

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาว่า แนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) เป็นแนวคิดที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการภาครัฐหรือไม่ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาจากกรณีศึกษา จากหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในรูปแบบของศูนย์รวมบริการ ตามแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) จำนวน 2 กรณีศึกษา คือ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลพื้นฐานของอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เก็บข้อมูลจากผู้มาเข้ารับบริการจากศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง โดยวิธีการสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ผู้ศึกษาจะนำเสนอเป็นรายงานผลการศึกษา ดังนี้

1) การวิเคราะห์ผลของการดำเนินการจัดให้มีบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มาเข้ารับบริการจากศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่จัดให้มีการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services)

2) การวิเคราะห์การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยเก็บข้อมูลการดำเนินการจัดให้มีบริการต่างๆ ในศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง ตลอดจนเก็บข้อมูลจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

รายงานการศึกษาวิจัย

1. การวิเคราะห์ผลของการดำเนินการจัดให้มีบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

เพื่อให้ทราบผลที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ จะสามารถทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้ทำการสำรวจความเห็นของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึง ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการเข้ารับบริการ ความแตกต่างระหว่างการเข้ารับบริการก่อนและหลังการจัดให้มีบริการในลักษณะดังกล่าว ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อการจัดให้มีบริการในลักษณะดังกล่าวนี้

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาเข้ารับบริการจากศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวนหนึ่ง แต่ขอนำเสนอเพียงไม่กี่ราย ดังนี้

1.1 ประชาชนที่มาเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service)

1. นางนุศรา สอนคำ เกษตรกรในอำเภอบางใหญ่ มาขอรับบริการเกี่ยวกับการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ เนื่องจากบัตรเก่าหมดอายุ

นางนุศรา สอนคำ ให้สัมภาษณ์ สรุปได้ความว่า ตนได้เดินทางมาเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เนื่องจากได้ทราบว่า ในอำเภอบางใหญ่ ได้มีการจัดให้มีศูนย์รวมการบริการประชาชนขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเมื่อตนมารับบริการที่ศูนย์บริการนี้แล้ว ก็พบว่า การบริการที่ศูนย์นี้รวดเร็วมาก ไม่ต้องรอคิวนาน ไม่เหมือนเมื่อก่อนเคยไปใช้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนที่อำเภอ มีคนไปใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ต้องรอคิวนานมากกว่าจะได้รับการบริการ เมื่อมีการแยกการบริการบางส่วนออกมาให้บริการที่ ศูนย์แห่งนี้ เหมือนการแบ่งสาขาบริการออกมาจึงทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น

นางนุศรา สอนคำ ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกว่า ตนเองนี้คิดว่าที่ศูนย์มีแต่การบริการงานทะเบียนเพียงอย่างเดียว เมื่อเดินทางมาถึง กลับพบว่า มีการบริการอย่างอื่นให้บริการด้วย จึงมีความรู้สึกว่าการจัดให้บริการในลักษณะนี้ เป็นสิ่งที่ดี ตนเองรู้สึกพอใจกับการให้บริการที่ศูนย์บริการนี้ ในคราวต่อไป คงจะเดินทางมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแห่งนี้อีก

2. นายชัยชาญ สุขแสง เกษตรกรอำเภอบางใหญ่ มาขอรับบริการเกี่ยวกับการต่ออายุใบขับขี่รถยนต์

นายชัยชาญ สุขแสง ให้สัมภาษณ์สรุปได้ความว่า ตนได้เดินทางมาเข้ารับบริการที่หน่วยบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ที่ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เนื่องจาก ตนเองได้รับใบปลิวประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการดังกล่าว จึงลองมาใช้บริการที่ศูนย์แห่งนี้ ซึ่งอยู่ใกล้ เพราะเมื่อก่อน จะทำใบขับขี่ จะต่ออายุใบขับขี่ จะต้องเสียเวลาเดินทางข้ามไปฝั่งโน้น (ฝั่งตัวเมืองนนทบุรี) ไปที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี เพื่อดำเนินการ ต้องเสียค่าน้ำมันรถ เสียเวลาเดินทางไป ตอนนี้มีคนมาจัดให้บริการที่อำเภอบางใหญ่ ตนเองจึงลองมาใช้บริการดูว่าดีหรือไม่ สะดวกหรือไม่

นายชัยชาญ สุขแสง ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมว่า เมื่อมาเข้ารับบริการแล้ว ตนเองพบว่า ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ที่สำคัญ ไม่ต้องเสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปฝั่งตัวเมืองนนทบุรี เพื่อใช้บริการ นอกจากนี้แล้ว ตนยังพบว่า นอกจากมีบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดแล้ว ยังมีการบริการด้านอื่นๆ ให้บริการ ณ ศูนย์บริการแห่งนี้ด้วย ซึ่งในวันที่มาใช้บริการนั้น ตนเองตั้งใจจะออกไปชำระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำที่ไปรษณีย์หรือที่ร้าน Seven-Eleven แต่ก็พบว่า สามารถชำระที่ศูนย์บริการนี้ได้ ในบริการ Pay at Post ของหน่วยบริการของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขอำเภอบางใหญ่ ที่มาตั้งหน่วยบริการในศูนย์ดังกล่าวนี้ ทำให้ตนไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปชำระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำที่อื่น

นายชัยชาญ สุขแสง ยังให้สัมภาษณ์ต่ออีกว่า ตนเองรู้สึกพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการแห่งนี้ เพราะได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปหลายๆ ที่ก็สามารถได้รับบริการได้หลายอย่าง ดังนี้ ในโอกาสต่อไป ตนเองจะเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการแห่งนี้

3. คุณจรีรัตน์ สกุลเจริญพร เจ้าของร้านค้าชื่อ เจ ชอบ มาใช้บริการที่ Counter Service ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อขอหมายเลขโทรศัพท์เพิ่มเติม

คุณจรีรัตน์ สกุลเจริญพร ให้สัมภาษณ์สรุปความได้ว่า ตนเองเดินทางมาเข้ารับบริการที่ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เนื่องจาก ตนทราบว่ามีการบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้บริการ ณ ศูนย์บริการแห่งนี้ ตามที่ปรากฏในใบปลิวประชาสัมพันธ์ ซึ่งตนเห็นว่าสะดวกดี อยู่ใกล้บ้านของตนเอง เมื่อก่อนนี้ ตนต้องเดินทางข้ามฝั่งไปถึงถนนงามวงศ์วานเพื่อติดต่อขอเลขหมายโทรศัพท์เพื่อใช้ที่บ้านและที่บ้าน ต้องเสียเวลาและค่าน้ำมันรถ หลังๆ มานี้ดีขึ้นหน่อยตรงที่บริษัท ทีโอที มาเปิดบริการที่อำเภอบางกรวย ตนเองไม่ต้องเดินทางไปไกลเหมือนแต่ก่อน ตอนนี้ทราบว่ามียุติที่ ศูนย์บริการแห่งนี้ ตนเองจึงมาติดต่อเพื่อขอรับบริการ

คุณจรีรัตน์ สกุลเจริญพร ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมว่า ตนเองเป็นคนขี้หลงขี้ลืม วันที่มาติดต่อรับบริการ ตนเองได้เตรียมเอกสารมายื่นขอหมายเลขโทรศัพท์เพิ่มเติม ได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน แต่ตนเองกลับลืมไว้ที่บ้าน เจ้าหน้าที่จึงแนะนำให้ไปขอรับใบรับรองหรือขอคัดสำเนาที่อำเภอ หรือที่เคาน์เตอร์ให้บริการของอำเภอในศูนย์บริการนี้ ตนจึงไปที่เคาน์เตอร์บริการของที่ทำการปกครองอำเภอที่ให้บริการในศูนย์ดังกล่าว และได้รับบริการเป็นอย่างดี ได้รับหนังสือรับรองและสำเนาทะเบียนบ้าน สามารถนำมาใช้ประกอบในการขอหมายเลขโทรศัพท์ได้

คุณจรีรัตน์ สกุลเจริญพร ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกว่า ตนเองรู้สึกแปลกใจมาก ที่มีการจัดให้บริการหลายๆ อย่างในศูนย์บริการนี้ เพราะหากเป็นเมื่อก่อนหน้านี้ ตนเองไม่รู้ว่าจะต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานอะไรบ้าง เพราะถ้าไม่มีศูนย์แห่งนี้ หากตนเองไปติดต่อที่บริษัททีโอทีที่อำเภอบางกรวย แล้วต้องย้อนกลับมาเอาสำเนาบัตรและสำเนาทะเบียนบ้านที่ลืมไว้ที่บ้าน หรือเดินทางไปอำเภอบางใหญ่เพื่อขอคัดสำเนาบัตรและทะเบียนบ้าน ตนเองไม่ยอมนึกสภาพว่าวันนั้นตนเองจะต้องหงุดหงิดขนาดไหน ต้องเสียค่าใช้จ่าย ต้องเสียเวลามากน้อยแค่ไหน จึงจะได้หมายเลขโทรศัพท์ใหม่มาใช้ที่ร้าน หากเป็นตาสีตาสาไม่มีสติกส์มากมายแล้วก็คงไม่ได้รับบริการอะไรจากรัฐแน่ๆ เลย

สุดท้าย คุณจรีรัตน์ สกุลเจริญพร ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมว่า ตนเองรู้สึกพึงพอใจอย่างมาก ที่รัฐจัดให้มีศูนย์บริการในลักษณะนี้ เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แล้ว ตนเองยังเห็นว่า ที่ศูนย์บริการนี้มีการจัดการบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย ในโอกาสต่อไปคงจะได้มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแห่งนี้

นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ บุคคลต่างๆ ที่เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการดังกล่าว ได้แก่ นายภัทรวีร์ สุริยะธำรงกุล, นางจิตสุดา ชัยศักดิ์านุกุล, นางอานันต์ พุ่มพวง และนายประสิทธิ์ นิลพลอย ซึ่งได้เดินทางมาเข้ารับบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการของที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ เกี่ยวกับการแจ้งย้ายที่อยู่ ซึ่งทุกคนให้สัมภาษณ์ตรงกันว่า ตนเองรู้สึกพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการนี้ เพราะได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว

จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) ได้รับประโยชน์จากการรวมเอาการบริการของหน่วยราชการต่างๆ มาให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service) กล่าวคือ ประชาชนได้รับความสะดวก ได้รับบริการที่รวดเร็วมากขึ้น ได้รับความสะดวกโดยไม่ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการที่สำนักงานต่างๆ ที่มีที่ตั้งที่อยู่ใกล้กัน ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้อย่างหลากหลาย ณ ศูนย์บริการแห่งนี้

1.2 ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

1. นางบุญนาค โตนาค เกษตรกร ในตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มาขอรับบริการเกี่ยวกับการกู้เงินเพื่อปลูกบ้านจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ตั้งอยู่ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

นางบุญนาค โตนาค ให้สัมภาษณ์ สรุปความได้ว่า ตนได้เดินทางมาขอรับบริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เนื่องจาก ตนเองได้โทรไปสอบถามที่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ซึ่งในขณะนั้นอยู่ใกล้อำเภอเมืองนครปฐมมากที่สุด แล้วเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบว่า ได้มีการเปิดสาขาเพิ่มเติมที่ศูนย์บริการแห่งนี้ ตนเองจึงได้เดินทางเพื่อติดต่อขอรับบริการ เพราะสะดวกกว่า แล้วไม่ต้องเสียเวลาและเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปอำเภอนครชัยศรี เมื่อเข้าไปติดต่อก็ได้รับการเป็นอย่างดี

นางบุญนาค โตนาค ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมว่า ตอนเดินทางไปที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ตนเองได้เตรียมเอกสารไปเพื่อติดต่อขอรับบริการครบทุกอย่างแล้ว แต่ไม่ทันคว้าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุไป 2 ปี แล้ว เจ้าหน้าที่ที่ธนาคารจึงขอให้ตนไปทำบัตรประชาชนใหม่ ซึ่งมีหน่วยให้บริการอยู่ที่ ชั้น 1 ของตึกแห่งนี้ ตนจึงได้ไปติดต่อขอรับบริการเพื่อทำบัตรใหม่ ซึ่งก็ได้รับการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี และได้รับบัตรประชาชนใบใหม่อย่างรวดเร็ว สามารถกลับไปติดต่อยื่นคำขอกู้เงินได้ทันภายในวันนั้น

นางบุญนาค โตนาค ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกว่า หากตนเองต้องเดินทางไปที่อำเภอนครชัยศรีแล้ว ต้องเดินทางกลับมาที่อำเภอเมืองเพื่อทำบัตรประชาชนใหม่อีก คงต้องเสียเวลาเป็นวัน การยื่นกู้เงินก็คงไม่เสร็จภายในวันนี้แน่นอน อีกทั้งยังต้องเสียเงินค่าเดินทางอีกไม่รู้เท่าไร การที่มีหน่วยบริการประชาชนหลายๆ อย่างมารวมกันให้บริการแบบนี้ รัฐน่าจะทำตั้งนานแล้ว เพราะเป็นการช่วยเหลือประชาชนตาตาๆ ให้ได้รับการที่ดี สะดวก รวดเร็ว และเป็นการประหยัดเวลาและประหยัดเงินด้วย

สุดท้าย นางบุญนาค โตนาค ให้สัมภาษณ์ว่า ตนเองรู้สึกพึงพอใจกับการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จแห่งนี้ และคงจะมาใช้บริการที่ศูนย์บริการนี้อีกแน่นอน

2) นายพิรพงษ์ ลอยฟู เกษตรกร ในตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ เนื่องจากบัตรเดิมสูญหาย

นายพิรพงษ์ ลอยฟู ให้สัมภาษณ์ สรุปความได้ว่า ตนเองได้เดินทางมาใช้บริการที่อำเภอเป็นประจำอยู่แล้ว มาตั้งแต่ยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เมื่อก่อน ยุคแรกๆ การให้บริการของหน่วยงานต่างๆ จะรวมกันอยู่ที่ว่าการอำเภอ ซึ่งมีอาคารไม่ใหญ่โตมาก

ต่อมามีหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น หลายหน่วยงานจึงออกไปเช่าที่ตั้งสำนักงานขึ้นมาเอง จนเมื่อไม่นานมานี้ ได้มีการปรับอาคารเฉลิมพระเกียรติแห่งนี้ แล้วดึงเอาส่วนราชการต่างๆ กลับมารวมกันให้บริการอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งตนเองเห็นว่า การรวมเอาการบริการหลายๆ ด้านมารวมกันนี้ เป็นสิ่งที่ดี เพราะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปหลายๆ ที่ มาที่นี่ทีเดียว ก็สามารถได้รับการครบทุกอย่าง

3) นายสมทบ รอดพันธ์ เกษตรกร ในตำบลคอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มาขอรับบริการเกี่ยวกับฝากเงินกับธนาคารออมสิน

นายสมทบ รอดพันธ์ ให้สัมภาษณ์สรุปความได้ว่า ตนเองไม่ได้ตั้งใจเดินทางมาเพื่อฝากเงิน ณ ศูนย์บริการแห่งนี้ เพราะตนเองตั้งใจที่จะจะไปฝากเงินที่ธนาคารออมสินสาขา อำเภอเมืองนครปฐม อยู่แล้ว แต่ได้แวะมาแจ้งย้ายน้องชายกลับมาจากกรุงเทพมหานครเข้ามาอยู่ที่บ้าน ซึ่งในระหว่างรอคิวรับบริการ ตนเองได้เห็นว่ามีเคาน์เตอร์บริการของธนาคารออมสินอยู่ในบริเวณดังกล่าว จึงเดินเข้ามาเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ว่าที่หน่วยบริการนี้ ตนสามารถฝากเงิน ณ หน่วยบริการนี้ได้หรือไม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่บอกว่าได้ ตนเองจึงได้ฝากเงินที่หน่วยบริการนี้ เสร็จแล้วจะกลับไปต่อคิวรับบริการแจ้งย้ายน้องชายต่อไป

นายสมทบ รอดพันธ์ ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมว่า ตนเองรู้สึกพอใจที่มีหน่วยบริการของธนาคารออมสินมาอยู่ที่นี่ด้วย จึงไม่ต้องเสียเวลาและเปลืองน้ำมัน ขับรถไปยังธนาคารออมสิน สำนักงานสาขาอำเภอเมืองนครปฐมอีก เมื่อเสร็จธุระที่ศูนย์บริการนี้แล้ว ก็สามารถกลับบ้านได้เลย ตนเองจึงเห็นว่า การจัดรวมเอาบริการที่หลากหลายมาให้บริการประชาชนแบบนี้ เป็นสิ่งที่ดี เพราะช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

4) นางอุดมรัตน์ นาลจันทร์ เกษตรกรในตำบลหนองปากโล่ง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เดินทางมาเข้ารับบริการเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ เนื่องจากบัตรหมดอายุ

นางอุดมรัตน์ นาลจันทร์ ให้สัมภาษณ์ สรุปความได้ว่า ตนเองเดินทางมารับบริการที่อำเภอนี้เป็นประจำอยู่แล้ว เมื่อก่อนมารับบริการไม่เห็นมีการรวมการบริการไว้มาขนาดนี้เลย ประชาชนคงจะได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เมื่อมารับบริการที่ศูนย์บริการนี้ แล้วถ้าในอนาคตมีการรวมเอาการบริการอื่นๆ เช่น การบริการของไปรษณีย์ การจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ หรือมีบริการทางการแพทย์ หรือบริการอื่นๆ เพิ่มมากขึ้นก็คงจะดี เพราะประชาชนจะได้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปอื่น มาที่นี่ทีเดียวก็สามารถใช้บริการได้ครบทุกอย่าง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์บุคคลอื่นอีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนของที่ทำกรปกครองอำเภอ และมีความเห็นเช่นเดียวกับความเห็นของนางอุดมรัตน์ นาลจันทร์

จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ได้รับประโยชน์จากการรวมเอาการบริการของหน่วยราชการต่างๆ มาให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service) กล่าวคือ ประชาชนได้รับความสะดวก ได้รับบริการที่รวดเร็วมากขึ้น ได้รับความสะดวกโดยไม่ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการที่สำนักงานต่างๆ ที่มีที่ตั้งที่อยู่ใกล้กัน ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้อย่างหลากหลาย ณ ศูนย์บริการแห่งนี้

เมื่อผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ผลของการดำเนินการจัดให้มีบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จากคำสัมภาษณ์ของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการดังกล่าว พบว่า

1) ประชาชนส่วนใหญ่ เดินทางมารับบริการหลักเพียงอย่างเดียวจากศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง อาทิเช่น เดินทางมาติดต่อทำบัตรประชาชน แจ้งย้ายที่อยู่ ต่ออายุใบขับขี่ ขอเลขหมายโทรศัพท์ เป็นต้น

2) การรับบริการอื่นๆ นอกเหนือจากบริการหลักของประชาชนคนหนึ่งคนใด มักจะเกิดจากปัญหาเฉพาะหน้า เช่น การติดต่อขอเลขหมายโทรศัพท์ซึ่งต้องใช้เอกสารสำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อประชาชนลืมไม่ได้้นำติดตัวมาด้วย จึงไปติดต่อขอรับบริการเพิ่มของศูนย์บริการจากที่ทำกรปกครองอำเภอเพื่อออกไปรับรองหรือคัดสำเนาทะเบียนบ้านให้ หรือ การติดต่อขอกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์แล้วปรากฏว่าบัตรประจำตัวที่ใช้อยู่นั้นหมดอายุมาเป็นระยะเวลา 2 ปีแล้ว จึงไปติดต่อขอรับบริการเพิ่มของศูนย์บริการจากที่ทำกรปกครองอำเภอเพื่อขอต่ออายุบัตรประชาชนใหม่ เป็นต้น

3) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับเพิ่มมากขึ้นจากการจัดให้มีบริการของศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง

3.1) การบริการที่รวดเร็วมากขึ้น จะปรากฏให้เห็นในการจัดให้มีการบริการในลักษณะของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เนื่องจาก เป็นลักษณะของการแบ่งแยกการบริการที่สามารถให้บริการได้โดยมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน และสามารถจบการให้บริการได้ ณ จุดให้บริการนั้นๆ ในลักษณะของการให้บริการแบบเคาน์เตอร์ เซอร์วิส (Counter Service) เท่านั้น เช่น การต่ออายุ การยื่นคำร้อง คำขอต่างๆ การสอบถามข้อมูล เป็นต้น เมื่อนำเอาการบริการลักษณะดังกล่าวมารวมกันให้บริการ ณ ศูนย์บริการ ทำให้

สามารถแยกประชาชนที่ประสงค์ขอรับบริการเฉพาะเรื่องที่มีขั้นตอนไม่มากนัก ออกมาจากการให้บริการของสำนักงานจริงในพื้นที่ได้ การให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการดังกล่าวนี้ จึงสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากขึ้น

3.2) อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากขึ้น โดยประชาชนสามารถมาใช้บริการต่างๆ ของรัฐ ณ ศูนย์บริการ แบบครบวงจร เบ็ดเสร็จ เพียงแห่งเดียว โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเดินทางไปยังสำนักงานของหน่วยราชการต่างๆ ที่มีที่ตั้งสำนักงานในพื้นที่ที่แตกต่างกัน

4) ประโยชน์ที่ภาครัฐพึงได้รับจากประชาชน กล่าวคือ ประชาชนมีความพึงพอใจกับการบริการของศูนย์รวมบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของทั้ง 2 ศูนย์บริการ ซึ่งจะเป็นผลให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

นอกจากการเก็บข้อมูลจากประชาชนโดยการสัมภาษณ์ผู้มาเข้ารับบริการแล้ว ผู้ศึกษาได้สืบค้นข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) ปรากฏดังนี้

ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน 2550 จำนวน 384 ราย สรุปข้อมูลที่สำคัญดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

- เพศ	ชาย	จำนวน	178 ราย	คิดเป็น	46.35 %
	หญิง	จำนวน	206 ราย	คิดเป็น	53.65 %

- ภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอเมืองนนทบุรี	คิดเป็น	12.76 %
อำเภอบางบัวทอง	คิดเป็น	19.01 %
อำเภอปากเกร็ด	คิดเป็น	7.8 %
อำเภอไทรน้อย	คิดเป็น	8.33 %
อำเภอบางกรวย	คิดเป็น	5.73 %
อำเภอบางใหญ่	คิดเป็น	38.54 %
จังหวัดอื่นๆ	คิดเป็น	7.81 %

2) ประเภทของบริการที่กลุ่มตัวอย่างมาเข้ารับบริการ

- ทำบัตรประจำตัวประชาชน	คิดเป็น	32.55 %
- งานประกันสังคม	คิดเป็น	17.19 %
- งานบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	คิดเป็น	10.16 %

- งานทะเบียนราษฎร์	คิดเป็น	10.16 %
- งานด้านไปรษณีย์	คิดเป็น	33.85 %
- งานขนส่ง	คิดเป็น	29.17 %
- งานของบริษัท TOT จำกัด	คิดเป็น	22.14 %

3) ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พอใจ	คิดเป็น	98.96 %
ไม่พอใจ	คิดเป็น	1.04 %

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว

พอใจ	คิดเป็น	95.31 %
ไม่พอใจ	คิดเป็น	4.69 %

- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

พอใจ	คิดเป็น	93.49 %
ไม่พอใจ	คิดเป็น	6.51 %

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้เข้ารับบริการมาจากหลายท้องที่ และส่วนหนึ่งมาเข้ารับบริการมากกว่า 1 การบริการ และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดให้มีบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) ซึ่งจากผลการสำรวจ แสดงให้เห็นว่า การจัดให้มีบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้

2) การวิเคราะห์การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ศึกษาจึงได้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการจัดให้มีการบริการต่างๆ ของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐมจังหวัดนครปฐม แล้วนำมาวิเคราะห์ว่า การให้บริการของศูนย์บริการ

ทั้ง 2 แห่ง เป็นไปตามแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) หรือไม่มีรูปแบบการให้บริการอย่างไร และทำการวิเคราะห์การจัดบริการต่างๆ ตลอดจนการเก็บข้อมูลจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเอาแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ ดังนี้

2.1 การศึกษาการจัดให้มีการบริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม

จากการศึกษาการให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า เป็นการให้บริการที่มีลักษณะที่สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เป็นลักษณะของการที่หน่วยราชการต่างๆ แบ่ง แยกส่วน บริการออกมาเป็นส่วนย่อย ส่วนสาขา ซึ่งเป็นการบริการที่มีลักษณะเสร็จสิ้น ณ จุดบริการ ในลักษณะการให้บริการแบบ Counter Service แล้วนำเอาการให้บริการดังกล่าวของหน่วยงานต่างๆ มารวมให้บริการประชาชน ณ จุดที่ตั้งแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ประชาชนสามารถเข้ารับบริการจากภาครัฐต่างๆ ได้อย่างหลากหลายครบถ้วน โดยเดินทางมาเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการนี้

ลักษณะการจัดให้มีการบริการประชาชนของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) จึงมีความลักษณะที่สอดคล้องกับแนวความคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ของ Dimitris Gouscos, Maria Lambrou, Gregoris Mentzas และ Panagiotis Georgiadis ที่อธิบายว่า แนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับแนวคิด 2 แนวคิด คือ “Similarity Approach” และแนวคิด “Complementarity Approach” กล่าวคือ แนวความคิดแรกคือ “Similarity Approach” อธิบายว่า การบริการข้อมูลจากผู้ให้บริการที่มาจากหน่วยย่อยที่แตกต่างกัน แต่ข้อมูลต่างๆ นี้อยู่ในระบบหรือหมวดหมู่เดียวกัน สามารถนำมาร่วมกันบริการภายในศูนย์รวมบริการ และจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ได้ เช่น การให้บริการด้านอาชีพ ได้แก่ การจัดหางาน การประกันสังคม แรงงานสัมพันธ์ เป็นต้น แนวคิดที่สองคือ “Complementarity Approach” อธิบายว่าการบริการข้อมูลหรือการบริการ การติดต่อ จากผู้ให้บริการที่มีลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่มีผู้ใช้บริการเหมือนกัน

สามารถนำมาร่วมกันบริการภายใน ศูนย์รวมบริการ และจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ได้ เช่น การให้บริการด้านความรู้ต่างๆ แก่นักเรียน การให้บริการด้านภาษีต่างๆ แก่ผู้เสียภาษี เป็นต้น¹

ลักษณะการให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) นั้น แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับแนวคิด “Similarity Approach” และ “Complementarity Approach” กล่าวคือ การให้บริการที่ศูนย์แห่งนี้ เป็นการรวมการให้บริการที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายกัน มารวมอยู่ด้วยกัน และมีเป้าหมายในการให้บริการต่อประชาชนผู้ใช้บริการที่เหมือนกัน กล่าวคือ การจัดให้มีบริการประชาชนของหน่วยงานราชการต่างๆ ณ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) จะเป็นการจัดบริการแบบ Counter Service เหมือนกันทุกหน่วยงาน รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลการในระบบเดียวกันมาเพื่อให้บริการประชาชน ได้แก่ การให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี การให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจะต้องเชื่อมโยงข้อมูลการทะเบียนราษฎรและข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนมาจาก สำนักบริหารการทะเบียนของกรมการปกครองมาใช้ในการให้บริการประชาชนเช่นเดียวกัน ดังนั้น ลักษณะของการจัดให้มีบริการของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) จึงมีลักษณะที่สอดคล้องกับแนวคิด “Similarity Approach” นอกจากนี้แล้ว เป้าหมายในการจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานราชการต่างๆ ภายใน ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) คือ การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน กล่าวคือ ต้องการจัดให้มีบริการสำหรับประชาชนที่สามารถมาใช้บริการที่ไม่ต้องมีขั้นตอนที่มากมายในลักษณะเดียวกัน โดยประชาชนมาใช้บริการได้เสร็จสิ้นทันทีที่เข้ารับบริการเป็นคราวๆ ไป เช่น การให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ การต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งย้ายที่อยู่ การให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

¹ 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.

ได้แก่ การต่ออายุใบขับขี่ การชำระภาษีต่างๆ เป็นต้น ดังนั้น ลักษณะของการจัดให้มีบริการของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) จึงมีลักษณะ ที่สอดคล้องกับแนวคิด “Complementarity Approach” ซึ่งเมื่อวิเคราะห์การจัดให้มีการบริการ ประชาชนของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) จึงสอดคล้องกับ แนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ของ Dimitris Gouscos, Maria Lambrou, Gregoris Mentzas และ Panagiotis Georgiadis

การให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีลักษณะการจัดให้มีการบริการรวมกันทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยกำหนดให้หน่วยงานราชการ ในระดับอำเภอที่มีหน้าที่ในการบริการประชาชน มาตั้งสำนักงานรวมกันอยู่ที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ จุลจอมสิริราชสมบัติครบ 50 ปี (หลวงพ่อแช่ม) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน สามารถเข้ารับบริการได้ครบถ้วนทุกกระบวนการในสถานที่เพียงแห่งเดียวได้ทั้งหมด

การจัดให้มีการให้บริการในลักษณะดังกล่าวนี้ จะสอดคล้องกับคำนิยามความหมาย ของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ของ สมาน รังสิโยภยกุล² ซึ่งได้ให้ ความหมายว่า การบริหารและการจัดการโดยการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) เป็นการบริหารและการจัดการโดยนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ซึ่งมีหลายหน่วยงาน มารวมกันเพื่อให้บริการลูกค้าหรือประชาชนให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการให้เสร็จสิ้นภายในครั้งเดียว² แนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ซึ่งให้ความเห็นว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมด ที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จ ในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น³ และแนวคิดของ รวีวรรณ ให้ความเห็นว่า แนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการ

² สมาน รังสิโยภยกุล, การบริหารราชการไทย: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บรรณกิจ, 2544) น. 136 – 137.

³ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการ สาธารณะ,” แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์, (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547), น.236

จากหน่วยงานราชการต่างๆได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆหลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ⁴

การให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐมจังหวัดนครปฐม จะมีลักษณะที่แตกต่างจากการจัดให้มีบริการของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เนื่องจาก ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม กำหนดให้หน่วยงานราชการมาจัดตั้งสำนักงานที่ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี (หลวงพ่อแช่ม) แบบถาวร มีระบบการให้บริการแบบครบถ้วนทุกกระบวนการ ต่างจากการจัดให้มีบริการของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) ที่เป็นเพียงการแบ่งส่วนบริการประชาชนย่อยออกมาจากสำนักงานให้บริการประชาชนของส่วนราชการ ที่ยังคงมีที่ตั้งสำนักงานจริงอยู่ในพื้นที่แห่งอื่น ส่วนบริการย่อยที่นำมารวมกัน เป็นเพียงการแบ่งส่วนบริการที่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วและสามารถดำเนินการให้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดบริการนั้น เท่านั้น กรณีที่นอกเหนือจากการให้บริการในลักษณะดังกล่าว ประชาชนยังต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานถาวรของหน่วยงานราชการนั้นๆ เพื่อให้เสร็จสิ้นกระบวนการบริการทั้งหมด ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า รูปแบบการจัดให้มีบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีรูปแบบที่เหมาะสมกว่า การจัดให้มีบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service)

2.2 การเปรียบเทียบการจัดให้มีการบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

จะเห็นได้ว่า การจัดให้มีการบริการของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีความสอดคล้องกับ แนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop

⁴ รวีวรรณ, “บทความเรื่อง One Stop Service” <http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/onestop.htm>.

services) มาปรับใช้การระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ แต่จะพบว่า มีลักษณะการจัดให้มีบริการที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เป็นลักษณะของการที่หน่วยราชการต่างๆ แบ่งแยก ส่วนบริการออกมาเป็นส่วนย่อย ส่วนสาขา ซึ่งเป็นการบริการที่มีลักษณะเสร็จสิ้น ณ จุดบริการ ในลักษณะการให้บริการแบบ Counter Service แล้วนำเอาการให้บริการดังกล่าวของหน่วยงานต่างๆ มารวมให้บริการประชาชน ณ จุดที่ตั้งแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว แต่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีลักษณะการจัดให้มีการบริการรวมกันทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยกำหนดให้หน่วยงานราชการในระดับอำเภอที่มีหน้าที่ในการบริการประชาชน มาตั้งสำนักงานรวมกันอยู่ที่อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี (หลวงพ่อแช่ม) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน สามารถเข้ารับบริการได้ครบถ้วนทุกกระบวนการในสถานที่เพียงแห่งเดียวได้ทั้งหมด

ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบการจัดให้มีบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ความแตกต่างในการจัดให้มีการบริการต่างๆ มีลักษณะดังนี้

การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) มีลักษณะเป็นการจัดบริการที่มีขอบเขตจำกัดในการให้บริการ (Limited service) กล่าวคือ เป็นการจัดให้มีบริการในลักษณะเฉพาะ หรือเป็นการบริการเพียงบางรูปแบบ เช่น ในการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง อำเภอบางใหญ่ ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้เพียง การขอเปลี่ยนบัตร การต่ออายุบัตร เป็นต้น แต่ไม่สามารถเข้ารับบริการทำบัตรใหม่กรณีบัตรหาย การทำบัตรครั้งแรก เป็นต้น ซึ่งประชาชนผู้ขอรับบริการจำเป็นต้องเดินทางไปเข้ารับบริการที่หน่วยงานจริงของหน่วยงานนั้นๆ ลักษณะการจัดบริการของ การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) จึงเป็นการให้บริการที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ทำให้การบริการไม่สมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีลักษณะที่สมบูรณ์ สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนทุกกระบวนการ (Full Service) กล่าวคือ ประชาชนผู้เข้ารับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ครบถ้วน ทุกขั้นตอน เนื่องจากสำนักงานของหน่วยงานให้บริการนั้นๆ ได้มาตั้งอยู่ ณ ศูนย์บริการแห่งนี้ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดเตรียมข้อมูลในการให้บริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน

ดังนั้น หากวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสีย ของการจัดให้มีการบริการประชาชนในรูปแบบของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service)

ข้อดี 1) ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ เพราะไม่จำเป็นต้องใช้สถานที่ใหญ่มาก แต่มีสถานที่บริเวณหนึ่ง ก็สามารถจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One – stop Service) ในลักษณะการให้บริการแบบ Counter Service ของหน่วยงานต่างๆ มารวมไว้ ณ จุดเดียวกันได้

2) ประชาชนมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้น สามารถเดินทางไปเข้ารับบริการที่ศูนย์รวมบริการ หรือไปเข้ารับบริการที่สำนักงานจริงของหน่วยงานราชการนั้นๆ

ข้อเสีย 1) การให้บริการไม่เบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง การให้บริการบางอย่าง ไม่สามารถจัดให้ได้ ณ ศูนย์รวมบริการในลักษณะดังกล่าว ประชาชนยังคงต้องเดินทางไปติดต่อราชการที่สำนักงานจริงของหน่วยงานราชการนั้นๆ จึงกล่าวได้ว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี แห่งนี้ ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการอยู่ จึงเป็นลักษณะการให้บริการแบบเฉพาะด้าน (Limited Service)

2) การให้บริการของหน่วยงานต่างๆ อาจมีประสิทธิภาพลดลง เนื่องจากต้องแบ่งบุคลากร และอุปกรณ์ในการบริการ ออกไปให้บริการร่วม ณ ศูนย์บริการ อาจทำให้การให้บริการ ณ สำนักงานจริงของหน่วยงานราชการต่างๆ เกิดความล่าช้า ในการให้บริการประชาชนได้

การให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ข้อดี 1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในทุกด้าน ประชาชนสามารถเข้ารับบริการทุกอย่าง และดำเนินการเสร็จสิ้น ณ ศูนย์บริการ โดยการให้บริการเป็นลักษณะการให้บริการแบบ Full Service

2) บุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ถูกตัดแยกไป ทำให้หน่วยงานราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ข้อเสีย 1) สิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมาก ในการจัดหาสถานที่ที่เพียงพอต่อหน่วยงานราชการทุกส่วนราชการ และการขนย้ายอุปกรณ์ต่างมาติดตั้งเพื่อให้บริการประชาชน จะเห็นว่า การจัดให้มีการบริการประชาชนในรูปแบบของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แม้จะมีลักษณะการจัดให้มีการบริการที่แตกต่างกัน มีข้อดี ข้อเสียที่แตกต่างๆ แต่ศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง ต่างมีวัตถุประสงค์ในการการจัดตั้ง

ศูนย์บริการขึ้น ในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ เป็นศูนย์บริการที่จัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยให้ประชาชนสามารถมาเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการทั้ง 2 แห่งได้แบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ประชาชนได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานต่างๆ อันเป็นการแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐอีกวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน

2.3 การเก็บข้อมูลจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service)

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจาก นายชนกร ฝาวรรณะ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 6ว) ที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานและการประสานงานของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) สรุปข้อมูลได้ดังนี้

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) สืบเนื่องจาก จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการที่จะกระจายการให้บริการจากฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด อำเภอเมืองนนทบุรี และอำเภอปากเกร็ด มายังฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ อำเภอบางกรวย อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางบัวทอง และอำเภอไทรน้อย เพื่อให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งจังหวัดนนทบุรีพิจารณาแล้ว ได้มอบหมายให้อำเภอบางใหญ่ เป็นอำเภอศูนย์กลางของจังหวัดนนทบุรี ฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา จึงได้สั่งการให้อำเภอบางใหญ่ ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ขึ้นในพื้นที่อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ โดยที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการขึ้นเพื่อเตรียมจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ตั้งแต่ การจัดหาสถานที่ การจัดหางบประมาณ การประสานส่วนราชการและภาคเอกชนต่างๆ มาร่วมให้บริการ

การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ได้รับการสนับสนุนจากจังหวัดนนทบุรี ในด้านต่างๆ ได้แก่

1. การสนับสนุนงบประมาณในการจัดสร้างศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ บางใหญ่ซีดี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากผู้ว่าราชการจังหวัด 3,700,000 บาท

2. การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ส่วนราชการต่างๆ ในการจัดให้มีการบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี

นอกจากนี้แล้ว ส่วนราชการและภาคเอกชนในพื้นที่อำเภอบางใหญ่ ที่ได้รับการประสานขอความร่วมมือให้มาจัดบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ก็ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ โดยได้จัดอุปกรณ์ และบุคลากรมาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี อาทิเช่น ขนส่งจังหวัดนนทบุรี พัฒนาชุมชนอำเภอบางใหญ่ ไปรษณีย์โทรเลขอำเภอบางใหญ่ บริษัท TOT จำกัด เป็นต้น

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจาก นายพิษณุ พลอยสุข ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 8ว) กลุ่มงานบริหารการปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม (ปลัดอาวุโสอำเภอเมืองนครปฐม) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานและการประสานงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม สรุปข้อมูลได้ดังนี้

การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของอำเภอเมืองนครปฐม นั้น ได้ดำเนินการตามนโยบายของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เมื่อประมาณปี 2546 ซึ่งแต่เดิมนั้น การรวมการบริการต่างๆ ก็ได้มีการดำเนินการมานานแล้ว โดยส่วนราชการต่างๆ จะมาตั้งหน่วยงาน ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม แต่ยังมีได้มีการประสานความร่วมมือรวมเป็นศูนย์บริการแต่อย่างใด จนกระทั่งมีนโยบายจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จึงได้มีการรวมเอาการบริการต่างๆ มาจัดตั้งรวมกันไว้ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ (หลวงพ่อแช่ม) แล้วจัดตั้งเป็น ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

การดำเนินการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนครปฐม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการและผู้ประสานงานหน่วยราชการและภาคเอกชนต่างๆ โดยได้สอบถามส่วนราชการและหน่วยงานเอกชนที่สนใจเข้าร่วมโครงการ และสนับสนุนให้มาจัดตั้งสำนักงานประจำที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ทั้งนี้ โดยความสมัครใจของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งได้รับการตอบสนองอย่างดีจากส่วนราชการและหน่วยงานเอกชน อาทิเช่น สาธารณสุขอำเภอบางใหญ่ สรรพากรอำเภอบางใหญ่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นต้น

ในส่วนงบประมาณ ได้รับการสนับสนุนจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และจังหวัดนครปฐม รวมทั้งได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม ได้แก่ เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในการสนับสนุนการดำเนินการจัดให้มีบริการในรูปแบบต่างๆ

ในส่วนการบริหารจัดการ เนื่องจากการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีลักษณะแยกการให้บริการกันอย่างชัดเจน แต่มาจัดตั้งรวมกันอยู่ในสถานที่แห่งเดียวกัน แต่ละส่วนจึงแยกการบริหารจัดการในการให้บริการประชาชนกันอย่างชัดเจน แต่ละส่วนจึงใช้บุคลากรและงบประมาณของตนเอง ที่ทำการปกครอง อำเภอเมืองนครปฐม จึงเป็นเพียงหน่วยงานกำกับดูแลและสนับสนุนเท่านั้น

จากการเก็บข้อมูลจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์บริการร่วม นนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า การดำเนินงานจัดให้มีศูนย์บริการในลักษณะตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) นั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากส่วนราชการระดับส่วนกลาง ส่วนราชการระดับจังหวัด และต้องได้รับการสนับสนุนจากส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ สมัครงใจเข้าร่วมให้บริการ ณ ศูนย์รวมบริการต่างๆ

จะเห็นได้ว่า หากวิเคราะห์ถึง การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จะพบว่า รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการทั้ง 2 แม้จะมีลักษณะการจัดให้มีการบริการที่แตกต่างๆ แต่ก็มีความสอดคล้องกับแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐ การดำเนินการของศูนย์บริการต่างๆ จำเป็นที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากราชการส่วนกลาง ระดับจังหวัด และส่วนราชการในพื้นที่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการให้มีศูนย์บริการในลักษณะตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services)