ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการ ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

นางสาวฉัฐทิตา ปทุมบัวโต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2555

Problems and Solutions of One Stop Service Of Chomthong District Office, Bangkok Metropolitan Administration

Miss Chatthita Pathumbuato

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล	นางสาวฉัฐทิตา ปทุมบัวโต
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จุ้ยโต)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นางสาวฉัฐทิตา ปทุมบัวโต **รหัสนักศึกษา** 2533004715

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร (2) แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำนวน 343 คน โดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีปัญหาที่สำคัญคือ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงก่อนเวลาทำการและช่วงพักเที่ยง ปัญหาด้านอาคารสถานที่ คือ สถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ มีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ คือ แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีไม่เพียงพอ และปัญหาด้านการบริการ คือ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ (2) แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ที่สำคัญคือ แนวทางแก้ไขด้านบุคลากร ควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานในช่วงก่อนเวลาทำการและช่วงพักเที่ยง รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขด้านอาคารสถานที่ ควรจะขยายศูนย์บริการให้กว้างขวางรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการ แนวทางแก้ไขด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรจัดแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ไว้ให้เพียงพอ และควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น แนวทางแก้ไขด้านการบริการ เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

คำสำคัญ : ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

Independent Study title: Problems and Solutions of One Stop Service
Of Chomthong District Office, Bangkok Metropolitan Administration

Author: Miss Chatthita Pathumbuato; **ID:** 2533004715**; Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Chira Prateep, Associate Professor;

Academic year: 2012

Abstract

The objectives of this research were to study 1) problems of one stop service of Chomthong district office, Bangkok metropolitan administration. 2) solutions of one stop service of Chomthong district office, Bangkok metropolitan administration.

The samples were 343 from people who were served by one stop service of Chomthong district office. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for analyzing the data were frequency , percentage, mean , standard deviation , t-test , f-test , one way ANOVA.

The research found that 1) problems of one stop service of Chomthong district office, Bangkok metropolitan administration. Overall, the average level, when considering each aspect, it was found that , as for personal aspect have major problem, during the first time and lunchtime were not officers to work. As for place aspect , forms and documents were insufficient. As for equipment aspect, forms and claim were insufficient. As for service aspect, the customers were not recieve facility of service. 2) solutions of one stop service of Chomthong district office, Bangkok metropolitan administration. As for personal aspect, officers should work during the first time and lunch time, and officers should have good attitude to work. As for place aspect, there should be extended the place of service for support the large number of recipients. As for equipment aspect, there should be prepare forms that are sufficient and should be provide using modern computers to work. As for service aspect, officers should be facilitate and provide advices to recipients.

Keywords : One Stop Service Center, Chomthong District Office, Bangkok Metropolitan Administration

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แนะ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งท่านได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนนักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ฉัฐทิตา ปทุมบัวโต

กันยายน 2555

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3
กรอบแนวคิดการวิจัย 4
ขอบเขตการวิจัย 5
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 7
แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 22
แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง 27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 38
การเก็บรวบรวมข้อมูล 39
การวิเคราะห์ข้อมูล 39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 42
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 42
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของ
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง 45

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง 53
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 62
ข้อสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง 73
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 74
สรุปการวิจัย 74
อภิปรายผล 79
ข้อเสนอแนะ 82
บรรณานุกรม 84
ภาคผนวก 88
ก แบบสอบถาม 89
ข ตารางค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม 99
ค ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ 104
ประวัติผู้ศึกษา 106

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 43
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากร 46
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านอาคารสถานที่ 48
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านวัสดุอุปกรณ์ 49
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านการบริการ 50
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ภาพรวม 52
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากร 53
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านอาคารสถานที่ 56
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านวัสดุอุปกรณ์ 58
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านการบริการ 59
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ภาพรวม 61
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามเพศ 62

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามอายุ 63
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามอายุ 64
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามระดับการศึกษา 65
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามระดับการศึกษา 66
ตารางที่ 4.17 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามระดับการศึกษาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD 67
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามอาชีพ 68
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามอาชีพ 69
ตารางที่ 4.20 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามอาชีพด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD 70
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามรายได้ 71
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามรายได้ 72

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 4
ภาพที่ 2.1 แผนผังการบริหารสำนักงานเขตจอมทอง 30

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จัดตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและเป็นศูนย์กลางของประเทศ ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งมีอัตราการเจริญเติบโตที่รวดเร็ว ขณะเดียวกันก็ได้ก่อให้เกิดปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาการจราจร ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัย และปัญหาอัตราการเจริญเติบโตของจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แม้ว่ารัฐบาลและคณะผู้บริหารของกรุงเทพมหานครทุกสมัยจะได้พยายามดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร

กรุงเทพมหานครมีหน้าที่ในการให้บริการพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่างๆ โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการประชาชน กรุงเทพมหานครมีพื้นที่ 1,564 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,701,394 คน มีบ้านเรือนจำนวน 2,400,580 หลัง (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร : ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2553) และประชากรที่อยู่อาศัยโดยไม่มีทะเบียนคาดว่ามีประมาณ 3 ล้านคน ดังนั้นการให้บริการต่อประชากรของกรุงเทพมหานครจึงเป็นภาระหน้าที่ที่ค่อนข้างหนัก อย่างไรก็ดีกรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ๆ และนำเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตต่างๆ ซึ่งเป็นนโยบายของกรุงเทพมหานคร ที่ต้องการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งการเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในด้านการให้บริการต่อประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และทำการพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการ ในการให้บริการประชาชนหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานครที่ให้บริการประชาชนโดยตรง คือ สำนักงานเขต ซึ่งเป็นหน่วยงานปฏิบัติการในการนำบริการต่างๆ ไปมอบให้แก่ประชาชน

กรุงเทพมหานครแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต มีลักษณะการปกครองระดับอำเภอ โดยมีหัวหน้าปกครองเขต เรียกว่า “ผู้อำนวยการเขต”

สำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับงานด้านการปกครองท้องถิ่น การโยธา การพัฒนาชุมชน การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด งานด้านการศึกษา ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่น ที่กำหนดให้เป็นหน้าที่รวมถึงการนำไปปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยจะมีส่วนราชการที่สังกัดภายในสำนักงานเขต แบ่งเป็น 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ
และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครใช้แผนบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2552 -2555) ซึ่งเน้นในเรื่องการจัดสรรทรัพยากรและการบริหารจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยกรุงเทพมหานครได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารส่วนราชการ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและส่งเสริมการมีส่วนรวมของประชาชน ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทุกสมัยได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนมาโดยตลอด ในสมัยนายสมัคร สุนทรเวชเป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดนโยบายการปรับปรุงการบริหารงานภายในสำนักงานเขตให้สอดคล้องกับการบริการในยุคโลกาภิวัตน์ และมอบหมายให้ นายมุดตาฟา หมันงะ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบ โครงการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยเริ่มที่สำนักงานเขตราชเทวีเป็นแห่งแรก เปิดเป็นทางการ
ในวันที่ 24 กรกฎาคม 2544 โดยนำงานบริการของส่วนราชการทั้ง 9 ฝ่าย ยกเว้นฝ่ายการศึกษา มาสู่ระบบการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จและมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการนำเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบคิวมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายในการขยายปริมาณงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนการติดต่อและอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เพิ่มความมั่นใจในการติดต่อขอรับบริการ

ที่ผ่านมาหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมักถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าขาดประสิทธิภาพ ให้บริการล่าช้า ข้าราชการไม่ใส่ใจประชาชนผู้รับบริการ มีขั้นตอนและกฎระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อนไม่มีมาตรฐานการให้บริการที่แน่นอน ข้าราชการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการให้บริการ มักยึดกฎระเบียบ ขาดประสิทธิภาพ ไม่พัฒนาตนเอง ขาดวิสัยทัศน์และไม่คำนึงถึงความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการ

สำนักงานเขตซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน จึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้วยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในสำนักงานเขต ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในการดำเนินการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แต่ละเขตจะได้รับการจัดสรรงบประมาณ 4,000,000 .- บาท (-สี่ล้านบาทถ้วน-) มาใช้ในการปรับปรุงสถานที่ จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จกรุงเทพมหานครจะต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง

จากปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจ ศึกษาปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นการศึกษาจากประชาชนผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร โดยศึกษา 4 ด้านได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริการ

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.3.1 ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวันละ 110 คน หรือเฉลี่ยเดือนละ 2,420 คน (สำนักงานเขตจอมทอง : มิถุนายน 2555)

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จากการดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการในช่วงเดือนกรกฎาคม 2555 โดยการเจาะจงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 คน ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สำนักงานเขต หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครอง งานทะเบียน งานโยธา งานคลัง การดูแลรักษาให้เป็นไปตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร

5.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการหรือลูกจ้างประจำของสำนักงานเขตจอมทอง ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

5.3 ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง สถานที่ซึ่งสำนักงานเขตจอมทอง จัดไว้ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ

5.4 ประชาชน หมายถึง ผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

5.5 การบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ

5.6 ปัญหา หมายถึง สภาพการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริการ

5.7 การแก้ไขปัญหา หมายถึง การหาแนวทางแก้ไขปัญหาในด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริการ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 นำข้อมูลของการศึกษาที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

6.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6.3 ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยในประเด็นปัญหาอื่นๆ ต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
3. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง และเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะขอนำมากล่าวในที่นี้ คือ

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกุธธี เอส เบิร์กเฮด (Willian H.Lucy,Dennis Gilbert and Gutherie S.Birkhead) อ้างถึงใน (เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ , 2553 : หน้า 225) มองว่า การให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

(1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

(2) กิจกรรม (activeties) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร

(3) ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

(4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ ประเด็นสำคัญคือ การมองในแง่ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M.Verma) อ้างถึงใน (เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ , 2553 : หน้า 225) มองว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึงกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า เป็นการใช้แนวทางการศึกษา ในวิธีคิดเชิงระบบ คือ ส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและได้ผลผลิตหรือบริการ ทั้งนี้กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายในแผนงานที่ได้กำหนดเอาไว้ ซึ่งการประเมินผลงานจะช่วยทำให้รู้ถึงผลผลิต หรือบริการที่ได้ว่าเป็นอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงมีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (James S. McCoullough) อ้างใน (เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ , 2553 : หน้า 225) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ บริการ และผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ จากความหมายจะเห็นว่า เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อิน จุน วัง (In-Jung Wang) อ้างถึงใน (เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ , 2553 : หน้า 226) มองระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) ตัวบริการ (services) (2) แหล่งหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (sources) (3) ช่องทางการให้บริการ (Channels) (4) ผู้รับบริการ (client groups) จากปัจจัยดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นระบบการให้บริการที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

เจรัลด์ อี เคเดน (Gerald E. Caiden) อ้างถึงใน (เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ , 2553 : หน้า 226) พบว่า เมื่อรัฐบาลมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ โดยอาจใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นหรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปบริการร่วม

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra 1986 : p. 21) ได้พิจารณาถึงการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ ดังจะเห็นได้ว่า การพิจารณาระบบการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients)โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดนี้มองการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่วัตถุประสงค์ค่อนข้างจะคลุมกล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536 : หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อบริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 : หน้า 65-68) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะว่า เป็นกิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญ

และเนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใด ประชาชนผู้ใช้บริการย่อมได้รับความเดือดร้อน ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจะต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนจัด ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะจะต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบที่ประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์จากภายในระบบและสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อให้ภาครัฐส่งมอบบริการที่ดีให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

หลักการที่สำคัญของให้บริการสาธารณะ มีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการกับผู้รับบริการ โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) คือ การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) คือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

ปรัชญา เวลารัชช์ (2526 : หน้า 251) ได้กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ ได้แก่

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ที่ทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อส่วนรวม มีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน การให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : หน้า 6) ได้กล่าวถึง หลักการและกระบวนการให้บริการสาธารณะ ซึ่งมีดังนี้

1. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือคุณสมบัติ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการหากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจ ดังนั้น เงื่อนไขควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้นๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง

2. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยงานมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ให้ผู้รับบริการกรอกควรมีลักษณะที่เรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น

3. ขั้นตอนการบริการ คือ กระบวนการในการรับบริการว่า จะต้องผ่านกี่โต๊ะหรือติดต่อเจ้าหน้าที่กี่จุด ดังนั้น ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม คือให้ผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ให้น้อยที่สุด

4. ระยะเวลา ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้มาติดต่อมิใช่คนว่างงาน หรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำ ดังนั้น จึงต้องพยายามให้ผู้รับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และสามารถรับบริการเบ็ดเสร็จจบสิ้นในการมาติดต่อคราวเดียว

5. การดำเนินการร้องเรียน หากผู้รับบริการไม่ได้รับบริการตามที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้รับบริการ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำ หรือ ส่งเรื่องไปให้หน่วยอื่นช่วยดูแล

กุลธร ธนาพงศธร (2528 : หน้า 50) กล่าวถึง หลักการให้บริการ มีดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกับบุคคลกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย บริการที่จัดให้ผู้มาใช้บริการต้องเป็นบริการที่มีความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540 : หน้า 75-78) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือการช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจและศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค และยึดหลักการการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการที่หน่วยงานมาอยู่ในสถานที่เดียวกัน และต้องให้บริการแล้วเสร็จในครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยที่สุด

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) คือ การให้บริการที่มีการนำเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลา โดยต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
ต่างๆ อย่างชัดเจน

สมิต สัชฌุกร (2543 : หน้า 173 -175) ได้กล่าวว่า การให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่จะกระทำตามใจของผู้ให้บริการ ซึ่งมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่า

จะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักพื้นฐาน เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่สนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องในทุกฝ่าย จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบที่ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ

แม๊กซ์ เวเบอร์ (Max Weber) อ้างถึงใน (พิทยา บวรวัฒนา : 2548 , หน้า 22-23) กล่าวไว้ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio – without hatred or passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการซึ่ง แพนเชนสกี้ โทมาส (Penchansky Thomas) ได้เสนอแนวคิดการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้ (อ้างถึงในSuchitra ,1986 : p.1)

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากแนวคิดนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปหลักการให้บริการโดยสังเขปได้ ดังนี้

1. หลักความรับผิดชอบ คือ การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายอำนาจหน้าที่

2. หลักการตอบสนอง คือ การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัดสามารถเลือกรับบริการให้สอดคล้องกับความพอใจ หน่วยงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการประชาชน อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

3. หลักความรวดเร็ว คือ การลดขั้นตอนการบริการให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เสร็จเร็วที่สุด

4. หลักความสอดคล้อง คือ การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนรวมและสอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5. หลักมนุษยสัมพันธ์ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความเข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการ

6. หลักการให้การยอมรับ คือ การให้ความสำคัญไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะ การวัดความพึงพอใจเป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถในการทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยทรัพยากรเท่าเดิม

ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ อ้างถึงใน (เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ , 2553 : หน้า 231)

1. ค่านิยมเรื่องความพอเพียง เป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง และมีปริมาณการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ เจรัลด์ อี เคเดน ที่เห็นว่า เมื่อรัฐบาลมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ เพื่อให้การบริการสาธารณะมีความพอเพียงในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2. ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค คือ การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค

3. ค่านิยมเรื่องความตรงต่อเวลา ถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือภาคเอกชน สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา

4. ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการตลอดจนการมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ

5. ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ คือ การที่หน่วยงานที่ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างพอเพียงและรวดเร็ว

6. ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับการบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน

7. ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

8. ค่านิยมการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หน่วยงานที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ตลอดจนการหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ

9. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

บรรจบ กาญจนดุล (2533 : หน้า 327) ได้ให้ความหมาย การบริการประชาชน หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการที่ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จากทัศนะดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : หน้า 6) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานจองรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (อ้างถึงใน บรรจบ มาสขาว , 2552 : หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความ

ต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่จะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ส่วนความหมายโดยทั่วไป คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

กรมการปกครอง (2536) ได้ให้ความหมายว่า “ การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้” โดยมีหลักการให้บริการประชาชน

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งการที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อน
- การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ
- ไม่ผิดนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง กับประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วย

1.4 มีมารยาทในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่องาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงาน ควรดำเนินการดังนี้

- งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า ออก เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการ
- มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก
- สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพื่อนั่งรอรับบริการ

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

- อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ควรวางอยู่ใกล้กับผู้ปฏิบัติงาน
- อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีอย่างเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน
- ควรเขียนตัวอย่าง คำร้องและแบบฟอร์มต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน มีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนจะเกิดความบกพร่องถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่

3. คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยงในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องพยายามควบคุมความรู้สึก ทั้งท่าทางกิริยาและคำพูด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะคำนึงว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ผู้มาใช้บริการ ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งมากเกินความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนมากมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะให้ผลได้ผลเสียแก่ประชาชนและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อประชาชนแสดงความเห็นโต้แย้ง

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้รับบริการทุกคน

- การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว

- ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน และมีสิทธิรับรู้ แสดงความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ ซึ่งเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือการนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้ ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งกระทำได้ใน ลักษณะดังนี้

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะนำมาช่วยในการให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งเป็นเป้าหมายในการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว และยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้รับบริการสมควรจะได้รับ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากประชาชนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจในการให้บริการ ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ ทั้งด้านนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพทำให้ผู้มาติดต่อมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

7. ความเสมอภาค ข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นไปตามแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม

อรพินท์ สพโชคชัย (อ้างถึงใน ทิพาวดี เมฆสวรรค์ , 2541 : หน้า 112) กล่าวถึงการให้บริการประชาชน ไว้ดังนี้

- กำหนดหรือวางบทบาทหน้าที่หลักของภาครัฐและเอกชนให้มีความชัดเจน เพื่อไม่ให้สับสนในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

- ปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว ประหยัด เช่น การจัดบริการประชาชนแบบ One Stop Service

- ปรับเปลี่ยนวิธีการคิดและการดำเนินงานของระบบราชการ ให้เป็นในรูปของหน่วยงานเหมือนเอกชนในด้านประสิทธิภาพมากขึ้น

- ปรับปรุงการใช้ภาษาของราชการให้เข้าใจง่าย จะทำให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจนและรวดเร็ว

- ส่งข้าราชการที่มีความประพฤติดี ลงไปปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาวิกฤตศรัทธาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

สงคราม ชัย ลีทองดี (อ้างถึงใน มีชัย แพงมาพรม 2550 : หน้า 13) ได้ให้ความหมายการบริการ คือการรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ซึ่งมีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น สามารถอธิบายได้โดยใช้อักษรย่อคำว่า “service” มาอธิบายถึงลักษณะเด่นของการบริการ ดังนี้

S = Smiling & Sympthy	ยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา
E = Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R = Respecful	แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ
V = Volunturiness Manner	ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ
I = Image Enhancing	การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร
C = Courtesy	ความมีไมตรีจิตในการบริการ มีความอ่อนน้อม สุภาพ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

กาญจนา เคนทวาย (2545 : หน้า 24) ได้สรุปลักษณะที่สำคัญของการให้บริการไว้ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ได้แก่

1.1 มีคุณภาพในการให้บริการประชาชน เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารที่ให้บริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์

1.2 สามารถส่งเสริม สร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ

1.3 มีระบบงานที่ทันสมัยในการให้บริการ

1.4 มีการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ

1.5 สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2. ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ได้แก่

2.1 มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

2.2 มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.3 มีจิตสำนึกในการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (อ้างถึงใน อินทราพร จันทร์ทิพย์ 2551 : หน้า 7-8) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีอันเป็นยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลการกระทำก็มักจะเกิดผลที่ดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกุลีกุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้กับคนอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปีติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการพอใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนนั้นต้องคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการมาติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานของรัฐ

2. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ ความต้องการที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ ให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน และเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ นอกจากนั้นยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual Service Office) ขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบ INTERNET โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐ (กรมการปกครอง : http://www.dopa.go.th)

ไมเคิล แฮมเมอร์และเจมส์ แชมปี้ (Hammer amd Champy อ้างใน รุ่ง แก้วแดง, 2538:154-158)ได้เสนอรูปแบบการปฏิรูประบบงานจากเดิม โดยใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารเข้ามาช่วย จุดเด่นคืองานอยู่ที่จุดเดียว การใช้ข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายต่างๆ ทำได้โดยการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งหลักการนี้เรียกกันว่า One Stop Service เป็นการออกแบบให้ผู้มาติดต่อสามารถที่จะขอรับบริการได้ ณ จุดเดียว การปฏิรูปการปฏิบัติงานในระบบนี้ในปัจจุบันถือว่าเป็นระบบงานที่มีความก้าวหน้าและมีความสำคัญอยู่หลายประการคือ

1.การทำงานในระบบนี้เน้นเรื่องความรวดเร็ว เพราะสามารถที่จะดำเนินการทุกอย่างได้เสร็จครบถ้วนในเวลาที่รวดเร็ว

2.เป็นรูปแบบที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

3.เป็นการให้อำนาจแก่บุคลากรในการตัดสินใจวินิจฉัย

4.เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จว่าหมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่องานในลักษณะที่สมบูรณ์และครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนเสียเวลาน้อยที่สุด แต่สามารถได้รับบริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมีความสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ต้องกำหนดให้มีการบริการประชาชนในสถานที่แห่งเดียว เพื่อเป็นศูนย์รวมด้านการให้บริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้ไปติดต่อได้รับบริการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกันไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

3. การให้บริการต้องมีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม

4. ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด

เคทซ์ อิลิฮู และเบรนด้า แดเนท (Katz elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาหลักการพื้นฐานของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยยึดหลักที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (อ้างในกัลยา สันธทรัพย์ ,2543 : หน้า 47)

1. การปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำให้ง่าย

2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกันที่ประชาชนจะได้รับจากหน่วยงานของรัฐ (Universality) เป็นการปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาติดต่อก่อนก็ได้รับบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ถืออารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง

สุดารัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา (2544 : หน้า 25-26) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นแนวคิดในการจัดการให้บริการสาธารณะของรัฐ ให้เกิดความสมบูรณ์

แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานตามที่ต่างๆ หลายแห่ง โดยมีแนวคิดให้หน่วยงานเดียวทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จ มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1. กำหนดการให้บริการประชาชนอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือในสถานที่แห่งเดียวกัน การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงานในการเป็นศูนย์รวมการให้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1.1 ความเป็นเอกภาพในการบริหารภาครัฐ การจัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่แห่งเดียวกัน ซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและสั่งการของหน่วยงานเพียงแห่งเดียว

1.2 ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และการกระจายกิจกรรมเพื่อบริการประชาชน ได้แก่ ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจรในหน่วยงานเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

3. การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว

4. การให้บริการในเรื่องต่างๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม

5. ระยะเวลาที่ผู้รับบริการใช้ในการติดต่อขอรับบริการจนได้รับบริการต้องน้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นระยะเวลาพอสมควรเป็นมาตรฐานในการที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ควรมีการปรับระเบียบหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และควรลดขั้นตอนการติดต่อ

6. ประชาชนต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการบริการของรัฐ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงผลการให้บริการของรัฐ และนับเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงาน สำหรับประสิทธิภาพเป็นเพียงเครื่องชี้ผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย มิใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการโดยตรง

7. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ต้องมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามาระตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

วรเดช จันทศร (2542 : หน้า 40) ได้อธิบายถึง เป้าหมายการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ไว้ดังนี้

1.เป้าหมายความสะดวก การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องมีความสะดวก ถ้าจัดระบบของการให้บริการของรัฐที่ไม่สะดวก ประชาชนต้องเดินทางมา เสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางก็ทวีขึ้นเป็นเงาตามตัว ทำอย่างไรจึงจะสะดวก หลักในความสะดวกก็คือ ประชาชนพร้อมที่จะปฏิบัติตามอยู่แล้ว แต่ประชาชนไม่สะดวก เช่น ประชาชนต้องการทำบัตรประชาชน ต้องการแจ้งเกิด แจ้งย้าย แต่ไม่สามารถแจ้งได้เพราะต้องเดินทางไปที่หน่วยงาน ซึ่งเดินทางไปแล้วก็ไม่แน่ว่าจะพบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่ การปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนต้องเน้นความสะดวกเป็นหลัก เพราะเราคิดว่าประชาชนสะดวกประชาชนก็ยินดีที่จะทำตาม

2. เป้าหมายความรวดเร็ว การให้บริการทุกประเภทถ้าไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว ปัญหาของการจ่ายเงินใต้โต๊ะก็ตามมา

3. เป้าหมายความถูกต้อง เมื่อรวดเร็วแล้วต้องถูกต้องด้วย ของบางอย่างต้องผูกไว้ด้วยกัน งานบางอย่างอาจจะรวดเร็ว แต่ก็ต้องมีระบบของความถูกต้องตามมา ตรงนี้ถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญ

4. เป้าหมายความเสมอภาค ต้องให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการด้วยความเสมอภาคกัน

5. เป้าหมายความเป็นธรรม เมื่อมีระบบของความเสมอภาคกันแล้ว การให้บริการนั้นต้องให้ความเป็นธรรม มารับบริการพร้อมกันต้องได้พร้อมกันหรือใกล้เคียงกัน คนมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คนมาที่หลังก็ได้รับบริการตามลำดับ ถ้าเป็นเรื่องเดียวกัน ลักษณะเดียวกันตรงนี้เป็นแนวคิดของความเป็นธรรม

6. เป้าหมายความทั่วถึงเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งความทั่วถึงที่ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึงก็เป็นเพราะว่า กำลังคนเราน้อยพื้นที่เรามาก ชาวบ้านไปมาหาสู่กับทางราชการลำบาก ราชการก็ไปพบประชาชนลำบาก ทำอย่างไรให้เกิดความทั่วถึงด้วย เกิดความสะดวก ความเสมอภาคเป็นธรรม

7. เป้าหมายการประหยัดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายไปพร้อมกันเป็น Package

8. เป้าหมายการประหยัดเวลา ประหยัดเวลาโดย 6-7 หน่วยงานไปพร้อมกันและให้บริการที่เดียวประชาชนอยู่กับที่ มารับบริการเสร็จสิ้นภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

9. เป้าหมายความพอใจ ประทับใจและมั่นใจ ประชาชนประทับใจ ประชาชนมั่นใจในการให้บริการของรัฐ ภาคราชการขณะนี้ไม่สะดวก งานบริการช้ากว่าจะสำรวจว่าถูกต้องหรือไม่ ก็ทำให้ช้ามากขึ้นการให้บริการไม่เสมอภาค เลือกที่รักมักที่ชัง การให้บริการเลือกปฏิบัติมีผู้ได้รับประโยชน์เพียงส่วนเดียวการให้บริการของภาครัฐเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายมากและชาวบ้าน

ก็มองภาพข้าราชการที่อาจจะไม่ดีนักสำหรับบางประเภท ดังนั้น ความพอใจ ความประทับใจ ความมั่นใจก็มีความสำคัญ

10. เป้าหมายเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม เป้าหมายโดยรวม คือ ผลรวมต่อการพัฒนาประเทศ

จากแนวคิดดังกล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยเน้นที่การตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างความเป็นธรรม ขจัดการเลือกปฏิบัติ พัฒนาการให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

รูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ , 2553 : หน้า 236) มีรูปแบบที่สำคัญ

1. รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือช่วยลดระยะเวลาการให้บริการให้น้อยลง

2. รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จด้วยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมดโดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด

3. รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน หรือการสร้างใหม่ ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่

3.1 แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม(combine) การจัดการใหม่(rear-range) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

3.2 แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์และเจมส์ แชมปี้(Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขั้นพื้นฐาน (fundamental)มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือการปฏิวัติ(radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุนคุณภาพ การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน

4. รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีถือว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการ

ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนแบบเผชิญหน้าโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

3. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง

การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการให้บริการอีกรูปแบบหนึ่งที่กรุงเทพมหานครได้จัดไว้บริการ ณ สำนักงานเขต โดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการบริการประชาชนได้ ณ จุดๆ เดียวเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารภายในสำนักงานเขตให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์ โดยมีเป้าหมายในการขยายปริมาณงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนการติดต่อและอำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ เสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพิ่มความมั่นใจกับประชาชนในการติดต่อขอใช้บริการ

การให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐจัดให้บริการประชาชน โดยกำหนดการไปรับบริการที่หน่วยงาน หรือส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทุกคนได้รับการบริการเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้

การบริการเป็นงานที่ต้องใช้ความสงบ เป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ การให้บริการต้องกระทำด้วยความยินดี ซึ่งเป้าหมายเมื่อเสร็จสิ้นการบริการ คือ ความพอใจของผู้รับบริการ โครงการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ของกรุงเทพมหานครที่เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากที่สุดในปัจจุบัน คือโครงการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการที่สำคัญตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการในสำนักงานเขตต่างๆ ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครที่มีความพร้อมทางด้านสถานที่ บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งการบริหารจัดการ จากนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครที่ต้องการปฏิรูประบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในสภาวะสังคมปัจจุบัน การนำรูปแบบการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้ที่สำนักงานเขต โดยนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากร และความสวยงานของสถานที่ให้บริการ เพื่อให้ประชาชนซึ่ง

เปรียบเสมือนลูกค้าคนสำคัญได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใส่และประหยัดเวลา การให้บริการต่างๆ จะรวมอยู่ที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอย่างครบวงจร โดยแบ่งกลุ่มการให้บริการ ได้แก่ กลุ่มชำระเงิน กลุ่มทะเบียนราษฎร กลุ่มบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มยื่นและรับเรื่องราวอื่นๆ

หลักการของการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ได้แก่

1. รวมการบริการไว้ในจุดเดียวกันบริเวณชั้น 1 ทางเข้าสำนักงาน

2. นำระบบคิวเข้ามาช่วยเพื่อให้การใช้บริการในแต่ละเคาน์เตอร์บริการเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดความยุ่งยาก

3. ปรับปรุงขั้นตอน แบบฟอร์มต่างๆ ให้กระชับ รวดเร็วและมีมาตรฐานเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงพื้นที่ นำเครื่องมือเครื่องใช้และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการในบริเวณศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

5. จัดประชาสัมพันธ์โดยทำสื่อวีดีทัศน์ คู่มือ หนังสือ และป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนที่มาขอรับบริการทราบขั้นตอน และสรุปเอกสารสำคัญที่ต้องจัดเตรียมเมื่อมาติดต่อสำนักงานเขต

ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

1. การปรับปรุงในด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่

2. เจ้าหน้าที่ไม่ชอบปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรโดยรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบสูง และมีขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติมาก

3. การปรับปรุงสถานที่มีความสะดวก เช่น เพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอ

4. เพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ และควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

ข้อมูลสำนักงานเขตจอมทอง

บริเวณเขตจอมทองเดิมเป็นพื้นที่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอบางขุนเทียน จังหวัดธนบุรีต่อมาบริเวณนี้มีชุมชนหนาแน่นและมีความเจริญมากขึ้น เนื่องจากเป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอ มีทั้งคลองถนนและเส้นทางรถไฟตัดผ่าน ในเดือนมิถุนายน พ.ศ.2513 ตำบลจอมทองได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยโอนพื้นที่ 11 หมู่บ้านทางตอนเหนือของตำบลบางมดออกมา ต่อมาตำบลจอมทองจึงรับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นแขวงจอมทอง และอยู่ในเขตการปกครองของสำนักงานเขตบางขุนเทียน โดยมีฐานะเป็นสำนักงานเขตสาขาชื่อว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียน สาขา 1 (จอมทอง) เปิดทำการเมื่อวันที่ 28 เมษายน 2532 โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบจากสำนักงานเขตบางขุนเทียนมาดำเนินการ ในส่วนพื้นที่แขวงบางค้อ แขวงจอมทองแขวงบางขุนเทียนและแขวงบางมด ทั้งนี้เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของสำนักงานเขตบางขุนเทียนและเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ในวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2532 จึงได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งสำนักงานเขตจอมทองขึ้น มีพื้นที่เขตการปกครองประกอบด้วย แขวงบางค้อ แขวงบางขุนเทียน แขวงจอมทอง แขวงบางมด และในวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 สำนักงานเขตจอมทองได้รับพื้นที่บางส่วนของแขวงบางปะกอกเขตราษฎร์บูรณะ และแขวงบุคคโล เขตธนบุรี มาเป็นพื้นที่ปกครองของสำนักงานเขตจอมทอง

เขตติดต่อ ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตภาษีเจริญและเขตธนบุรี ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตธนบุรีและเขตราษฎร์บูรณะ ทิศใต้ ติดต่อเขตราษฎร์บูรณะ เขตทุ่งครุ เขตบางขุนเทียน ทิศตะวันตก ติดต่อเขตบางบอนและเขตบางขุนเทียน

ที่ตั้ง สำนักงานเขตจอมทองตั้งอยู่เลขที่ 33 ถนนพระราม 2 แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

เนื้อที่ สำนักงานเขตจอมทองมีพื้นที่การปกครองทั้งสิ้น 26.265 ตารางกิโลเมตร

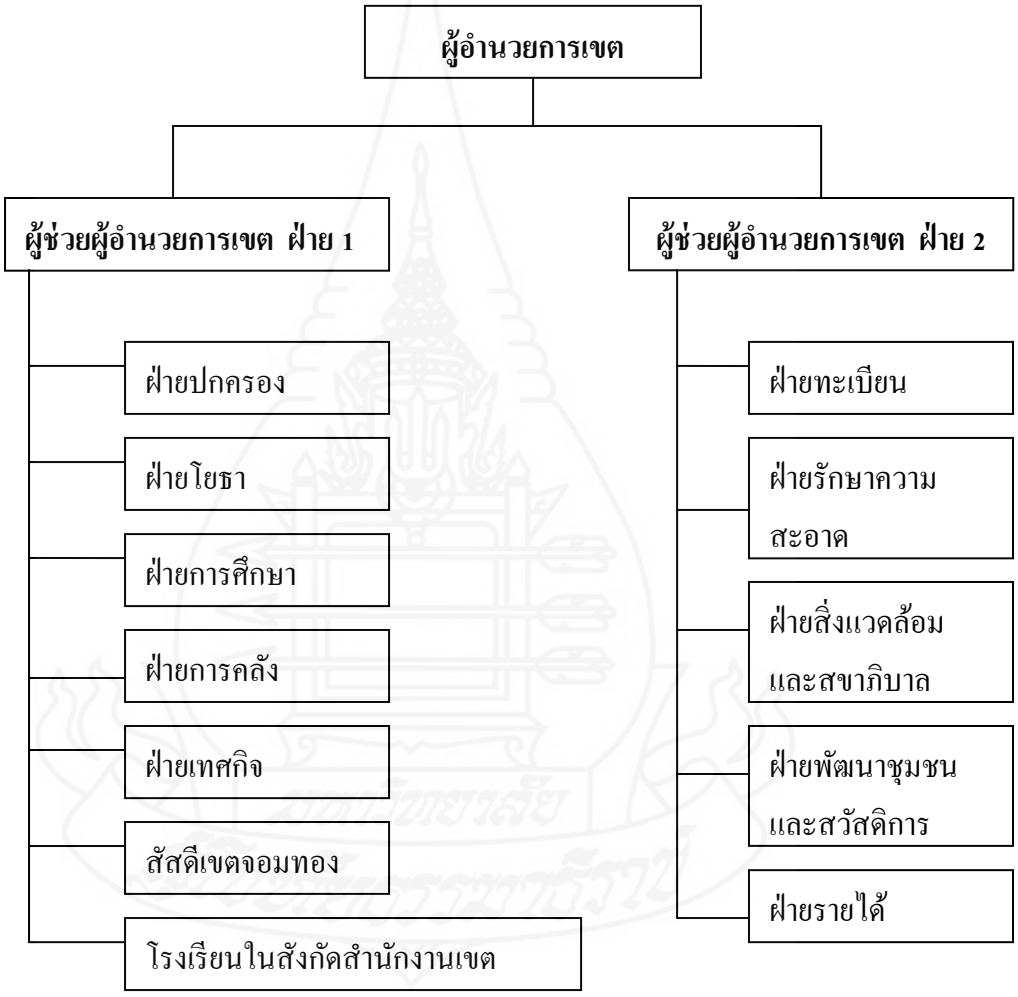
ประชากร จำนวนประชากรในพื้นที่เขตจอมทองมีทั้งสิ้น 160,451 คน (ข้อมูลเดือนธันวาคม 2553 : สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)

ผู้อำนวยการเขตคนปัจจุบัน คือ นายนิวัฒน์ ไชยมิ่ง

วิสัยทัศน์ของสำนักงานเขตจอมทอง “เขตจอมทองเป็นแหล่งเรียนรู้ ด้านวัฒนธรรมและพันธุกรรมพืช ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

สำนักงานเขตมีภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน โดยแบ่งส่วนราชการเป็นฝ่ายต่างๆ 10 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฝ่ายรักษาความสะอาด ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ดังภาพที่ 2.1

แผนผังการบริหารของสำนักงานเขตจอมทอง



ที่มา : แผนผังการบริหารงานสำนักงานเขตจอมทอง (http://www.bangkok.go.th/chomthong)
สืบค้นวันที่ 9 มิถุนายน 2555

ภาพที่ 2.1 แผนผังการบริหารสำนักงานเขตจอมทอง

การให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นการให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตซึ่งเป็นบริการหนึ่งที่กรุงเทพมหานครได้ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

วัตถุประสงค์ของการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีดังนี้

1. เพื่อให้การบริการต่อประชาชนได้ ณ จุดเดียว

2. เพื่อให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบร้อยสะดวกและรวดเร็ว

3. เพื่อให้บรรยากาศในการติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น

4. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในการให้บริการ

5. เพื่อปรับระบบการบริหารจัดการภายในสำนักงานเขต ให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์

6. เพื่อให้สำนักงานเขตเป็นฐานหลักที่สามารถให้บริการประชาชนได้ทุกรูปแบบ

การให้บริการ ในระยะแรกจะนำงานบริการประชาชนจากหลายฝ่ายมารวมไว้ในจุดเดียวกันบริเวณชั้น 1 ทางเข้าสำนักงานเขต เนื่องจากงานบริการของกรุงเทพมหานครมีลักษณะที่แตกต่างกันของงานในแต่ละด้าน จึงได้นำระบบบัตรคิวเข้ามาใช้เพื่อให้การบริการในแต่ละเคาน์เตอร์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและลดความยุ่งยากลง หลังจากดำเนินการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาระยะหนึ่ง ก็ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ ให้มีความกระชับ มีมาตรฐาน และสามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานที่ให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย

1. ฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ประกอบด้วย

- การแจ้งย้ายเข้าย้ายออก
- การแก้ไขรายการทางทะเบียนราษฎร
- การแจ้งเกิดและแจ้งตาย
- การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร และอื่นๆ
- การทำบัตรประชาชน

2. ฝ่ายรายได้ ประกอบด้วย

- การยื่นเรื่องประเมินภาษี
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

3. ฝ่ายการคลัง ประกอบด้วย

- รับชำระค่าซื้อแบบ
- รับชำระค่าธรรมเนียม ต่างๆ

4. ฝ่ายเทศกิจ ประกอบด้วย การชำระค่าปรับกรณีมีใบนำส่งแล้ว

5. ฝ่ายปกครอง ประกอบด้วย การสอบสวน การรับรอง การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัย

6. ฝ่ายโยธา ประกอบด้วย การขออนุญาตก่อสร้าง การขอดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

7. ฝ่ายรักษาความสะอาด ประกอบด้วย การชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอยและค่าบริการต่างๆ

ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

1. เข้าพบประชาสัมพันธ์ โดยแจ้งความประสงค์ว่าต้องการมาใช้บริการในด้านใด ผู้มาใช้บริการจะได้รับคำแนะนำว่าจำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มประเภทใดบ้าง และจะใช้เอกสารหลักฐานใดบ้างโดยจะมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม ตรวจสอบเอกสารเพื่อความถูกต้อง

2. เมื่อกรอกแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะกดบัตรคิวให้กับผู้ใช้บริการเมื่อได้บัตรคิวมาแล้ว ผู้ใช้บริการนั่งรอเรียกตามบัตรคิวของท่าน ซึ่งบัตรคิวนี้ท่านต้องถือไว้กับตัวตลอดเวลาในการเข้ารับบริการจากช่องบริการต่างๆ เพื่อใช้อ้างอิงในการรับบริการจนเสร็จสิ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมจิตร นุวัตสุข (2545) ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสายงานด้านการเงินและการบัญชี กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน ทั้งด้านบุคลากร ด้านระบบการทำงาน ด้านระบบงบประมาณ สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการทำงานควรกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการส่งมอบงาน และด้านงบประมาณควรมีแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเสนอผู้บังคับบัญชา

กนกแสง ศิลป์จารุ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินการตามโครงการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน อุปกรณ์-เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานขัดข้องอยู่บ่อยๆ ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลารอนาน

นิติกรณ์ เส้นตรัง (2545) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (PCU) ภายใต้โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดนครศรีธรรมราชในทัศนะของบุคลากรผลการศึกษาพบว่า ประสบปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือด้านการบริหาร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านการประสานงาน พบว่าทุกด้านประสบปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง โดยด้านการบริหารประสบปัญหาและอุปสรรคมาที่สุด รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ

ประไพพรรณ ชฎากรณ์ (2548) ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของพนักงานบริการลูกค้าในเขตภาคนครหลวง 1 ธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของพนักงานบริการลูกค้าในเขตภาคนครหลวง 1 ธนาคารออมสิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัญหาการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของพนักงานบริการลูกค้าในเขตภาคนครหลวง 1 ธนาคารออมสิน มีปัญหาการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับน้อย จะมีปัญหาด้านเงินเดือนและการจ่ายค่าตอบแทนที่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะในการแก้ไข ควรมีการปรับฐานเงินเดือนและมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ปนิษฐา รักธรรม (2548) ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1) ปัญหาด้านบุคลากร โดยเห็นว่าบุคลากรต้องมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับกฎระเบียบ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการอธิบายข้อกฎหมาย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีและต้อนรับผู้เสียภาษีด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดียิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้มาติดต่อเสียภาษีเกิดความประทับใจและก่อให้เกิดความร่วมมือในการเสียภาษี

2) ปัญหาด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติ โดยเห็นว่า การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกในการเสียภาษี โดยให้สามารถชำระด้วยตนเอง เป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระ

3) ปัญหาด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี และไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า เงินภาษีที่เก็บได้นำไปพัฒนาท้องถิ่นและใช้จ่ายในด้านใดบ้าง และได้รับหนังสือแจ้งให้ชำระภาษีล่าช้าและที่สำคัญระบบฐานข้อมูลขาดความทันสมัยไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้จัดเก็บภาษีได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

4) ปัญหาด้านอาคารสถานที่ การกรอกแบบแสดงรายการเข้าใจยาก ต้องอ่านคำอธิบายหรือสอบถามเจ้าหน้าที่

ทั้งนี้ ได้เสนอแนะการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ แยกเป็นด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม เพิ่มพูนทักษะความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติในระดับที่สูงขึ้น หรือศึกษาดูงาน เพื่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญให้มากขึ้น

2) ปัญหาด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาเสียภาษีให้เกิดความประทับใจในการให้บริการประชาชนผู้มาเสียภาษี เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ที่นั่งพัก และในส่วนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควรมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์กล้องถ่ายรูป รวมถึงยานพาหนะ เพื่อความสะดวกในการออกสำรวจภาคสนาม

3) ปัญหาด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ ควรนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพ มีการปรับปรุงระบบข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงเงินภาษีที่จัดเก็บได้และนำไปพัฒนาด้านใดบ้างและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่เสียภาษีได้เห็นความสำคัญของการเสียภาษีเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และเห็นถึงผลดีของการเสียภาษี ร่วมมือเสียภาษีให้มากขึ้น

4) ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ควรจัดให้บริการผู้เสียภาษีนอกสถานที่ หรือองค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก้ผู้ที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบล เช่น บ้านเรือนหรือร้านค้า สถานประกอบการที่ตั้งอยู่บนที่สูง และควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เสียภาษีให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ เช่น
ที่จอดรถ

วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550) ได้ทำการศึกษาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อยเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการบริการ (2) การเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนเพศชายมีปัญหาการรับบริการน้อยกว่าเพศหญิง , ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ผู้รับบริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง , ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น , ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีปัญหาน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้รับบริการที่มีอายุ 40-50 ปี มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าผู้รับบริการที่มียุ 51 ปีขึ้นไป (3) ความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็นและเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ด้านผู้รับบริการ ควรยืดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์เพื่อให้งานสำเร็จไปด้วยดี ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงและแนะนำให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเมื่อไปติดต่อราชการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการทำงานให้มากขึ้น ด้านการบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

นิภาวรรณ์ หายทุกข์ (2550) ได้ศึกษาปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลงิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการบริหารการจัดเก็บภาษีที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายและความชำนาญในการจัดเก็บปัญหา ปัญหาด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาเกี่ยวกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานน้อย ปัญหาด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ เป็นปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวีการเสียภาษีต่างๆ ไม่ชัดเจน และปัญหาด้านอาคารสถานที่ เป็นปัญหาอาคารสถานที่คับแคบและมีพื้นที่ในการรับชำระภาษีน้อย ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีที่สำคัญ คือการพัฒนาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลร่วมฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความชำนาญในการจัดเก็บภาษี ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรอย่างจริงจังและควรจัดแบบฟอร์มให้เพียงพอ ด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษีต่างๆ ให้ชัดเจน และด้านอาคารสถานที่ควรมีการขยายสถานที่ในการรับชำระภาษีให้มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการผู้มาชำระภาษี

สายจิตร ศิลปสังข์เลิศ (2552) ได้ทำการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านงบประมาณมีปัญหามากที่สุด รองลงมาเป็นด้านบุคลากร ด้านการบริหาร ด้านการประสานงาน ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานี ด้านงบประมาณควรจะสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ ด้านบุคลากรควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ด้านการบริหาร ผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้มีความยุติธรรม ด้านการประสานงาน ผู้บริหารควรจัดระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ประชากรที่นำมาศึกษา คือ ประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,420 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา เลือกจากประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,420 คน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$n = \frac{N}{1+ N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าประชากรผู้ใช้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจำนวนทั้งหมดในสูตร สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จได้จำนวน 343 คน

แทนค่า $n = \frac{2,420}{1+ 2,420(0.05)^2}$

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = 343 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดขึ้น โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะงานที่มาใช้บริการ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง จำนวน 38 ข้อ และคำถามปลายเปิด 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง จำนวน 36 ข้อ และคำถามปลายเปิด 1 ข้อ

ในส่วนรูปแบบคำถามที่เป็นคำถามปลายปิด ใช้ประเภทมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับคะแนนความคิดเห็นคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและตำราทางวิชาการ รายงานการวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้สอดกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

2) จัดสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ และลักษณะของการศึกษา

3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำ แล้วปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try Out) แบบสอบถามกับกลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งมิใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ **0.8201**

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำนวน 343 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถาม มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด แล้วทำการบันทึกข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ใช้ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

5 หมายความว่า ระดับปัญหามากที่สุด

4 หมายความว่า ระดับปัญหามาก

3 หมายความว่า ระดับปานกลาง

2 หมายความว่า ระดับปัญหาน้อย

1 หมายความว่า ระดับปัญหาน้อยที่สุด

(3) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก

3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

(4) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ใช้การคำนวญช่วงการวัด ดังนี้

$$\text{พิสัยของช่วงคะแนน} = \frac{\text{(คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{ระดับการวัด}}$$

$$= \frac{(5-1)}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีปัญหาน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีปัญหามาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด

(5) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ต่อการแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

(6) ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและสังเคราะห์ข้อความเป็นข้อๆ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำนวน 343 คน ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการบรรยายประกอบตาราง จัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการเสนอข้อมูลต่างๆ ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่ตอบแบบสอบถาม อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	153	44.6
หญิง	190	55.4
รวม	343	100
อายุ		
15-30 ปี	122	35.6
31-45 ปี	153	44.6
46-60 ปี	46	13.4
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	22	6.4
รวม	343	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	24	7.0
มัธยมศึกษา	122	35.6
ปริญญาตรี	142	41.4
สูงกว่าปริญญาตรี	55	16.0
รวม	343	100
อาชีพ		
ข้าราชการ	58	16.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	46	13.4
พนักงานบริษัทเอกชน	88	25.7
ค้าขาย	48	14.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	46	13.4
อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา	57	16.6
รวม	343	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	81	23.62
5,000-10,000 บาทต่อเดือน	78	22.74
10,001-15,000 บาทต่อเดือน	81	23.62
15,001-20,000 บาทต่อเดือน	68	19.82
มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน	35	10.20
รวม	343	100
การเข้ารับบริการ		
เคย	228	66.5
ไม่เคย	115	33.5
รวม	343	100
ลักษณะงานที่มาใช้บริการ		
บริการทำบัตรประชาชน	153	44.61
บริการงานทะเบียนราษฎร์	92	26.82
บริการรับชำระค่าธรรมเนียม	44	12.83
บริการยื่นแบบภาษีและประเมินภาษี	54	15.74
รวม	343	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ อายุ 15-30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และอายุ 46- 60 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16

อาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมา ข้าราชการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ส่วนเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และแม่บ้าน/พ่อบ้าน น้อยที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

รายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และ10,001-15,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.62 รองลงมา 5,000-10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.74 ส่วนรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือนน้อยที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

การเข้ารับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เคยเข้ารับบริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และไม่เคยเข้ารับบริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5

ลักษณะงานที่มาใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 44.61 รองลงมาคือ บริการงานทะเบียนราษฎร์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.82 และบริการรับชำระค่าธรรมเนียม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ใน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริการ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ใน
ตารางที่ 4.2 ถึง ตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านบุคลากร

ข้อ	ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากร	ระดับปัญหา						$\overline{X}$	S.D	ระดับปัญหา
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ	-	(54) 15.7	(210) 61.2	(79) 23.0	-	(343) 100	2.927	0.619	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	(4) 1.2	(23) 6.7	(268) 78.1	(48) 14.0	-	(343) 100	2.950	0.501	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ	(11) 3.2	(20) 5.8	(312) 91.0	-	-	(343) 100	3.122	0.414	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	(12) 3.5	(21) 6.1	(310) 90.4	-	-	(343) 100	3.131	0.429	ปานกลาง
5	ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงก่อนเวลาทำการและช่วงพักเที่ยง	(10) 2.9	(154) 44.9	(179) 52.2	-	-	(343) 100	3.507	0.556	มาก
6	เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	(9) 2.6	(87) 25.4	(247) 72.0	-	-	(343) 100	3.306	0.515	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน	(16) 4.7	(27) 7.9	(255) 74.3	(45) 13.1	-	(343) 100	3.040	0.629	ปานกลาง
8	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	(7) 2.0	(11) 3.2	(325) 94.8	-	-	(343) 100	3.072	0.329	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อ	ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากร	ระดับปัญหา						$\overline{X}$	S.D	ระดับปัญหา
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
9	เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	(7) 2.0	(12) 3.5	(324) 94.5	-	-	(343) 100	3.075	0.333	ปานกลาง
10	เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ	(6) 1.7	(13) 3.8	(250) 72.9	(74) 21.6	-	(343) 100	2.857	0.551	ปานกลาง
11	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลาทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน	(4) 1.2	(10) 2.9	(278) 81.0	(51) 14.9	-	(343) 100	2.903	0.464	ปานกลาง
12	เจ้าหน้าที่ขาดการประสานกัน ทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า	(8) 2.3	(8) 2.3	(202) 58.9	(125) 36.4	-	(343) 100	2.705	0.628	ปานกลาง
13	เจ้าหน้าที่ขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน	(4) 1.2	(105) 30.6	(186) 54.2	(48) 14.0	-	(343) 100	3.189	0.676	ปานกลาง
				เฉลี่ยรวม				2.969	0.138	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า การให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตจอมทอง ด้านบุคลากร มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.969) ส่วนใหญ่เกิดจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงก่อนเวลาทำการและช่วงพักเที่ยง ($\overline{X}$ = 3.507) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\overline{X}$ =3.306) เจ้าหน้าที่ขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =3.189) และเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.131)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านอาคารสถานที่

ข้อ	ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านอาคารสถานที่	ระดับปัญหา						$\overline{X}$	S.D	ระดับปัญหา
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1	ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีไม่เพียงพอ	(6) 1.7	(39) 11.4	(298) 86.9	-	-	(343) 100	3.148	0.402	ปานกลาง
2	สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ	(19) 5.5	(32) 9.3	(215) 62.7	(77) 22.4		(343) 100	2.979	0.735	ปานกลาง
3	สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	(21) 6.1	(33) 9.6	(289) 84.3	-	-	(343) 100	3.218	0.542	ปานกลาง
4	สถานที่ให้บริการไม่มีความเป็นระเบียบ	(17) 5.0	(37) 10.8	(136) 39.7	(153) 44.6	-	(343) 100	2.760	0.834	ปานกลาง
5	ภายในสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างไม่เพียงพอ	(13) 3.8	(30) 8.7	(300) 87.5	-	-	(343) 100	3.163	0.461	ปานกลาง
6	ป้ายแสดงจุดให้บริการมองไม่ชัดเจน	(24) 7.0	(22) 6.4	(144) 42.0	(153) 44.6	-	(343) 100	2.758	0.856	ปานกลาง
7	สถานที่สำหรับกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ มีไม่เพียงพอ	(10) 2.9	(68) 19.8	(265) 77.3	-	-	(343) 100	3.256	0.499	ปานกลาง
8	มุมอ่านหนังสือขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ	(35) 10.2	(66) 19.2	(121) 35.3	(121) 35.3	-	(343) 100	3.043	0.976	ปานกลาง
9	ห้องน้ำสำหรับบริการประชาชนมีไม่ เพียงพอ	(31) 9.0	(63) 18.4	(187) 54.5	(62) 18.1	-	(343) 100	3.183	0.833	ปานกลาง
10	จุดบริการน้ำดื่มมีไม่เพียงพอ	-	-	(252) 73.5	(91) 26.5	-	(343) 100	2.734	0.442	ปานกลาง
				เฉลี่ยรวม				2.760	0.227	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า การให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านอาคารสถานที่ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.760) ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สถานที่สำหรับกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ มีไม่เพียงพอ ($\overline{X}$=3.256) รองลงมา สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ($\overline{X}$=3.218) ห้องน้ำสำหรับบริการประชาชนผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอ ($\overline{X}$=3.183) ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีไม่เพียงพอ ($\overline{X}$=3.148) และสถานที่ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความคับแคบ ($\overline{X}$=2.979)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียว

เบ็ดเสร็จ ต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านวัสดุอุปกรณ์

ข้อ	ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระดับปัญหา						$\overline{X}$	S.D	ระดับปัญหา
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1	คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานล้าสมัยไม่มีประสิทธิภาพ	(2) 0.6	(18) 5.2	(300) 87.5	(23) 6.7	-	(343) 100	2.997	0.378	ปานกลาง
2	อุปกรณ์เครื่องเขียน เช่น ปากกามีไม่เพียงพอ	(7) 2.0	(15) 4.4	(321) 93.6	-	-	(343) 100	3.084	0.344	ปานกลาง
3	แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีไม่เพียงพอ	(8) 2.3	(16) 4.7	(319) 93.0	-	-	(343) 100	3.093	0.362	ปานกลาง
4	สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พัดลมมีไม่เพียงพอ	(8) 2.3	(16) 4.7	(148) 43.1	(171) 49.9	-	(343) 100	2.594	0.689	น้อย
5	อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	(7) 2.0	(12) 3.5	(324) 94.5	-	-	(343) 100	3.075	0.333	ปานกลาง
				เฉลี่ยรวม				2.878	0.097	ปาน

กลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า การให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.878) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง จัดเตรียมแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆไว้ไม่เพียงพอ ($\overline{X}$=3.093) รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องเขียน เช่น ปากกามีไม่เพียงพอ ($\overline{X}$=3.084) และคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานล้าสมัยขาดประสิทธิภาพ ($\overline{X}$=2.997)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านการบริการ

ข้อ	ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านการบริการ	ระดับปัญหา						$\overline{X}$	S.D	ระดับปัญหา
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1	การให้บริการมีความยุ่งยากและซับซ้อน	(2) 0.6	(7) 2.0	(334) 97.4	-	-	(343) 100	3.032	0.206	ปานกลาง
2	ระยะเวลาในการให้บริการมีความล่าช้า	(4) 1.2	(7) 2.0	(332) 96.8	-	-	(343) 100	3.043	0.255	ปานกลาง
3	ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	(5) 1.5	(60) 17.5	(278) 81.0	-	-	(343) 100	3.204	0.438	ปานกลาง
4	ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	(4) 1.2	(61) 17.8	(190) 55.4	(88) 25.7	-	(343) 100	2.944	0.692	ปานกลาง
5	ไม่มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม	(3) 0.9	(6) 1.7	(334) 97.4	-	-	(343) 100	3.035	0.226	ปานกลาง
6	ไม่มีป้ายแสดงรายการเอกสารประกอบการใช้	(5) 1.5	(58) 16.	(192) 56.0	(88) 25.7	-	(343) 100	2.941	0.694	ปานกลาง

	บริการ	9

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อ	ปัญหาการใช้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านการบริการ	ระดับปัญหา						$\overline{X}$	S.D	ระดับปัญหา
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
7	ตัวอย่างการกรอกเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ไม่ชัดเจน	(2) 0.6	(7) 2.0	(258) 75.2	(76) 22.2	-	(343) 100	2.810	0.479	ปานกลาง
8	การติดต่อสอบถามการให้บริการทางโทรศัพท์ โทรสาร มีความยุ่งยาก	(4) 1.2	(7) 2.0	(332) 96.8	-	-	(343) 100	3.043	0.255	ปานกลาง
9	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับและอินเทอร์เน็ต	(5) 1.5	(7) 2.0	(255) 74.3	(76) 22.2	-	(343) 100	2.828	0.521	ปานกลาง
10	ขาดการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	(252) 73.5	(91) 26.5	-	(343) 100	2.734	0.442	ปานกลาง
				เฉลี่ยรวม				2.921	0.203	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า การให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านการบริการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.921) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือ ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ($\overline{X}$ =3.204) รองลงมาคือ การติดต่อสอบถามการให้บริการทางโทรศัพท์ โทรสาร มีความยุ่งยาก ($\overline{X}$ =3.043) ระยะเวลาในการให้บริการมีความล่าช้า ($\overline{X}$ =3.043) และการให้บริการมีความยุ่งยากและซับซ้อน ($\overline{X}$ =3.032)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ทั้ง 4 ด้าน

ปัญหา	ระดับปัญหา		
	$\overline{X}$	S.D	แปลค่า
1. ด้านบุคลากร	2.969	0.138	ปานกลาง
2. ด้านอาคารสถานที่	2.760	0.227	ปานกลาง
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	2.878	0.978	ปานกลาง
4. ด้านการบริการ	2.921	0.203	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.882	0.095	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้านโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.882) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุด ($\overline{X}$ =2.969) รองลงมาคือ ปัญหาด้านการบริการ ($\overline{X}$ =2.921) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\overline{X}$ =2.878) และปัญหาด้านอาคารสถานที่ ($\overline{X}$ =2.760) ตามลำดับ ปรากฏตามผลการวิเคราะห์รายละเอียดปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าว ซึ่งได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.5

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริการ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแสดงไว้ในตารางที่ 4.7 ถึง ตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านบุคลากร

ข้อ	การแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น						$\overline{X}$	S.D	ระดับความเห็นด้วย
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1	ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	(34) 9.9	(245) 71.4	(64) 18.7	-	-	(343) 100	3.912	0.528	มาก
2	ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในกาปฏิบัติงาน	(112) 32.7	(209) 60.9	(22) 6.4	-	-	(343) 100	4.262	0.568	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ	(129) 37.6	(214) 62.4	-	-	-	(343) 100	4.376	0.485	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อ	การแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น						$\overline{X}$	S.D	ระดับความเห็นด้วย
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
4	เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ	(96) 28.0	(247) 72.0	-	-	-	(343) 100	4.279	0.449	มากที่สุด
5	ควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานในช่วงพักเที่ยงหรือช่วงก่อนเวลาทำการ	(75) 21.9	(199) 58.0	(69) 20.1	-	-	(343) 100	4.017	0.648	มาก
6	เจ้าหน้าที่ควรจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาสุภาพ เป็นกันเอง	(169) 49.3	(126) 36.7	(48) 14.0	-	-	(343) 100	4.352	0.713	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	(129) 37.6	(214) 62.4	-	-	-	(343) 100	4.376	0.485	มากที่สุด
8	ควรฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	(96) 28.0	(247) 72.0	-	-	-	(343) 100	4.279	0.449	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการ	(75) 21.9	(199) 58.0	(69) 20.1	-	-	(343) 100	4.017	0.648	มาก

ให้บริการ

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อ	การแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น						$\overline{X}$	S.D	ระดับความเห็นด้วย
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
10	เจ้าหน้าที่ควรให้แนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ	(139) 40.5	(194) 56.6	(10) 2.9	-	-	(343) 100	4.376	0.542	มากที่สุด
11	เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา	(56) 16.3	(252) 73.5	(35) 10.2	-	-	(343) 100	4.061	0.512	มาก
12	เจ้าหน้าที่ควรประสานงานกัน เพื่อช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น	(99) 28.9	(200) 58.3	(44) 12.8	-	-	(343) 100	4.160	0.626	มาก
13	เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน	(134) 39.1	(204) 59.5	(5) 1.5	-	-	(343) 100	4.376	0.514	มากที่สุด
				เฉลี่ยรวม				4.219	0.246	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เห็นด้วยกับแนวทางแก้ไขปัญหาในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.219) กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จควรให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการและควรให้แนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ รวมถึงควรมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =4.376) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาสุภาพ เป็นกันเอง ($\overline{X}$ =4.352) และควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.262)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านอาคารสถานที่

ข้อ	การแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านอาคารสถานที่	ระดับความคิดเห็น						$\overline{X}$	S.D	ระดับความเห็นด้วย
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1	ควรจัดเตรียมที่นั่งขณะรอรับบริการไว้อย่างเพียงพอ	(116) 33.8	(181) 52.8	(46) 13.4	-	-	(343) 100	4.204	0.657	มาก
2	สถานที่ให้บริการควรจะกว้างขวางรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการ	(127) 37.0	(211) 61.5	(5) 1.5	-	-	(343) 100	4.355	0.509	มากที่สุด
3	ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	(104) 30.3	(226) 65.9	(13) 3.8	-	-	(343) 100	4.265	0.521	มากที่สุด
4	ควรเพิ่มแสงสว่างภายในสถานที่ให้บริการ	(114) 33.2	(198) 57.7	(31) 9.0	-	-	(343) 100	4.242	0.604	มากที่สุด
5	มีป้ายแสดงจุดให้บริการที่เห็นได้ชัดเจน	(123) 35.9	(215) 62.7	(5) 1.5	-	-	(343) 100	4.344	0.505	มากที่สุด
6	เตรียมสถานที่สำหรับกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ไว้อย่างเพียงพอ	(96) 28.0	(213) 62.1	(34) 9.9	-	-	(343) 100	4.180	0.589	มาก
7	ควรจัดช่องทางพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	(113) 32.9	(184) 53.6	(46) 13.4	-	-	(343) 100	4.195	0.653	มาก

8	ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ	(121) 35.3	(203) 59.2	(19) 5.5	-	-	(343) 100	4.297	0.566	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	การแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านอาคารสถานที่	ระดับความคิดเห็น						$\overline{X}$	S.D	ระดับความเห็นด้วย
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
9	สถานที่ให้บริการควรจัดให้เป็นระเบียบ	(115) 33.5	(226) 65.9	(2) 0.6	-	-	(343) 100	4.329	0.482	มากที่สุด
10	ควรจัดให้มีห้องน้ำที่อยู่ในสภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ	(109) 31.8	(205) 59.8	(29) 8.5	-	-	(343) 100	4.233	0.590	มากที่สุด
				เฉลี่ยรวม				4.264	0.320	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เห็นด้วยกับแนวทางแก้ไขปัญหาด้านอาคารสถานที่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.264) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรจะปรับปรุงขยายสถานที่ให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จให้กว้างขวางรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ =4.355) รองลงมา คือ ควรมีป้ายแสดงจุดให้บริการที่เห็นได้ชัดเจน ($\overline{X}$ =4.344) ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ =4.265) และควรจัดช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ ผู้พิการ ($\overline{X}$ =4.195)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านวัสดุอุปกรณ์

ข้อ	การแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระดับความคิดเห็น						$\overline{X}$	S.D	ระดับความเห็นด้วย
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1	ควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น	(93) 27.1	(214) 62.4	(36) 10.5	-	-	(343) 100	4.166	0.591	มาก
2	ควรเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้ให้เพียงพอกับผู้รับบริการ	(129) 37.6	(210) 61.2	(4) 1.2	-	-	(343) 100	4.364	0.505	มากที่สุด
3	แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ควรเตรียมไว้อย่างเพียงพอ	(101) 29.4	(211) 61.5	(31) 9.0	-	-	(343) 100	4.204	0.586	มาก
4	ควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	(126) 36.7	(217) 63.3	-	-	-	(343) 100	4.367	0.482	มากที่สุด
				เฉลี่ยรวม				4.275	0.315	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับแนวทางแก้ไปปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.275) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.367) รองลงมา คือ ควรเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียน - แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ไว้ให้เพียงพอกับผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.364) และ ควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้

เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น ($\overline{X}$ =4.166)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านการบริการ

ข้อ	การแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น						$\overline{X}$	S.D	ระดับความเห็นด้วย
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
1	ควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็น	(64) 18.7	(153) 44.6	(95) 27.7	(31) 9.0	-	(343) 100	3.728	0.868	มาก
2	ควรลดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละรายการให้มีความเหมาะสม	(90) 26.2	(133) 38.8	(120) 35.0	-	-	(343) 100	3.912	0.778	มาก
3	เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการติดต่อกับศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	(82) 23.9	(130) 37.9	(93) 27.1	(38) 11.1	-	(343) 100	3.746	0.944	มาก
4	ควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	(81) 23.6	(120) 35.0	(119) 34.7	(23) 6.7	-	(343) 100	3.755	0.890	มาก
5	ควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน	(81) 23.6	(120) 35.0	(142) 41.4	-	-	(343) 100	3.822	0.787	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อ	การแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น						$\overline{X}$	S.D	ระดับความเห็นด้วย
		มากที่สุด (n) (%)	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	น้อยที่สุด (n) (%)	รวม (n) (%)			
6	ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้ข้อมูลและคำแนะนำการใช้บริการทางโทรศัพท์	(59) 17.2	(127) 37.0	(134) 39.1	(23) 6.7	-	(343) 100	3.647	0.841	มาก
7	ควรจัดทำป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมแสดงไว้อย่างชัดเจน	(82) 23.9	(130) 37.9	(93) 27.1	(38) 11.1	-	(343) 100	3.746	0.944	มาก
8	ควรส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง	(75) 21.9	(123) 35.9	(145) 42.3	-	-	(343) 100	3.795	0.775	มาก
9	ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต	(80) 23.3	(132) 38.5	(93) 27.1	(38) 11.1	-	(343) 100	3.740	0.939	มาก
				เฉลี่ยรวม				3.766	0.748	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการบริการในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.766) กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ควรลดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละรายการให้มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =3.912) รองลงมา ควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =3.822) และ ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ($\overline{X}$ =3.746)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต จอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามแนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทั้ง 4 ด้าน

แนวทางการแก้ไข	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D	แปลค่า
1. ด้านบุคลากร	4.219	0.246	มากที่สุด
2. ด้านอาคารสถานที่	4.264	0.320	มากที่สุด
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	4.275	0.315	มากที่สุด
4. ด้านการบริการ	3.766	0.748	มาก
เฉลี่ยรวม	4.131	0.239	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.131) และ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ควรแก้ไขด้านวัสดุอุปกรณ์มากที่สุด ($\overline{X}$ =4.275) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\overline{X}$ =4.264) ด้านบุคลากร ($\overline{X}$ =4.219) และด้านการบริการ($\overline{X}$ =3.766) ตามลำดับ ซึ่งผลการวิเคราะห์รายละเอียดแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในแต่ละด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.7 ถึงตารางที่ 4.10

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง
กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ดังตารางที่ 4.12 – 4.22

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$ = คะแนนเฉลี่ย
S.D = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T = ค่าสถิติที่ใช้ใน t-distribution
F = ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution
MS = ค่าความแปรปรวน
SS = ผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
Sig = แสดงถึงความมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ	ชาย (n=153)		หญิง (n=190)		T	Sig
	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D		
1. ด้านบุคลากร	4.229	0.240	4.210	0.251	.684	.494
2. ด้านอาคารสถานที่	4.258	0.318	4.269	0.323	-.306	.760
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	4.308	0.296	4.248	0.328	1.759	.079
4. ด้านการบริการ	3.812	0.738	3.728	0.757	1.032	.303

เฉลี่ยรวม	4.152	0.233	4.114	0.243	1.462	.145

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สูงกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 4.152 ในขณะที่เพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 4.114 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า t เท่ากับ 1.462 และค่า Sig เท่ากับ .145 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจะเห็นได้ว่าประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความคิดเห็น	
		$\overline{X}$	SD
15-30 ปี	122	4.131	0.263
31-45 ปี	153	4.126	0.223
46-60 ปี	46	4.147	0.243
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	22	4.125	0.205
เฉลี่ยรวม	343	4.131	0.239

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี ($\overline{X}$ =4.147) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี ($\overline{X}$ =4.131) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป($\overline{X}$ =4.125) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.233	3	.078	1.28	.281
	ภายในกลุ่ม	20.525	339	.061	1	
	รวม	20.758	342			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.342	3	.114	1.11	.344
	ภายในกลุ่ม	34.781	339	.103	3	
	รวม	35.123	342			
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.500	3	.167	1.68	.170
	ภายในกลุ่ม	33.589	339	.099	3	
	รวม	34.089	342			
4. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.297	3	.099	.175	.913
	ภายในกลุ่ม	191.533	339	.565		
	รวม	191.830	342			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.017	3	.006	.096	.962
	ภายในกลุ่ม	19.586	339	.058		
	รวม	19.603	342			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า F มีค่าเท่ากับ .096 และ Sig มีค่าเท่ากับ .962 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความคิดเห็น	
		$\overline{X}$	SD
ประถมศึกษา	24	4.093	0.257
มัธยมศึกษา	122	4.142	0.235
ปริญญาตรี	142	4.121	0.242
สูงกว่าปริญญาตรี	55	4.149	0.235
เฉลี่ยรวม	343	4.131	0.239

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 4.149) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ($\overline{X}$ =4.142) ส่วนประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ($\overline{X}$ =4.093) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.086	3	.029	.471	.702
	ภายในกลุ่ม	20.672	339	.061		
	รวม	20.758	342			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.347	3	.116	1.127	.338
	ภายในกลุ่ม	34.776	339	.103		
	รวม	35.123	342			
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.784	3	.261	2.660	.048*
	ภายในกลุ่ม	33.305	339	.098		
	รวม	34.089	342			
4. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.355	3	.452	.804	.492
	ภายในกลุ่ม	190.475	339	.562		
	รวม	191.830	342			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.081	3	.027	.467	.705
	ภายในกลุ่ม	19.522	339	.058		
	รวม	19.603	342			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า F มีค่าเท่ากับ .467 และ Sig มีค่าเท่ากับ .705 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านวัสดุอุปกรณ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)
		4.156	4.329	4.260	4.245
ประถมศึกษา	4.156		.1737*	.1043	.0892
มัธยมศึกษา	4.329			.0694	.0845
ปริญญาตรี	4.260				.0151
สูงกว่าปริญญาตรี	4.245				

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง จำแนกตามระดับการศึกษาด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ แตกต่างกับประชาชนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ระดับความคิดเห็น	
		$\overline{X}$	SD
ข้าราชการ	58	4.171	0.225
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	46	4.107	0.251
พนักงานบริษัทเอกชน	88	4.107	0.239
ค้าขาย	48	4.136	0.217
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	46	4.127	0.238
อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา	57	4.145	0.263
เฉลี่ยรวม	343	4.131	0.239

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ ($\overline{X}$ =4.171) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหามากที่สุด รองลงมา คือผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$ =4.145) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน($\overline{X}$ =4.107) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.108	5	.022	.351	.882
	ภายในกลุ่ม	20.651	337	.061		
	รวม	20.758	342			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.649	5	.130	1.269	.277
	ภายในกลุ่ม	34.474	337	.102		
	รวม	35.123	342			
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.340	5	.268	2.758	.019*
	ภายในกลุ่ม	32.749	337	.097		
	รวม	34.089	342			
4. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.571	5	.314	.557	.733
	ภายในกลุ่ม	190.258	337	.565		
	รวม	191.830	342			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.187	5	.037	.650	.661
	ภายในกลุ่ม	19.416	337	.058		
	รวม	19.603	342			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า F มีค่าเท่ากับ .650 และ Sig มีค่าเท่ากับ .661 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านวัสดุอุปกรณ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อาชีพ	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		4.267	4.206	4.206	4.276	4.239	4.407
ข้าราชการ	4.267		.0607	.0172	-.0088	.0281	.1407*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.206			-.0435	-.0695	-.0326	.2014*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.250				-.0260	.0109	.1579*
ค้าขาย	4.276					.0369	.1319*
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	4.239						.1688*
อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา	4.407						

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง จำแนกตามอาชีพ ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ แตกต่างกับประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย และแม่บ้าน/พ่อบ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ระดับความคิดเห็น	
		$\overline{X}$	SD
ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	81	4.130	0.261
5,000-10,000 บาท/เดือน	78	4.151	0.237
10,001-15,000 บาท/เดือน	81	4.096	0.228
15,001-20,000 บาท/เดือน	68	4.136	0.239
มากกว่า 20,000 บาท/เดือน	35	4.158	0.217
เฉลี่ยรวม	343	4.131	0.239

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน ($\overline{X}$=4.158) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทองมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน ($\overline{X}$=4.151) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน ($\overline{X}$=4.096) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้

แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.189	4	.047	.776	.541
	ภายในกลุ่ม	20.569	338	.061		
	รวม	20.758	342			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.295	4	.074	.715	.582
	ภายในกลุ่ม	34.828	338	.103		
	รวม	35.123	342			
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.897	4	.224	2.283	.060
	ภายในกลุ่ม	33.193	338	.098		
	รวม	34.089	342			
4. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.840	4	.460	.818	.514
	ภายในกลุ่ม	189.990	338	.562		
	รวม	191.830	342			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.156	4	.039	.680	.607
	ภายในกลุ่ม	19.447	338	.058		
	รวม	19.603	342			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า F มีค่าเท่ากับ .680 และ Sig มีค่าเท่ากับ .607 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำนวน 343 คน ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ และในส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ มีผู้ตอบคำถามปลายเปิดจำนวน 64 คน ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง มีดังนี้

4.5.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จขาดความชัดเจนในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ และขาดการเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน และความสะอาดภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จยังไม่เรียบร้อยเท่าที่ควร

4.5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามของประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า

1) ด้านบุคลากร ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ และควรมีการรวบรวมประเด็นปัญหาที่พบบ่อยๆ จัดทำลงในสื่อ เช่น ป้ายโปสเตอร์ คู่มือการใช้บริการ หรือแผ่นพับ เป็นต้น

2) ด้านอาคารสถานที่ สถานที่ให้บริการควรแบ่งเป็นสัดส่วนให้ชัดเจน และควรจัดสถานที่ให้ดูสะอาดและสะดวก สำหรับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้สามารถติดต่อขอรับบริการได้รวดเร็วขึ้น

3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งานภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

4) ด้านการบริการ ควรมีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการประชาชนทุกๆ ด้านภายในศูนย์บริการให้มากขึ้น เช่น การส่งเสริมการเรียนรู้ การฝึกอบรม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผลอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1) ศึกษาปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

2) ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

5.1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2,420 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการใช้สูตรของการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 343 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งมิใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.82 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ ดังนั้นจึงสามารถนำไปใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปได้

4) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามออกไปจำนวน 343 ชุด ซึ่งเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการในช่วงเดือนกรกฎาคม 2555 และสามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาได้ จำนวน 343 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกออกไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นจึงทำการแปรผลข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทางสถิติ สุดท้ายเป็นการนำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางประกอบตามความเหมาะสม

5.1.3 สรุปผลการวิจัย

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาขอนำเสนอผลการวิจัย โดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

(1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 343 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.4 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 44.6 โดยมีกลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.4 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.7 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และ 10,001-15,000 บาท/เดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.6 และลักษณะงานที่มาใช้บริการ คือ บริการทำบัตรประชาชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.6

(2) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ดังนี้

(ก) ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีปัญหาในด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.969) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับปัญหาสูงสุดสามอันดับแรกคือ ส่วนใหญ่เกิดจากไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงก่อนเวลาทำการและช่วงพักเที่ยง ($\overline{X}$ =3.507) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\overline{X}$ =3.306) และเจ้าหน้าที่ขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =3.189)

(ข) ปัญหาด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีปัญหาในด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.760) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับปัญหาสูงสุดสามอันดับแรก คือ สถานที่สำหรับกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ มีไม่เพียงพอ ($\overline{X}$ =3.256) รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ($\overline{X}$ =3.218) และที่นั่งพักสำหรับผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอ($\overline{X}$ =3.148)

(ค) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีปัญหาในด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.878) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับปัญหาสูงสุดสามอันดับแรก คือ แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีไม่เพียงพอ ($\overline{X}$ =3.093) รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องเขียน มีไม่เพียงพอ ($\overline{X}$ =3.084) และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้งานล้าสมัย ($\overline{X}$ =2.997)

(ง) ปัญหาด้านการบริการ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีปัญหาในด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.921) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับปัญหาสูงสุดสามอันดับแรก คือ ส่วนใหญ่เกิดจากผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ($\overline{X}$ =3.204) รองลงมาคือ การติดต่อสอบถามการให้บริการทางโทรศัพท์มีความยุ่งยาก ($\overline{X}$ =3.043) และการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อน ($\overline{X}$ =3.032)

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง จำแนกตามปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็น

กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า ระดับปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.882) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระดับค่าเฉลี่ยปัญหาสูงสุดคือปัญหาด้านบุคลากร ($\overline{X}$ =2.969) รองลงมาคือ ปัญหาด้านการบริการ ($\overline{X}$ =2.921) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\overline{X}$ =2.878) และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ($\overline{X}$ =2.760)

(3) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตจอมทอง ดังนี้

(ก) แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.219) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดสามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการรวมถึงเจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =4.376) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาสุภาพเป็นกันเอง ($\overline{X}$ =4.352) และควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานในช่วงพักเที่ยงและช่วงก่อนเวลาทำการ($\overline{X}$ =4.017)

(ข) แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.264) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดสามลำดับแรก คือ ควรจะมีการขยายศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จให้กว้างขวางรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ =4.355) รองลงมาคือ ควรจัดป้ายแสดงจุดให้บริการที่เห็นได้ชัดเจน ($\overline{X}$ =4.344) และควรเตรียมสถานที่สำหรับกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้เพียงพอ ($\overline{X}$ =4.180)

(ค) แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.275) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดสามลำดับแรก คือ ควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.367) รองลงมาคือ ควรเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้ให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ =4.344) และควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานทำได้รวดเร็วขึ้น ($\overline{X}$ =4.166)

(ง) แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านการบริการ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$=3.766) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดสามลำดับแรก คือ ควรลดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละรายการให้มีความเหมาะสม ($\overline{X}$=3.912) รองลงมาคือ ควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$=3.822) และควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้ข้อมูลและคำแนะนำการใช้บริการทางโทรศัพท์ ($\overline{X}$=3.647)

(4) สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ รายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง แตกต่างกัน ในด้านวัสดุอุปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(5) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

(ก) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความชัดเจนในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยของผู้ใช้บริการและการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้ใช้บริการยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร นอกจากนี้ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์บริการมีจำนวนจำกัด ทำให้บางครั้งผู้ใช้บริการเกิดความสับสน รวมถึงการดูแลความสะอาดภายในศูนย์บริการยังไม่เรียบร้อยเท่าที่ควร

(ข) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ศูนย์บริการควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำการใช้บริการรวมทั้งเจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจต่อประเด็นปัญหาของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ สถานที่ให้บริการควรจัดแบ่งเป็นสัดส่วน

เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รวมถึงควรมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ และควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาขอสรุปประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

5.2.1 ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง

จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหารายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการบริการ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัญหาด้านอาคารสถานที่ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1) ปัญหาด้านบุคลากร

ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัญหาการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า เมื่อไปติดต่อใช้บริการก่อนเวลาทำการ และช่วงพักเที่ยง ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงก่อนเวลาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ขาดจิตสำนึกที่ดี ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติกรณ์ เส้นตรัง(2545) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานของหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ (PCU) ภายใต้โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทัศนะของบุคลากร พบว่า ประสบปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัญหาด้านอาคารสถานที่

ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัญหาการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า สถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มและเอกสารคำร้องต่างๆ มีไม่เพียงพอ ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาวรรณ์ หายทุกข์ (2550) ศึกษาปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษี

ของเทศบาลตำบลงิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา พบว่า ปัญหาในการบริหารการจัดเก็บภาษีด้านอาคารสถานที่ คือ สถานที่ให้บริการคับแคบและมีพื้นที่ในการรับชำระภาษีน้อย

3) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัญหาการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ จัดเตรียมไว้ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานล้าสมัยขาดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ กนกแสง ศิลป์จารุ(2545) ศึกษาการดำเนินการตามโครงการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า อุปกรณ์ – เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานขัดข้องอยู่บ่อยๆ ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลารอนาน

4) ปัญหาด้านการบริการ

ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัญหาการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้บริการต่างๆ ไม่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาวรรณ์ หายทุกข์ (2550) ศึกษาปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลงิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา พบว่า ปัญหาด้านการบริการ เป็นปัญหาเกี่ยวการการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษีต่างๆ ไม่ชัดเจน

5.2.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตจอมทอง

จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายแนวทางแก้ไขปัญหาแต่ละด้านพอสังเขป ดังนี้

1) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ควรแก้ไขโดยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานกัน รวมถึงการมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนิษฐา รักธรรม (2548) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้าน

บุคลากร ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม เพิ่มพูนทักษะความรู้ เพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น

2) แนวทางแก้ไขปัญหาด้านอาคารสถานที่ ผลการวิเคราะห์ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ควรจะมีการขยายสถานที่ให้บริการให้มีความกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการ และควรเตรียมสถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ไว้อย่างเพียงพอ รวมถึงจัดให้มีที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาวรรณ์ หายทุกข์ (2550) ศึกษาปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลงิม อำเภอปงจังหวัดพะเยา ได้เสนอแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ควรมีการขยายสถานที่ในการรับชำระภาษีให้กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการผู้มาชำระภาษี

3) แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการวิเคราะห์ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ควรแก้ไข คือ ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และควรจัดเตรียมแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ไว้ให้พอกับจำนวนผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนิษฐา รักธรรม(2548) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

4) แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการบริการ ผลการวิเคราะห์ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ปัญหาด้านการบริการที่ควรแก้ไข คือ ควรลดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละรายการให้มีความเหมาะสม ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านสื่อๆ ต่างอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูล ในการขอรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร นุวัตสุข (2545) ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสายงานการเงินและการบัญชี กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการส่งมอบงาน

5.2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตจอมทอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่กลุ่มตัวอย่างที่มี

ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550) ศึกษาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ผู้รับบริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ทั่วถึง สะดวกรวดเร็ว และควรมีการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

2) ด้านอาคารสถานที่ ควรมีการปรับปรุงสถานที่ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จให้มีความทันสมัย สะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ รวมถึงการจัดสถานที่ให้เป็นระเบียบ พร้อมจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์

3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา เพื่อรองรับกับการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น และควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

4) ด้านการบริการ ควรลดกฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่ไม่จำเป็นลง เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการใช้บริการต่างๆ ควรมีขนาดที่สามารถอ่านได้ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการลงเผยแพร่

ในเว็บไซต์ (Web Site) ของสำนักงานเขตจอมทอง เพื่อให้ประชาชนทราบข้อมูลและสามารถจัดเตรียมเอกสารล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การใช้บริการทำได้รวดเร็วขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการ ระหว่างศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตใกล้เคียง ว่าประสบปัญหาในลักษณะเดียวกันหรือแตกต่างกัน

2) ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในสำนักงานเขตต่างๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศธร (2528) หลักการให้บริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล (หน่วยที่ 6) สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กรมการปกครอง (2536) การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ กรุงเทพมหานคร

กัลยา สันธทรัพย์ (2543) “การให้บริการด้านนันทนาการของกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กนกแสง ศิลป์จารุ (2545) การดำเนินการตามโครงการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

กาญจนา เคนทวาย (2545) “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ วารสารเทศาภิบาล : 11-14

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2553) แนวคิด ทฤษฎีหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ ในประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์ (หน่วยที่ 5) สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2541) “ปฏิรูประบบราชการเพื่อความอยู่รอดของไทย” การปฏิรูประบบราชการ: ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544) หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน

นิติกรณ์ เส้นตรัง (2545) “ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (PCU) ภายใต้โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทรรศนะของบุคลากร” การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นิภาวรรณ์ หายทุกข์ (2550) “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลงิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา” การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บรรจบ กาญจนดุล (2533) คำบรรยายกฎหมายปกครอง กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรจง มาสขาว (2550) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526) องค์การกับลูกจ้าง กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากจะทำ) พิมพ์ครั้งที่ 1 เอกสารวิชาการปีการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ กรุงเทพมหานคร สำนักนายกรัฐมนตรี

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญท้องถิ่นกาฬสินธุ์ กรุงเทพมหานคร : ประสานการพิมพ์

ปนิษฐา รักธรรม (2547) “ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประไพพรรณ ชฎากรณ์ (2548) “การศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานหลังการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของพนักงานบริการลูกค้าในเขตภาคนครหลวง 1 ธนาคารออมสิน” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พิทยา บวรวัฒนา (2548) รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1887- ค.ศ.1970) พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มีชัย แพงมีพรม (2550) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รุ่ง แก้วแดง (2538) รีเอ็นจิเนียริ่ง ระบบราชการไทย กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน

วรเดช จันทศร (2542) การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร : สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550) “ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สมิต สัชฌุกร (2543) การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายธาร

สุดารัตน์ ชนะวัฒน์ปัญญา (2544) “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา

สมจิตร นุวัตสุข (2545) “การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านการเงินและการบัญชี กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

สายจิตร ศิลปะสังข์เลิศ (2552) “ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานี” การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิราช

อินทราทิพย์ จันทร์ทิพย์ (2551) “คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi (1986) “Delivery of public services in Asian Countries : Case in development administration , Bangkok :Thammasat University Press

Bangkok Metropolitan Administration (http:// www.bma.go.th เข้าถึง June 9, 2012)

Chomthong District (http:// www.bangkok.go.th /Chomthong เข้าถึง June 9,2012)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการ

ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป
2) แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ
   2.1 ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
   2.2 ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร
   2.3 ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร
3) คำตอบจากการตอบแบบสอบถามของท่านในครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าจะเก็บเป็นความลับและจะใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น โดยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อท่าน
4) เมื่อท่านตอบแบบสอบถามจนครบทุกข้อแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนผู้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วย ขอขอบพระคุณ

(นางสาวฉัฐทิตา ปทุมบัวโต)
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย √ ลงใน ❑ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อ 1. เพศ

❑ ชาย ❑ หญิง

ข้อ 2. อายุ

❑ 15 – 30 ปี ❑ 31 - 45 ปี

❑ 46 – 60 ปี ❑ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

ข้อ 3. ระดับการศึกษา

❑ ประถมศึกษา ❑ มัธยมศึกษา

❑ ปริญญาตรี ❑ สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 4. อาชีพ

❑ ข้าราชการ ❑ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

❑ พนักงานบริษัทเอกชน ❑ ค้าขาย

❑ แม่บ้าน /พ่อบ้าน ❑ อื่นๆ.....

ข้อ 5. ระดับรายได้

❑ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน ❑ 5,000 – 10,000 บาท/เดือน

❑ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน ❑ 15,001 – 20,000 บาท/เดือน

❑ มากกว่า 20,000 บาท/เดือน

ข้อ 6. ช่วงเวลาก่อนหน้านี้ท่านเคยเข้ารับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร หรือไม่

❑ เคย ❑ ไม่เคย

ข้อ 7. ลักษณะงานที่ท่านมาใช้บริการ

❑ บริการทำบัตรประชาชน

❑ บริการงานทะเบียนราษฎร์

❑ บริการรับชำระค่าธรรมเนียม

❑ บริการยื่นแบบภาษีและประเมินภาษี

❑ บริการอื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่อง □ ระดับปัญหาที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบุคลากร					
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน					
3. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงก่อนเวลาทำการและช่วงพักเที่ยง					
6. เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน					
8. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
10. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ					
11. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลาทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน					
12. เจ้าหน้าที่ขาดการประสานกัน ทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า					
13. เจ้าหน้าที่ขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน					
14. ปัญหาอื่นๆ ด้านบุคลากร (โปรดระบุ)					

....

ปัญหาการให้บริการ ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ระดับปัญหา				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านอาคารสถานที่					
1. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการมีไม่เพียงพอ					
2. สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ					
3. สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
4. สถานที่ให้บริการไม่มีความเป็นระเบียบ					
5. ภายในสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างไม่เพียงพอ					
6. ป้ายแสดงจุดให้บริการมองไม่ชัดเจน					
7. สถานที่สำหรับกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ มีไม่เพียงพอ					
8. มุมอ่านหนังสือขณะรอรับบริการมีไม่เพียงพอ					
9. ห้องน้ำสำหรับบริการประชาชนมีไม่ เพียงพอ					
10. จุดบริการน้ำดื่มมีไม่เพียงพอ					
11. ปัญหาอื่นๆ ด้านอาคารสถานที่ (โปรดระบุ).....					
ด้านวัสดุอุปกรณ์					
1. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานล้าสมัย ไม่มีประสิทธิภาพ					
2. อุปกรณ์เครื่องเขียน เช่น ปากกา มีไม่เพียงพอ					
3. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีไม่เพียงพอ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม มีไม่เพียงพอ					
5. อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการให้บริการ มีไม่เพียงพอ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร					
6. ปัญหาอื่นๆด้านวัสดุอุปกรณ์ (โปรดระบุ)					

ปัญหาการให้บริการ ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ระดับปัญหา				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการบริการ					
1. การให้บริการมีความยุ่งยากและซับซ้อน					
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความล่าช้า					
3. ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ					
4. ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
5. ไม่มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม					
6. ไม่มีป้ายแสดงรายการเอกสารประกอบ การใช้บริการ					
7. ตัวอย่างการกรอกเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ ไม่ชัดเจน					
8. การติดต่อสอบถามการให้บริการทางโทรศัพท์ โทรสาร มีความยุ่งยาก					
9. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับและอินเทอร์เน็ต					
10. ขาดการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับ การใช้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ					
11.ปัญหาอื่นๆด้านการให้บริการ (โปรดระบุ)					

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอื่นๆ (โปรระบุ).....

.....

.....

……

……

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่อง □ แนวทางแก้ไขปัญหาที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

แนวทางแก้ไขการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	**ระดับความคิดเห็น**				
	เห็นด้วยมากที่สุด	**เห็นด้วยมาก**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**เห็นด้วยน้อย**	**เห็นด้วยน้อยที่สุด**
แนวทางแก้ไขด้านบุคลากร					
1. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน					
3. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ					
5. ควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานในช่วงพักเที่ยงหรือช่วงก่อนเวลาทำการ					
6. เจ้าหน้าที่ควรจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาสุภาพ เป็นกันเอง					
7. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
8. ควรฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					

แนวทางแก้ไขการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการให้บริการ					
10. เจ้าหน้าที่ควรให้แนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ					
11. เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา					
12. เจ้าหน้าที่ควรประสานงานกัน เพื่อช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น					
13. เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน					
แนวทางแก้ไขด้านอาคารสถานที่					
1. ควรจัดเตรียมที่นั่งขณะรอรับบริการไว้อย่างเพียงพอ					
2. สถานที่ให้บริการควรจะกว้างขวางรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
3. ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการ					
4. ควรเพิ่มแสงสว่างภายในสถานที่ให้บริการ					
5. มีป้ายแสดงจุดให้บริการที่เห็นได้ชัดเจน					
6. เตรียมสถานที่สำหรับกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ไว้อย่างเพียงพอ					
7. ควรจัดช่องทางพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์					
8. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ					
9. สถานที่ให้บริการควรจัดให้เป็นระเบียบ					

แนวทางแก้ไขการให้บริการ ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
10. ควรจัดให้มีห้องน้ำที่อยู่ในสภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ					
แนวทางแก้ไขด้านวัสดุอุปกรณ์					
1. ควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น					
2. ควรเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้ให้เพียงพอกับผู้รับบริการ					
3. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ควรเตรียมไว้อย่างเพียงพอ					
4. ควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร					
แนวทางแก้ไขด้านการบริการ					
1. ควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็น					
2. ควรลดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละรายการให้มีความเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการติดต่อกับศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ					
4. ควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
5. ควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน					
6. ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้ข้อมูลและคำแนะนำการใช้บริการทางโทรศัพท์					
7. ควรจัดทำป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมแสดงไว้อย่างชัดเจน					

แนวทางแก้ไขการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
8. ควรส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง					
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต					

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่นๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ตารางค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	276.3333	136.7126	.1276	.8200
A2	275.2667	138.1333	.0503	.8210
A3	275.0000	135.2414	.2542	.8174
A4	274.9333	135.7195	.2757	.8173
A5	274.9667	138.1023	.0648	.8206
A6	275.2333	134.7368	.2265	.8180
A7	275.0000	132.2759	.3648	.8146
A8	276.2667	139.0299	.0000	.8203
A9	276.2667	139.0299	.0000	.8203
A10	276.5000	135.9138	.2922	.8172
A11	276.4333	138.5989	.0322	.8207
A12	276.6667	135.4023	.2914	.8169
A13	276.1667	141.3161	-.1731	.8265
B1	275.2667	138.1333	.0503	.8210
B2	275.0000	135.2414	.2542	.8174
B3	274.9333	135.7195	.2757	.8173
B4	274.9667	138.1023	.0648	.8206
B5	275.2333	134.7368	.2265	.8180
B6	275.0000	132.2759	.3648	.8146
B7	275.2667	138.1333	.0503	.8210
B8	275.0000	135.2414	.2542	.8174

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B9	275.3000	136.8379	.1447	.8194
B10	276.5333	135.6368	.3046	.8169
C1	275.5667	138.3920	.0140	.8225
C2	275.3000	138.5621	-.0029	.8234
C3	275.2000	140.6483	-.1278	.8259
C4	275.3000	139.6655	-.0679	.8269
C5	275.4000	134.3172	.2285	.8180
D1	275.9000	132.7828	.4141	.8140
D2	275.7667	130.3920	.4853	.8116
D3	275.5667	133.8402	.2668	.8170
D4	275.7667	132.4609	.2636	.8174
D5	275.8667	135.8437	.1737	.8191
D6	275.8000	135.3379	.1212	.8221
D7	276.0333	129.8954	.4839	.8113
D8	275.7667	130.3920	.4853	.8116
D9	275.8333	130.0057	.3821	.8136
D10	276.5333	136.8092	.1918	.8186
E1	275.3000	137.3207	.1074	.8201
E2	274.9667	139.0678	-.0280	.8229
E3	274.9000	134.0931	.4137	.8149

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E4	274.9333	137.4437	.1206	.8197
E5	275.3000	132.5621	.3598	.8148
E6	274.9667	128.7230	.6159	.8086
E7	274.9000	134.0931	.4137	.8149
E8	274.9333	137.4437	.1206	.8197
E9	275.3000	132.5621	.3598	.8148
E10	274.9000	132.3690	.4964	.8129
E11	274.9333	137.4437	.1206	.8197
E12	275.3000	132.5621	.3598	.8148
E13	274.9000	132.3690	.4964	.8129
F1	274.9667	128.7230	.6159	.8086
F2	274.9000	134.0931	.4137	.8149
F3	274.9333	137.4437	.1206	.8197
F4	275.3000	132.5621	.3598	.8148
F5	274.9000	132.3690	.4964	.8129
F6	274.9333	137.4437	.1206	.8197
F7	274.9667	128.7230	.6159	.8086
F8	274.9000	134.0931	.4137	.8149
F9	274.9333	137.4437	.1206	.8197
F10	275.3000	132.5621	.3598	.8148
G1	274.9333	137.9264	.0776	.8204

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
G2	274.9667	139.6195	-.0733	.8227
G3	275.3333	142.3678	-.2313	.8282
G4	274.9333	137.9264	.0776	.8204
H1	276.4667	135.2920	.2371	.8177
H2	276.2667	139.0299	.0000	.8203
H3	276.4667	135.2920	.2371	.8177
H4	276.4667	138.7402	.0130	.8211
H5	276.2667	139.0299	.0000	.8203
H6	276.4667	138.7402	.0130	.8211
H7	276.4667	135.2920	.2371	.8177
H8	276.2667	139.0299	.0000	.8203
H9	276.4667	135.2920	.2371	.8177

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 74

Alpha = .8201

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป
   ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
   สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ชื่อ นายบวร มณีรัตน์ (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต)
   ตำแหน่ง ผอ.กองช่างสุขาภิบาล
   สถานที่ทำงาน สำนักงานเทศบาลเมืองมาบตาพุด0
3. ชื่อ นางสาวอัจฉรา รัตนโพธิ์เศรษฐ์ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
   ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ
   สถานที่ทำงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 16

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวฉัฐทิตา ปทุมบัวโต
วัน เดือน ปีเกิด	5 พฤษภาคม 2515
สถานที่เกิด	เขตจอมทอง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด)
	มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ. 2538
	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	บริษัท อาชวินทร์ กรุ๊ป จำกัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ธุรการ