

การประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์  
ของ  
มัลลิกา ศรีโษษฐ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
ธันวาคม 2552

การประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

มัลลิกา ศรีโษษฐ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ธันวาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ  
ของ  
มัลลิกา ศรีโษษฐ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
ธันวาคม 2552

มัลลิกา ศรีโษษฐ์ (2552). การประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร.  
สารนิพนธ์ รม.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. วรพิตย์ มีมาก.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของ  
กรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Akin)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน จำนวน  
19 คน เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร จำนวน 25 คน และผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ  
ด่วนมหานคร จำนวน 400 คน ข้อมูลจะเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความ  
เชื่อถือได้แล้ว และวิเคราะห์โดยใช้สถิติทั้งสถิติพรรณนา (ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน) และค่าสถิติอ้างอิง (t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครมีแนวโน้มไป  
ในทางที่ดี
2. กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กลุ่ม  
เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินด้าน  
การนำโครงการไปปฏิบัติของโครงการจัดบริการด่วนมหานครอยู่ในระดับดีมาก
3. กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กลุ่ม  
เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านการ  
ประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ แต่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการประเมินระบบ ด้านการ  
ประเมินการวางแผนโครงการ ด้านการประเมินการปรับปรุงโครงการ และด้านการประเมินการ  
ยอมรับโครงการ

BANGKOK EXPRESS SERVICE OF BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION:  
THE PROJECT EVALUATION

AN ABSTRACT  
BY  
MULLIKA SRIOAT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Public Administration Degree in Public Policy  
at Srinakharinwirot University  
December 2009

Mullika Sriat. (2009). *Bangkok Express Service of Bangkok Metropolitan Administration: The Project Evaluation*. Master's Project. M.P.A. (Public Policy). Bangkok: Graduate School Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Dr. Worapit Meemak

The research aimed at studying the Bangkok Express Service of Bangkok Metropolitan Administration through Alkin's evaluation model.

The sample size consisted of 19 administrative agencies and registration officials, 25 operating officials working at Bangkok Express Service units and 400 customers using their services. Data were collected through reliability - tested questionnaire and analyzed by statistical methods both descriptive statistics (percentage, mean and standard deviation) and inferential statistics (t-test and one way analysis of variance)

The findings were as follows:

1. Public service of officials working at Bangkok Express Service units tended to be positive.
2. Evaluative opinions on implementing the project among administration and registration officials, operating officials working at Bangkok Express Service units and customers were at very good level.
3. There were different opinions among the administration and registration office, operating officials working at Bangkok Express Service and customers on system assessment, planning, improvement and certification, except program implementation.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ  
การสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
ของ มัลลิกา ศรีโอษฐ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(อาจารย์จักราทิตย์ ธนาคม)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2552

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ซึ่งท่านได้เสียสละเวลา อันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำงานวิจัยทุกขั้นตอน ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์และ ได้รับความรู้วิธีการทำงานวิจัยที่ถูกต้อง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์แก่ผู้วิจัย ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถนำแนวคิดและองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ ให้เกิดประโยชน์กับการวิจัย

ขอขอบคุณนายมนตรี ดาราฉาย เจ้าพนักงานปกครอง 5 สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานคร และผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ตอบแบบสอบถามในการดำเนินการศึกษาวิจัยใน ครั้งนี้

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณ มารดา พี่ชาย และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจที่ดีเยี่ยม ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตั้งใจไว้

มัลลิกา ศรีโอสฐ์

## สารบัญ

| บทที่                                                                                                                                                         | หน้า      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 บทนำ</b>                                                                                                                                                 | <b>1</b>  |
| ภูมิหลัง                                                                                                                                                      | 1         |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย                                                                                                                                       | 7         |
| ความสำคัญของการวิจัย                                                                                                                                          | 7         |
| ขอบเขตของการวิจัย                                                                                                                                             | 7         |
| นิยามศัพท์                                                                                                                                                    | 8         |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย                                                                                                                                          | 9         |
| สมมติฐานในการวิจัย                                                                                                                                            | 10        |
| <b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>                                                                                                                       | <b>11</b> |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ                                                                                                                       | 11        |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินโครงการ                                                                                                                      | 16        |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                         | 22        |
| <b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>                                                                                                                                   | <b>26</b> |
| การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                                                                                                               | 26        |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                                                                                            | 27        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                                                                                                           | 29        |
| การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                                                    | 29        |
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                                                                                                                                 | <b>31</b> |
| การนำเสนอและการวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                                                | 32        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                                                            |           |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครอง<br>และทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับโครงการจัดบริการ<br>ด่วนมหานครในแต่ละด้าน | 33        |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ<br>ด่วนมหานครเกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครในแต่ละด้าน                             | 44        |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                                                                                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>4 (ต่อ)</b>                                                                                                                                                |      |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ<br>ต่วนมมหานครเกี่ยวกับโครงการจุดบริการต่วนมมหานครในแต่ละด้าน ....                     | 56   |
| ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน<br>ปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่<br>ประจำจุดบริการต่วนมมหานคร ..... | 74   |
| <b>5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b> .....                                                                                                                    | 78   |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                                                                                                                                 | 78   |
| สมมติฐานในการวิจัย .....                                                                                                                                      | 78   |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                                                                                                                                       | 78   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                                                                                                                              | 79   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                                                                                                                     | 79   |
| สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                                                                | 80   |
| อภิปรายผลการวิจัย .....                                                                                                                                       | 89   |
| ข้อเสนอแนะ .....                                                                                                                                              | 105  |
| ข้อเสนอแนะเพื่อวิจัยครั้งต่อไป .....                                                                                                                          | 107  |
| <b>บรรณานุกรม</b> .....                                                                                                                                       | 108  |
| <b>ภาคผนวก</b> .....                                                                                                                                          | 111  |
| ภาคผนวก ก .....                                                                                                                                               | 112  |
| ภาคผนวก ข .....                                                                                                                                               | 134  |
| <b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b> .....                                                                                                                               | 138  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 สถิติปริมาณจำนวนผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียน 50 สำนักทะเบียนเขต<br>กรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2548 (1 ม.ค. 2548 - 31 ธ.ค.2548).....                                                                                                                                                                                                                                  | 3    |
| 2 สถิติการมารับบริการของประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร ประจำปี<br>2549 - 2551 .....                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5    |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครอง<br>และทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร .....                                                                                                                                                                                                                                                     | 33   |
| 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครอง<br>และทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานครด้านระบบ .....                                                                                                                                                                                                                                            | 34   |
| 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน<br>สำนักปลัดกรุงเทพมหานครด้านการวางแผนโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                                               | 35   |
| 6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน<br>สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ.....                                                                                                                                                                                                                                          | 36   |
| 7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน<br>สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                                            | 37   |
| 8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน<br>สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                                              | 38   |
| 9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจุดบริการ<br>ด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ<br>ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับ<br>โครงการ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัด<br>กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test).....                                  | 40   |
| 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการ<br>ทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของ<br>กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน<br>สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ<br>ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการ<br>ยอมรับโครงการ จำแนกตามอายุ ..... | 41   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจัดบริการ<br>ถ้วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ<br>ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับ<br>โครงการ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัด<br>กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) .....                                   | 42   |
| 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการ<br>ทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการถ้วนมหานครของ<br>กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัด<br>กรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการ<br>ไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ<br>จำแนกตามรายได้ ..... | 43   |
| 13 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการถ้วนมหานครของ<br>กรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน<br>สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่มีเงินเดือน แตกต่างกัน .....                                                                                                                                                                       | 44   |
| 14 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการ<br>ถ้วนมหานคร .....                                                                                                                                                                                                                                                                              | 43   |
| 15 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมหานคร<br>ด้านระบบ .....                                                                                                                                                                                                                                                                                | 45   |
| 16 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมหานคร<br>ด้านการวางแผนโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                                                                       | 46   |
| 17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมหานคร<br>ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ .....                                                                                                                                                                                                                                                                  | 47   |
| 18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมหานคร<br>ด้านการปรับปรุงโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                                                                     | 48   |
| 19 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมหานคร<br>ด้านการยอมรับโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                                                                       | 49   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจัดบริการ<br>ถ้วนมมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ<br>ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับ<br>โครงการ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมมหานคร จำแนกตามเพศ<br>โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test).....                                   | 51   |
| 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือ<br>การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการถ้วนมมหานครของ<br>กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมมหานคร ด้านระบบ<br>ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการ ไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุง<br>โครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามอายุ.....     | 52   |
| 22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจัดบริการถ้วน<br>มมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการ<br>นำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ<br>ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา<br>โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) .....                        | 53   |
| 23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจัดบริการถ้วน<br>มมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการ<br>นำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ<br>ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมมหานคร จำแนกตามตำแหน่ง<br>โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test).....                               | 54   |
| 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการ<br>ทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการถ้วนมมหานครของ<br>กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วนมมหานคร ด้านระบบ<br>ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ<br>และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามเงินเดือน ..... | 55   |
| 25 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการถ้วนมมหานครของ<br>กรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ ของเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการถ้วน<br>มมหานคร ที่มีเงินเดือน แตกต่างกัน .....                                                                                                                                                      | 56   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | หน้า |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 26    | แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ<br>ด่วนมหานคร .....                                                                                                                                                                                                                                                        | 56   |
| 27    | การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร<br>ด้านระบบ .....                                                                                                                                                                                                                                                          | 58   |
| 28    | การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร<br>ด้านการวางแผนโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                                                 | 59   |
| 29    | การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร<br>ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ .....                                                                                                                                                                                                                                            | 60   |
| 30    | การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร<br>ด้านการปรับปรุงโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                                               | 62   |
| 31    | การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร<br>ด้านการยอมรับโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                                                 | 63   |
| 32    | การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจุดบริการด่วน<br>มหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการ<br>นำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ<br>ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้การ<br>ทดสอบค่าที (t-test).....                                     | 64   |
| 33    | การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการ<br>ทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของ<br>กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ<br>ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ<br>และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามอายุ.....          | 65   |
| 34    | การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการ<br>ทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของ<br>กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ<br>ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ<br>และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 66   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามอาชีพ .....  | 67   |
| 36 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน.....                                                                                                                                                               | 68   |
| 37 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน .....                                                                                                                                                  | 69   |
| 38 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน .....                                                                                                                                             | 69   |
| 39 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน .....                                                                                                                                                | 70   |
| 40 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน .....                                                                                                                                                  | 71   |
| 41 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามรายได้ ..... | 73   |
| 42 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีรายได้ แตกต่างกัน .....                                                                                                                                            | 74   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง |                                                                                                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 43    | การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร .....                | 74   |
| 44    | การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานครระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ..... | 75   |
| 45    | เปรียบเทียบภาพรวมของกิจการ .....                                                                                                                                                                                                                                   | 89   |
| 46    | เปรียบเทียบด้านการประเมินระบบ .....                                                                                                                                                                                                                                | 90   |
| 47    | แสดงค่าร้อยละและค่าไคสแควร์ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการจุดบริการด่วนมหานครเป็นการสร้างคะแนนนิยมทางการเมืองระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครอง และทะเบียน กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และกลุ่มผู้มารับบริการ.....                             | 93   |
| 48    | การเปรียบเทียบด้านการประเมินการวางแผนโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                 | 93   |
| 49    | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ .....                                                                                                                                                                           | 95   |
| 50    | การเปรียบเทียบด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ .....                                                                                                                                                                                                                      | 96   |
| 51    | การเปรียบเทียบด้านการปรับปรุงโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                         | 99   |
| 52    | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ .....                                                                                                                                                                         | 101  |
| 53    | การเปรียบเทียบด้านการยอมรับโครงการ .....                                                                                                                                                                                                                           | 102  |
| 54    | การเปรียบเทียบปัญหาที่ได้พบในการรับ/ให้บริการ .....                                                                                                                                                                                                                | 104  |
| 55    | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ .....                                                                                                                                                                           | 105  |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ปัจจุบันสังคมไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างมาก การบริการประชาชน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐบาล รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดย มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุง รูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริม ให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ รัฐบาล จึงได้มีนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจอย่างทั่วถึง สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้ให้ยึด หลักธรรมาภิบาลและปรับระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชน ความรับผิดชอบต่อชุมชนและมีความโปร่งใสมากขึ้น โดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึง ข้อมูลและมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนและการทำงานตลอดจนการจัดบริการสาธารณะร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและร่วมติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของท้องถิ่น และสนับสนุนให้มีการบริหารท้องถิ่นรูปแบบพิเศษให้สอดคล้องกับระดับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของพื้นที่ สนับสนุนให้ท้องถิ่นที่มีศักยภาพและความพร้อมจัดตั้งเป็นมหานคร โดยให้มีการปรับปรุงการบริการ ประชาชนด้วยการสร้างนวัตกรรมและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการรูปแบบต่างๆ เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการต้องมีการปฏิรูประบบการให้บริการ การจัดการ การพัฒนาปรับเปลี่ยน ลดหรือขยาย บทบาทหน้าที่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

การส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เพื่อให้บริการของรัฐที่ดีกว่า เป็นนโยบายที่รัฐบาล ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา ทำให้เกิดนโยบายการ ให้บริการเชิงรุก บริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้นมีหลากหลายรูปแบบ มีตั้งแต่บริการเบื้องต้นไม่ สลับซับซ้อน ไปจนถึงบริการที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการต่าง ๆ ได้พยายาม ดำเนินการในหลายลักษณะเพื่อให้ส่งผลต่อบริการที่ดีขึ้น

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขนาดใหญ่ตาม กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และมีภาระหน้าที่ในการบริหารจัดการตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ตลอดจนกฎหมายอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แบ่งการปกครองออกเป็นหน่วยงานภายในของกรุงเทพมหานครระดับสำนัก 16 สำนัก

สำนักงาน 3 สำนักงาน และสำนักงานเขต 50 สำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่ให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม สุขอนามัย การศึกษา ฯลฯ และในช่วงระยะเวลากว่า 30 ปีที่ผ่านมา กรุงเทพมหานคร ได้มีการกำหนดกรอบชี้แนะและควบคุมการพัฒนาโดยจัดทำเป็นแผนพัฒนากรุงเทพมหานครฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2520 - 2524) ถึงฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2545 - 2549) ซึ่งแต่ละฉบับนั้นมีเป้าหมายของการพัฒนากรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ปี พ.ศ. 2546 มีการปฏิรูประบบราชการที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการเพื่อเป็นการสร้างประโยชน์สุขและความพึงพอใจแก่ประชาชนให้มากขึ้นโดยประกาศบังคับใช้แผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา 13 และ 14 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแผนนิติบัญญัติมาตรา 15 ซึ่งมีสาระที่สำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน กำหนดส่วนราชการและบุคลากรที่รับผิดชอบในการกิจ โดยมีการประมาณการทรัพยากรที่ต้องใช้ ตลอดจนระยะเวลาดำเนินการ และการติดตามประเมินผลที่เป็นรูปธรรม โปร่งใส

ปี พ.ศ. 2548 กรุงเทพมหานครได้มีการปรับแนวทางการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานครเพื่อให้การพัฒนากรุงเทพมหานครเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับระบบบริหารราชการของประเทศ โดยจัดทำเป็นแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 4 ปี ตามวาระของผู้บริหาร และให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งในระดับสำนักและสำนักงานเขตนำไปใช้เป็นกรอบชี้แนะสำหรับจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการรายปีของหน่วยงานต่อไป โดยมุ่งหวังที่จะเชื่อมโยงสาระสำคัญในแผนฯ ไปสู่การบูรณาการกับการจัดสรรงบประมาณ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติการ เพื่อการติดตามประเมินผลและการกำหนดกลไกการจูงใจทั้งระดับหน่วยงานและบุคคลให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน

การให้บริการต่อประชาชนของกรุงเทพมหานครเป็นหน้าที่ที่ค่อนข้างหนัก ทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น การทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขมูลฐานและสาธารณสุขการ ฯลฯ กรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในส่วนต่าง ๆ เพิ่มขึ้นทุกปี โดยจะต้องให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ เนื่องจากในอดีตกรุงเทพมหานครยังไม่ได้นำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ ทำให้การทำงานค่อนข้างติดขัด ประชาชนเสียเวลาในการทำงาน และยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการ กรุงเทพมหานครจึงได้จัดทำโครงการการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งเป็นนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายสมคิด สุนทรเวช) ที่ประสงค์จะให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานเขต เป็นไปอย่างเรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว ณ จุด ๆ เดียว บรรยากาศในการติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีอัธยาศัย ยิ้มแย้มแจ่มใส เสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในการให้บริการ มีการปรับระบบบริหารจัดการ

สำนักงานเขตให้สอดคล้องกับการให้บริการต่อประชาชนในทุกรูปแบบ และได้มีการสร้างเครือข่ายข้อมูลทะเบียนราษฎรเชื่อมโยง 50 เขต เพื่อสร้างความสะดวกในการติดต่อราชการของประชาชน

ตาราง 1 สถิติปริมาณจำนวนผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียน 50 สำนักทะเบียนเขตกรุงเทพมหานคร  
ประจำปี พ.ศ. 2548 (1 ม.ค. 2548 - 31 ธ.ค. 2548)

| ลำดับ | ประเภท                             | เขตกรุงเทพมหานคร/<br>รายการ | ต่างจังหวัด<br>/รายการ | รวม/ราย   |
|-------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------|
| 1     | บัตรประจำตัวประชาชน                | 650,764                     | 398,763                | 1,049,527 |
| 2     | จดทะเบียนสมรส                      | 136,380                     | 56,382                 | 192,762   |
| 3     | จดทะเบียนหย่า                      | 48,280                      | 28,280                 | 76,560    |
| 4     | จดทะเบียนรับรองบุตร                | 7,402                       | 5,402                  | 12,804    |
| 5     | คัดรับรองรายการทะเบียนราษฎรและบัตร | 834,504                     | 634,503                | 1,469,007 |
| 6     | ย้ายที่อยู่                        | 534,073                     | 334,072                | 868,145   |
| 7     | เกิด                               | 112,633                     | -                      | 112,633   |
| 8     | ตาย                                | 29,696                      | -                      | 29,696    |
| 9     | เพิ่มชื่อ                          | 8,482                       | -                      | 8,482     |
| 10    | อื่น ๆ                             | 3,426,632                   | -                      | 3,426,632 |
| รวม   |                                    | 5,788,846                   | 1,457,402              | 7,246,248 |

ที่มา: สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2548). สถิติปริมาณจำนวนผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียน 50 สำนักทะเบียนเขตกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2548.

จากตาราง 1 พบว่า สถิติจำนวนผู้มารับบริการที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานทะเบียนทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานครปี 2548 ซึ่งเป็นปีก่อนที่จะเริ่มโครงการจัดบริการด่วนมหานคร พบว่า จำนวนผู้มารับบริการเป็นอันดับที่ 1 คือการคัดรับรองรายการทะเบียนราษฎรและบัตร ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,469,007 คน โดยแยกเป็นประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 834,504 คน และประชาชนที่มีทะเบียนบ้านต่างจังหวัดจำนวน 634,503 คน ส่วนรองลงมาเป็นการทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 1,049,027 คน โดยแยกเป็นประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 650,764 คน และประชาชนที่มีทะเบียนบ้านต่างจังหวัดจำนวน 398,763 คน ซึ่งทั้งสองประเภทมีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น เพราะประชาชนได้เข้ามาอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก เมื่อถึงเวลาที่จะต้องทำบัตรประชาชนหรือคัดรับรองสำเนาทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ประชาชนไม่ต้องเดินทางกลับยังที่อยู่ตามทะเบียนบ้านก็จะเข้ามารับบริการ ณ สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรมการ

ปกครองได้ทำการเชื่อมต่อบบบออนไลน์เกี่ยวกับทะเบียนราษฎรตามสำนักงานเขตและเทศบาลท้องถิ่นทั่วประเทศ ทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ทันเวลา ประชาชนต้องหยุดงานทั้งวันเพื่อมารอรับบริการและเมื่อไม่สามารถรับบริการได้ในวันนั้นเพราะมีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องหยุดงานเพิ่มอีกหนึ่งวันเพื่อมารับบริการ และทำให้เสียเวลาในการทำงานและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ปี พ.ศ. 2549 กรุงเทพมหานครได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน) ได้จัดทำโครงการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และได้เปิดจุดบริการด่วนมหานครเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 ณ สถานีรถไฟฟ้าสยาม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประชาชน ณ จุด ๆ เดียว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการติดต่อและอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการของประชาชน เสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ จุดบริการด่วนมหานครก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสนองตอบวัตถุประสงค์ของงานบริการในภาครัฐเน้นในด้านการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน (ยกเว้นบัตรหาย) คัดรับรองรายการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และบริการอื่นๆ ในเชิงรุกนอกสำนักงานเขต

จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) เป็นงานบริการรูปแบบใหม่ของกรุงเทพมหานคร ที่คณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตมีมติเห็นชอบให้ดำเนินการ ซึ่งถือว่าเป็นงานบริการเชิงรุกที่เข้าถึงประชาชนได้โดยสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

งานที่ให้บริการในจุดบริการด่วนมหานคร ดังนี้

1. การทำบัตรประจำตัวประชาชน (ยกเว้นบัตรหาย)
2. การตรวจสอบและคัดรับรองรายการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน
3. บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร
4. บริการข้อมูลด้านการเตรียมความพร้อมก่อนไปสำนักงานเขต

กรุงเทพมหานครได้เปิด จุดบริการด่วนมหานคร จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1. สถานีรถไฟฟ้าสยาม (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตปทุมวัน)
2. สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตจตุจักร)
3. สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตคลองเตย)
4. ศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตประเวศ)
5. ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตพระนคร)

ตาราง 2 สถิติการมารับบริการของประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร ประจำปี 2549 - 2551

| จุดบริการฯ               | ประจำปี       |               |               | เปรียบเทียบจำนวนผู้มารับบริการ |                      |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------------|----------------------|
|                          | 2549          | 2550          | 2551          | ปี 2549                        | ปี 2550              |
|                          | จำนวน<br>ราย  | จำนวน<br>ราย  | จำนวน<br>ราย  | กับ 2550<br>จำนวนราย           | กับ 2551<br>จำนวนราย |
| สถานีรถไฟฟ้าสยาม         | 10,443        | 11,154        | 10,517        | 711                            | -637                 |
| สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต       | 275           | 4,704         | 5,348         | 4,429                          | 644                  |
| สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์    | -             | 3,269         | 4,561         | 3,269                          | 1,292                |
| ศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ | -             | 3,770         | 16,984        | 3,770                          | 13,214               |
| สำนักงานปกครองฯ          | -             | 256           | 10,433        | 256                            | 10,177               |
| <b>รวมทั้งหมด</b>        | <b>10,718</b> | <b>23,153</b> | <b>47,843</b> | <b>12,435</b>                  | <b>24,690</b>        |

|                                         |                    |    |              |
|-----------------------------------------|--------------------|----|--------------|
| หมายเหตุ : จุดบริการ ฯ สถานีรถไฟฟ้าสยาม | เริ่มเปิดให้บริการ | 20 | กรกฎาคม 2549 |
| จุดบริการ ฯ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต          | เริ่มเปิดให้บริการ | 6  | ธันวาคม 2549 |
| จุดบริการ ฯ สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์       | เริ่มเปิดให้บริการ | 15 | มกราคม 2550  |
| จุดบริการ ฯ ศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์    | เริ่มเปิดให้บริการ | 5  | ตุลาคม 2550  |
| จุดบริการ ฯ สำนักงานปกครองและทะเบียน    | เริ่มเปิดให้บริการ | 20 | ธันวาคม 2550 |

ที่มา: สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. 2551. รายงานจำนวนผู้มารับบริการจุดบริการด่วนมหานคร.

เมื่อพิจารณาจากสถิติการมารับบริการของประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร ตามตาราง 2 ข้างต้นพบว่า การมารับบริการมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่จุดบริการด่วนมหานคร สาขาศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ และสาขาสถานีรถไฟฟ้าสยาม ซึ่งได้รับความนิยมสูง โดยเฉพาะบริการการทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นที่นิยมและมีความต้องการในการทำบัตรประชาชนสูง เนื่องจากที่สำนักงานเขตมีการจำกัดจำนวนคนที่ทำบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละวัน ทำให้ประชาชนต้องหยุดงานเพื่อไปทำบัตรประจำตัวประชาชน และจุดบริการด่วนมหานครเป็นสถานที่ที่ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก ลดภาระด้านเวลาการทำงานของประชาชน และลดภาระด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อยังสำนักงานเขต ที่สำคัญการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเปิดให้บริการทุกวัน ไม่มีวันหยุด

การให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร (จกทพันธุ์ ฝั่งงาม. 2552. ออนไลน์) ได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นในด้านการให้บริการของ "จุดบริการด่วนมหานคร" (BMA Express Service) ประจำสถานีรถไฟฟ้า BTS หมอชิต ซึ่งได้เปิดให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน คัดกรองทะเบียนราษฎร และการให้บริการสอบถามข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยได้จัดเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเพื่อปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ณ สถานีรถไฟฟ้า BTS หมอชิต เวลา 09.00-20.00 น. ของทุกวัน ซึ่งได้สอบถามความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการ และแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานครในช่วงเดือน มี.ค. 50 จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 293 ราย แยกประเภทการมาขอรับบริการ แยกเป็นทำบัตรประจำตัวประชาชน ร้อยละ 2.05 มีสถิติระยะเวลาในการให้บริการจนแล้วเสร็จโดยใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที ร้อยละ 97.27 และใช้เวลามากกว่า 15 นาที แต่ไม่เกิน 30 นาที ร้อยละ 2.73 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 73.38 ระดับมาก ร้อยละ 25.26 ระดับปานกลาง ร้อยละ 1.02 และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ 0.34

ปี พ.ศ.2551 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มอบนโยบายแก่ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนากกรุงเทพมหานครในระยะยาว 12 ปี โดยในปี 2563 ให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครที่น่าอยู่และยั่งยืน (กรุงเทพฯ ปี พ.ศ. 2563) มุ่งให้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางของภูมิภาค มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมเมืองชั้นนำ มีสิ่งแวดล้อมที่ดี และเป็นมหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน ภายใต้แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครปี 2552 - 2555 โดยการดำเนินการ 5 ยุทธศาสตร์หลักดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงการพื้นฐานแบบบูรณาการเพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางภูมิภาค (Strengthening Infrastructure for Regional Mega-City)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาศักยภาพเมืองเพื่อก้าวทันการแข่งขันทางเศรษฐกิจและเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้ (Developing Strong Economy and Knowledge-based Society)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนากกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งสิ่งแวดล้อม (Striving for Green Bangkok)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนากกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม (Providing Good Quality of Life in Cultural Mega-City)

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร (Mastering Best Service and Mega-City Management) เพื่อรองรับนโยบายให้บริการในเชิงรุก และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต ภายใต้เป้าหมายหลัก “สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย” สร้างความพึงพอใจให้ประชาชนที่สุด ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริการประชาชน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำเลิศด้านบริการ สร้างการบริการให้เป็นมาตรฐาน ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ในการขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนโดยการขยายโครงการจุดบริการด่วนมหานครเพิ่มเติม

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของกรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ระดับของความต้องการรับบริการของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือขยายงานต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

เพื่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการวิจัย

ในการศึกษาการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้จะทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานครให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและสามารถนำไปขยายผลต่อการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานครออกไปอีก

### ขอบเขตของการวิจัย

พื้นที่ศึกษา คือ สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จุดบริการด่วนมหานคร ทั้ง 5 จุดบริการ ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าสยาม สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ และศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร

#### ประชากรและการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 19 คน เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครทั้ง 5 จุดบริการ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 25 คน และประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครทั้ง 5 จุดบริการ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

#### เนื้อหาประกอบด้วย

การประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการประเมินของ อัลคิน (Alkin) ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินระบบ (Systems Assessment) เป็นการประเมินเกี่ยวกับระบบ ขอบข่าย ความจำเป็นและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร

2. การประเมินการวางแผนโครงการ (Program Planning) เป็นการประเมินเกี่ยวกับการวางแผนของจุดบริการด่วนมหานคร ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร สถานที่ เวลาและวัสดุอุปกรณ์

3. การประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ (Program Implementation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับการดำเนินการของจุดบริการด่วนมหานครว่ามีการดำเนินงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรว่าเป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการที่กรุงเทพมหานครกำหนดหรือไม่

4. การประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ (Program Improvement) เป็นการประเมินเกี่ยวกับการปรับปรุงของจุดบริการด่วนมหานครตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ

5. การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program Certification) เป็นการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อยืนยันประโยชน์ของการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร

## นิยามคำศัพท์

**จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)** หมายถึง หน่วยงานบริการรูปแบบใหม่ของกรุงเทพมหานคร เป็นงานบริการเชิงรุกที่เข้าถึงประชาชนได้โดยสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

**การประเมินโครงการ** หมายถึง กระบวนการวัดที่มีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีระบบ เพื่อนำไปใช้ในการตรวจสอบผลการดำเนินงานของจุดบริการด่วนมหานคร มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. **การประเมินระบบ (System Assessment)** หมายถึง การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการ ขอบข่าย ปัญหาและวัตถุประสงค์ของจุดบริการด่วนมหานคร ว่าผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

2. **การประเมินการวางแผนโครงการ (Program Planning)** หมายถึง การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนของจุดบริการด่วนมหานคร ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร สถานที่ เวลาและวัสดุอุปกรณ์ ว่าผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

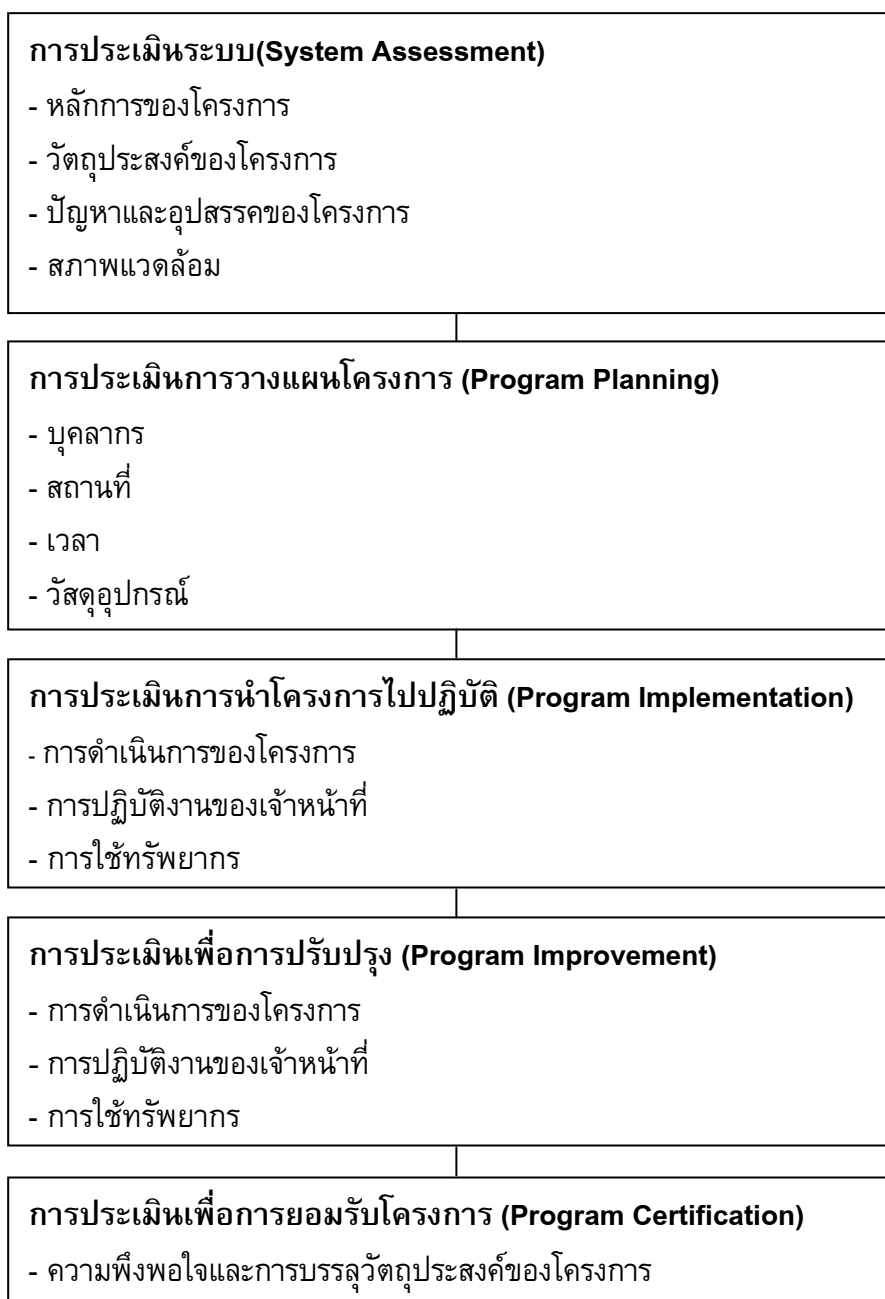
3. **การประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ (Program Implementation)** หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการด่วนมหานครว่ามีการดำเนินงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรว่าปฏิบัติงานเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

4. **การประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ (Program Improvement)** หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการด่วนมหานคร ว่าควรมีการปรับปรุงมากน้อยเพียงใด

5. **การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program Certification)** หมายถึง การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จหรือประโยชน์ของจุดบริการด่วนมหานคร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข เกี่ยวกับการบริหารจัดการและบริการประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร ซึ่งจากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



กรอบการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานคร  
(Bangkok Express Service) ของกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานในการวิจัย

1. การประเมินระบบ การประเมินการวางแผนโครงการ การประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อการปรับปรุง การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการ จุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มไปในทางที่ดี
2. บุคคลที่มีคุณสมบัติแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันในการประเมินด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินโครงการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

##### ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงาน ภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแนวทางการคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber. 1966) นักวิชาการชาวเยอรมันได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538: 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma. 1986: 50) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการ

เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ประยูร กาญจนดุล (2538: 110 - 115) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

- 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ
- 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

- 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2541: 30 - 31) กล่าวถึง เกณฑ์ความสามารถ และคุณภาพในการให้บริการ (Capability and Service Quality) ว่าประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

- 1) สมรรถนะของหน่วยงาน (Organization Capability) เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจพิจารณาจากสถิติ ข้อมูลที่แสดงถึงสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะ เช่น จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการ สาธารณสุข จำนวนสถานื่อนามัยในชุมชน สัดส่วนของคนไข้ต่อบุคลากรทางด้านการแพทย์ ความสามารถรองรับและรับบริการนักท่องเที่ยว ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

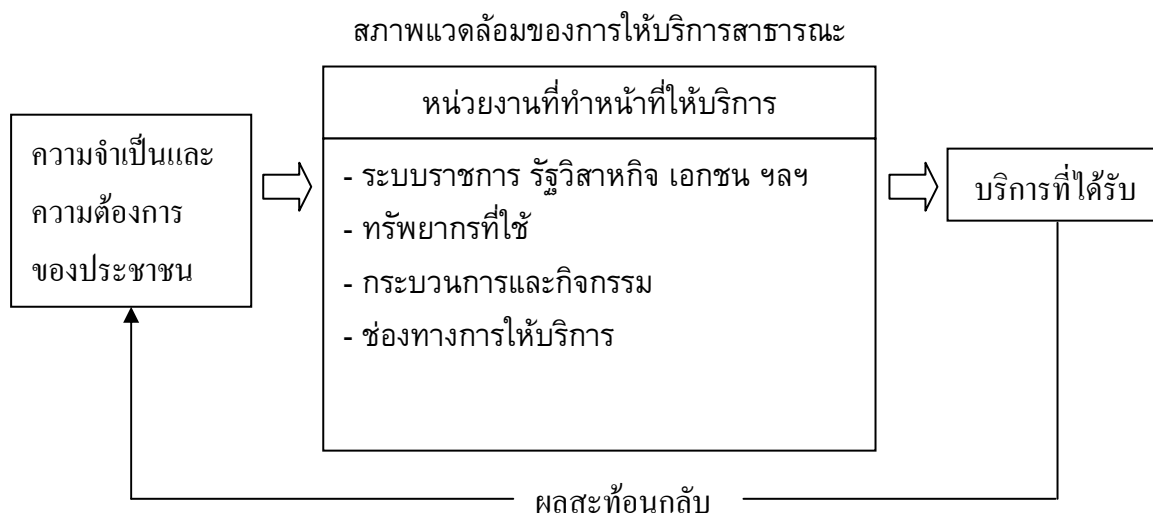
- 2) ความทั่วถึงและพอเพียง (Coverage and Adequacy) เป็นการพิจารณาถึงความครอบคลุม (Coverage) ความเพียงพอ (Adequacy) และความครบถ้วน (Complete) ของการให้บริการ ซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมาย และประชากรกลุ่มเป้าหมายในระบบการให้บริการ ความเพียงพอ และความสม่ำเสมอเนื่องในการได้รับบริการตลอดช่วงระยะเวลา

- 3) ความถี่ในการให้บริการ (Service frequency) เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อเวลา

- 4) ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการให้บริการ โดยมีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในกิจกรรมบริการ สาธารณะทุกสาขา เพื่อให้หลักประกันในเรื่องประสิทธิภาพในการบริการ รวมทั้งการให้หลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยงานทั้งหน่วยงาน และของผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2551: 226 - 227) การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่

ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะเป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 1 แสดงระบบการให้บริการสาธารณะ

จากภาพประกอบ 1 สามารถกล่าวได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปจะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพิ่มเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับการในด้านสาธารณสุข ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ เป็นต้น

จากความหมายของการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการของหน่วยงานหรือบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่ให้บริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน โดยที่ประชาชนจะต้องได้รับการที่เท่าเทียมกันปราศจากความลำเอียงในการให้บริการของหน่วยงานหรือบุคคล

#### เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538: 32) ได้กล่าวถึงเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

(1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีการปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

(3) ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

จอห์น ดี.มิลเลท (John D.Millett. 1954: 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะเป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการใช้และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### **การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ**

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2551: 236 - 237) ได้กล่าวถึง การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นแนวคิดที่มุ่งตอบสนองต่อค่านิยมของการให้บริการที่เน้นความตรงต่อเวลาและความรวดเร็ว

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

การจัดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service & One Roof Concept) (วารสารสำนักงานเขตราชเทวี. 2544: 1 - 8) กล่าวว่า รัฐให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกันที่ต่าง ๆ หลายแห่ง ให้มีเพียงหน่วยงานเดียวทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอจะสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1. การกำหนดให้การบริการประชาชน อยู่ในองค์กรเดียวกัน หรือในสถานที่เพียงแห่งเดียว การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชนจะต้องคำนึงที่ตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียว โดยมี 2 วัตถุประสงค์ คือ

1.1 ความเป็นเอกภาพในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้น และจัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่แห่งเดียวกัน การจัดระเบียบบริหารราชการต้องคำนึงว่าหน่วยงานต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียว

1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการหรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้แก่ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือ ต้องมีอำนาจหน้าที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น

3. การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานรัฐ การถือหลักว่า ผู้ไปติดต่อราชการได้รับการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกล่าวคือ ผลสุดท้ายงานดังกล่าวต้องสำเร็จเสร็จสิ้นในคราวเดียวกันกับที่ผู้นั้นไปติดต่อราชการแห่งนั้นไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

4. การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีที่งานต่าง ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อกันครั้งแรกในคราวเดียวกัน เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอน ต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนก การเข้าเกี่ยวข้องกับราชการควรกำหนดทางปฏิบัติอย่างรัดกุม และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่น การเรียกเอกสาร พยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป เป็นต้น

5. ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด โดยกำหนดระยะเวลาที่พอจะกระทำได้ และผู้ติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจนและรัดกุม

6. ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผลจากบริการของรัฐ นับเป็นหัวใจของการปฏิบัติราชการนั้นเอง

### รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์, 2551:

236 - 237)

1. การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นคือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง

2. กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด

3. การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ วิธีนี้เป็นวิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดดังนี้มาใช้

3.1 แนวคิดของการปรับปรุงงานให้งานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (Eliminate) การรวม (Combine) การจัดกาใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (Simplify)

3.2 แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) เป็นแนวคิดของ ไมเคิล แฮมเมอร์ และ เจมส์แชมปี (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (Fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (Dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือ ปฏิวัติ (Radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (Entire Business System) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน

4. การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

จากแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จะเห็นได้ว่าเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในจุด ๆ เดียวให้เสร็จภายในกำหนดเวลาและสามารถปรับลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่และประชาชน และเป็นหน่วยงานที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

### ความหมายของโครงการ

นิศา ชูโต (2527: 6) ให้ความหมายของโครงการว่า หมายถึง ความคิดแนวทางกิจกรรมหรือผลรวมที่เกิดจากกิจกรรมที่ได้จัดวางไว้ในงบประมาณนั้น ๆ แนวคิดการจัดกิจกรรมหรือกลุ่มของ

กิจกรรมที่ดำเนินการอย่างมีระบบระเบียบ มีงบประมาณ และระยะเวลาการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (2531: 124) ได้ให้ความหมายว่า โครงการ หมายถึง แผน หรือเค้าโครงตามที่กำหนดไว้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2537: 115) ให้ความหมายว่าโครงการ หมายถึง แผนย่อยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานหรือเป็นกลุ่มของกิจกรรมที่จะดำเนินการในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแผนงานที่ได้รับไว้

รัตนะ บัวสนธ์ (2541: 4) ให้ความหมายของโครงการว่า หมายถึง ส่วนย่อยหนึ่งของแผนงาน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมทรัพยากรในการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงานเพื่อการบรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของโครงการนั้น

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประเมินโครงการมีผู้ให้ความหมายของการประเมินโครงการไว้หลายลักษณะ สามารถสรุปได้ดังนี้

นิศา ชูโต (2527: 9) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง กิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ การหาแนวทาง วิธีการปรับปรุง วิธีการจัดการเกี่ยวกับโครงการและหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529: 7) ได้กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามว่า นโยบาย/แผนงาน/โครงการ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ระดับใด ซึ่งเป็นการตรวจสอบหาคำตอบเกี่ยวกับโครงการโดยเฉพาะ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2537: 1) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ทราบข้อบกพร่อง จุดเด่น จุดด้อย ของโครงการและทราบว่าโครงการได้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเพียงใด และที่สำคัญคือ ช่วยให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการนำไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

มาร์วิน ซี. อัลคิน (Marvin C. Alkin. 1973: 150) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า คือ กระบวนการที่จะได้มีสิ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือกเฟ้นข่าวสารที่เหมาะสม การรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสารเพื่อรายงานข้อมูลสรุป เป็นประโยชน์ต่อผู้ทำการตัดสินใจการเลือกหนทางต่าง ๆ ที่เป็นไปได้

เยาวดี ราชชัยกุล (2542: 8) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

สุขุม มูลเมือง (2543: 16) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า เป็นการกำหนดค่าหรือข้อดีบางอย่างอย่างเป็นระบบและการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือการใช้เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและเชื่อถือได้เกี่ยวกับโครงการ เพื่อการตัดสินใจว่าโครงการ วัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายของโครงการหรือและระบุเพิ่มเติมว่า การประเมินโครงการ

เป็นกระบวนการบรรยาย การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น สามารถสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่รวบรวมข้อมูลหรือกระบวนการดำเนินงานเพื่อหาเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ ข้อบกพร่องหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร และสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### รูปแบบการประเมินโครงการ

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2531: 66-67) รูปแบบของการประเมินโครงการหมายถึง กรอบแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และวิธีการประเมินผล รูปแบบการประเมินผลโครงการแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. รูปแบบที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก กล่าวคือ ในการประเมินโครงการจะยึดถือเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเป็นหลักสำคัญ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) และรูปแบบการประเมินของแฮมมอนด์ (Hammond)
2. รูปแบบที่ยึดหลักเกณฑ์ภายนอกเป็นหลัก เป็นรูปแบบที่ใช้ตัดสินคุณค่า ได้แก่รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven) และรูปแบบการประเมินของสเตค (Stake)
3. รูปแบบที่ยึดเกณฑ์ภายในเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินโครงการของสมาคมชาวภาคกลางเหนือของอเมริกา
4. รูปแบบที่ช่วยในการตัดสินใจ เป็นรูปแบบการประเมินโครงการ ที่ช่วยในการหาข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) รูปแบบการประเมินของมาร์วิน ซี. อัลคิน (Marvin C. Alkin) และรูปแบบของการประเมินของโพรวูส (Provus)

### รูปแบบในการประเมินจากนักประเมินหลาย ๆ คน และสรุปได้ ดังนี้

1. การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์ (Goal Attainment Model) ของไทเลอร์ (Tyler) เป็นการประเมินเพื่อ ตรวจสอบว่า ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่มุ่งเน้นที่การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่มีขั้นตอนเริ่มจากการร่วมกันกำหนดจุดมุ่งหมาย เขียนจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม ทดสอบก่อน และทดสอบหลัง เปรียบเทียบคะแนนจากการทดสอบทั้ง 2 ครั้งและนำมาปรับปรุง
2. การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์และสภาพข้างเคียง (Goal and Side Effect Attainment Model ของ Cronbach) เป็นการประเมินเพื่อสร้างสเนตในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงรายวิชา มีการประเมินด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากกว่าการประเมินของไทเลอร์ (Tyler)

3. การประเมินแบบเทียบผล (Countenance Model) ของ Stake เป็นการประเมินในรูปของ 3 ประเด็นหลัก คือ ปัจจัยเบื้องต้นหรือสิ่งนำ (Antecedence) การปฏิบัติ (Transactions) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยแบ่งวิธีการเป็น 2 เมตริก ประกอบด้วย การบรรยาย และเมตริกการตัดสินคุณค่า และใช้เมตริกทั้งสองพิจารณาใน 2 ประเด็นคือ

3.1 การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลลัพธ์

3.2 การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวัง และส่วนที่เกิดขึ้นจริง และเปรียบเทียบผลที่ได้จากโครงการเป็น 2 แบบคือ

การเปรียบเทียบสัมบูรณ์ (Absolute Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

การเปรียบเทียบสัมพัทธ์ (Relative Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการไปเปรียบเทียบกับโครงการในลักษณะเดียวกันที่ประสบความสำเร็จ

4. การประเมินความก้าวหน้า และผลสรุป (Formative and Summative Evaluation) ของสคริปเวน (Scriven) เป็นการประเมินโครงการที่แยกเป็น 2 ส่วนคือ

4.1 การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ (Formative Evaluation)

4.2 การประเมินผลสรุปของโครงการ (Summative Evaluation)

5. การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนโครงการ (Evaluation of On-going Programs in the Public School System) ของโพรวูส (Provus) เป็นการประเมินที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการที่เป็นจริง (Actual Program) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิตที่ได้จากโครงการการวิเคราะห์การลงทุนและนำมาเปรียบเทียบกับ โครงการมาตรฐาน (Standard Criterion Program) ถ้าพบว่าไม่สอดคล้องจะพิจารณาหาทางเลือก 3 ทาง คือ ยุติโครงการ หรือเปลี่ยนแปลง หรือกลับไปเริ่มต้นใหม่เมื่อสอดคล้องแล้วจึงดำเนินการในกิจกรรมต่อไป

6. รูปแบบการประเมินผลโดยใช้รูปแบบการประเมินชีพ (CIPP Model) (รัตนะ บัวสนธิ์. 2541: 110-112)

แดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam) และคณะ ซึ่งเป็นสมาชิกในสมาคม Phi Delta Kappa ทั้งนี้สตัฟเฟิลบีมให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง “กระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจต่อทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่

คำว่า CIPP มาจากคำย่อของส่วนประกอบต่าง ๆ ของโครงการที่จะทำการประเมินได้แก่

C (context evaluation) คือ การประเมินสภาวะแวดล้อมของโครงการ ซึ่งหมายถึง การประเมินเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกโครงการแต่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ ได้แก่ ความต้องการของชุมชนและกลุ่มเป้าหมายที่จะรับบริการจากโครงการ จำนวนประชาชน กระแสทิศทางของสังคมและการเมือง

สภาพเศรษฐกิจและปัญหาของชุมชน ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานระดับบนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

I (Input Evaluation) คือ การประเมินปัจจัยนำเข้าของโครงการ หมายถึง การประเมินทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการนำมาใช้ในการดำเนินโครงการ กำลังคนหรือจำนวนบุคคลที่ต้องใช้งบประมาณและแหล่งเงินทุนสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อาคารสถานที่ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ การประเมินปัจจัยนำเข้าจะช่วยให้การพิจารณาตัดสินใจว่าโครงการนั้น ๆ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของโครงการบรรลุหรือไม่และช่วยให้เกิดการวางแผนการจัดกิจกรรมของโครงการได้อย่างเหมาะสม

P (Process Evaluation) คือ การประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการ เป็นการประเมินเกี่ยวกับวิธีการจัดกิจกรรมของโครงการ การนำปัจจัยนำเข้ามาใช้เหมาะสมมากน้อยเพียงไร เป็นไปตามลำดับขั้นตอนหรือไม่ กิจกรรมมีจัดขึ้นจะก่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือมีอุปสรรคใด ๆ เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้รัดกุมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

P (Product Evaluation) คือ การประเมินผลผลิตของโครงการ เป็นการประเมินเกี่ยวกับผลที่ได้รับทั้งหมดจากการดำเนินโครงการว่าได้ผลมากน้อยเพียงไร เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินผลผลิตจะมีการนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ที่จะเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ การประเมินในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจปรับปรุงขยายโครงการนำไปใช้ต่อเนื่องต่อไป และเพื่อล้มเลิกโครงการ

7. แนวคิด ศูนย์กลางเพื่อการศึกษา ในการประเมินผลโครงการ (Center for the Study of Evaluation Approach) ของมาร์วิน ซี. อัลคิน (Marvin C. Alkin) เป็นการประเมินโครงการที่แบ่งเป็น 5 ด้าน

มาร์วิน ซี. อัลคิน (Marvin C. Alkin. 1969) ได้เสนอรูปแบบการประเมินเรียกว่า CSE (Center for the study of Evaluation Approach) จุดเน้นของการประเมินตามแนวคิดของมาร์วิน ซี. อัลคิน คือ การประเมินเพื่อการตัดสินใจ มาร์วิน ซี. อัลคิน ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานสรุปให้กับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของโครงการ

จากความหมายของการประเมินตามความคิดของมาร์วิน ซี. อัลคิน นั้น การประเมินจะประกอบด้วย การจัดหาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจในการประเมิน จำเป็นต้องประเมินในเรื่องต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

7.1 การประเมินระบบ (system Assessment) เป็นการอธิบายหรือพรรณาสภาพของระบบเพื่อเปรียบเทียบสภาพที่แท้จริงและความคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้น การประเมินระบบจะช่วยทำให้เราสามารถกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่เหมาะสม สิ่งที่จะต้องศึกษาได้แก่ ความต้องการของ

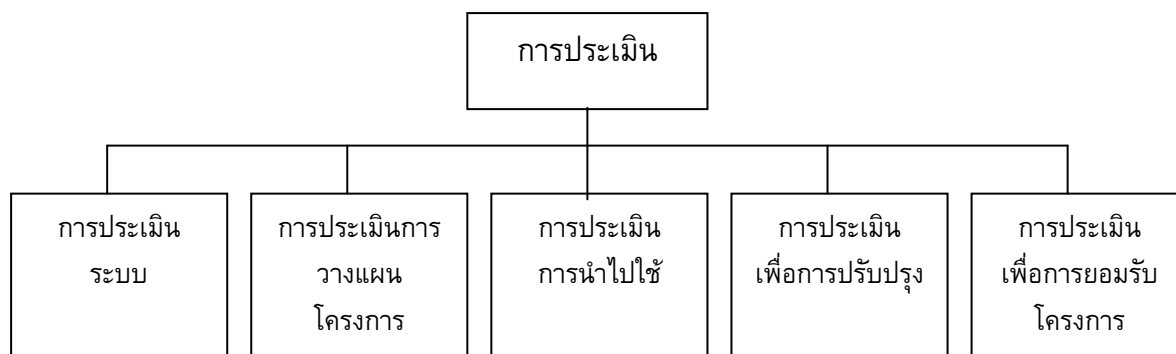
ประชาชน ชุมชนและสังคมที่มีต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน สำหรับการประเมินระบบแต่ละส่วน จำเป็นต้องใช้เทคนิคและวิธีการต่างๆ กัน

7.2 การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ (program planning) เป็นการประเมินก่อนที่จะมีการดำเนินโครงการเพื่อหาข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการตัดสินใจ พิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมของโครงการ นักประเมินต้องหาข้อมูลที่แสดงความคาดหวังที่จะบรรลุเป้าหมาย พร้อมกับประเมินผลที่จะได้รับการใช้วิธีดำเนินการต่างๆ ด้วย เพื่อให้สามารถเห็นข้อเปรียบเทียบในการหาทางเลือกที่เหมาะสม โดยใช้วิธีที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของปัญหา โดยทั่วไปจะใช้การประเมินจากเกณฑ์ภายนอก และการประเมินจากเกณฑ์ภายใน

7.3 การประเมินการนำไปใช้หรือการดำเนินโครงการ (program implementation) เป็นการประเมินขณะที่โครงการกำลังดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบดูว่าการดำเนินของโครงการนั้นได้เป็นไปตามขั้นตอนต่างๆ ที่ได้วางแผนไว้หรือไม่ ผลที่เกิดมีความสอดคล้องกับสิ่งที่วางแผนไว้ หรือคาดหวังไว้เพียงใด

7.4 การประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ (program improvement) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อมูลที่น่ามาใช้ในการดำเนินโครงการให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และมีผลที่ไม่คาดคิดมาก่อนเกิดขึ้นบ้างหรือไม่ ดังนั้น นักประเมินจึงมีบทบาทสำคัญในการที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในทุกๆ ด้านของโครงการตลอดจนผลกระทบของโครงการที่มีต่อโครงการอื่น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงโครงการต่อไป

7.5 การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (program certification) ขั้นตอนนี้ นักประเมินต้องหาข้อมูลข่าวสาร รายงานต่อผู้มีอำนาจตัดสินใจ เพื่อใช้ข้อมูลในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของโครงการ และศักยภาพในการสรุปอ้างอิงไปสู่สถานการณ์อื่นๆ หรือนำไปใช้กับโครงการในสถานการณ์อื่นๆ ได้กว้างขวางเพียงใด ในขั้นนี้ข้อมูลที่ได้จากนักประเมินจะทำให้ผู้บริหารได้ตัดสินใจว่า ควรจะดำเนินการกับโครงการในลักษณะใด อาจจะยกเลิกหรือปรับปรุงใหม่ หรืออาจจะขยายโครงการออกไปอีก เป็นต้น (สมคิด พรหมจักษ์. 2550: หน้า 53 - 54)



ภาพประกอบ 2 รูปแบบการประเมินโครงการของมาร์วิน ซี. อัลคิน (Marvin C. Alkin)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการประเมินของมาร์วิน ซี. อัลคิน (Marvin C Alkin) มาใช้เพราะเป็นแบบที่เป็นการประเมินทั้งระบบ ซึ่งมีข้อดีหลายประการ เช่น

1. จะเน้นการทำงานอย่างมีระบบเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการเสนอผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น
2. สามารถนำข้อมูลจากการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจตามขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการติดต่อกันมาในช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นการประเมินตั้งแต่ระบบจนถึงการประเมินเพื่อยอมรับโครงการ
3. เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการใช้ข้อมูลย้อนกลับในกระบวนการต่าง ๆ ต่อเนื่องกัน และเป็นวัฏจักรครบวงจร ผลจากการประเมินมีประโยชน์สำหรับผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536: บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ศึกษากรณีสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครใน 4 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพในมิติความพึงพอใจนั้น ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ว่าประสิทธิภาพในมิติความรวดเร็วตัวแปรอิสระ 3 ตัวสามารถอธิบายได้ ยกเว้น การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพในมิติความเสมอภาค ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายได้และประสิทธิภาพในมิติความเป็นธรรมนั้นมีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายนโยบายเท่านั้นที่สามารถอธิบายได้ โดยได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขไว้ คือ การจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น เน้นการกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้นำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการบริการที่รวดเร็ว สร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานและคน เน้นการกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วมลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

กรรณิการ์ จันทรแก้ว (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตประเวศในงานสาธารณูปโภคค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 37.6 และหากแยกเป็นงานปรากฏว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานโยธา ร้อยละ 27.0 งานรักษาความสะอาด ร้อยละ 60.1 งานอนามัย ร้อยละ 48.9 งานปกครอง ร้อยละ 55.7

ประชาชนไม่พึงพอใจค่อนข้างมากในประเด็นด้านความสะดวกในการรับบริการ และได้เสนอให้สำนักงานเขตทบทวนขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อขจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เร็วที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2546) ได้รายงานการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในเบื้องต้นเมื่อเดือนเมษายน 2546 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ แต่ก็ยังมีความเห็นที่ต้องให้มีการปรับปรุงแก้ไขรวมถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการอีกหลายประการ เช่น การบริการบางประเภท ยังไม่สามารถให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จได้ ระบบบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในแต่ละสำนักงานเขตยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนมีกฎหมาย กฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

สุดจิต จันทรประทีป (2525: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่า การให้บริการประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจาก ตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และยืนยันว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนค่อนข้างล่าช้า ถึงแม้ว่าการให้บริการจะดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นควรจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ควรจะมีอรรถาศัย และความเป็นกันเองต่อประชาชนให้มากขึ้น

กฤษณะ สินธุเดชะ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตดอนเมือง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านสาธารณูปโภคโดยรวมถือว่าอยู่ในระดับกลาง หากพิจารณาแยกตามบริการด้านสาธารณูปโภค 4 กลุ่มงาน พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากในกลุ่มงานรักษาความสะอาดร้อยละ 75.9 พอใจระดับปานกลางในกลุ่มงานปกครองร้อยละ 47.0 และพอใจในระดับน้อย ในกลุ่มงานอนามัยและงานโยธาร้อยละ 48.7 และ 40.7 ตามลำดับ

ลัดดา สุวรรณสุจริต (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่าศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และพึงพอใจมากขึ้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาคมากขึ้นเช่นกัน แต่คงมีส่วนน้อยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคที่สมควรต้องปรับปรุงแก้ไขยิ่งขึ้น ได้แก่

(1) เจ้าหน้าที่ยังขาดการประสานงานที่ดีในการทำงานร่วมกันระหว่างศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จกับส่วนสนับสนุน ในบางครั้งทำให้ประชาชนไม่คล่องตัวเท่าที่ควร

(2) ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตมีกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องมาก ทำให้ขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

(3) เจ้าหน้าที่ยังขาดการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในงานทุกประเภทบริการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ทุกจุดบริการ

ณฐตาพัฒน์ พระฉาย (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตบางรัก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการบริการ โดยระบบบัตรคิวตามลำดับก่อน - หลัง ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดทำแผ่นพับแจกให้กับผู้มารับบริการได้ทราบข้อมูลว่าในการติดต่อแต่ละเรื่องควรจะต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง หรืออาจเป็นคู่มือการมาติดต่อรับบริการที่ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรืออาจให้เจ้าหน้าที่ออกพบปะกับประชาชน เพื่อแนะนำหรือให้ความรู้กับประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ในด้านอสังหาริมทรัพย์ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตบางรักควรจัดให้มีการอบรมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเจ้าหน้าที่ หรือจัดให้มีการแข่งขัน หรือประกวดผู้ให้บริการดีเด่น ด้านสถานที่ ควรมีความกว้างขวางมากกว่าเดิม เพราะมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถ

นายจักกพันธุ์ ผิวงาม (2552: ออนไลน์) ผู้อำนวยการเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นในด้านการให้บริการของ "จุดบริการด่วนมหานคร" ประจำสถานีรถไฟฟ้า BTS หมอชิต ซึ่งได้เปิดให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน คัดรับรองทะเบียนราษฎร และการให้บริการสอบถามข้อมูลด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยได้จัดเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเพื่อปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ณ สถานีรถไฟฟ้า BTS หมอชิต เวลา 09.00-20.00 น. ของทุกวัน ซึ่งได้สอบถามความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการ และแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานครในช่วงเดือน มี.ค. 50 จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 293 ราย แยกประเภทการมาขอรับบริการ แยกเป็นทำบัตรประจำตัวประชาชน ร้อยละ 2.05 มีสถิติระยะเวลาในการให้บริการจนแล้วเสร็จโดยใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที ร้อยละ 97.27 และใช้เวลามากกว่า 15 นาที แต่ไม่เกิน 30 นาที ร้อยละ 2.73 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 73.38 ระดับมาก ร้อยละ 25.26 ระดับปานกลาง ร้อยละ 1.02 และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ 0.34

จากแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ยังไม่มีการศึกษาที่ชัดเจน ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำการประเมินในรูปแบบจำลองของมาร์วิน ซี. อัลคิน มาใช้การประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การศึกษาที่เป็นระบบระเบียบมากยิ่งขึ้น เพราะรูปแบบจำลองของมาร์วิน ซี. อัลคิน มีความครอบคลุมมากจะทำให้ทราบว่าโครงการนั้น ๆ มีการวางระบบได้เหมาะสมหรือไม่ การวางแผนโครงการสอดคล้องกับความต้องการหรือไม่ การนำโครงการไปปฏิบัติมีปัญหาหรือไม่อย่างไร ผลผลิตที่ได้นั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ ควรมีการแก้ไขปรับปรุงหรือการพัฒนาอย่างไรบ้าง โดยรูปแบบการประเมินผลโครงการของมาร์วิน ซี. อัลคิน ได้แบ่งตัวแปรสำหรับการศึกษาเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินระบบ (System Assessment) หมายถึง การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการ ขอบข่าย ความจำเป็น ปัญหาและวัตถุประสงค์ของจุดบริการถ้วนมหานครว่า ผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด

2. การประเมินการวางแผนโครงการ (Program Planning) หมายถึง การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนของจุดบริการถ้วนมหานคร ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร สถานที่ เวลา และวัสดุอุปกรณ์ ว่าผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด

3. การประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ (Program Implementation) หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการถ้วนมหานครว่า มีการดำเนินงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรว่าปฏิบัติงานเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

4. การประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ (Program Improvement) หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการถ้วนมหานคร ว่าควรมีการปรับปรุงมากน้อยเพียงใด

5. การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program Certification) หมายถึง การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จหรือประโยชน์ของจุดบริการถ้วนมหานคร

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

จากแนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอในบทที่ 2 ผู้วิจัยใช้หลักการในแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยต่าง ๆ นั้นเป็นแนวทาง และเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย การประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาถึงการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร และผู้ที่มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร

**ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 19 คน เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร จำนวน 25 คน และจากสถิติประชาชนที่มารับบริการที่จุดบริการด่วนมหานครทั้ง 5 จุด ในปี 2551 จำนวน 47,843 ราย

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยจะเลือกกลุ่มของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 19 คน กลุ่มของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการด่วนมหานคร แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 25 คน และประชาชนที่มารับบริการที่จุดบริการด่วนมหานคร ในปีภาษี 2552 โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = ขนาดตัวอย่าง  
 $N$  = ขนาดประชากร  
 $e$  = ระดับความคลาดเคลื่อน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา 47,843 คน ย่อมให้เกิดการผิดพลาด 0.05 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{47,843}{1 + 47,843 (.05)^2}$$

$$= \frac{47,843}{121} = 400 \text{ คน}$$

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ดังนี้

เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin) ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อาชีพ และเงินเดือนหรือรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอยู่ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 การประเมินระบบ (System Assessment) ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับหลักการของโครงการ วัตถุประสงค์ของโครงการ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการ และสภาพแวดล้อม

2.2 การประเมินการวางแผนโครงการ (Program Planning) ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ บุคลากร สถานที่ เวลา และวัสดุอุปกรณ์

2.3 การประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ (Program Implementation) ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการของโครงการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการใช้ทรัพยากร

2.4 การประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ (Program Improvement) ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการของโครงการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการใช้ทรัพยากร

2.5 การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program Certification) ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการของจุดบริการด่วนมหานครให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scales คือ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็นจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ในแต่ละระดับมีช่วงห่างของคะแนนที่เท่ากันคือ 1 คะแนน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

|              |                       |
|--------------|-----------------------|
| ดีมากที่สุด  | มีระดับคะแนนเท่ากับ 5 |
| ดีมาก        | มีระดับคะแนนเท่ากับ 4 |
| ดีปานกลาง    | มีระดับคะแนนเท่ากับ 3 |
| ดีน้อย       | มีระดับคะแนนเท่ากับ 2 |
| ดีน้อยที่สุด | มีระดับคะแนนเท่ากับ 1 |

เกณฑ์การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับดีมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับดีปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับดีน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับดีน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงการประเมินโครงการจัดบริการด้านมหานครของกรุงเทพมหานคร โดยการใช้รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin)
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อพิจารณา และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง
6. นำแบบสอบถามทั้งสองฉบับไปหาความเชื่อมั่น

### วิธีการหาคุณภาพแบบสอบถาม

#### 1. การหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม

โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบข้อความ หรือคำถามในเครื่องมือวิจัยอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เครื่องมือที่สร้างสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

#### 2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha – coefficient) ของครอนบาค (cronbach)

จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) เท่ากับ 0.9653 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับผู้เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการด่วนมหานคร เท่ากับ 0.9366

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร สาขา สถานีรถไฟฟ้าสยาม (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตปทุมวัน), สาขา สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตจตุจักร), สาขา สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตคลองเตย), สาขา ศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตประเวศ), สาขา ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตพระนคร) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

### การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินการประเมินระบบ การประเมินการวางแผนโครงการ การนำโครงการไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ และการประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ ตามการศึกษาถึงการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งประเมินผลโดยใช้ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม โดยใช้สถิติที่ใช้คือ สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)
4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยวิธีแบบ LSD (Least-Significant Different)
5. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการแสดงความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อเสนอแนะ โดยใช้วิธีการแจกแจงไคสแควร์ (Chi – Square)
6. การวิเคราะห์ทางสถิติครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษา การประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร หลังจากผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 19 ชุด เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าสยาม สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ และศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 25 ชุด และประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมา 400 ชุด คิดเป็น 100% ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางและค่าสถิติ พร้อมกับคำอธิบายเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติประกอบกัน เพื่อให้การแปลความหมายในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดการใช้สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

df แทน ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา (F-distribution)

p แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

t แทน ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างแบบที่ชนิดที่เป็นอิสระจากกัน (t-test)

\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## การนำเสนอและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครในแต่ละด้าน และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม เป็นอิสระจากกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร เกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครในแต่ละด้าน และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม เป็นอิสระจากกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร เกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครในแต่ละด้าน และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม เป็นอิสระจากกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครและกลุ่มผู้มารับบริการเกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานคร ทั้ง 5 ด้าน โดยเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม เป็นอิสระจากกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครในแต่ละด้าน

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

| ตัวแปร                            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ                            |            |        |
| 1.1 ชาย                           | 5          | 26.3   |
| 1.2 หญิง                          | 14         | 73.7   |
| 2. อายุ                           |            |        |
| 2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 29 ปี      | 7          | 36.8   |
| 2.2 30 - 34 ปี                    | 7          | 36.8   |
| 2.3 35 ปีขึ้นไป                   | 5          | 26.3   |
| 3. ระดับการศึกษา                  |            |        |
| 3.1 ปริญญาตรี                     | 17         | 89.5   |
| 3.2 สูงกว่าปริญญาตรี              | 2          | 10.5   |
| 4. เงินเดือน                      |            |        |
| 4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท | 7          | 36.8   |
| 4.2 12,001 - 14,000 บาท           | 4          | 21.1   |
| 4.3 14,001 บาทขึ้นไป              | 8          | 42.1   |

จากตาราง 3 พบว่า

### 1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีมากถึง ร้อยละ 73.7 และเพศชาย ร้อยละ 26.3

### 2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 29 ปี และช่วงอายุ 30 - 34 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.3

### 3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.5

### 4. เงินเดือน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเงินเดือน 14,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 และ 2,001 - 14,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.1

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานครด้านระบบ (System Assessment)

| การประเมิน                                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ประเมินระบบ                                                                                                                                             |           |       |                  |
| 1. ประชาชนได้รับบริการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต                                                                                        | 4.263     | .452  | ดีมากที่สุด      |
| 2. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                              | 4.158     | .501  | ดีมาก            |
| 3. สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน                                                                                                   | 3.947     | .705  | ดีมาก            |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                            | 4.263     | .562  | ดีมากที่สุด      |
| 5. จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้า คือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ | 3.211     | 1.302 | ดีมาก            |
| 6. จุดบริการมีน้อยเกินไป                                                                                                                                | 3.474     | .772  | ดีมาก            |
| 7. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้                                                                                                            | 4.211     | .419  | ดีมากที่สุด      |
| 8. ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ                                                                                                            | 3.684     | .478  | ดีมาก            |
| รวม                                                                                                                                                     | 3.901     | .278  | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ

ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.901 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .278 และเมื่อพิจารณารายประเด็นของการประเมินระบบ พบว่า ระดับความคิดเห็นดีมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนได้รับการบริการโดยตรงโดยไม่ต้องไปติดต่อ ที่สำนักงานเขต มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้ ส่วนระดับความคิดเห็นดีมาก ได้แก่ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้า คือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ จุดบริการมีน้อยเกินไป และทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ

ตาราง 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานครด้านการวางแผนโครงการ (Project Planning)

|     | การประเมิน                                                                         | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
|     | ประเมินการวางแผนโครงการ                                                            |           |      |                  |
| 9.  | มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก               | 3.895     | .567 | ดีมาก            |
| 10. | มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม                                                | 4.158     | .602 | ดีมาก            |
| 11. | เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง                    | 2.895     | .809 | ดีปานกลาง        |
| 12. | การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม                                              | 3.684     | .671 | ดีมาก            |
| 13. | มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน                                | 3.842     | .688 | ดีมาก            |
| 14. | เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม                       | 3.789     | .631 | ดีมาก            |
| 15. | ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า                            | 3.158     | .688 | ดีปานกลาง        |
| 16. | มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา , น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น | 3.895     | .567 | ดีมาก            |
|     | รวม                                                                                | 3.664     | .254 | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.664 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .254 และเมื่อพิจารณารายประเด็นของการประเมินการวางแผนโครงการ พบว่า อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา, น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น ส่วนระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ (Project Implementation)

| การประเมิน                                                                   | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| ประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ                                                 |           |      |                  |
| 17. มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด               | 4.053     | .524 | ดีมาก            |
| 18. มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                         | 4.158     | .501 | ดีมาก            |
| 19. มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ                             | 3.842     | .602 | ดีมาก            |
| 20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                             | 4.053     | .524 | ดีมาก            |
| 21. เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน | 3.947     | .405 | ดีมาก            |
| 22. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน                         | 4.105     | .567 | ดีมาก            |
| 23. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี     | 4.000     | .745 | ดีมาก            |
| 24. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมีอย่างเพียงพอ                       | 4.000     | .745 | ดีมาก            |
| 25. เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                   | 3.526     | .612 | ดีมาก            |

ตาราง 6 (ต่อ)

| การประเมิน                                 | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 26. การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 4.000     | .667 | ดีมาก            |
| รวม                                        | 3.968     | .433 | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่อการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.968 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .433 และเมื่อพิจารณา รายละเอียดของการประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ พบว่า ระดับดีมาก ได้แก่ มีระบบสืบค้นข้อมูล ทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่าง รวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบ ของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมีอย่างเพียงพอ เอกสารใน การเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน และการใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง 7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ (Project Improvement)

| การประเมิน                                                                         | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| ประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ                                                        |           |      |                  |
| 27. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล อยู่ตลอดเวลา                           | 3.789     | .713 | ดีมาก            |
| 28. ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ                                       | 4.053     | .524 | ดีมาก            |
| 29. เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมี การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว     | 3.947     | .705 | ดีมาก            |
| 30. มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ | 4.053     | .780 | ดีมาก            |
| 31. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการ เตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา | 4.000     | .816 | ดีมาก            |

ตาราง 7 (ต่อ)

|     | การประเมิน                                                                                                                                         | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 32. | มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์ เป็นต้น | 4.105     | .567 | ดีมาก            |
| 33. | มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ                                                                                                | 4.053     | .705 | ดีมาก            |
|     | รวม                                                                                                                                                | 4.000     | .561 | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่อการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.000 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .561 และเมื่อพิจารณาราย ประเด็นของการประเมินการปรับปรุงโครงการ พบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ มีการรักษาความ ปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ เมื่อมี ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการเตรียม ความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์ เป็นต้น และมีการ รักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ (Project Certification)

|     | การประเมิน                                    | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-----|-----------------------------------------------|-----------|------|------------------|
|     | ประเมินการยอมรับโครงการ                       |           |      |                  |
| 34. | ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ           | 3.737     | .733 | ดีมาก            |
| 35. | สถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ          | 3.263     | .872 | ดีปานกลาง        |
| 36. | สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี      | 4.158     | .688 | ดีมาก            |
| 37. | สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว | 4.158     | .688 | ดีมาก            |

ตาราง 8 (ต่อ)

| การประเมิน                                                                         | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 38. สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้                                    | 4.000     | .667 | ดีมาก            |
| 39. สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ                                              | 3.316     | .671 | ดีปานกลาง        |
| 40. การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้         | 4.053     | .705 | ดีมาก            |
| 41. การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                         | 4.105     | .567 | ดีมาก            |
| 42. การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 4.053     | .524 | ดีมาก            |
| 43. เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                             | 4.368     | .597 | ดีมากที่สุด      |
| รวม                                                                                | 3.921     | .419 | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.921 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .419 และเมื่อพิจารณารายประเด็นของการประเมินการยอมรับโครงการ พบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ได้แก่ เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ระดับดีมาก ได้แก่ ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้ การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนเห็นระดับความคิดเห็นดีปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ และสถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ

ตาราง 9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานคร  
ของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ  
ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครอง  
และทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

| ด้าน                  | เพศ  | Mean  | S.D. | df    | t      | p    |
|-----------------------|------|-------|------|-------|--------|------|
| ระบบ                  | ชาย  | 3.850 | .185 | 17    | -.470  | .644 |
|                       | หญิง | 3.920 | .309 |       |        |      |
| การวางแผนโครงการ      | ชาย  | 3.550 | .143 | 17    | -1.245 | .230 |
|                       | หญิง | 3.705 | .262 |       |        |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ชาย  | 3.700 | .620 | 17    | -1.695 | .108 |
|                       | หญิง | 4.064 | .323 |       |        |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ชาย  | 3.514 | .760 | 4.689 | -1.863 | .125 |
|                       | หญิง | 4.173 | .368 |       |        |      |
| การยอมรับโครงการ      | ชาย  | 3.580 | .460 | 17    | -2.373 | .030 |
|                       | หญิง | 4.043 | .344 |       |        |      |

จากตาราง 9 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร  
ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามอายุ

| ด้าน                  | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F     | p    |
|-----------------------|------------------|----|-------|------|-------|------|
| ระบบ                  | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .165  | .083 | 1.078 | .364 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 1.228 | .077 |       |      |
|                       | รวม              | 18 | 1.393 |      |       |      |
| การวางแผนโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .043  | .021 | .335  | .721 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 1.021 | .064 |       |      |
|                       | รวม              | 18 | 1.064 |      |       |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .158  | .079 | .391  | .683 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 3.223 | .201 |       |      |
|                       | รวม              | 18 | 3.381 |      |       |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .378  | .189 | .571  | .576 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 5.296 | .331 |       |      |
|                       | รวม              | 18 | 5.673 |      |       |      |
| การยอมรับโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .634  | .317 | 1.998 | .168 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 2.538 | .159 |       |      |
|                       | รวม              | 18 | 3.172 |      |       |      |

จากตาราง 10 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานคร  
ของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ  
ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครอง  
และทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

| ด้าน                  | การศึกษา         | Mean  | S.D. | df | t     | p     |
|-----------------------|------------------|-------|------|----|-------|-------|
| ระบบ                  | ปริญญาตรี        | 3.912 | .286 | 17 | .467  | .647  |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 3.813 | .265 |    |       |       |
| การวางแผนโครงการ      | ปริญญาตรี        | 3.662 | .257 | 17 | -.138 | .892  |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 3.688 | .088 |    |       |       |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ปริญญาตรี        | 3.971 | .459 | 17 | .062  | .951  |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 3.950 | .071 |    |       |       |
| การปรับปรุงโครงการ    | ปริญญาตรี        | 4.000 | .595 | 17 | .000  | 1.000 |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.000 | .000 |    |       |       |
| การยอมรับโครงการ      | ปริญญาตรี        | 3.924 | .444 | 17 | .073  | .943  |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 3.900 | .141 |    |       |       |

จากตาราง 11 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามรายได้

| ด้าน                  | แหล่งความแปรปรวน | df | SS    | MS   | F      | p    |
|-----------------------|------------------|----|-------|------|--------|------|
| ระบบ                  | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .353  | .176 | 2.711* | .097 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 1.040 | .065 |        |      |
|                       | รวม              | 18 | 1.393 |      |        |      |
| การวางแผนโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .053  | .026 | .417   | .666 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 1.011 | .063 |        |      |
|                       | รวม              | 18 | 1.064 |      |        |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .010  | .005 | .024   | .977 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 3.371 | .211 |        |      |
|                       | รวม              | 18 | 3.381 |      |        |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .289  | .144 | .429   | .659 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 5.385 | .337 |        |      |
|                       | รวม              | 18 | 5.673 |      |        |      |
| การยอมรับโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .592  | .296 | 1.836  | .192 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 16 | 2.580 | .161 |        |      |
|                       | รวม              | 18 | 3.172 |      |        |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านระบบ พบว่ามีความคิดเห็น

แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงทำการทดสอบคู่ที่แตกต่างกันโดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน

| กลุ่มตัวอย่าง                 | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ<br>12,000 บาท | 12,001 -<br>14,000 บาท | 14,001 บาท<br>ขึ้นไป |
|-------------------------------|-----------|----------------------------------|------------------------|----------------------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท | 3.929     | -                                | -.196                  | .163                 |
| 12,001 - 14,000 บาท           | 4.125     |                                  | -                      | .359*                |
| 14,001 บาทขึ้นไป              | 3.766     |                                  |                        | -                    |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่มีเงินเดือนระหว่างกลุ่มเงินเดือน 14,001 บาท ขึ้นไป กับ กลุ่มเงินเดือน 12,001 - 14,000 บาท มีความคิดเห็นการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร เกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครในแต่ละด้าน

ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร

| ตัวแปร                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ                       |            |        |
| 1.1 ชาย                      | 6          | 24.0   |
| 1.2 หญิง                     | 19         | 76.0   |
| 2. อายุ                      |            |        |
| 2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี | 9          | 36.0   |
| 2.2 31 - 35 ปี               | 9          | 36.0   |
| 2.3 36 ปีขึ้นไป              | 7          | 28.0   |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ตัวแปร                           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|--------|
| 3. ระดับการศึกษา                 |            |        |
| 3.1 ปริญญาตรี                    | 22         | 88.0   |
| 3.2 สูงกว่าปริญญาตรี             | 3          | 12.0   |
| 4. สภาพตำแหน่ง                   |            |        |
| 4.1 ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ  | 16         | 64.0   |
| 4.2 ลูกจ้างโครงการ               | 9          | 36.0   |
| 5. เงินเดือน                     |            |        |
| 5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท | 6          | 24.0   |
| 5.2 8,001 - 12,000 บาท           | 9          | 36.0   |
| 5.3 12,001 ขึ้นไป                | 10         | 40.0   |

จากตาราง 14 พบว่า

1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีมากถึง ร้อยละ 76.0 และเพศชาย ร้อยละ 24.0

2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และช่วงอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.0

3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.0

4. สภาพตำแหน่ง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสภาพตำแหน่งเป็นข้าราชการ กรุงเทพมหานครสามัญ คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ลูกจ้างโครงการ คิดเป็นร้อยละ 36.0

5. เงินเดือน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเงินเดือน 12,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ เงินเดือนระหว่าง 8,001 - 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 และเงินเดือน ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครด้านระบบ  
(System Assessment)

| การประเมิน                                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ประเมินระบบ                                                                                                                                             |           |       |                  |
| 1. ประชาชนได้รับบริการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต                                                                                        | 4.400     | .763  | ดีมากที่สุด      |
| 2. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                              | 4.320     | .557  | ดีมากที่สุด      |
| 3. สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน                                                                                                   | 4.440     | .583  | ดีมากที่สุด      |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                            | 4.120     | .726  | ดีมาก            |
| 5. จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้า คือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ | 2.800     | 1.528 | ดีปานกลาง        |
| 6. จุดบริการมีน้อยเกินไป                                                                                                                                | 3.680     | .802  | ดีมาก            |
| 7. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้                                                                                                            | 4.280     | .792  | ดีมากที่สุด      |
| 8. ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ                                                                                                            | 2.920     | 1.077 | ดีปานกลาง        |
| รวม                                                                                                                                                     | 3.870     | .500  | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.870 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .500 และเมื่อพิจารณารายประเด็นของการประเมินระบบ พบว่าความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนได้รับบริการโดยตรงโดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้ ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ จุดบริการมีน้อยเกินไป ส่วนเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้าคือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการถ้วนมหานครด้านการวางแผนโครงการ (Project Planning)

| การประเมิน                                                                             | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ประเมินการวางแผนโครงการ                                                                |           |       |                  |
| 9. มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก                | 2.800     | .913  | ดีปานกลาง        |
| 10. มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม                                                | 2.800     | .816  | ดีปานกลาง        |
| 11. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง                    | 3.200     | .913  | ดีปานกลาง        |
| 12. การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม                                              | 3.320     | 1.069 | ดีปานกลาง        |
| 13. มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน                                | 3.440     | 1.003 | ดีมาก            |
| 14. เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม                       | 2.800     | 1.000 | ดีปานกลาง        |
| 15. ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า                            | 2.360     | .952  | ดีน้อย           |
| 16. มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา , น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น | 4.000     | .764  | ดีมาก            |
| รวม                                                                                    | 3.090     | .518  | ดีปานกลาง        |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการถ้วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการถ้วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.090 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .518 และเมื่อพิจารณารายประเด็นของการประเมินการวางแผนโครงการพบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการ และมีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา, น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น ความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ได้แก่ มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม และเวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม ส่วนความคิดเห็นในระดับดีน้อย ได้แก่ ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ (Project Implementation)

| การประเมิน                                                                      | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ                                                    |           |       |                  |
| 17. มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด                  | 4.200     | .645  | ดีมาก            |
| 18. มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                            | 4.200     | .645  | ดีมาก            |
| 19. มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ                                | 4.160     | .688  | ดีมาก            |
| 20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                | 4.040     | .935  | ดีมาก            |
| 21. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน | 4.000     | .707  | ดีมาก            |
| 22. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน                            | 4.000     | .764  | ดีมาก            |
| 23. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี        | 4.120     | .781  | ดีมาก            |
| 24. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมืออย่างเพียงพอ                         | 3.640     | .907  | ดีมาก            |
| 25. เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                      | 3.840     | .746  | ดีมาก            |
| 26. การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                                      | 3.160     | 1.106 | ดีปานกลาง        |
| รวม                                                                             | 3.760     | .779  | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.760 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .779 และเมื่อพิจารณารายละเอียดของการประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ พบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่สามารถ

สื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมีอย่างเพียงพอ และเอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ได้แก่ การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครด้านการปรับปรุงโครงการ (Project Improvement)

| การประเมิน                                                                                                                                                        | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ                                                                                                                                       |           |       |                  |
| 27. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล<br>อยู่ตลอดเวลา                                                                                                       | 4.080     | .909  | ดีมาก            |
| 28. ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ                                                                                                                      | 4.000     | 1.000 | ดีมาก            |
| 29. เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมี<br>การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว                                                                                 | 3.920     | .759  | ดีมาก            |
| 30. มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้<br>ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ                                                                             | 3.000     | 1.354 | ดีปานกลาง        |
| 31. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการ<br>เตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา                                                                             | 3.920     | .997  | ดีมาก            |
| 32. มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์<br>ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น<br>เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน,<br>เครื่องPrinter, โทรศัพท์, เป็นต้น | 4.080     | 1.115 | ดีมาก            |
| 33. มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการ<br>ให้บริการอยู่เสมอ                                                                                                       | 4.000     | 1.041 | ดีมาก            |
| รวม                                                                                                                                                               | 3.865     | .735  | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.865 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .735 และเมื่อพิจารณารายประเด็นของการประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ พบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

อยู่ตลอดเวลา ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์ เป็นต้น และมีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ได้แก่ มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตัวนมหวานนครด้านการยอมรับโครงการ (Project Certification)

| การประเมิน                                                                         | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ประเมินการยอมรับโครงการ                                                            |           |       |                  |
| 34. ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ                                            | 2.760     | 1.363 | ดีปานกลาง        |
| 35. สถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ                                           | 2.640     | 1.350 | ดีปานกลาง        |
| 36. สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี                                       | 4.080     | .759  | ดีมาก            |
| 37. สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                                  | 4.280     | .792  | ดีมากที่สุด      |
| 38. สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้                                    | 3.840     | .987  | ดีมาก            |
| 39. สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ                                              | 3.960     | .790  | ดีมาก            |
| 40. การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้         | 4.400     | .645  | ดีมากที่สุด      |
| 41. การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                         | 4.400     | .645  | ดีมากที่สุด      |
| 42. การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 4.440     | .651  | ดีมากที่สุด      |
| 43. เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                             | 4.360     | .810  | ดีมากที่สุด      |
| รวม                                                                                | 3.916     | .374  | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.916 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .374 และเมื่อพิจารณารายละเอียดของการประเมินเพื่อรับรองโครงการพบว่า ความคิดเห็นระดับดีมากที่สุด ได้แก่ สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้ และสถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ได้แก่ ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ และสถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ

ตาราง 20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

| ด้าน                  | เพศ  | Mean  | S.D. | df | t      | p    |
|-----------------------|------|-------|------|----|--------|------|
| ระบบ                  | ชาย  | 3.792 | .636 | 23 | -.432  | .670 |
|                       | หญิง | 3.895 | .468 |    |        |      |
| การวางแผนโครงการ      | ชาย  | 3.114 | .522 | 23 | .633   | .533 |
|                       | หญิง | 2.917 | .564 |    |        |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ชาย  | 3.886 | .557 | 23 | -1.510 | .145 |
|                       | หญิง | 3.933 | .950 |    |        |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ชาย  | 3.830 | .722 | 23 | 1.511  | .145 |
|                       | หญิง | 4.125 | .944 |    |        |      |
| การยอมรับโครงการ      | ชาย  | 3.914 | .330 | 23 | -.737  | .468 |
|                       | หญิง | 3.933 | .737 |    |        |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามอายุ

| ด้าน                  | แหล่งความแปรปรวน | df | SS     | MS   | F     | p    |
|-----------------------|------------------|----|--------|------|-------|------|
| ระบบ                  | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .024   | .012 | .044  | .957 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 5.991  | .272 |       |      |
|                       | รวม              | 24 | 6.015  |      |       |      |
| การวางแผนโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .090   | .045 | .156  | .857 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 6.364  | .289 |       |      |
|                       | รวม              | 24 | 6.454  |      |       |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .482   | .241 | .675  | .520 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 7.857  | .357 |       |      |
|                       | รวม              | 24 | 8.338  |      |       |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 1.484  | .742 | 1.421 | .263 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 11.483 | .522 |       |      |
|                       | รวม              | 24 | 12.966 |      |       |      |
| การยอมรับโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .462   | .231 | 1.748 | .198 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 2.911  | .132 |       |      |
|                       | รวม              | 24 | 3.374  |      |       |      |

จากตาราง 21 พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานคร  
ของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ  
ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการ  
ด่วนมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

| ด้าน                  | การศึกษา         | Mean  | S.D.  | df    | t     | p    |
|-----------------------|------------------|-------|-------|-------|-------|------|
| ระบบ                  | ปริญญาตรี        | 3.886 | 0.479 | 23    | .435  | .668 |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 3.750 | 0.760 |       |       |      |
| การวางแผนโครงการ      | ปริญญาตรี        | 3.886 | 0.557 | 23    | .609  | .548 |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 3.933 | 0.950 |       |       |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ปริญญาตรี        | 3.830 | 0.722 | 23    | -.127 | .900 |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.125 | 0.944 |       |       |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ปริญญาตรี        | 3.914 | 0.330 | 23    | -.645 | .525 |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 3.933 | 0.737 |       |       |      |
| การยอมรับโครงการ      | ปริญญาตรี        | 3.114 | 0.522 | 2.111 | -.046 | .968 |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี | 2.917 | 0.564 |       |       |      |

จากตาราง 22 พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานคร  
ของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ  
ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการ  
ด่วนมหานคร จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

| ด้าน                  | ตำแหน่ง                               | Mean  | S.D.  | df | t      | p    |
|-----------------------|---------------------------------------|-------|-------|----|--------|------|
| ระบบ                  | ข้าราชการกรุงเทพมหานคร<br>มหานครสามัญ | 3.875 | 0.574 | 23 | .065   | .949 |
|                       | ลูกจ้างโครงการ                        | 3.861 | 0.367 |    |        |      |
| การวางแผนโครงการ      | ข้าราชการกรุงเทพมหานคร<br>มหานครสามัญ | 2.969 | 0.547 | 23 | -1.610 | .121 |
|                       | ลูกจ้างโครงการ                        | 3.306 | 0.406 |    |        |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ข้าราชการกรุงเทพมหานคร<br>มหานครสามัญ | 3.888 | 0.535 | 23 | -.050  | .961 |
|                       | ลูกจ้างโครงการ                        | 3.900 | 0.711 |    |        |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ข้าราชการกรุงเทพมหานคร<br>มหานครสามัญ | 3.758 | 0.611 | 23 | -.971  | .342 |
|                       | ลูกจ้างโครงการ                        | 4.056 | 0.925 |    |        |      |
| การยอมรับโครงการ      | ข้าราชการกรุงเทพมหานคร<br>มหานครสามัญ | 3.863 | 0.391 | 23 | -.949  | .352 |
|                       | ลูกจ้างโครงการ                        | 4.011 | 0.344 |    |        |      |

จากตาราง 23 พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามเงินเดือน

| ด้าน                  | แหล่งความแปรปรวน | df | SS     | MS    | F      | p    |
|-----------------------|------------------|----|--------|-------|--------|------|
| ระบบ                  | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .401   | .201  | .786   | .468 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 5.614  | .255  |        |      |
|                       | รวม              | 24 | 6.015  |       |        |      |
| การวางแผน             | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .114   | .057  | .198   | .822 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 6.340  | .288  |        |      |
|                       | รวม              | 24 | 6.454  |       |        |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .837   | .419  | 1.228  | .312 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 7.501  | .341  |        |      |
|                       | รวม              | 24 | 8.338  |       |        |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 2.302  | 1.151 | 2.375* | .116 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 10.664 | .485  |        |      |
|                       | รวม              | 24 | 12.966 |       |        |      |
| การยอมรับโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | .191   | .096  | .661   | .526 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 22 | 3.182  | .145  |        |      |
|                       | รวม              | 24 | 3.374  |       |        |      |

จากตาราง 24 พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานครที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านการปรับปรุงโครงการ พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงทำการทดสอบคู่ที่แตกต่างกันโดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
ด้านการปรับปรุงโครงการ ของเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร ที่มีเงินเดือน แตกต่างกัน

| กลุ่มตัวอย่าง                | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่าหรือ<br>เท่ากับ<br>8,000 บาท | 8,001 -<br>12,000 บาท | 12,001<br>ขึ้นไป |
|------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------------------|------------------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท | 4.375     | -                                   | .792*                 | .563             |
| 8,001 - 12,000 บาท           | 3.583     | -                                   | -                     | -.229            |
| 12,001 ขึ้นไป                | 3.813     | -                                   | -                     | -                |

จากตาราง 25 พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร ที่มีเงินเดือนระหว่างกลุ่มเงินเดือน 8,001 - 12,000 บาท กับ กลุ่มเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท มีความคิดเห็นการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร  
เกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครในแต่ละด้าน

ตาราง 26 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร

| ตัวแปร                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ                       |            |        |
| 1.1 ชาย                      | 170        | 42.5   |
| 1.2 หญิง                     | 230        | 57.5   |
| 2. อายุ                      |            |        |
| 2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 26 ปี | 98         | 24.5   |
| 2.2 27 - 38 ปี               | 204        | 51.0   |
| 2.3 39 ปีขึ้นไป              | 98         | 24.5   |

ตาราง 26 (ต่อ)

| ตัวแปร                            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| 3. ระดับการศึกษา                  |            |        |
| 3.1 มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า         | 36         | 9.0    |
| 3.2 อาชีวศึกษา                    | 38         | 9.5    |
| 3.3 ปริญญาตรี                     | 289        | 72.3   |
| 3.4 สูงกว่าปริญญาตรี              | 37         | 9.3    |
| 4. อาชีพ                          |            |        |
| 4.1 นักเรียน / นักศึกษา           | 43         | 10.8   |
| 4.2 พนักงานบริษัทเอกชน            | 168        | 42.0   |
| 4.3 ข้าราชการ                     | 67         | 16.8   |
| 4.4 พนักงานรัฐวิสาหกิจ            | 21         | 5.3    |
| 4.5 พนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ | 34         | 8.5    |
| 4.6 เจ้าของกิจการ                 | 14         | 3.5    |
| 4.7 ค้าขาย                        | 27         | 6.8    |
| 4.8 รับจ้างทั่วไป                 | 26         | 6.5    |
| 5. รายได้                         |            |        |
| 5.1 ต่ำกว่า 10,001 บาท            | 99         | 24.8   |
| 5.2 10,001 - 20,000 บาท           | 182        | 45.5   |
| 5.3 20,001 - 30,000 บาท           | 69         | 17.3   |
| 5.4 30,001 บาทขึ้นไป              | 50         | 12.5   |

จากตาราง 26 พบว่า

1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีมากถึง ร้อยละ 57.5 และเพศชาย ร้อยละ 42.5

2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุช่วง 27 - 38 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 26 ปี และช่วงอายุ 39 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 24.5

### 3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.3 ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 9.0

### 4. อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 16.8 อาชีพนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.8 อาชีพพนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 8.5 อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 6.8 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.5 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.3 และอาชีพเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 3.5

### 5. รายได้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเงินเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ เงินเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.8 เงินเดือน 20,001 - 30,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.3 และเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตาราง 27 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการตัวนมหานครด้านระบบ (System Assessment)

| การประเมิน                                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| ประเมินระบบ                                                                                                                                             |           |      |                  |
| 1. ประชาชนได้รับบริการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต                                                                                        | 4.298     | .721 | ดีมากที่สุด      |
| 2. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                              | 4.210     | .698 | ดีมากที่สุด      |
| 3. สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน                                                                                                   | 4.190     | .697 | ดีมาก            |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                            | 4.068     | .616 | ดีมาก            |
| 5. จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้า คือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ | 3.005     | .879 | ดีปานกลาง        |
| 6. จุดบริการมีน้อยเกินไป                                                                                                                                | 3.493     | .798 | ดีมาก            |

ตาราง 27 (ต่อ)

| การประเมิน                                   | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 7. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้ | 3.913     | .653 | ดีมาก            |
| 8. ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ | 3.680     | .727 | ดีมาก            |
| รวม                                          | 3.857     | .405 | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.857 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .405 และเมื่อพิจารณารายละเอียดของการประเมินระบบ พบว่าความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนได้รับบริการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ จุดบริการมีน้อยเกินไป สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้ และทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ได้แก่ จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้าคือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครด้านการวางแผนโครงการ (Project Planning)

| การประเมิน                                                              | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ประเมินการวางแผนโครงการ                                                 |           |       |                  |
| 9. มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก | 3.320     | 1.667 | ดีปานกลาง        |
| 10. มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม                                 | 3.218     | .712  | ดีปานกลาง        |
| 11. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง     | 3.175     | .690  | ดีปานกลาง        |
| 12. การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม                               | 3.908     | .686  | ดีมาก            |

ตาราง 28 (ต่อ)

| การประเมิน                                                                             | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 13. มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน                                | 3.788     | .635 | ดีมาก            |
| 14. เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม                       | 3.825     | .697 | ดีมาก            |
| 15. ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า                            | 3.013     | .854 | ดีปานกลาง        |
| 16. มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา , น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น | 3.638     | .669 | ดีมาก            |
| รวม                                                                                    | 3.485     | .441 | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.485 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .441 และเมื่อพิจารณารายละเอียดของการประเมินการวางแผนโครงการพบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม และมีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา, น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ได้แก่ มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง และระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ (Project Implementation)

| การประเมิน                                                     | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| ประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ                                   |           |      |                  |
| 17. มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด | 3.918     | .510 | ดีมาก            |

ตาราง 29 (ต่อ)

|     | การประเมิน                                                               | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 18. | มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                         | 4.025     | .553 | ดีมาก            |
| 19. | มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ                             | 3.865     | .716 | ดีมาก            |
| 20. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                             | 3.898     | .562 | ดีมาก            |
| 21. | เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน | 4.040     | .447 | ดีมาก            |
| 22. | เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน                         | 3.915     | .605 | ดีมาก            |
| 23. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี     | 3.745     | .759 | ดีมาก            |
| 24. | เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมีอย่างเพียงพอ                       | 3.530     | .759 | ดีมาก            |
| 25. | เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                   | 3.233     | .605 | ดีปานกลาง        |
| 26. | การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                                   | 3.688     | .686 | ดีมาก            |
|     | รวม                                                                      | 3.786     | .464 | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.786 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .464 และเมื่อพิจารณารายละเอียดของการประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ พบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมีอย่างเพียงพอ และ การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ได้แก่ เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน

ตาราง 30 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการตัวนมหานครด้านการปรับปรุงโครงการ (Project Improvement)

| การประเมิน                                                                                                                                                       | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ                                                                                                                                      |           |       |                  |
| 27. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล<br>อยู่ตลอดเวลา                                                                                                      | 3.858     | .741  | ดีมาก            |
| 28. ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ                                                                                                                     | 3.770     | .654  | ดีมาก            |
| 29. เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการ<br>ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว                                                                                | 3.645     | .689  | ดีมาก            |
| 30. มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้<br>ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ                                                                            | 3.270     | .713  | ดีปานกลาง        |
| 31. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการ<br>เตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา                                                                            | 3.818     | .759  | ดีมาก            |
| 32. มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์<br>ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น<br>เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน,<br>เครื่องPrinter, โทรศัพท์ เป็นต้น | 3.638     | .698  | ดีมาก            |
| 33. มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการ<br>ให้บริการอยู่เสมอ                                                                                                      | 3.803     | 2.096 | ดีมาก            |
| รวม                                                                                                                                                              | 3.686     | .591  | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการตัวนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการตัวนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.686 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .591 และเมื่อพิจารณารายประเด็นของการประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ พบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์ เป็นต้น และมีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ ส่วนความคิดเห็นในระดับ

ดีปานกลาง ได้แก่ มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่เสมอ

ตาราง 31 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการตัวนมहनครด้านการยอมรับโครงการ (Project Certification)

| การประเมิน                                                                         | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| ประเมินการยอมรับโครงการ                                                            |           |      |                  |
| 34. ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ                                            | 2.925     | .976 | ดีปานกลาง        |
| 35. สถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ                                           | 3.030     | .828 | ดีปานกลาง        |
| 36. สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี                                       | 3.975     | .718 | ดีมาก            |
| 37. สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                                  | 3.965     | .640 | ดีมาก            |
| 38. สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้                                    | 4.060     | .695 | ดีมาก            |
| 39. สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ                                              | 3.653     | .877 | ดีมาก            |
| 40. การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้         | 3.968     | .698 | ดีมาก            |
| 41. การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                         | 4.003     | .651 | ดีมาก            |
| 42. การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 3.975     | .664 | ดีมาก            |
| 43. เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                             | 4.153     | .682 | ดีมาก            |
| รวม                                                                                | 3.770     | .441 | ดีมาก            |

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการตัวนมहनครต่อการประเมินโครงการจุดบริการตัวนมहनครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.770 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเมื่อพิจารณารายประเด็นของการประเมินเพื่อรับรองโครงการ พบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้ สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความ

ประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตร ประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ได้แก่ ที่นั่งพักรอ รับบริการมีอย่างเพียงพอ และสถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ

ตาราง 32 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

| ด้าน                  | เพศ  | Mean  | S.D. | df  | t      | p    |
|-----------------------|------|-------|------|-----|--------|------|
| ระบบ                  | ชาย  | 3.859 | .417 | 398 | .083   | .934 |
|                       | หญิง | 3.855 | .397 |     |        |      |
| การวางแผนโครงการ      | ชาย  | 3.479 | .448 | 398 | -.258  | .797 |
|                       | หญิง | 3.490 | .438 |     |        |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ชาย  | 3.755 | .527 | 398 | -.879  | .380 |
|                       | หญิง | 3.808 | .653 |     |        |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ชาย  | 3.639 | .539 | 398 | -1.371 | .171 |
|                       | หญิง | 3.720 | .625 |     |        |      |
| การยอมรับโครงการ      | ชาย  | 3.761 | .493 | 318 | -.374  | .709 |
|                       | หญิง | 3.778 | .400 |     |        |      |

จากตาราง 32 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามอายุ

| ด้าน                  | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS   | F    | p    |
|-----------------------|------------------|-----|---------|------|------|------|
| ระบบ                  | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | .019    | .010 | .059 | .943 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 397 | 65.568  | .165 |      |      |
|                       | รวม              | 399 | 65.587  |      |      |      |
| การวางแผนโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | .152    | .076 | .388 | .679 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 397 | 77.746  | .196 |      |      |
|                       | รวม              | 399 | 77.898  |      |      |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | .130    | .065 | .178 | .837 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 397 | 144.586 | .364 |      |      |
|                       | รวม              | 399 | 144.716 |      |      |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | .674    | .337 | .964 | .382 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 397 | 138.714 | .349 |      |      |
|                       | รวม              | 399 | 139.388 |      |      |      |
| การยอมรับโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | .005    | .003 | .014 | .986 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 397 | 77.766  | .196 |      |      |
|                       | รวม              | 399 | 77.772  |      |      |      |

จากตาราง 33 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ด้าน                  | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS   | F     | p    |
|-----------------------|------------------|-----|---------|------|-------|------|
| ระบบ                  | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .109    | .036 | .220  | .882 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 65.478  | .165 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 65.587  |      |       |      |
| การวางแผนโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .591    | .197 | 1.009 | .389 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 77.307  | .195 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 77.898  |      |       |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.352   | .451 | 1.245 | .293 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 143.364 | .362 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 144.716 |      |       |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .167    | .056 | .158  | .924 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 139.221 | .352 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 139.388 |      |       |      |
| การยอมรับโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .715    | .238 | 1.225 | .300 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 77.057  | .195 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 77.772  |      |       |      |

จากตาราง 34 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามอาชีพ

| ด้าน                  | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS   | F      | p    |
|-----------------------|------------------|-----|---------|------|--------|------|
| ระบบ                  | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 3.568   | .510 | 3.222* | .002 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 392 | 62.019  | .158 |        |      |
|                       | รวม              | 399 | 65.587  |      |        |      |
| การวางแผนโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 2.050   | .293 | 1.513* | .161 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 392 | 75.848  | .193 |        |      |
|                       | รวม              | 399 | 77.898  |      |        |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 6.946   | .992 | 2.823* | .007 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 392 | 137.770 | .351 |        |      |
|                       | รวม              | 399 | 144.716 |      |        |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 6.202   | .886 | 2.608* | .012 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 392 | 133.186 | .340 |        |      |
|                       | รวม              | 399 | 139.388 |      |        |      |
| การยอมรับโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 5.866   | .838 | 4.568* | .000 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 392 | 71.906  | .183 |        |      |
|                       | รวม              | 399 | 77.772  |      |        |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 36 - 40

ตาราง 36 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
ด้านระบบ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

| กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | A | B    | C     | D     | E     | F     | G     | H    |
|-------------------|-----------|---|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| A                 | 3.84      | - | .082 | .156* | .073  | .035  | .165  | .111  | .007 |
| B                 | 3.92      |   | -    | .238* | .008  | .046  | .084  | .193* | .073 |
| C                 | 3.68      |   |      | -     | .230* | .192* | .322* | .044  | .164 |
| D                 | 3.91      |   |      |       | -     | .038  | .092  | .185  | .065 |
| E                 | 3.87      |   |      |       |       | -     | .130  | .147  | .027 |
| F                 | 4.00      |   |      |       |       |       | -     | .277* | .158 |
| G                 | 3.73      |   |      |       |       |       |       | -     | .119 |
| H                 | 3.85      |   |      |       |       |       |       |       | -    |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ A = นักเรียน / นักศึกษา B = พนักงานบริษัทเอกชน  
C = ข้าราชการ D = พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
E = พนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ F = เจ้าของกิจการ  
G = ค้าขาย H = รับจ้างทั่วไป

จากตาราง 36 พบว่า กลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ

1. ข้าราชการ กับ นักเรียน / นักศึกษา
2. ข้าราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน
3. ค้าขาย กับ พนักงานบริษัทเอกชน
4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ ข้าราชการ
5. พนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ กับ ข้าราชการ
6. เจ้าของกิจการ กับ ข้าราชการ
7. ค้าขาย กับ เจ้าของกิจการ

มีความคิดเห็นการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 37 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
ด้านการวางแผนโครงการ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

| กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | A | B     | C     | D     | E     | F     | G     | H     |
|-------------------|-----------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A                 | 3.84      | - | -.031 | .155  | .101  | .039  | .044  | .119  | .013  |
| B                 | 3.92      |   | -     | .186* | .132  | .070  | .075  | .150  | .044  |
| C                 | 3.68      |   |       | -     | -.054 | -.116 | -.111 | -.036 | -.143 |
| D                 | 3.91      |   |       |       | -     | -.061 | -.056 | .018  | -.088 |
| E                 | 3.87      |   |       |       |       | -     | .005  | .080  | .027  |
| F                 | 4.00      |   |       |       |       |       | -     | .075  | .032  |
| G                 | 3.73      |   |       |       |       |       |       | -     | -.107 |
| H                 | 3.85      |   |       |       |       |       |       |       | -     |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ A = นักเรียน / นักศึกษา B = พนักงานบริษัทเอกชน  
C = ข้าราชการ D = พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
E = พนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ F = เจ้าของกิจการ  
G = ค้าขาย H = รับจ้างทั่วไป

จากตาราง 37 พบว่า กลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ กับ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 38 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

| กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | A | B    | C     | D     | E     | F     | G     | H     |
|-------------------|-----------|---|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A                 | 3.84      | - | .039 | .325* | .180  | .193  | .185  | .406* | .182  |
| B                 | 3.92      |   | -    | .286* | .141  | .153  | .146  | .366* | .142  |
| C                 | 3.68      |   |      | -     | -.145 | -.132 | -.140 | .081  | -.143 |

ตาราง 38 (ต่อ)

| กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | A | B | C | D | E    | F    | G    | H     |
|-------------------|-----------|---|---|---|---|------|------|------|-------|
| D                 | 3.91      |   |   |   | - | .012 | .005 | .225 | .001  |
| E                 | 3.87      |   |   |   |   | -    | .008 | .213 | -.011 |
| F                 | 4.00      |   |   |   |   |      | -    | .221 | -.003 |
| G                 | 3.73      |   |   |   |   |      |      | -    | -.224 |
| H                 | 3.85      |   |   |   |   |      |      |      | -     |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

|          |                                   |                        |
|----------|-----------------------------------|------------------------|
| หมายเหตุ | A = นักเรียน / นักศึกษา           | B = พนักงานบริษัทเอกชน |
|          | C = ข้าราชการ                     | D = พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
|          | E = พนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ | F = เจ้าของกิจการ      |
|          | G = ค้าขาย                        | H = รับจ้างทั่วไป      |

จากตาราง 38 พบว่า กลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ

1. ข้าราชการ กับ นักเรียน / นักศึกษา
2. ค้าขาย กับ นักเรียน / นักศึกษา
3. ข้าราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน
4. ค้าขาย กับ พนักงานบริษัทเอกชน

มีความคิดเห็นการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 39 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

| กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | A | B    | C     | D    | E    | F    | G    | H     |
|-------------------|-----------|---|------|-------|------|------|------|------|-------|
| A                 | 3.84      | - | .018 | .302* | .256 | .171 | .232 | .247 | .264  |
| B                 | 3.92      |   | -    | .284* | .238 | .153 | .214 | .229 | .246* |
| C                 | 3.68      |   |      | -     | .046 | .131 | .069 | .054 | .037  |

ตาราง 39 (ต่อ)

| กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | A | B | C | D | E    | F    | G    | H    |
|-------------------|-----------|---|---|---|---|------|------|------|------|
| D                 | 3.91      |   |   |   | - | .085 | .023 | .008 | .008 |
| E                 | 3.87      |   |   |   |   | -    | .061 | .076 | .093 |
| F                 | 4.00      |   |   |   |   |      | -    | .015 | .032 |
| G                 | 3.73      |   |   |   |   |      |      | -    | .016 |
| H                 | 3.85      |   |   |   |   |      |      |      | -    |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

|          |                                   |                        |
|----------|-----------------------------------|------------------------|
| หมายเหตุ | A = นักเรียน / นักศึกษา           | B = พนักงานบริษัทเอกชน |
|          | C = ข้าราชการ                     | D = พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
|          | E = พนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ | F = เจ้าของกิจการ      |
|          | G = ค้าขาย                        | H = รับจ้างทั่วไป      |

จากตาราง 39 พบว่า กลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ

1. ข้าราชการ กับ นักเรียน / นักศึกษา
2. ข้าราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน
3. รับจ้างทั่วไป กับ พนักงานบริษัทเอกชน

มีความคิดเห็นการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

| กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | A | B    | C     | D     | E     | F     | G     | H     |
|-------------------|-----------|---|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A                 | 3.84      | - | .061 | .209* | .078  | .011  | .080  | .271* | .116  |
| B                 | 3.92      |   | -    | .271* | .016  | .050  | .019  | .333* | .178* |
| C                 | 3.68      |   |      | -     | .288* | .220* | .290* | .062  | .092  |
| D                 | 3.91      |   |      |       | -     | .067  | .002  | .350* | .195  |

ตาราง 40 (ต่อ)

| กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | A | B | C | D | E | F    | G     | H    |
|-------------------|-----------|---|---|---|---|---|------|-------|------|
| E                 | 3.87      |   |   |   |   | - | .069 | .282* | .128 |
| F                 | 4.00      |   |   |   |   |   | -    | .352* | .197 |
| G                 | 3.73      |   |   |   |   |   |      | -     | .154 |
| H                 | 3.85      |   |   |   |   |   |      |       | -    |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

|          |                                   |                        |
|----------|-----------------------------------|------------------------|
| หมายเหตุ | A = นักเรียน / นักศึกษา           | B = พนักงานบริษัทเอกชน |
|          | C = ข้าราชการ                     | D = พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
|          | E = พนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ | F = เจ้าของกิจการ      |
|          | G = ค้าขาย                        | H = รับจ้างทั่วไป      |

จากตาราง 40 พบว่า กลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีอาชีพ

1. ข้าราชการ กับ นักเรียน / นักศึกษา
2. ข้าราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน
3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ ข้าราชการ
4. พนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ กับ ข้าราชการ
5. เจ้าของกิจการ กับ ข้าราชการ
6. ค้าขาย กับ นักเรียน / นักศึกษา
7. ค้าขาย กับ พนักงานบริษัทเอกชน
8. ค้าขาย กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
9. ค้าขาย กับ พนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ
10. ค้าขาย กับ เจ้าของกิจการ
11. รับจ้างทั่วไป กับ พนักงานบริษัทเอกชน

มีความคิดเห็นการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 41 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ จำแนกตามรายได้

| ด้าน                  | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS   | F     | p    |
|-----------------------|------------------|-----|---------|------|-------|------|
| ระบบ                  | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .853    | .284 | 1.739 | .158 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 64.735  | .163 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 65.587  |      |       |      |
| การวางแผนโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .611    | .204 | 1.044 | .373 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 77.287  | .195 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 77.898  |      |       |      |
| การนำโครงการไปปฏิบัติ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.675   | .558 | 1.546 | .202 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 143.041 | .361 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 144.716 |      |       |      |
| การปรับปรุงโครงการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .660    | .220 | .628  | .597 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 138.728 | .350 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 139.388 |      |       |      |
| การยอมรับโครงการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .768    | .256 | 1.316 | .269 |
|                       | ภายในกลุ่ม       | 396 | 77.004  | .194 |       |      |
|                       | รวม              | 399 | 77.772  |      |       |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 42

ตาราง 42 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีรายได้ แตกต่างกัน

| กลุ่มตัวอย่าง       | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่า<br>10,001<br>บาท | 10,001 -<br>20,000<br>บาท | 20,001 -<br>30,000<br>บาท | 30,001 บาท<br>ขึ้นไป |
|---------------------|-----------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| ต่ำกว่า 10,001 บาท  | 3.81      | -                        | .073                      | .042                      | -.128                |
| 10,001 - 20,000 บาท | 3.73      |                          | -                         | -.031                     | -.201*               |
| 20,001 - 30,000 บาท | 3.76      |                          |                           | -                         | .170                 |
| 30,001 บาทขึ้นไป    | 3.93      |                          |                           | -                         | -                    |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 พบว่า กลุ่มผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีรายได้ระหว่างกลุ่มรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป กับ กลุ่มรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานครระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร เกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานคร ในด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ

ตาราง 43 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร

| ด้าน | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    | p    |
|------|------------------|-----|--------|------|------|------|
| ระบบ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | .039   | .019 | .117 | .890 |
|      | ภายในกลุ่ม       | 441 | 72.995 | .166 |      |      |
|      | รวม              | 443 | 73.034 |      |      |      |

ตาราง 43 (ต่อ)

| ด้าน             | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F      | p    |
|------------------|------------------|-----|--------|-------|--------|------|
| การวางแผนโครงการ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 5.094  | 2.547 | 14.670 | .000 |
|                  | ภายในกลุ่ม       | 441 | 76.570 | .174  |        |      |
| การยอมรับโครงการ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | .865   | .432  | 2.262  | .105 |
|                  | ภายในกลุ่ม       | 441 | 84.317 | .191  |        |      |
| รวม              |                  | 443 | 85.182 |       |        |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานครแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านระบบ ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการยอมรับโครงการ ส่วนด้านการวางแผนโครงการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านการปรับปรุงโครงการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 44

ตาราง 44 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

| ด้าน        | กลุ่มตัวอย่าง                       | ค่าเฉลี่ย | เจ้าหน้าที่<br>สำนักงาน<br>ปกครองฯ | เจ้าหน้าที่<br>ประจำ<br>จุดบริการฯ | ผู้รับบริการ |
|-------------|-------------------------------------|-----------|------------------------------------|------------------------------------|--------------|
| 1. ด้านระบบ | เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองฯ          | 3.901     | -                                  | .031                               | .044         |
|             | เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร | 3.870     |                                    | -                                  | .013         |
|             | ผู้รับบริการ                        | 3.857     |                                    |                                    | -            |

ตาราง 44 (ต่อ)

| ด้าน                            | กลุ่มตัวอย่าง                           | ค่าเฉลี่ย | เจ้าหน้าที่<br>สำนักงาน<br>ปกครองฯ | เจ้าหน้าที่<br>ประจำ<br>จุดบริการฯ | ผู้รับบริการ |
|---------------------------------|-----------------------------------------|-----------|------------------------------------|------------------------------------|--------------|
| 2. ด้านการวางแผน                | เจ้าหน้าที่สำนักงาน<br>ปกครองฯ          | 3.667     | -                                  | .595*                              | .160         |
|                                 | เจ้าหน้าที่ประจำจุด<br>บริการถ้วนมหานคร | 3.071     |                                    | -                                  | -.436*       |
|                                 | ผู้รับบริการ                            | 3.507     |                                    |                                    | -            |
| 3. ด้านการนำ<br>นโยบายไปปฏิบัติ | เจ้าหน้าที่สำนักงาน<br>ปกครองฯ          | 3.968     | -                                  | .076                               | .183         |
|                                 | เจ้าหน้าที่ประจำจุด<br>บริการถ้วนมหานคร | 3.968     |                                    | -                                  | .106         |
|                                 | ผู้รับบริการ                            | 3.786     |                                    |                                    | -            |
| 4. ด้านการปรับปรุง<br>โครงการ   | เจ้าหน้าที่สำนักงาน<br>ปกครองฯ          | 4.000     | -                                  | .143                               | .314*        |
|                                 | เจ้าหน้าที่ประจำจุด<br>บริการถ้วนมหานคร | 3.857     |                                    | -                                  | .171         |
|                                 | ผู้รับบริการ                            | 3.686     |                                    |                                    | -            |
| 5. ด้านการยอมรับ<br>โครงการ     | เจ้าหน้าที่สำนักงาน<br>ปกครองฯ          | 3.921     | -                                  | .005                               | .151         |
|                                 | เจ้าหน้าที่ประจำจุด<br>บริการถ้วนมหานคร | 3.916     |                                    | -                                  | .146         |

ตาราง 44 (ต่อ)

| ด้าน | กลุ่มตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | เจ้าหน้าที่<br>สำนักงาน<br>ปกครองฯ | เจ้าหน้าที่<br>ประจำ<br>จุดบริการฯ | ผู้รับบริการ |
|------|---------------|-----------|------------------------------------|------------------------------------|--------------|
|      | ผู้รับบริการ  | 3.771     |                                    |                                    | -            |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 พบว่า ในด้านการวางแผนโครงการ กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร มีความคิดเห็นแตกต่างกับ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และกลุ่มผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

และด้านการปรับปรุงโครงการ กลุ่มผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

## บทที่ 5

### อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร โดยสรุปผลการศึกษาวิจัยดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้  
เพื่อการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. การประเมินระบบ การประเมินการวางแผนโครงการ การประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อการปรับปรุง การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ ของการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มไปในทางที่ดี
2. บุคคลที่มีคุณสมบัติแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันในการประเมินด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ และด้านการประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ

#### ขอบเขตของการวิจัย

พื้นที่ศึกษา คือ สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดบริการด่วนมหานคร ทั้ง 5 จุดบริการ ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าสยาม สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ และศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร

#### ประชากรและการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 19 คน เจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานครทั้ง 5 จุดบริการ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 25 คน และประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ทั้ง 5 จุดบริการ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ดังนี้

เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการประเมินของมาร์วิน ซี. อัลคิน (Marvin C. Alkin) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอยู่ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 การประเมินระบบ (System Assessment) ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับหลักการของโครงการ วัตถุประสงค์ของโครงการ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการ และสภาพแวดล้อม

2.2 การประเมินการวางแผนโครงการ (Program Planning) ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ บุคลากร สถานที่ เวลา และวัสดุอุปกรณ์

2.3 การประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ (Program Implementation) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการของโครงการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการใช้ทรัพยากร

2.4 การประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ (Program Improvement) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการของโครงการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการใช้ทรัพยากร

2.5 การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program Certification) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการของจุดบริการด่วนมหานครให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร สาขา สถานีรถไฟฟ้าสยาม (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตปทุมวัน), สาขา สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตจตุจักร), สาขา สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตคลองเตย), สาขา ศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตประเวศ), สาขา ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตพระนคร) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
สรุปผลได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัด  
กรุงเทพมหานคร 19 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.7 มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ  
29 ปี และอายุระหว่าง 30 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ  
89.5 และมีเงินเดือน 14,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.1

เจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่ประจำจัดบริการด่วนมหานคร 25 คน พบว่า  
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และอายุระหว่าง 31 - 35 ปี  
คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.0 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็น  
ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ คิดเป็นร้อยละ 64.0 และมีเงินเดือน 12,001 บาทขึ้นไป คิดเป็น  
ร้อยละ 40.0

ผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร 400 คน พบว่า  
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีอายุระหว่าง 27 - 38 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีระดับ  
การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.3 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็น  
ร้อยละ 42.0 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.5

2. โครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มไปในทางที่ดีขึ้น โดย  
พิจารณาจากเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์โครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร

#### 2.1 ด้านระบบของจัดบริการด่วนมหานคร

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัด  
กรุงเทพมหานครด้านระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.901 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ประกอบด้วย ประชาชนได้รับการโดยตรงโดยที่ไม่ต้อง  
ไปติดต่อที่สำนักงานเขต และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.263  
รองลงมา คือ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้ ความคิดเห็นในระดับดีมาก  
ประกอบด้วย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.158  
รองลงมาคือ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน ทำให้เกิดการขยายตัวของ  
ร้านค้าบริเวณโดยรอบ จุดบริการมีน้อยเกินไป และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จุดบริการบางจุด  
ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้า คือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชน  
ต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ จุดบริการมีน้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.211

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินระบบในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.870 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ประกอบด้วย ประชาชนได้รับการบริการโดยตรงโดยไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.400 รองลงมาคือ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้ ความคิดเห็นในระดับดีมาก ประกอบด้วย มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.120 และจุดบริการมีน้อยเกินไป ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ประกอบด้วย ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ และที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้าคือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ มีค่าเฉลี่ย 2.800

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.857 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ประกอบด้วย ประชาชนได้รับการบริการโดยตรงโดยไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.298 รองลงมาคือ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นในระดับดีมาก ประกอบด้วย สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ย 4.190 รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้ จุดบริการมีน้อยเกินไป และทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้าคือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ มีค่าเฉลี่ย 3.005

## 2.2 ด้านการประเมินการวางแผนของโครงการจุดบริการด่วนมหานคร

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ประกอบด้วย มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.158 รองลงมาคือ มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน มีการเตรียมอุปกรณ์ให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา , น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.158

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการ จุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.090 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมากและมีความเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา, น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น มีความเฉลี่ย 4.000 รองลงมาคือ มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน ความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ประกอบด้วย การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม มีความเฉลี่ย 3.320 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง แผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม ส่วนความคิดเห็นในระดับดีน้อยและมีความเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า มีความเฉลี่ย 2.360

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการ จุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีความเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นในระดับดี ประกอบด้วย การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม มีความเฉลี่ยสูงสุด 3.908 รองลงมาคือ เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา, น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น ส่วนความคิดเห็นในระดับดีด้วยปานกลาง ประกอบด้วย มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีความเฉลี่ย 3.320 รองลงมาคือ มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง และที่มีความเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า มีความเฉลี่ย 3.013

### 2.3 ด้านการประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติของจุดบริการด่วนมหานคร

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.968 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อให้ความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยมีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็วมีความเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 4.158 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมีเพียงพอ การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ ตามลำดับ ส่วนที่มีความเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน มีความเฉลี่ย 3.526

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการ จุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ประกอบด้วย มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด และมีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.200 รองลงมาคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมีอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลางและมีความเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.160

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการ จุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.040 รองลงมาคือ มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมีอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลางและมีความเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.233

#### 2.4 ด้านการประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการจุดบริการด่วนมหานคร

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมากทั้งหมด ประกอบด้วย มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.105 รองลงมาคือ ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและ มีการเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.789

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการ จุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.865 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ประกอบด้วย มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลา และมีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.080 รองลงมาคือ ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.000

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการ จุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.686 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ประกอบด้วย มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.858 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์ เป็นต้น ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.270

## 2.5 ด้านการประเมินเพื่อยอมรับโครงการจุดบริการด่วนมหานคร

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในส่วนมีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด คือ เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.368 ส่วนในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ประกอบด้วย สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.158 รองลงมาคือ สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้ และที่นึ่งพักรอรับบริการมีเพียงพอ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ประกอบด้วย สถานที่

จอตรกไม่สะดวกในการไปรับบริการ และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.263

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.916 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ประกอบด้วย การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.440 รองลงมาคือ การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน และสามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็วตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีมาก ประกอบด้วย สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.080 รองลงมาคือ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้ และสถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ประกอบด้วย ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานที่จอตรกไม่สะดวกในการไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.640

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครต่อการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.770 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นในระดับดีมาก ประกอบด้วย เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.153 รองลงมาคือ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้ การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ และสถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ประกอบด้วย สถานที่จอตรกไม่สะดวกในการไปรับบริการ และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.925

3. บุคคลที่มีคุณสมบัติแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

3.1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานครด้านระบบ

ส่วนปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ เงินเดือน โดยกลุ่มเงินเดือน 14,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างกับกลุ่มเงินเดือน 12,001 - 14,000 บาท



ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเงินเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่อง การดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ

3.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเงินเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่อง การดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการนำโครงการปรับปรุงโครงการ

ส่วนปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ เงินเดือน โดยกลุ่มเงินเดือน 8,001 - 12,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างกับกลุ่มเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท

3.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเงินเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่อง การดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ

3.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ ณ ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ด้านระบบ

ส่วนปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพ โดยกลุ่มอาชีพ

1. กลุ่มข้าราชการ กับ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา
2. กลุ่มข้าราชการ กับ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน
3. กลุ่มค้าขาย กับ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน
4. กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ กลุ่มข้าราชการ
5. กลุ่มพนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ กับ กลุ่มข้าราชการ
6. กลุ่มเจ้าของกิจการ กับ กลุ่มข้าราชการ
7. กลุ่มค้าขาย กับ กลุ่มเจ้าของกิจการ

3.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ ณ ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการวางแผนโครงการ

ส่วนปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพ โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ กับ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน

3.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ ณ ประจําจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ

ส่วนปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพ และรายได้ ดังนี้  
กลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มอาชีพ

1. กลุ่มข้าราชการ แตกต่างกับ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา, กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน
2. กลุ่มค้าขาย แตกต่างกับ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา, กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มรายได้ โดยกลุ่มรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกับกลุ่มรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

3.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ ณ ประจําจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการปรับปรุงโครงการ

ส่วนปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพ โดยกลุ่มอาชีพ

1. กลุ่มข้าราชการ แตกต่างกับ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา, กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน
2. กลุ่มรับจ้างทั่วไป แตกต่างกับ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน

3.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ ณ ประจําจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานคร ด้านการยอมรับโครงการ

ส่วนปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพ โดยกลุ่มอาชีพ

1. กลุ่มข้าราชการ แตกต่างกับ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา, กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน
2. กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับ กลุ่มข้าราชการ
4. กลุ่มพนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ แตกต่างกับ กลุ่มข้าราชการ
5. กลุ่มเจ้าของกิจการ แตกต่างกับ กลุ่มข้าราชการ
6. กลุ่มค้าขาย แตกต่างกับ กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา, กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน, กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ, กลุ่มพนักงานราชการ / ลูกจ้างของรัฐ, กลุ่มเจ้าของกิจการ
7. กลุ่มรับจ้างทั่วไป แตกต่างกับ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน

4. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการ ในการประเมินด้านระบบ ด้านการวางแผนโครงการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ และด้านการยอมรับโครงการ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านระบบ ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ และด้านการยอมรับโครงการ

ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ด้านการวางแผนโครงการ และด้านการปรับปรุงโครงการ โดย

ด้านการวางแผนโครงการ ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มที่แตกต่างกัน คือ

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร แตกต่างกับ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มผู้รับบริการ แตกต่างกับ กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร

ด้านการปรับปรุงโครงการ ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กับ ผู้รับบริการ

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังนี้

ตาราง 45 เปรียบเทียบภาพรวมของกิจกรรม

| การประเมิน                | ค่าเฉลี่ย            |       |                            |       |              |       |
|---------------------------|----------------------|-------|----------------------------|-------|--------------|-------|
|                           | เจ้าหน้าที่สำนักงานฯ | ลำดับ | เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการฯ | ลำดับ | ผู้รับบริการ | ลำดับ |
| ด้านระบบ                  | 3.901                | 4     | 3.870                      | 3     | 3.857        | 1     |
| ด้านการวางแผนโครงการ      | 3.664                | 5     | 3.090                      | 5     | 3.485        | 5     |
| ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ | 3.968                | 2     | 3.892                      | 2     | 3.786        | 2     |
| ด้านการปรับปรุงโครงการ    | 4.000                | 1     | 3.865                      | 4     | 3.686        | 4     |
| ด้านการยอมรับโครงการ      | 3.921                | 3     | 3.916                      | 1     | 3.770        | 3     |
| รวม                       | 3.981                |       | 3.727                      |       | 3.717        |       |

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้รับบริการ ต่อโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับดีมาก สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองฯ มีระดับความคิดเห็นดีมากสุดคือ ด้านการปรับปรุงโครงการ รองลงมาคือ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการยอมรับโครงการ ด้านระบบ และด้านการวางแผนโครงการ ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครมีระดับความคิดเห็นดีมากสุดคือ ด้านการยอมรับโครงการ รองลงมาคือ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านระบบ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการวางแผนโครงการ ตามลำดับ ส่วนผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นดีมากสุด ด้านระบบ รองลงมาคือ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ด้านการยอมรับโครงการ ด้านการปรับปรุงโครงการ และด้านการวางแผนโครงการ จากแนวคิดการประเมินของมาร์วิน ซี. อัลคิน (Marvin C. Alkin) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตาราง 46 เปรียบเทียบด้านการประเมินระบบ

| กิจกรรม                                                                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย           |       |                           |       |                  |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------|-------|------------------|-------|
|                                                                                                                                                          | เจ้าหน้าที่<br>สพท. | ลำดับ | เจ้าหน้าที่<br>จุดบริการฯ | ลำดับ | ผู้รับ<br>บริการ | ลำดับ |
| 1. ประชาชนได้รับการบริการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต                                                                                      | 4.263               | 1     | 4.400                     | 2     | 4.298            | 1     |
| 2. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                               | 4.158               | 4     | 4.320                     | 3     | 4.210            | 2     |
| 3. สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน                                                                                                    | 3.947               | 5     | 4.440                     | 1     | 4.190            | 3     |
| 4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                             | 4.263               | 2     | 4.120                     | 5     | 4.068            | 4     |
| 5. จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้า คือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และ สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ | 3.211               | 8     | 2.800                     | 8     | 3.005            | 8     |

ตาราง 46 (ต่อ)

| กิจกรรม                                          | ค่าเฉลี่ย           |       |                           |       |                  |       |
|--------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------|-------|------------------|-------|
|                                                  | เจ้าหน้าที่<br>สปท. | ลำดับ | เจ้าหน้าที่<br>จุดบริการฯ | ลำดับ | ผู้รับ<br>บริการ | ลำดับ |
| 6. จุดบริการมีน้อยเกินไป                         | 3.474               | 7     | 3.680                     | 6     | 3.493            | 7     |
| 7. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดี<br>กับประชาชนได้ | 4.211               | 3     | 4.280                     | 4     | 3.913            | 5     |
| 8. ทำให้เกิดการขยายตัวของ<br>ร้านค้าบริเวณโดยรอบ | 3.684               | 6     | 2.920                     | 7     | 3.680            | 6     |
| รวม                                              | 3.901               |       | 3.870                     |       | 3.857            |       |

จากภาพรวมระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากต่อโครงการจุดบริการด่วนมหานคร โดยเหตุผลสำคัญในอันดับแรกคือ ประชาชนได้รับการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ จุดบริการมีน้อยเกินไป และจุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้าคือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และสถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และกลุ่มผู้รับบริการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนให้ความสำคัญกับประชาชนได้รับการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต เพราะเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน คิดว่าปัจจุบันการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ทำอย่างไรที่จะเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานเขต สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและลดภาระด้านเวลาการทำงานของประชาชนได้ และเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองยังเห็นว่าการนำแนวทางต่าง ๆ ในข้อคำถามที่ผู้วิจัยนำเสนอในแบบสอบถามไปปฏิบัตินั้นเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการปฏิบัติจริงจะทำให้การดำเนินงานของจุดบริการด่วนมหานครมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการจะได้รับทั้งความสะดวกและรวดเร็วในการมารับบริการ

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ที่สุดกับโครงการที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนานเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ประชาชนได้รับการบริการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ เนื่องจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ส่วนใหญ่จุดบริการด่วนมหานครตั้งอยู่ในสถานที่ที่ประชาชนสามารถเดินทางไปได้อย่างสะดวก ในปัจจุบันตั้งอยู่บนสถานีรถไฟฟ้า 3 จุด อยู่ที่ห้างเสรีเซ็นเตอร์อีกหนึ่งจุด และอยู่ที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครอีกหนึ่งจุดด้วยกัน ร้านค้าโดยรอบอาจจะไม่ได้เพิ่มขึ้นจากโครงการจุดบริการด่วนมหานคร

ความคิดเห็นด้านผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุดกับการประเมินระบบของโครงการจุดบริการด่วนมหานครเพราะผู้รับบริการเห็นว่าโครงการจุดบริการด่วนมหานครเป็นโครงการที่สำคัญในการให้บริการประชาชนโดยตรงโดยเฉพาะการทำบัตรประจำตัวประชาชน จากสถิติในการให้บริการประชาชนที่สำนักงานเขตมีประชาชนไปติดต่อที่สำนักงานเขตเป็นจำนวนมาก เพื่อทำบัตรประจำตัวประชาชนทั้งในกรณีของการมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก การขอต่ออายุบัตร และกรณีบัตรหาย ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการทำงานและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปติดต่อที่สำนักงานเขต เมื่อขั้นตอนในการให้บริการไม่มีข้อยุ่งยาก รวมทั้งสามารถให้บริการในระยะเวลาสั้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่จะนำบริการงานด้านทะเบียนการทำบัตรประชาชนออกให้บริการนอกสถานที่ เพื่อลดจำนวนประชาชนที่ไปติดต่อที่สำนักงานเขตให้มากที่สุด ทำให้เป็นการลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนเวลาการเดินทาง ก่อให้เกิดความสอดคล้องกับแนวทางการบริการในยุคปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างรวดเร็ว (มนตรี ดาราฉาย. 2552. สัมภาษณ์)

ตาราง 47 แสดงค่าร้อยละและค่าไคสแควร์ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วน มหานครเป็นการสร้างคະແນນິຍມທາງການເມືອງລະຫວ່າງກຸ່ມເຈົ້າໜ້າທີ່ສຳນັກງານປກຮອງ ແລະທະບຽນ ກຸ່ມເຈົ້າໜ້າທີ່ປະຈຳຈຸດບໍລິການດ່ວນມຫນຸນ ແລະກຸ່ມຜູ້ມຳຮັບບໍລິການ

| ระดับ<br>ความคิดเห็น | กลุ่มเจ้าหน้าที่<br>สปท. |        | กลุ่มเจ้าหน้าที่<br>ประจำจุดบริการฯ |        | กลุ่มผู้มารับบริการ |        |                                                |
|----------------------|--------------------------|--------|-------------------------------------|--------|---------------------|--------|------------------------------------------------|
|                      | จำนวน                    | ร้อยละ | จำนวน                               | ร้อยละ | จำนวน               | ร้อยละ |                                                |
| น้อยที่สุด           | 0                        | 0.00   | 1                                   | 4.00   | 4                   | 1.00   | Pearson<br>Chi-square<br>= 24.826<br>P = .002* |
| น้อย                 | 4                        | 21.05  | 3                                   | 12.00  | 14                  | 3.50   |                                                |
| ปานกลาง              | 7                        | 36.84  | 8                                   | 32.00  | 95                  | 23.75  |                                                |
| มาก                  | 8                        | 42.11  | 8                                   | 32.00  | 219                 | 54.75  |                                                |
| มากที่สุด            | 0                        | 0.00   | 5                                   | 20.00  | 68                  | 17.00  |                                                |
| รวม                  | 19                       | 100    | 25                                  | 100    | 400                 | 100    |                                                |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางข้างต้นพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครเป็นการสร้างคະແນນິຍມທາງການເມືອງລະຫວ່າງກຸ່ມ ມີความสัมพันธ์กับระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน ปกครองและทะเบียน กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และกลุ่มผู้มารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนมีระดับความคิดเห็นมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.11 กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครมีระดับความคิดเห็นปานกลางและระดับความคิดเห็นมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.00 และกลุ่มผู้มารับบริการมีระดับความคิดเห็นมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.75

ตาราง 48 การเปรียบเทียบด้านการประเมินการวางแผนโครงการ

| กิจกรรม                                                                         | ค่าเฉลี่ย           |       |                           |       |                  |       |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------|-------|------------------|-------|
|                                                                                 | เจ้าหน้าที่<br>สปท. | ลำดับ | เจ้าหน้าที่<br>จุดบริการฯ | ลำดับ | ผู้รับ<br>บริการ | ลำดับ |
| 1. มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการ<br>ให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการ<br>เป็นจำนวนมาก | 3.895               | 2     | 2.800                     | 6     | 3.320            | 5     |

ตาราง 48 (ต่อ)

| กิจกรรม                                                                                          | ค่าเฉลี่ย           |       |                           |       |                  |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------|-------|------------------|-------|
|                                                                                                  | เจ้าหน้าที่<br>สปท. | ลำดับ | เจ้าหน้าที่<br>จุดบริการฯ | ลำดับ | ผู้รับ<br>บริการ | ลำดับ |
| 2. มีการวางแผนพัฒนาบุคลากร<br>อย่างเหมาะสม                                                       | 4.158               | 1     | 2.800                     | 5     | 3.218            | 6     |
| 3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่<br>เจ้าหน้าที่ทางด้านงาน<br>ทะเบียนโดยตรง                       | 2.895               | 8     | 3.200                     | 4     | 3.175            | 7     |
| 4. การเลือกที่ตั้งจุดบริการมี<br>ความเหมาะสม                                                     | 3.684               | 6     | 3.320                     | 3     | 3.908            | 1     |
| 5. มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ใน<br>การให้บริการอย่างชัดเจน                                       | 3.842               | 4     | 3.440                     | 2     | 3.788            | 3     |
| 6. เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง<br>9.00 น. - 20.00 น.<br>มีความเหมาะสม                            | 3.789               | 5     | 2.800                     | 7     | 3.825            | 2     |
| 7. ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอ<br>คอยในการรับบริการค่อนข้าง<br>ล่าช้า                               | 3.158               | 7     | 2.360                     | 8     | 3.013            | 8     |
| 8. มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการ<br>ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เช่น<br>ปากกา , น้ำยาลบคำผิด<br>เป็นต้น | 3.895               | 3     | 4.000                     | 1     | 3.638            | 4     |
| รวม                                                                                              | 3.664               |       | 3.090                     |       | 3.485            |       |

จากภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตัวนมहनคร และผู้รับบริการ ด้านการประเมินการวางแผนโครงการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนอยู่ในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสมเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ เช่น ปากกา, น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่

ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง อาจเนื่องมาจากกรุงเทพมหานครยังไม่มีนโยบายในการรองรับบุคลากรที่เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมาปฏิบัติงานที่จุดบริการด่วนมหานครโดยตรง ยังคงต้องรับเจ้าหน้าที่โครงการเข้ามาเพื่อปฏิบัติหน้าที่ หรือต้องผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการออกไปปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดบริการฯ ทำให้ต้องเสียเวลากับการทำงานประจำ

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ให้ความสำคัญกับการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ เช่น ปากกา, น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน และการเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญต่อการเลือกที่ตั้งของจุดบริการด่วนมหานครเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 09.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดทั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครและกลุ่มผู้รับบริการมีความเห็นที่ไม่แตกต่างกันคือ ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ รวมทั้งได้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว (มนตรี ดาราฉาย. 2552. สัมภาษณ์)

จากการศึกษาพบปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงคือ การเพิ่มช่วงระยะเวลาในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภทที่ควรปรับปรุง เพราะส่วนใหญ่ประชาชนจะมารับบริการด้านการทำบัตรประชาชน ซึ่งระยะเวลาที่มารับบริการอาจเกิดเหตุการณ์ระบบขัดข้อง ไฟฟ้าดับ และมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ดังตาราง

ตาราง 49 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
ด้านการวางแผนโครงการ

| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม                     | เจ้าหน้าที่ สปท. | เจ้าหน้าที่ประจำ<br>จุดบริการฯ | ผู้มารับบริการ |
|-----------------------------------------|------------------|--------------------------------|----------------|
|                                         | ร้อยละ           | ร้อยละ                         | ร้อยละ         |
| <u>การเพิ่มช่วงระยะเวลาการให้บริการ</u> |                  |                                |                |
| 1. เวลา 07.00 น. - 08.00 น.             | 31.60            | 12.00                          | 23.00          |
| 2. เวลา 08.00 น. - 09.00 น.             | 52.60            | 52.00                          | 33.50          |
| 3. เวลา 20.00 น. - 21.00 น.             | 21.10            | 4.00                           | 58.30          |

ตาราง 49 (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม                | เจ้าหน้าที่ สปท. | เจ้าหน้าที่ประจำ<br>จุดบริการฯ | ผู้มารับบริการ |
|------------------------------------|------------------|--------------------------------|----------------|
|                                    | ร้อยละ           | ร้อยละ                         | ร้อยละ         |
| <u>ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละ</u> |                  |                                |                |
| <u>ประเภทที่ควรปรับปรุง</u>        |                  |                                |                |
| 1. การทำบัตรประชาชน                | 42.10            | 52.00                          | 30.50          |
| 2. การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน          | 31.60            | 16.00                          | 15.80          |
| 3. การคัดสำเนาบัตรประชาชน          | 10.50            | 0.00                           | 11.00          |

จากตารางข้างต้น กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับถ้าหากจะมีการเพิ่มช่วงระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครมีความคิดเห็นมากที่สุดในช่วงเวลา 08.00 น. - 09.00 น. คิดเป็นร้อยละ 52.60 และ ร้อยละ 52.00 ส่วนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นมากที่สุดในช่วงระยะเวลา 20.00 น. - 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 58.30

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภทที่ควรปรับปรุง กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร มีความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการที่ควรปรับปรุงในการทำบัตรประชาชน คิดเป็นร้อยละ 42.10 และคิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการที่ควรปรับปรุงในการทำบัตรประชาชน คิดเป็นร้อยละ 30.50

ตาราง 50 การเปรียบเทียบด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ

| กิจกรรม                                                       | ค่าเฉลี่ย   |       |             |       |        |       |
|---------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------|--------|-------|
|                                                               | เจ้าหน้าที่ | ลำดับ | เจ้าหน้าที่ | ลำดับ | ผู้รับ | ลำดับ |
|                                                               | สปท.        |       | จุดบริการฯ  |       | บริการ |       |
| 1. มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด | 4.053       | 3     | 4.200       | 1     | 3.918  | 3     |

ตาราง 50 (ต่อ)

| กิจกรรม                                                                                 | ค่าเฉลี่ย           |       |                           |       |                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------|-------|------------------|-------|
|                                                                                         | เจ้าหน้าที่<br>สปท. | ลำดับ | เจ้าหน้าที่<br>จุดบริการฯ | ลำดับ | ผู้รับ<br>บริการ | ลำดับ |
| 2. มีระบบสืบค้นข้อมูลทาง<br>ทะเบียนราษฎร<br>ได้อย่างรวดเร็ว                             | 4.158               | 1     | 4.160                     | 2     | 4.025            | 2     |
| 3. มีระบบรักษาความ<br>ปลอดภัยของข้อมูล<br>ส่วนบุคคลดีพอ                                 | 3.842               | 9     | 4.040                     | 4     | 3.865            | 6     |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้<br>ความสามารถในการ<br>ให้บริการ                                 | 4.053               | 4     | 4.000                     | 5     | 3.898            | 5     |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความสามารถ<br>ให้ข้อมูลกับประชาชนได้<br>อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้อง<br>รอนาน | 3.947               | 8     | 4.000                     | 6     | 4.040            | 1     |
| 6. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร<br>กับประชาชนได้อย่าง<br>ชัดเจน                             | 4.105               | 2     | 4.120                     | 3     | 3.915            | 4     |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อ<br>กฎหมายและระเบียบของ<br>กรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี         | 4.000               | 6     | 3.640                     | 9     | 3.745            | 7     |
| 8. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับ<br>การให้บริการมีอย่าง<br>เพียงพอ                           | 4.000               | 7     | 3.840                     | 7     | 3.530            | 9     |
| 9. เอกสารในการเผยแพร่มี<br>ประโยชน์ต่อประชาชน                                           | 3.526               | 10    | 3.160                     | 10    | 3.233            | 10    |
| 10. การใช้ทรัพยากรเป็นไป<br>อย่างมีประสิทธิภาพ                                          | 4.000               | 5     | 3.760                     | 8     | 3.688            | 8     |
| รวม                                                                                     | 3.968               |       | 3.892                     |       | 3.786            |       |

จากภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตัวนมหานคร และผู้รับบริการ ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนอยู่ในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญกับการมีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็วเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน และมีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตัวนมหานคร ให้ความสำคัญกับการมีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ทำเป็นกิจวัตร ทำให้เข้าใจในการทำงานและคำถามที่ผู้รับบริการต้องการทราบข้อมูลได้เป็นอย่างดี

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางด้านทะเบียนราษฎร การเตรียมตัวก่อนไปติดต่อที่สำนักงานเขต และข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร รองลงมาได้แก่ มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว และมีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมในด้านข้อกฎหมาย ระเบียบ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะเวลานานทำให้มีประสบการณ์ในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีข้อจำกัดด้านงบประมาณของกรุงเทพมหานครที่จะต้องนำมาใช้อย่างคุ้มค่า ทำให้อาจมีไม่เพียงพอต่อการนำมาจัดสรรเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ครบจำนวนที่จะเพียงพอต่อการให้บริการ (มนตรี ดาราฉาย. 2552. สัมภาษณ์)

ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดทั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตัวนมหานคร และกลุ่มผู้รับบริการมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันคือ เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน อาจเกิดจากการเผยแพร่ข้อมูลของกรุงเทพมหานครให้ประชาชนได้รับทราบในปัจจุบันจะผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานครที่ [www.bangkok.go.th](http://www.bangkok.go.th) ก่อให้เกิดความสะดวกในการรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร

ตาราง 51 การเปรียบเทียบด้านการปรับปรุงโครงการ

| กิจกรรม                                                                                                                                                                 | ค่าเฉลี่ย           |       |                           |       |                  |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------|-------|------------------|-------|
|                                                                                                                                                                         | เจ้าหน้าที่<br>สปท. | ลำดับ | เจ้าหน้าที่<br>จุดบริการฯ | ลำดับ | ผู้รับ<br>บริการ | ลำดับ |
| 1. มีการรักษาความปลอดภัย<br>ของข้อมูลส่วนบุคคล<br>อยู่ตลอดเวลา                                                                                                          | 3.789               | 7     | 4.080                     | 1     | 3.858            | 1     |
| 2. ข้อมูลที่ให้ประชาชนมี<br>ความทันสมัยอยู่เสมอ                                                                                                                         | 4.053               | 2     | 4.000                     | 3     | 3.770            | 4     |
| 3. เมื่อมีข้อผิดพลาดในการ<br>ปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุง<br>แก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว                                                                                    | 3.947               | 6     | 3.920                     | 5     | 3.645            | 5     |
| 4. มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความ<br>ทักษะ และความรู้ในการ<br>ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่<br>อยู่เสมอ                                                                            | 4.053               | 4     | 3.000                     | 7     | 3.270            | 7     |
| 5. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่<br>กระตือรือร้นและมีการ<br>เตรียมความพร้อมในการ<br>ทำงานอยู่ตลอดเวลา                                                                             | 4.000               | 5     | 3.920                     | 6     | 3.818            | 2     |
| 6. มีการดูแลรักษาเครื่องมือ<br>และอุปกรณ์ที่ใช้ในการ<br>ปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น<br>เครื่องคอมพิวเตอร์,เครื่องพิมพ์<br>บัตรประชาชน, เครื่องPrinter,<br>โทรศัพท์, เป็นต้น | 4.105               | 1     | 4.080                     | 2     | 3.638            | 6     |
| 7. มีการรักษาความสะอาดของ<br>สถานที่ในการให้บริการ<br>อยู่เสมอ                                                                                                          | 4.053               | 3     | 4.000                     | 4     | 3.803            | 3     |
| รวม                                                                                                                                                                     | 4.000               |       | 3.865                     |       | 3.686            |       |

จากภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตัวนมหานคร และผู้รับบริการ ด้านการปรับปรุงโครงการ มีความคิดเห็นที่ต่างกันอย่างเห็นได้ชัด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนอยู่ในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์, เป็นต้น เป็นต้น เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลา เพราะปัจจุบันมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ดีพอ ต้องมีการใส่รหัสผ่านก่อนที่จะมีการเข้าถึงข้อมูลได้ และทางหน้าจอระบบจะปรากฏชื่อผู้ใช้งาน

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตัวนมหานคร และกลุ่มผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลาเป็นอันดับแรก เนื่องมาจากมีกฎหมาย ระเบียบ เช่น พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีสภาพบังคับให้เจ้าหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ให้เกิดการละเมิด นำไปใช้ในทางที่ไม่ชอบ รวมทั้งการจัดทำโปรแกรมในการเข้าไปตรวจสอบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรได้มีการกำหนดลำดับขั้นตอนของเจ้าหน้าที่เป็นรหัสในการเข้าไปตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลอีกทางหนึ่งด้วย (มนตรี ดาราฉาย. 2552. สัมภาษณ์) และกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตัวนมหานครมีความคิดเห็นรองลงมาได้แก่ มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์, เป็นต้น และข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ ส่วนทางด้านกลุ่มของผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นรองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา และมีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดและไม่มีความแตกต่างกันคือ มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ

จากการศึกษาพบปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงและได้มีการให้ข้อเสนอแนะไว้คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการควรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม และการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อเป็นเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในการให้บริการมากขึ้น ดังตาราง

ตาราง 52 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
ด้านการปรับปรุงโครงการ

| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม                      | เจ้าหน้าที่ สปท. | เจ้าหน้าที่ประจำ<br>จุดบริการฯ | ผู้มารับบริการ |
|------------------------------------------|------------------|--------------------------------|----------------|
|                                          | ร้อยละ           | ร้อยละ                         | ร้อยละ         |
| <u>เจ้าหน้าที่ให้บริการควรได้รับ</u>     |                  |                                |                |
| <u>การพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้าน</u>      |                  |                                |                |
| 1. ระเบียบ ข้อบังคับ และ                 | 42.10            | 84.00                          | 39.30          |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง                      |                  |                                |                |
| 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์                |                  |                                |                |
| ในการให้บริการ                           | 42.10            | 24.00                          | 17.00          |
| 3. การพัฒนาในงานบริการ                   | 47.40            | 40.00                          | 65.00          |
| ทั้งบุคลิกภาพ ทักษะคิด และการ            |                  |                                |                |
| ประสานงาน                                |                  |                                |                |
| <u>การปรับปรุงข้อมูลของกรุงเทพมหานคร</u> |                  |                                |                |
| <u>ให้มีความทันสมัย</u>                  |                  |                                |                |
| 1. ข้อมูลด้านทะเบียนราษฎร                | 42.10            | 24.00                          | 32.80          |
| 2. ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว               | 5.30             | 36.00                          | 23.80          |
| 3. ข้อมูลด้านการเตรียม ความ              | 47.40            | 68.00                          | 48.00          |
| พร้อมก่อนไปติดต่อยังสำนักงานเขต          |                  |                                |                |

จากตารางข้างต้น กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน และกลุ่มผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในการให้บริการ และการปรับปรุงข้อมูลของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และกลุ่มผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นมากที่สุดในการได้รับการพัฒนางานบริการ ทั้งบุคลิกภาพ ทักษะคิด และการประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 47.40 และคิดเป็นร้อยละ 65.00 ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครมีความคิดเห็นมากที่สุดในการได้รับการพัฒนาด้านระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 84.00 อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่มีหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ รวมทั้งการพัฒนาทักษะ บุคลิกภาพในการให้บริการ ซึ่งการอบรมแต่ละประเภทมีระยะเวลาห่างกัน ทำให้การฝึกอบรมในแต่ละประเภทไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง (มนตรี ดาราณาย. 2552. สัมภาษณ์)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงข้อมูลของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร กลุ่มผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับการปรับปรุงข้อมูลด้านการเตรียมความพร้อมก่อนไปติดต่อยังสำนักงานเขต คิดเป็นร้อยละ 47.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00 และคิดเป็นร้อยละ 48.00

ตาราง 53 การเปรียบเทียบด้านการยอมรับโครงการ

| กิจกรรม                                                                   | ค่าเฉลี่ย           |       |                           |       |                  |       |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------|-------|------------------|-------|
|                                                                           | เจ้าหน้าที่<br>สปท. | ลำดับ | เจ้าหน้าที่<br>จุดบริการฯ | ลำดับ | ผู้รับ<br>บริการ | ลำดับ |
| 1. ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ                                    | 3.737               | 8     | 2.760                     | 9     | 2.925            | 10    |
| 2. สถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ                                   | 3.263               | 10    | 2.640                     | 10    | 3.030            | 9     |
| 3. สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี                               | 4.158               | 2     | 4.080                     | 6     | 3.975            | 5     |
| 4. สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                          | 4.158               | 3     | 4.280                     | 5     | 3.965            | 7     |
| 5. สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้                            | 4.000               | 7     | 3.840                     | 8     | 4.060            | 2     |
| 6. สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ                                      | 3.316               | 9     | 3.960                     | 7     | 3.653            | 8     |
| 7. การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ | 4.053               | 6     | 4.400                     | 3     | 3.968            | 6     |
| 8. การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                 | 4.105               | 4     | 4.400                     | 1     | 4.003            | 3     |

ตาราง 53 (ต่อ)

| กิจกรรม                                                                                         | ค่าเฉลี่ย           |       |                           |       |                  |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------|-------|------------------|-------|
|                                                                                                 | เจ้าหน้าที่<br>สปท. | ลำดับ | เจ้าหน้าที่<br>จุดบริการฯ | ลำดับ | ผู้รับ<br>บริการ | ลำดับ |
| 9. การให้บริการในการคัด<br>รับรองสำเนาบัตรประชาชน<br>และทะเบียนบ้านเป็นไป<br>อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.053               | 5     | 4.440                     | 2     | 3.975            | 4     |
| 10. เป็นโครงการที่มีประโยชน์<br>ต่อประชาชน                                                      | 4.368               | 1     | 4.360                     | 4     | 4.153            | 1     |
| รวม                                                                                             | 3.921               |       | 3.916                     |       | 3.770            |       |

จากภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้ให้บริการ ด้านการยอมรับโครงการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญต่อการเป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชนเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี และสามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว อาจเกิดจากการที่จุดบริการด่วนมหานครมีคอมพิวเตอร์ในการให้บริการทางทะเบียนราษฎร และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ให้ความสำคัญกับการให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้ และการให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ เพราะโครงการจุดบริการด่วนมหานครเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการติดต่อ รวมทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายและลดภาระเวลาการทำงานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนและเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครคือ สถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ เพราะส่วนใหญ่จุดบริการด่วนมหานครตั้งอยู่บนสถานีรถไฟฟ้า จึงไม่มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ จะให้บริการเฉพาะผู้ที่เดินทางเข้า - ออกสถานีรถไฟฟ้าเป็นส่วนใหญ่ ส่วนจุดบริการที่ห้างเสรีเซ็นเตอร์ให้บริการสำหรับผู้ที่ไม่ใช่ห้างเสรีเซ็นเตอร์ สถานที่จอดรถก็อยู่ในตัวห้างเสรีเซ็นเตอร์ ส่วนจุดบริการที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครนั้น สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ เนื่องจากมีจำนวนรถของเจ้าหน้าที่และรถของหน่วยงานในศาลาว่าการกรุงเทพมหานครที่จอดอยู่เป็นจำนวนมาก

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับดีมากและให้ความสำคัญกับการเป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน เพราะจุดบริการได้รับการกำหนดให้ตั้งอยู่ในจุดที่ประชาชนเกิดความสะดวกและรวดเร็วในการขอรับบริการ รวมทั้งงานที่ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเป็นงานที่ไม่มีขั้นตอนซับซ้อน และสามารถให้บริการแล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาได้แก่สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้ การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้รับบริการจะรับบริการด้านการทำบัตรประชาชนเป็นส่วนใหญ่ และยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสำนักงานเขตได้จริง ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ อาจเกิดจากช่วงระยะเวลาที่มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ที่นั่งพักรอรับบริการยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งสถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ บริเวณพื้นที่ได้รับจัดสรรให้เป็นที่ตั้งของจุดบริการเป็นพื้นที่โล่งของเอกชน มีข้อจำกัดในเรื่องของการก่อสร้าง รวมทั้งการติดต่อดังกล่าว เช่น ที่นั่งพัก ก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการรอ ประชาชนต้องใช้วิธียืนรอคอยหรือนั่งพักในส่วนอื่นที่ใกล้เคียง เพื่อรอเรียกคิวรับบริการ (วรรณฤดี โพธิ์เจริญ, 2552. สัมภาษณ์)

ตาราง 54 การเปรียบเทียบปัญหาที่พบในการรับ/ให้บริการ

| ปัญหาที่ท่านพบในการรับ/ให้บริการ<br>เป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด | เจ้าหน้าที่<br>สปท. | เจ้าหน้าที่<br>ประจำ<br>จุดบริการฯ | ผู้มารับ<br>บริการ |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------|
|                                                                | ร้อยละ              | ร้อยละ                             | ร้อยละ             |
| 1. ประชาชนลืมนำบัตรประจำตัวประชาชนมาติดต่อ                     | 52.60               | 44.00                              | 15.30              |
| 2. ระบบออนไลน์ในการให้บริการ                                   | 42.10               | 84.00                              | 25.50              |
| 3. เจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ                         | 73.70               | 44.00                              | 22.50              |
| 4. สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ                           | 89.50               | 56.00                              | 66.80              |

จากตารางข้างต้น พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน และกลุ่มผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการรับ/ให้บริการ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และกลุ่มผู้มารับบริการมีความคิดเห็นมากที่สุดในปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ คิดเป็นร้อยละ 89.50 และคิดเป็นร้อยละ 66.80 ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครมีความคิดเห็นมากที่สุดในปัญหาเกี่ยวกับระบบออนไลน์ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.00

ตาราง 55 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
ด้านการยอมรับโครงการ

| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม                   | เจ้าหน้าที่ สปท. | เจ้าหน้าที่ประจำ<br>จุดบริการฯ | ผู้มารับบริการ |
|---------------------------------------|------------------|--------------------------------|----------------|
|                                       | ร้อยละ           | ร้อยละ                         | ร้อยละ         |
| <u>สิ่งที่ควรปรับปรุง ณ จุดบริการ</u> |                  |                                |                |
| <u>ด่วนมหานคร</u>                     |                  |                                |                |
| 1. บริเวณที่นั่งรอรับบริการ           | 78.90            | 68.00                          | 71.30          |
| 2. เคาน์เตอร์บริการประชาชน            | 26.30            | 60.00                          | 25.00          |
| 3. สถานที่จอดรถ                       | 47.40            | 36.00                          | 46.80          |

จากตารางข้างต้น พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน และกลุ่มผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุง ณ จุดบริการด่วนมหานคร ในบริเวณที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งควรมีการจัดเก้าอี้นั่งให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ จะได้ไม่มีการยืนรอ ด้านนอกจุดบริการด่วนมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.90 คิดเป็นร้อยละ 68.00 และคิดเป็นร้อยละ 71.30

### ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจาก ข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และกลุ่มผู้รับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครต่อโครงการจุดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร มีดังต่อไปนี้

1. ด้านระบบ สามารถดูได้จากความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เห็นจุดบริการที่ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้าทำให้ประชาชนต้องเสียค่าเข้าชั้นต่ำในการขอรับบริการทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อผู้รับบริการ จึงควรที่จะมีการขอความร่วมมือกับบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการที่งดค่าธรรมเนียมค่าเข้าสถานีชั้นต่ำ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร และควรมีการขยายจุดบริการด่วนมหานครออกไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง

2. ด้านการวางแผนโครงการ เพื่อการพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมของโครงการ สิ่งที่ควรดำเนินการคือ

## 2.1 ควรมีการเพิ่มช่วงระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

2.2 ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภท ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก ทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนฯ เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และผู้มารับบริการจะให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการประเภทการทำบัตรประชาชน เพราะส่วนใหญ่ประชาชนจะรับบริการด้านการทำบัตรประชาชนเป็นจำนวนมาก

3. ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ การดำเนินการตามโครงการจุดบริการด่วนมหานคร จากผลของการวิจัยพบว่า สิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงคือ เอกสารในการเผยแพร่ข้อมูลของกรุงเทพมหานครให้ประชาชนได้รับทราบ ซึ่งในปัจจุบันนั้นมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เมื่อมีผู้มาขอรับทราบข้อมูลของกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็นการทอ้งเทียว การเตรียมความพร้อมก่อนไปติดต่อยังสำนักงานเขต จึงควรที่จะมีการจัดทำเอกสารแผ่นพับอย่างต่อเนื่องและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

4. ด้านการปรับปรุงโครงการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพสูงอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ต้องดำเนินการคือ

4.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการควรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม ซึ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนฯ และผู้มารับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านการพัฒนาในงานบริการ ทั้งบุคลิกภาพ ทักษะคิด และการประสานงาน กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานครเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะความรู้ในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

4.2 การปรับปรุงข้อมูลของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย โดยทั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนฯ กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร และกลุ่มผู้มารับบริการเห็นว่าควรมีการปรับปรุงข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลการเตรียมความพร้อมก่อนไปติดต่อยังสำนักงานเขต และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกในการขอรับบริการของประชาชนควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

5. ด้านการยอมรับโครงการ ความสำเร็จของโครงการจุดบริการด่วนมหานคร คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ซึ่งจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จึงจะต้องมีการเพิ่มบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เคาน์เตอร์ให้บริการ และสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการ

## ข้อเสนอแนะเพื่อวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเพื่อการประเมินโดยใช้เครื่องมือหลาย ๆ แบบ เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบประเมินพฤติกรรม เป็นต้น เพื่อจะได้ภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการจุดบริการด่วนมหานคร เพื่อทราบทัศนคติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร ข้อขัดข้อง อุปสรรคในการดำเนินการตามโครงการ เพื่อนำมาปรับปรุงงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อจะได้ทราบผลการวิจัยที่ละเอียดยิ่งขึ้น เนื่องจากแบบสอบถามไม่สามารถประเมินความคิดเห็นได้ละเอียดลึกซึ้ง

3. ควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงจุดบริการด่วนมหานครให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ สุตานิช. (2538). *ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางพลัด*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรุงเทพมหานคร. (2552). *แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2552 - 2555*.
- กฤษณะ สินธุเดชะ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตดอนเมือง*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณฐตาพัฒน์ พระฉาย. (2548). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักงานเขตบางรัก*. สารนิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พบ.ด. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- (2551). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิตา ชูโต. (2527). *การประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสารการพิมพ์.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2546). *การบริหารตำรวจฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จกกันธุ์ ผิวงาม. (2007, 4 มิถุนายน). *ประชาชนพอใจจุดบริการด่วนมหานคร สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต*. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2552, จาก <http://www.ryt9.com/s/prg/98950>
- พิทักษ์ ตรุษทิม, (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- มนตรี ดาราฉาย. (2552, 19 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย มัลลิกา ศรีโอษฐ์ ที่ ศาลว่าการกรุงเทพมหานคร.  
 เยาวดี ราชชัยกุล. (2546). *การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2541). *การประเมินผลโครงการ การวิจัยเชิงปริมาณ*. กรุงเทพฯ: คอมแพคท์พริ้นท์.  
 ลัดดา สุวรรณสุจริต. (2544). *ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต  
 ราชเทวี กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณฤดี โพธิ์เจริญ. (2552, 19 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย มัลลิกา ศรีโอษฐ์ ที่ ศาลว่าการกรุงเทพมหานคร.  
 วรเดช จันทรสาร; และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2541). *การประเมินผลในระบบเปิด*. กรุงเทพฯ:  
 สหยาบไล้และการพิมพ์.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2546). *เทคนิคการประเมินผลโครงการ*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
 สุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. (2531). *การประเมินโครงการ: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.พ.  
 สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2537). *รวมบทความทางการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย.
- สุขุม มูลเมือง. (2543). *กรอบแนวคิดในการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.  
 สำนักงานงานเขตราชเทวี. (2544). *บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตราชเทวี  
 โสภาพรรณ ภูผกาพันธ์พงษ์. (2549). *การประเมินผลโครงการพัฒนาชุมชนด้วย หนึ่งตำบล  
 หนึ่งผลิตภณท์ ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มผ้าฝ้ายทอมือ ชุมชนเจริญรัถ 5*. สารนิพนธ์ รศ.ม.  
 (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
 ถ่ายเอกสาร.
- สุดจิต จันทรประทีป. (2525). *การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร*.  
 วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การบริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
 ถ่ายเอกสาร.
- Blaine R. Worthen. Jame R. Sanders. *Educational Evaluation : Theory and Practice*. 1973.  
 John D. Millet. *Management in the public service*. New York: McGraw Hill Book. 1954.  
 Verma, B.M. *Agricultural Service Delivery System in India. Delivery of Public  
 Service in Asian Countries : Cases in Development Administration*. pp 50 - 72.  
 Weber Max. *The Theory of Social and Economic Organization*. trans by A.H. Handerson  
 and Talcott Parson. 4th ed. New York: The Free Press. 1966.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม

การประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร  
(Bangkok Express Service)



## **ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความรายการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานครต่อไปนี้และตอบคำถามโดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นทางขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียง 1 เครื่องหมาย ในแต่ละรายการ ดังนี้

**ข้อที่ 1** คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร มีความเหมาะสมในระดับใด(ด้านระบบ ประกอบด้วย หลักการ, วัตถุประสงค์, ปัญหาและอุปสรรค, และสภาพแวดล้อม)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                                                                                        | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1     | ประชาชนได้รับบริการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต                                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 2     | สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 3     | สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน                                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 4     | มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 5     | จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้าคือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และ สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ |                  |     |         |      |            |
| 6     | จุดบริการมีน้อยเกินไป                                                                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 7     | สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้                                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 8     | ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ                                                                                                            |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 2** คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่าเหมาะสมหรือเพียงพอต่อโครงการระดับใด (ด้านการวางแผนโครงการ ประกอบด้วย บุคลากร, สถานที่, เวลา และอุปกรณ์)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                      | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                    | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 9     | มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก               |                  |     |         |      |            |
| 10    | มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม                                                |                  |     |         |      |            |
| 11    | เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง                    |                  |     |         |      |            |
| 12    | การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม                                              |                  |     |         |      |            |
| 13    | มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน                                |                  |     |         |      |            |
| 14    | เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม                       |                  |     |         |      |            |
| 15    | ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า                            |                  |     |         |      |            |
| 16    | มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา , น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 3 คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่ามีการปฏิบัติในระดับใด (ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ประกอบด้วย การดำเนินการ, การปฏิบัติงาน, และการใช้ทรัพยากร)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                               | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 17    | มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด                  |                  |     |         |      |            |
| 18    | มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                            |                  |     |         |      |            |
| 19    | มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ                                |                  |     |         |      |            |
| 20    | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                |                  |     |         |      |            |
| 21    | เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน |                  |     |         |      |            |
| 22    | เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน                            |                  |     |         |      |            |
| 23    | เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี        |                  |     |         |      |            |
| 24    | เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมืออย่างเพียงพอ                         |                  |     |         |      |            |
| 25    | เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                      |                  |     |         |      |            |
| 26    | การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                                      |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 4** คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่าควรปรับปรุงในระดับใด  
(ด้านการปรับปรุงโครงการ ประกอบด้วย การดำเนินการ, การปฏิบัติงาน, และการใช้  
ทรัพยากร)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                                                                                       | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 27    | มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลา                                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 28    | ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ                                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 29    | เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 30    | มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 31    | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 32    | มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์, เป็นต้น |                  |     |         |      |            |
| 33    | มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ                                                                                                 |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 5 คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่ามีความพึงพอใจในประเด็นใดในระดับใด (ด้านการยอมรับโครงการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจและการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 34    | ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ                                            |                  |     |         |      |            |
| 35    | สถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ                                           |                  |     |         |      |            |
| 36    | สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี                                       |                  |     |         |      |            |
| 37    | สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                                  |                  |     |         |      |            |
| 38    | สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้                                    |                  |     |         |      |            |
| 39    | สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ                                              |                  |     |         |      |            |
| 40    | การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้         |                  |     |         |      |            |
| 41    | การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                         |                  |     |         |      |            |
| 42    | การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ |                  |     |         |      |            |
| 43    | เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                             |                  |     |         |      |            |
| 44    | เป็นการสร้างคະແນນິຍມທາງການເມືອງ                                                |                  |     |         |      |            |

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการของจุดบริการด่วนมหานครให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาที่ท่านพบในการให้บริการประชาชน เป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด
  - ( ) ประชาชนลืมนำบัตรประจำตัวประชาชนมาติดต่อ
  - ( ) ระบบออนไลน์ในการให้บริการ
  - ( ) เจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ
  - ( ) สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ
2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการควรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านใด
  - ( ) ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - ( ) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ
  - ( ) การพัฒนาในงานบริการ ทั้งบุคลิกภาพ ทักษะคติ และการประสานงาน
3. หากจะเพิ่มช่วงการให้บริการควรเป็นช่วงระยะเวลาใด
  - ( ) เวลา 07.00 น. - 08.00 น.
  - ( ) เวลา 08.00 น. - 09.00 น.
  - ( ) เวลา 20.00 น. - 21.00 น.
4. ณ จุดบริการด่วนมหานคร มีสิ่งใดที่ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร
  - ( ) บริเวณที่นั่งรอรับบริการ
  - ( ) เคาน์เตอร์บริการประชาชน
  - ( ) สถานที่จอดรถ
5. ระยะเวลาในการให้บริการประเภทใดที่ควรปรับปรุง
  - ( ) การทำบัตรประชาชน
  - ( ) การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน
  - ( ) การคัดสำเนาบัตรประชาชน
6. ท่านคิดว่าการปรับปรุงข้อมูลของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย ควรมีการปรับปรุงข้อมูลอะไรบ้าง
  - ( ) ข้อมูลด้านทะเบียนราษฎร
  - ( ) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
  - ( ) ข้อมูลด้านการเตรียมความพร้อมก่อนไปติดต่อยังสำนักงานเขต

## ชุดเจ้าหน้าที่

## แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร (Bangkok Express Service)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการของจัดบริการด่วนมหานคร
3. เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

อายุ ( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี  
( ) 31 - 35 ปี  
( ) 36 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

( ) อาชีวศึกษา  
( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่ง

( ) ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ  
( ) ลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร  
( ) ลูกจ้างโครงการ

เงินเดือน

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท  
( ) 8,001 - 12,000 บาท  
( ) 12,001 บาทขึ้นไป

## **ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความรายการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานครต่อไปนี้และตอบคำถามโดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นทางขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียง 1 เครื่องหมาย ในแต่ละรายการ ดังนี้

**ข้อที่ 1** คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร มีความเหมาะสมในระดับใด(ด้านระบบ ประกอบด้วย หลักการ, วัตถุประสงค์, ปัญหาและอุปสรรค, และสภาพแวดล้อม)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                                                                                        | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1     | ประชาชนได้รับบริการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต                                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 2     | สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 3     | สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน                                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 4     | มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 5     | จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้าคือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และ สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ |                  |     |         |      |            |
| 6     | จุดบริการมีน้อยเกินไป                                                                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 7     | สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้                                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 8     | ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ                                                                                                            |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 2** คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่าเหมาะสมหรือเพียงพอต่อโครงการระดับใด (ด้านการวางแผนโครงการ ประกอบด้วย บุคลากร, สถานที่, เวลา และอุปกรณ์)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                      | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                    | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 9     | มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก               |                  |     |         |      |            |
| 10    | มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม                                                |                  |     |         |      |            |
| 11    | เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง                    |                  |     |         |      |            |
| 12    | การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม                                              |                  |     |         |      |            |
| 13    | มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน                                |                  |     |         |      |            |
| 14    | เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม                       |                  |     |         |      |            |
| 15    | ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า                            |                  |     |         |      |            |
| 16    | มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา , น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 3 คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่ามีการปฏิบัติในระดับใด (ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ประกอบด้วย การดำเนินการ, การปฏิบัติงาน, และการใช้ทรัพยากร)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                               | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 17    | มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด                  |                  |     |         |      |            |
| 18    | มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                            |                  |     |         |      |            |
| 19    | มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ                                |                  |     |         |      |            |
| 20    | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                |                  |     |         |      |            |
| 21    | เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน |                  |     |         |      |            |
| 22    | เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน                            |                  |     |         |      |            |
| 23    | เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี        |                  |     |         |      |            |
| 24    | เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมืออย่างเพียงพอ                         |                  |     |         |      |            |
| 25    | เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                      |                  |     |         |      |            |
| 26    | การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                                      |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 4** คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่าควรปรับปรุงในระดับใด  
(ด้านการปรับปรุงโครงการ ประกอบด้วย การดำเนินการ, การปฏิบัติงาน, และการใช้  
ทรัพยากร)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                                                                                       | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 27    | มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลา                                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 28    | ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ                                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 29    | เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 30    | มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 31    | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 32    | มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์, เป็นต้น |                  |     |         |      |            |
| 33    | มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ                                                                                                 |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 5 คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่ามีความพึงพอใจในประเด็นใดในระดับใด (ด้านการยอมรับโครงการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจและการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 34    | ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ                                            |                  |     |         |      |            |
| 35    | สถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ                                           |                  |     |         |      |            |
| 36    | สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี                                       |                  |     |         |      |            |
| 37    | สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                                  |                  |     |         |      |            |
| 38    | สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้                                    |                  |     |         |      |            |
| 39    | สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ                                              |                  |     |         |      |            |
| 40    | การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้         |                  |     |         |      |            |
| 41    | การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                         |                  |     |         |      |            |
| 42    | การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ |                  |     |         |      |            |
| 43    | เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                             |                  |     |         |      |            |
| 44    | เป็นการสร้างคະແນນິຍມທາງການເມືອງ                                                |                  |     |         |      |            |

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการของจุดบริการด่วนมหานครให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาที่ท่านพบในการให้บริการประชาชน เป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด
  - ( ) ประชาชนลืมนำบัตรประจำตัวประชาชนมาติดต่อ
  - ( ) ระบบออนไลน์ในการให้บริการ
  - ( ) เจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ
  - ( ) สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ
2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการควรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านใด
  - ( ) ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - ( ) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ
  - ( ) การพัฒนาในงานบริการ ทั้งบุคลิกภาพ ทักษะคติ และการประสานงาน
3. หากจะเพิ่มช่วงการให้บริการควรเป็นช่วงระยะเวลาใด
  - ( ) เวลา 07.00 น. - 08.00 น.
  - ( ) เวลา 08.00 น. - 09.00 น.
  - ( ) เวลา 20.00 น. - 21.00 น.
4. ณ จุดบริการด่วนมหานคร มีสิ่งใดที่ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร
  - ( ) บริเวณที่นั่งรอรับบริการ
  - ( ) เคาน์เตอร์บริการประชาชน
  - ( ) สถานที่จอดรถ
5. ระยะเวลาในการให้บริการประเภทใดที่ควรปรับปรุง
  - ( ) การทำบัตรประชาชน
  - ( ) การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน
  - ( ) การคัดสำเนาบัตรประชาชน
6. ท่านคิดว่าการปรับปรุงข้อมูลของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย ควรมีการปรับปรุงข้อมูลอะไรบ้าง
  - ( ) ข้อมูลด้านทะเบียนราษฎร
  - ( ) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
  - ( ) ข้อมูลด้านการเตรียมความพร้อมก่อนไปติดต่อยังสำนักงานเขต

## ผู้มารับบริการ

## แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินโครงการจัดบริการด่วนมหานครของกรุงเทพมหานคร (Bangkok Express Service)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการของจัดบริการด่วนมหานคร
3. เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

อายุ ( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 26 ปี  
( ) 27 ปี – 38 ปี  
( ) 39 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

( ) มัธยมศึกษา ( ) อาชีวศึกษา  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

สถานะ

( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) ข้าราชการ ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ ( ) เจ้าของกิจการ  
( ) ค้าขาย ( ) รับจ้างทั่วไป

รายได้ ( ) ต่ำกว่า 10,001 บาท ( ) 10,001 - 20,000 บาท  
( ) 20,001 - 30,000 บาท ( ) 30,000 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานครต่อไปนี้และตอบคำถามโดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นทางขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียง 1 เครื่องหมาย ในแต่ละรายการ ดังนี้

ข้อที่ 1 คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการประเมินประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร มีความเหมาะสมในระดับใด(ด้านระบบ ประกอบด้วย หลักการ, วัตถุประสงค์, ปัญหาและอุปสรรค, และสภาพแวดล้อม)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                                                                                        | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1     | ประชาชนได้รับบริการโดยตรง โดยที่ไม่ต้องไปติดต่อที่สำนักงานเขต                                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 2     | สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 3     | สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน                                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 4     | มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 5     | จุดบริการบางจุด ตั้งอยู่ด้านในสถานีรถไฟฟ้าคือ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และ สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ประชาชนต้องเสียค่าเข้าสถานีรถไฟฟ้าจึงจะสามารถใช้บริการได้ |                  |     |         |      |            |
| 6     | จุดบริการมีน้อยเกินไป                                                                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 7     | สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนได้                                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 8     | ทำให้เกิดการขยายตัวของร้านค้าบริเวณโดยรอบ                                                                                                            |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 2** คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่าเหมาะสมหรือเพียงพอต่อโครงการระดับใด (ด้านการวางแผนโครงการ ประกอบด้วย บุคลากร, สถานที่, เวลา และอุปกรณ์)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                      | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                    | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 9     | มีแผนสำรองเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก               |                  |     |         |      |            |
| 10    | มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม                                                |                  |     |         |      |            |
| 11    | เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่ทางด้านงานทะเบียนโดยตรง                    |                  |     |         |      |            |
| 12    | การเลือกที่ตั้งจุดบริการมีความเหมาะสม                                              |                  |     |         |      |            |
| 13    | มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน                                |                  |     |         |      |            |
| 14    | เวลาที่เปิดให้บริการระหว่าง 9.00 น. - 20.00 น. มีความเหมาะสม                       |                  |     |         |      |            |
| 15    | ระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยในการรับบริการค่อนข้างล่าช้า                            |                  |     |         |      |            |
| 16    | มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา , น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 3 คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่ามีการปฏิบัติในระดับใด (ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ ประกอบด้วย การดำเนินการ, การปฏิบัติงาน, และการใช้ทรัพยากร)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                               | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 17    | มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรที่แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด                  |                  |     |         |      |            |
| 18    | มีระบบสืบค้นข้อมูลทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                            |                  |     |         |      |            |
| 19    | มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดีพอ                                |                  |     |         |      |            |
| 20    | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                |                  |     |         |      |            |
| 21    | เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถให้ข้อมูลกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน |                  |     |         |      |            |
| 22    | เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจน                            |                  |     |         |      |            |
| 23    | เจ้าหน้าที่มีความรู้ในข้อกฎหมายและระเบียบของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี        |                  |     |         |      |            |
| 24    | เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการมืออย่างเพียงพอ                         |                  |     |         |      |            |
| 25    | เอกสารในการเผยแพร่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                      |                  |     |         |      |            |
| 26    | การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                                      |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 4** คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่าควรปรับปรุงในระดับใด  
(ด้านการปรับปรุงโครงการ ประกอบด้วย การดำเนินการ, การปฏิบัติงาน, และการใช้  
ทรัพยากร)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                                                                                       | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 27    | มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ตลอดเวลา                                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 28    | ข้อมูลที่ให้ประชาชนมีความทันสมัยอยู่เสมอ                                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 29    | เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 30    | มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 31    | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีการเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 32    | มีการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน, เครื่องPrinter, โทรศัพท์, เป็นต้น |                  |     |         |      |            |
| 33    | มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ                                                                                                 |                  |     |         |      |            |

**ข้อที่ 5** คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความรายการต่อไปนี้ว่ามีความพึงพอใจในประเด็นใดในระดับใด (ด้านการยอมรับโครงการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจและการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ)

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|       |                                                                                | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 34    | ที่นั่งพักรอรับบริการมีอย่างเพียงพอ                                            |                  |     |         |      |            |
| 35    | สถานที่จอดรถไม่สะดวกในการไปรับบริการ                                           |                  |     |         |      |            |
| 36    | สามารถลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นอย่างดี                                       |                  |     |         |      |            |
| 37    | สามารถให้บริการทางทะเบียนราษฎรได้อย่างรวดเร็ว                                  |                  |     |         |      |            |
| 38    | สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนได้                                    |                  |     |         |      |            |
| 39    | สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ                                              |                  |     |         |      |            |
| 40    | การให้บริการของจุดบริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้         |                  |     |         |      |            |
| 41    | การให้บริการในการทำบัตรประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                         |                  |     |         |      |            |
| 42    | การให้บริการในการคัดกรองสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ |                  |     |         |      |            |
| 43    | เป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน                                             |                  |     |         |      |            |
| 44    | เป็นการสร้างคະແນນິຍມທາງກາງເມືອງ                                                |                  |     |         |      |            |

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการของจุดบริการด่วนมหานครให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาที่ท่านพบในการรับบริการ เป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด
  - ( ) สื่อนำบัตรประจำตัวประชาชนมาติดต่อ
  - ( ) ระบบออนไลน์ในการให้บริการ
  - ( ) เจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ
  - ( ) สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ
2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการควรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านใด
  - ( ) ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - ( ) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ
  - ( ) การพัฒนาในงานบริการ ทั้งบุคลิกภาพ ทัศนคติ และการประสานงาน
3. หากจะเพิ่มช่วงการให้บริการควรเป็นช่วงระยะเวลาใด
  - ( ) เวลา 07.00 น. - 08.00 น.
  - ( ) เวลา 08.00 น. - 09.00 น.
  - ( ) เวลา 20.00 น. - 21.00 น.
4. ณ จุดบริการด่วนมหานคร มีสิ่งใดที่ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร
  - ( ) บริเวณที่นั่งรอรับบริการ
  - ( ) เคาน์เตอร์บริการประชาชน
  - ( ) สถานที่จอดรถ
5. ระยะเวลาในการให้บริการประเภทใดที่ควรปรับปรุง
  - ( ) การทำบัตรประชาชน
  - ( ) การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน
  - ( ) การคัดสำเนาบัตรประชาชน
6. ท่านคิดว่าการปรับปรุงข้อมูลของกรุงเทพมหานครให้มีความทันสมัย ควรมีการปรับปรุงข้อมูลอะไรบ้าง
  - ( ) ข้อมูลด้านทะเบียนราษฎร
  - ( ) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
  - ( ) ข้อมูลด้านการเตรียมความพร้อมก่อนไปติดต่อยังสำนักงานเขต
  - ( ) ข้อมูลด้านการเตรียมความพร้อมก่อนไปติดต่อยังสำนักงานเขต

## **ภาคผนวก ข**

โครงการเปิดบริการนอกสถานที่ จุดบริการด่วนมหานคร  
(BMA Express Service)

ชื่อโครงการ โครงการเปิดบริการนอกสถานที่ จุดบริการด่วนมหานคร (BMA Express Service)

หน่วยงานรับผิดชอบ กองปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 - 2550

#### 1. หลักการและเหตุผล

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีนโยบายให้บริการประชาชนในเชิงรุกและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต โดยให้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตให้มีความเหมาะสม คล่องตัว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรองผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร (นายพนิช วิจิตเสรษฐ์) เป็นประธาน รองปลัดกรุงเทพมหานคร (นายพงศ์ศักดิ์ คุ้มแสนตัน) เป็นรองประธาน รับผิดชอบการปรับปรุงด้านบุคลากรและรองปลัดกรุงเทพมหานคร (นายพิชัย ไชยพจน์พานิช) เป็นรองประธาน รับผิดชอบการปรับปรุงงานด้านระบบงาน ซึ่ง คณะกรรมการ ฯ ได้มีมติให้เปิดบริการนอกสถานที่ในลักษณะ Kiosk โดยจะเปิดให้บริการแห่งแรก บริเวณสถานีรถไฟฟ้าสยาม ในเดือนกรกฎาคม 2549 ซึ่งได้มีการคัดเลือกบุคลากรจากข้าราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ที่จุดบริการด่วนมหานคร (BMA Express Service) สถานีรถไฟฟ้าสยาม เรียบร้อยแล้ว

#### 2. วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชน เน้นการบริการในเชิงรุก ภายใต้เป้าหมายหลัก “สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย” สร้างความพึงพอใจให้ประชาชนอย่างสูงสุด

#### 3. เป้าหมาย

เปิดให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่ นำร่องในบริเวณสถานีรถไฟฟ้า 3 แห่ง คือ สถานีสยาม หมอชิตและพร้อมพงษ์ และให้บริการแห่งแรกที่สถานีรถไฟฟ้าสยามในเดือนกรกฎาคม 2549

#### 4. ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการตามนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร โดยปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตในลักษณะการบริการแบบเชิงรุก เปิดบริการในจุดศูนย์กลางที่มีประชาชนเดินทาง เข้า - ออก เป็นจำนวนมาก เช่น สถานีรถไฟฟ้า เป็นต้น

### 5. วิธีดำเนินการ

เปิดการบริการที่จุดบริการด่วนมหานคร BMA Express Service สถานีรถไฟฟ้าสยาม ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 9.00 น. – 20.00 น. โดยให้บริการดังนี้

1. จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรเดิมหมดอายุ และขอมีบัตรครั้งแรก
2. คัดและรับรองเอกสารทางทะเบียนจากฐานข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์
3. บริการ Pre - Service เตรียมความพร้อมก่อนติดต่อกับสำนักงานเขต
4. แจกเอกสารเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจการและการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร

### 6. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ขอจัดสรรเงินจากงบกลางของกรุงเทพมหานครเป็น ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด ประจำจุดบริการด่วนมหานคร จำนวน 10,000 บาท : เดือน : 1 แห่ง รวม 3 แห่ง เป็นเงิน 450,000 บาท ตามรายละเอียดดังนี้

ปีงบประมาณ 2549

ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม – กันยายน 2549 เดือนละ 10,000 บาท x 3 เดือน x 3 แห่ง

= 90,000 บาท

ปีงบประมาณ 2550

ตั้งแต่เดือนตุลาคม – กันยายน 2550 เดือนละ 10,000 บาท x 12 เดือน x 3 แห่ง = 360,000

บาท

### 7. ปัญหาและอุปสรรค

1. ประชาชนอาจมารับบริการจำนวนมาก ซึ่งสถานที่ให้บริการคับแคบทำให้เกิดความไม่สะดวกในการรอคอย
2. บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ประจำที่จุดบริการยังไม่เพียงพอ

# 8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ประชาชนที่มารับบริการได้รับความสะดวก สบาย พึงพอใจในการให้บริการของ กรุงเทพมหานครอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง

ลงชื่อ  ผู้เสนอโครงการ  
(นายยศศักดิ์ คงมาก)  
ผู้อำนวยการกองปกครองและทะเบียน

ลงชื่อ  ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายพงศ์ศักดิ์ เสมอตันต์)  
รองปลัดกรุงเทพมหานคร  
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                                |                                                                                                     |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                  | นางสาวมัลลิกา ศรีโษษฐ์                                                                              |
| วันเดือนปีเกิด                 | 14 เมษายน 2525                                                                                      |
| สถานที่เกิด                    | เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                                           |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน            | 675/116 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 43 ถนนจรัญสนิทวงศ์<br>แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย<br>กรุงเทพมหานคร 10700 |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 3                                                                           |
| สถานที่ทำงานในปัจจุบัน         | ฝ่ายสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่<br>สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร                                           |
| ประวัติการศึกษา                |                                                                                                     |
| พ.ศ. 2540                      | มัธยมศึกษาตอนต้น<br>จากโรงเรียนราชวินิต มัธยม                                                       |
| พ.ศ. 2543                      | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ<br>จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล<br>วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ                   |
| พ.ศ. 2545                      | ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง<br>จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล<br>วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ            |
| พ.ศ. 2547                      | บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)<br>จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล<br>วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ   |
| พ.ศ. 2552                      | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต<br>จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                           |