

บทที่ 1

บทนำ (Introduction)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชน เป็นภาระหน้าที่หลักของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่จะต้องจัดให้มีการบริการประชาชนอย่างทั่วถึง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานราชการต่างๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการ วิธีการ ขั้นตอน การให้บริการให้มีความทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดระบบการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

ปัจจุบัน แม้ว่าหน่วยงานองค์กรภาครัฐต่างๆ จะมีการนำเอาระบบการจัดการ การบริหาร และการให้บริการสมัยใหม่มาปรับใช้ให้เกิดระบบการบริการประชาชนที่ทันสมัย เช่น การนำเอา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยให้บริการต่างๆ ในลักษณะการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น แต่ประชาชนผู้เข้ารับบริการจากภาครัฐ ยังคงมีข้อเรียกร้องเพื่อให้รัฐแก้ไขปัญหาความไม่สะดวกในการเข้ารับบริการที่เกิดจากระบบ การให้บริการที่ไม่เหมาะสม อาทิเช่น ต้องการความรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในการเข้ารับบริการ ต้องการรับบริการภายใต้ความเท่าเทียมกับทุกระดับ ต้องการการบริการที่โปร่งใส เป็นต้น

ปัจจุบัน การให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการไทย มีลักษณะที่แตกแยกกัน เป็นผู้ให้บริการประชาชน โดยแต่ละหน่วยงานราชการจะให้บริการประชาชนตามอำนาจที่กฎหมาย กำหนดให้หน่วยงานราชการนั้นๆ รับผิดชอบ อาทิเช่น การปฏิบัติงานด้าน การรักษาพยาบาล อนามัย และยารักษาโรค อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุข การกิจด้านการเกษตร การประมง การปศุสัตว์ และการสหกรณ์ อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร การกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ อยู่ภายใต้ความ รับผิดชอบของ กรมการปกครอง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวนี้ ส่งผล กระทบต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐดังกล่าวโดยตรง เพราะเมื่อประชาชน จะเข้ารับบริการจากหน่วยงานราชการของรัฐ ในแต่ละครั้ง ประชาชนจะต้องพิจารณาแล้วว่างานที่ ต้องการเข้ารับบริการเป็นความรับผิดชอบของส่วนราชการใด และจะต้องเดินทางไปติดต่อราชการ กับหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งหากประชาชนมีความจำเป็นจะต้องเข้ารับบริการจากหลายๆ การกิจ จะต้อง

ประชาชนจะต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปขอรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งมีสถานที่ตั้งแตกต่างกันออกไป ลักษณะดังกล่าวนี้ จึงเป็นปัญหาที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ประชาชนในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เช่น “ปัญหาการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก”¹ โดยว่าที่ร้อยตรีสุชาติ จันทรน้อย พบว่า การให้บริการประชาชนมีความกระจายตัวสูงมาก เริ่มต้นจากการให้บริการภายในหน่วยงานหนึ่งๆ จะมีการแบ่งแยกการให้บริการระหว่าง ฝ่าย แผนก งาน ออกจากกัน นอกจากนี้แล้ว ในส่วนการให้บริการต่างหน่วยงานกัน โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค จะพบว่า การที่ประชาชนจะขอรับบริการจากภาครัฐในแต่ละอย่าง จะต้องเดินทางไปติดต่อในที่ต่างๆ กัน เช่น จะติดต่อเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน ต้องไปที่ที่ว่าการอำเภอ จะติดต่อเรื่องภาษี ต้องไปที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ หรือจะติดต่อในเรื่องเกษตรและประมง ต้องไปที่สำนักงานเกษตรอำเภอ ซึ่งในแต่ละท้องที่อำเภอหนึ่งๆ จะตั้งอยู่ห่างกันออกไป ลักษณะของปัญหาการกระจายตัวในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายมาก จึงเกิดเป็นปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐ

แม้ว่าในปัจจุบัน รัฐบาลจะจัดให้มีระบบคมนาคมที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในด้านต่างๆ เช่น ถนนหนทางสำหรับการเดินทางโดยรถยนต์ ทางรถไฟ หรือระบบรถไฟฟ้า และระบบรถไฟฟ้าใต้ดิน ในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ซึ่งระบบการคมนาคมดังกล่าว สามารถลดปัญหาด้านระยะเวลาในการเดินทางได้ แต่ประชาชนต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปขอรับบริการด้านต่างๆ จึงยังคงปรากฏปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

ปัญหาดังกล่าว เกิดขึ้นมาจากสาเหตุหลายสาเหตุด้วยกัน โดยสาเหตุที่สำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นมาจากผลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ซึ่งได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) ส่วนกลาง ได้แก่ การบริหารราชการระดับ กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานที่มีลักษณะเทียบเท่า 2) ส่วนภูมิภาค ได้แก่ การบริหารราชการระดับ จังหวัด อำเภอ และกิ่งอำเภอ

¹ สุชาติ จันทรน้อย. “ปัญหาในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก”. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2540)

3) ส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การบริหารราชการระดับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นต้น² นอกจากนี้ ยังมีส่วนราชการในรูปอื่นๆ ได้แก่ ส่วนราชการในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการ ในรูปแบบ องค์กรมหาชน ซึ่งการบริหารราชการทุกส่วนราชการดังกล่าว มีภารกิจที่จะต้องให้บริการประชาชนทุกระดับ จึงทำให้ในแต่ละพื้นที่ มีการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ จากทุกส่วนราชการ โดยได้มีการจะจัดหน่วยงานย่อยสำหรับบริการประชาชนไปจัดตั้งเป็นสำนักงานให้บริการในแต่ละพื้นที่ โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับต้นสังกัดเท่านั้น

จากการสำรวจพื้นที่อำเภอทั่วไปแล้วจะปรากฏหน่วยงานที่ประจำอยู่ ณ อำเภอต่างๆ ปรากฏแสดงให้เห็นตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1
แสดงหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนประจำ ณ อำเภอ

หน่วยงานราชการ	สังกัด	ประเภท
1 ที่ทำการปกครอง	กรมการปกครอง	ส่วนภูมิภาค
2 สถานีตำรวจภูธร	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ส่วนภูมิภาค
3 สำนักงานพัฒนาชุมชน	กรมพัฒนาชุมชน	ส่วนภูมิภาค
4 สำนักงานที่ดิน	กรมที่ดิน	ส่วนภูมิภาค
5 สำนักงานสถิติ	กระทรวงกลาโหม	ส่วนภูมิภาค
6 สำนักงานไฟฟ้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	รัฐวิสาหกิจ
7 สำนักงานประปา	การประปาส่วนภูมิภาค	รัฐวิสาหกิจ
8 สำนักงานสาธารณสุข	กระทรวงสาธารณสุข	ส่วนกลาง
9 สำนักงานสรรพากรพื้นที่	กรมสรรพากร	ส่วนกลาง
10 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่	กรมสรรพสามิต	ส่วนกลาง
11 สำนักงานขนส่งพื้นที่	กรมการขนส่งทางบก	ส่วนกลาง
12 สำนักงานเกษตรพื้นที่	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ส่วนกลาง

² อ้างจาก พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)
แสดงหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนประจำ ณ อำเภอ

หน่วยงานราชการ	สังกัด	ประเภท
13 สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่	กรมปศุสัตว์	ส่วนกลาง
14 สำนักงานประมงพื้นที่	กรมประมง	ส่วนกลาง
15 สำนักงานเทศบาล	-	ส่วนท้องถิ่น
16 สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล	-	ส่วนท้องถิ่น
17 ส่วนราชการอื่นๆ ตามสภาพพื้นที่		

ที่มา : สำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

หน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชนดังกล่าว จัดตั้งอยู่บริเวณที่แตกต่างกันออกไป โดยถึงแม้จะมีอาคารกลางสำหรับส่วนราชการต่างๆ ในแต่ละพื้นที่ เช่น อาคารศาลากลางจังหวัด อาคารที่ว่าการอำเภอ หรือ ที่ว่าการกิ่งอำเภอ แต่ก็ยังคงปรากฏให้เห็นว่ามีหลายๆ หน่วยงานราชการไปจัดตั้งสำนักงานของตนเอง ลักษณะนี้ จึงนำไปสู่ปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

ตัวอย่างการเข้ารับบริการหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดย นาย ก. ประสงค์จะเดินทางไปขอรับบริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เขตพระนคร โดยจะต้องไปต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักงานเขตพระนคร นาย ก. จะต้องเสีย ค่าเดินทางจากบ้าน ไปสำนักงาน เขตพระนครเพื่อต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน แล้วเดินทางต่อไปที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เขตพระนคร แล้วจึงเดินทางกลับ การขอรับบริการของ นาย ก. จึงต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาก นอกจากนี้แล้ว ในปัจจุบัน แต่ละเดือน นาย ก. จะต้องเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐหลายกรบริการ เช่น เสียภาษีอากร ภาษีบำรุงท้องที่ การทะเบียนราษฎร ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน ต่ออายุใบขับขี่ ชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ดังนั้น นาย ก. อาจต้องใช้เวลาหลายวันในการเดินทางไปเข้ารับบริการดังกล่าวให้ครบถ้วน นาย ก. จึงไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น

จากตัวอย่างดังกล่าว การกระจายตัวของหน่วยงานราชการในพื้นที่ต่างๆ ทำให้เกิดปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสามารถแยกปัญหาความไม่สะดวกออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) ปัญหาความไม่สะดวกจากการเสียเวลาเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานราชการที่มีสถานที่ตั้งกระจายตัวแยกกันให้บริการตามสถานที่ต่างๆ

2) ปัญหาความไม่สะดวกจากการเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานราชการที่มีสถานที่ตั้งกระจายตัวแยกกันให้บริการตามสถานที่ต่างๆ

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สะดวกของประชาชนในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงแนวทางที่มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในทุกด้านจากการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

แนวความคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) เป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่มีความเหมาะสมในการนำเข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ โดยเป็นการรวมเอาการบริการต่างๆ ในพื้นที่หนึ่งๆ มาร่วมให้บริการ ณ สถานที่สถานที่หนึ่งเพียงแห่งเดียว ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะสามารถแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้ ซึ่งในปัจจุบันได้มีหน่วยงานของรัฐหลายๆ แห่ง ได้นำเอาแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการปรับกระบวนการให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

แนวความคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) เป็นแนวความคิดที่รวมเอาแนวความคิดในการให้บริการประชาชน 2 แนวความคิด โดยแนวความคิดแรกคือ “similarity approach” อธิบายว่า การบริการข้อมูลจากผู้ให้บริการที่มาจากหน่วยย่อยที่แตกต่างกัน แต่ข้อมูลต่างๆ นี้อยู่ในระบบหรือหมวดหมู่เดียวกัน สามารถนำมาาร่วมกันบริการภายใน ศูนย์รวมบริการ และจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ได้ เช่น การให้บริการด้านอาชีพ ได้แก่ การจัดหางาน การประกันสังคม แรงงานสัมพันธ์ เป็นต้น แนวคิดที่สองคือ “complementarity approach” อธิบายว่าการบริการข้อมูลหรือการบริการการติดต่อ จากผู้ให้บริการที่มีลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่มีผู้ใช้บริการเหมือนกัน สามารถนำมาาร่วมกันบริการภายใน ศูนย์รวมบริการ และจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ได้ เช่น การให้บริการด้านความรู้ต่างๆ แก่นักเรียน การให้บริการด้านภาษีต่างๆ แก่ผู้เสียภาษี เป็นต้น³

³ Dimitris Gouscos, Maria Lambrou, Gregoris Mentzas และ Panagiotis Georgiadis. “A Methodological Approach for Defining One-Stop E-Government Service Offerings.” R.Traunmuller (Ed.): EGOV 2003, LNCS 2739, (2003), pp. 173-176.

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) จึงหมายถึง การรวมเอาบริการจากหน่วยงานภาครัฐต่างๆ มาจัดตั้ง ณ สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง เพียงแห่งเดียว เพื่อร่วมกันให้บริการประชาชน ในลักษณะของศูนย์รวมบริการ โดยประชาชนผู้มาขอรับบริการ สามารถขอรับบริการรูปแบบต่างๆ ของรัฐได้อย่างครบถ้วน เบ็ดเสร็จ ณ สถานที่นั้นๆ โดยไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้งในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐต่างๆ ที่กระจัดกระจายอยู่ในแต่ละพื้นที่

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) จึงเป็นแนวคิดหนึ่งที่สอดคล้องกับวิธีการในการแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ โดยสามารถแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้ ดังนี้

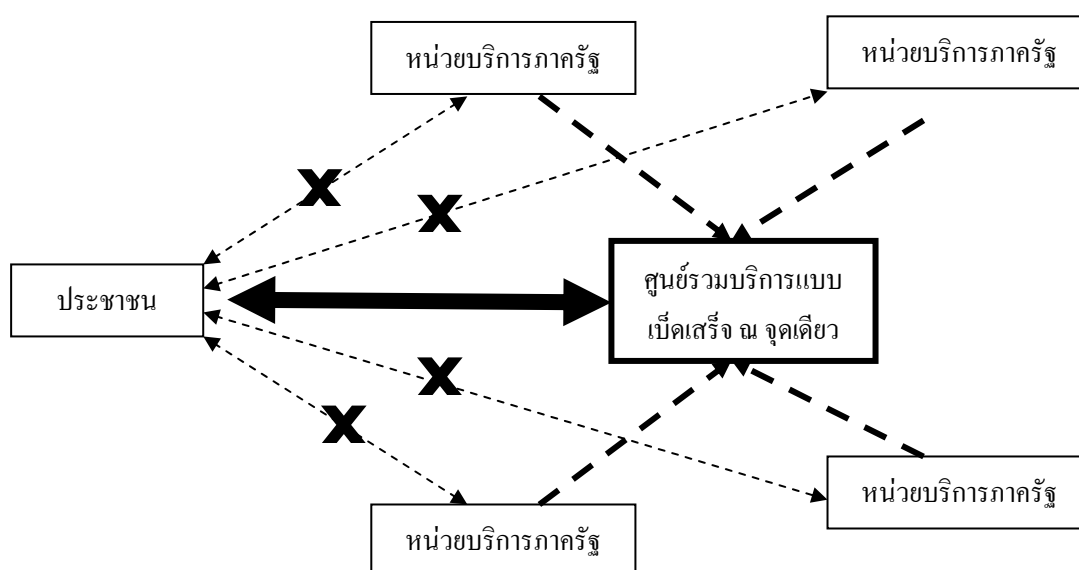
1. แก้ไขปัญหาความไม่สะดวกจากการเสียเวลาเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่แตกต่างกัน และกระจายการให้บริการแยกกันออกไป

2. แก้ไขปัญหาความไม่สะดวกจากการเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่แตกต่างกัน และกระจายการให้บริการแยกกันออกไป

ดังนั้น หากมีการรวมเอาบริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีที่ตั้งกระจายตัวอยู่ มารวมกันให้บริการ ณ จุดเพียงจุดเดียว ตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) จะสามารถแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยสามารถอธิบายได้ตามภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1

การให้บริการโดยศูนย์รวมบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว



การศึกษาในครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาว่า การนำแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ จะสามารถทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐมากขึ้น ซึ่งท้ายที่สุด จะสามารถเป็นต้นแบบสำหรับรัฐบาล นำไปปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนสูงสุดได้ต่อไป โดยการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่จัดให้มีการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services)
2. เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการประชาชน ตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) สามารถนำมาปรับใช้ ในการแก้ไขปัญหาประชาชนที่ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ จะเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาจากกรณีศึกษา กล่าวคือ ศึกษาจาก หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในรูปแบบของศูนย์รวมบริการ ตามแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) จำนวน 2 กรณีศึกษา

วิธีการเก็บข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการจากศูนย์รวมบริการที่กำหนดเป็นกรณีศึกษา และการศึกษาการจัดให้มีการบริการต่างๆ ในศูนย์บริการดังกล่าว

เมื่อได้ข้อมูลแล้ว จะทำการสรุปผลการศึกษาวิจัยออกมาในรูปแบบการพรรณนาความ (Descriptive Explanation) เปรียบเทียบระหว่าง 2 กรณีศึกษา และวิเคราะห์หาผลกระทบที่มีต่อประชาชนที่มาเข้ารับบริการจากศูนย์บริการดังกล่าว ตลอดจน วิเคราะห์หา ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการของศูนย์รวมบริการดังกล่าว

ขอบเขตการวิจัย

1. กำหนดพื้นที่อำเภอใดอำเภอหนึ่ง ที่มีการจัดตั้งศูนย์รวมบริการ ตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) เป็นพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อจำกัดขอบเขตการวิจัยให้มีความชัดเจน โดยถือว่าพื้นที่อำเภอนั้นเป็นตัวแทนของแต่ละอำเภอทั่วประเทศ

2. กรอบการศึกษา จะเป็นการศึกษาใน 2 ด้าน ประกอบด้วย

2.1 ศึกษาผลจากการเข้ารับบริการจากศูนย์รวมบริการ ตามแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) โดยกำหนดให้ศึกษาหาข้อมูลจากความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์รวมบริการดังกล่าว

2.2 ศึกษาปัจจัยสนับสนุน ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานของศูนย์รวมบริการ ตามแนวคิดการให้แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) โดยกำหนดให้ศึกษาหาข้อมูลจากการจัดให้มีการบริการต่างๆ ในศูนย์รวมบริการดังกล่าว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะสามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐ

2. ผลการวิจัยจะทำให้เข้าใจความหมายที่แท้จริงของ ศูนย์รวมบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ตลอดจนปัจจัย ปัญหาและอุปสรรค ของศูนย์รวมบริการดังกล่าว

3. ผลการวิจัยจะแสดงให้เห็นว่า ศูนย์รวมบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) สามารถแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐ ได้

4. ผลการวิจัยจะสนับสนุนให้รัฐบาล และหน่วยให้บริการของรัฐ เห็นความสำคัญของศูนย์รวมบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) และพัฒนาไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของรัฐให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น