

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์
บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายสกุลเพชร พิกุลประเสริฐ

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.ปรีชา แจ่มเจริญ ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา กรรมการ
รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วม
รูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัด
เชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 66 คน และ
ประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูล

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1) ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ที่
ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละหน่วยงาน
ทำได้ลำบาก การจัดสรรบุคลากร ต้นทุนผลประโยชน์ ทรัพยากร และงบประมาณสำหรับการ
ดำเนินการในศูนย์บริการร่วมยังขาดกลไกที่ชัดเจน การรับ-ส่งเอกสารสำหรับเรื่องฝากต่อให้กับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีความล่าช้า การดำเนินการด้านระบบเอกสาร ซึ่งกฎหมาย กฎ ระเบียบยัง
ไม่สามารถตอบสนองต่อความปลอดภัยด้านสารสนเทศอย่างสมบูรณ์ และงานบริการบางอย่างยัง
ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้เบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการ เนื่องจากกฎหมาย กฎ ระเบียบ ยัง
กำหนดให้เป็นอำนาจของส่วนราชการเจ้าของบริการ และประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบว่าได้มีการ
จัดตั้งศูนย์บริการร่วม เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง

2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
รูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ
ปานกลาง ทั้งนี้เพราะประชาชนยังเห็นว่า สถานที่ยังมีความคับแคบ ไม่สามารถรองรับผู้ใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Problems of Management of the Government Counter Service (GCS) at Chiang Mai Central Airport Plaza Office, Chiang Mai Province

Author Mr.Sakulpet Pikulprasert

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr.Preecha Jengjalern Chairperson

Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthya Member

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont Member

ABSTRACT

The objectives of this independent study were 1) to investigate the problems of management of the Government Counter Service (GCS), Chiang Mai Province and 2) to explore satisfaction of customers in the Government Counter Service (GCS), Chiang Mai Province. The sample of this study was 66 operating officials and 400 customers in the Government Counter Service (GCS), Chiang Mai Province. Data were collected through questionnaire.

The study could be summarized as follows:

1) The problems of management of the Government Counter Service (GCS) at Chiang Mai Central Airport Plaza Office, Chiang Mai Province were difficulties in connecting data from each organization. Moreover, the GCS lacked definite mechanisms for personnel allocation, cost, benefit, resource and budget. There was also a delay in receiving and sending document between the GCS and related organizations. Documentary system was obstructed by rules, law and regulation that did not thoroughly response to the information technology security. Some tasks were not able to serve people as a one stop service at the GCS due to the law and regulation designated only to the authorized organization. Some people did not know that the GCS was set up due to the lack of consistent publicizing.

2) People were satisfied with the service of the GCS in the medium level. The informants contended that the area was too small to serve a large amount of people. Furthermore, tables and chairs provided upon waiting were not adequate for customers. Operation officers

were not fair and honest since they kept a queue card for relatives and friends. Finally, people lacked knowledge and understanding of process and steps of service in the GCS.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved