

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

The Factor effecting successful Operation One stop service Center at Sub-District Municipal Office in Nakorn Ratchasima Province

พัฒนศิลป์ สำเร็จรัมย์¹ รชพล ศรีขาวรส² ขวฤทธิ โยศรีคุณ³
ณรัชต์พงศ์ ตุงคะมณี⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา 2) เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา และ 3) ประเมินแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา การทำวิจัยดำเนินการในลักษณะการวิจัยแบบผสม ซึ่งดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา จากผู้ใช้บริการศูนย์ฯ จำนวน 100 คน และผู้ให้บริการของศูนย์ฯ จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 2 เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4 ท่าน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจำนวน 4 ท่าน และผู้แทนประชาชน จำนวน 4 ท่าน ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลในจังหวัด นครราชสีมา ขั้นตอนที่ 3 ประเมินแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 12 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์โดยสรุปหาลอมรวมประเด็น ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

² อาจารย์ ดร. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

³ อาจารย์ สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา

⁴ นักวิชาการอิสระ

scores from the highest to the lowest mean were Service Officer, Service process, Competency of Office respectively.

2. The opinion of people who receive service the Factor effecting successful Operation One stop service Center at Sub-District Municipal Office in Nakorn Ratchasima Province in overall and each aspect was at high level arranged mean scores from the highest to the lowest mean were Office policy, Service Officer, Service process, Competency of Office and Supporting from outside respectively in Conclusion 5 factors are effecting successful Operation One stop service Center at Sub-District Municipal Office in Nakorn Ratchasima Province.

3. The experts are agree the factor of Office policy, Service Officer, Service process, Competency of Office and Supporting from outside was the Guideline for Development and Operation One stop service Center at Sub-District Municipal Office in Nakorn Ratchasima Province.

4. The Evaluation Development and Operation One stop service Center at Sub-District Municipal Office in Nakorn Ratchasima Province was Suitable and impossible arranged from the most important were 1) Office policy 2) Service Officer 3) Service process 4) Competency of Office and 5) Supporting from outside respectively.

Keywords : The Factor effecting successful, Operation One stop service Center, Sub-District Municipal Office

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

การให้บริการประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาล ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการหรือประชาชนที่มาขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุง การบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมในระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชน

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556-2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การบริหารงานภาครัฐ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ และได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญใน 7 ยุทธศาสตร์ดังกล่าวด้วย โดยยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อ



รื่องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2556-2561, 2558)

ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ ศูนย์บริการร่วม ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า One Stop Service คือ การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อให้สามารถบริการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว แทนที่การติดต่อหลายแห่ง ทำให้ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ทั้งยังลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน สามารถใช้ร่วมกันทั้งสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ นอกจากนี้การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ยังอาจหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น และในปัจจุบันรัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของทางราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ การบริการประชาชน จึงถือเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานจากรัฐโดยเท่าเทียมและทั่วถึงกัน การให้บริการประชาชนหรือการทำงานให้กับประชาชนนั้น จึงเป็นหน้าที่หลักโดยตรงของข้าราชการ แต่เนื่องจากปัจจุบันประชากรของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ทำให้ประชาชนในสังคมมีความต้องการต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ทำให้การบริการประชาชนต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ผลของการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบล ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อประเมินแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการ ประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงการบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมในระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชน One Stop Service คือ การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อให้สามารถบริการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว แทนที่การติดต่อหลายแห่ง ทำให้ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ทั้งยังลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน สามารถใช้ร่วมกันทั้งสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ นอกจากนี้การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ยังอาจหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556-2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การบริหารงานภาครัฐ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ และได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญใน 7 ยุทธศาสตร์ดังกล่าวด้วย โดยยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2556-2561, 2558)

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

2. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการ กระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น

3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m-Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง

ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5. ยกกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอนปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

6. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

7. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชนในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

8. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

9. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่างๆ

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทั่วถึงที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและ ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ

11. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือปัญหาอื่นๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง



แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่รับบริการ มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
2. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของรัฐกับประชาชนมีลักษณะของความสัมพันธ์ที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด และปกป้องผลประโยชน์กับประชาชน ได้แก่ การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย การเสียภาษีให้รัฐ ส่วนลักษณะที่สอง เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของความขัดแย้งของกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งในแต่ละกลุ่มของประชาชนนั้นมีความต้องการผลประโยชน์ของตนเองต่างกันไป เช่น บางกลุ่มต้องการบริการทางการแพทย์ การรักษาพยาบาลบางกลุ่มต้องการไฟฟ้าบางกลุ่มต้องการประปา การให้บริการของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและสุขภาพอนามัยของแต่ละคน ให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามในการแข่งขันนี้ ถึงแม้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากบางครั้งองค์การที่ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อาจทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล แต่หน้าที่นี้เป็นหน้าที่รอง ดังนั้น เมื่อก้าวถึงองค์การใดว่าเป็นองค์การประเภทใดแล้ว จะถือบทบาทหน้าที่หลักขององค์การนั้นเป็นเกณฑ์

การบริการประชาชน” (Public Service) คล้ายกับความหมายของสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภท ที่รัฐจัดสร้างขึ้นเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การบริการประชาชน (Public Service Delivery) จึงหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชนของเทศบาลนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

หลักการบริการประชาชน

การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การบริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติ บ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ไร้แรงงาน การระดมทรัพยากรให้แก่เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพการให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและ



สิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาลการใช้จ่ายงบประมาณระดับท้องถิ่นการ จัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น หลักการบริการประชาชนควรคำนึงถึงองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความต้องการบริการ ในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องพึ่งบริการจากหน่วยงานรัฐโดยทั่วไปแล้วประชาชน คาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ

1.1 เชิงปริมาณ ได้รับบริการที่รวดเร็ว เพียงพอต่อความต้องการ เสียค่าใช้จ่ายน้อยครอบคลุมพื้นที่ กว้างขวาง มีผู้ได้รับบริการมาก

1.2 เชิงคุณภาพ ได้รับการปฏิบัติที่สุภาพ ให้เกียรติ เป็นธรรม เสมอภาค สะดวก ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหาหรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้อย่างเพียงพอ

2. เป้าหมายของบริการ เป้าหมายของบริการ โดยทั่วไปเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานของรัฐกำหนด เช่น จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการ จำนวนเอกสารหรือใบอนุญาตที่ออกให้แก่ประชาชน จำนวนภาษีอากรที่จัดเก็บ เป็นต้น เป้าหมายเหล่านี้ยังไม่ได้สะท้อนคุณภาพของบริการซึ่งพิจารณาจากทัศนคติของประชาชนเป้าหมายหลักของการบริการซึ่ง พิจารณาจากผลที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ความเข้าใจ ความพอใจ และการสนับสนุน

2.1 ความเข้าใจ ประชาชนมีความเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ทราบว่ากระบวนการบริการ เป็นอย่างไร ใช้ระยะเวลาเท่าใด เสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ต้องเตรียมเอกสารหรือหลักฐานใด หากมีปัญหาจะถามได้ จากใคร หรือผู้ใดจะช่วยแก้ปัญหาให้

2.2 ความพอใจ ประชาชนพอใจเนื่องจากได้รับการตามขั้นตอนกระบวนการที่ รัฐจัดให้ด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยุติธรรม ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางการกำหนด ข้าราชการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีความเต็มใจช่วยเหลือเมื่อมีข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ถูกต้องและชัดเจน หากมีปัญหาข้าราชการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ไม่มีการปิดความรับผิดชอบ

2.3 การสนับสนุน ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอน และเงื่อนไขที่กำหนดร่วมแสดงความคิดเห็น ในการปรับปรุงบริการ ยินดีเสียค่าใช้จ่ายตามที่กำหนด ไม่ข่มขู่บังคับเจ้าหน้าที่ไม่ให้อำมสินจ้างเจ้าหน้าที่ หรืออาศัยความรู้ จักคุ้นเคยส่วนตัวเพื่อกระทำการที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิในการรับบริการของผู้อื่น ประเด็นข้างต้นเหล่านี้เป็นเรื่องที่ หน่วยงานของรัฐพึงให้ความสำคัญและกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายเชิงคุณภาพในการบริการของตน

3. ผลเสียหายจากการไม่ปรับปรุงคุณภาพบริการ หากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐไม่สามารถจัดบริการที่มี คุณภาพเป็นที่พอใจของประชาชนโดยส่วนรวมได้ อาจเกิดผลกระทบหลายประการ ดังนี้

3.1 ผลกระทบต่อความเชื่อถือของประชาชน ประชาชนอาจขาดความเชื่อถือต่อระบบราชการและ กลไกการทำงานของรัฐบาล จึงเกิดการต่อต้านหรือเรียกร้องโดยไม่คำนึงถึงระเบียบและขั้นตอนใดๆ โดยการเรียกร้องบางเรื่อง อาจเป็นการเรียกร้องที่รุนแรง นอกจากนี้ประชาชนอาจไม่ร่วมมือและไม่สนับสนุนหน่วยงานของรัฐ อันจะส่งผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเมือง และสังคมของประเทศด้วย ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การประท้วง การปิดถนน การชุมนุม เรียกร้อง ต่างๆ รวมทั้งการที่ประชาชนไม่เชื่อคำอธิบายของตัวแทนภาครัฐฯ ทั้งๆ ที่ภาครัฐฯได้มีการแสดงผลการศึกษาวิจัย สนับสนุนแล้วก็ตาม

3.2 ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ หากบริการของรัฐมีความล่าช้า ย่อมก่อความเสียหายต่อการ ลงทุนและโอกาสในการแข่งขันของภาคเอกชนในด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อโอกาสการพัฒนา

ประเทศโดยรวม ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การที่ประชาชนกลุ่มต่างๆ ชัดขวางโครงการพัฒนาต่างๆ เช่น การต่อต้านโครงการท่อก๊าซไทย-มาเลเซีย เป็นต้น

3.3 ผลกระทบต่อภาคการเมือง เมื่อประชาชนขาดความเชื่อถือกลไกของรัฐก็จะทำให้เกิดปฏิกิริยาเรียกร้องและกดดันภาคการเมืองซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมระบบราชการ หากเป็นเช่นนี้ก็จะทำให้การบริหารประเทศเกิดความยุ่งยาก เพราะประชาชนจะเร่งรัดสิ่งที่ตนต้องการจากฝ่ายการเมืองโดยตรง เช่น กรณีการเรียกร้องของสมัชชาคนจน กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงานและกลุ่มอื่นๆ โดยไม่ยินยอมรับฟังเหตุผลของทางราชการ ภาคการเมืองก็ต้องเสียเวลาดำเนินการเรื่องรายละเอียดปลีกย่อยแทนที่จะดูแลด้านนโยบายเป็นหลัก นอกจากนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคการเมืองเข้าแทรกแซงการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมากยิ่งขึ้น

3.4 ผลกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม หากบริการของรัฐขาดคุณภาพก็ย่อมจะเป็นเงื่อนไขที่ก่อความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมากขึ้น ความแตกต่างหลักในการได้รับบริการจากรัฐอาจก่อให้เกิดความรุนแรงในสังคมติดตามมา ตัวอย่างพบได้มากมายเกี่ยวกับการช่วยเหลือเกื้อกูลพรรคพวกกันเอง หรือการให้ประโยชน์ต่อผู้ให้ผลตอบแทนแก่ข้าราชการ เป็นต้น

3.5 ผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของประเทศ ในกระแสโลกาภิวัตน์ดังที่เป็นอยู่สถานะของประเทศไทยเป็นที่รับรู้รับทราบจากสังคมโลก มีผู้เข้ามาติดต่อและสัมผัสกับบริการของประเทศไทยทั้งที่เป็นภาครัฐด้วยตนเอง ภาคเอกชน และประชาชนจากประเทศต่างๆ หากบริการของรัฐไม่มีประสิทธิภาพก็ย่อมกระทบต่อเกียรติภูมิและความน่าเชื่อถือของประเทศไทยในวงการระหว่างประเทศ และจะส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงการลงทุนจากต่างประเทศหรือความร่วมมือจากต่างประเทศด้วยดังตัวอย่างความมั่นใจของนักลงทุนในภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ขณะนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ประชากรในการวิจัย ได้แก่ 1) ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 100 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนประชากร และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเฉพาะประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเคยมีประสบการณ์การมาขอรับบริการก่อนที่จะมีการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก โดยเลือกผู้ที่เต็มใจและสะดวกจะตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะทำให้ผลของการวิจัยเชื่อถือได้มากที่สุด 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 40 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ตรงกับการวิจัยอย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจำนวน และผู้แทนประชาชน คือ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนา ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 12 คน

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

1.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ระดับความสำเร็จ		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ	3.59	0.49	มาก	3
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.97	0.59	มาก	1
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.83	0.51	มาก	2
รวม	3.80	0.56	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) และด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

1.2 ผลการศึกษาความคิดเห็นผู้ให้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นผู้ให้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงาน	ระดับความสำเร็จ		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านนโยบายขององค์กร	3.94	0.46	มาก	1
2. ด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ	3.59	0.47	มาก	4
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.90	0.44	มาก	2
4. ด้านการสนับสนุนจากภายนอก	3.22	0.53	ปานกลาง	5
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.77	0.41	มาก	3
รวม	3.69	0.49	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านนโยบายขององค์กร ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.59$) และด้านการสนับสนุนจากภายนอก ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

2. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

จากผลการวิจัย ซึ่งเป็นการประมวลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจำนวน และผู้แทนประชาชน คือ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นด้วยว่าปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ปัจจัยด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากภายนอก และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

3. การประเมินแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ผลการประเมินแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีความเหมาะสมโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ 1) ด้านนโยบายขององค์กร 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ 4) ด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ และ 5) ด้านการสนับสนุนจากภายนอก

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้าน

นโยบายขององค์กร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ และ ด้านการสนับสนุนจากภายนอก จากผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านนโยบายขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับทฤษฎีของ วรเดช จันทรศร (2551 : 130-133) ที่เห็นว่าผลสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด มีการแปลงวัตถุประสงค์ออกเป็นภารกิจย่อยภายใต้ความรับผิดชอบเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ ควบคุมและประเมินผล การมีเป้าหมายและการกำหนดเป้าหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่าอะไรคือเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ เมื่อผู้ปฏิบัติเข้าใจว่าอะไรคือความต้องการแล้วก็จะทำให้เป็นการง่ายที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงาน กำหนดความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย อันจะเป็นแนวทางให้การประสานการทำงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นไปโดยง่าย รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ บพิศ รัตนบุรี (2552 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไปปฏิบัติ ศึกษากรณี สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพฯ ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรหรือกำลังคนที่มีคุณภาพ ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติเนื่องจากบุคลากรขององค์กรคือผู้ปฏิบัติตามนโยบายฝ่ายบริหาร หากบุคลากรขาดคุณภาพทำให้นโยบายไม่ประสบความสำเร็จได้ ฉะนั้นในเรื่องบุคลากรมีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจ โดย มีความสนใจเรื่องความรู้ความสามารถ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจจริง ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ ความมีมิตรไมตรี ความสุภาพ ความเสมอภาคในการให้บริการ โดยสรุปแล้วคือการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)

2. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา จากผลการวิจัย ซึ่งเป็นการประมวลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นด้วยว่าปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ปัจจัยด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากภายนอก และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยดังกล่าวล้วนแต่มีความสำคัญและเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

3. การประเมินแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีความเหมาะสมโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ 1) ด้านนโยบายขององค์กร 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ 4) ด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ และ 5) ด้านการสนับสนุนจากภายนอก โดยนำผลจากการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ สรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

3.1 ด้านนโยบายขององค์กร การกำหนดนโยบายในการดำเนินงานที่ชัดเจนจะทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จได้ ประเด็นความสำเร็จคือ การเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ การลดระยะเวลา และขั้นตอนในการติดต่อขอใช้บริการของประชาชน การเสริมสร้างความสะดวกสบาย และความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

3.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประเด็นความสำเร็จคือ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคแก่ประชาชน พร้อมทั้งการนำระบบไอทีมาใช้ ทำให้การทำงานรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น

3.3 ด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นความสำเร็จคือ ขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการประชาชนผู้ขอรับบริการ การนำระบบคิวและระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน การจัดสำนักงานให้ง่ายและสะดวกในการติดต่อของผู้ขอรับบริการและสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3.4 ด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ ด้านงานประจำ ณ ที่ทำการ เทศบาลสามารถดำเนินการได้อยู่ในเกณฑ์ดีอยู่แล้ว ประเด็นความสำเร็จคือ งานบริการบางประเภทที่ไม่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที ควรประชาสัมพันธ์ และการทำความเข้าใจกับผู้ขอรับบริการถึงเหตุผลและความจำเป็นและกำหนดนัดระยะเวลาการดำเนินงานแล้วเสร็จให้ชัดเจน รวมทั้งควรมีการแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินงานเป็นระยะๆ ด้วย

3.5 ด้านการสนับสนุนจากภายนอก การบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ในความรับผิดชอบและประชาชนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประกอบกับมีการพัฒนาในทุกด้าน ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และที่สำคัญต้องพัฒนาบุคลากรประจำศูนย์บริการให้มีความตระหนักในการให้บริการและการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ยังมีความจำเป็นอยู่

4. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ 1) ควรมีการทบทวนและให้ความสำคัญในเชิงนโยบายศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น เนื่องจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเป็นเสมือนหน่วยงานส่วนหน้าที่ประชาชนสามารถเข้าถึงหรือขอรับบริการได้ง่ายและเร็วที่สุด 2) ควรสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพเป็นสำคัญ 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

5. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรศึกษาระบบการให้บริการในรูปแบบต่างๆ โดยคำนึงรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับศักยภาพของหน่วยงานและผู้รับบริการ 2) ควรศึกษาแนวทางการให้บริการประชาชนโดยการเปรียบเทียบหลายพื้นที่ ที่มีบริบทที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- ดิน ปรัชญพฤทธิ. การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2550.
- ชาติชาย ณ เชียงใหม่. การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง. นนทบุรี : สหมิตร พรินต์ติ้ง. 2549.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์, 2560.
- ทศพร สิริสัมพันธ์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิชั่นพรินต์ แอนด์ มีเดีย จำกัด. 2549.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548.



- วรเดช จันทรศร. การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ. รายงานการวิจัย เสนอคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2551.
- บพิช รัตน์บุรี. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไปปฏิบัติ ศึกษากรณี สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพฯ. 2552.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2556-2561. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2558