

บทที่ 3

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) : กรณีศึกษา ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

การศึกษาวิจัย เรื่อง การนำแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ ในการแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ จากหน่วยงานภาครัฐ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการการหาข้อมูลจากกรณีศึกษา โดยศึกษาจาก หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในรูปแบบของศูนย์รวมบริการ ตามแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) จำนวน 2 กรณีศึกษา

ผู้ทำการศึกษาได้สำรวจข้อมูลของพื้นที่อำเภอต่างๆ ทั่วประเทศแล้ว พบว่า มีพื้นที่อำเภอ เพียงไม่กี่แห่งที่มีการจัดตั้งศูนย์รวมบริการตามแนวคิดการให้แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) เพื่อให้บริการประชาชน อาทิเช่น อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม, อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย, อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ได้ผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้ทำการศึกษาจึงเลือกศึกษาการให้บริการของศูนย์รวมบริการ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service)

ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ตั้งอยู่ ณ ชุมชนบางใหญ่ซิดี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เป็นศูนย์รวมการบริการที่จังหวัดนนทบุรีจัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนจังหวัดนนทบุรี โดยเฉพาะ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางใหญ่ อำเภอไทรน้อย และอำเภอบางกรวย เพื่อให้การศึกษาถึงการจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี จึงขอนำเสนอถึง ข้อมูลทั่วไปของอำเภอบางใหญ่ ซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ที่มา ลักษณะการให้บริการ และการจัดให้มีการบริการต่างๆ ในศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ประวัติศาสตร์ บริเวณอำเภอบางใหญ่ในปัจจุบันเดิมอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอบางใหญ่ (บางกรวย) และอำเภอบางบัวทอง ซึ่งมีพื้นที่กว้างขวางมาก ในปี พ.ศ. 2460 ทางราชการจึงได้จัดตั้ง กิ่งอำเภอบางแม่นาง โดยโอนเอาตำบลบางใหญ่และบางม่วงจากอำเภอบางใหญ่ (บางกรวย) และโอนเอาตำบลบางแม่นาง เสาธงหิน และบ้านใหม่จากอำเภอบางบัวทองมาอยู่ในเขตการปกครอง เพื่อความสะดวกในการปกครอง ต่อมาในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2464 กิ่งอำเภอบางแม่นางได้รับโอนตำบลบางเลนจากอำเภอเมืองนนทบุรี ยกฐานะขึ้นเป็น อำเภอบางแม่นาง ตามประกาศกระทรวงนครบาล และเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2473 อำเภอบางใหญ่ได้เปลี่ยนชื่อเป็น อำเภอบางกรวย อำเภอบางแม่นางจึงเปลี่ยนชื่อเป็น อำเภอบางใหญ่ แทน ครั้นในปี พ.ศ. 2486 จังหวัดนนทบุรีถูกยุบ อำเภอบางใหญ่ย้ายไปขึ้นกับจังหวัดธนบุรี จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2489 ได้มีการจัดตั้งจังหวัดนนทบุรีขึ้นมาอีกครั้ง อำเภอบางใหญ่จึงกลับมาอยู่ในการปกครองของทางจังหวัดจนถึงปัจจุบัน

ที่ตั้งและอาณาเขต ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกก่อนไปทางใต้ของจังหวัด มีเนื้อที่ 96,398 ตารางกิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดนนทบุรี 8.11 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอไทรน้อยและอำเภอบางบัวทอง มีแนวเส้นขนานคลองบางแพรก ซอยอริเยศร์ 1 ตำราบบางน้อย แนวรั้วหมู่บ้านกฤษดานคร แนวเส้นขนานคลองบางแพรก คลองบางเตือ และคลองอ้อม เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอเมืองนนทบุรี มีคลองวัดประชารังสรรค์ ถนนวัดโบสถ์ ดอนพรหม ซอยเปรมฤทัย ถนนหลังวัดยุคันธราวาส และคลองวัดยุคันธราวาส เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบางกรวย มีคลองบางกอกน้อย คลองบางนา (บางค้อ) คลองโสน (หัวคู) ถนนบางใหญ่-บางคูวัด คลองจีนปาย และคลองซุดใหม่ เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอพุทธมณฑล (จังหวัดนครปฐม) มีคลองทวีวัฒนาเป็นเส้นแบ่งเขต

ข้อมูลการปกครอง อำเภอบางใหญ่ประกอบด้วย 6 ตำบล 65 หมู่บ้าน 2 เทศบาล และ 6 องค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อมูลประชากร อำเภอบางใหญ่มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 72,624 คน แยกเป็นชาย 33,971 คน และ หญิง 38,653 คน (ข้อมูลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย: 2549) ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรมและค้าขาย

ภาพที่ 3.1
แผนที่อำเภอบางใหญ่



ข้อมูลหน่วยบริการภาครัฐ อำเภอบางใหญ่มีหน่วยงานให้บริการภาครัฐหลายแห่ง
ได้แก่

- ที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่
- สถานีตำรวจ แบ่งออกเป็น 3 สถานี ได้แก่
 - สถานีตำรวจภูธรบางใหญ่
 - สถานีตำรวจภูธรบางแม่นาง
 - สถานีตำรวจทางหลวง
- สำนักงานศุลกากร
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- สำนักงานที่ดิน
- สำนักงานสรรพากร
- สำนักงานป่าไม้
- สำนักงานสถิติ

- สำนักงานเกษตร
- สำนักงานพัฒนาชุมชน
- สำนักงานศึกษาธิการ
- สำนักงานประถมศึกษา
- สำนักงานจัดหางาน
- ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน
- โรงพยาบาลบางใหญ่
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การประปาส่วนภูมิภาค
- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข
- สำนักงานทะเบียนเทศบาล
- ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี

2. ที่มาของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี

ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี เป็นศูนย์บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นตามคำรับรองการปฏิบัติราชการจังหวัดนนทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2549 โดยเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2549 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่ฝั่งตะวันตกของจังหวัดนนทบุรี หรือ ฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ประกอบด้วย พื้นที่อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางใหญ่ อำเภอไทรน้อย และอำเภอบางกรวย โดยได้มีการรวมการบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ทั้งระดับอำเภอบางใหญ่ และระดับจังหวัดนนทบุรี ตลอดจนการบริการจากหน่วยงานภาคเอกชน มาร่วมให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี แห่งนี้ ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่า จังหวัดนนทบุรี ได้มอบหมายที่ทำการปกครองจังหวัด ภายใต้การกำกับดูแลของปลัดจังหวัดนนทบุรี และที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ ภายใต้การกำกับดูแลของนายอำเภอบางใหญ่ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดูแล ประสานงาน อำนวยความสะดวก และจัดให้มีการบริการต่างๆ ในศูนย์บริการร่วมจังหวัดนนทบุรี

3. ลักษณะการให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี

ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี มีลักษณะการรวมการบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ มาให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมนี้ เพียงจุดเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services)

ภาพที่ 3.2

ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี



4. การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี

ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้รวมเอาการบริการของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ มาร่วมให้บริการภายในศูนย์บริการร่วมนี้ โดยเปิดบริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 08.30น. ถึง 16.30 น. และมีรายละเอียดการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

ภาพที่ 3.3

รูปแบบและลักษณะการให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี



รูปแบบการให้บริการ ใช้การให้บริการลักษณะ Counter Service ซึ่งเป็นบริการอย่างง่าย และมีขั้นตอนให้บริการที่ไม่ซับซ้อน สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ ณ จุดให้บริการ ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด เช่น การขอใบอนุญาต การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ

ลักษณะของการให้บริการ ภายในศูนย์บริการร่วมมีการแบ่งพื้นที่ Counter Service ของหน่วยงานราชการต่างๆ ออกเป็นสัดส่วนอย่างเป็นระบบ มีการจัดที่นั่งรอรับบริการให้แก่ประชาชน และให้บริการตามระบบเรียงลำดับ โดยมีเครื่องออกบัตรลำดับที่อัตโนมัติ กำหนดคิวในการเข้ารับบริการ

การบริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในศูนย์บริการร่วมนนทบุรีมีหน่วยงานร่วมให้บริการต่างๆ ดังนี้

- การให้บริการจากที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ ประกอบด้วย การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน การทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ การทำบัตรสมาร์ทการ์ด เป็นต้น งานทะเบียนราษฎร เช่น การย้ายที่อยู่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย จดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า เป็นต้น

การให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ ยังรวมถึง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางใหญ่ การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

ภาพที่ 3.4

การให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่



- การให้บริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย การให้บริการเกี่ยวกับการต่ออายุใบขับขี่ การเปลี่ยนใบขับขี่ การต่อภาษีรถยนต์ รถจักรยานยนต์ประจำปี การรับชำระภาษีตามพระราชบัญญัติขนส่งทางบก เป็นต้น

- การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย การให้บริการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนสถานประกอบการใหม่ การขึ้นทะเบียนนายจ้าง การขึ้นทะเบียนลูกจ้าง การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน การแจ้งลูกจ้างเข้าทำงาน การแจ้งลูกจ้างลาออก การแจ้งการเปลี่ยนแปลงลูกจ้าง การแจ้งรายชื่อสถานพยาบาล การชำระเงินประกันสังคม การขอมิบัตรประกันสังคม การเปลี่ยนบัตรประกันสังคม เป็นต้น

ภาพที่ 3.5

การให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี



- การให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์โทรเลขอำเภอบางใหญ่ ประกอบด้วย การให้บริการงานไปรษณีย์แบบครบวงจร ได้แก่ การบริการส่งจดหมาย ไปรษณีย์บัตร ภายในและภายนอกประเทศ การบริการจัดส่งพัสดุ การบริการจำหน่ายแสตมป์ที่ระลึก การบริการด้านโทรเลข การบริการด้านการเงิน ธนาณัติ ตัวแลกเงินไปรษณีย์ ตลอดจนการให้บริการ Pay at Post อาทิเช่น การชำระค่าไฟฟ้า การชำระค่าประปา การชำระค่าโทรศัพท์ การชำระค่าบริการเครดิต การชำระสินเชื่อ การชำระค่าสินค้า เป็นต้น

- การให้บริการของบริษัท ทีโอที (TOT) จำกัด มหาชน ประกอบด้วย การให้บริการ การขอเลขหมายโทรศัพท์และการขอติดตั้งโทรศัพท์ใหม่ การให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ เป็นต้น

- การให้บริการด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Cafe) การให้บริการ แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรี การให้บริการข้อมูลพื้นฐานอำเภอบางใหญ่ ตลอดจน ข้อมูลจังหวัดนนทบุรี และบริการข้อมูลข่าวสารราชการอื่นๆ

การประชาสัมพันธ์ จังหวัดนนทบุรี ร่วมกับอำเภอบางใหญ่ ได้จัดพิมพ์โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี เพื่อแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้แก่ ประชาชนได้รับทราบและมาใช้บริการที่ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ดังกล่าว โดยมีแผนที่ และแจ้งให้ ทราบถึงงานบริการที่จัดให้มีภายในศูนย์บริการร่วม เพื่อให้ประชาชนที่ต้องการใช้บริการ ในกิจกรรมดังกล่าว สามารถเดินทางไปเข้ารับบริการได้ที่ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี

ภาพที่ 3.6

แผนโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี



ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี (หลวงพ่อเข้ม) บริเวณเดียวกับที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม เพื่อให้การศึกษาถึงการจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จึงขอเสนอถึง

ข้อมูลทั่วไปของอำเภอเมืองนครปฐม ซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่มา ลักษณะการให้บริการ และการจัดให้มีการบริการต่างๆ ในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ดังนี้

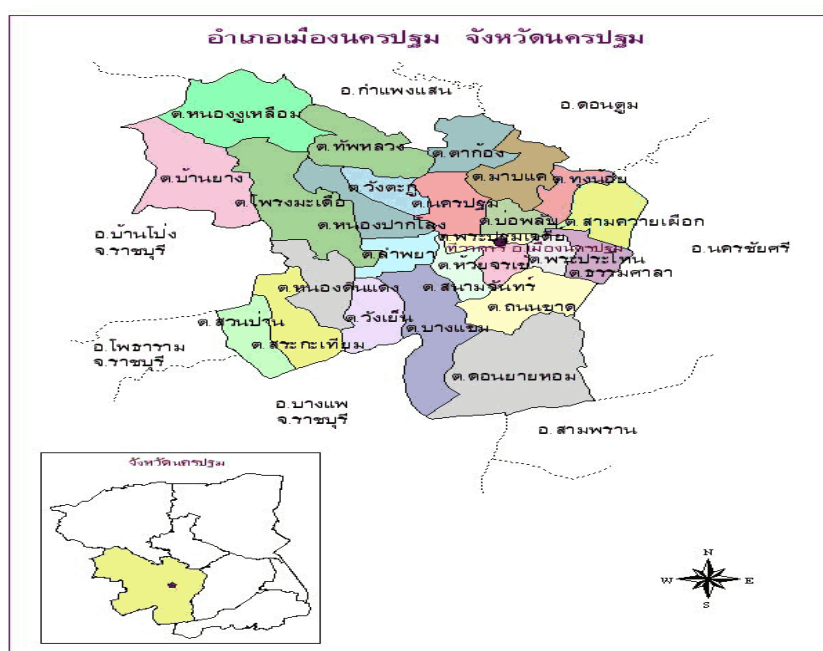
1. ข้อมูลทั่วไป อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ประวัติศาสตร์ อำเภอเมืองนครปฐม ได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอเมื่อปี พ.ศ. 2439 (รศ 114) เรียกว่า อำเภอพระปฐมเจดีย์ ขึ้นอยู่กับเมืองนครชัยศรีในขณะนั้น ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้เปลี่ยนชื่อ อำเภอพระปฐมเจดีย์ เป็นอำเภอเมืองนครปฐม ตั้งแต่ พ.ศ. 2456 เป็นต้นมา

ที่ตั้งและอาณาเขต อำเภอเมืองนครปฐมมีพื้นที่ทั้งหมด 417.44 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 260,900 ไร่ เป็นแหล่งชุมชนขนาดใหญ่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น ตั้งอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดนครปฐม 12 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่อื่น ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอคอนคา และอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอนครชัยศรี และอำเภอสสามพราณ จังหวัดนครปฐม
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอโพธาราม และอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
- ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบางแพ และอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ภาพที่ 3.7
แผนที่อำเภอเมืองนครปฐม



ข้อมูลการปกครอง อำเภอเมืองนครปฐม ประกอบด้วย 24 ตำบล 214 หมู่บ้าน 1 เทศบาลนคร 3 เทศบาลตำบล และ 24 องค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อมูลประชากร อำเภอเมืองนครปฐมมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 158,736 คน แยกเป็นชาย 76,886 คน และ หญิง 81,850 คน (ข้อมูลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย: 2549) ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ค้าขาย และแรงงานอุตสาหกรรม

ข้อมูลหน่วยบริการภาครัฐ อำเภอเมืองนครปฐม มีหน่วยงานให้บริการภาครัฐหลายแห่งในพื้นที่ ประกอบด้วย หน่วยงานราชการระดับจังหวัด เช่น ศาลากลางจังหวัด ศาลจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด เป็นต้น แต่ก็ยังคงมีหน่วยงานราชการระดับอำเภอให้บริการประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม ได้แก่

- ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนครปฐม
- สถานีตำรวจ แบ่งออกเป็น 3 สถานี ได้แก่
 - สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม
 - สถานีตำรวจทางหลวง
- สำนักงานศุลกากร
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- สำนักงานที่ดิน
- สำนักงานสรรพากร
- สำนักงานสถิติ
- สำนักงานเกษตร
- สำนักงานพัฒนาชุมชน
- สำนักงานจัดหางาน
- โรงพยาบาลเมืองนครปฐม
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การประปาส่วนภูมิภาค
- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข
- สำนักงานทะเบียนเทศบาล

2. ที่มาของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เป็นศูนย์บริการที่ตั้งขึ้นตามนโยบายของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ต้องการนำเอาแนวคิด One-stop service มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น โดยอำเภอเมืองนครปฐม เป็นหนึ่งใน 8 อำเภอนำร่องดำเนินการจัดตั้งสำนักบริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งได้เริ่ม

ดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา จนกระทั่งปัจจุบัน โดยการดำเนินการต่างๆ ภายใน ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อยู่ในความดูแลของ ที่ทำการปกครอง อำเภอเมืองนครปฐม ภายใต้การกำกับดูแลของ นายอำเภอเมืองนครปฐม เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการ ดูแล ประสานงาน อำนวยความสะดวก และจัดให้มีการบริการต่างๆ ในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ภาพที่ 3.8

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม



3. ลักษณะการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

การให้บริการประชาชนของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการให้หน่วยงานราชการ ระดับอำเภอ มารวมกันให้บริการภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (หลวงพ่อแหม่ม) โดยแยกกัน ให้บริการ เช่น การให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การให้บริการของ สำนักงานสรรพากร ประจำอยู่ที่บริเวณ ชั้น 1 การให้บริการของสำนักงานสาธารณสุข การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน ประจำอยู่ที่บริเวณชั้น 2 นอกจากนี้ ยังมีการให้บริการร่วมจาก หน่วยงานภายนอก เช่น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารออมสิน เป็นต้น

แม้ว่าการให้บริการของหน่วยงานราชการในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จะแยกออกจากกัน แต่ก็ยังสามารถรวมกันให้บริการได้ ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว คือ อาคารเฉลิมพระเกียรติ (หลวงพ่อเข้ม) จึงกล่าวได้ว่า การจัดให้มีบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีความสอดคล้องกับแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services)

4. การให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอำเภอเมืองนครปฐม

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เป็นการรวมเอาหน่วยงานราชการต่างๆ ในอำเภอ มาตั้งรวมอยู่ที่เดียว ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (หลวงพ่อเข้ม) เพื่อให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว โดยเปิดบริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 16.30 น. และมีรายละเอียดการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

รูปแบบการให้บริการ ใช้การให้บริการลักษณะแยกการบริการระหว่างหน่วยงาน แต่มารวมให้บริการ ณ จุดเพียงจุดเดียว แต่ละหน่วยงานราชการจัดระบบการให้บริการเป็นระบบของตัวเอง เช่น ที่ทำการปกครองอำเภอ ซึ่งให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และสำนักงานสรรพากร ใช้ระบบ Counter Service หน่วยสถิติอำเภอ และสำนักงานพัฒนาชุมชน ใช้ระบบการพบเจ้าหน้าที่โดยตรง เป็นต้น

ลักษณะของการให้บริการ ภายในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอำเภอเมืองนครปฐม มีการจัดแบ่งหน่วยงานราชการออกจากกันชัดเจน และมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าหน่วยงานราชการใด อยู่ที่ไหน โดยแบ่งที่ตั้งของหน่วยราชการออกเป็นดังนี้

ชั้นที่ 1 ประกอบด้วย การบริการของที่ทำการปกครองอำเภอ สำนักงานสรรพากร สำนักงานทะเบียนเทศบาล และ ธนาคารออมสิน

ชั้นที่ 2 ประกอบด้วย การบริการของสำนักงานสาธารณสุข สำนักงานสถิติ สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานท้องถิ่น ธนาคารอาคารสงเคราะห์

การให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วยหน่วยงานให้บริการประชาชนต่างๆ ดังนี้

- การให้บริการจากที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนครปฐม ประกอบด้วย การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก การเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน การต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน การทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ในกรณีต่างๆ โดยจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในรูปแบบ การทำบัตรสมาร์ทการ์ด งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การย้ายที่อยู่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย การขอและถอนเลขหมายประจำบ้าน การจัดทำทะเบียนบ้าน งานทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า จดทะเบียนรับรองบุตร จดทะเบียนรับและยกเลิกบุตรบุญธรรม การเปลี่ยนชื่อ นามสกุล เป็นต้น

การให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ ยังรวมถึง การให้บริการในระบบ Service Link เกี่ยวกับ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การขออนุญาตใช้เสียง การขออนุญาตเล่นการพนัน การขออนุญาตจัดตั้งสถานบริการ การขออนุญาตค้าของเก่า และการแจ้งความเอกสารหาย เป็นต้น

การให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ จัดระบบบริการแบบ Counter Service มีการนำระบบบัตรคิวลำดับที่แบบดิจิทัล มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเป็นธรรมในการให้บริการประชาชน มีการจัดที่นั่ง ให้แก่ประชาชนสำหรับรอเรียกตามลำดับที่

ภาพที่ 3.9

การให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนครปฐม



ภาพที่ 3.10

การให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนครปฐม 2



นอกจากนี้แล้ว การให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ยังได้รวมเอาสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อ เทศบาลตำบลคอนยายหอม และเทศบาลตำบลธรรมศาลา มาร่วมให้บริการกับ Counter Service ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนครปฐม ด้วย

- การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ อำเภอเมืองนครปฐม ประกอบด้วย การให้บริการเกี่ยวกับภาษี ได้แก่ การบริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเฉพาะ การขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การยื่นชำระภาษี ตามแบบ ภ.ง.ด.90 และ 91 เป็นต้น

การให้บริการจัดระบบให้บริการแบบ Counter Service มีการจัดสถานที่สำหรับให้ประชาชนนั่งรอการเข้ารับบริการ

- การให้บริการของธนาคารออมสิน ประกอบด้วย การให้บริการเกี่ยวกับ การฝาก ถอนเงิน การจัดการบริการเป็นลักษณะการให้บริการแบบ Counter Service โดยมีเจ้าหน้าที่จากธนาคารออมสิน สาขาอำเภอเมืองนครปฐม มาเป็นผู้ให้บริการ และมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลจากธนาคารออมสิน สาขาอำเภอเมืองนครปฐม

ภาพที่ 3.11

การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม และธนาคารออมสิน



- การให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครปฐม ประกอบด้วย การให้บริการเกี่ยวกับ บัตรทองรักษาทุกโรค การบริการให้คำปรึกษา เช่น การวางแผนครอบครัว การดูแลสุขลักษณะ สุขอนามัย เป็นต้น การให้คำปรึกษาสุขภาพจิต การดูแลและบำบัดผู้ติดยาเสพติด การรับเรื่องราวร้องเรียนต่างๆ การให้บริการเป็นลักษณะของการเข้าพบเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยตรง

ภาพที่ 3.12

การให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครปฐม



- การให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองนครปฐม ประกอบด้วย การให้บริการเกี่ยวกับ การลงทะเบียนบัญชีทหารกองเกิน การขอรับหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร การขอใบสำคัญทางราชการทหาร เช่น ใบ สด.8 ใบ สด.9 เป็นต้น การขอแก้ไขชื่อ สกุล ในบัญชีทหาร การขอย้ายภูมิลำเนาทหาร เป็นต้น การให้บริการเป็นลักษณะของการเข้าพบเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอโดยตรง

- การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองนครปฐม ประกอบด้วย การให้บริการเกี่ยวกับ การรับขึ้นทะเบียนสินค้าประจำตำบล การรับปรึกษาปัญหาการประกอบอาชีพ การส่งเสริมอาชีพ การให้บริการเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านในด้านต่างๆ การให้บริการเป็นลักษณะของการเข้าพบเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนโดยตรง

ภาพที่ 3.13
การให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมืองนครปฐม



ภาพที่ 3.14
การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองนครปฐม



- การให้บริการของศูนย์บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประกอบด้วย การให้บริการฝาก ถอน เงิน การให้คำปรึกษาการกู้เงิน และบริการข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย การบริการมีทั้งระบบ Counter Service และการเข้าพบเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยมีเจ้าหน้าที่มาจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มาปฏิบัติหน้าที่ประจำให้บริการประชาชน

ภาพที่ 3.15

การให้บริการของศูนย์บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์



การประชาสัมพันธ์ อำเภอเมืองนครปฐม โดยที่ทำการปกครองอำเภอ ได้จัดทำหนังสือ ชื่อ รู้เรื่องเมืองนครปฐม เป็นคู่มือการบริการประชาชนอำเภอเมืองนครปฐม เป็นเอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการของอำเภอในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งรวมถึงการประชาสัมพันธ์การให้บริการของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอำเภอเมืองนครปฐมด้วย

ภาพที่ 3.14

หนังสือเรื่อง รู้เรื่องเมืองนครปฐม

