

T159364

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 4 ประการ 1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของโครงการ 2) เพื่อประเมินประสิทธิผลของโครงการ 3) เพื่อประเมินผลกระทบของโครงการ 4) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามโครงการการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตราชเทวี กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำนวน 50 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเขตราชเทวี จำนวน 308 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นเพศชายและหญิง จำนวนพอ ๆ กัน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชนและธุรกิจส่วนตัว ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านบัตรประชาชนและเสียภาษี ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นเพศชายและหญิง จำนวน 25 คนเท่ากัน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ บนปริมาณที่ใช้ในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ อุปกรณ์ ได้รับอย่างรวดเร็วและเพียงพอ

2. ผลการประเมินด้านกระบวนการพบว่า การดำเนินงานตามโครงการการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีการวางแผนอย่างรัดกุม มีการติดตามและประเมินผลตามความเป็นจริง ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

3. ผลการประเมินด้านผลลัพธ์พบว่า เจ้าหน้าที่และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และผลการประเมินด้านประสิทธิภาพพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีประสิทธิภาพสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับพบว่า ประชาชนยอมรับในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี มีความสามารถในการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในขั้นตอนการให้บริการ

4. การดำเนินการโครงการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านบวกและลบ ทั้งของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้ให้บริการ ด้านบวก เช่น งานเสร็จเร็วขึ้น มีเวลาให้ครอบครัวมากขึ้น เลิกงานได้ตรงเวลา วางแผนเรื่องงานได้ง่ายขึ้น ได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวกทันสมัย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น ด้านลบ เช่น ไม่ได้รับคำตอบแทนในขณะที่ต้องทำงานหนัก เกิดความเครียด

5. ปัญหา อุปสรรคพบว่า บุคลากรไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการคับแคบ ระเบียบกฎหมายล้าสมัย ระบบออนไลน์มีปัญหา ขาดวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

TE 159364

Title of Research Paper : The Evaluation of One Stop Service Project : A Case Study of Rajathevee District Administration Office, Bangkok Metropolitan Administration

Author : Mrs.Pensri Sungsiriyakul

Degree : Master of Arts (Social Development)

Academic Year : 2004

The four purposes of the study were : 1) to evaluate the efficiency of the project, 2) to evaluate the effectiveness of the project, 3) to evaluate the side-effects, 4) to study problems and suggestions of One Stop Service Project, Rajathevee District Administration Office. The random samples are selected from 50 officials who worked at One Stop Service Center and 308 customers. The questionnaires were distributed to them for data collection. Data was analysed by using quantitative method, including percentage, mean and standard deviation

The findings were summed up as follows :

1. For the input evaluation, it was found that most sample were male equal to female, completed bachelor degree or higher, some being the employer of private company and some having their own business. Most of them used the service of National Identity card and paying tax. Most of staff giving service were 25 male and 25 female, completed bachelor degree or higher, knowing and understanding One Stop Service. They received enough budget in operation including money, material and equipment.

2. For the process evaluation, it was found that the project operation had well plan, monitoring and evaluation. Every function had participation, was transparent and could be examined.

TE159364

3. For the result evaluation, it was found that both staff and people using service were satisfied with One Stop Service Project. For the efficiency evaluation, it was found that staff efficiency was at a high level. When considering in each part, it was found that people accept the service, staff was be able to use technology and could explain the service steps clearly and also could solve the problem during service.

4. The operation of the One Stop Service Project caused both positive and negative effect for staff and people using the service. For the positive side, it was found that all the job could finish quickly, staff had more time for their families, could go home on time, creating the plan easily, receiving quick and modern service, having good relationship. For the negative side, it was found that staff received no benefit, had to work hard which caused stress.

5. The problems are that not enough efficient officials and service spaces, law and regulation are not up to date, the on-lined computer is out of order, and lack of working materials.