

บทที่ 4

ข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการศึกษา

จากวิธีการออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคลที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ผู้ศึกษาได้นำวิธีการสร้างตัวชี้วัดโดยการวิเคราะห์จากบทบาทหน้าที่ผลงานของบุคคล ซึ่งเป็น 1 ใน 4 วิธีของการสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการออกแบบตัวชี้วัด ซึ่งวิธีดังกล่าวเป็นการสร้างตัวชี้วัดจากกิจกรรมและผลงานหลักของบุคคล โดยพิจารณาจากผังการทำงานและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องมีการกำหนดให้ได้ว่าบทบาทหน้าที่และผลงานหลักที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรของบุคคลคืออะไร เพื่อที่จะสามารถกำหนดตัวชี้วัดได้อย่างเหมาะสมชัดเจน ดังนั้น จะต้องมีการสำรวจข้อมูลเพื่อให้ทราบข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่งานและผลงานหลักของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สำหรับนำมาใช้ประกอบการออกแบบตัวชี้วัดที่เหมาะสมและชัดเจน ผู้ศึกษาจึงได้ทำการสำรวจข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 คือ สำรวจข้อมูลจากหัวหน้าส่วนงานภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 คน คือ ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 คน และหัวหน้าศูนย์บริการภายใต้ส่วนบริการลูกค้า จำนวน 12 คน

กลุ่มที่ 2 คือ สำรวจข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 130 คน

ในการสำรวจข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่งานและตัวชี้วัดที่เหมาะสมของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่งานต่างๆ ได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้องดังนี้

วิธีที่ 1 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนงานต่างๆ ภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่

เป็นการสอบถามเพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการกำหนดคนนโยบายและแผนงานของส่วนงาน กลยุทธ์และเครื่องมือในการบริหารที่จะใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของส่วนงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ลักษณะคำถามจะกำหนดมาจากหน้าที่พื้นฐานและหน้าที่หลักของส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหัวหน้า

ส่วนงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยแบบสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนงานได้แสดงไว้ในภาคผนวก ก ส่วนที่ 1

วิธีที่ 2 เก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่

เป็นการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึง ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ กิจกรรมที่ทำ บทบาทหน้าที่งานที่ปฏิบัติ และความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจะแบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานด้านช่าง กลุ่มงานด้านบริการลูกค้า และกลุ่มงานด้านสนับสนุน ซึ่งในแต่ละกลุ่มงานจะมีการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานด้านต่างๆ ดังแสดงในภาพที่ 8 สำหรับแบบสอบถามจะมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ชุด คือ

- | | |
|-------------------|-----------------------------------------|
| แบบสอบถามชุดที่ 1 | สำหรับพนักงานในกลุ่มงานด้านช่าง |
| แบบสอบถามชุดที่ 2 | สำหรับพนักงานในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้า |
| แบบสอบถามชุดที่ 3 | สำหรับพนักงานในกลุ่มงานด้านสนับสนุน |

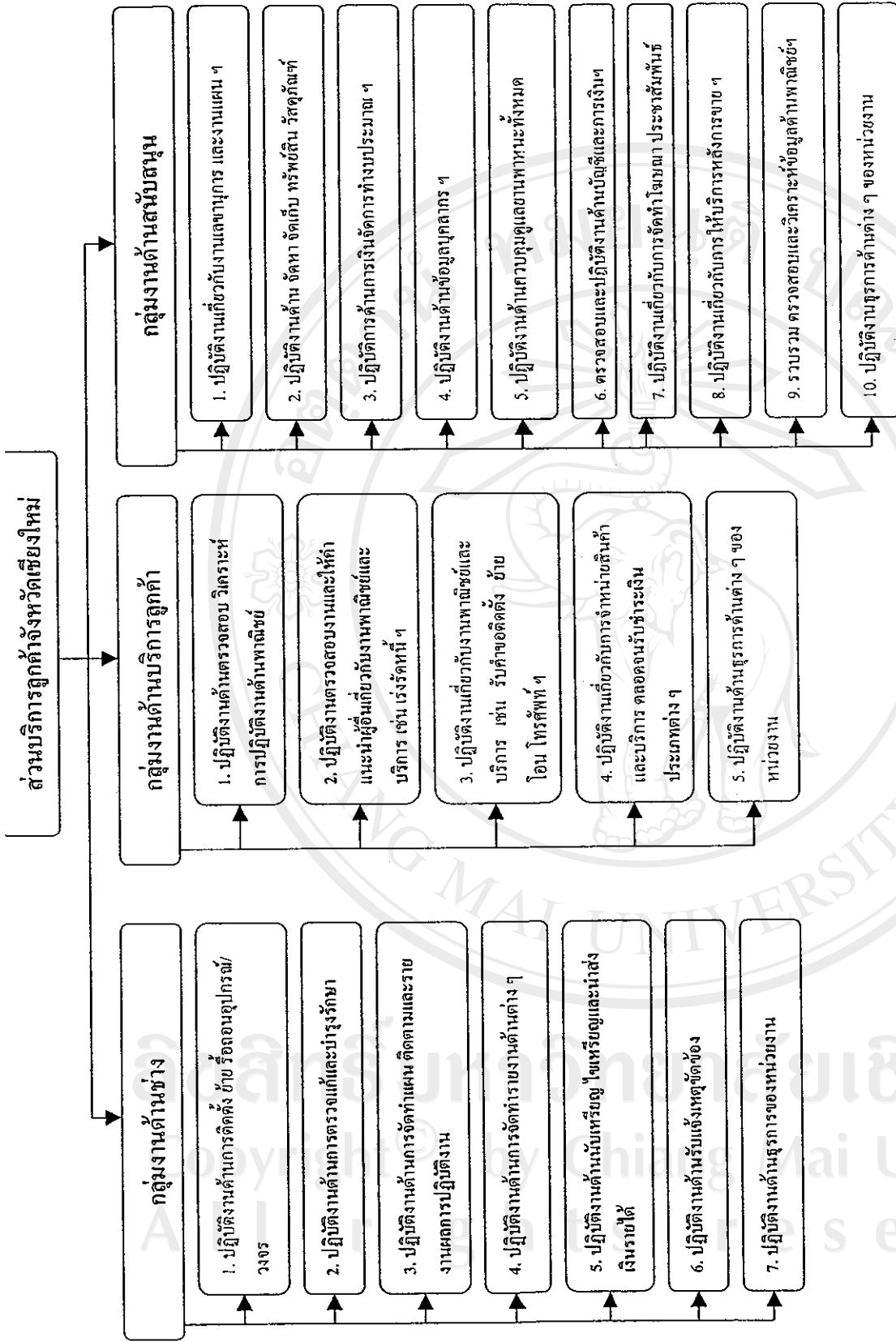
โดยคำถามที่อยู่ในแบบสอบถามแต่ละชุดจะมี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จะเป็นการสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 การสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ จะเป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของบุคคล โดยคำถามในแบบสอบถามจะกำหนดมาจากหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับหมายในแต่ละหน้าที่งาน ซึ่งได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละศูนย์บริการภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด จะเป็นการสอบถามเพื่อให้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล โดยตัวชี้วัดที่กำหนดในส่วนที่ 3 จะกำหนดจากบทบาทหน้าที่ของงานที่มีความสัมพันธ์กับคำถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม และกำหนดจากข้อมูลตัวชี้วัดในระดับส่วนงานที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่รับผิดชอบจำนวน 11 ตัวชี้วัด

โดยแบบสอบถามพนักงาน ได้แสดงไว้ในภาคผนวก ก ส่วนที่ 2



แผนภาพที่ 8 แสดงหน้าที่งานที่ปฏิบัติของแต่ละกลุ่มงานภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานจากบุคคล 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนงาน และใช้แบบสอบถามกับพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่งานด้านต่างๆ ข้อมูลที่ได้มีดังนี้

4.1 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนงาน ตามแนวแบบสอบถามในภาคผนวก ก ส่วนที่ 1

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนงานข้อมูลที่ได้มีดังนี้

- **วิสัยทัศน์** มีการกำหนดวิสัยทัศน์ในระดับองค์กร และได้มีการแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติโดยการกำหนดพันธกิจ ค่านิยมร่วม ยุทธศาสตร์และแผนงานรวมที่กำหนดไว้ล่วงหน้า 3-5 ปี ซึ่งแผนงานรวมที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนปฏิบัติงานประจำปี (Action Plan) ของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่

- **แผนปฏิบัติงานประจำปี (Action Plan)** หัวหน้าส่วนงานภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ จะมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าส่วนงานจะมีการติดตามผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดมากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างที่ต้องดำเนินการแก้ไข เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

- **การถ่ายทอดนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการต่างๆ** ไปสู่ได้บังคับบัญชา ในส่วนของผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ จะเรียกผู้จัดการแต่ละศูนย์ภายใต้สังกัด ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง และในส่วนของผู้จัดการแต่ละศูนย์ฯ เมื่อได้รับนโยบายหรือแผนงาน/โครงการต่างๆ จะเรียกพนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำกรชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายหรือแผนงานที่รับมาเพื่อนำไปปฏิบัติ แต่หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคน ก็จะใช้วิธีการประชุมชี้แจงภายในส่วนงานเพื่อให้ทุกคนทราบและเข้าใจในการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน/โครงการ ดังกล่าว

- **ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติของผู้ได้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนด** เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ้างในการปฏิบัติงาน แต่ไม่กระทบถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากใช้การทำงานเป็นทีมเข้าไปแก้ปัญหา

- **การประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล** หัวหน้าส่วนงานทุกคนเห็นด้วยที่จะให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานตาม

หน้าที่งานที่รับผิดชอบ ซึ่งในขณะนี้บางศูนย์ฯ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยอ้างอิงตัวชี้วัดที่เป็นของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่

- การสร้างความชัดเจนและการยอมรับในเรื่องการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา จะต้องมีการกำหนดลักษณะหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจนและให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง

- พฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาที่ต้องการให้ปรับเปลี่ยน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับเวลาการมาปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้น การทุ่มเทเอาใจใส่ในงานที่รับผิดชอบ ความตั้งใจทำงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ความละเอียดในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายที่ร้ายแรงตามมาได้

- การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน หัวหน้างานส่วนใหญ่เห็นด้วยที่จะนำผลการปฏิบัติงานไปเชื่อมโยงกับค่าตอบแทน แต่ต้องประเมินสิ่งที่เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานประกอบด้วย เช่น ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สักยภาพส่วนตัวของพนักงานซึ่งทางส่วนงานได้พยายามส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่เพิ่มขึ้น โดยให้พนักงานได้รับการอบรมเกี่ยวกับหน้าที่งานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้พนักงานได้รับการอบรมความรู้เสริมเกี่ยวกับความรู้ด้านเทคโนโลยีด้านการคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบและจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่ควรถือว่าจะสร้างแรงจูงใจที่อยู่ในรูปของผลตอบแทนเท่านั้น แต่ควรที่จะสร้างแรงจูงใจที่เป็นนามธรรมด้วย เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน การสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น

- อุปสรรคหรือสิ่งที่ต้องระมัดระวัง ในการนำการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีสิ่งที่ต้องระมัดระวัง คือ สิ่งที่น่าวิตกนั้นควรจะมาจากการทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา สิ่งที่ใช้เป็นตัวชี้วัดไม่ควรเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแตกความสามัคคี เป็นตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน ควรมีการวางคนให้เหมาะสมกับงาน และ มีการกำหนดลักษณะงานที่จะมากำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจน

4.2 ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามกับพนักงานภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวแบบสอบถามในภาคผนวก ก ส่วนที่ 2

4.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติและตัวชี้วัดที่เหมาะสมกลุ่มงานด้านช่าง

4.2.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 66 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่างเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)						
	1. ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ช่าง รื้อถอน อุปกรณ์	2. ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา	3. ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล	4. ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่าง ๆ	5. ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไข่เหรียญและนำส่งเงิน	6. ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุจัดซื้อ	7. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	100	100	87	43	100	0	33
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	63	27	50	29	25	100	33
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	63	67	37	29	0	100	0
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	53	77	87	29	25	100	33
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	89	87	87	86	75	100	100
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	68	77	87	57	75	100	83
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	74	77	75	86	75	0	67
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	95	90	62	71	50	0	33
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	53	67	25	43	0	100	50
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	58	63	50	100	25	100	67
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	100	87	87	71	25	100	100

จากข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่าง เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในแต่ละหน้าที่งาน ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 7 - 13 ในภาคผนวก ข สามารถนำข้อมูลที่ได้นำสรุปเป็นภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่าง ได้ตามตารางที่ 66 โดยจะแสดงเป็นค่าร้อยละความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้

- มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 87 - 100 ยกเว้น ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ เห็นด้วยเพียงร้อยละ 43 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 33 และ ไม่เห็นด้วย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง

- มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 63 และ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ นอกเหนือจากนี้เห็นด้วยเพียงร้อยละ 25 - 50

- มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 67 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 63 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 37 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 29 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญใบเหรียญและนำส่งเงิน และ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 53 - 100 ยกเว้น ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 33 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 29 และผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญใบเหรียญและนำส่งเงิน คิดเป็นร้อยละ 25

- มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100

- การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 57 - 100

- เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 67 - 86 ยกเว้น ไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง

- มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 62 - 95 ยกเว้น ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 50 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 33 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง

- ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 67 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 53 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 50 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 43 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 25 และ ไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน

- มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 58 - 100 ยกเว้น ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 50 และ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน คิดเป็นร้อยละ 25

- การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 71 - 100 ยกเว้น ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน คิดเป็นร้อยละ 25

4.2.1.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เหมาะสม

จากข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่าง เกี่ยวกับความคิดเห็นของตัวชี้วัดที่เหมาะสมในแต่ละหน้าที่งาน ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 14 - 20 ในภาคผนวก ข สามารถนำข้อมูลที่ได้นำสรุปเป็นภาพรวมของความเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เหมาะสมของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่าง โดยจะแสดงเป็นค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าเหมาะสม แยกตามมุมมอง ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน

ตารางที่ 67 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่าง เกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน

ตัวชี้วัดด้านการเงินที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)						
	1. ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์	2. ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้มและบำรุงรักษา	3. ปฏิบัติงานด้านการการจัดทำแผนและรายงานผล	4. ปฏิบัติงานด้านการจัดการจัดทำรายงานด้านต่าง ๆ	5. ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไขเหรียญและนำส่งเงิน	6. ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน	7. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	63	57	37	43	75	0	33
2. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	68	80	50	43	100	0	33
3. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	47	60	62	71	25	100	67
4. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	74	63	37	57	25	100	50

จากตารางที่ 67 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่างเห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไขเหรียญและนำส่งเงิน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 63 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้มและบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 57 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 43 ปฏิบัติงานด้าน

การจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 37 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 33 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง

- จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน คือ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ใบเหรียญและนำส่งเงิน เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 80 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 68 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 50 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 43 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 33 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง

- จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน คือ ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 71 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 67 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 60 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 47 และปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ใบเหรียญและนำส่งเงิน คิดเป็นร้อยละ 25

- จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน คือปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 74 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 63 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 57 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 50 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 37 และ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ใบเหรียญและนำส่งเงิน คิดเป็นร้อยละ 25

2. มุมมองด้านลูกค้า

ตารางที่ 68 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่างเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า

ตัวชี้วัดด้านลูกค้าที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ(ร้อยละ)						
	1. ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์	2. ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา	3. ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล	4. ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่าง ๆ	5. ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชหรือเหรียญและนำส่งเงิน	6. ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง	7. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	68	67	37	14	0	100	17
2. จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	68	83	75	57	0	100	67
3. จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องเหรียญตู้โทรศัพท์สาธารณะเต็ม/เดือน	11	13	0	0	100	0	0
4. จำนวนเลขหมายที่ลูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	68	57	25	29	0	0	0

จากตารางที่ 68 พบว่า ตัวชี้วัดด้านลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่าง เห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 68 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 67 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 37 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 17 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 14 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชหรือเหรียญและนำส่งเงิน

- จำนวนครั้งที่ลูกค้ำร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 83 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 68 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 67 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 57 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ใจเหรียญและนำส่งเงิน

- จำนวนครั้งที่ลูกค้ำร้องเรียนเรื่องเหรียญตู้โทรศัพท์สาธารณะเต็ม/เดือน คือปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ใจเหรียญและนำส่งเงิน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 13 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 11 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านการการจัดทำแผนและรายงานผล ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง และ ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- จำนวนเลขหมายที่ถูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการ คือ ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 57 ปฏิบัติงานด้านการการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 29 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 25 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ใจเหรียญและนำส่งเงิน ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง และ ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

3. มุมมองด้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 69 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่างเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)						
	1. ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์	2. ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา	3. ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล	4. ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ	5. ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรและนำส่งเงิน	6. ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุข้อขัดข้อง	7. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน	89	30	37	0	0	0	0
2. ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	89	80	100	86	75	100	83
3. จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน	16	83	38	14	0	0	0
4. ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนดีเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง	21	90	38	14	0	0	0
5. อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	74	83	100	100	100	100	100
6. จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	79	77	100	100	100	100	100
7. อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	89	70	75	86	25	100	83
8. จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	79	83	75	71	100	100	83

จากตารางที่ 69 พบว่า ตัวชี้วัดด้านลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่าง เห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- จำนวนเลขหมายที่สามารถติดตั้งให้ลูกค้าใหม่สำเร็จ/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้าน

การจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 37 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 30 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน คือ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล และปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 89 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 86 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 83 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 80 และปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน คิดเป็นร้อยละ 75

- จำนวนครั้งของการเกิดเหตุเสีย/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 83 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 38 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 16 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 14 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- ระยะเวลาในการตรวจแก้คืนดีเหตุเสียภายในกำหนด/ครั้ง คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 38 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 21 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 14 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- อัตราของงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงคิดเป็นร้อยละ 83 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 74

- จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงิน ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน เห็นด้วย

มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 79 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 77

- อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน คือ ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 89 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 86 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 83 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 75 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 70 และปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไข่เหรียญและนำส่งเงิน คิดเป็นร้อยละ 25

- จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี คือ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไข่เหรียญ และนำส่งเงิน และปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 83 เท่ากัน ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 79 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 75 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 71

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ตารางที่ 70 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่างเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา ที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)						
	1. ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์	2. ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้และบำรุงรักษา	3. ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล	4. ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ	5. ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญ ไข่เหรียญและนำส่งเงิน	6. ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง	7. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	58	50	75	86	25	100	67
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	58	43	63	86	0	100	67

จากตารางที่ 70 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนาที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านช่าง เห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี คือ ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 86 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 75 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 67 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 58 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 50 และปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญไขเหรียญและนำส่งเงิน คิดเป็นร้อยละ 25

- จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี คือ ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 86 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 67 ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนและรายงานผล คิดเป็นร้อยละ 63 ปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอน อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 58 ปฏิบัติงานด้านตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 43 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านการนับเหรียญไขเหรียญและนำส่งเงิน

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติและตัวชี้วัดที่เหมาะสมกลุ่มงานด้านบริการลูกค้า

4.2.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

จากข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในแต่ละหน้าที่งาน ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 28 – 32 ในภาคผนวก ข สามารถนำข้อมูลที่ได้อามาสรุปเป็นภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้า ได้ตามตารางที่ 71 โดยจะแสดงเป็นค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 71 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)				
	1. ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน ด้านพาณิชย์	2. ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่น เกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น แรงจูงใจนี้ค้าง	3. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับค่าขอติดตั้ง ย้าย โอน	4. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ และรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ	5. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	60	25	0	20
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	30	25	57	0
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	100	90	100	100	0
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	20	80	87	71	0
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	100	90	75	43	80
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	20	40	63	86	40
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	100	90	87	43	60
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	60	50	87	43	40
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	60	50	37	86	40
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	100	80	87	86	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	100	70	100	86	100

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้

- มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 25 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 20 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ

- มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 30 ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 25 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ และไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 90 - 100 ยกเว้น ที่ไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 71 - 87 ยกเว้น ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 20 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100 ยกเว้น ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการและรับชำระเงินประเภทต่างๆ ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 43

- การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 63 ผู้ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 40 เท่ากัน และผู้ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน ด้านพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 20

- เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 60 - 100 ยกเว้น ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 43

- มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 87 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน ด้านพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 60 ผู้ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 50 ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 43 และผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 40

- ได้รับความฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 60 ผู้ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 50 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 40 และผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 37

- มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 80 - 100

- การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เห็นด้วยทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 70 - 100

4.2.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เหมาะสม

จากข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เหมาะสมในแต่ละหน้าทำงาน ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 33 - 37 ในภาคผนวก ข สามารถนำข้อมูลที่ได้มาสรุปเป็นภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เหมาะสมของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้า โดยจะแสดงเป็นค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าเหมาะสมแยกตามมุมมอง ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน

ตารางที่ 72 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน

ตัวชี้วัดด้านการเงินที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)				
	1. ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์	2. ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง	3. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน	4. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ และรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ	5. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	100	90	75	71	20
2. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	20	70	25	14	20
3. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	100	90	63	57	100
4. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	100	80	63	57	80

จากตารางที่ 72 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 90 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็น

ร้อยละ 75 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 71 และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 20

- จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน คือ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 25 ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 20 เท่ากัน และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 14

- จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 90 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 63 และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 57

- จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน ด้านพาณิชย์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 80 เท่ากัน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 63 และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 57

2. มุมมองด้านลูกค้า

ตารางที่ 73 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้าที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)				
	1. ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์	2. ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง	3. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน	4. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ และรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ	5. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	100	80	87	86	20
2. จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน	100	80	87	100	60
3. จำนวนเลขหมายที่ถูกค้ายกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน	80	90	100	86	20

จากตารางที่ 73 พบว่า ตัวชี้วัดด้านลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 87 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 86 ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 80 และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 20

- จำนวนครั้งที่ถูกคำร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานที่ล่าช้าของพนักงาน/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 87 ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 80 และ ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60

- จำนวนเลขหมายที่ถูกคำยกเลิกเนื่องจากไม่พอใจในการให้บริการของพนักงาน/เดือน คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 90 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 86 ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน ด้านพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 80 และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 20

3. มุมมองด้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 74 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)				
	1. ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์	2. ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง	3. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โฉย	4. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ และรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ	5. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	100	100	87	100	100
2. จำนวนครั้งของความคิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	100	80	87	100	80
3. อัตรารายของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	100	90	87	100	100
4. ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน	100	100	87	100	80
5. จำนวนเลขหมายที่ประมาณการและติดตั้งให้ลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	63	0	0
6. จำนวนเลขหมายที่มีหนี้ค้างเกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	90	0	0	0
7. จำนวนเงินหนี้ค้างที่เกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน	0	70	0	0	0
8. จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	100	90	87	71	100

จากตารางที่ 74 พบว่า ตัวชี้วัดด้านลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับ

งานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการและรับชำระเงินประเภทต่างๆ และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 87

- จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการและรับชำระเงินประเภทต่างๆ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 87 ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 80 เท่ากัน

- อัตราของเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดือนก่อน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการและรับชำระเงินประเภทต่างๆ และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 90 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 87 คิดเป็นร้อยละ 87

- ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า/งาน คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการและรับชำระเงินประเภทต่างๆ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 87 และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 80

- จำนวนเลขหมายที่ประมาณการและติดตั้งให้ลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น/เดือน คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการและรับชำระเงินประเภทต่างๆ และ ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- จำนวนเลขหมายที่มีหนี้ค้างเกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน คือ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- จำนวนเงินหนี้ค้างที่เกินเป้าหมายที่กำหนด/เดือน คือ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน ด้านพาณิชย์ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- จำนวนวันที่ลา มาสาย ของพนักงาน/ปี คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ และ ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 90 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 87 และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 71

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ตารางที่ 75 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา

	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)				
	1. ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์	2. ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง	3. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน	4. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ	5. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	100	80	75	57	60
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	100	80	75	71	60

จากตารางที่ 75 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนาที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเห็นว่าเหมาะสม เป็น ดังนี้

- จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์ การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือปฏิบัติงานตรวจสอบ และให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 80 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 75 ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60 และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการและรับชำระเงินประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 57

- จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี คือ ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น เร่งรัดหนี้ค้าง คิดเป็นร้อยละ 80 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ เช่น รับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน คิดเป็นร้อยละ 75 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และรับชำระเงินประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 71 และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60

4.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติและตัวชี้วัดที่เหมาะสมกลุ่มงานด้านสนับสนุน

4.2.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

จากข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในแต่ละหน้าที่งาน ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 45 - 54 ในภาคผนวก ข สามารถนำข้อมูลที่ได้มาสรุปเป็นภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุน ได้ตามตารางที่ 76 โดยจะแสดงเป็นค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 76 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)									
	1. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงบงานและงานแผน ฯ	2. ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์	3. ปฏิบัติงานด้านเงิน การจัดทำงบประมาณ ฯ	4. ปฏิบัติงานซื้อวัสดุกลาง	5. ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลงานพาหนะทั้งหมด	6. ตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน	7. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์	8. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับบริการหลังการขาย	9. ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ	10. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน	0	100	0	0	100	0	75	0	0	0
2. มีการชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	100	0	0	0	75	25	0	0	0
3. มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก	0	0	0	0	0	0	75	0	0	0
4. มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด	0	0	0	0	0	25	75	100	0	0
5. มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน	100	100	100	0	0	75	100	50	50	50
6. การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน	100	100	100	100	100	75	75	0	0	100
7. เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้	100	100	100	100	0	100	100	100	50	100
8. มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้	0	0	0	0	0	25	100	100	50	50
9. ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน	50	0	0	100	0	50	50	100	50	50
10. มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	100	0	100	100	100	75	75	100	100	100
11. การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน	100	100	100	100	100	75	100	100	100	100

จากตารางที่ 76 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้

- มีการใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สิน และวัสดุภัณฑ์ และงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 75 และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่งานด้านต่างๆ นอกเหนือจากนี้ทั้งหมดไม่เห็นด้วยเลย

- มีการชด ใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบ และปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินคิดเป็นร้อยละ 75 การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 25 และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่งานด้านต่างๆ นอกเหนือจากนี้ทั้งหมดไม่เห็นด้วยเลย

- มีการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 75 และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่งานด้านต่างๆ นอกเหนือจากนี้ทั้งหมดไม่เห็นด้วยเลย

- มีผลเสียร้ายแรงต่อภาพลักษณ์เมื่อมีการปฏิบัติงานผิดพลาด ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 75 การตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 25 และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่งานด้านต่างๆ นอกเหนือจากนี้ทั้งหมดไม่เห็นด้วยเลย

- มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงจะเกิดผลสำเร็จของงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานแผนๆ งานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์ งานด้านเงิน การจัดทำงบประมาณฯ และงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 75 ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย งานด้านรวบรวมตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ และงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน และไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด และงานด้านข้อมูลบุคลากร

- การปฏิบัติงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายและเห็นผลงานชัดเจน ผู้ที่ปฏิบัติงานทุกหน้าที่งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 – 100 ยกเว้นที่ไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย และงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ

- เป็นงานที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจึงจะสำเร็จได้ ผู้ที่ปฏิบัติงานทุกหน้าที่งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ยกเว้น ผู้ที่

ปฏิบัติงานด้านรวบรวมตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 50 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด

- มีการทำงานเป็นทีมไม่สามารถทำคนเดียวได้ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ และงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 25 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานแผนฯ งานด้านจัดหาจัดเก็บทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์ งานด้านเงินการจัดทำงบประมาณฯ งานด้านข้อมูลบุคลากร และงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด

- ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานข้อมูลบุคลากร และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมา คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานแผนฯ งานตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน งานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ งานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ และงานด้านธุรการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน และไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์ งานด้านเงิน การจัดทำงบประมาณฯ และงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด

- มีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ผู้ที่ปฏิบัติงานทุกหน้าที่งานส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100 ยกเว้น ที่ไม่เห็นด้วยเลย คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์

- การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานจะสร้างแรงจูงใจในการสร้างผลงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานทุกหน้าที่งานส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100

4.2.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เหมาะสม

จากข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เหมาะสมในแต่ละหน้าที่งาน ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 55 - 64 ในภาคผนวก ข สามารถนำข้อมูลที่ได้มาสรุปเป็นภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เหมาะสมของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุน โดยจะแสดงเป็นค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าเหมาะสมแยกตามมุมมอง ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน

ตารางที่ 77 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน

ตัวชี้วัดด้านการเงินที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)									
	1. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานแผนฯ	2. ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์	3. ปฏิบัติงานด้านเงิน การจัดทำงบประมาณฯ	4. ปฏิบัติงานข้อมูลบุคลากร	5. ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลงานพาหนะทั้งหมด	6. ตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน	7. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์	8. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย	9. ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ	10. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน	0	0	0	0	0	25	100	100	0	0
2. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	0	100	0	0	100	0	75	0	0	0
3. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน	100	100	100	100	0	100	75	100	100	100
4. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน	100	100	100	0	0	75	25	100	100	100

จากตารางที่ 77 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- จำนวนเงินรายได้จากการขายสินค้าของพนักงานที่เพิ่มขึ้น/เดือน คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 25 และไม่เห็นด้วยเลยคือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานแผนฯ ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์ ปฏิบัติงานด้านเงิน การจัดทำงบประมาณฯ ปฏิบัติงาน

ข้อมูลบุคลากร ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลฯ และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยตามการใช้ยานพาหนะของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน คือ ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์ และปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 75 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานแผนฯ ปฏิบัติงานด้านเงินการจัดทำงบประมาณฯ ปฏิบัติงานข้อมูลบุคลากร ตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ และปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน

- จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยตามพื้นที่รับผิดชอบของพนักงานที่ลดลงจากเดือนก่อน คือ ทุกหน้าทำงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100 ยกเว้นที่ไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด

- จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน/เดือน คือ ทุกหน้าทำงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100 ยกเว้น ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 25 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานข้อมูลบุคลากร และปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด

2. มุมมองด้านลูกค้า

ตารางที่ 78 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า

	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)									
	1. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานแผน ๑	2. ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์	3. ปฏิบัติงานด้านเงิน การจัดทำงบประมาณ ๑	4. ปฏิบัติงานข้อมูลบุคลากร	5. ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลงานพาหนะทั้งหมด	6. ตรวจสอบและปฏิบัติตามด้านบัญชีและการเงิน	7. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์	8. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย	9. ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ	10. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน	100	100	100	100	100	100	75	100	100	

จากตารางที่ 78 พบว่า ตัวชี้วัดด้านลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- จำนวนครั้งที่ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่สุภาพของพนักงาน/เดือน คือ ทุกหน้าที่งานที่ปฏิบัติเห็นด้วยอย่างมากคิดเป็นร้อยละ 75 - 100

3. มุมมองด้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 79 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดด้านปฏิบัติงานที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)									
	1. ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานเลขานุการและงานแผน ฯ	2. ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์	3. ปฏิบัติงานด้านเงิน การจัดทำงบประมาณ ฯ	4. ปฏิบัติงานข้อมูลบุคลากร	5. ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด	6. ตรวจสอบและปฏิบัติตามด้านบัญชีและการเงิน	7. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์	8. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย	9. ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล ฯ	10. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. ภาระงานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน	100	100	0	100	100	100	75	100	100	100
2. จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน	100	100	100	100	100	75	75	100	100	100
3. ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน	100	100	100	100	100	100	25	100	100	100
4. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน	0	100	0	0	0	0	75	0	0	0
5. จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตามให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
6. จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี	100	100	100	100	100	100	75	100	100	100

จากตารางที่ 79 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- อัตรางานที่ทำไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด/เดือน คือ ทุกหน้าที่งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100 ยกเว้น ที่ไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานด้านเงินการจัดทำงบประมาณฯ

- จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน/เดือน คือ ทุกหน้าที่งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100

- ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ผู้ขอใช้บริการ/งาน คือ ทุกหน้าที่งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 ยกเว้น ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 25

- จำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ตามใบเบิกพัสดุ/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์ เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 75 หน้าที่นอกเหนือจากนี้ไม่เห็นด้วยเลย

- จำนวนใบสั่งงานที่สามารถติดตาม ให้ปิดได้ภายในกำหนดเวลา/เดือน คือ ปฏิบัติงานด้านเงิน การจัดทำงบประมาณฯ คิดเป็นร้อยละ 100 นอกเหนือจากนี้ไม่เห็นด้วยเลย

- จำนวนวันลา มาสาย ของพนักงาน/ปี คือ ทุกหน้าที่งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100

4. มุมมองด้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 80 แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา ที่เหมาะสม	หน้าที่งานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ)									
	1. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานแผนฯ	2. ปฏิบัติงานด้านจัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สินและวัสดุภัณฑ์	3. ปฏิบัติงานด้านเงิน การจัดทำงบประมาณฯ	4. ปฏิบัติงานข้อมูลบุคลากร	5. ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด	6. ตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน	7. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์	8. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับบริการหลังการขาย	9. ปฏิบัติงานด้านรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลฯ	10. ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน
1. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี	100	100	100	0	100	75	25	0	100	100
2. จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี	100	100	100	0	100	75	25	0	100	100

จากตารางที่ 80 พบว่า ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนาที่ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเห็นว่าเหมาะสม เป็นดังนี้

- จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับหน้าที่งาน/ปี คือ ทุกหน้าที่งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100 ยกเว้น ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 25 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานข้อมูลบุคลากร และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย

- จำนวนชั่วโมงที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ/ปี คือ ทุกหน้าที่งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 - 100 ยกเว้น ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ที่เห็นด้วยเพียงร้อยละ 25 และไม่เห็นด้วยเลย คือ ปฏิบัติงานข้อมูลบุคลากร และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย

จากข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูล โดยการสอบถามพนักงาน จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานในทุกกลุ่มงานบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจใน ความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจทำให้ขาดความระมัดระวังรอบคอบและก่อให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่งานที่ส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง และต้องชดใช้ค่าเสียหายใน ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved