

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของงานภาครัฐ
6. แนวคิดการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
7. โครงการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร
8. ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

นักวิชาการหลายท่าน ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะขอนำมากล่าวถึงในที่นี้คือ

เวอร์มา (Verma, 1986, pp. 102 - 103) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการให้บริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 45) ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ และช่องทางการให้บริการ

ดิน ปรชัญพทธี (2542, หน้า 62) ได้กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะว่าเป็นบริการ ในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองตอบต่อความต้องการเพื่อให้เกิด ความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล (2540, หน้า 119 - 121) ได้กล่าวถึง แนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมอยู่ในการอำนาจการ หรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่ได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2546, หน้า 251) การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1 ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม

- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

- 1.3 ให้คำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมี

ความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

วิลเลียม เอช ลูซี่, เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเชอว์ เอส เบิร์กเฮด (H. Lucy, Gilbert และ Birkhead, 1987, p. 148 อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2542, หน้า 1 - 9) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

บรรจบ กาญจนกุล (2533, หน้า 327) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการที่ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการให้ด้านสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการของภาครัฐที่จัดขึ้นเพื่อให้การบริการความช่วยเหลือและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวมและสร้างภาพพจน์ให้เป็นประโยชน์และประทับใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ

2. หลักสำคัญของกาให้บริการ

การให้บริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 13 - 15) ได้กล่าวว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี เลือกสรรแล้วสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในการบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ

กฤษณ ธนาพงศธร (2539, หน้า 20 – 22) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่นุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิให้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่นุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกับบุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย คือ บริการที่จัดให้ผู้มาใช้บริการต้องเป็นบริการที่มีความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ

5. หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปหลักสำคัญในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่จะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม ให้ความเสมอภาคเป็นธรรมชาติหรือร้อน รวดเร็วและมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการภาครัฐ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษา ดังนี้

เดวิส (Davis, 1988 อ้างถึงใน ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์, 2546 หน้า 10 – 15) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

วอลแมน (Wolman, 1978 อ้างถึงใน สถิติต คำลาเถียง, 2544, หน้า 42 - 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นสภาพ

ความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของคนได้รับการตอบสนอง

อมร รักษาสัตย์ (2542, หน้า 20 - 32) นักวิชาการไทยกล่าวถึงความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้แค่ทำให้เสร็จ ๆ ไปเท่านั้น แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่ามีผู้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจ” แตกต่างกันไปมากมาย แต่พอที่จะสรุปได้ว่าความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกที่มีมูลเหตุจากภาวะที่เป็นอัตวิสัยและวัตถุวิสัย ความพึงพอใจถึงมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังหรือคุณสมบัติของแต่ละบุคคลกับภาวะวิสัยและวัตถุวิสัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดอันจะเป็นการนำไปสู่การประเมินค่า ด้วยเหตุนี้ทัศนคติของปัจเจกชนและผลกระทบจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นผลกระทบโดยตรงหรืออ้อมก็ตามย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความพึงพอใจสัมพันธ์กับทัศนคติและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ๆ เป็นสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

ภรณี กิริติบุตร (2539, หน้า 54) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้การวัดโดยแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิด หรือมีคำตอบให้เลือกตอบ โดยสอบถามผู้มารับบริการให้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการที่ได้รับ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการ

Millett (1954, p. 129) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง ดังนี้

1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการผู้มาติดต่อตามลักษณะลำดับก่อน – หลัง หรือการแจกบัตรคิว โดยเรียงลำดับไปเรื่อย ๆ ก่อน – หลัง โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้การต้อนรับ ไม่เลือกปฏิบัติหรือให้บริการผู้มาติดต่อเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน

2) ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็วและทันเวลา (Timely Service) ตามความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของผู้มาติดต่อ ช่วงเวลาผิดพลาดจากการไม่ทันเวลา อาจทำให้สินค้าที่นำเข้ามาไปใช้ในกระบวนการผลิตไม่ทัน อาจทำให้กระบวนการผลิตหยุดชะงักได้ ดังนั้น ในบางช่วงเวลาหรือตลอดไปต้องให้บริการนอกเวลาราชการด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าถือได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นช่วยให้อุตสาหกรรมในประเทศประสบผลสำเร็จ สนองตอบต่อนโยบายรัฐบาล

3) ความสามารถในการจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) แก่ความต้องการของผู้มาติดต่อ คือ การจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตามช่วงเวลาและ โอกาสเพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อรอนาน เช่น วันจันทร์เช้าอาจจัดเจ้าหน้าที่มาบริการเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับปริมาณที่ค้างเนื่องจากวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ หรือช่วงโหม่งเร่งด่วนอาจจัดเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นที่มีผู้มาติดต่อน้อยไปช่วยหน่วยงานที่มีผู้มาติดต่อมาก

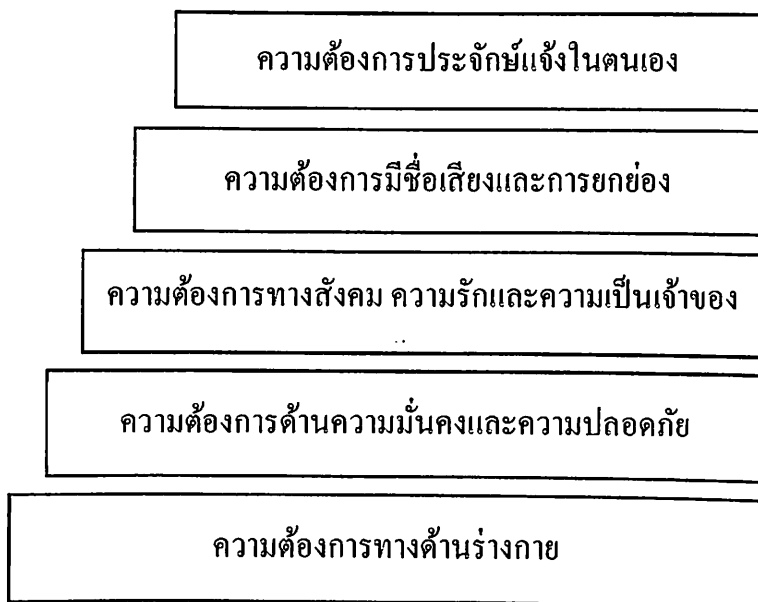
4) ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ เช่น ในช่วงกลางวันปกติจะหยุดรับประทาอาหารกลางวัน หน่วยงานจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรกลางวันเพื่อคอยบริการผู้มาติดต่อหรือการติดต่อในช่วงเช้างานอาจยัง

ไม่เสร็จก็ให้เจ้าหน้าที่นั้น ๆ บริการให้จนสิ้นสุด แล้วค่อยไปทานอาหารกลางวัน ซึ่งงานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้น ๆ หากหยุดพักอาจทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้

5) ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการให้บริการนั้น ๆ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น เมื่อมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถใช้ความรวดเร็ว และทันเวลา มีบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่องแล้วควรจัดหน่วยงานต่อเนื่อง เช่น งานชำระภาษี งานตรวจสอบสินค้าให้ทำงานต่อเนื่องไปได้เลย คือ การให้บริการแก่ผู้นำเข้าแบบ One Stop Service ทำให้การมาติดต่อราชการเสียเวลาเพียงเล็กน้อยแต่ได้ผลงานมาก หรือการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการเพื่อคอยช่วยเหลือดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่ค่อยชำนาญหรือทราบรายละเอียดในการมาติดต่อมากมักจะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจ

2. ทฤษฎีลำดับขั้นตอนการของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Human Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1965 อ้างถึงใน ติน ปรัชญพฤษี, 2542, หน้า 44 – 45) ได้กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นเครื่องกระตุ้นและนำทางพฤติกรรมของคนงานในอันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทฤษฎีลำดับขั้นตอนการของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Human Needs) มองว่าคนงานมีความต้องการหลายระดับซึ่งอาจเรียงจากต่ำไปหาสูงได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายนี้ หากกล่าวในแง่องค์การธุรกิจอุตสาหกรรม อาจตอบสนองได้ด้วยค่าจ้างแรงงานที่เพียงพอแก่การครองชีพ การแจกชุดทำงาน การมีรถรับส่งพนักงาน เป็นต้น

2.2 ความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัย จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกายจิตใจและความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และเมื่อพิจารณาในทัศนะของการปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่พนักงานให้มากยิ่งขึ้น

2.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการในสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชนิดนี้ก็คือความต้องการความรัก ความเข้าใจจากเพื่อน ความต้องการที่จะได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ และได้รับการยอมรับจากสมาชิกที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เป็นต้น

2.4 ความต้องการมีชื่อเสียงและการยกย่อง (Esteem Needs) จะรวมถึงการนับถือตนเอง ความต้องการที่จะเป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความเป็นตัวของตัวเองรู้จักมีอำนาจและต้องการที่จะประสบความสำเร็จ องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่แสดงว่าได้รับการยกย่องนับถือ เช่น สถานภาพการได้รับการยกย่อง การได้รับความสนใจ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป เป็นต้น

2.5 ความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเอง องค์กรที่ดีควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสที่จะสนองความต้องการตามอุดมการณ์ของตนเองให้มากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อเป็นผลดีสำหรับทั้งฝ่ายพนักงานและฝ่ายจัดการเอง โดยจะเปิดโอกาสให้เข้าทำงานที่ยากที่สุดหรืองานในตำแหน่งที่สูงสุดเท่าที่ความสามารถของเขาจะเอื้ออำนวยให้

จากทฤษฎีข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อโอกาสตามที่ต้องการขั้นต่ำได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจแล้ว คนงานก็จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ หน้าที่ขององค์กรก็ต้องคอยดูว่าความต้องการของคนงานอยู่ในระดับใด และเข้าพยายามสนองตอบความต้องการเหล่านั้นให้ได้ อย่างไร และในการสนองตอบความต้องการแต่ละระดับนั้น องค์กรจะต้องไม่พยายามสนองตอบความต้องการนั้น ๆ ให้ได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ มิฉะนั้นแล้วการสนองตอบ

ดังกล่าวจะมีใช่เป็นเหตุผลเหตุจูงใจให้คนทำงาน เพราะคนงานจะเข้าใจว่าองค์การสนองตอบความต้องการของตนนั้นเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์การที่จะต้องทำ

3. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับสิ่งที่อยู่ภายใน ทฤษฎีจะมี ความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1923 อ้างถึงใน คำรณ วัฒนา, 2544, หน้า 16 – 17) ได้กล่าวว่า “คนต้องการอะไรจากงานที่เขาทำ อะไรสร้างความรู้สึกพอใจในงาน (Satisfaction) และสิ่งใดสร้างความรู้สึกไม่พอใจในงาน (Dissatisfaction)” แนวคำตอบ 2 แนวดังกล่าวนำมาสู่คำที่เขาใช้เรียกปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจในการทำงานโดยเขาใช้คำว่า “Hygiene – Factors” สำหรับปัจจัยต่าง ๆ ที่ระงับความรู้สึกไม่พอใจในงานและ “Motivation – Factors” สำหรับปัจจัยที่สร้างความรู้สึกพอใจในงาน ซึ่ง Hertzberg ได้เรียกว่า “The Motivation Hygiene Theory” หรือเรียกว่า Factors of Motivation Theory

3.1 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) คือ ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การก็จะเกิดความ ไม่ชอบงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

3.1.1 เงินเดือน (Salary) เป็นที่พอใจของคนในองค์การ

3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) มีความสัมพันธ์อันดีแก่กัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3.1.3 ลักษณะอาชีพที่เป็นที่ยอมรับของสังคม (Social Acceptation) มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

3.1.4 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) การบริหารและการจัดการในองค์การ

3.1.5 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์

3.1.6 ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความยั่งยืนของอาชีพความมั่นคงขององค์การ

3.1.7 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ความสามารถในการบังคับบัญชาการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

3.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานที่ทำให้องค์กร เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยพื้นฐานเป็นปัจจัยที่มาจากความต้องการภายในตัวบุคคล ได้แก่

3.2.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) ประสบผลสำเร็จในผลงานที่ทำ

3.2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) จากคนในองค์กร ได้รับคำชมเชยแสดงความยินดี

3.2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) เป็นงานน่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3.2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้รับมอบหมายงานใหม่การมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

3.2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสศึกษาหาความรู้ ฝึกอบรมเพิ่มเติม ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย เป็นสิ่งสำคัญในองค์กรปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่สัญญาทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเมื่อคนในองค์กรได้รับตอบสนองทั้ง 2 ปัจจัยอย่างเพียงพอ ทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของงานภาครัฐ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐ

วรงค์ จันทรร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2544, หน้า 6 – 7) ได้กล่าวถึง การจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes (P.S.O.) เป็นการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ ก.พ.และสำนักงาน ก.พ. ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 และในฐานะเป็นเลขานุการคณะกรรมการ ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ราชการมีการบริหารและจัดการที่ดีให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 75 การดำเนินการพัฒนา Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes (P.S.O.) เป้าหมายภาคราชการเน้นหลายด้าน ซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) โดยเฉพาะ

1.1 ความเสมอภาค

1.2 ความเป็นธรรม

1.3 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.4 สิทธิและเสรีภาพ

1.5 ความทั่วถึงในการให้บริการ

1.6 ความพึงพอใจของประชาชน

1.7 ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ

1.8 ประหยัด

1.9 ความถูกต้อง

1.10 การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน

โดยรวมในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ

Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes (P.S.O.) เป็นระบบที่รัฐบาลไทยออกแบบขึ้นมา ให้หน่วยงานภาคราชการปฏิบัติเป็นประเทศแรกของโลกที่มีมาตรฐานของภาคราชการและเป็นเกียรติภูมิของประเทศ ซึ่งการดำเนินงาน P.S.O. เป็นนโยบายเชิงนวัตกรรม (Innovation Public Policy) ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เป็นระบบส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement) มีกระบวนการพัฒนาที่ไม่มีวันสิ้นสุด เพื่อประโยชน์ที่จะให้กับประชาชน มีความเสมอภาค และเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นเป้าหมายผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ที่บั้นปลาย (Ultimate Outcomes) ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นได้จะต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากทุก ๆ หน่วยงานของภาครัฐ

2. เป้าหมายของรัฐของการพัฒนาระบบมาตรฐานสากล

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544, หน้า 7 - 9) ได้สรุปบทบาทภาครัฐที่ต้องมีการปรับเปลี่ยน ดังนี้

2.1 เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน คือ การปฏิรูปการเมืองและระบบราชการให้มีความสุจริต โปร่งใส และมีความชอบธรรมในการใช้อำนาจและสนองความต้องการของประชาชน โดยได้ระบุไว้ชัดเจนในมาตรา 75 ว่า “รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว และเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน”

2.2 ภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงแนวคิดในการทำงานใหม่ โดยมุ่งการสร้างประโยชน์ในประชาชนแทนการรักษากฎ ระเบียบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ล้าสมัย โดยคำนึงถึง

ผลกระทบต่อประชาชน มุ่งให้บริการประชาชนแทนการเป็นเจ้าของมุลนาย ต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ยึดหลักความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติหรือ เล่นพรรคเล่นพวก

2.3 การให้บริการประชาชน นอกจากจะต้องคำนึงถึงสัมฤทธิ์ผลแล้ว ภาครัฐจะต้องตระหนักถึงเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วย เพื่อให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยจะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้น โปร่งใสและให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

2.4 การบริหารภายในภาครัฐ ต้องมีความคล่องตัว มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการออกแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มหรือพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งต่างไปจากรูปแบบโครงสร้างหน่วยงานและวิธีการทำงานปัจจุบันที่มีรูปแบบเดียวเพื่อสะดวกในการบริหาร

3. หลักการในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544, หน้า 18 – 24) ได้สรุปหลักการในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ ในระดับองค์กร ได้แก่

3.1 หลักนิติธรรม หมายถึง กฎ กติกา ที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร

3.2 หลักคุณธรรม หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2537 คือ มีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน และต่อประชาชนและสังคม

3.3 หลักความโปร่งใส หมายถึง ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่องาน และสามารถตรวจสอบการทำงานได้

3.4 หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง จะต้องมีการวางระบบการรับฟังความเห็นและการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกันภายในองค์กรเองจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารภายในด้วย

3.5 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับต่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบในทุกระดับมีความชัดเจนและมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จ รณรงค์ให้ประชาชนรับผิดชอบด้วย

3.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง ผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมด เพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาครัฐกิจเอกชน หรือภาคประชาชนทำให้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไป เลื่อนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

4. การปฏิรูประบบราชการ

ระบบข้าราชการประจำ มิได้หมายถึง คณะรัฐมนตรี (Cabinet or Council of Ministers) ถึงแม้ว่าตามกฎหมายไทยจะเรียกว่า “ข้าราชการการเมือง” ก็ตาม ทั้งนี้ เพราะตามหลักวิชาการนั้นไม่มีคำว่า “ข้าราชการการเมือง” เพราะนักการเมือง (Politician) ในรัฐบาลหรือพรรคการเมืองฝ่ายค้านเท่านั้น รัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรีซึ่งเป็นนักการเมืองมีหน้าที่กำหนดนโยบายสาธารณะ (Public Policy) และกำกับนโยบายสาธารณะดังกล่าว เพื่อให้ข้าราชการประจำสามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพเป็นประชาธิปไตยของประชาชน (Democracy as an ideology) และวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยของประชาชน (Democracy as a Way of life) ส่วนระบบเศรษฐกิจและสังคม (Socio - Economic System) จะต้องเป็นแบบเสรีนิยม (Liberalism) ซึ่งให้อิสระเสรีแก่ปัจเจกชน (Individual) ในการประกอบการทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเต็มที่โดยระบบการเมือง (Political System) จะต้องส่งเสริมสนับสนุน เพื่อให้การประกอบการดังกล่าวของปัจเจกชนได้มีขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติประเทศ โดยที่รัฐบาล (ซึ่งเป็นกลไกของระบบการเมือง) จะต้องไม่เป็นผู้ประกอบการแข่งขันกับปัจเจกชน เพราะระบบราชการไม่ควรถ่วงตัวในการประกอบการแข่งกับภาคเอกชน เนื่องจากราชการมีกฎหมายและระเบียบข้อบังคับมาก มีผู้บังคับบัญชาหลายระดับ มีลำดับชั้นของการตัดสินใจ (Decision Making) หลายขั้นตอนและจะต้องไม่ข้ามชั้นของการบังคับบัญชา การรักษาวินัย ตลอดจนการมีงบประมาณแผ่นดินที่จำกัด ดังนั้น การปฏิรูปทั้งระบบการเมืองเศรษฐกิจและสังคม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูประบบกลุ่มผลประโยชน์ (Interest Group) พรรคการเมือง (Political Party) รัฐสภา (Parliament) รัฐบาล (Government) กฎหมาย (Law) การปกครองท้องถิ่น (Local Self - Government) ฯลฯ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นสถาบัน (Institutionalization) เพื่อความพร้อมในการพัฒนาประเทศและมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติในทศวรรษหน้าได้ ประเทศไทยมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบข้าราชการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อความพร้อมในการพัฒนาประเทศเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันกับนานาชาติภายใต้กฎกติกาขององค์การการค้าโลก ซึ่งประเทศไทยเป็นสมาชิกระบบราชการจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) มีการจัดระบบการมอบหมายงาน (Delegation of Authority) มีความโปร่งใส (Transparency) มีคุณธรรม (Merit) การตรวจสอบได้ (Accountability) มีทักษะ (Skill) มีประสิทธิภาพ

(Effectiveness) และมีประสิทธิผล (Efficiency) ข้าราชการประจำจะเป็นส่วนสำคัญ และมีบทบาทในการกระตุ้นและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสร้างความแข็งแกร่งให้กับภาคเอกชน อันจะส่งผลดีต่อการกระตุ้นและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสร้างความแข็งแกร่งให้กับภาคเอกชน และส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศโดยรวมในที่สุด (ทศพร สิริสัมพันธ์, 2538, หน้า 78 – 80) สำนักงานเขตทุ่งครุเป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านความมั่นคงของชาติ การรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง และการรักษาผลประโยชน์ของชาติในด้านอื่น ๆ อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังผลให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันในการประกอบการทางเศรษฐกิจกับนานาชาติได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมของโลกดังกล่าวมาข้างต้น สำนักงานเขตทุ่งครุจึงจำเป็นต้องกำหนดนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Policy) เพื่อการปฏิรูปองค์กรให้มีความเข้มแข็งเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกดังกล่าว เพื่อที่จะให้การปฏิรูปสำนักงานเขตทุ่งครุเป็นไปอย่างสัมฤทธิ์ผล ทั้งในด้านโครงสร้างระบบการบริหารจัดการ การเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของกำลังพล การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสม (Knowledge and appropriate to technology) มาใช้กับงานบริหารและงานปฏิบัติราชการ

แนวคิดการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

แนวคิดการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัดหน่วยงานของรัฐให้เกิดความสมบูรณ์และครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานที่ต่าง ๆ หลายแห่ง ให้มีเพียงหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอจะสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ดังนี้ (นิยม ทองจำปา และ ทศราพร แก้วบุคคา, 2547, หน้า 46 – 50)

1. การกำหนดให้การบริการประชาชนอยู่ในองค์กรเดียวกันหรือในสถานที่เพียงแห่งเดียว การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียว โดยมี 2 วัตถุประสงค์ คือ

1.1 ความเป็นเอกภาพในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้น และจัดบริการอยู่หน่วยงานหรือสถานที่เดียวกัน ในการบริหารราชการต้องคำนึงถึงว่าหน่วยงานต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและการสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียว

1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการ หรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรมเพื่อบริการประชาชนให้แก่ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและ

อำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือ ต้องมีอำนาจหน้าที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น แนวความคิดสมัยใหม่พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งเพื่อบริการประชาชนให้มากขึ้น โดยเน้นหนักเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Human Service) เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นในท้องที่ การบริการอย่างทั่วถึงและสะดวกปลอดภัยไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน (One Single Moment for a Variety of Human Service)

3. กำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานรัฐ การถือหลักว่าผู้ไปติดต่อราชการได้รับการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกันกับที่ผู้นั้นไปติดต่อราชการแห่งนั้นไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสมกรณีทำงานนั้น ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรกในคราวเดียวกัน ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ติดต่อราชการแห่งนั้น ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

4. การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ และผสมผสานอย่างเหมาะสมกรณีทำงานนั้น ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรกในคราวเดียวกัน เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานอย่างมีหลายขั้นตอน ต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนกทางราชการควรกำหนดทางปฏิบัติอย่างรัดกุม และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่น การเตรียมเอกสารพยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป เป็นต้น

5. ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด โดยกำหนดระยะเวลาที่จะกระทำได้ และผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจน และรัดกุม

6. ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผลการบริการของรัฐ นับเป็นหัวใจของการปฏิบัติการนั่นเอง สำหรับประสิทธิภาพ หรือผลที่ทางราชการได้รับเป็นเพียงเครื่องชี้ถึงผลสำเร็จที่ทางราชการได้รับตามเป้าหมาย มิใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการโดยตรง

1. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นแบบอุดมคติที่ทางราชการดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติอาจจัดในรูปดังนี้ (นิยม ทองจำปา และ ทศราพร แก้วบุคดา, 2547, หน้า 46 – 50)

1.1 การจัดบริการบนสำนักงาน การตั้งหน่วยราชการควรจัดให้เป็นศูนย์ราชการในเขตพื้นที่นั้นอย่างถาวร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน มีกฎหมายและ

ระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน และประชาชนเลือกรับบริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้ ทรัพยากรการบริการต่าง ๆ จะต้องมีครบถ้วนและเพียงพอต่อการบริการประชาชน

1.2 การจัดบริการนอกสำนักงาน เป็นการจัดเป็นครั้งคราวตามความจำเป็นหรือความต้องการของประชาชนและทางราชการ วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดบริการนอกสำนักงาน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นบางแห่งเป็นสำคัญ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง และทางการเข้าถึงประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการให้บริการโดยตรงมากกว่าให้ประชาชนไปติดต่อเอง

1.3 การจัดบริการให้ประชาชนตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอาจเป็นการแยกหน่วยงานเป็นเอกเทศเฉพาะออกไปจากสำนักงานกลาง เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมกับสภาพการทำงาน แต่จะต้องให้บริการสำเร็จเบ็ดเสร็จในหน่วยงานที่แยกด้วย

1.4 การจัดบริการตามประเภทของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการได้มีความสะดวกในการติดต่อกัน ไม่สับสนปะปนกัน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีความชำนาญงานเฉพาะด้านเป็นพิเศษ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีนโยบายที่จะปรับปรุงระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานครต่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยพยายามที่จะนำการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่ภายในสำนักงานเขตจาก 10 ฝ่ายด้วยกันมารวมไว้ในสถานที่เดียวกันเพื่อเพิ่มความสะดวกให้ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ รวมทั้งให้เกิดความโปร่งใสในบรรยากาศใหม่ที่เป็นกันเองมากยิ่งขึ้น และให้ชื่อว่าการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จากนั้นการปรับปรุงให้บริการยังคงดำเนินต่อไป ในส่วนของขั้นตอนการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้มีมาตรฐานและความกระชับอันช่วยให้การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วในอนาคต

รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้ผ่านประสบการณ์การบริหารงานภาคธุรกิจเป็นผู้เริ่มจุดประกายความคิด One Stop Service ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในขณะนั้นได้ใช้คำในภาษาไทยว่า “บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” ซึ่งมีความหมายที่ตรงและเข้าใจได้ คณะกรรมการกำหนดรูปแบบและกระบวนการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มติให้ดำเนินงานจัดตั้งศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น เริ่มต้นนำร่อง ณ สำนักงานเขตราชเทวี เป็นแห่งแรก โดยเปิดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2544

แนวความคิดของการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนี้ เป็นการรวมระบบงานของฝ่าย 10 ฝ่ายที่กระจัดกระจายอยู่ตามชั้นต่าง ๆ ของอาคารสำนักงานเขต มารวมไว้เป็นที่เดียวกัน โดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบคิวอัตโนมัติเข้ามาช่วยในการให้บริการประชาชน 5 ประเภทใหญ่ ๆ

ด้วยกัน ประกอบด้วย การรับชำระเงินและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การยื่นแบบประเมินภาษี การทะเบียนราษฎร การทำบัตรประจำตัวประชาชน และการยื่นการรับเรื่องอื่น ๆ

ภายหลังการเปิดให้บริการครั้งแรก เป็นโครงการนำร่อง ณ สำนักงานเขตราชเทวี เป็นแห่งแรก ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 1,204 ราย พบว่า ร้อยละ 43 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 10.18 พึงพอใจพอใช้ มีการแบ่งประเภทหมวดหมู่ของการบริการชัดเจนไม่สับสน ผู้ขอรับบริการก่อนหลังเป็นไปตามลำดับด้วยระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยในชุดสุทท โบทันที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ทำให้กรุงเทพมหานครได้เปิดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในปี พ.ศ. 2544 ขึ้นอีก 2 แห่ง ณ สำนักงานเขตบางพลัด และสำนักงานเขตพระนคร (นิยม ทองจำปา และ ทศราพร แก้วบุศดา, 2547, หน้า 46 – 50)

2. เป้าหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

- 2.1 ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา
- 2.2 ประชาชนได้รับการบริการที่เป็นธรรม และเสมอภาคด้วยระบบบัตรคิวอัตโนมัติ
- 2.3 ประชาชนได้รับการบริการด้วยใจ และอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่
- 2.4 ประชาชนได้รับการบริการที่ถูกต้อง โปร่งใส ง่ายต่อการตรวจสอบ และติดตามเรื่องราว

3. รูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

รูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ต่อประชาชน ณ สำนักงานเขต เป็นการให้บริการอีกรูปแบบหนึ่งที่กรุงเทพมหานครได้ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมและเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการบริการต่อประชาชนได้ ณ จุด ๆ เดียวเพื่อปรับระบบบริหารจัดการภายในสำนักงานเขตให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์ และเพื่อให้สำนักงานเขตเป็นรากฐานที่สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ โดยมีเป้าหมายในการขยายปริมาณงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนในการติดต่อ และอำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการเสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพิ่มความมั่นใจกับประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการ โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้โปรดอนุมัติในหลักการและโครงการการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และได้มอบหมายให้รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งควบคุมกำกับดูแลสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ซึ่งรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มอบหมายให้สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานครร่วมกับสำนักงานเขตหนองแขมพิจารณากำหนดรูปแบบการให้บริการ โดยสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร

รับผิดชอบด้านการวางระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนสำนักงานเขตหนองแขมรับผิดชอบในด้านการปรับปรุงสถานที่ให้บริการและปฏิบัติงานการให้บริการ โดยใช้งบประมาณ 1 ล้านบาท นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการให้บริการในส่วนต่าง ๆ รวม 5 ประเภท ดังนี้

3.1 บริการยื่นและรับเรื่องอื่น ๆ

3.1.1 การยื่นและรับเรื่องขออนุญาตขุด ย้าย หรือตัดต้นไม้ในที่สาธารณะ

3.1.2 งานใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข และ พ.ร.บ. สุสานและฌาปน

สถาน

3.1.3 งานอนุญาตตาม พ.ร.บ. ควบคุมการโฆษณา

3.1.4 งานยื่นเรื่องรื้อเรียนเหตุรำคาญ

3.1.5 การขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร

3.1.6 การขออนุญาตเคลื่อนย้ายหรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร

3.1.7 การต่อใบอนุญาต

3.1.8 การอุทธรณ์

3.1.9 การขออนุญาตกระทำการในที่สาธารณะและการขออนุญาตที่ดิน

3.1.10 การสอบสวน การรับรอง

3.1.11 การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัยและอื่น ๆ

3.2 บริการยื่นแบบประเมินภาษี

3.2.1 ยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3.2.2 ยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีบำรุงท้องที่

3.2.3 ยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีป้าย

3.3 บริการรับชำระเงิน

3.3.1 ชำระเงินค่าภาษี

3.3.2 ชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

3.4 บริการบัตรประจำตัวประชาชน

3.4.1 การขอมิบัตรประจำตัวประชาชน

3.4.2 การคัดลอกสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร

3.5 บริการทะเบียนราษฎร

3.5.1 ยื่นขอเลขที่บ้าน

3.5.2 แจ้งขอรื้อบ้าน

3.5.3 การแจ้งเกิด

- 3.5.4 การแจ้งตาย
- 3.5.5 การแจ้งย้ายออก
- 3.5.6 การแจ้งย้ายเข้า
- 3.5.7 การแจ้งย้ายปลายทาง
- 3.5.8 การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน
- 3.5.9 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
- 3.5.10 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร
- 3.5.11 การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

สรุปจากแนวคิดการจัดการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร เป็นการรวมระบบงานของฝ่ายต่าง ๆ 10 ฝ่าย ที่กระจายอยู่ตามชั้นต่าง ๆ ของอาคารสำนักงานเขตเข้ามารวมไว้ในที่เดียว โดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบคิวมาใช้อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการที่เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน โดยให้บริการประชาชนใน 5 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การรับชำระเงิน การทะเบียนราษฎร การทำบัตรประจำตัวประชาชน และการยื่นและรับเรื่องอื่น ๆ (นิคม ทองจำปา และ ทศราพร แก้วนาคดา, 2547, หน้า 46 – 50)

โครงการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญและความจำเป็น

เป็นนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้ภาครัฐคำนึงถึงการให้บริการต่อประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ และเป็นเมืองหลวงของชาติเป็นศูนย์กลางที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และเป็นเมืองที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีเนื้อที่ 1,564 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎร 5.6 ล้านคน ประชากรแฝงประมาณ 5 ล้านคน แบ่งพื้นที่การให้บริการประชาชนเป็น 50 สำนักงานเขต (สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2544, หน้า 14 -18)

สำนักงานเขตราชเทวี มีหน้าที่และภารกิจให้บริการประชาชน เป็นภาระหน้าที่ค่อนข้างหนักที่ต้องควบคุมดูแลและรับผิดชอบในเขตพื้นที่ โดยแบ่งหน้าที่ออกเป็น 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายโยธา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายปกครอง และฝ่ายการศึกษา เป็นภารกิจหน้าที่โดยตรงที่กรุงเทพมหานครต้องรับผิดชอบภารกิจโดยอ้อม เช่น สรรพากรเขต ฝ่ายสถิติ เป็นต้น

การให้บริการแต่ละฝ่าย ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อต้องยุ่งยากในการมาติดต่อกับสำนักงานเขต จึงทำให้เกิดแนวคิดจากผู้บริหารของกรุงเทพมหานครในการปรับระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมและเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุด ณ จุด ๆ เดียวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้มีการบริการต่อประชาชนได้ ณ จุด ๆ เดียว
- 1.2 เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่เขตในการให้บริการประชาชน
- 1.3 เพื่อให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับสำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบร้อยสะดวกและรวดเร็ว
- 1.4 เพื่อให้บรรยากาศในการติดต่อประสานเป็นไปอย่างราบรื่น มีอัธยาศัย ชี้แนะ ชี้แจง
- 1.5 เพื่อปรับระบบการบริหารจัดการภายในสำนักงานเขตให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์
- 1.6 เพื่อให้สำนักงานเขตเป็นหลักที่สามารถรองรับการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ

2. เป้าหมาย

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มอบหมายให้สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานครร่วมกับสำนักงานเขต โดยคัดเลือกให้สำนักงานเขตราชเทวี เป็นเขตนำร่อง โดยได้ทดลองเปิดให้บริการประชาชนในวันที่ 8 มิถุนายน 2544 ซึ่งผลปรากฏว่า ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนและทำการเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 24 กรกฎาคม 2544 และเปิดบริการเพิ่มอีก 14 เขต ในปี 2545 โดยมีแผนจะดำเนินการให้ครบ 50 สำนักงานเขต ปัจจุบันเปิดบริการแล้วทั้งสิ้น 50 เขต โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

- 2.1 ขยายปริมาณงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน
 - 2.2 ลดขั้นตอนการติดต่อ และอำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ
 - 2.3 เสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติและเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการติดต่อขอใช้บริการ โดยนำระบบคิวมาช่วยในการให้บริการ
- กรุงเทพมหานครได้กำหนดให้สำนักงานเขตราชเทวีเป็นเขตนำร่อง เป็นหน่วยงานแรกที่เปิดทดลองใช้บริการรูปแบบใหม่แบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งประชาชนสามารถมาใช้บริการทุกงานบริการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต จาก 9 ฝ่าย ได้ในที่เดียวกันที่บริเวณ

ชั้น 1 ของอาคารสำนักงานเขตราชเทวี โดยแบ่งประเภทการให้บริการออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้ (กองปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2546, หน้า 105 - 110)

1. บริการยื่นแบบและรับเรื่อง (ช่องบริการหมายเลข 1 - 3) ให้บริการภารกิจที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การยื่นเรื่องขออนุญาตขุดย้ายหรือตัดต้นไม้ในที่สาธารณะ

1.2 การยื่นเรื่องขออนัดประเมินค่าบริการต่าง ๆ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. 2543

1.3 การยื่นคำร้องเรียนเหตุรำคาญ

1.4 การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

1.5 การขออนุญาตเคลื่อนย้ายหรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร

1.6 การต่อใบอนุญาต

1.7 การอุทธรณ์

1.8 การขออนุญาตกระทำการในที่สาธารณะและการขออนุญาตรื้อถอนที่ดิน

1.9 การขอมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภทผู้มีรายได้น้อย

น้อย

1.10 การขอมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภทผู้มีรายได้น้อย กรณีฉุกเฉิน

น้อย กรณีฉุกเฉิน

1.11 การสอบสวน รับรอง

1.12 งานใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และ

พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ. 2528

1.13 งานใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.

2493

1.14 การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัยอื่น ๆ

2. บริการยื่นแบบภาษี ให้บริการภารกิจที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายรายได้ ดังนี้

2.1 การยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2.2 การยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีบำรุงท้องที่

2.3 การยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีป้าย

3. บริการชำระเงิน ให้บริการภารกิจที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายการคลัง โดยชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่าง ๆ

4. บริการงานทะเบียนราษฎรให้บริการภารกิจที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายทะเบียน ดังนี้

- 4.1 การแจ้งย้ายเข้าและย้ายออก
- 4.2 การแก้ไขรายการ
- 4.3 การรับสูติบัตร
- 4.4 การแจ้งตาย
- 4.5 การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และอื่น ๆ

5. บริการทำบัตรประชาชน ให้บริการภารกิจที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายทะเบียน คือ การทำบัตรประชาชน

โดยในแต่ละการบริการมีกำหนดเวลาแล้วเสร็จเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการซึ่งจากความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการของสำนักงานเขต

3. ระยะเวลาการดำเนินการ

- 3.1 ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ
- 3.2 อบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อรองรับการให้บริการ
- 3.3 จัดพิธีเปิดบริการ (เขตราชเทวีเป็นเขตแรกเปิดให้บริการวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ.

2544)

4. งบประมาณ

ใช้งบประมาณเขตละไม่เกิน 4 ล้านบาท สำหรับวงเงินงบประมาณต้องสอดคล้องการพิจารณาของคณะกรรมการกำหนดรูปแบบ และกระบวนการให้การบริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

5. ปัญหาและอุปสรรค

5.1 การดำเนินการอาจไม่สอดคล้องกับกฎหมายข้อบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากแต่ละฝ่ายมีอำนาจที่ให้ถือปฏิบัติแตกต่างกัน

5.2 เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานแบบใหม่

6. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
- 6.2 เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครมีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น
- 6.3 กรุงเทพมหานครเข้าสู่มาตรฐานการทำงานแนวใหม่ที่ทันสมัยในยุคโลกาภิวัตน์

ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักงานเขตทุ่งครุ

การเข้ารับบริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการประชาชนทั่วไป เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การเสียภาษีบำรุงท้องที่ ฯลฯ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ซึ่งขึ้นอยู่กับสำนักงานเขตทุ่งครุมาใช้บริการ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อความสะดวกและเป็นการประหยัดเวลา สร้างความโปร่งใส ในบรรยากาศใหม่ ๆ ที่เป็นกันเอง

ขั้นตอนการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ขั้นตอนที่ 1 ติดต่อสอบถาม

ก่อนเข้ารับบริการในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จควรตรวจสอบเอกสารหลักฐานและแบบพิมพ์ที่ต้องการใช้ในการติดต่อว่าครบถ้วนหรือไม่ หรือติดต่อขอรับคำแนะนำที่จุดประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนที่ 2 เลือกประเภทบริการและรับบัตรคิว

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยในการกดปุ่มหมายเลขจากเครื่องจ่ายบัตรคิว เพื่อเลือกประเภทบริการที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ประกอบด้วย

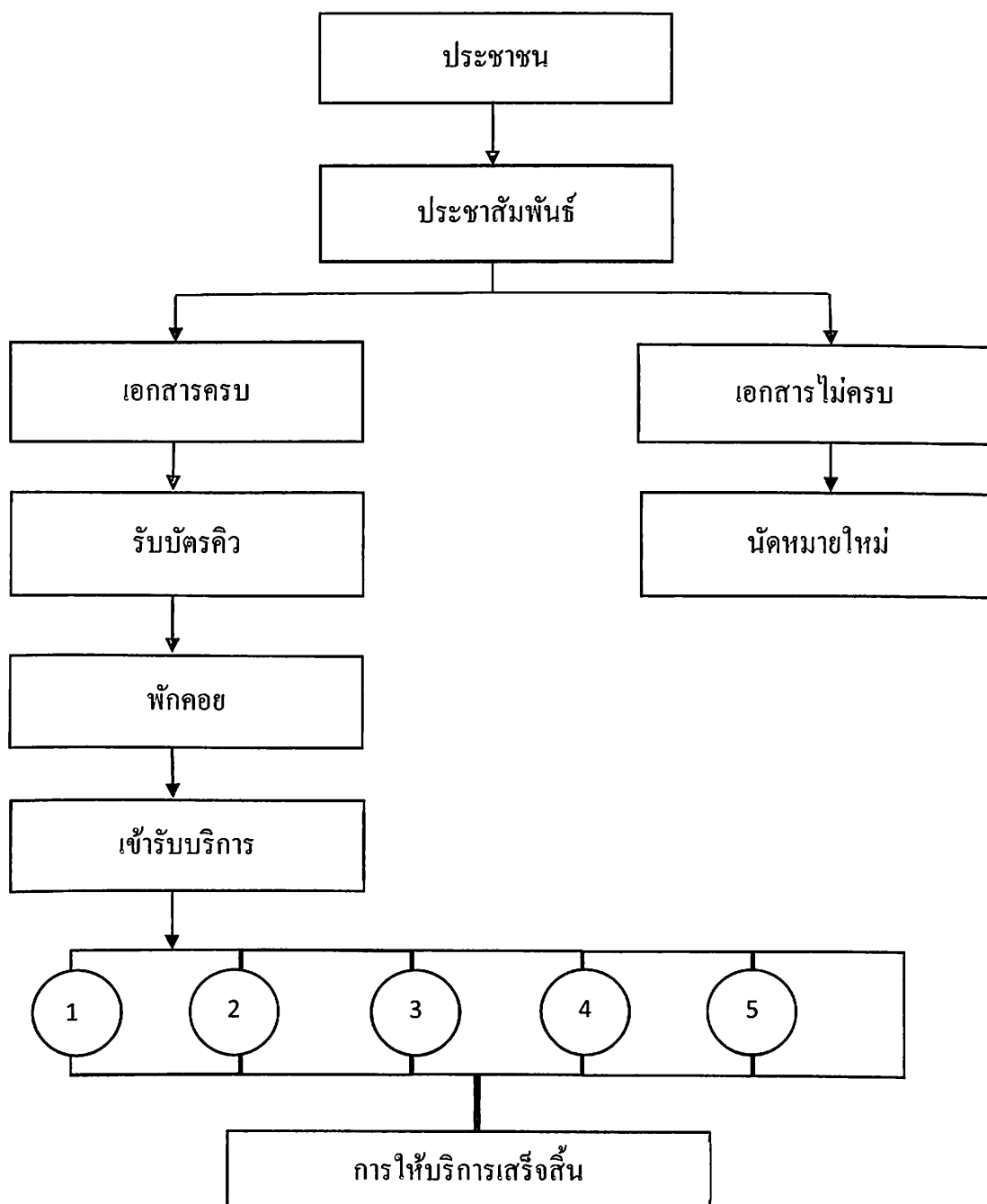
- (1) ชำระเงิน
- (2) ยื่นแบบประเมินภาษี
- (3) ทะเบียนราษฎร
- (4) บัตรประชาชน
- (5) ยื่นและรับเรื่องต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 เข้ารับบริการ

การเรียกคิวจะใช้เสียงเรียกระบบอัตโนมัติประกาศเรียกหมายเลขคิวและหมายเลขช่องบริการ ซึ่งจะปรากฏบนแผงแสดงหมายเลขคิว ประชาชนเข้าติดต่อที่ช่องบริการตามลำดับหมายเลขคิวที่ถูกเรียก

ขั้นตอนที่ 4 รับหลักฐานเอกสาร

การขอรับบริการที่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้น ประชาชนรับหลักฐาน หรือรับใบเสร็จในกรณีเมื่อมีการชำระเงิน แต่ในการขอรับบริการประเภทซึ่งไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในวันเดียว ประชาชนจะได้รับใบนัดเพื่อดำเนินการติดต่อในครั้งต่อไป



- หมายเหตุ ช่องบริการที่ 1 ยื่นและรับเรื่องอื่น ๆ
 ช่องบริการที่ 2 - 3 ยื่นแบบประเมินภาษี
 ช่องบริการที่ 4 ชำระเงิน
 ช่องบริการที่ 5 - 9 ทะเบียนราษฎร
 ช่องบริการที่ 10 - 12 บัตรประจำตัวประชาชน

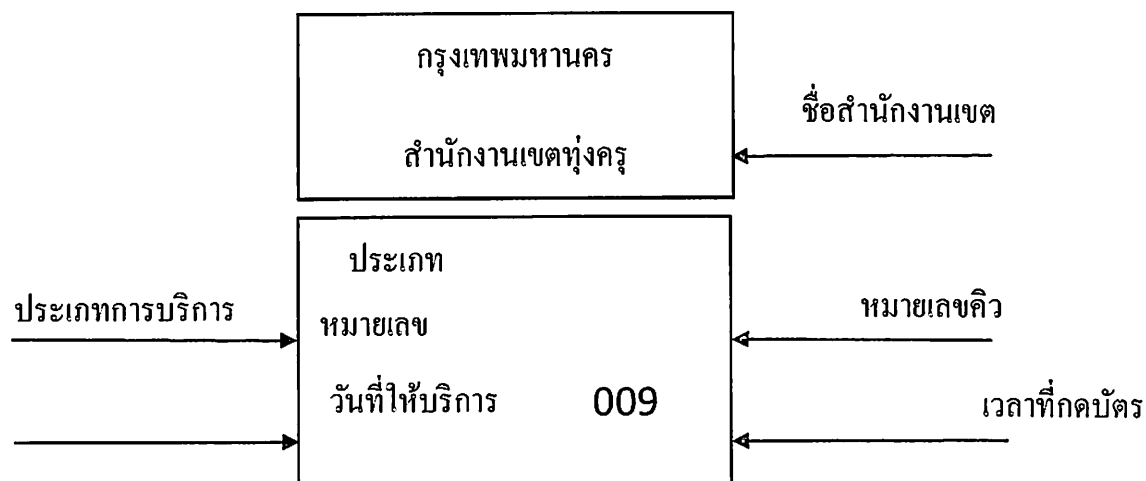
ภาพประกอบที่ 3 การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร

การแจกบัตรคิว

1. ชำระค่าภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้กดหมายเลข 1
2. ประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ให้กดหมายเลข 2
3. แจ้งย้ายเข้า - ออก แก้ไขรายการ แจ้งเกิด แจ้งตาย คัดสำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร และ
มรณบัตร ให้กดหมายเลข 3
4. ทำบัตรประจำตัวประชาชน ให้กดหมายเลข 4
5. ติดต่อกับฝ่ายปกครอง ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ ฝ่ายโยธา ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ ฝ่ายพัฒนา
ชุมชนฯ ให้กดหมายเลข 5

<input type="text"/>	
ชำระเงิน	<input type="radio"/>
ยื่นแบบประเมินภาษี	<input type="radio"/>
ทะเบียนราษฎร	<input type="radio"/>
บัตรประชาชน	<input type="radio"/>
ยื่นและรับเรื่องอื่น ๆ	<input type="radio"/>

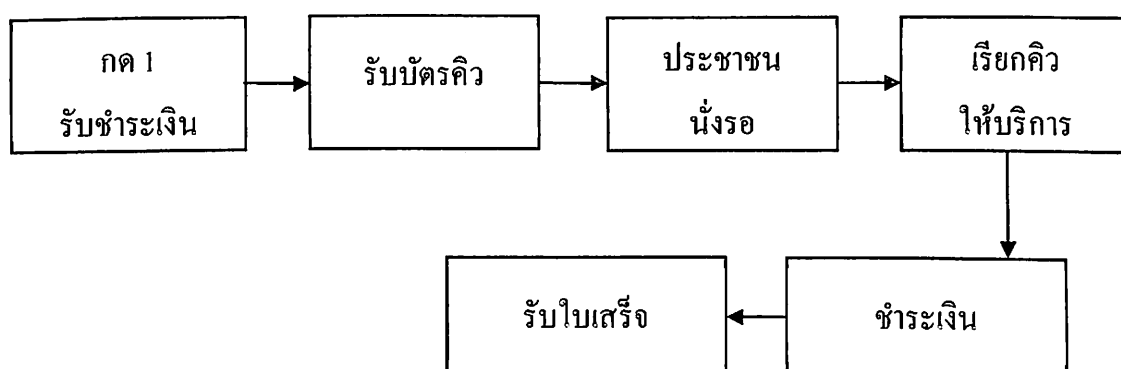
ตัวอย่างบัตรคิว



ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบบัตรคิว

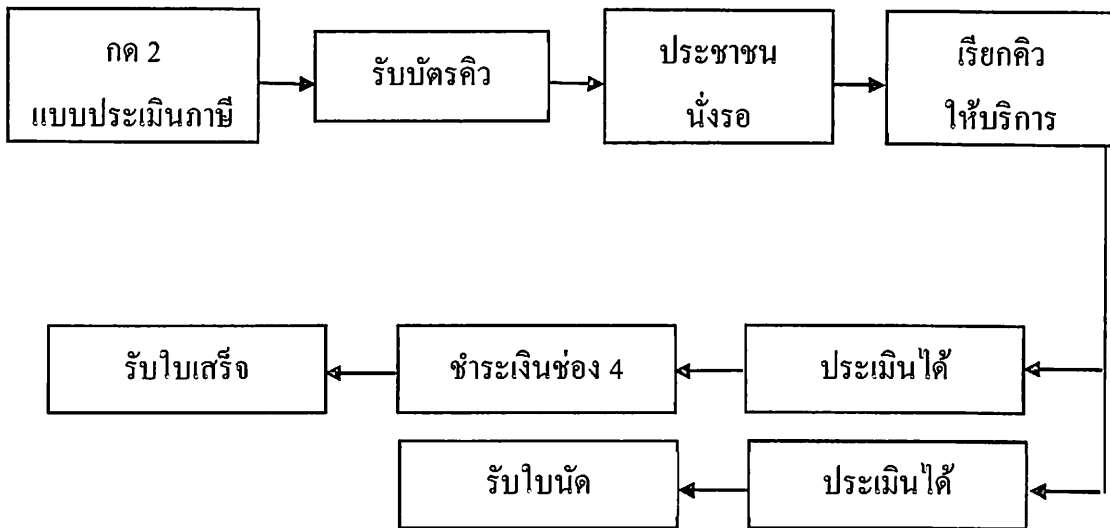
กต 1 รับชำระเงิน

- รับบัตรคิว
- รอเรียกคิวให้บริการ
- ชำระเงิน
- รับใบเสร็จ



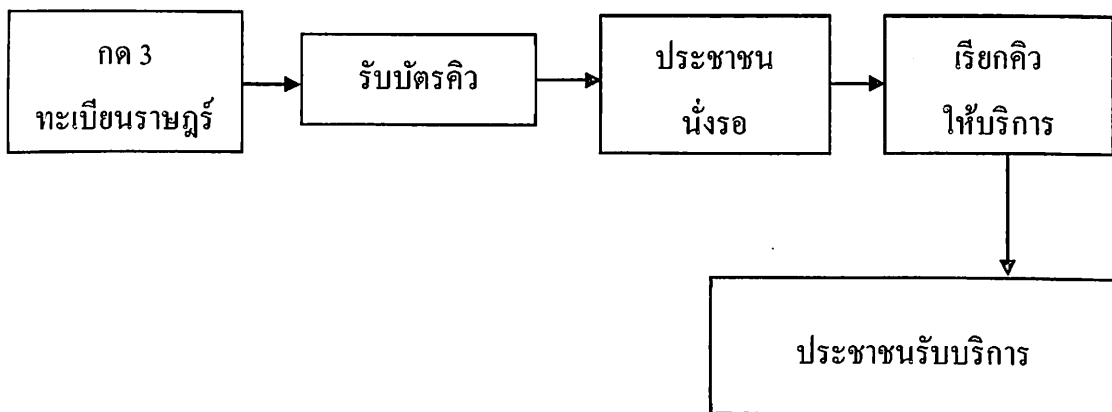
กต 2 รับแบบประเมินภาษี

- รับบัตรคิว
- รอเรียกคิวให้บริการ
- ประเมินได้ (ประเมินไม่ได้ - รับบัตรนัด)
- ชำระเงิน
- รับใบเสร็จ



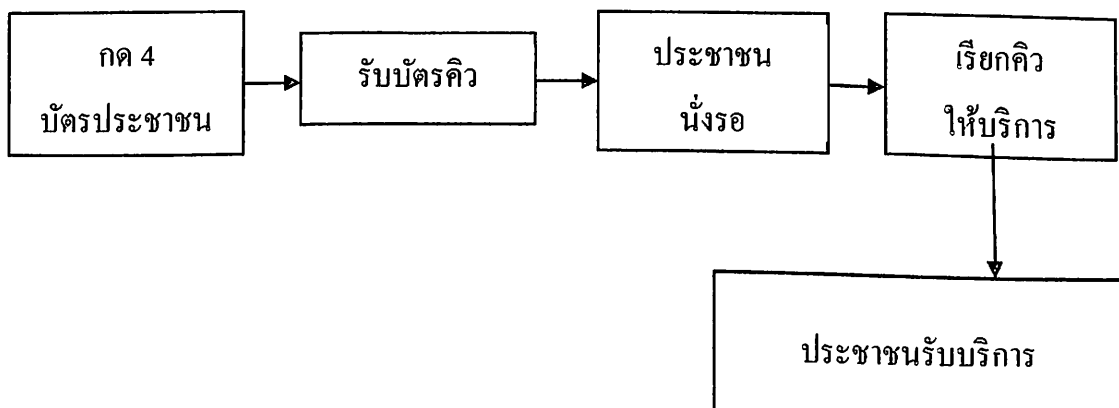
กค 3 ทะเบียนราษฎร์

- รับบัตรคิว
- รอเรียกคิวให้บริการ
- รับการบริการ



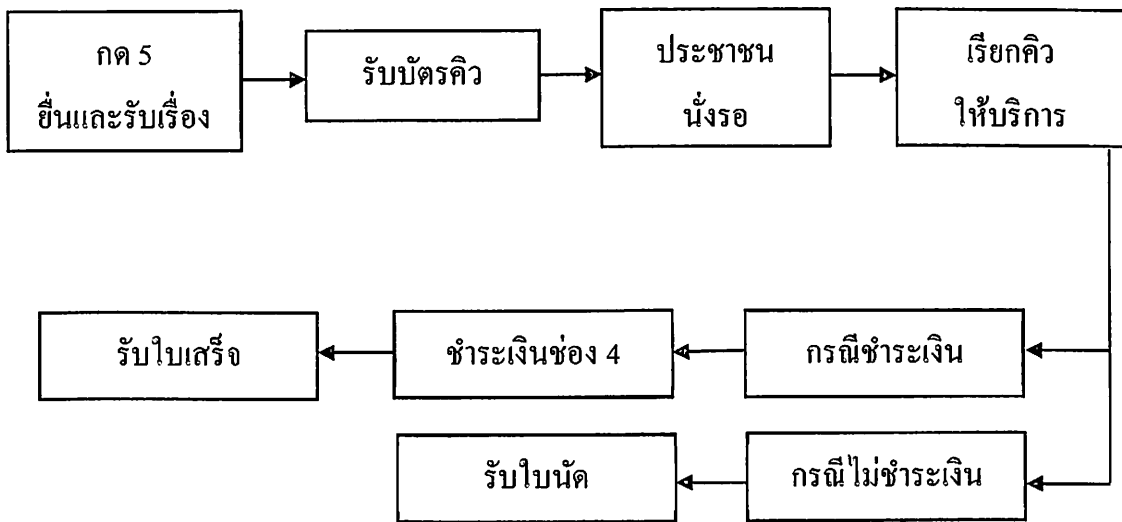
กค 4 บัตรประจำตัวประชาชน

- รับบัตรคิว
- รอเรียกคิวให้บริการ
- รับการบริการ



กค 5 ยื่นและรับเรื่องอื่น ๆ

- รับบัตรคิว
- รอเรียกคิวให้บริการ
- ชำระเงิน (กรณียังชำระเงินไม่ได้ - รับใบนัด)
- รับใบเสร็จ



ภาพประกอบที่ 4 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบบัตรคิว

งานที่ให้บริการภายในศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สามารถจำแนกเป็นรายฝ่าย ดังนี้

ฝ่ายรายได้

1. การขึ้นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ค.2)
2. การขึ้นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท.5)
3. การขึ้นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1)

ฝ่ายทะเบียน

1. ทะเบียนราษฎร
 - 1.1 การแจ้งเกิด
 - 1.2 การแจ้งตาย
 - 1.3 การแจ้งย้ายที่อยู่
 - 1.4 การแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร

1.5 การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน, สำเนาสูติบัตร, สำเนาใบมรณบัตร

1.6 การขอเลขหมายประจำบ้าน

1.7 การแจ้งรื้อบ้าน

2. ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน

ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1. การขอและการต่อไปอนุญาตประกอบกิจการ

1.1 สถานที่ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ, ตลาด, สุสานและฌาปนสถาน

1.2 สถานที่จำหน่ายหรือสะสมอาหาร

2. การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง

ฝ่ายโยธา

1. การขอใบอนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน การย้ายและเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร

2. การต่อไปอนุญาต

3. การขออนุญาตกระทำการในที่สาธารณะและการอุทิศที่ดิน

ฝ่ายปกครอง

1. การสอบสวนและรับรองต่าง ๆ

2. การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติกัญ

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

1. รับชำระค่าธรรมเนียม เก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2. ยื่นเรื่องขออนุญาตตัดต้นไม้ในที่สาธารณะ

3. ยื่นขอรับบริการต่าง ๆ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่องค่าบริการ

ฝ่ายการคลัง

รับชำระรายได้ของกรุงเทพมหานครทุกประเภท

ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การขอมีบัตร สปร.ประเภทผู้มีรายได้น้อย

สรุป สำนักงานเขตทุ่งครุได้เปิดให้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2545 โดยได้ทำการปรับปรุงห้องฝ่ายทะเบียนเพื่อใช้เป็นศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในวงเงินงบประมาณ 1,000,000 บาท ในการจัดวางระบบคอมพิวเตอร์ทะเบียนราษฎรทะเบียนบัตรประชาชน และระบบของบัตรคิว ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อราชการทุกประเภทได้ที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จแห่งเดียว โดยมีขั้นตอนในการให้บริการ ดังนี้ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กรอกแบบคำร้อง ตรวจสอบเอกสาร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กดบัตรคิวให้แก่ผู้มา

ติดต่อเพื่อเข้ารับบริการแต่ละประเภท ประชาชนพักคอยรอเจ้าหน้าที่เรียกคิวให้บริการที่แสดงหมายเลขคิว และหมายเลขช่องบริการบนแผงแสดงหมายเลขคิว ประชาชนเข้ารับบริการเป็นอันสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

กิตติพงษ์ ขลิบรัมย์ (2541, หน้า 60 - 65) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร” ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตในระดับดีมาก โดยมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงานเขตจตุจักรควรปรับปรุงแก้ไขการบริการที่ประชาชนมีความต้องการในระดับสูง พัฒนาระบบการให้บริการโดยการนำวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึงในอันที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วลดขั้นตอนการปฏิบัติและมีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น

สุจิต จันทรประทีน (2544, หน้า 40 - 42) ได้ศึกษาเรื่อง “การให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ผลเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ การบริหารงานของเขต การศึกษาปรากฏเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างจะล่าช้า และจากการสอบถามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ปรากฏว่าส่วนใหญ่จะเห็นว่า การให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการบริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอริยาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์ ระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ เป็นต้น ในส่วนความคิดเห็นของราชการพบว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้น ไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้นแต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย นั่นคือต่างฝ่ายต่างปรับตัวเข้าหากันก็จะทำให้การให้บริการแก่ประชาชนของเขตมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โสภณ พิงไชย (2543, หน้า 55 - 56) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทาง

สังคมที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการ ยกเว้นสถานภาพของการศึกษาไม่อาจสรุปได้ว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการ นอกจากนี้ ยังพบว่าขั้นตอนและกระบวนการให้บริการตลอดจนอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการ

อดิศร สุขกมล (2541, หน้า 1 -2) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู” ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการรับบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากรการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทการรับบริการ และประสบการณ์การรับบริการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ พื้นที่อยู่อาศัย และการได้รับข้อมูลข่าวสาร

เจริญ แก้วพรรณา (2542, หน้า 1 - 2) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การรับบริการ ชนิดของการรับบริการ วันมารับบริการ วันเดือนปี ที่มารับบริการเวลามารับบริการ การเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ และแหล่งข่าวสาร มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่แตกต่างกันในด้านอายุ รายได้ ประสบการณ์ การรับบริการ ชนิดของการรับบริการ วันมารับบริการ วันเดือนปี ที่มารับบริการ เวลามารับบริการ การเป็นเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์และแหล่งข่าวสาร มีความคิดเห็นด้านบริการโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีความคิดเห็นด้านบริการโทรศัพท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องครักษ์ ทองนิรมล (2544, หน้า 102 - 104) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ พบว่า เพศมีความคิดเห็นต่อสถานที่ให้บริการ ความคิดเห็น

ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการและความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และตำบลที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้จากผลการวิจัยดังกล่าวมาและบูรณาการให้สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานเขตทุ่งครุ โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของ ชวงส์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้