

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษานโยบายและสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหมไปปฏิบัติ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการนำนโยบาย การให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม ไปปฏิบัติ และ 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญห อุปสรรคของการนำนโยบายแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหมไปปฏิบัติ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ขอรับบริการ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้แบบสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน นอกจากนี้ได้มีการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานเขตสายไหมจำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 2 คน สมาชิกสภากรุงเทพมหานครเขตสายไหม และสมาชิกสภาเขตสายไหม 2 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างคำถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนาความ (Description Method) สำหรับแบบสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เชิงตรรกะ (Logical Analysis) ผลการศึกษาสรุปได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง และมาขอรับบริการในเรื่อง

ทำบัตรประจำตัวประชาชนมากที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ทำงานเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร และมีหน้าที่ด้านการทะเบียนมากที่สุด

ความคิดเห็นของประชาชนผู้ขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ไปปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับความสำเร็จปานกลาง เมื่อพิจารณาผลเป็นรายปัจจัย พบว่า มี 4 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติอยู่ในระดับความสำเร็จปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและการสนับสนุนจากฝ่ายการเมืองอยู่ในระดับความสำเร็จน้อย

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการเร่งจัดทำแผนยุทธศาสตร์การให้บริการเน้นการให้บริการในเชิงรุก ควบคู่กับการพัฒนาระบบการให้บริการภายในศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
  2. กรุงเทพมหานครต้องเร่งปรับบทบาทให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปการบริหารราชการแนวใหม่
  3. จำเป็นต้องทบทวนนโยบายการจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสม โดยเร่งกระจายกำลังคนจากส่วนกลางลงไปปฏิบัติงานที่สำนักงานเขต
  4. ควรสร้างความเข้าใจการลดความหวาดระแวงระหว่างข้าราชการประจำกับฝ่ายการเมือง
- ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
1. ควรมีหน่วยงานกลางเป็นเจ้าภาพในการรับผิดชอบศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
  2. ต้องเร่งให้มีการสำรวจสถานะการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในศูนย์บริการ รวมถึงผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ต้องเร่งผลักดันงบประมาณนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในศูนย์บริการอย่างทันที่
  3. ต้องเร่งจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่
  4. ต้องเร่งจัดทำคู่มือการติดต่อขอรับบริการของประชาชนเผยแพร่ไปตามชุมชน เพื่อให้ประชาชนทราบข้อมูลการขอรับบริการที่สำนักงานเขต
  5. ควรมีระบบการประเมินผลการให้บริการโดยผู้ใช้บริการเป็นผู้ประเมิน ณ จุดบริการ รวมถึงให้หน่วยงานทางวิชาการเป็นผู้ประเมินในเชิงวิชาการ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการในศูนย์บริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

The study was conducted for the following four objectives : 1) to examine the policy and its substances on one-stop service; 2) to identify the factors affecting the Sai Mai District Office's implementation of the policy on one-stop service ; 3) to reveal the problems of policy implementation; and 4) to recommend some ways to solve the problems of policy implementation. The sample of 100 service users who were selected by purposive sampling and convenience sampling. Also, 40 service officers were purposively selected. Also, two administrators of the Sai Mai District Office, two section heads of the one-stop service center, one Bangkok Council member and one Sai Mai District Council member were interviewed. A questionnaire and an interview schedule were employed to collect the data. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to describe the data. Logical analysis was made for the interview schedule.

**The findings were summarized below.**

Personal data of the respondents. Most of the service users were females, aged 30 – 40 and had a Bachelor's degree. They were engaged in general employment. Most of them came for I.D. card issuance. Most of the service officers were also females, aged 41-50, and had a Bachelor's degree. They were government officers under the Bangkok Metropolitan Administration and most of them dealt with registration.