

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยอาจแยกชุมชนเป็นลักษณะ คือ ชุมชนเมืองกับชุมชนชนบท (เกษตรภา อรรถวรรณสกุล, 2547, หน้า 52-56) ได้กล่าวถึงชุมชนเมือง คือ ชุมชนที่มีผู้อาศัยหนาแน่นและเป็นชุมชนที่มีการปกครองตนเองแบบเทศบาล ชุมชนเมืองจึงมิได้เป็นแผ่นดินเดียวกัน แต่ตั้งอยู่ในสถานที่ต่าง ๆ ของสังคมไทย ซึ่งชุมชนเมืองเหล่านี้มีลักษณะความเป็นเมืองหลายอย่างร่วมกัน บางชุมชนอาจมีความเป็นเมืองระดับสูง แต่บางชุมชนก็อยู่ในระดับต่ำ ชุมชนที่มีความเป็นเมืองอยู่ในระดับสูงสุดของสังคมไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศ มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และหนาแน่น มีการปกครองแบบเทศบาลนคร ในขณะที่ชุมชนเมืองแห่งอื่นส่วนมากเป็นเทศบาลเมือง และเทศบาลตำบลเท่านั้น โดยมีลักษณะของชุมชนเมือง ได้แก่ การมีลักษณะที่พึ่งพาอาศัยกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และอื่น ๆ มีประชาชนอพยพย้ายถิ่นจากชนบทเข้ามาสู่เมืองหลวง จึงเป็นสังคมที่คนเข้ามาอาศัยและทำงานเป็นจำนวนมาก มีความเป็นอยู่แตกต่างกันไป สังคมเมืองหรือสังคมชุมชน เมื่อมองในภาพรวมจะเห็นได้ว่า ชุมชนเมืองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านวัตถุ เช่น การคมนาคมขนส่ง การสื่อสารมวลชน ประชาชนมีระดับการศึกษาสูง มีคนหลายชาติภาษา และเป็นที่ยอมรับของวัฒนธรรมต่าง ๆ ชุมชนเมืองจึงเป็นศูนย์กลางทางการเมือง การปกครอง การค้า อุตสาหกรรม การบริการ แต่ในขณะที่เดียวกันชุมชนเมืองก็มีแหล่งชุมชนแออัด มีอาชญากรรมสูง มีมลภาวะทางสภาพแวดล้อมมากกว่าชุมชนที่มีลักษณะตรงกันข้ามที่เป็นข้อได้เปรียบชุมชนเมืองตรงที่มีสภาพแวดล้อมดี อากาศบริสุทธิ์ ธรรมชาติสวยงาม ชาวชนบทมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จึงมีลักษณะองค์ประกอบของโครงสร้างแตกต่างหากจากกัน (พัชรี สทานบุตร, 2546, หน้า 19 - 22)

สังคมเมืองจึงเป็นสังคมที่ประชาชนติดต่อ และรู้จักกันตามสถานภาพมากกว่ารู้จักกันเป็นส่วนตัว มีการปกครองอย่างเป็นระเบียบ โดยมีเจ้าหน้าที่ทั้งระดับท้องถิ่น เทศบาล และจังหวัดเป็นผู้ดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่รัฐบาลมอบหมาย นับเป็นการบริการสาธารณะ หากส่วนใดส่วนหนึ่งหยุดชะงัก ชุมชนเมืองจะประสบความยุ่งยากในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และปัญหาเหล่านี้จะสะสมเพิ่มมากขึ้นกลายเป็นปัญหาสังคมที่หากไม่ได้แก้ไขทันท่วงทีก็อาจจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง กลายเป็นปัญหาใหม่ ในที่สุดอาจกลายเป็น

ปัญหาเล็กหรือปัญหาใหญ่ที่มีผลกระทบในด้านลบต่อการพัฒนาการด้านต่าง ๆ เช่น ทางด้านสังคม ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอย่างหลากหลาย เช่น การเมือง รัฐศาสตร์ เศรษฐกิจ ฯลฯ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในชุมชนเมือง จากลักษณะเฉพาะของ ชุมชนเมืองดังกล่าว กรุงเทพมหานครจึงเกี่ยวข้องอย่างมีอากหลักเกี่ยวข้องต่อการเปลี่ยนแปลงในอดีต ปัจจุบันและอนาคต ในด้านการให้บริการของรัฐ ณ สถานที่ราชการ และในฐานะองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ, 2543, หน้า 10 – 12)

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เป็นเมืองหลวง และเป็น ศูนย์กลางของประเทศที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นเมืองที่ เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูงยุคโลกาภิวัตน์ มีอำนาจโดยตรงในการให้บริการขึ้น พื้นฐานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และด้านการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่ประชาชน นับเป็น องค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของประชาชนมากที่สุดจึงเป็นภาระที่ค่อนข้างหนักเพื่อให้ คอบสนองและรองรับความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐ อันเป็นเป้าหมายสำคัญในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งบุคคลเป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของ หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจหรือของราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวย ความสะดวกและให้บริการประชาชนและรัฐต้องจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่สะท้อนถึงความ จำเป็นและความสำคัญที่ภาครัฐ ข้าราชการต้องให้ความสนใจและร่วมมือกันในการจัดระบบใหม่ เพื่อประโยชน์ของประเทศและประชาชน กรุงเทพมหานครจึงได้มีนโยบายปรับปรุงระบบการ ให้บริการของกรุงเทพมหานครต่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้ได้รับบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (พัชรี สทานบุตร, 2546, หน้า 60)

การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัด หน่วยงานของรัฐให้เกิดความสมบูรณ์และครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกัน ที่ต่าง ๆ หลายแห่ง ให้เหลือเพียงหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จ และมี ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดสมัยใหม่ พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งเพื่อบริการ ประชาชนให้มากขึ้น โดยเน้นเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Human Service) เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ ความต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น

ในท้องที่ การบริการอย่างทั่วถึงและสะดวกปลอดภัยไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536, หน้า 56)

การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานครเป็นการรวมระบบงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่กระจายอยู่ตามชั้นต่าง ๆ ของอาคารสำนักงานเขตเข้ามารวมไว้ในที่เดียว โดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบคิวมาใช้อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการที่เป็นธรรมและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน โดยบริการประชาชนต่าง ๆ 5 ประเภท ได้แก่ การรับชำระเงิน การทะเบียนราษฎร การทำบัตรประชาชน และการยื่นและรับเรื่องอื่น ๆ (สุกัญญา โอภากุล, 2544, หน้า 1) ปัจจุบันภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง ทำให้โลกไร้พรมแดนเกิดการแข่งขันสูงในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้ทุกองค์กร ทุกหน่วยงานต้องปรับปรุงตัวเองเพื่อความอยู่รอด รัฐบาลจำเป็นต้องปฏิรูประบบราชการและปรับปรุงการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานให้ทันสมัย อันเป็นผลทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายหลัก (เกศสุภา อรวรรณสกุล, 2547, หน้า 2)

สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของสังคม โดยการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และอบอุ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้วยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในสำนักงานเขตให้สอดคล้องกับสภาพของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง ซึ่งกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้ประชาชนในพื้นที่สำนักงานเขตทุ่งครุสามารถมาใช้บริการทุกงานบริการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตจาก 9 ฝ่าย ได้ในที่เดียวกัน บริเวณชั้น 1 ของอาคารสำนักงานเขตทุ่งครุ (กองปกครองและทะเบียน สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร, 2546, หน้า 42)

จากการที่สำนักงานเขตทุ่งครุได้เปิดให้บริการทดลองให้บริการรูปแบบใหม่แบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จให้ประชาชนเป็นผู้ใช้บริการ และมีการดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งสำนักงานเขตทุ่งครุจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งนับว่าได้ผลดีกว่าแต่ก่อนที่ยังไม่มีการนำเอาระบบดังกล่าวมาใช้งานด้านบริการ ซึ่งการดำเนินงานของเขตเสมือนมีการแข่งขันด้านการให้บริการกับส่วนราชการเอง และการแข่งขันในด้านการให้บริการกับองค์กรภายนอกราชการ จึงจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องมีการวิจัยและพัฒนาปรับปรุงให้บริการในด้านต่าง ๆ

ดังนั้น จากสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขตทุ่งครุ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้อาจจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตอื่น ๆ ด้วย

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนที่มีจำนวนมากในพื้นที่รับผิดชอบ จึงมีภาระที่ค่อนข้างหนักในการให้บริการประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม งานที่ให้บริการต่อประชาชนทางตรงได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานรักษาความสะอาด สาธารณสุข ส่วนงานที่ได้ให้บริการทางอ้อม ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง งานสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุง การให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปรับปรุงการให้บริการแบบใหม่ และนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการมากขึ้นเพื่อให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตต่าง ๆ ซึ่งเป็นนโยบายหนึ่งของกรุงเทพมหานครที่ต้องทำการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อด้านต่าง ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ตามอำนาจหน้าที่ของ กรุงเทพมหานคร รวมทั้งการเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในด้านการให้บริการต่อประชาชนในท้องที่ที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และทำการพัฒนาคุณภาพระบบการบริการ โดยมีสำนักงานเขตเป็นฐานหลักในการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ

หลักคำคัญของการพัฒนาคุณภาพคือ การสนองความต้องการของประชาชน ทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบให้มีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน โดยการนำข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการพัฒนา ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาใช้บริการที่สำนักงานเขตเป็นจำนวนมาก ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการต้องใช้เวลาติดต่อนาน ทั้งนี้ เพราะการให้บริการในแต่ละเรื่องต้องไปติดต่อเจ้าหน้าที่หลายจุด ซึ่งตั้งอยู่คนละแห่ง การดำเนินการมีหลายขั้นตอนทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพการบริการประชาชน

จากปัญหาดังกล่าวกรุงเทพมหานครจึงปรับเปลี่ยนการให้บริการ ณ สำนักงานเขตต่าง ๆ ใหม่ โดยนำวิธีการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้แทนการทำงานแบบเดิม มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานที่ล่าช้า อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการผู้มาใช้บริการจนเสร็จตามเรื่องราวที่ประชาชนมาขอรับบริการ ณ จุดเดียว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ รูปแบบของการ

ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานเขตได้ ณ จุดเดียว ทำให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับสำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว และมีบรรยากาศในการติดต่อเป็นไปอย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

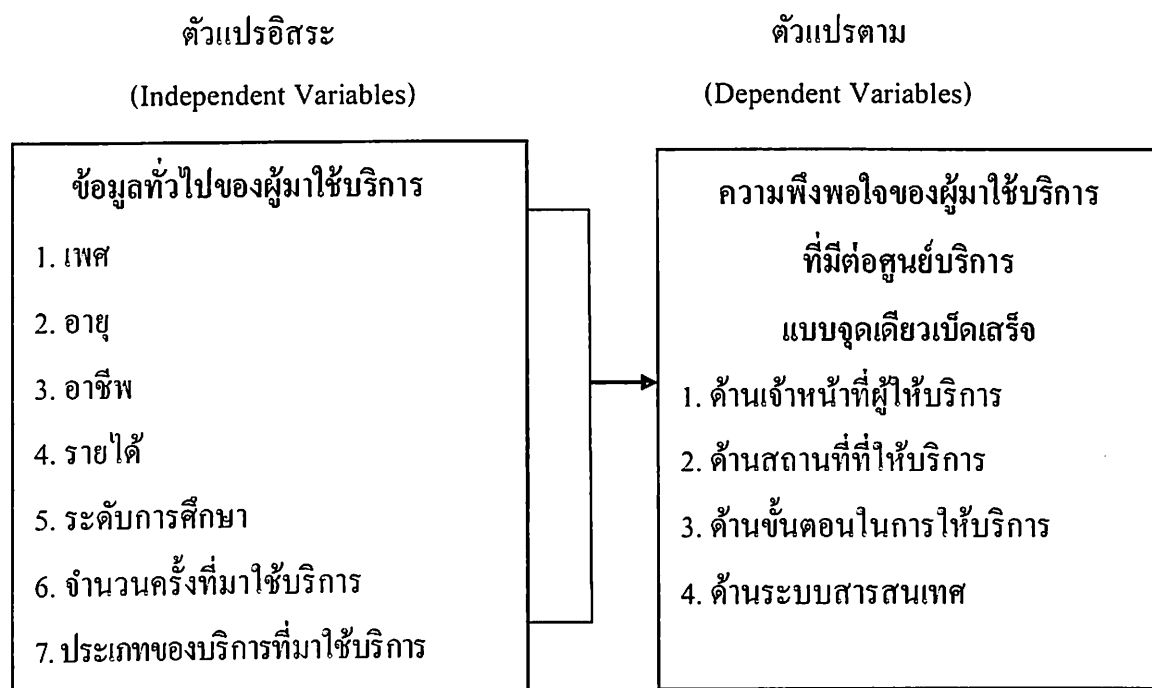
ดังนั้น เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพการทำงานของสำนักงานเขต ซึ่งที่ผ่านมาได้พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่เกิดขึ้นกับการให้บริการของประชาชน ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการรับภาระที่ต้องทำงานที่มีปริมาณมาก และไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน เมื่อกรุงเทพมหานครนำยุทธศาสตร์การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้แทนการทำงานแบบเดิมที่มีอยู่ในหลายฝ่ายมาทำเป็นศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำงานจากฝ่ายต่าง ๆ มารวมกันไว้ที่จุดเดียวบริเวณทางเข้าสำนักงานเขต และนำระบบบัตรคิวมาเป็นเครื่องมือช่วยในการให้บริการเพื่อให้เกิดความเรียบร้อย และลดความยุ่งยากซับซ้อนในการให้บริการลงจากเดิม เพื่อให้สำนักงานเขตบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีผลการประเมินโครงการอยู่ในระดับที่น่าพอใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ตามข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของบริการที่มาใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาวิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการของ Millett, John D. (1954, p. 129) และบูรณาการให้สอดคล้องกับบริบทของการให้บริการแบบครบวงจรของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร นำมาเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของบริการที่มาใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ

2. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 16 ธันวาคม 2562 ถึง 16 มกราคม 2563

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ในวันและเวลาทำการ คือ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.00 - 16.00 น. เท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร และนำผลการศึกษาไปจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการ รวมถึงสภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

2. นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานราชการอื่นที่ให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการวางแผน บริหารจัดการ และปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนของรัฐ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ในช่วงเวลาระหว่างวันที่ 16 ธันวาคม 2562 – 16 มกราคม 2563

ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง สถานที่ซึ่งสำนักงานเขตจัดไว้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อ เพื่อขอรับบริการต่าง ๆ จากทุกส่วนราชการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ จุดเดียวกัน ได้แก่ บริการยื่นแบบและรับเรื่อง บริการยื่นแบบภาษี บริการชำระเงิน บริการงานทะเบียนราษฎร และบริการทำบัตรประชาชน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณลักษณะ บุคลิกภาพ กิริยา วาจา การแสดงอารมณ์ในขณะที่บริการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น การมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง ความรู้ความสามารถ ตลอดจนปริมาณของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ที่ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการจัดสถานที่ให้เหมาะสมและมีความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร การคมนาคมสะดวก มีพื้นที่ภายในกว้างขวาง การตกแต่งภายในมีความสะดวกและถูกสุขลักษณะ มีที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการ ในขั้นตอนการบริการ ระยะเวลาการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการวางระบบไว้ชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ความถูกต้องของเอกสาร การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละกิจกรรมบริการของ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ หมายถึง กิจกรรมการบริการแต่ละประเภทของ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ งานบริการยื่น แบบและรับเรื่อง งานบริการยื่นแบบภาษี งานบริการชำระเงิน งานบริการงานทะเบียนราษฎร และ งานบริการทำบัตรประชาชน

งานบริการยื่นและรับเรื่อง หมายถึง การบริการเกี่ยวกับการยื่นและรับเรื่องขออนุญาตต่าง ๆ งานใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข และ พ.ร.บ. สุสานและฌาปนสถาน งานอนุญาตตาม พ.ร.บ. ควบคุมการโฆษณา งานยื่นเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อ ถอนอาคาร การขออนุญาตและการกระทำการในที่สาธารณะและการขออนุญาตที่ดิน การสอบสวน รับรอง และการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัยและอื่น ๆ

งานบริการยื่นแบบประเมินภาษี หมายถึง การบริการเกี่ยวกับยื่นเรื่องประเมินและชำระ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีบำรุงท้องที่ และยื่นเรื่องประเมินชำระภาษี ป้าย

งานบริการรับชำระเงิน หมายถึง การบริการเกี่ยวกับชำระค่าภาษี ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ

งานบริการทะเบียนราษฎร หมายถึง การบริการเกี่ยวกับยื่นขอเลขที่บ้าน แจ้งขอรื้อบ้าน การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายปลายทาง การขอเพิ่มชื่อใน ทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลง รายการในเอกสารทะเบียนราษฎร และการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

งานบริการบัตรประชาชน หมายถึง การบริการเกี่ยวกับการขอมีบัตรประชาชน และการ คัดลอกสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร