

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี

ชื่อผู้เขียน : นางสาวณัฐวรา บัวเกษ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์

ปีการศึกษา : 2545

คณะกรรมการวิทยานิพนธ์ :

1. รองศาสตราจารย์พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะนุช เงินคล้าย
3. รองศาสตราจารย์อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (2) ประเมินความสามารถในการให้บริการ (3) นำเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเขตราชเทวีและสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ได้ศึกษาจากเอกสารของหน่วยงาน สัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และสังเกตการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความสามารถในการให้บริการ

1. สำนักงานเขตรัฐวิชัยมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน และงานยื่นแบบประเมินและชำระภาษีอยู่ในระดับสูง ส่วนสำนักงานเขตจตุจักรมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตรัฐวิชัยและสำนักงานเขตจตุจักร พบว่าในงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประชาชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ในงานยื่นแบบประเมินและชำระภาษีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ เฉพาะด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านความพร้อมให้บริการ และด้านความพึงพอใจในการบริการเท่านั้น ส่วนด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ และความต่อเนื่องของการบริการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

3. การศึกษาความสามารถในการดำเนินงานบริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่าสำนักงานเขตรัฐวิชัยสามารถให้บริการประชาชนได้ในระดับที่ประชาชนพอใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ปรับปรุงระบบ ลคขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการประชาชนในงานยื่นแบบประเมินและชำระภาษี

2. ติดตามและประเมินผลการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ

3. พัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

ABSTRACT

TE 142180

Thesis Title : The Evaluation of “One Stop Service Project” : A case study of Ratchatewi District

Student’s Name : Miss Natawara Buakes

Degree Sought : Master of Arts

Major : Political Science

Academic Year : 2002

Advisory Committee :

1. Assoc. Prof. Pongsan Srisomsap chairperson
2. Assoc. Prof. Dr.Piyanush Ngernklay
3. Assoc. Prof. Anongthip Eksaengsri

The objectives of this study line in three folds; first, to evaluate the effectiveness of “One Stop Service” initiated at Ratchathewi District Office compare with Chatuchak District Office which did not initiate “One Stop service”. Second, to assess the capacity of the officers in providing the services, And third, to propose suggestions for possible improvement of the services. For the first objective, the researcher used the method of questionnaires collected from 240 people who requested the services provided at Ratchathewi District Office during January – February 2002. For another two objectives the researcher applied research method by personal interviews with chief officers and officers, field observation, and related documents Results indicate that, firstly, the effectiveness of the services, especially in terms of popular registration, personal identification registration, local tax assessment , provided by Ratchathewi District Office is identified as high while that provided by

Chatuchak District Office is found as quite high. Secondly, a comparative analysis of the effectiveness of services between Ratchathewi District Office and Chatuchak District Office show that there are statistically significant differences between the effectiveness of services of the two District Offices, especially in popular registration and personal identification registration ; however, there is no statistically significant differences in the service of local tax assessment the two District Offices. Thirdly, it can be concluded from the interviewees that the services provided at Ratchathewi District Office are satisfying.

On the basics of these findings, the study recommends that there should be;

1. a removal of unnecessary procedures of services provided by the tax evaluation and payment sub-section.
2. a *follow up and evaluation* of the services.
3. a training and development strategy, especially for enhancing a potential of officers who are responsible for public relations in order to work properly.