



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่

**เรื่อง การประเมินผลการให้บริการศูนย์บริการร่วมรูปแบบ
เคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำปาง**

สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในศูนย์บริการร่วม

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมจังหวัด
ลำปาง โปรดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านความเพียงพอของการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

สำหรับผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานที่ไม่ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานในศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการไม่ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานในศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับประชาชน

**เรื่อง การประเมินผลการให้บริการศูนย์บริการร่วมรูปแบบ
เคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำปาง**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือช่องว่างในแต่ละข้อตามข้อเท็จจริง

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

☐

1. น้อยกว่าประถมศึกษา

☐

4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐

2. ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐

5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐

3. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐

1. เกษตรกรรม

☐

4. พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน

☐

2. รับจ้าง

☐

5. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

☐

3. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

☐

6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน บาท

6. ท่านเคยมาใช้บริการ “ศูนย์บริการร่วม” (Government Counter Service) ของจังหวัด
ลำปางมาแล้วก่อนหน้านี้หรือไม่

☐ 1. เคย

☐ 2. ไม่เคย

7. ท่านทราบข้อมูลการให้บริการของ “ศูนย์บริการร่วม” (Government Counter Service)
ของจังหวัดลำปาง จากแหล่งใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. โทรทัศน์
- ☐ 2. วิทยู
- ☐ 3. หนังสือพิมพ์
- ☐ 4. ใบปลิว / แผ่นพับเอกสารประชาสัมพันธ์
- ☐ 5. ป้าย คัทเอ้าท์
- ☐ 6. เจ้าหน้าที่รัฐ
- ☐ 7. เพื่อน คนรู้จัก
- ☐ 8. อินเทอร์เน็ต
- ☐ 9. ห้างสรรพสินค้า
- ☐ 10. อื่นๆ โปรดระบุ

8. ท่านใช้บริการใดจาก “ศูนย์บริการร่วม” (Government Counter Service)

โปรดเรียงลำดับการใช้บริการมากไปน้อย (อันดับ 1 - 3)

- ☐ 1. การรับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การขอรายละเอียดต่าง ๆ ของรัฐ
- ☐ 2. การรับบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ เช่น การยื่นคำร้อง การยื่นเรื่องขออนุญาต
การจดทะเบียน
- ☐ 3. การรับบริการเบ็ดเสร็จ เช่น การชำระเงิน 'ไปรษณีย์

ส่วนที่ 2 การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง ในด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเพียงพอของการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อไปนี้

ข้อ	การให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดลำปาง (Chaingmai Government Counter Service)	ระดับการประเมินผล					ข้อเสนอแนะและ แนวทางแก้ไขเพิ่มเติม
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี	
1	<u>กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u>						
1.1	ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการของ “ศูนย์บริการร่วม”						
1.2	การให้บริการของ “ศูนย์บริการร่วม” มีความสะดวกรวดเร็ว						
1.3	การจัดเก็บค่าบริการของ “ศูนย์บริการร่วม” มีความเหมาะสม						
1.4	“ศูนย์บริการร่วม” มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง						
1.5	“ศูนย์บริการร่วม” มีการติดตามคำร้องที่ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นอย่างรวดเร็ว						

ข้อ	การให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดลำปาง (Chaingmai Government Counter Service)	ระดับการประเมินผล					ข้อเสนอแนะและ แนวทางแก้ไขเพิ่มเติม
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี	
1.6	กฎระเบียบ ข้อบังคับของแต่ละหน่วยงาน ที่ให้บริการใน “ศูนย์บริการร่วม” มีความเหมาะสม						
1.7	ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถทราบระยะเวลาของการให้บริการ “ศูนย์บริการร่วม” ในแต่ละขั้นตอนได้						
1.8	“ศูนย์บริการร่วม” มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ						
2	<u>การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</u>						
2.1	เจ้าหน้าที่ที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาทำงานที่ “ศูนย์บริการร่วม” มีความรู้และความเข้าใจในงานของทุกหน่วยงานที่ให้บริการใน “ศูนย์บริการร่วม”						
2.2	เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี						
2.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยและไมตรีจิตในการให้บริการ						
2.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค						

ข้อ	การให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดลำปาง (Chaingmai Government Counter Service)	ระดับการประเมินผล					ข้อเสนอแนะและ แนวทางแก้ไขเพิ่มเติม
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ ค่อยดี	ไม่ดี	
2.5	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ						
2.6	เจ้าหน้าที่มีบริการรับคำติชม แนะนำจาก ประชาชนผู้รับบริการ						
3	<u>ความเพียงพอของการบริการ</u>						
3.1	"ศูนย์บริการร่วม" มีจำนวนการบริการที่ครอบคลุมกับความต้องการในชีวิตประจำวัน						
3.2	หน่วยงานที่ให้บริการใน "ศูนย์บริการร่วม" มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของประชาชน						
3.3	"ศูนย์บริการร่วม" มีระบบฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมข้อมูลของแต่ละหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
3.4	เวลาเปิด - ปิด ของ "ศูนย์บริการร่วม" มีความเหมาะสม						
3.5	ท่านทราบถึงจำนวนบริการและหน่วยงานที่ให้บริการใน "ศูนย์บริการร่วม"						

ข้อ	การให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดลำปาง (Chaingmai Government Counter Service)	ระดับการประเมินผล					ข้อเสนอแนะและ แนวทางแก้ไขเพิ่มเติม
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ ค่อยดี	ไม่ดี	
4	<u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>						
4.1	ทำเลที่ตั้งของ "ศูนย์บริการร่วม" มีความเหมาะสม						
4.2	สถานที่ตั้ง "ศูนย์บริการร่วม" มีความสะดวกสบาย						
4.3	"ศูนย์บริการร่วม" มีเครื่องมือที่ทันสมัย						
4.4	จำนวนที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ						
4.5	ภายใน "ศูนย์บริการร่วม" มีป้ายบอกถึงรายละเอียดของการบริการให้ทราบชัดเจน						
4.6	"ศูนย์บริการร่วม" มีบริการอื่นๆ ขณะนั่งรอให้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ ทีวี เครื่องดื่ม						
4.7	ทาง "ศูนย์บริการร่วม" มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ หรือให้บริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต, Callcenter						

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นางกนกกาญจน์ ไชยศรี
- วัน เดือน ปีเกิด 18 กุมภาพันธ์ 2517
- ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2539 ปริญญาตรี คณะบัญชี การเงิน และการธนาคาร
สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่
- ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2541 นักวิชาการเงินและบัญชี 3
ศูนย์ขยายพันธุ์พืชที่ 1 จังหวัดพิษณุโลก
พ.ศ. 2542 นักวิชาการเงินและบัญชี 4
กองคลังท้องถิ่น กรมการปกครอง
พ.ศ. 2544 นักวิชาการเงินและบัญชี 5
ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน
พ.ศ. 2546 นักวิชาการเงินและบัญชี 6ว
ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดลำปาง
ปัจจุบัน นักวิชาการเงินและบัญชี 6ว
ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน