

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการ
ประชาชน ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์
จังหวัดลำพูน

ผู้เขียน

นางสุรีย์พร รุ่งเรือง

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. อุดมโชค อาษาวิมลกิจ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วม รูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำพูน ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน 2) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน และ 3) ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำพูน การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 170 คน และแบบสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารหรือบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดลำพูน จำนวน 12 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดลำพูน ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน พบว่า มีการจัดแบ่งโครงสร้างหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนเป็นประธานคณะกรรมการ คณะกรรมการมีหน้าที่ในการกำหนดกรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน และคณะทำงาน มีหน้าที่ดำเนินงานในการกำหนดแนวทางการจัดตั้งศูนย์ การดำเนินงาน วางกลยุทธ์ ออกแบบและพัฒนาบริการ ในแต่ละหน่วยงานมีการประชุม เตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการประสานงานร่วมกันของหน่วยงานร่วมบริการที่ศูนย์บริการร่วมฯ อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา มีประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกันหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงศูนย์บริการร่วม และมีระบบการรายงาน ติดตาม หรือ ประเมินผล โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และจากหน่วยงานร่วมบริการเป็นประจำทุกเดือน

ประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอย่างมากต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำพูน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี การจัดเก็บค่าธรรมเนียมในแต่ละงานให้บริการเป็นไปตามกฎหมายกำหนดไว้ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ครบถ้วน และการให้บริการมีความรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการ นอกจากนี้ทางหน่วยงานที่ร่วมให้บริการ มีการทำงานร่วมกันเชิงบูรณาการได้เป็นอย่างดี มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมกันกำหนดแนวทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำพูน ได้แก่ สถานที่ให้บริการคับแคบ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการในช่วงวันหยุด ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ไม่มีเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ มุมอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

Independent Study Title Management of the Government Counter Service (GCS)
At Big C Super Center Lamphun

Author Mrs. Suree Rungruang

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Lecturer Dr. Udomchok Arsawimolkij

ABSTRACT

The objectives of this study on “Management of the Government Counter Service (GCS) at Big C Super Center, Lamphun were to study 1) the management of the Government Counter Service, 2) the efficiency of the Government Counter Service and 3) the problems in the management of the Government Counter Service in Lamphun Province. The study was a quantitative and qualitative research using a questionnaire to gather data from 170 people who came for the service along with interviews with a total of 12 Administrators or personnel or operational officers at the Government Counter Service at Big C Super Center, Lamphun Province. The results can be concluded as follows:

The management of the Government Counter Service (GCS) at Big C Super Center, Lamphun Province had clearly divided the responsibility structure of the organization and personnel with the Governor of Lamphun Province as Chief Executive Officer. The committee board was responsible for setting the policy and operational goal whereas the working committee were responsible for setting up the guidelines for the establishment of the center, the operation, strategy, design and service development. Each section had meetings and preparations for their operational officers and divided their responsibilities clearly. Coordination of different segments of the counter service occurred regularly and continuously with evaluations of the performance and cooperation to find solutions for the development of the GCS as well as monthly report, follow-up and evaluation systems to survey the clients’ satisfaction and that of the authorities involved.

In terms of effectiveness of the center’s service in Lamphun, it was found that the clients were generally satisfied with it. The level of satisfaction for the workers’ quick or prompt service was at a high level. They provided service with an impressive smile, politeness and hospitality.

The service fee was collected in accordance with the law. Equipment was considered modern and adequate serving the needs very well. The cooperation and integration of the relevant units were very good. Exchange of opinions and joint service guidelines was conducted regularly and consistently.

Some problems found in the arrangement of GCS in Lamphun Province were space being too small, inadequate personnel during public holiday or weekends when clients tended to outnumber the workers and lack of such facilities as drinking water, a reading corner and an internet corner.