

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินผลการให้บริการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์  
บริการประชาชน จังหวัดลำปาง

ผู้เขียน นางกนกกาญจน์ ไชยศรี

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุเมภ์ สายจันทร์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ข้อ คือ (1) เพื่อประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง จำนวน 190 คน โดยใช้แบบสอบถาม พร้อมด้วยทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในศูนย์บริการร่วมอีก 15 คน และผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน 9 หน่วยงาน ที่ไม่ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานในศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง จำนวน 9 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 214 คน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมาใช้บริการของศูนย์บริการร่วมในการบริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การชำระเงิน การบริการของไปรษณีย์ ฯลฯ มากที่สุด รองลงมา ใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และใช้บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ เช่น การยื่นคำร้อง ยื่นเรื่องขออนุญาต ตามลำดับ

การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปางในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านความพึงพอใจของจำนวนบริการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดี กล่าวคือ การให้บริการของศูนย์บริการร่วมมีความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการก็ไม่ยุ่งยาก การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการมีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็มีความรู้ความเข้าใจในงานของทุกหน่วยงานที่ให้บริการในศูนย์บริการร่วมแห่งนี้ดี ทั้งยังให้คำแนะนำประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยและไม่ตรี

จิตที่ดีเช่นกัน นอกจากนี้ จำนวนของบริการและหน่วยงานที่ให้บริการเหมาะสม เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และครอบคลุมกับความต้องการในชีวิตประจำวันด้วย

ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการประชาชน ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง แม้ว่าเครื่องมือเครื่องใช้จะทันสมัย สถานที่ทำเลที่ตั้งมีความสะดวก และมีป้ายที่บอกถึงรายละเอียดการบริการที่ชัดเจน แต่ช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือการให้บริการอื่น ๆ เช่น การบริการอินเทอร์เน็ต Call center หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เครื่องดื่ม ฯลฯ ขณะนั่งรอรับบริการไม่ค่อยดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**      Evaluation of the Service Delivery at Lampang Government Counter Service

**Author**                                Mrs. Kanokkarn Chaisri

**Degree**                                Master of Public Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Seksin Srivatananukulkit      Chairperson

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont      Member

Associate Professor Dr. Kosum Saichan      Member

### ABSTRACT

This independent study has two objectives: (1) to evaluate the services of Lampang Government Counter Service and (2) to study problems of the services of Lampang Government Counter Service. The information was collected from 190 people who came to the counter service, the interview with 15 officers and executive administrators or heads of offices from 9 organizations where did not send their officials to cooperate with service center. In summary, the total numbers of sample group were 214 people.

The result shows that normally clients use one-stop services such as payment, postal services, etc. Lesser number of clients uses information service and legal/offer document handling services.

The evaluation of services regarding service procedure, performance of offices, adequacy of types of service are generally good. The services are convenience, the processes are not completed, fees are appropriate and the officers are qualified and have service mind. In addition, number of services and departments are adequate to demands and cover all needs.

In term of facilities, the satisfaction is at medium level. The tools are high-technology, location is convenient with detailed instruction for services. The public relation and other facilities such as the internet, call center, newspapers, television and drinking while people waiting are not quite satisfactory.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved