ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ว ๕๘๒

ถึง ที่ทำการปกครองอำเภอ ทุกอำเภอ

ด้วยจังหวัดได้แจ้งผลการประเมินตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ กรณีงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน ๘๖.๓๒ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวมงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน ๘๔.๑๑

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอมากยิ่งขึ้น จึงขอให้ผู้รับผิดชอบได้ศึกษาบทสรุปสำหรับผู้สำหรับผู้บริหาร บทที่ ๓ สรุปผลการสำรวจงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและข้อเสนอการให้บริการจาก www.pokkrongnakhorn.com มุมหนังสือราชการ (จังหวัด) หน้าเว็บไซต์ และพิจารณาดำเนินการปรับปรุงโดยเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๔-๐๗๓๘

www.pokkrongnakhon.com

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการ 5 งานบริการ ได้แก่ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด และการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร

ในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจ 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มารับบริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม – 30 เมษายน พ.ศ. 2553 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 งาน อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 82.34 หรือคิดเป็น 4.1170 คะแนน ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

1.1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 86.32 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด

1.2 งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 76.84 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

1.3 งานบริการผู้ป่วยนอก อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 81.59 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด

1.4 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 82.53 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

1.5 การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 84.42 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

2. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 งาน อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 81.16 หรือคิดเป็น 4.0581 คะแนน ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

2.1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 84.11

2.2 งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 76.05

2.3 งานบริการผู้ป่วยนอก อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 80.66

2.4 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 81.34

2.5 การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 83.65

โดยงานบริการทั้ง 5 มีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช (ร้อยละ 82.34) เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 แล้ว ได้เท่ากับ 4.468 คะแนน

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ปรากฏว่า **ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 82.34 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 4.468 คะแนน**

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

3.1 ภาพรวม

3.1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละของคะแนน 82.34 หรือคิดเป็น 4.1170 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ที่ร้อยละของคะแนน 86.32 รองลงมา ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ที่ร้อยละของคะแนน 84.42 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ที่ร้อยละของคะแนน 82.53 งานบริการผู้ป่วยนอก ที่ร้อยละของคะแนน 81.59 และงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ที่ร้อยละของคะแนน 76.84ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีคะแนนมากที่สุด ยกเว้น งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ที่ประเด็นคุณภาพของการให้บริการมีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพของการให้บริการ	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	4.2300	4.3817	4.1945	4.4583	**4.3161**	**86.32**
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	3.7650	3.9517	3.7542	3.8972	**3.8420**	**76.84**
3. งานบริการผู้ป่วยนอก	3.8817	4.2200	4.0570	4.1583	**4.0793**	**81.59**
4. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด	4.1300	4.2167	4.0153	4.1444	**4.1266**	**82.53**
5. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	4.1550	4.3850	4.1671	4.1778	**4.2212**	**84.42**
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 5 งานบริการ	4.0323	4.2310	4.0376	4.1672	**4.1170**	**82.34**

3.1.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละของคะแนน 81.16 หรือคิดเป็น 4.0581 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรที่ร้อยละของคะแนน 84.11 รองลงมาได้แก่ การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ที่ร้อยละของคะแนน 83.65 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ที่ร้อยละของคะแนน 81.34 งานบริการผู้ป่วยนอก ที่ร้อยละของคะแนน 80.66 และงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ที่ร้อยละของคะแนน 76.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความเชื่อมั่น

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น					รวมทุกประเด็น	
	การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	**คะแนนจากการสำรวจ**	**ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ**
1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	4.1865	4.2761	4.1045	4.1872	4.2737	**4.2056**	**84.11**
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	3.7883	3.8375	3.8100	3.7861	3.7894	**3.8023**	**76.05**
3. งานบริการผู้ป่วยนอก	3.9995	4.1729	4.0502	3.9750	3.9667	**4.0329**	**80.66**
4. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด	4.0001	4.1292	4.0167	4.1170	4.0719	**4.0670**	**81.34**
5. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	4.2388	4.3396	4.0985	4.1361	4.1000	**4.1826**	**83.65**
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 5 งานบริการ	4.0426	4.1511	4.0160	4.0403	4.0403	**4.0581**	**81.16**

3.2 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

3.2.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด (4.4583 คะแนน) รองลงมา ได้แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.3817 คะแนน) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.2300 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.1945 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละของผู้รับบริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**35.50**	**55.00**	**6.84**	**2.33**	**0.33**	**-**	**4.2300**	
1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	26.67	63.33	6.67	3.33	-	-	4.1333	0.6728
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	33.33	56.67	6.67	3.33	-	-	4.2000	0.7053
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	46.67	48.33	5.00	-	-	-	4.4167	0.5882
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	32.50	54.17	10.00	2.50	0.83	-	4.1500	0.7631
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	38.33	52.50	5.84	2.50	0.83	-	4.2500	0.7475
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**43.00**	**53.50**	**2.67**	**0.33**	**0.50**	**-**	**4.3817**	
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	35.83	60.84	0.83	0.83	1.67	-	4.2833	0.6882
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	45.84	48.33	5.00	0.83	-	-	4.3917	0.6257
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	41.67	55.83	2.50	-	-	-	4.3917	0.5392
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	47.50	49.17	2.50	-	0.83	-	4.4250	0.6306
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	44.17	53.33	2.50	-	-	-	4.4167	0.5436

ตาราง 3 ร้อยละของผู้รับบริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**36.81**	**49.72**	**10.42**	**2.22**	**0.83**	**-**	**4.1945**	
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	37.50	50.84	8.33	3.33	-	-	4.2250	0.7386
3.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	45.84	48.33	5.00	0.83	-	-	4.3917	0.6257
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	32.50	47.50	17.50	1.67	0.83	-	4.0917	0.7991
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	22.50	51.67	15.83	5.83	4.17	-	3.8250	0.9844
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	28.33	57.50	12.50	1.67	-	-	4.1250	0.6806
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	54.17	42.50	3.33	-	-	-	4.5083	0.5650
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	**52.23**	**43.06**	**3.61**	**0.55**	**0.55**	**-**	**4.4583**	
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	50.84	45.00	3.33	-	0.83	-	4.4500	0.6463
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	55.00	40.00	4.17	0.83	-	-	4.4917	0.6217
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	50.84	44.17	3.33	0.83	0.83	-	4.4333	0.6827
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**41.88**	**50.32**	**5.89**	**1.36**	**0.55**	**-**	**4.3161**	

3.2.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรใน 5 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด (4.2761 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (4.2737 คะแนน) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4.1872 คะแนน) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4.1865 คะแนน) และการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4.1045 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	เชื่อมั่นมาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่นมาก			
1. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	**27.67**	**62.67**	**5.33**	**1.33**	**0.50**	**2.50**	**4.1865**	
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	23.34	71.67	3.33	0.83	0.83	-	4.1583	0.5940
1.2 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	25.83	68.33	4.17	1.67	-	-	4.1833	0.5795
1.3 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	30.83	57.50	6.67	-	1.67	3.33	4.1983	0.7129
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	27.50	57.50	8.33	1.67	-	5.00	4.1667	0.6506
1.5 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	30.83	58.33	4.17	2.50	-	4.17	4.2261	0.6497
2. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	**35.42**	**57.92**	**5.21**	**0.42**	**0.62**	**0.41**	**4.2761**	
2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	30.00	67.50	1.67	-	0.83	-	4.2583	0.5724
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	35.83	58.34	3.33	1.67	-	0.83	4.2941	0.6155
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ	38.33	48.34	11.67	-	0.83	0.83	4.2437	0.7245
2.4 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	37.50	57.50	4.17	-	0.83	-	4.3083	0.6324

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	เชื่อมั่นมาก	เชื่อมั่น	เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่นมาก			
3. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	**26.84**	**57.00**	**11.33**	**1.83**	**0.50**	**2.50**	**4.1045**	
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	24.17	58.33	11.67	1.67	0.83	3.33	4.0690	0.7190
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	20.00	57.50	13.33	0.84	0.83	7.50	4.0270	0.6936
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	35.83	55.00	7.50	1.67	-	-	4.2500	0.6642
3.4 หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	25.84	58.33	13.33	1.67	-	0.83	4.0924	0.6764
3.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	28.34	55.84	10.83	3.33	0.83	0.83	4.0840	0.7766
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	**29.72**	**60.84**	**6.67**	**2.22**	**-**	**0.55**	**4.1872**	
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	30.00	61.67	7.50	-	-	0.83	4.2269	0.5740
4.2 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	28.33	61.67	5.84	3.33	-	0.83	4.1597	0.6763
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	30.83	59.17	6.67	3.33	-	-	4.1750	0.6941
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	**37.67**	**52.50**	**6.16**	**1.67**	**0.33**	**1.67**	**4.2737**	
5.1 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ	30.83	55.84	10.00	1.67	0.83	0.83	4.1513	0.7323
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	26.67	54.17	8.33	2.50	0.83	7.50	4.1171	0.7476
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	39.17	55.00	5.00	0.83	-	-	4.3250	0.6103
5.4 ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน	47.50	50.00	1.67	0.83	-	-	4.4417	0.5768
5.5 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	44.17	47.50	5.83	2.50	-	-	4.3333	0.7021
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	**31.46**	**58.19**	**6.94**	**1.49**	**0.39**	**1.53**	**4.2056**	

3.2.3 สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 104 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง มีระบบบัตรคิว และให้บริการตามลำดับของบัตรคิว และระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด เป็นต้น ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

	สิ่งที่พึงพอใจ [1/]	จำนวน
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	45
2.	มีระบบบัตรคิว และให้บริการตามลำดับของบัตรคิว	21
3.	ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	20
4.	จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการดี มีความคล่องตัว	14
5.	เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน เต็มใจให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	12
6.	มีเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	10
7.	อาคารสถานที่ให้บริการกว้างขวาง และปลอดโปร่ง	10
8.	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	8
9.	ป้ายแสดงจุดบริการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมองเห็นชัดเจนดี อ่านเข้าใจง่าย	7
10.	จัดจำนวนช่องการให้บริการได้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	6
11.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำที่ดี	6
12.	อาคารสถานที่ / ห้องน้ำสะอาด	5
13.	เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน พร้อมทั้งคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตลอดเวลา	4
14.	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3
15.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	1
16.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ อย่างเพียงพอ	1
17.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	1
18.	มีมุมถ่ายภาพ	1
19.	รวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง	1
20.	ให้การต้อนรับดี	1
21.	มีความถูกต้องครบถ้วนแม่นยำในการเก็บรักษาข้อมูล	1

[1/] ผู้แสดงความคิดเห็นแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 51 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ได้ระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก อาคารสถานที่ / ห้องน้ำไม่สะอาด และมีเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอให้บริการ เป็นต้น ดังรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

	สิ่งที่ไม่พึงพอใจ [1/]	จำนวน
1.	สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก	12
2.	อาคารสถานที่ / ห้องน้ำไม่สะอาด	10
3.	มีเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอให้บริการ	8
4.	ป้ายแสดงจุดบริการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมองเห็นไม่ชัดเจน อ่านเข้าใจยาก	6
5.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ	5
6.	สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	5
7.	การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับของบัตรคิว	4
8.	จัดจำนวนช่องการให้บริการไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	4
9.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอ เช่น โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	4
10.	สิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ มีไม่เพียงพอ	4
11.	ร้านอาหารไม่สะอาด ราคาอาหารไม่เหมาะสม และตั้งอยู่ไกล	3
12.	ไม่มีกล่องแสดงความคิดเห็น	3
13.	ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด	2
14.	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ ไม่เป็นกันเอง	2
15.	เจ้าหน้าที่ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เต็มใจให้บริการ และไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	2
16.	ที่นั่งรอรับบริการมีไม่เพียงพอ	2
17.	ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่คล่องตัว	1
18.	เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ไม่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	1
19.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เสมอภาค เลือกปฏิบัติ และไม่ซื่อสัตย์	1
20.	อาคารสถานที่ให้บริการคับแคบ และแออัด	1
21.	ไกลจากตัวเมืองค่าใช้จ่ายเยอะ	1
22.	ค่าใช้จ่ายสูงไกลจากตัวเมือง	1
23.	ค่าเอกสารไม่ควรเก็บจากประชาชน	1

[1/] ผู้แสดงความคิดเห็นแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.5 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 61 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น ควรขยายระยะเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ และควรดูแลอาคารสถานที่ / ห้องน้ำให้สะอาด เป็นต้น ดังรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

ข้อเสนอแนะ [1/]	จำนวน
1. ควรขยายระยะเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ	13
2. ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ	13
3. ควรดูแลอาคารสถานที่ / ห้องน้ำให้สะอาด	8
4. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอ	7
5. สถานที่ตั้งอยู่ไกล ควรมีรถรับส่งเข้ามายังสถานที่ให้บริการ	7
6. ควรติดป้ายแสดงขั้นตอนและจุดบริการต่างๆ ในที่ที่มองเห็นชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	5
7. ควรให้บริการตามลำดับของบัตรคิว	4
8. ควรจัดช่องการให้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	4
9. ควรจัดเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4
10. ควรดูแลร้านอาหารให้สะอาด ราคาอาหาร และที่ตั้งเหมาะสม	4
11. ระยะเวลาการให้บริการควรเป็นไปตามที่กำหนด	3
12. ควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	3
13. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้พูดจาสุภาพ ไพเราะ ให้ความเป็นกันเอง	3
14. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	3
15. ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	3
16. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบ ตั้งใจทำงาน และควรรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	2
17. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เพียงพอในการตอบข้อสงสัย	2
18. ควรเพิ่มที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ	2
19. ควรลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง ไม่ให้ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	1
20. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ทางอินเตอร์เน็ต	1
21. ควรมีกล่องความคิดเห็นหรือตั้งในที่มองเห็นได้ชัด	1
22. ควรมีเครื่องลำดับคิว	1
23. ที่กลับรถไกลจากอำเภอ	1
24. เปิดรับฟังความคิดเห็น	1
25. ควรมีร้านอาหารอิสลาม	1

[1/] ผู้แสดงความคิดเห็นแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการประเมินผล : ความพึงพอใจ

ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 6

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากจังหวัด
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด โดยได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
  1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
  5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- งานบริการที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด 5 งานบริการ ได้แก่
  1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร
  2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
  3. งานบริการผู้ป่วยนอก
  4. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด
  5. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร
- การกำหนดน้ำหนักงานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด จะเฉลี่ยน้ำหนักเท่ากันในแต่ละงานบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
65	70	75	80	85

เงื่อนไข :

1. ประเด็นข้อสังเกตของผู้ประเมิน จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับคะแนน
2. กรณีงานบริการที่ถูกคัดเลือกมีจุดให้บริการหลายแห่ง ผู้ประเมินขอสงวนสิทธิ์ ในการสุ่มจุดบริการในการสำรวจความพึงพอใจ

เหตุผล :

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สำนักติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

ผู้รับผิดชอบ		หมายเลขโทรศัพท์
1. นางสาวนฤมล	ดิยะแสงทอง	0 2356 9999 ต่อ 8860
2. นางสาวสุณี	มักผล	0 2356 9968
3. นางสาวอุษา	ปัญญาวดี	0 2356 9969

ตัวชี้วัดที่ ๔ : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยวัด : ร้อยละ
น้ำหนัก : ร้อยละ ๖
คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากจังหวัด
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด โดยได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
  ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  ๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
  ๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- งานบริการที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด ๕ งานบริการ ได้แก่
  ๑. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร
  ๒. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
  ๓. งานบริการผู้ป่วยนอก
  ๔. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด
  ๕. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร
- การกำหนดน้ำหนักงานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด จะเฉลี่ยน้ำหนักเท่ากันในแต่ละงานบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

เงื่อนไข :

๑. ประเด็นข้อสังเกตของผู้ประเมิน จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับคะแนน
๒. กรณีงานบริการที่ถูกคัดเลือกมีจุดให้บริการหลายแห่ง ผู้ประเมินขอสงวนสิทธิ์ ในการสุ่มจุดบริการในการสำรวจความพึงพอใจ

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		๒๕๕๑	๒๕๕๒	๒๕๕๓
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	๘๑	๘๓.๖๑	๘๒.๓๔

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลโดยตรงจาก

๑.	ที่ทำการปกครองจังหวัด และที่ทำการปกครองอำเภอทุกอำเภอ
๒.	สำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาทุกสาขา
๓.	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลอำเภอทุกอำเภอ และโรงพยาบาลชุมชนทุกชุมชน
๔.	สำนักงานจัดหางานจังหวัด
๕.	สำนักงานเกษตรจังหวัด และสำนักงานเกษตรอำเภอ

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร)

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :
๑. นายสมบูรณ์ โอฬารกิจเจริญ **เบอร์ติดต่อ :** ๐ ๗๕๓๕ ๖๕๕๓
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช
๒. นายวิสิทธิ์ เอารัตน์ **เบอร์ติดต่อ :** ๐ ๗๕๓๕ ๗๔๖๙
หัวหน้ากลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้จัดเก็บข้อมูล :
๑. นายรัชพล พรหมทอง **เบอร์ติดต่อ :** ๐ ๗๕๓๕ ๗๔๖๙
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๒. นายฐานะ กู้เมือง **เบอร์ติดต่อ :** ๐ ๗๕๓๕ ๗๔๖๙
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๓. นายวิทยา เทพอำนวย **เบอร์ติดต่อ :** ๐ ๗๕๓๕ ๗๔๖๙
นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน
๔. นางสาวศิริพร ศรีเทพ **เบอร์ติดต่อ :** ๐ ๗๕๓๕ ๗๔๖๙
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ