

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

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 โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2549 – เดือนกันยายน 2550 และได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 2 ข้อ ดังนี้

1. ประชาชนผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก
2. การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในระดับน้อย

ข้อมูลจากการแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที (T-Test) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการร่วม ๑ (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.6 มีอายุมากกว่า 41 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 43.9 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 72.7 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.7 เป็นข้าราชการ ร้อยละ 51.5

ในด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ด้านการให้บริการประชาชนมาก่อน ร้อยละ 93.9 และเคยได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการด้านบริการประชาชน ร้อยละ 75.7 สังกัดหน่วยราชการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ร้อยละ 7.6

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบดังนี้

- ด้านการบริหารจัดการพบว่า มีปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54
- ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้พบว่า มีปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60
- ด้านอาคารสถานที่/สภาพแวดล้อมพบว่า ไม่มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71
- ด้านบุคลากรพบว่า มีปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34
- ด้านงบประมาณพบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

5.1.2 ข้อมูลจากการสอบถามประชาชน

ประชาชนผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วม ฯ (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.0 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 36.0 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 28.0 ประกอบอาชีพพนักงาน/นักศึกษา ร้อยละ 40.0 มารับบริการข้อมูล/ข่าวสารจากศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบริการข้อมูลภาษีอากร ร้อยละ 73.0 มารับบริการส่งเรื่อง-ส่งต่อ ด้านบริการขอหนังสือมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 53.0 และมารับบริการเบ็ดเสร็จด้านบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ร้อยละ 73.0

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

5.1.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก ผลการทดสอบพบว่า สถิติที (T-

สมมติฐานข้อที่ 2 การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในระดับน้อย ผลการทดสอบพบว่า สถิติ (T-Test) มีค่าเท่ากับ -4.635 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 หมายความว่า การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในระดับน้อย ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

แนวคิดการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) เกิดจากสำนักงาน ก.พ.ร. ต้องการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้น อีกทั้งเพื่อให้บรรลุพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบัน เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ต่อมาสำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (Service Link) นำร่องเพื่อเป็นต้นแบบให้ส่วนราชการต่างๆ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการในรูปแบบต่างๆ แล้ว 4 รูปแบบ ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมด้านสาธารณสุข/โลกพื้นฐาน ศูนย์บริการร่วมเพื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) โดยศูนย์บริการร่วมที่จัดตั้งขึ้นมีการให้บริการ 3 ประเภท คือ การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการเบ็ดเสร็จ และในปี พ.ศ. 2549 ก.พ.ร. ได้ดำเนินการผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้กระทรวง/จังหวัดจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอย่างน้อย 1 แห่ง

จากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน 3 ปี ที่ผ่านมา (พ.ศ. 2546 – 2548) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จากการสำรวจในปี พ.ศ. 2548 พบว่า ค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 76.58 ในปี พ.ศ. 2547 เป็นร้อยละ 76.64 ซึ่งก็ใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และคาดว่าในปี พ.ศ. 2550 จะสามารถยกระดับความพึงพอใจของประชาชน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ตามเป้าหมายที่กำหนดได้ และจากการผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546

นอกจากนี้ ก.พ.ร. ได้ดำเนินการผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในพื้นที่ต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ให้ส่วนราชการระดับกระทรวงและจังหวัดจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อให้บริการแก่ประชาชนไม่น้อยกว่ากระทรวง/จังหวัดละ 1 แห่ง ทั้งนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำ คู่มือ "แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549" แจกจ่ายให้กระทรวงและจังหวัด รวมทั้งเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมด้วย

จากการส่งเสริมและผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมที่ผ่านมา มีผลให้หลายส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ได้จัดตั้งและเปิดให้บริการศูนย์บริการร่วมในรูปแบบต่างๆ แล้วดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ศูนย์บริการร่วมที่เปิดให้บริการในรูปแบบต่างๆ

รูปแบบ ศูนย์บริการร่วม	สถานที่ เปิดดำเนินการ	วันที่ เปิดดำเนินการ	จำนวนหน่วย งานที่เข้าร่วม	จำนวน งานบริการ
1. ศูนย์บริการร่วมด้าน สาธารณูปโภคพื้นฐาน	1. สนง.เขตบางเขน	30 ม.ค. 47	5	5
	2. สนง.เขตบางพลัด	3 มิ.ย. 47	5	5
	3. สนง.เขตบางกอกใหญ่	3 มิ.ย. 47	5	5
	4. สนง.เขตบางซื่อ	3 มิ.ย. 47	5	5
	5. อ.เมือง จ.เชียงใหม่	2 ก.ย. 47	8	5
	6. อ.เมือง จ.ชลบุรี	9 ส.ค. 47	14	5
	7. อ.บางละมุง จ.ชลบุรี	9 ส.ค. 47	14	5
	8. อ.เมือง จ.นครปฐม	28 เม.ย. 47	8	5
2. ศูนย์บริการร่วมเพื่อวิสาหกิจ ขนาดย่อม	1. จ.เชียงใหม่	21 ธ.ค. 47	14	13

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รูปแบบ ศูนย์บริการร่วม	สถานที่ เปิดดำเนินการ	วันที่ เปิดดำเนินการ	จำนวนหน่วย งานที่เข้าร่วม	จำนวน งานบริการ
3. ศูนย์บริการร่วม กระทรวง	1. กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ	2 ส.ค. 48	5	30
	2. กระทรวงยุติธรรม	8 ธ.ค. 47	8	18
	3. กระทรวงพาณิชย์	19 ก.ค. 49	8	35
	4. กระทรวงอุตสาหกรรม	4 พ.ค. 49	8	35
	5. กระทรวงวัฒนธรรม	3 ก.ค. 49	5	10
	6. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	28 ก.ค. 49	11	29
	8. กระทรวงการคลัง	29 ส.ค. 49	5	19
	9. กระทรวงแรงงาน	11 ก.ย. 49	6	10
	10. กระทรวงคมนาคม	18 ก.ย. 49	19	31
	11. กระทรวงมหาดไทย	1 ก.ย. 49	11	5
	12. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	22 ก.ย. 49	5	7
	13. กระทรวงพลังงาน	22 ก.ย. 49	4	15
4. ศูนย์บริการร่วม รูปแบบเคาน์เตอร์ บริการ ประชาชน	1. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร	26 ม.ค. 48	17	22
	2. ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จ.เชียงใหม่	15 ก.ค. 48	27	33
	3. ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ จ.นครราชสีมา	30 พ.ค. 49	12	37
	4. ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า จ.ปทุมธานี	14 มิ.ย. 49	13	20
	5. ศูนย์การค้าเจริญศรีคอมเพล็กซ์ จ.อุดรธานี	26 ก.ค. 49	22	41
	6. ศูนย์การค้าบีบีซี จ.ขอนแก่น	9 ส.ค. 49	47	85
	7. ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี จ.นนทบุรี	11 ส.ค. 49	16	27
	8. ศูนย์การค้าบีบีซี จ.นครสวรรค์	30 ส.ค. 49	13	19
	9. ศูนย์การค้าบีบีซี จ.ยะลา	1 ก.ย. 49	10	33
	10. ห้างเจริญภัณฑ์ ดีพาร์ทเมนต์ สโตร์ จ.พะเยา	25 ก.ย. 49	8	49
	11. ศูนย์การค้าบีบีซี จ.ราชบุรี	26 ก.ย. 49	12	84

การดำเนินการในระยะต่อไป เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของงานบริการที่มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงยิ่งขึ้น ก.พ.ร. จึงได้ขยายผลการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน และศูนย์บริการร่วมรูปแบบต่างๆ ไปยังพื้นที่อื่นๆ รวมทั้งติดตามประเมินผลและศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างรูปแบบการดำเนินการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต โดยดำเนินการส่งเสริมสนับสนุน รวมทั้งติดตามผลการจัดตั้งและเปิดดำเนินการเคาน์เตอร์บริการประชาชนของส่วนราชการและจังหวัดต่างๆ ตลอดจนองค์กรส่วนท้องถิ่นที่สามารถพัฒนาคุณภาพและรูปแบบของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำบริการที่หลากหลายของส่วนราชการต่างๆ หลายหน่วยงานไปรวมเปิดให้บริการแก่ประชาชนในแหล่งชุมชน ที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก โดย ก.พ.ร. จะทำการกำหนดมาตรฐานการดำเนินการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน และพิจารณาเพื่อรับรองคุณภาพมาตรฐานแก่ส่วนราชการ และจังหวัดที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และในปีงบประมาณ พ.ศ.2550-2551 ก.พ.ร. จะดำเนินการขยายผลการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนไปยังพื้นที่อื่นๆ อีกปีละ 15 และ 20 แห่งตามลำดับ

สำหรับศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ GCS (Government Counter Service) แห่งที่ 2 ของประเทศไทย หลังจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เปิดตัวเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) ซึ่งเป็นศูนย์รวมการให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่แห่งแรกของประเทศไทย เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2548 ณ สถานีรถไฟฟ้า BTS หมอชิต กรุงเทพฯ ผ่านมา 8 เดือนปรากฏผลตอบรับการใช้บริการจากประชาชนอย่างมากมายเป็นที่น่าพอใจ เนื่องจาก GCS หมอชิตได้รวมงานบริการภาครัฐไว้ถึง 22 บริการ อาทิ การรับชำระค่าบริการผ่านบริการของ Pay at Post งานบริการไปรษณีย์ ทำบัตรประจำตัวประชาชน ขึ้นแบบภาษี ขออนุญาตสร้างบ้าน ขอเลขที่บ้าน ขอใช้ไฟฟ้า – ประปา ขอหมายเลขโทรศัพท์ รับแจ้งความ รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ฯลฯ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันไม่มีวันหยุด การเดินทางไปมาสะดวกและใกล้แหล่งชุมชน จึงมีเสียงเรียกร้องให้ขยายการให้บริการให้ครอบคลุมในหลายพื้นที่ทั้งกรุงเทพมหานครและในต่างจังหวัด สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้เปิดบริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน GCS แห่งที่สองแล้ว ที่ชั้น 2 ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปิดให้บริการทุกวัน ไม่มีวันหยุดราชการ ในวันจันทร์-วันศุกร์ เปิดให้บริการเวลา 10.30-20.00 น. ส่วนในวันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดให้บริการเวลา 10.00-20.00 น. โดยในระยะแรกนี้ GCS เชียงใหม่เปิดให้บริการมาก



การให้บริการในรูปแบบ GCS เคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ เป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาคเอกชน ภายในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 27 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ เทศบาลนครเชียงใหม่ ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 องค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ การไฟฟ้าภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประปาเชียงใหม่ ศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเขต 1 สำนักงานบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 16 สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ จังหวัดเชียงใหม่ บริษัทเซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และสำนักงาน ก.พ.ร.

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบได้ว่า การบริหารจัดการศูนย์บริการแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมพบปัญหา



นอกจากปัญหาดังกล่าวเบื้องต้น การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ในทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่า การดำเนินงานเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วมที่ผ่านมายังพบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละหน่วยงานทำได้ลำบาก เนื่องจากสารสนเทศของข้อมูลมีมาตรฐานและระบบที่ต่างกัน การจัดสรรบุคลากร ต้นทุน ผลประโยชน์ ทรัพยากร และงบประมาณสำหรับการดำเนินการในศูนย์บริการร่วม ยังขาดกลไกที่ชัดเจน การรับ-ส่งเอกสารสำหรับเรื่องฝากต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังมีความล่าช้า การไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การดำเนินการด้านระบบเอกสาร ซึ่งกฎหมาย กฎ ระเบียบยังไม่สามารถตอบสนองต่อความปลอดภัยด้านสารสนเทศอย่างสมบูรณ์ และงานบริการบางอย่างยังไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้เบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการ เนื่องจากกฎหมาย กฎ ระเบียบ ยังกำหนดให้เป็นอำนาจของส่วนราชการเจ้าของบริการ และประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบว่าได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง

ในส่วนความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะประชาชนยังเห็นว่า สถานที่ยังมีความคับแคบ ไม่สามารถรองรับผู้ให้บริการได้จำนวนมาก อีกทั้งเก้าอี้ โต๊ะ ที่ให้บริการประชาชนในเวลาที่นั่งคอยบริการยังมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ และยังเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่มีความยุติธรรม เทียบตรง ยังมีการลักลอบเก็บบัตรคิดให้กับคนรู้จักอยู่ ซึ่งทำให้ประชาชนที่จะต้องมารับบริการได้รับบริการไม่เป็นธรรม ขณะที่

ขณะเดียวกันประชาชนยังมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับการศึกษาของ ณัฐรา บัวเกษ (2545) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาสำนักงานราชเทวี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการพึงพอใจต่อด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับสูง

นอกจากนี้แล้วประชาชนยังมีความต้องการให้ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น เช่น ในช่วงเย็นที่ประชาชนส่วนใหญ่ว่างจากกิจกรรมและการทำงาน สามารถมาใช้บริการที่ศูนย์ได้ และในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ ก็ขยายเวลาให้บริการเต็มวัน ก็จะทำให้ประชาชนมาใช้บริการมากขึ้น

โดยสรุป จะเห็นได้ว่า การพัฒนาคุณภาพบริการในด้านต่าง ๆ ของภาครัฐนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะสถานการณ์ทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ดังนี้

1. สร้างความพร้อมของระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี และทำให้เกิดการบูรณาการระบบแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน
2. สนับสนุนงบประมาณส่วนหนึ่งในการจัดตั้งและดำเนินการให้แก่หน่วยงานต่างๆ
3. ประสานงานกับหน่วยงานภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ เป็นต้น ให้เข้ามารับช่วงดำเนินการแทน
4. จัดสรรบุคลากรที่เหมาะสม ให้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พร้อมทั้งจัดอบรมบุคลากรที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีทักษะและความชำนาญในการทำงาน
5. ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ รวมทั้งยุบรวมแบบฟอร์มนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการรับ-ส่งเอกสาร
6. จัดระบบการรับ-ส่งเอกสารที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการร่วมทั้งก่อนและหลังเปิดศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง และหลายช่องทาง รวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการไว้ ณ สถานที่ราชการต่างๆ