

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งเน้นศึกษาปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ และสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปสู่พัฒนารูปแบบการให้บริการของหน่วยงานราชการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการทั่วไปจากหน่วยงานที่จัดบริการไปให้บริการจำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 66 คน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษานำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.1.1 ข้อมูลทั่วไป

4.1.2 ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

4.1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

4.2 ข้อมูลจากการสอบถามประชาชนผู้ให้บริการ

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ

4.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

4.2.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้ให้บริการพบเจอระหว่างที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC)

4.2.4 ข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC)

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ส่วนราชการ และประสบการณ์การทำงานด้านการให้บริการประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	28	42.4
หญิง	38	57.6
รวม	66	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.6 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 42.4

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	14	21.3
31 – 40 ปี	23	34.8
มากกว่า 41 ปีขึ้นไป	29	43.9
รวม	66	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 41 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 43.9 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 34.8 และมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 21.3

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	16	24.2
สมรส	48	72.7
หม้าย/หย่า	2	3.0
รวม	66	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 24.2 และหม้าย/หย่า ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวส./เทียบเท่า	3	4.5
อนุปริญญา	5	7.6
ปริญญาตรี	46	69.7
ปริญญาโท	12	18.2
รวม	66	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.7 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 18.2 อนุปริญญา ร้อยละ 7.6 และปวส./เทียบเท่า ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
คณะผู้บริหาร (หัวหน้า, รอง)	12	18.2
ข้าราชการ	34	51.5
พนักงานของรัฐ	7	10.6
ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้าง	7	10.6
ลูกจ้าง	6	9.1
รวม	66	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ คณะผู้บริหาร (หัวหน้า, รอง) ร้อยละ 18.2 พนักงานของรัฐ และลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้าง ร้อยละ 10.6 และลูกจ้าง ร้อยละ 9.1

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริการประชาชน

ประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริการประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน	4	6.1
เคยมีประสบการณ์มาก่อน	62	93.9
รวม	66	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ด้านการให้บริการประชาชนมาก่อน ร้อยละ 93.9 และไม่เคยมีประสบการณ์ ร้อยละ 6.1

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามการอบรมเกี่ยวกับทักษะในการทำงานด้านบริการประชาชน

ทักษะในการทำงานด้านบริการประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	16	24.2
เคย	50	75.7
รวม	66	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการด้านบริการประชาชน ร้อยละ 75.7 และไม่เคยได้รับการอบรม ร้อยละ 24.2

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามหน่วยงานราชการ

หน่วยงานราชการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	5	7.6
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่	3	4.5
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	4	6.1
สำนักงานประปาเชียงใหม่	4	6.1
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่	4	6.1
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่	4	6.1
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่	4	6.1
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่	3	4.5
สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงใหม่	3	4.5
สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงใหม่	4	6.1
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่	4	6.1
สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่	4	6.1
ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5	4	6.1
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต 1	4	6.1
เทศบาลนครเชียงใหม่	4	6.1
สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่	4	6.1
ศูนย์ไปรษณีย์ เขต 5	4	6.1
รวม	66	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สังกัดหน่วยราชการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ร้อยละ 7.6 รองลงมาคือ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประปา สำนักงานพัฒนาสังคม องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานประกันภัย สำนักงานพาณิชย์ สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์บริหารการทะเบียน ภาค 5 การท่องเที่ยวภาคเหนือ เทศบาลนครเชียงใหม่ สำนักงานขนส่ง และไปรษณีย์ ร้อยละ 6.1 สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานแรงงานจังหวัด ร้อยละ 4.5

4.1.2 ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

(GCS)

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การอ่านค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
ระหว่าง 1.00 – 1.80	ไม่มีปัญหา
ระหว่าง 1.81 – 2.60	มีปัญหาในระดับน้อย
ระหว่าง 2.61 – 3.40	มีปัญหาในระดับระดับปานกลาง
ระหว่าง 3.41 – 4.20	มีปัญหาในระดับมาก
ระหว่าง 4.21 – 5.00	มีปัญหาในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ต่อปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ระดับปัญหา				ไม่มีปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)		
ด้านการบริหารจัดการ						
1. การกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการที่ให้บริการ $\bar{x} = 2.63$ S.D. = 1.06		18 (27.3)	17 (25.8)	20 (30.3)	11 (16.7)	ปานกลาง
2. การประสานงานร่วมมือระหว่างส่วนราชการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการให้บริการประชาชน $\bar{x} = 2.39$ S.D. = 0.94		9 (13.6)	20 (30.3)	25 (37.9)	12 (18.2)	น้อย

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการ แบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ระดับปัญหา				ไม่มี ปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)		
3. การกำหนดแผนการให้บริการ ประชาชนของศูนย์บริการประชาชน $\bar{x} = 2.51$ S.D. = 0.96	-	12 (18.2)	20 (30.3)	24 (36.4)	10 (15.2)	น้อย
4. การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ดูแล บริหารจัดการศูนย์ฯ $\bar{x} = 2.25$ S.D. = 0.80	-	3 (4.5)	23 (34.8)	28 (42.4)	12 (18.2)	น้อย
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความต้องการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ $\bar{x} = 2.86$ S.D. = 0.82	1 (1.5)	10 (15.2)	39 (59.1)	11 (16.7)	5 (7.6)	ปานกลาง
6. การประชาสัมพันธ์ เปิดเผยข้อมูล ข่าวสารในการให้บริการต่าง ๆ ของ ศูนย์ให้ประชาชนได้รับทราบ $\bar{x} = 2.56$ S.D. = 0.82	-	7 (10.6)	30 (45.5)	22 (33.3)	7 (10.6)	น้อย
7. การจัดระบบงานให้แต่ละหน่วยงาน สามารถรองรับงานให้บริการแทนกัน ได้ $\bar{x} = 2.87$ S.D. = 0.85	1 (1.5)	11 (16.7)	39 (59.1)	9 (13.6)	6 (9.1)	ปานกลาง
8. การอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ $\bar{x} = 1.96$ S.D. = 0.89	-	5 (7.6)	10 (15.2)	29 (43.9)	22 (33.3)	น้อย
9. การบริการของศูนย์ตอบสนองความ ต้องการของประชาชน $\bar{x} = 2.04$ S.D. = 0.66	-	-	16 (24.2)	37 (56.1)	13 (19.7)	น้อย

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการ แบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ระดับปัญหา				ไม่มี ปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)		
10. การบริการได้หลากหลาย ณ จุด บริการเดียว $\bar{x} = 2.72$ S.D. = 0.98	2 (3.0)	8 (12.1)	37 (56.1)	8 (12.1)	11 (16.7)	ปานกลาง
11. การออกแบบและพัฒนา กระบวนการบริการ จนถึงขั้นตอนการ ส่งมอบบริการ $\bar{x} = 3.13$ S.D. = 0.80	1 (1.5)	21 (31.8)	32 (48.5)	10 (15.2)	2 (3.0)	ปานกลาง
12. การติดตามประเมินผลการให้บริการ ประชาชนในแต่ปีงบประมาณ $\bar{x} = 2.56$ S.D. = 1.08	-	16 (24.2)	19 (28.8)	17 (25.8)	14 (21.2)	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการบริหารจัดการเท่ากับ 2.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35						น้อย
ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้						
1. ความทันสมัย ความพร้อมในการใช้ งานของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ $\bar{x} = 2.63$ S.D. = 0.98	-	10 (15.2)	36 (54.5)	6 (9.1)	14 (21.2)	ปานกลาง
2. ความคงทน แข็งแรงของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ $\bar{x} = 2.66$ S.D. = 1.10	-	18 (27.3)	22 (33.3)	12 (18.2)	14 (21.2)	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการ แบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ระดับปัญหา				ไม่มี ปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)		
3. จำนวนหรือปริมาณของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศใน เพียงพอต่อการ ให้บริการประชาชน $\bar{x} = 2.50$ S.D. = 1.07	1 (1.5)	11 (16.7)	23 (34.8)	16 (24.2)	15 (22.7)	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวมด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เท่ากับ 2.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35						น้อย
ด้านอาคารสถานที่/สภาพแวดล้อม						
1. อาคารหรือสถานที่ที่มีความเหมาะสม รองรับการให้บริการประชาชน $\bar{x} = 1.68$ S.D. = 0.84	-	-	16 (24.2)	13 (19.7)	37 (56.1)	ไม่มี ปัญหา
2. สภาพแวดล้อมโดยรอบศูนย์ฯ มี ความเหมาะสม $\bar{x} = 1.75$ S.D. = 0.96	-	4 (6.1)	12 (18.2)	14 (21.2)	36 (54.5)	ไม่มี ปัญหา
ค่าเฉลี่ยรวมด้านอาคารสถานที่/สภาพแวดล้อมเท่ากับ 1.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88						ไม่มี ปัญหา
ด้านบุคลากร						
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ $\bar{x} = 2.37$ S.D. = 0.83	-	5 (7.6)	25 (37.9)	26 (39.4)	10 (15.2)	น้อย
2. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ $\bar{x} = 2.72$ S.D. = 0.54	-	3 (4.5)	42 (63.6)	21 (31.8)		ปานกลาง
3. อธิยาศัย กิริยามารยาท และน้ำเสียง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ $\bar{x} = 1.56$ S.D. = 0.82	-	2 (3.0)	8 (12.1)	15 (22.7)	41 (62.1)	ไม่มี ปัญหา

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการ แบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ระดับปัญหา				ไม่มี ปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)		
4. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ระหว่างเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ ต่าง ๆ ในศูนย์ $\bar{x} = 2.96$ S.D. = 0.72	-	15 (22.7)	35 (53.0)	15 (22.7)	1 (1.5)	ปานกลาง
5. ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ $\bar{x} = 2.42$ S.D. = 0.84	-	4 (6.1)	31 (47.0)	20 (30.3)	11 (16.7)	น้อย
6. ความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม ของเจ้าหน้าที่ $\bar{x} = 2.01$ S.D. = 0.79	-	-	21 (31.8)	25 (37.9)	20 (30.3)	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลากรเท่ากับ 2.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43						น้อย
ด้านงบประมาณ						
1. เงินอุดหนุนที่ได้รับจากรัฐบาลในการ ให้มาบริหารจัดการศูนย์บริการ ประชาชน $\bar{x} = 3.34$ S.D. = 0.66	-	29 (43.9)	32 (48.5)	4 (6.1)	1 (1.5)	ปานกลาง
2. งบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในให้บริการ ประชาชน $\bar{x} = 2.09$ S.D. = 0.85	-	3 (4.5)	18 (27.3)	27 (40.9)	18 (27.3)	น้อย
3. งบประมาณในการปรับปรุงอาคาร สถานที่ให้บริการประชาชน $\bar{x} = 2.63$ S.D. = 0.75	-	6 (9.1)	35 (53.0)	20 (30.3)	5 (7.6)	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการ แบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ระดับปัญหา				ไม่มี ปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)		
4. งบประมาณสนับสนุนการดำเนินการ ให้บริการประชาชนของจากหน่วยงาน $\bar{x} = 2.95$ S.D. = 0.71	-	12 (18.2)	42 (63.3)	9 (13.6)	3 (4.5)	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านงบประมาณเท่ากับ 2.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42						ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการ แบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนเท่ากับ 2.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36						น้อย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการ

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริหารจัดการพบว่า ในภาพรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า

- การออกแบบและพัฒนากระบวนการงานบริการ จนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ มีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13
- การจัดระบบงานให้แต่ละหน่วยงานสามารถรองรับงานให้บริการแทนกันได้ มีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87
- การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความต้องการผ่านผู้แสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ มีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

- การบริการได้หลากหลาย ณ จุดบริการเดียว มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72
- การกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการที่ให้บริการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63
- การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารในการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์ให้ประชาชนได้รับทราบ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56
- การติดตามประเมินผลการให้บริการประชาชนในแต่ปีงบประมาณ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56
- การกำหนดแผนการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการประชาชน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51
- การประสานงานร่วมมือระหว่างส่วนราชการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการให้บริการประชาชน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39
- การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ดูแลบริหารจัดการศูนย์ฯ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25
- การบริการของศูนย์ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04
- การอำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96

2) ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้พบว่าในภาพรวมมีปัญหในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า

- ความคงทน แข็งแรงของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66
- ความทันสมัย ความพร้อมในการใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63
- จำนวนหรือปริมาณของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ไม่มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

3) อาคารสถานที่/สภาพแวดล้อม

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอาคารสถานที่/สภาพแวดล้อมพบว่า ในภาพรวมไม่มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า

- สภาพแวดล้อมโดยรอบศูนย์ฯ มีความเหมาะสม ไม่มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75
- อาคารหรือสถานที่ที่มีความเหมาะสม รองรับการใช้บริการประชาชน ไม่มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68

4) ด้านบุคลากร

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรพบว่า ในภาพรวมมีปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า

- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการต่าง ๆ ในศูนย์มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96
- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72
- ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42
- จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37
- ความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01
- อธิษาศัย กิริยามารยาท และน้ำเสียงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.56

5) ด้านงบประมาณ

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ด้านงบประมาณพบว่า ในภาพรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า

- เงินอุดหนุนที่ได้รับจากรัฐบาลในการให้มาบริหารจัดการศูนย์บริการประชาชน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34
- งบประมาณสนับสนุนการดำเนินการให้บริการประชาชนของจากหน่วยงาน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

- งบประมาณในการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้บริการประชาชน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63
- งบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในให้บริการประชาชน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09

4.1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

จากข้อมูลการสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานส่วนกลางควรจัดสรรงบประมาณอุดหนุนให้แก่ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) อย่างเพียงพอต่อการดำเนินงาน
2. หน่วยงานส่วนกลางควรจัดให้มีการอบรมให้รู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
3. ส่วนราชการที่เข้าร่วมโครงการควรมีการประสานความร่วมมือกันอย่างจริงจังในด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลการให้บริการ ความคิดเห็น และประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริการประชาชน เพื่อก่อให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการ ช่วยเหลือซึ่งกัน และสามารถให้บริการแทนกันได้ กรณีที่ส่วนราชการใดส่วนราชการหนึ่งไม่มีบุคลากรมาประจำศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS)
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทราบอย่างทั่วถึงในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) เพราะบางครั้งยังมีการเข้าใจผิดของประชาชนว่าศูนย์ฯ สามารถให้บริการด้านทะเบียนราษฎรทุกอย่างแท้จริงแล้วมีเพียงการดำเนินการให้บริการเพียงบางส่วนเท่านั้น
5. ควรจัดให้มีป้ายชี้แจงรายละเอียดของการมารับบริการด้านต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) อย่างชัดเจน

4.2 ข้อมูลจากการสอบถามประชาชนผู้ให้บริการ

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทของบริการ ที่มาใช้บริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	148	37.0
หญิง	252	63.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.0 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 37.0

ตารางที่ 4.11 จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	144	36.0
31 – 40 ปี	84	21.0
41 – 50 ปี	88	22.0
51 – 60 ปี	68	17.0
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	16	4.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 22.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 21.0 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 17.0 และมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.12 จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	4.3
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	55	13.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	112	28.0
อนุปริญญา/เทียบเท่า	98	24.5
ปริญญาตรี	87	21.7
ปริญญาโท	31	7.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ อนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 24.5 ปริญญาตรี ร้อยละ 21.7 มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า ร้อยละ 13.8 ปริญญาโท ร้อยละ 7.7 และประถมศึกษา ร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.13 จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	160	40.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	108	27.0
พนักงานบริษัทเอกชน	72	18.0
รับจ้างทั่วไป	52	13.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	2.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 27.0 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 18.0 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 13.0 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.14 จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามการรับบริการข้อมูล / ข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การรับบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
การรับบริการข้อมูลภาษีอากร	292	73.0
การรับบริการข้อมูลการค้า	332	83.0
การรับบริการอื่น ๆ	48	12.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มารับบริการข้อมูล/ข่าวสารจาก ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ มารับบริการข้อมูลภาษีอากร ร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ มารับบริการข้อมูลการค้า ร้อยละ 83.0 และรับบริการอื่น ๆ ร้อยละ 12.0

ตารางที่ 4.15 จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการ จำแนกตามการรับเรื่อง-ส่งต่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การรับบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ	จำนวน	ร้อยละ
การยื่นคำร้องขอเลขที่บ้าน	116	29.0
การขอหนังสือมาตรฐานผลิตภัณฑ์	212	53.0
การรับบริการอื่น ๆ	64	16.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มารับบริการส่งเรื่อง-ส่งต่อจาก ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ มารับบริการขอหนังสือมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ มายื่นคำร้องขอเลขที่บ้าน ร้อยละ 29.0 และมารับบริการอื่น ๆ ร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.16 จำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับบริการเบ็ดเสร็จ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การรับบริการเบ็ดเสร็จ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	292	73.0
การให้บริการไปรษณีย์	212	53.0
การต่ออายุหนังสือเดินทาง	56	14.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการเบ็ดเสร็จจาก ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ มารับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ มารับบริการไปรษณีย์ ร้อยละ 53.0 และมารับบริการต่ออายุหนังสือเดินทาง ร้อยละ 14.0

4.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การอ่านค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
ระหว่าง 1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระหว่าง 1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
ระหว่าง 2.61 – 3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง
ระหว่าง 3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
ระหว่าง 4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ให้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS)

การให้บริการของศูนย์บริการร่วม รูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS)	ระดับความพึงพอใจ					แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย รอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตรอัธยาศัยดี $\bar{x} = 4.41$ S.D.= 0.76	228 (57.0)	112 (28.0)	56 (14.0)	4 (1.0)	-	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว $\bar{x} = 3.84$ S.D.= 0.78	88 (22.0)	168 (42.0)	136 (34.0)	8 (2.0)	-	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ $\bar{x} = 3.80$ S.D.= 0.84	92 (23.0)	156 (39.0)	132 (33.0)	20 (5.0)	-	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี $\bar{x} = 3.51$ S.D.= 0.68	76 (19.0)	120 (30.0)	152 (38.0)	36 (9.0)	16 (4.0)	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59						มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ $\bar{x} = 2.75$ S.D.= 1.29	40 (10.0)	76 (19.0)	128 (32.0)	56 (14.0)	100 (25.0)	ปานกลาง
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ เรียบร้อย $\bar{x} = 2.88$ S.D.= 1.16	40 (10.0)	68 (17.0)	156 (39.0)	76 (19.0)	60 (15.0)	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

การให้บริการของศูนย์บริการร่วม รูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS)	ระดับความพึงพอใจ					แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
3. มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ (ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ) $\bar{x} = 3.00$ S.D.= 1.15	36 (9.0)	108 (27.0)	124 (31.0)	84 (21.0)	48 (12.0)	ปานกลาง
4. มีการจัดคิวลำดับก่อน – หลัง $\bar{x} = 2.79$ S.D.= 1.06	24 (6.0)	68 (17.0)	160 (40.0)	96 (24.0)	52 (13.0)	ปานกลาง
5. อุปกรณ์ แบบฟอร์ม ปากกาโต๊ะ เขียน $\bar{x} = 3.03$ S.D.= 1.06	44 (11.0)	76 (19.0)	152 (38.0)	104 (23.0)	24 (6.0)	ปานกลาง
6. มีเอกสารแผ่นพับ/ เอกสาร แนะนำสำหรับผู้มาติดต่อ $\bar{x} = 3.05$ S.D.= 0.86	24 (6.0)	80 (20.0)	196 (49.0)	92 (23.0)	8 (2.0)	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78						ปานกลาง
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ						
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็น ขั้นตอน $\bar{x} = 3.17$ S.D.= 0.85	32 (8.0)	80 (20.0)	220 (55.0)	60 (15.0)	8 (2.0)	ปานกลาง
2. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม $\bar{x} = 3.11$ S.D.= 0.88	32 (8.0)	76 (19.0)	204 (51.0)	80 (20.0)	8 (2.0)	ปานกลาง
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่ เหมาะสม $\bar{x} = 3.10$ S.D.= 0.83	16 (4.0)	100 (25.0)	204 (51.0)	68 (17.0)	12 (3.0)	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

การให้บริการของศูนย์บริการร่วม รูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS)	ระดับความพึงพอใจ					แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
4. มีการติดตามการให้บริการรับ เรื่อง – ส่งต่อ ตามลำดับ $\bar{x} = 3.00$ S.D.= 0.93	24 (6.0)	80 (20.0)	192 (48.0)	80 (20.0)	24 (6.0)	ปานกลาง
5. การบริการที่มีอยู่ ณ ศูนย์บริการ ร่วมปัจจุบันเพียงพอต่อความ ต้องการ $\bar{x} = 3.02$ S.D.= 0.87	28 (7.0)	56 (14.0)	228 (57.0)	72 (18.0)	16 (4.0)	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59						ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม รูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) เท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49						ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตรอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมาก/ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก/ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก/ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก/ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า

- มีเอกสารแผ่นพับ/ เอกสารแนะนำสำหรับผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

- อุปกรณ์ แบบฟอร์ม ปากกาโต๊ะเขียน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

- มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ (ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

- สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88

- มีการจัดคิวลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

- มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า

- การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

- มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

- มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

- การบริการที่มีอยู่ ณ ศูนย์บริการร่วมปัจจุบันเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

- มีการติดตามการให้บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

4.2.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้ให้บริการพบเจอระหว่างที่มาใช้บริการ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC)

จากการสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการพบเจอปัญหาและอุปสรรคระหว่างที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC) ดังนี้

1. สถานที่คับแคบ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
2. เก้าอี้ โต๊ะสำหรับให้ประชาชนนั่งรอ มีไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการ
3. เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการไม่เป็นธรรม แอบหยิบบัตรคิวให้กับคนรู้จัก
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

4.2.4 ข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC)

จากการสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพบริการของ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC) ดังนี้

1. ควรมีการขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเย็น เพราะในช่วงเวลาดังกล่าวประชาชนจะว่างจากการทำงาน และธุรกิจส่วนตัว
2. ควรมีการจัดสรรให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ
3. ควรขยายสถานที่ให้บริการให้มีขนาดที่กว้าง สามารถรองรับผู้ให้บริการจำนวนมากได้
4. ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ โต๊ะ ทวี ไว้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ให้บริการที่ต้องรอคิวบริการ
5. ควรมีการจัดระบบบัตรคิวใหม่ โดยกำหนดให้ 1 คน หยิบได้ 1 บัตร คิวเท่านั้น เพราะที่ผ่านมาประชาชนบางคนหยิบบัตรคิวไว้เพื่อเพื่อนหรือคนรู้จัก ทำให้ผู้ให้บริการคนอื่นไม่สามารถหยิบบัตรคิวได้

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐานข้อนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติ T-test กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01 และกำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 3.41 ดังนั้นจึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : ประชาชนผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ในระดับไม่มาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้น้อยกว่า 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_0: \mu < 3.41$

H_1 : ประชาชนผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มากกว่า 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_1: \mu > 3.41$

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ	Test Value = 3.41					
	t	df	Sig.	N	Mean	S. D.
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	16.140	399	.000	400	3.89	0.59
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-12.626	399	.000	400	2.91	0.78
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ	-11.073	399	.000	400	3.08	0.59
รวม	-5.757	399	.000	400	3.29	0.39

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ในระดับไม่มาก เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติที (T-Test) มีค่าเท่ากับ -5.757 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่พบ คือ 3.29 ซึ่งน้อยกว่าค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ในสมมติฐาน (3.41) อย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 และ ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ประชาชนผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ในระดับไม่มาก

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในระดับน้อย

การทดสอบสมมติฐานข้อนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติ T-test กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01 และกำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 2.60 ดังนั้นจึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_1 : การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในระดับน้อย ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้น้อยกว่า 2.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_0: \mu < 2.60$

H_0 : การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในระดับไม่น้อย ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มากกว่า 2.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_1: \mu > 2.60$

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS)

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วม	Test Value = 2.60					
	t	df	Sig.	N	Mean	S. D.
ด้านการบริหารจัดการ	-1.259	65	.213	66	2.54	0.35
ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้	0.008	65	.993	66	2.60	0.96
ด้านอาคารสถานที่/สภาพสภาพแวดล้อม	-8.108	65	.000	66	1.71	0.88
ด้านบุคลากร	-6.184	65	.000	66	2.34	0.33
ด้านงบประมาณ	3.112	65	.003	66	2.75	0.41
รวม	-4.635	65	.000	66	2.39	0.36

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในระดับน้อย เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ (T-Test) มีค่าเท่ากับ -4.635 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่พบคือ 2.39 ซึ่งน้อยกว่าค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ในสมมติฐาน (2.60) อย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 หมายความว่า การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในระดับน้อย

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2