

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสัมภาษณ์การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินการศูนย์บริการร่วม
(Service link) กรณีศึกษาด้านแบบอันเป็นเลิศ (Best Practice): ศูนย์บริการร่วม
กระทรวงแรงงานและ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้ เป็นส่วนสำคัญในการศึกษาวิจัยเพื่อการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยท่านเป็นบุคคลสำคัญที่จะให้ข้อมูลในฐานะเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรของท่าน ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นต้นแบบอันเป็นเลิศในการนำแนวคิดศูนย์บริการร่วมมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาการบริการของภาครัฐไทย ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์ในแง่การเป็นตัวแบบแก่องค์กรและส่วนราชการอื่นที่จะนำแนวศูนย์บริการร่วมมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านให้ตอบแบบสัมภาษณ์ตามความเป็นจริงและขอขอบคุณท่านสำหรับความร่วมมือเป็นอย่างดีในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความหรือกรอกข้อมูลที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ..... ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. ระดับตำแหน่ง ☐ พนักงานราชการ ☐ ระดับ 1-3
☐ ลูกจ้างประจำ ☐ ระดับ 4-6
☐ ลูกจ้างชั่วคราว ☐ ระดับ 7 ขึ้นไป

5. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม

6. ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด (เรียงลำดับความสำคัญ จาก 1 - 8)

- _____ การสนับสนุนของผู้บริหาร
- _____ บุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการบริการ
- _____ การประชาสัมพันธ์
- _____ การมีระบบการทำงานที่สอดคล้อง และความสามารถในการประสานงานในองค์กร
- _____ ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- _____ การสนับสนุนด้านงบประมาณ
- _____ การประเมินผลการดำเนินงานและพัฒนากระบวนการของศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง
- _____ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. จากปัจจัยที่ท่านคิดว่าส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรกนั้น องค์กรของท่านได้ดำเนินการใดบ้างเกี่ยวกับปัจจัย 3 ปัจจัยแรกดังกล่าว โปรดอธิบายโดยสังเขป

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1.....

การดำเนินการขององค์กร

ร.....

.....

.....

.....

.....

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2.....

การดำเนินการขององค์กร

ร.....

.....

.....

.....

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3.....

การดำเนินการขององค์กร

ร.....

.....

.....

.....

8. จากการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมในองค์กรของท่านที่ผ่านมา ท่านคิดว่าต้องการการสนับสนุนอะไรเพิ่มเติมจากภาครัฐบ้าง เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพสูงสุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกัน

☐ การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ในหน่วยงานเพื่อให้เอื้อต่อการ

ดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม

☐ การสนับสนุนด้านงบประมาณ

☐ การประชาสัมพันธ์

☐ การฝึกอบรมบุคลากร

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

9. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....