

หัวข้อภาคานิพนธ์	การให้บริการประชาชน ตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) : กรณีศึกษา ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม Public Service Under The Idea of One-stop Service : Case Study - Nonthaburi Counter Service and Amphoe Mueang Nakhon Pathom One-stop Services
ชื่อผู้เขียน	สันชัย พัฒนะวิชัย Sanchai Pattanawichai
แผนกวิชา/คณะ	สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถัย กักพล
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การให้บริการประชาชน ตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) : กรณีศึกษา ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม” นี้ มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาว่า การให้บริการประชาชน ตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) เกิดผลต่อประชาชนอย่างไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการนำแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการจากศูนย์รวมบริการที่กำหนดเป็นกรณีศึกษา และการศึกษาการจัดให้มีการบริการต่างๆ ในศูนย์บริการดังกล่าว

ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) สามารถช่วยแก้ไข้ปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยเฉพาะความไม่สะดวกจากการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ จากเดิมที่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่แตกต่างกัน และกระจายการให้บริการแยกกันออกไป เปลี่ยนมาเป็นการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์รวมการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่รัฐจัดตั้งขึ้น

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ว่า ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการนำเอาแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐให้ครอบคลุม ทั่วทุกพื้นที่ โดยอาจเริ่มต้นจากการดำเนินการในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และขยายผลไปสู่ระดับท้องถิ่นให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ทั้งนี้ สามารถนำเอาตัวแบบ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มาเป็นต้นแบบในการพัฒนารูปแบบของศูนย์บริการตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ได้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในที่สุด