่าวว่า “สถานที่สวยงาม น่าเข้ามาติดต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกมีพอใช้ ห้องน้ำมีความสะอาดดี”

V8 กล่าวว่า “ได้รับความสะดวกในการเข้ามาติดต่อในบางครั้ง สถานที่เข้า ออก”

V9 กล่าวว่า “ถ้าหากคนมาติดต่อจำนวนมาก จะทำให้สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ห้องน้ำสกปรกเกินไปเนื่องจากดูแลไม่ทั่วถึง แต่อื่น ๆ ถือว่าใช้ได้”

V10 กล่าวว่า “สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมถือว่าพอใช้”

V11 กล่าวว่า “การเดินทางเข้ามาสถานที่ง่าย สิ่งอำนวยความสะดวกมีบ้างตามความต้องการ แต่อาจจะไม่เพียงพอถ้าผู้รับบริการมาใช้บริการ ที่จอดรถกว้างขวาง สถานที่สะอาดพอใช้”

V12 กล่าวว่า “เนื่องจากทำหนังสือไปขอความอนุเคราะห์กับทางแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ไม่ได้ไปขอข้อมูลด้วยตนเอง จึงไม่ทราบเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกว่าเพียงพอหรือไม่แต่ถ้าด้านการส่งและรับหนังสือ ก็ติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็ว”

V13 กล่าวว่า “สถานที่มีความสะอาดดีมาก สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ง่าย มีข้อความระบุว่าติดต่ออะไร ให้ไปส่วนงานไหน ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก มีน้ำให้บริการแก่ผู้มาติดต่อถือว่าใช้ได้โดยรวม”

V14 กล่าวว่า “ห้องน้ำสะอาดแต่น้อยไปหน่อย สถานที่ติดต่อมีแอร์เพื่อสร้างความสบายให้กับผู้มาติดต่อ”

V15 กล่าวว่า “สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับตัวเราถือว่าพอดี เพราะมาใช้บริการแค่ห้องน้ำ ส่วนในเรื่องของสถานที่ถือว่ามีความมาตรฐานของหน่วยงานราชการ”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ สถานที่มีความสะดวกสบายเหมาะสม และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 4-5 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ และได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- สถานที่มีความพร้อม	- มีความปลอดภัย	- สถานที่มีความพร้อม
- สะดวกในการติดต่อ	- สถานที่สวยงาม	- สะดวกในการติดต่อ
	- สถานที่มีความสะดวกสบาย	- มีความปลอดภัย
	- สถานที่สวยงาม	- สถานที่สวยงาม

1.4 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้ข้อมูล ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ถึงปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้ข้อมูลมีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้องดี เหมาะสมกับปัญหาที่ต้องการการแก้ไข ทำให้เกิดความเชื่อมั่นเมื่อมาติดต่อ”

CE2 กล่าวว่า “เชื่อมั่น เพราะได้รับมาตรฐานระดับสากล”

AD1 กล่าวว่า “เชื่อมั่นในระดับหนึ่ง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง”

AD2 กล่าวว่า “ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพราะส่วนมากจะมีกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง”

AD3 กล่าวว่า “น่าจะถูกต้องและเชื่อถือได้ เนื่องจากสอบถามจากผู้ที่เป็นเจ้าของเรื่องที่มาขอรับบริการ”

AD4 กล่าวว่า “เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือ เพราะได้รับการยืนยันและรับรองจากผู้ที่มีความเชื่อถือ จึงได้รับข้อมูลที่ตรงตามความต้องการจะนำไปใช้ประโยชน์”

GS1 กล่าวว่า “ค่อนข้างมั่นใจ และเชื่อถือได้เนื่องจากข้อมูลที่ต้องการเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานทางหลวงชนบทโดยตรง จึงค่อนข้างมีประสิทธิภาพ”

GS2 กล่าวว่า “เชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้องและตรงกับความต้องการที่มาขอข้อมูล”

GS3 กล่าวว่า “มีความเชื่อมั่น เนื่องจากได้รับข้อมูลจากหน่วยงานโดยตรง และได้รับข้อมูลตามความต้องการ”

G4 กล่าวว่า “เชื่อมั่น ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงตามที่ขอกับเจ้าหน้าที่ไป”

G5 กล่าวว่า “ได้ข้อมูลถูกต้อง และมีความเชื่อมั่นของข้อมูล และการหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่”

G6 กล่าวว่า “เชื่อมั่น ได้รับข้อมูลครบและถูกต้อง”

G7 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้องตามที่ต้องการ มีความเชื่อมั่นมากเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ตรงตามข้อมูลที่ต้องการ”

G8 กล่าวว่า “เชื่อมั่น และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริงตามข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ให้มา”

G9 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูลอย่างละเอียด จึงมีความเชื่อมั่นว่าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนจากเจ้าหน้าที่”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้านความถูกต้อง

ในการให้ข้อมูลมีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องค่ะ เวลาเราอยากรู้เรื่องที่ไม่รู้ เจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลดีมาก”

V2 กล่าวว่า “ได้รับข้อมูลชัดเจน ถูกต้องตามที่ต้องการ สามารถนำไปใช้ได้ มีความเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมากเพราะให้ข้อมูลดี อยากจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องไหน เจ้าหน้าที่ก็จะให้คำแนะนำเป็นอย่างดี”

V3 กล่าวว่า “เชื่อมั่นมาก ได้ข้อมูลถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดเยอะมาก”

V4 กล่าวว่า “เชื่อมั่นเพราะเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ดี มีการพูดชัดถ้อยชัดคำดีถูกต้อง จึงได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเช่นกัน ไม่มีความผิดพลาดใด ๆ ”

V5 กล่าวว่า “ได้รับความผิดพลาดบ้างเล็กน้อย แต่เจ้าหน้าที่สามารถหาข้อมูลที่ถูกต้องให้ใหม่ได้”

V6 กล่าวว่า “มีความเชื่อมั่น เพราะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้โดยตรง”

V7 กล่าวว่า “เชื่อมั่น เพราะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถทำให้เข้าใจง่าย ไม่สับสน เจ้าหน้าที่บอกรายละเอียดได้อย่างดี และสามารถอธิบายได้อย่างทันที”

V8 กล่าวว่า “ข้อมูลถูกต้อง เป็นไปตามจริงที่ต้องการ ได้อาไปใช้ประโยชน์ได้ตามจริง เจ้าหน้าที่แนะนำดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวเจ้าหน้าที่”

V9 กล่าวว่า “ในบางครั้งได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากติดปัญหาตรงที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ปฏิบัติงาน จึงทำให้ต้องถามข้อมูลหลายครั้ง เลยทำให้เกิดความล่าช้า”

V10 กล่าวว่า “เชื่อมั่น ได้รับข้อมูลและรายละเอียดครบและถูกต้อง”

V11 กล่าวว่า “เชื่อมั่น ข้อมูลที่ได้มาจากเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน ครบตามที่ต้องการ”

V12 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ประประ โยชน้อย่างมาก จึงเอาไปใช้ได้ อย่างถูกต้อง โดยส่วนตัวแล้วมีความเชื่อมั่นเจ้าหน้าที่เพราะเจ้าหน้าที่ต้องมีความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ”

V13 กล่าวว่า “มีความเชื่อมั่น ข้อมูลครบ ถูกต้อง”

V14 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้ข้อมูลที่ดี สามารถถามได้ถ้าหากเกิดข้อสงสัย ทำให้เกิดความมั่นใจในข้อมูลที่ได้มา”

V15 กล่าวว่า “เชื่อมั่นมาก เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดี ถูกต้อง ได้รับที่ต้องการครบ ไม่มีปัญหาใด ๆ ”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ
 แนวทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า ด้านความถูกต้องในการให้ข้อมูล
 เจ้าหน้าที่แนวทางหลวงชนบทชลบุรีสามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องชัดเจน ครบถ้วน
 นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง อีกทั้งยังเอาใจใส่ดูแลและสอบถามถึงความเข้าใจของข้อมูลที่ได้รับมา

ตารางที่ 4-6 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้าน
 ความถูกต้องในการให้ข้อมูล มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้อง มี ความละเอียด และชัดเจน	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้อง มีความละเอียด และชัดเจน	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้อง มีความละเอียด และชัดเจน
- เชื่อมั่น ได้รับความมาตรฐาน	- เจ้าหน้าที่สื่อสารได้ดี	- เจ้าหน้าที่สื่อสารได้ดี - เชื่อมั่น ได้รับความมาตรฐาน

1.5 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ท่านได้รับข่าวสารข้อมูล และการเข้าถึง ข้อมูลต่าง ๆ ในการขอรับบริการหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ถึงปัจจัยด้านด้านประชาสัมพันธ์
 มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ได้รับข้อมูลข่าวสารทั่วถึงประมาณหนึ่ง อยากให้มีการประชาสัมพันธ์
 ผ่านสื่อ TV มากกว่านี้”

CE2 กล่าวว่า “ไม่ค่อยได้รับเท่าที่สมควรเพราะส่วนมากเจ้าหน้าที่ก็งานเยอะ ไม่ค่อย
 มีเวลาประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทราบ จะทราบเองตามอ่านป้ายโฆษณา”

AD1 กล่าวว่า “ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ทำให้ประชาชนไม่ทราบถึง
 ข้อมูล”

AD2 กล่าวว่า “ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงข่าวสารได้ง่าย จึงทำให้
 ไม่ค่อยทราบข้อมูลเท่าที่ควร”

AD3 กล่าวว่า “ขั้นตอนการขอรับบริการสามารถเช็คดูได้จากเว็บไซต์ของกรมฯ
 ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกด้านหนึ่ง แต่สำหรับผู้ใช้บริการบางคนอาจจะยังไม่สามารถเข้าถึงได้
 จึงทำให้อาจต้องเสียเวลามาติดต่อขอใช้บริการในเรื่องเดียวกันหลาย ๆ ครั้ง”

AD4 กล่าวว่า “ได้รับแต่เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้น้อย ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่มากกว่านี้ให้สื่อสารได้ตรงกับผู้ที่รับอย่างทั่วถึงและเหมาะสมกับทุกวัย”

GS1 กล่าวว่า “มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารน้อย ทำให้ต้องเสียเวลาในการค้นหาข้อมูล”

GS2 กล่าวว่า “มีสามารถสืบหาข้อมูล เบอร์โทรศัพท์ของแขวงฯ ได้จากอินเทอร์เน็ต และโทรมาสอบถามในเบื้องต้นได้”

GS3 กล่าวว่า “โดยส่วนมากจะได้รับการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการขอรับบริการในขณะที่เรากำลังใช้บริการ”

G4 กล่าวว่า “ไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้สะดวก”

G5 กล่าวว่า “ไม่ค่อยทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ มีช่องการในการหาข้อมูลค่อนข้างลำบาก ต้องอาศัยการโทรสอบถามจากเจ้าหน้าที่เท่านั้น”

G6 กล่าวว่า “ไม่ได้รับข่าวสารอย่างที่ดี มีการประชาสัมพันธ์น้อย”

G7 กล่าวว่า “ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนต่าง ๆ เท่าที่ควร ได้ข้อมูลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ภายในจึงทำให้เข้าถึงการบริการด้านข้อมูลช้า”

G8 กล่าวว่า “การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปได้ยาก ไม่ค่อยได้รับความสะดวกเพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลใด ๆ ”

G9 กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์นั้นไม่มี ไม่ทราบข้อมูล”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “ได้รับแค่บางครั้ง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ คนที่จะมาติดต่อจะได้ทราบข้อมูลและเข้าถึงได้ง่ายไม่สับสน”

V2 กล่าวว่า “มีการประชาสัมพันธ์แค่บางเรื่องที่สำคัญเท่านั้น”

V3 กล่าวว่า “ยังไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเท่าที่ควร การประชาสัมพันธ์มีน้อย ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลทุกส่วนเท่าที่ต้องการ”

V4 กล่าวว่า “ข่าวสารได้รับแค่บางประการ มีการประชาสัมพันธ์แค่บางประการ”

V5 กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์นั้นต้องอาศัยความชัดเจนมาก ผู้รับบริการจะได้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ถ้าผู้รับบริการไม่เข้าใจก็จะทำให้ไม่ทราบข้อมูลที่เป็นจริง”

V6 กล่าวว่า “น่าจะเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เพราะว่าในตอนนี้อยู่ไม่ทราบข้อมูลดีเท่าที่ควร เข้าถึงข้อมูลก็ยาก ต้องโทรมาสอบถามกับเจ้าหน้าที่ ถ้าหากเจ้าหน้าที่ไม่วางตอบคำถาม

ก็จะไม่สามารถทราบถึงข้อมูลได้เลย อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าขึ้นได้”

V7 กล่าวว่า “ก่อนมาติดต่อ ก็จะหาข้อมูลก่อนเบื้องต้น แต่ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร”

V8 กล่าวว่า “สื่อประชาสัมพันธ์เป็นสื่อที่ดีที่ทำให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อมูล แต่ควรทำให้อ่านง่าย ชัดเจน กระชับ ถ้าหากมีเนื้อหาเยอะไป ผู้รับบริการอาจไม่เข้าใจ สับสนได้ โดยเฉพาะข้อกฎหมาย”

V9 กล่าวว่า “สื่อประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีเท่าที่ควร ต้องค้นหาข้อมูลอยู่นาน บางครั้งข้อมูลที่ได้จากสื่อประชาสัมพันธ์ก็ไม่อัปเดตข่าวสารใหม่ ๆ จึงทำให้ได้รับข้อมูลที่ผิด”

V10 กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจน ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้เต็มที่”

V11 กล่าวว่า “ได้ทราบถึงข่าวสารบน website อยู่บ้าง แต่ไม่ทราบชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์บน face book แต่ยังไม่สม่ำเสมอ”

V12 กล่าวว่า “เนื่องจากไม่ได้มาขอบริการด้วยตนเอง แต่การหาข้อมูลก็พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต และทาง face book ของทางแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีเอง มีข่าวสารต่าง ๆ การมีส่วนร่วม การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี”

V13 กล่าวว่า “ได้รับการประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลที่ต้องการชัดเจน ไม่ได้ค้นหาเพิ่มเติม และเจ้าหน้าที่ก็ให้ข้อมูลเสริมอย่างครบถ้วน”

V14 กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์ยังไม่สม่ำเสมอดี อยากให้อัปเดตข่าวสารเรื่อย ๆ เพราะต้องมาติดต่อเป็นประจำ”

V15 กล่าวว่า “พบสื่อประชาสัมพันธ์บ้าง แต่ยังไม่ค่อยไปหน่อย อยากให้เพิ่มมากกว่านี้ จะได้เข้าถึงข้อมูลและการบริการได้มากขึ้น”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า การประชาสัมพันธ์ในด้านข้อมูลข่าวสารต่างของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีนั้นยังมีน้อย เข้าถึงได้ยาก โดยผู้มาใช้บริการไม่ค่อยได้รับข้อมูลเท่าที่สมควร ช่องทางในการสอบถามข้อมูลยังไม่ค่อยสะดวก จึงอยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้ การสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจง่าย ยิ่งขั้นตอนของข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มาเกี่ยวข้องกับ การขอรับบริการของประชาชน

ตารางที่ 4-7 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้าน
ด้านประชาสัมพันธ์ มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- อยากให้มีประชาสัมพันธ์ ออกสื่อ เช่น TV - การประชาสัมพันธ์น้อย	- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากกว่า นี้	- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ออกสื่อ มากกว่านี้ เช่น TV

1.6 สิ่งใดที่ท่านประทับใจในการมาขอใช้บริการครั้งนี้

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ถึงสิ่งใดที่ท่านประทับใจในการ
มาขอใช้บริการครั้งนี้ มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่”

CE2 กล่าวว่า “สถานที่ และความสะดวกสบายในการมาติดต่อ”

AD1 กล่าวว่า “ความสะดวกในการติดต่อ”

AD2 กล่าวว่า “สภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านการให้บริการ”

AD3 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่หลาย ๆ คนยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยความเต็มใจ”

AD4 กล่าวว่า “การได้รับบริการที่ดี มีมิตรไมตรีพร้อมที่จะให้บริการ และข้อมูล
บุคลากรที่ทำให้เรานั้นใจมากยิ่งขึ้น”

GS1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้บริการ”

GS2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ได้สอบถามว่าต้องการข้อมูลแบบไหน จึงได้ข้อมูลที่ตรงกับ
ความต้องการ รู้สึกดีที่ได้รับการบริการที่ดี”

GS3 กล่าวว่า “ประทับใจมากคือเจ้าหน้าที่ การที่เราขอใช้บริการอะไรก็จะได้อย่างเต็ม
ใจและจริงใจ”

G4 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่คะ เวลาเราถามหรือปรึกษาเขาก็จะแนะนำและพูดจาดีไพเราะ
ดี”

G5 กล่าวว่า “ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ”

G6 กล่าวว่า “ความสะดวก รวดเร็ว และไม่รอนาน”

G7 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและยิ้มแย้มแจ่มใส”

G8 กล่าวว่า “สิ่งที่ประทับใจคือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบเราและให้คำแนะนำเราได้ดี
และถูกต้อง”

G9 กล่าวว่า “บริการดี เอาใจใส่”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงสิ่งใดที่ท่านประทับใจในการมาขอใช้บริการครั้งนี้ มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ไม่มีสีหน้าไม่พอใจ”

V2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่เป็นกันเองคุยสนุกพูดจาเพราะ”

V3 กล่าวว่า “สถานที่และให้ความชัดเจนเจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่บางคนเป็นกันเอง”

V4 กล่าวว่า “สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในสำนักงาน การบริการของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่”

V5 กล่าวว่า “ประทับใจในการบริการและการให้คำแนะนำที่ชัดเจน ได้ข้อมูลถูกต้องตามความต้องการ”

V6 กล่าวว่า “บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและแต่งกายเรียบร้อย”

V7 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส”

V8 กล่าวว่า “มีความพึงพอใจในการใช้บริการแทบทั้งหมด มีการลำดับขั้นตอนในการบริการเป็นอย่างดี”

V9 กล่าวว่า “บรรยากาศโดยรอบที่ไม่แออัด สถานที่ดีแอร์ทำให้ไม่ร้อน เจ้าหน้าที่ใจเย็น เต็มใจบริการด้านข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี”

V10 กล่าวว่า “ประทับใจด้านการแบ่งส่วนงานในการรับผิดชอบที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนงานก็มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบได้ดี”

V11 กล่าวว่า “ประทับใจที่จอดรถเพราะกว้างขวาง รongรับได้เพียงพอ เพราะหน่วยงานราชการอื่น ๆ ก่อนข้างมีที่จอดรถจำกัดหรือบางที่ไม่มีเลยทำให้ไม่สะดวกในการไปติดต่อหน่วยงานราชการเท่าที่ควร แต่ที่นี่สามารถรองรับตามความต้องการได้อย่างดี”

V12 กล่าวว่า “ประทับใจเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องการให้ข้อมูลปริมาณจรรยา เนื่องจากส่งหนังสือมาและให้เบอร์ติดต่อกลับ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลก็ใส่ใจในการให้ข้อมูลว่าถูกต้องตามที่ต้องการหรือไม่ โดยการโทรสอบถามว่าได้ตรงตามที่ต้องการหรือไม่ และเมื่อมีส่วนที่ต้องการเพิ่มเติมก็หาให้ในส่วนนั้น จึงรู้สึกประทับใจ”

V13 กล่าวว่า “สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดสรรเอาไว้ได้อย่างพอดี ไม่ว่าจะเป็นการบริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับผู้ที่มาติดต่อเป็นอย่างมาก”

V14 กล่าวว่า “ชอบบรรยากาศภายในแวงการทางชนบทชลบุรีอยู่แล้ว คิดว่าเวลาที่มาที่นี่จะได้รับแต่ความสะดวกสบาย”

V15 กล่าวว่า “สถานที่ และเจ้าหน้าที่”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แวงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า สิ่งที่น่าสนใจในการมาขอใช้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความเป็นกันเอง สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่มีให้บริการอย่างครบถ้วน

ตารางที่ 4-8 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงสิ่งใดที่ท่าน ประทับใจในการมาขอใช้บริการครั้งนี้ มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- เจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	- เจ้าหน้าที่
- สถานที่	เป็นกันเอง	- สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน
- ความสะอาดสบาย	- สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน	- การเอาใจใส่
- มิตรไมตรีพร้อมที่จะให้บริการ	- การเอาใจใส่	- ความสะอาด
- ความเอาใจใส่	- ความสะอาด	- การให้ข้อมูล
	- การให้ข้อมูล	- มิตรไมตรีพร้อมที่จะให้บริการ
	- สถานที่จอดรถ	

1.7 สิ่งใดที่ท่านไม่ประทับใจในการมาใช้บริการครั้งนี้ (และคิดว่าควรปรับปรุงอย่างไร)

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ถึงสิ่งใดที่ท่านไม่ประทับใจในการมาใช้บริการครั้งนี้ มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ขั้นตอนในการติดต่อ”

CE2 กล่าวว่า “ไม่มี”

AD1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก พยายามที่จะช่วยเหลือเมื่อมีข้อสงสัย ให้คำแนะนำในการติดต่อ”

AD2 กล่าวว่า “เส้นทางเข้ามาหายาก ควรมีป้ายแนะนำ และสถานที่จอดรถ”

AD3 กล่าวว่า “ไม่มี”

AD4 กล่าวว่า “ในเรื่องของความสะดวกรวดเร็ว อาจจะเป็นการประสานงานภายใน และการสื่อสารที่ไม่ตรงกันทำให้การดำเนินงานล่าช้า”

GS1 กล่าวว่า “เรื่องของระยะเวลาในการตอบจะค่อนข้างนานไปหน่อย ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากแขวงชนบทชลบุรีมีภาระงานที่ได้รับมอบหมายเยอะ ไปก็เป็นได้ ซึ่งอยากให้ปรับปรุงในจุดนี้ เพราะถ้าเป็นกรณีเร่งด่วนอาจจะไม่ทันการ”

GS2 กล่าวว่า “มีอาจจะต้องมีการสื่อสารเบื้องต้นก่อน ซึ่งก็ทำให้ไม่แน่ใจว่าจะได้ ข้อมูลที่ต้องการหรือไม่ แต่ก็ได้ข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน”

GS3 กล่าวว่า “ความไม่สะดวกในการขอรับหรือใช้บริการ ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก”

G4 กล่าวว่า “ขั้นตอนในการดำเนินงาน ควรลดขั้นตอนลงให้ไม่ให้เกิดความยุ่งยาก”

G5 กล่าวว่า “ขั้นตอนในการขอข้อมูลและดำเนินการเรื่องเอกสารค่อนข้างช้า ใช้เวลาหลายวันและมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงาน ควรทำงานให้เร็วขึ้น”

G6 กล่าวว่า “โดยรวมแล้วถือว่าพอใช้ แค่ปรับปรุงระดับมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น”

G7 กล่าวว่า “ความสะดวกในการขอข้อมูล มีลำดับขั้นตอนยุ่งยาก น่าจะลดขั้นตอนลงบ้าง เพราะบางครั้งต้องการข้อมูลและเอกสารที่เร่งด่วน ไม่สามารถต้องรอได้”

G8 กล่าวว่า “สถานที่ในการบริการค่อนข้างเล็ก เนื่องจากเวลาคนไปติดต่อทำให้แออัด และรอกันนาน”

G9 กล่าวว่า “ระบบการค้นหาข้อมูลที่ควรเพิ่มให้มีความรวดเร็ว”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงสิ่งใดที่ท่านไม่ประทับใจ ในการมาใช้บริการครั้งนี้ มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “ควรปรับปรุงเรื่องระบบการทำงานที่ซ้ำมาก ต้องรอนานกว่าจะได้ตามที่ต้องการ”

V2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ควรมีการพุดจาที่ใจเย็น เต็มใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ในบางครั้งผู้รับบริการอาจจะ โกรธเรื่องความยุ่งยาก เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่ก็ไม่ควร โกรธตอบ”

V3 กล่าวว่า “มีการบริการที่ค่อนข้างช้า ขั้นตอนซับซ้อน ต้องติดต่อหลายส่วนงานกว่าจะได้ข้อมูลที่ชัดเจน”

V4 กล่าวว่า “สถานที่มีจำกัด ถ้ามีคนมาติดต่อเยอะก็อาจจะไม่มีที่นั่ง และห้องน้ำไม่เพียงพอถ้าคนเยอะ”

V5 กล่าวว่า “ความสะอาดของสถานที่ มันค่อนข้างเก่า อยากให้ปรับปรุงให้ทันสมัย น่าเข้ามาติดต่อ”

V6 กล่าวว่า “เรื่องที่นั่งรอควรมีให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ”

V7 กล่าวว่า “ในส่วนของเจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่ดูแล ไม่ใส่ใจ และไม่คิดตาม บางครั้งก็ปล่อยให้ที่นั่งรอนานจนเกินไป”

V8 กล่าวว่า “ควรมีการปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกและเร็วขึ้น ขึ้นตอนไม่เยอะ”

V9 กล่าวว่า “มีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงสถานที่ ประตูหน้าต่างเพิ่มจะได้ให้ความร่มรื่นและร่มเย็น ไม่ร้อนจนเกินไป”

V10 กล่าวว่า “มีห้องน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้ไม่ให้อายุงานน่าใช้”

V11 กล่าวว่า “การบริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่แล้ว อยากให้พัฒนาให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ ผู้ใช้บริการจะรู้สึกประทับใจเมื่อเข้ามาใช้บริการ”

V12 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ มีความต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญใน ส่วนงานมากกว่านี้”

V13 กล่าวว่า “น้ำดื่มที่ให้บริการ ควรมีเพียงพอกับผู้ให้บริการ ส่วนเรื่องอื่น ๆ แฉงทางหลวงชนบทชลบุรีมีการบริการดีอยู่แล้ว”

V14 กล่าวว่า “เรื่องบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ของ แฉงทางหลวงชนบทชลบุรี เช่น แม่บ้าน หรือ รปภ. ควรมีการอบรมเรื่องการบริการให้ด้วยเพราะ เป็นบุคคลที่ต้องเจอกับผู้บริการเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่”

V15 กล่าวว่า “ปรับปรุงสถานที่ใหม่ สะอาด ทันสมัย”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แฉงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า ควรจะมีการปรับปรุงในเรื่อง ขึ้นตอนในการติดต่อ และระบบการทำงานที่มีความล่าช้าเนื่องด้วยจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายโดยตรง ที่จะให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และสามารถอธิบายความรู้ ให้กับประชาชนให้เข้าใจได้ และขั้นตอนการดำเนินงานที่มีกระบวนการดำเนินงานที่นาน ซึ่งองค์กรหรือประชาชนต่างต้องการได้รับความรวดเร็วในการดำเนินการ

ตารางที่ 4-9 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงสิ่งใดที่ท่านไม่ประทับใจในการมาใช้บริการครั้งนี้ มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- ขั้นตอนในการติดต่อ	- ระบบการทำงานที่ล่าช้า	- ขั้นตอนในการติดต่อ
- เส้นทาง ป้ายบอกทาง	- มารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	- เส้นทาง ป้ายบอกทาง
- การดำเนินการล่าช้า	- ที่นั่งรอบริการ	- สถานที่ค่อนข้างเล็ก
- สถานที่ค่อนข้างเล็ก	- ขั้นตอนซับซ้อน	- ที่นั่งรอบริการ
	- เจ้าหน้าที่ไม่ติดตามงาน	- เจ้าหน้าที่ไม่ติดตามงาน

1.8 ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขด้านการให้บริการอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ราชการ ที่มาติดต่อ ถึงด้านท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขด้านการให้บริการอย่างไรมีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ไม่มี”

CE2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ควรที่จะยิ้มแย้มหน้าตาสดใส เหมือนเตรียมพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า และพูดจาไพเราะ น่าฟัง ลูกค้าจะได้ประทับใจกับการให้บริการ”

AD1 กล่าวว่า “การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนกับประชาชนเมื่อเข้าไปติดต่อ”

AD2 กล่าวว่า “การบริการของแนวทางหลวงชนบทให้บริการได้อย่างดี ขอให้ปฏิบัติอย่างนี้ต่อไป”

AD3 กล่าวว่า “น่าจะมีที่นั่งสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการเพิ่มขึ้น”

AD4 กล่าวว่า “การประสานงานภายในควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จะได้เข้าใจตรงกัน เพื่อข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น”

GS1 กล่าวว่า “อยากจะทำให้คัดกรองก่อนดำเนินงานไหนรีบก็ควรตอบกลับก่อนเพราะไม่ทันการหากเป็นกรณีเร่งด่วนมาก ๆ ”

GS2 กล่าวว่า “ไม่มี”

GS3 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ควรนำข้อมูลที่ผิดพลาดมาแก้ไขเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ”

G4 กล่าวว่า “ควรให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานต่าง ๆ ปรับเรื่องมารยาทและการพูดจาส่วนใหญ่”

G5 กล่าวว่า “สถานที่ค่อนข้างเล็ก บางครั้งก็ไม่เพียงพอควรมีการปรับปรุงให้เพียงพอ”

G6 กล่าวว่า “ไม่มี”

G7 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ต้องเต็มใจให้บริการ และต้องมีใจรักงานบริการด้วย”

G8 กล่าวว่า “ควรเพิ่มความสะอาด รวดเร็วให้แก่ผู้ที่มาติดต่อ”

G9 กล่าวว่า “ขยายสถานที่ให้เพียงพอสำหรับการรองรับผู้ที่มาใช้บริการ และมีการเปิดช่องบริการให้มากขึ้น”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงด้านท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขด้านการให้บริการอย่างไรมีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “ควรมีการปรับปรุงเรื่องเทคโนโลยีให้ทันสมัย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในด้านเอกสารต่าง”

V2 กล่าวว่า “การบริการที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส”

V3 กล่าวว่า “ปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินงาน ควรลดขั้นตอนลงเพื่อไม่ให้มันยุ่งยากจนเกินไป ผู้มารับบริการจะได้สะดวกในการติดต่อขอข้อมูล และเอกสารต่างๆ ”

V4 กล่าวว่า “ความรวดเร็วในการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ก็ควรทำอย่างทันทีเมื่อรับเรื่องมา เพราะผู้รับบริการอาจจะได้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่ควรปล่อยเอาไว้”

V5 กล่าวว่า “ปรับปรุง แก้ไขเรื่องความสะดวกของห้องน้ำ และตามอาคาร ควรให้มีความสะอาดอยู่ตลอดเวลา”

V6 กล่าวว่า “เพิ่มเติมที่นั่งให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับแขวงฯ โดยเฉพาะแผนที่การเดินทาง เพราะแขวงฯตั้งอยู่ไกล”

V7 กล่าวว่า “ควรอบรมเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความรู้เพิ่มเติมจากเดิม เวลาผู้รับบริการมาถามอะไรจะได้ตอบได้ทันที”

V8 กล่าวว่า “ทุกอย่างดี แต่ควรปรับปรุงการให้บริการที่เร็วขึ้น”

V9 กล่าวว่า “ไม่มี”

V10 กล่าวว่า “การบริการที่รวดเร็ว ใส่ใจผู้ที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี”

V11 กล่าวว่า “ควรจัดอบรมในเรื่องของการบริการให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้หลักการบริการที่ถูกต้อง”

V12 กล่าวว่า “ปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้รวดเร็วกว่านี้ เนื่องจากรอการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างใช้เวลานานพอสมควร ถ้าลดขั้นตอนการทำงานได้ก็ควรลด”

V13 กล่าวว่า “ควรมีการจัดคิวในการให้บริการ ลงใบรับเอกสารในการติดต่อขอรับบริการให้ชัดเจน เนื่องจากมีจำนวนผู้มาติดต่อค่อนข้างเยอะ ควรเรียงลำดับผู้ที่มาก่อน หลัง เพื่อไม่ให้สับสนในการบริการ”

V14 กล่าวว่า “ควรมีฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อคอยต้อนรับผู้มารับบริการ แต่สำคัญที่สุดคือต้องสามารถตอบคำถามของผู้มารับบริการได้ ต้องมีความรอบรู้ ว่าถ้าอยากรับบริการด้านนี้จะต้องไปส่วนงานไหน เป็นต้น”

V15 กล่าวว่า “ไม่ได้ตอบคำถาม”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในด้านการบริการที่ถูกต้อง มีการปรับปรุงเรื่องเทคโนโลยีให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมไปถึงในด้านความสะอาดของสถานที่

ตารางที่ 4-10 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงด้านท่าน มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขด้านการให้บริการอย่างไร มีผลความคิดเห็น ดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- ควรจะยืมเข็มหน้าตาสดใส	- ปรับปรุงระบบเทคโนโลยี	- ปรับปรุงระบบเทคโนโลยี
- น่าจะมีที่นั่งเพิ่มสำหรับผู้ติดต่อ	- ลดขั้นตอนการทำงาน	- ควรจะยืมเข็มหน้าตาสดใส
- การประสานงานไปในทิศทางเดียวกัน	- ความสะอาดของห้องน้ำ	- น่าจะมีที่นั่งเพิ่มสำหรับผู้ติดต่อ
- นำข้อผิดพลาดมาแก้ไขให้บรรลุปเป้าหมาย	- ด้านการประชาสัมพันธ์	- การประสานงานไปในทิศทางเดียวกัน
- เพิ่มช่องทางการติดต่อ	- ควรอบรมเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ	- นำข้อผิดพลาดมาแก้ไขให้บรรลุปเป้าหมาย
	- จัดระเบียบคิวลำดับก่อนหลัง	- เพิ่มช่องทางการติดต่อ
		- ด้านการประชาสัมพันธ์

1.9 ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้ ของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี พร้อมเหตุผลที่คิดว่าเป็นปัจจัยนี้

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ถึงปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้ มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “การอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีข้อมูลในปัจจัยที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ”

CE2 กล่าวว่า “ความรวดเร็ว และตั้งใจในการบริการลูกค้า เพราะถ้าหากลูกค้าจะมาใช้บริการแต่เจ้าหน้าที่ไม่สนใจที่จะให้บริการก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ”

AD1 กล่าวว่า “การบริการอย่างรวดเร็ว/ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ”

AD2 กล่าวว่า “ปัจจัยด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะการให้บริการที่ดีได้ก็ต้องมาจากปัจจัยด้านนี้”

AD3 กล่าวว่า “ปัจจัยด้านบุคลากรเพราะหากผู้มาขอรับบริการมาขอรับบริการแล้วเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี เกิดความประทับใจ ฟังพอใจ ก็จะทำงานต่าง ๆ ดำเนินการไปได้ด้วยดี”

AD4 กล่าวว่า “ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการเพราะมีอาคารจอดรถที่แยกเป็นสัดส่วนสำหรับผู้มาติดต่อราชการ มีความสะดวกชัดเจนต่อการมองเห็นและมีความปลอดภัย มองเห็นชัดเจน ส่วนสถานที่รองรับการให้บริการก็ได้รับความสะดวกมีบริการน้ำดื่ม และอาหารว่างอีกด้วย”

GS1 กล่าวว่า “ปัจจัยด้านการบริการงานบริการเป็นหัวใจสำคัญในส่วนของงานราชการ หากได้รับการบริการที่ดี ก็จะทำให้อยากกลับไปใช้บริการอีก แต่กลับกันหากได้รับการบริการที่ไม่ประทับใจ ก็ไม่มีใครอยากมาใช้บริการอีก แต่ของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี รู้สึกประทับใจกับการบริการครั้งนี้”

GS2 กล่าวว่า “บุคลากรที่มีความรู้ อธิบายที่ดี และมีใจที่สามารถเผยแพร่แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนได้”

GS3 กล่าวว่า “การให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่”

G4 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พร้อมที่จะให้บริการ”

G5 กล่าวว่า “ความรวดเร็วและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่”

G6 กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนแก่ผู้ที่มาติดต่อ”

G7 กล่าวว่า “สถานที่/ความพร้อมของเจ้าหน้าที่”

G8 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ อธิบายที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการและสถานที่ที่เหมาะสม”

G9 กล่าวว่า “ปัจจัยด้านบุคลากรและสถานที่”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการที่ได้ มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “การบริการที่มีความรวดเร็ว และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่”

V2 กล่าวว่า “ปัจจัยด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่เป็นบุคคลที่ต้องติดต่อกับประชาชนโดยตรง เจ้าหน้าที่จึงมีส่วนสำคัญมากที่สุด”

V3 กล่าวว่า “การจัดสถานที่ ให้มีความสะดวก แยกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม”

V4 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่”

V5 กล่าวว่า “การให้บริการของเจ้าหน้าที่”

V6 กล่าวว่า “การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนแก่ผู้ที่มาติดต่อ”

V7 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่”

V8 กล่าวว่า “ความสะดวกรวดเร็วและผู้มาติดต่อได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่าง ครบถ้วน”

V9 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ ดูแลให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ”

V10 กล่าวว่า “อาคารสถานที่เพียงพอกับจำนวนผู้มาติดต่อและเจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้บริการ”

V11 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจรักในการบริการ มีความในการให้ข้อและให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ กับประชาชนที่มาติดต่อ”

V12 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ ที่มีข้อมูล และมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ นับเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพงานบริการ และยังมีในส่วนของอาคารสถานที่ ที่ต้องจัดให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการประชาชนที่มาติดต่อ”

V13 กล่าวว่า “ความรวดเร็วและความถูกต้อง”

V14 กล่าวว่า “ขั้นตอนในการติดต่อที่ไม่ซับซ้อน การบริการของเจ้าหน้าที่ ที่พร้อมรับใช้ ให้บริการประชาชนด้วยใจ และอาคารสถานที่เพียงพอต่อความต้องการ”

V15 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่และสถานที่”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แวงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ คือเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมี จิตใจที่รักในการบริการ และมีความรู้ความสามารถในข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนพร้อมที่จะให้บริการกับประชาชน เพราะเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง

ตารางที่ 4-11 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยใด
ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้ มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีข้อมูลความรู้	- การบริการที่มีความรวดเร็ว	-อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีข้อมูล
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	- การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	ความรู้
- สิ่งอำนวยความสะดวก	- การเอาใจใส่ ดูแลผู้มาติดต่อ	- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- คุณภาพในการให้บริการ	- ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	- สิ่งอำนวยความสะดวก
		- การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
		- การเอาใจใส่ ดูแลผู้มาติดต่อ
		- ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน

2. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของ แนวทางหลวงชนบทชลบุรี

2.1 การบริการด้านใดที่อยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด/น้อยที่สุด

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ด้านการบริการด้านใดที่อยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด/น้อยที่สุด มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ด้านอาคาร/ สถานที่”

CE2 กล่าวว่า “การเปลี่ยนแปลงที่อยากให้เกิดมากที่สุดคืออยากให้มีต้นไม้ตามสองข้างทางจะได้ดูสวยงาม น่ามอง/ สิ่งที่ยากให้เปลี่ยนแปลงน้อยที่สุดคือ ในเมื่อเวลาผ่านไปย่อมเกิดความทรุดโทรมของถนนไม่อยากจะเดินขึ้นเลยเพราะจะทำให้เกิดอุบัติเหตุได้”

AD1 กล่าวว่า “ไม่ระบุ”

AD2 กล่าวว่า “บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยากให้เปลี่ยนแปลงมากที่สุด สิ่งที่ไม่ควรเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุดคือการมีบุคลากรที่ให้บริการเป็นอย่างดี”

AD3 กล่าวว่า “ตอนนี้การให้บริการในทุก ๆ ด้านค่อนข้างดีแล้ว”

AD4 กล่าวว่า “ด้านความสะดวกรวดเร็วและข้อมูลที่ถูกต้อง ต้องการได้รับการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด”

GS1 กล่าวว่า “อยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดคือ การตอบกลับ เนื่องจากมีความล่าช้าไปนิด”

GS2 กล่าวว่า “ความเข้าใจ, ความใส่ใจ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจ และรู้สึกพอใจในการเข้ามาใช้บริการ”

GS3 กล่าวว่า “ด้านความประพฤติกและทัศนคติในตัวบุคคล”

G4 กล่าวว่า “การบริการด้านในที่ยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริการด้าน ขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน ส่วนที่ยากให้เปลี่ยนแปลงน้อยที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่”

G5 กล่าวว่า “ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ”

G6 กล่าวว่า “ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ”

G7 กล่าวว่า “อยากให้เปลี่ยนแปลงด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่”

G8 กล่าวว่า “อยากให้เปลี่ยนแปลงด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด อยากให้ทำงานเร็วกว่านี้”

G9 กล่าวว่า “ด้านช่องทางการขอรับบริการ ควรขยายช่องให้บริการ และด้านอาคาร สถานที่ น่าจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านการบริการด้านใดที่ยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด/น้อยที่สุด มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “มากที่สุดน่าจะเป็นด้านอุปกรณ์ หรือสื่อต่าง ๆ ที่ทันสมัย น้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งคืออยู่แล้ว”

V2 กล่าวว่า “การบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด”

V3 กล่าวว่า “ปรับปรุงช่องทางการติดต่อ เพราะโทรมาสอบถามข้อมูล มักจะไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย”

V4 กล่าวว่า “ปรับปรุงมากที่สุดคือด้านลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรอคิว เพราะอยากให้มีมันเร็วกว่านี้จะได้ไม่ต้องรอนาน ปรับปรุงน้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ”

V5 กล่าวว่า “บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการ”

V6 กล่าวว่า “เพิ่มช่องให้บริการมีมากขึ้น”

V7 กล่าวว่า “มากที่สุดคือการบริการที่เป็นความเป็นกันเองระหว่างเจ้าหน้าที่ ผู้ที่มาติดต่อ น้อยที่สุดคืออาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ต่าง ๆ ในหน่วยงาน”

V8 กล่าวว่า “การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย และสถานที่”

V9 กล่าวว่า “ขั้นตอนการเดินเรื่องเอกสารสำคัญที่มีความยุ่งยากมาก/ สิ่งแวดล้อม”

V10 กล่าวว่า “ด้านความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล และเอกสารมากที่สุด และด้านสถานที่น้อยที่สุด”

V11 กล่าวว่า “การแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของเจ้าหน้าที่ และด้านเอกสาร”

V12 กล่าวว่า “การสื่อสารที่เป็นระบบ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่”

V13 กล่าวว่า “สิ่งแรกที่ยากให้ทำมากคือความรวดเร็วในการเดินเรื่องเอกสาร
สิ่งที่ยากให้ทำน้อยคือการบริการของเจ้าหน้าที่”

V14 กล่าวว่า “การติดตามในการแก้ปัญหาของผู้ที่มารับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก”

V15 กล่าวว่า “ปรับปรุงเรื่องภูมิทัศน์ด้านนอกมากที่สุด และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ
แนวทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า ความรวดเร็วและขั้นตอนใน
การติดต่อ การปรับปรุงมาใช้เทคโนโลยีที่สมัยเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน เป็นสิ่งที่ประชาชน
ผู้มาติดต่ออยากให้มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด

ตารางที่ 4-12 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านการบริการ
ด้านใดที่อยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด/น้อยที่สุด มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- ด้านอาคาร/สถานที่	- ด้านอุปกรณ์ , เทคโนโลยี	- ด้านอาคาร/สถานที่
- บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- ด้านเจ้าหน้าที่	- ด้านอุปกรณ์ , เทคโนโลยี
สะดวก	- กระบวนการให้บริการ	- กระบวนการให้บริการ
- ด้านความสะดวกรวดเร็ว	- ปรับปรุงช่องทางการติดต่อ	- ด้านความถูกต้องของข้อมูล
- ข้อมูลที่ถูกต้อง	- ด้านความถูกต้องของข้อมูล	- ด้านความสะดวกรวดเร็ว
- ความเข้าใจ,ความใส่ใจ	- การสื่อสารที่เป็นระบบ	- ความเข้าใจ,ความใส่ใจ
- ด้านความประพฤติกและทัศนคติ	- ภูมิทัศน์	- ด้านความประพฤติกและทัศนคติ
- ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน		- ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน
- ด้านการติดต่อสื่อสาร		- ด้านการติดต่อสื่อสาร
- ด้านเทคโนโลยี		- ด้านช่องทางการขอรับบริการ
- ด้านช่องทางการขอรับบริการ		- ภูมิทัศน์

2.2 ท่านมีความเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ด้านท่านมีความเห็นการทำงานของ
ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไรมีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่อยากให้มีการบริการเชิงรุกมากกว่านี้”

CE2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการก็ตามหน้าที่ได้ดี”

AD1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจถึงประชาชนที่มาติดต่อ/ พร้อมให้คำแนะนำ”

AD2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ทุกท่านปฏิบัติหน้าที่ของทุกคน ได้เป็นอย่างดี”

AD3 กล่าวว่า “ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือดี”

AD4 กล่าวว่า “ล่าช้า ถึงแม้จะทำตามกระบวนการหรือขั้นตอนแต่ก็อยากให้มีความรวดเร็ว กระฉับกระเฉงมากกว่านี้ แต่ก็ต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องด้วย”

GS1 กล่าวว่า “ดีพอสมควร”

GS2 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้ข้อมูล แต่เจ้าหน้าที่ก็ต้องสอบถามเราก่อนว่าต้องการข้อมูลไปใช้ทำอะไร อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าไปบ้าง”

GS3 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ได้ทำการสอบถามข้อมูลอย่างละเอียด”

G4 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการทำงานเป็นอย่างมาก”

G5 กล่าวว่า “ในบางครั้งมีการบริการที่ล่าช้า แต่ก็ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน”

G6 กล่าวว่า “การบริการพอใช้ เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน เอกสารและข้อมูลมีความถูกต้อง”

G7 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ทำงานดี”

G8 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะดีมาก ให้รายละเอียดครบทุกขั้นตอน”

G9 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมาก”
จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านท่านมีความเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไรมีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ทำงานดีค่ะ”

V2 กล่าวว่า “ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ”

V3 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในสายงาน”

V4 กล่าวว่า “ดีและมีประสิทธิภาพ”

V5 กล่าวว่า “การทำงานของเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างมากเพราะเจ้าหน้าที่ควรใส่ใจคนที่มีใช้บริการอย่างเต็มที่”

V6 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีการดูแลผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ไม่มีขาดตกบกพร่องใดๆ”

V7 กล่าวว่า “ค่อนข้างทำงานล่าช้า เนื่องจากมีผู้ติดต่อจำนวนมาก”

V8 กล่าวว่า “มีการติดตามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว”

V9 กล่าวว่า “การดำเนินงานตามขั้นตอนซ้ำหลากหลายขั้นตอน”

V10 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารชัดเจน สามารถตอบคำถามได้ดีและถูกต้อง”

V11 กล่าวว่า “ได้รับข้อมูลและเอกสารที่ต้องการถูกต้อง ครบถ้วน”

V12 กล่าวว่า “จากที่สัมผัสได้จากการโทรสอบถามของเจ้าหน้าที่ถือว่าค่อนข้างดี มีความใส่ใจ และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งงานบรรลุเป้าหมาย”

V13 กล่าวว่า “ขั้นตอนการดำเนินงานค่อนข้างเยอะ แต่เจ้าหน้าที่ก็สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำดี”

V14 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกสบายแก่การติดต่อ บอกข้อมูลละเอียดดี”

V15 กล่าวว่า “ขั้นตอนซับซ้อน บริการเรียบง่ายเป็นกันเอง”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แวงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีการช่วยเหลือและให้ข้อมูลกับประชาชนที่มาติดต่อ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ

ตารางที่ 4-13 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านท่านมีความเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- ยิ้มแย้มแจ่มใส	- ยิ้มแย้มแจ่มใส	- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีความเข้าใจประชาชน	- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในสายงาน	- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในสายงาน
- ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี	- มีการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	- มีความเข้าใจประชาชน
- บริการด้วยความเต็มใจ	- เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารชัดเจน	- ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการทำงาน	- ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	- มีการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- ข้อมูลมีความถูกต้อง	- บริการเรียบง่ายเป็นกันเอง	- ข้อมูลมีความถูกต้อง
		- บริการเรียบง่ายเป็นกันเอง
		- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการทำงาน

2.3 ท่านมีความคิดเห็นต่อขั้นตอนกระบวนการทำงานเป็นอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ท่านมีความคิดเห็นต่อขั้นตอนกระบวนการทำงานเป็นอย่างไรมีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ไม่มีความคิดเห็น”

CE2 กล่าวว่า “กระบวนการการทำงานควรมีแบบแผน ต้องวางแผนงาน และสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดนอกเหนือจากที่วางแผนไว้เป็นอย่างดี”

AD1 กล่าวว่า “การทำงานต้องมีแบบแผน สำหรับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้บริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน หากไปติดต่อกิจที่หรือพร้อมให้คำแนะนำครบถ้วน”

AD2 กล่าวว่า “การทำงานเป็นระบบดี ไม่มีกรโยนงาน ทำงานเป็นกระบวนการ”

AD3 กล่าวว่า “บางงานมีขั้นตอนค่อนข้างเยอะทำให้ต้องมาติดต่อหลายครั้ง”

AD4 กล่าวว่า “ขั้นตอนกระบวนการการทำงานก็เป็นระบบดี แต่อาจจะติดตรงที่ล่าช้า ควรมีการแจ้งตอบกลับว่ากระบวนการทำงานไปถึงขั้นตอนไหนแล้ว จะได้ทราบถึงรายละเอียด”

GS1 กล่าวว่า “การทำงานควรมีระบบมากกว่านี้ เพราะขั้นตอนนั้นสำคัญจะทำให้เราไม่เสียเวลา”

GS2 กล่าวว่า “เนื่องจากเป็นเพราะราชการ การขอข้อมูลบางประเภทอาจจะล่าช้า เพราะต้องมีการกลั่นกรองข้อมูล เพื่อป้องกันความลับของราชการรั่วไหลด้วย อาจจะล่าช้าไปบ้าง”

GS3 กล่าวว่า “ควรมีการลดขั้นตอนต่าง ๆ ลดเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วกับประชาชนมากขึ้น”

G4 กล่าวว่า “ขั้นตอนค่อนข้างเยอะทำให้ประชาชนที่มาติดต่อไม่สะดวก”

G5 กล่าวว่า “ควรลดขั้นตอนบางอย่างลง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ”

G6 กล่าวว่า “ขั้นตอนการทำงานดีมีระเบียบ แต่ค่อนข้างช้า”

G7 กล่าวว่า “ทำงานช้า”

G8 กล่าวว่า “ขั้นตอนในการทำงานบางขั้นตอนค่อนข้างยุ่งยาก”

G9 กล่าวว่า “มีการทำงานอย่างเป็นระบบ”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านท่านมีความคิดเห็นต่อขั้นตอนกระบวนการทำงานเป็นอย่างไรมีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “มีขั้นตอนที่ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า”

V2 กล่าวว่า “บางครั้งทำงานช้ารอนาน”

V3 กล่าวว่า “ในการติดต่อบางอย่างต้องรอหลายขั้นตอน ควรมีการแจ้งกับประชาชนถึงความคืบหน้าของขั้นตอนต่าง ๆ ”

V4 กล่าวว่า “มีการทำงานที่ล่าช้าและรอนาน”

V5 กล่าวว่า “เนื่องจากไม่ได้มารับบริการด้วยตนเองจึงไม่ทราบกระบวนการของ
 แขนงทางหลวงชนบทชลบุรี”

V6 กล่าวว่า “มีการทำงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ”

V7 กล่าวว่า “ขั้นตอนยุ่งยากเกินไป เมื่อมีประชาชนมาใช้บริการเยอะทำให้เกิด
 ความล่าช้าและเสียเวลาในการติดต่องาน”

V8 กล่าวว่า “ขั้นตอนการทำงานดี ไม่มีการเปลี่ยนแปลง”

V9 กล่าวว่า “การทำงานติดต่อหลายขั้นตอน”

V10 กล่าวว่า “ยุ่งยาก ติดต่อหลายที่มากเกินไป”

V11 กล่าวว่า “ช้าและยุ่งยาก”

V12 กล่าวว่า “ในการติดต่องานบางอย่าง มีขั้นตอนที่เยอะไม่สามารถทำให้เสร็จ
 ได้ภายในวันเดียว ทำให้เสียเวลาในการมาติดต่อหลายครั้ง”

V13 กล่าวว่า “เกิดความล่าช้าขึ้นในบางขั้นตอน และไม่มีการแจ้งผู้มาติดต่อว่างาน
 ที่ผู้มาติดต่อต้องการอยู่ในขั้นตอนไหน เหลือเวลาอีกนานแค่ไหนถึงจะเสร็จเรียบร้อย”

V14 กล่าวว่า “ขั้นตอนเยอะเกินไป”

V15 กล่าวว่า “กระบวนการทำงานมีความล่าช้า”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ
 แขนงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า ขั้นตอนกระบวนการทำงาน
 ของแขนงทางหลวงชนบทชลบุรี มีขั้นตอนที่ยุ่งและซับซ้อนเกินไป ทำให้ล่าช้าและประชาชน
 ผู้ที่มาติดต่อต้องใช้เวลาในบางครั้งไม่สามารถทำให้เสร็จได้ภายใน 1 วัน ทำให้ประชาชนต้อง
 เดินทางมาติดต่อหลายครั้ง

ตารางที่ 4-14 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ท่านมีความคิดเห็นต่อขั้นตอนกระบวนการทำงานเป็นอย่างไร มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- การทำงานควรมีแผนงาน	- ขั้นตอนการทำงานดี	- การทำงานควรมีแผนงาน
- แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อ บริการได้อย่างสมบูรณ์	- มีขั้นตอนที่ซับซ้อน	- แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อบริการได้ อย่างสมบูรณ์
- การทำงานเป็นระบบดี	- มีการทำงานล่าช้า	- การทำงานเป็นระบบดี
- ขั้นตอนค่อนข้างเยอะ		- มีขั้นตอนที่ซับซ้อน
- มีการทำงานล่าช้า		- มีการทำงานล่าช้า

2.4 แนวทางการปรับปรุงงานบริการด้านใดที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ๆ

เพราะอะไร

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ แนวทางการปรับปรุงงานบริการด้านใดที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ๆ มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ด้านอาคาร/ สถานที่ ปรับปรุงให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาติดต่อ”

CE2 กล่าวว่า “ด้านการบริการของภาครัฐเพราะมีความล่าช้ามากในการให้บริการ เช่น สำนักงานเขต หรือ โรงพยาบาล กว่าจะผ่านกระบวนการต่าง ๆ คนไข้ก็อาจจะเสียชีวิตได้เพราะความล่าช้าของเจ้าหน้าที่”

AD1 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ต้องมีใจรักบริการ (Willing to service) แม้ประชาชนจะมาติดต่อก็พร้อมให้คำแนะนำ พูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ”

AD2 กล่าวว่า “ระยะเวลาในการรอเมื่อมาขอให้บริการควรปรับให้เร็วขึ้น เพราะจะได้ไม่ทำให้คนที่มาใช้บริการไม่เสียเวลา รอนานเกินไป”

AD3 กล่าวว่า “ไม่ได้ออกคำถาม”

AD4 กล่าวว่า “ความรวดเร็ว เพราะผู้มาติดต่อบางคนอาจเดินทางมาไกล เมื่อมาถึงจึงควรได้รับการบริการอย่างรวดเร็วแล้วเสร็จเร็วที่สุด จะได้ไม่เสียเที่ยวไปมา”

GS1 กล่าวว่า “ในทีนี้ยังไม่มีเรื่องใดที่ต้องปรับปรุง ยกเว้นความล่าช้าในการให้ข้อมูล”

GS2 กล่าวว่า “ด้านกระบวนการ เพราะเป็นราชการ อาจต้องขออนุญาตผู้มีอำนาจตามลำดับชั้นในการขอข้อมูล จึงมีความล่าช้าไปบ้าง”

GS3 กล่าวว่า “ด้านกระบวนการ ควรลดให้น้อยลง”

G4 กล่าวว่า “สาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่นที่จอดรถ และห้องน้ำ ควรปรับปรุงให้มีเพียงพอต่อความต้องการ ละสะอาดอยู่เสมอ”

G5 กล่าวว่า “ความรวดเร็วในการให้บริการ”

G6 กล่าวว่า “ลดขั้นตอนในการทำงาน”

G7 กล่าวว่า “การแต่งตัว”

G8 กล่าวว่า “ด้านติดต่อสื่อสาร ควรเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสารกับแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี”

G9 กล่าวว่า “ระบบเทคโนโลยี ให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ”
จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านแนวทางการปรับปรุงงานบริการด้านใดที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ๆ มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “ความง่ายในการติดต่อ ระบบเทคโนโลยี”

V2 กล่าวว่า “ลดขั้นตอนให้น้อยลง เพื่อเพิ่มความรวดเร็วให้กับคนที่มาใช้บริการ”

V3 กล่าวว่า “ความรวดเร็ว และสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้มาติดต่อ”

V4 กล่าวว่า “ด้านการบริการเพราะอยากให้ทำให้สั้น ๆ กะทัดรัดรวดเร็ว”

V5 กล่าวว่า “การบริการสอบถามและเรื่องของความสะอาดต้องมาก่อน”

V6 กล่าวว่า “ด้านสถานที่”

V7 กล่าวว่า “เรื่องเวลาควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก”

V8 กล่าวว่า “ควรปรับปรุงสถานที่ ให้มีพื้นที่รองรับเพียงพอ”

V9 กล่าวว่า “การปรับขั้นตอนการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว”

V10 กล่าวว่า “ด้านบุคลากร ให้ได้มาตรฐานเดียวกัน”

V11 กล่าวว่า “เพิ่มช่องทางด้านการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์”

V12 กล่าวว่า “ช่องทางในการติดต่อสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินงาน”

V13 กล่าวว่า “เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และขั้นตอนบางอย่างที่ไม่จำเป็น เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว”

V14 กล่าวว่า “ระบบการทำงานให้มีขั้นตอนน้อยลง”

V15 กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ในงานหลาย ๆ ด้าน”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขนงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า แนวทางการปรับปรุงงานบริการ ด้านใดที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ๆ เป็นเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ของแขนงทางหลวงชนบทชลบุรี ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ ให้น้อยลง เพื่อที่จะได้เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ให้กับผู้ที่มาใช้บริการ และมีบางส่วนที่อยากให้ปรับปรุงในส่วนของการสาธิตปฏิบัติต่าง ๆ เช่นที่ จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการ และเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้รอบด้าน เกี่ยวกับงานแลด้านการประชาสัมพันธ์การติดต่อประสานงาน

ตารางที่ 4-15 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ แนวทางการปรับปรุงงานบริการด้านใดที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ๆ มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- ด้านอาคาร/สถานที่	- ระบบเทคโนโลยี	- ด้านอาคาร/สถานที่
- ด้านการให้บริการของภาครัฐ	- ความรวดเร็ว	- ด้านการให้บริการของภาครัฐ
- เจ้าหน้าที่ต้องมีใจรักบริการ	- สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	เจ้าหน้าที่ต้องมีใจรักบริการ
- การให้บริการควรปรับให้เร็วขึ้น	- ด้านการให้บริการ	- การติดต่อสื่อสาร
- การติดต่อสื่อสาร	- ด้านบุคลากร	- ระบบเทคโนโลยี
- ระบบเทคโนโลยี	- การติดต่อสื่อสาร	

3. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของแขนงทางหลวงชนบทชลบุรี

3.1 ท่านคิดว่ารูปแบบการที่เหมาะสมในการให้บริการของภาครัฐควรเน้นการให้บริการด้านใด

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ถึงปัจจัยด้านรูปแบบการที่เหมาะสมในการให้บริการของภาครัฐควรเน้นการให้บริการด้านใด มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ไม่ได้ตอบคำถาม”

CE2 กล่าวว่า “ความรวดเร็วในการดำเนินงาน”

AD1 กล่าวว่า “ความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการติดต่อ/ ธุรกรรม”

AD2 กล่าวว่า “การบริการที่เหมาะสมของภาครัฐคือการบริการด้านความสะดวกและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ”

AD3 กล่าวว่า “การทำงานอย่างเป็นระเบียบ และตรงกับกระบวนการที่วางไว้ เป็นไปตามขั้นตอนให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนว่าควรไปติดต่ออย่างไร หรือทำตามอย่างไรได้บ้าง ถ้าเป็นไปตามขั้นตอนงานก็จะสำเร็จไปด้วยดี”

AD4 กล่าวว่า “ด้านบุคลากร เนื่องจากเป็นบุคคลที่ทำงานกับหน่วยงานราชการ ควรเป็นผู้รู้จริงและเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่นการชี้แนวเขต ต้องการนายช่างที่ชำนาญและรู้เส้นแบ่งเขตที่จริงเพื่อได้ไม่ผิดพลาดไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น”

GS1 กล่าวว่า “ไม่ได้ตอบคำถาม”

GS2 กล่าวว่า “ด้านบุคลากร ต้องมีความรู้ มีข้อมูลในการเผยแพร่ข่าวสารให้กับผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง”

GS3 กล่าวว่า “ด้านเทคโนโลยี ต้องนำเทคโนโลยีที่เข้ากับยุคสมัยมาใช้”

G4 กล่าวว่า “ความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่”

G5 กล่าวว่า “ด้านบุคลากรที่ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญโดยตรง”

G6 กล่าวว่า “ด้านสถานที่ที่เข้าถึงง่าย ยุบรวมหน่วยงานให้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน เพื่อสะดวกและง่ายต่อการเดินทางไปติดต่อราชการ”

G7 กล่าวว่า “ควรเน้นการให้บริการและด้านการสื่อสารอย่างเป็นระบบ”

G8 กล่าวว่า “การทำงานของภาครัฐในทุกหน่วยงานควรเร็วกว่านี้”

G9 กล่าวว่า “การเดินทางเข้าถึงสถานที่และระบบการให้บริการ”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัยด้านรูปแบบการที่เหมาะสมในการให้บริการของภาครัฐควรเน้นการให้บริการด้านใด มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “ความง่ายในการเข้าไปติดต่อ และควรขยายช่องทางติดต่อ”

V2 กล่าวว่า “การบริการที่ล่าช้า ไม่ทันการของภาครัฐที่ควรปรับปรุงเป็นอย่างยิ่ง”

V3 กล่าวว่า “ขยายเวลาปิดทำการของหน่วยงานที่เป็นราชการ ที่สำคัญควรเปิดทำการวันเสาร์ และวันอาทิตย์ด้วย เนื่องจากคนมีทำงานในวันปกติที่ต้องการมาติดต่อแต่ไม่สามารถมาติดต่อหน่วยงานราชการได้”

V4 กล่าวว่า “ควรเน้นด้านการประชาสัมพันธ์ให้เยอะ ประชาชนจะได้รับทราบถึงข้อมูล”

V5 กล่าวว่า “เวลาในการติดต่อ ควรจะติดต่อได้ ทั้งในวันเสาร์และอาทิตย์”

V6 กล่าวว่า “การบริการของเจ้าหน้าที่ และขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว”

V7 กล่าวว่า “ควรเน้นบริการอย่างสุภาพ”

V8 กล่าวว่า “เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ”

V9 กล่าวว่า “ความสะดวกในการติดต่อ และขยายเวลาในการติดต่อ ทั้งวันธรรมดาในช่วงเวลาหลัง 16.00 และในวันเสาร์ อาทิตย์”

V10 กล่าวว่า “มารยาทในการให้บริการ และความรวดเร็ว”

V11 กล่าวว่า “ขั้นตอนการติดต่อที่สะดวกรวดเร็ว”

V12 กล่าวว่า “เพิ่มช่องทางในการติดต่อ และตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานไป
ดีจากทาง internet”

V13 กล่าวว่า “การบริการที่สะดวกรวดเร็ว”

V14 กล่าวว่า “เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ”

V15 กล่าวว่า “ขั้นตอนในทางต้องไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ
แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า รูปแบบการที่เหมาะสมในการ
ให้บริการของภาครัฐควรเน้นการให้บริการในด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
และควรเพิ่มวัน-เวลาในการให้บริการให้กับประชาชนที่ต้องการมาติดต่อ

ตารางที่ 4-16 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ถึงปัจจัย

ด้านรูปแบบการที่เหมาะสมในการให้บริการของภาครัฐควรเน้นการให้บริการด้านใด
มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- ความรวดเร็วในการดำเนินงาน	- เข้าถึงง่ายในการติดต่อ	- ความรวดเร็วในการดำเนินงาน
- การบริการที่เหมาะสมของภาครัฐ	- เน้นด้านการประชาสัมพันธ์	- การบริการที่เหมาะสมของภาครัฐ
- ด้านบุคลากร	- การบริการของเจ้าหน้าที่	- ด้านบุคลากร
- ด้านเทคโนโลยี	- เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ	- ด้านเทคโนโลยี
- ด้านสถานที่ให้เข้าถึงง่าย	- มารยาทในการให้บริการ	- ด้านสถานที่ให้เข้าถึงง่าย
- ด้านการสื่อสารอย่างเป็นระบบ	- ขั้นตอนการติดต่อที่สะดวก	- ด้านการสื่อสารอย่างเป็นระบบ
	- เพิ่มช่องทางในการติดต่อ	- เน้นด้านการประชาสัมพันธ์
		- เพิ่มช่องทางในการติดต่อ

3.2 ท่านคิดว่ารูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) จะช่วยให้การให้บริการประชาชนดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ที่มาติดต่อ ด้านท่านคิดว่ารูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) จะช่วยให้การให้บริการประชาชนดีขึ้นหรือไม่ มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ดีขึ้น เพราะอะไรที่ง่ายที่สะดวก คนจะชอบ”

CE2 กล่าวว่า “ดีขึ้น เพราะเป็นการบริการที่ครบวงจรสามารถให้ความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ”

AD1 กล่าวว่า “ดีขึ้น เพราะช่วยต่อการติดต่อ/ ประชาชนก็อยากมาติดต่อมากขึ้น เนื่องจากทัศนคติของประชาชนที่มีการติดต่อกับราชการจะเปลี่ยนไป เดิมทีคิดว่าช้าเวลาทำธุรกรรม”

AD2 กล่าวว่า “ช่วยให้บริการของประชาชนดีขึ้นเพราะขั้นตอนขอใช้บริการจะได้กะทัดรัด และระยะเวลาการให้บริการก็น้อยลง”

AD3 กล่าวว่า “ดีขึ้น เพราะจะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความสะดวก ไม่ต้องมาติดต่อราชการบ่อย ๆ ทำให้ต้องเสียเวลา”

AD4 กล่าวว่า “ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงทุก ๆ ด้าน ทุกครั้งที่มาติดต่อ ทำให้มีการบริการที่ดี และประชาชนได้รับความประทับใจกลับไป”

GS1 กล่าวว่า “ดีขึ้น เพราะประชาชนจะได้ติดต่อเพียงจุดเดียว และได้มีข้อมูลหรือการบริการที่ครบถ้วนทีเดียว ไม่ต้องไปหลายที่ อาจจะทำให้เสียเวลาและเสียทรัพยากรของประชาชนไปมาก”

GS2 กล่าวว่า “ดีขึ้น รวดเร็ว สะดวกสบาย บริการทันใจ”

GS3 กล่าวว่า “ดีขึ้น รูปแบบการบริการควรมีแนวทางที่ดีมีมารยาทและพูดจาดีไพเราะกับประชาชน”

G4 กล่าวว่า “ดีขึ้น ควรให้อยู่ที่ในจุด ๆ เดียว ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว”

G5 กล่าวว่า “ดีมากเพราะเป็นการทำงานอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเดินวนวนาย”

G6 กล่าวว่า “จะช่วยให้เกิดการบริการที่ดีขึ้น เพราะไม่ต้องทำหลายขั้นตอน”

G7 กล่าวว่า “ดีเพราะสะดวก และรวดเร็ว”

G8 กล่าวว่า “ดีเพราะ สะดวกต่อเข้าใช้บริการ”

G9 กล่าวว่า “ดีเพราะ สะดวกต่อประชาชนไม่ต้องไปนั่งคอย”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านท่านคิดว่ารูปแบบ

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) จะช่วยให้การให้บริการประชาชนดีขึ้นหรือไม่
มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “ดีเพราะไม่ต้องยุ่งยาก ฝนการติดต่อไปหลายที่”

V2 กล่าวว่า “ดีขึ้นเพราะไม่ต้องไปติดต่อหลายที่”

V3 กล่าวว่า “ดีเยี่ยมและรวดเร็ว”

V4 กล่าวว่า “ดีขึ้นเพราะทำให้เกิดความสะดวกสบายมากขึ้น”

V5 กล่าวว่า “ดีขึ้นทำให้ประชาชนประหยัดเวลามากขึ้น”

V6 กล่าวว่า “ดีขึ้นแน่นอน เพราะสมัยนี้ใคร ๆ ก็อยากทำธุระของตนในที่ ๆ เดียวหมด
ไม่ต้องเดินทางไปหลายที่หลายหน่วยงานให้วุ่นวาย”

V7 กล่าวว่า “ดีขึ้นมาก เพราะจะทำให้ไม่ให้งุ่นวาย”

V8 กล่าวว่า “ดีขึ้นเพราะปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่”

V9 กล่าวว่า “ดีมาก และสะดวกสบาย”

V10 กล่าวว่า “ดีและสะดวก”

V11 กล่าวว่า “ดีขึ้นเพราะสะดวกกับผู้มาติดต่อ”

V12 กล่าวว่า “คิดว่าดีขึ้น เพราะแบ่งเป็นส่วน ๆ น่าจะทำให้เข้าถึงงานบริการที่แท้จริง
และทำให้รัฐจุกจกพร้อมว่าด้านไหนควรปรับปรุงและพัฒนา”

V13 กล่าวว่า “ช่วยให้ดีขึ้น เป็นการปรับปรุงที่เพิ่มความสะดวกสบายให้กับ
ผู้มาติดต่อ”

V14 กล่าวว่า “ดีมาก สะดวกกับประชาชน”

V15 กล่าวว่า “คิดว่าต้องดีขึ้นแน่ การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น ทำให้เกิด
ความสะดวกกับผู้มาติดต่อ”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ
แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ต่างมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ
(One stop service) จะช่วยให้การให้บริการประชาชนดีขึ้น เพราะเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว
สามารถทำเรื่องได้ในทีเดียว ลดความยุ่งยากและขั้นตอนในการติดต่อ ลดการเสียเวลาให้กับ
ประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 4-17 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ท่านคิดว่ารูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) จะช่วยให้การให้บริการประชาชนดีขึ้นหรือไม่ มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- เป็นการบริการที่สะดวกมากขึ้น	- ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	- เป็นการบริการที่สะดวกมากขึ้น
- ช่วยในการติดต่อที่ดีขึ้น	- ไม่ต้องไปติดต่อหลายที่	- ดีเยี่ยมและรวดเร็ว
- ประชาชนเกิดความประทับใจ	- ดีเยี่ยมและรวดเร็ว	- ประชาชนเกิดความประทับใจ
- ประชาชนเกิดความสะดวก	- รูปแบบการทำงานดีขึ้น	- ทักษะดีของประชาชนดีขึ้น
- ไม่ต้องทำหลายขั้นตอน	- เกิดความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	- รูปแบบการทำงานดีขึ้น
- ทักษะดีของประชาชนดีขึ้น		- เกิดความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ราชการ ที่มาติดต่อ ด้านข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม มีผลความคิดเห็นดังนี้

CE1 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

CE2 กล่าวว่า “กระบวนการทำงานและการให้บริการคืออยู่แล้ว ขอให้ปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม”

AD1 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

AD2 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

AD3 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

AD4 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

GS1 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

GS2 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

GS3 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

G4 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

G5 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

G6 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

G7 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

G8 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

G9 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม มีผลความคิดเห็นดังนี้

V1 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V2 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V3 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V4 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V5 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V6 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V7 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V8 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V9 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V10 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V11 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V12 กล่าวว่า “งานบริการที่แท้จริงมาจากใจ”

V13 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V14 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

V15 กล่าวว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม”

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ตารางที่ 4-18 เจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ด้านข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม มีผลความคิดเห็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ	ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	สรุป
- ไม่มีข้อเสนอแนะ	- ไม่มีข้อเสนอแนะ	- ไม่มีข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการประชาชนของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี
ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูล
หลักของผู้ใช้บริการแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีจำนวน 30 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบท
ชลบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบท
ชลบุรี
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับ
บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นประชากรเจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี
กรมทางหลวงชนบท และประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ในเวลา
ราชการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี รวมทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งแบ่งเป็น ประชากรเจ้าหน้าที่และ
พนักงานราชการ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี กรมทางหลวงชนบทจำนวน 15 คน และประชาชน
ผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี จำนวน 15 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่และพนักงานราชการ

เป็นเพศชาย 8 คนและเพศหญิง 7 คน มีอายุ 25-53ปี มีตำแหน่งวิศวกรโยธา จำนวน 2 คน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 9 คน ส่วนใหญ่มีระดับ
การศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 2-21 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,000บาท-30,000
บาท

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ แขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

เป็นเพศชาย 11 คน และเพศหญิง 4 คน มีอายุ 21-34 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1-8 ปี มีอาชีพเจ้าหน้าที่บริษัท จำนวน 8 คน รับราชการจำนวน 5 คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 1 คน และรับจ้าง จำนวน 1 คน มีรายได้ต่อเดือน 10,000บาท-20,000บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาใน 3 ส่วนคือ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และเพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

1.1 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านการบริการและกระบวนการให้บริการเป็นอย่างไร
ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการบริการและกระบวนการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี อยู่ในระดับที่ดี มีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้มาติดต่อได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างครบถ้วน และมีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ

1.2 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอย่างไร
ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการบริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี สามารถให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อได้เป็นอย่างดี ให้คำแนะนำและข้อมูลที่มีประโยชน์แก่ผู้ที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้องชัดเจน บริการด้วยความเป็นมิตรและสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

1.3 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ และได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการหรือไม่

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ สถานที่ที่มีความสะดวกสบายเหมาะสม และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

1.4 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้ข้อมูล ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลหรือไม่

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านความถูกต้อง ในการให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่แขวงทางหลวงชนบทชลบุรีสามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องชัดเจน ครบถ้วนนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง อีกทั้งยังเอาใจใส่ดูแลและสอบถามถึงความเข้าใจของข้อมูล ที่ได้รับมา

1.5 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ท่านได้รับข่าวสารข้อมูล และการเข้าถึง ข้อมูลต่าง ๆ ในการขอรับบริการหรือไม่

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การประชาสัมพันธ์ใน ด้านข้อมูลข่าวสารต่างของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรีนั้นยังมีน้อย ผู้มาใช้บริการไม่ค่อยได้รับ ข้อมูลเท่าที่สมควร ช่องทางในการสอบถามข้อมูลยังไม่ค่อยสะดวก จึงอยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้

1.6 สิ่งใดที่ท่านประทับใจในการมาขอใช้บริการครั้งนี้

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สิ่งที่น่าประทับใจในการ มาขอใช้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความเป็นกันเอง สามารถให้ข้อมูล ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่มีให้บริการอย่างครบถ้วน

1.7 สิ่งใดที่ท่านไม่ประทับใจในการมาใช้บริการครั้งนี้ (และคิดว่าควรจะปรับปรุง อย่างไร)

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรจะมีการปรับปรุง ในเรื่องขั้นตอนในการติดต่อ และระบบการทำงานที่มีความล่าช้าเนื่องด้วยจำนวนพนักงาน ไม่เพียงพอ

1.8 ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขด้านการให้บริการอย่างไร

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรมีการพัฒนา เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในด้านการบริการที่ถูกต้อง มีการปรับปรุงเรื่องเทคโนโลยีให้ทันสมัย เพื่อให้ เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมไปถึงในด้านความสะอาดของสถานที่

1.9 ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้ ของแขวงทางหลวง ชนบทชลบุรี พร้อมเหตุผลที่คิดว่าเป็นปัจจัยนี้

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ คือเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมี จิตใจที่รักในการบริการ และมีความรู้ความสามารถในข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนพร้อมที่จะให้บริการกับประชาชน เพราะเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ที่ติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง

2. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

2.1 การบริการด้านใดที่อยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด/น้อยที่สุด

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความรวดเร็วและขั้นตอนในการติดต่อ การปรับปรุงมาใช้เทคโนโลยีที่สมัยเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน เป็นสิ่งที่ประชาชนผู้มาติดต่ออยากให้มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด

2.2 ท่านมีความเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีการช่วยเหลือและให้ข้อมูลกับประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ

2.3 ท่านมีความคิดเห็นต่อขั้นตอนกระบวนการทำงานเป็นอย่างไร

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนกระบวนการทำงาน ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี มีขั้นตอนที่ยุ่งและซับซ้อนเกินไป ทำให้ล่าช้าและประชาชนผู้มาติดต่อต้องใช้เวลาใน บางครั้งไม่สามารถทำให้เสร็จได้ภายใน 1 วัน ทำให้ประชาชนต้องเดินทางมาติดต่อหลายครั้ง

2.4 แนวทางการปรับปรุงงานบริการด้านใดที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ๆ

เพราะอะไร

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า แนวทางการปรับปรุงงานบริการด้านใดที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ๆ เป็นเรื่องขั้นตอนการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ ให้น้อยลง เพื่อที่จะได้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ที่ใช้บริการ และมีบางส่วนที่อยากให้ปรับปรุงในส่วนของสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการ

3. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

3.1 ท่านคิดว่ารูปแบบการที่เหมาะสมในการให้บริการของภาครัฐควรเน้นการให้บริการด้านใด

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า รูปแบบการที่เหมาะสมในการให้บริการของภาครัฐควรเน้นการให้บริการในด้าน ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ และควรเพิ่มวัน-เวลาในการให้บริการให้กับประชาชนที่ต้องการมาติดต่อ

3.2 ท่านคิดว่ารูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) จะช่วยให้การให้บริการประชาชนดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) จะช่วยให้การให้บริการประชาชนดีขึ้น เพราะเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว สามารถทำเรื่องได้ในทีเดียว ลดความยุ่งยากและขั้นตอนในการติดต่อลดการเสียเวลาให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น ผู้ศึกษาขออภิปรายผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี นั้นปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ เป็นส่วนสำคัญต่อผลสำเร็จของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการคือเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ ให้น้อยลง เพื่อที่จะได้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมี

ความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

3. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการ จะต้องมีความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ สามารถลดการเสียเวลาให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ เกรียงชัย ปิงประวดี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาสัมพันธ์

ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ตามลำดับในด้านผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจมาก โดยประชาชนพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องสมบูรณ์ของผลงาน รองลงมาเป็นเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริต ของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเสมอภาคในการปรับค่าธรรมเนียม การใช้เวลาต่อประชาชน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ที่ไปติดต่อ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่และ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ ขั้นตอน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนสำคัญต่อผลของการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี เพราะเจ้าหน้าที่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรง ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาและจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนา และรักษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า ระบบขั้นตอนการทำงาน ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ยังมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และมีความล่าช้าอยู่ ส่วนด้านระยะเวลาในการให้บริการยังไม่เพียงพอทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่บุคคลทั่วไป ดังนั้นแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี ควรมีการปรับปรุงในการลดขั้นตอนการทำงาน บางอย่างลง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านระยะ

ควรมีการเพิ่มวันทำการในวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาขอใช้บริการ

3. จากการศึกษาพบว่า การให้บริการประชาชนของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี ยังมีข้อบกพร่องจากปัจจัยในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้น เพื่อที่จะพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของแนวทางหลวงชนบทชลบุรีให้ดีขึ้น ควรปรับกระบวนการการให้บริการประชาชนให้เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการติดต่อของประชาชนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การปรับรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) จะต้องขึ้นอยู่กับข้อระเบียบวิธีการบริหารราชการ กฎเกณฑ์และเงื่อนไขข้อระเบียบการปฏิบัติงานต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยข้างต้น ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม ในส่วนของผู้ที่ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง หรือผู้ที่มีการมอบอำนาจมาติดต่อ เพื่อให้ทราบถึงความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลของแนวทางหลวงชนบท

2. จากผลการวิจัยข้างต้น ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจระหว่างแนวทางหลวงชนบทอื่น เพื่อหาข้อแตกต่างและเป็นการผลการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- เกียงชัย ปิงประวัตติ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- แนวทางหลวงชนบทชลบุรี. (2558). *ข้อมูลทั่วไป และภารกิจของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี*. เข้าถึงได้จาก <http://chonburi.drr.go.th/en/home>
- ัชชวาลย์ ทัดศิวัช. (2011). *ที่มาและความสำคัญของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ*. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&read=true&count=true#sthash.cLy0IQIc.dpuf
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ฐานุตรา จันทรเกตุ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2553). *One-stop service*. เข้าถึงได้จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538643951>
- นิศา ชูโต. (2549). *การวิจัยเชิงคุณภาพ Qualitative research* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). *การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-16.
- พิชญพร รุโงปการ. (2552). *การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/chan/main/Doc/Article/2556/Art-25-11-56-1.pdf>
- พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-21.

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

(2558, 22 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-8.

ยุทธศักดิ์ ฅณาสวัสดิ์. (2552). บีไอไอ: OSOS กับการปฏิบัติบริการของทางราชการไทย. เข้าถึงได้

จาก <http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9520000141399>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556) *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย*

(พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561). เข้าถึงได้จาก <http://www.opdc.go.th/lite/content0802.html>

หัตถินทร์ สอนปะละ. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ* กรุงเทพฯ. ศูนย์บริการ

วิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อารี ลีอกกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกอง*

ปราบ องค์การบริการส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด

นครราชสีมา. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา

วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อุไร ดวงระวี. (2554) *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop*

Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Maimai. (2554). *การบริการสาธารณะคืออะไร*. เข้าถึงได้จาก <http://nittayar.blogspot.com/>

2011/02/blog-post.html

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา Graduate school of
Commerce Burapha University 169 ถนนลงหาดบางแสน
ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการประชาชนของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี
แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเองในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วย
และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์
2. อายุ
3. เพศ
4. ระดับการศึกษา
5. ประสบการณ์การทำงาน
6. รายได้ต่อเดือน
7. อาชีพ
8. ขอรับบริการด้าน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

- 1.1 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านการบริการและกระบวนการให้บริการเป็นอย่างไร
- 1.2 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอย่างไร
- 1.3 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ และได้รับความ

ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการหรือไม่

1.4 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้ข้อมูล ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลหรือไม่

1.5 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ท่านได้รับข่าวสารข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ในการขอรับบริการหรือไม่

- 1.6 สิ่งใดที่ท่านประทับใจในการมาขอใช้บริการครั้งนี้

1.7 สิ่งใดที่ท่านไม่ประทับใจในการมาใช้บริการครั้งนี้ (และคิดว่าควรจะปรับปรุงอย่างไร

1.8 ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขด้านการให้บริการอย่างไร

1.9 ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้ ของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี พร้อมเหตุผลที่คิดว่าเป็นปัจจัยนี้

2. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

2.1 การบริการด้านใดที่อยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด/น้อยที่สุด

2.2 ท่านมีความเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร

2.3 ท่านมีความคิดเห็นต่อขั้นตอนกระบวนการทำงานเป็นอย่างไร

2.4 แนวทางการปรับปรุงงานบริการด้านใดที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ๆ เพราะอะไร

3. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ของการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

3.1 ท่านคิดว่ารูปแบบการที่เหมาะสมในการให้บริการของภาครัฐควรเน้นการให้บริการด้านใด

3.2 ท่านคิดว่ารูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) จะช่วยให้การให้บริการประชาชนดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ ดร. นิตติ ตรีสาร

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

๑๔ / ๗๑ / ๒๕๕๙



แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพ)

เรื่อง

การพัฒนาการให้บริการประชาชนของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

ชื่อผู้วิจัย นายรัฐชาติ ตัญญาปัญญาชน

รหัสประจำตัว 57750006

นิสิตหลักสูตร บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Y-MBA รุ่น 29)

หมายเลขโทรศัพท์ 086-8481322

อีเมล Nuttawut_tan@yahoo.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์

แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ ดร. สานนท์ เสงี่ยมวัฒน์

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

..... /



แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพ)
เรื่อง

การพัฒนาการให้บริการประชาชนของแนวทางหลวงชนบทชลบุรี

ชื่อผู้วิจัย นายรัฐวุฒิ ตัญญาปัญญาชน

รหัสประจำตัว 57750006

นิสิตหลักสูตร บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Y-MBA รุ่น 29)

หมายเลขโทรศัพท์ 086-8481322

อีเมล Nuttawut_tan@yahoo.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์

แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้หั่งฉบับ

ลงชื่อ.....
ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ



แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพ)
เรื่อง

การพัฒนาการให้บริการประชาชนของแขวงทางหลวงชนบทชลบุรี

ชื่อผู้วิจัย นายรัฐวุฒิ ตัญญาปัญญาชน
รหัสประจำตัว 57750006
นิสิตหลักสูตร บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Y-MBA รุ่น 29)
หมายเลขโทรศัพท์ 086-8481322
อีเมล Nuttawut_tan@yahoo.com
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์

ภาคผนวก ค
อักขรวิธีสุทธี

ผลการตรวจสอบ การลอกเลียนวรรณกรรมทางวิชาการ

(อักษรวิสุทธิ์) บทที่ 1-บทที่ 5

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
202768	Apr 4, 2016 at 13:12 PM	57750006@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1.docx	Completed	0.00 %
201441	Apr 2, 2016 at 15:31 PM	57750006@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.docx	Completed	4.82 %
202786	Apr 4, 2016 at 13:21 PM	57750006@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3.docx	Completed	0.00 %
