

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาว่า แนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) เป็นแนวคิดที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการภาครัฐหรือไม่ ผู้ศึกษา มีวัตถุประสงค์ที่จะต้องการทราบ ผลที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ที่มีต่อปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐ และปัจจัยสนับสนุน ปัญหาและอุปสรรค ในการนำแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

จากผลการศึกษาที่ปรากฏในบทที่ 4 ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอเป็นรายงานผลการศึกษา 2 วิธีศึกษา ได้แก่ การวิเคราะห์การให้บริการ และการวิเคราะห์ผลของการดำเนินการตามแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) โดยศึกษาจากกรณีศึกษา 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1) ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่จัดให้มีบริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services)

จากผลการศึกษาในบทที่ 4 ผู้ศึกษาเห็นว่า การนำแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยจากผลการสำรวจความเห็นจากประชาชนที่ปรากฏในบทที่ 4 จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการจัดให้มีบริการในลักษณะการรวมการบริการต่างๆ มาจัดให้บริการประชาชน ณ จุดเพียงจุดเดียว ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น

หากวิเคราะห์ถึงการจัดบริการของหน่วยราชการต่างๆ จะพบว่า ประชาชนยังคงไม่ได้ ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะความไม่สะดวกใน 2 ประเด็น สำคัญ ดังนี้

1) ความไม่สะดวกจากการเสียเวลาเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ที่ตั้ง อยู่ในสถานที่ที่แตกต่างกัน และกระจายการให้บริการแยกกันออกไป

2) ความไม่สะดวกจากการเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นในการเดินทางไปเข้ารับบริการ จากหน่วยงานของรัฐ ที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่แตกต่างกัน และกระจายการให้บริการแยกกันออกไป

จากผลการศึกษาในบทที่ 4 จะพบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจาก ศูนย์บริการร่วม นนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้นจากเดิม โดยเฉพาะได้รับความสะดวกเรื่องเวลาในการบริการที่รวดเร็วขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปขอรับ การบริการจากหลายๆ แห่ง ตัวอย่างเช่น นายชาญชาญ สุขแสง ให้สัมภาษณ์ว่า ตนได้เข้ามาขอรับบริการ ที่ หน่วยบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ที่ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) แล้ว ตนเองพบว่า ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ที่สำคัญ ไม่ต้องเสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปฝั่งตัวเมืองนนทบุรีเพื่อใช้บริการ หรือนางบุญนาท โตนาค ให้สัมภาษณ์ว่า ตนเองไปติดต่อเรื่องกู้เงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ตั้งอยู่ใน ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แล้วตนมีปัญหาบัตรประชาชน หายอายุ จึงไปขอต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน ที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครอง อำเภอเมืองนครปฐม ซึ่งตั้งอยู่ในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เช่นกัน ทำให้ตนได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี และได้รับบัตรประชาชนใบใหม่อย่างรวดเร็ว สามารถกลับไปติดต่อยื่นคำขอกู้เงินได้ทันภายในวันนั้น เป็นต้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การนำเอาแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ สามารถช่วย แก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยเฉพาะความ ไม่สะดวกจากการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ จาก เดิมที่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่ตั้งอยู่ใน สถานที่ที่แตกต่างกัน และกระจายการให้บริการแยกกันออกไป เปลี่ยนมาเป็นการให้บริการ ณ ศูนย์รวมการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่รัฐจัดตั้งขึ้น โดยสามารถจัดการบริการในรูปแบบ และลักษณะของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

จากผลการศึกษาถึงการให้บริการในลักษณะ การนำแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่ามีลักษณะการจัดบริการในรูปแบบที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การให้บริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เป็นลักษณะของการที่หน่วยราชการต่างๆ แบ่งแยกส่วนบริการออกมาเป็นส่วนย่อย ส่วนสาขา ซึ่งเป็นการบริการที่มีลักษณะเสร็จสิ้น ณ จุดบริการ ในลักษณะการให้บริการแบบ Counter Service เพื่อให้บริการประชาชน แต่การให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐมจังหวัดนครปฐม มีลักษณะการจัดให้มีการบริการรวมกันทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยกำหนดให้หน่วยงานราชการในระดับอำเภอที่มีหน้าที่ในการบริการประชาชน มาตั้งสำนักงานรวมกันอยู่ที่อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี (หลวงพ่อแช่ม) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน สามารถเข้ารับบริการได้ครบถ้วนทุกกระบวนการในสถานที่เพียงแห่งเดียวได้ทั้งหมด

หากวิเคราะห์การจัดให้มีการบริการประชาชนในลักษณะของศูนย์บริการทั้ง 2 แห่งดังกล่าว สามารถอธิบายถึงปัจจัยสนับสนุน และปัญหา อุปสรรค ได้ดังนี้

1) ปัจจัยสนับสนุน

จากการศึกษาการจัดให้มีการบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า การจัดให้มีการให้บริการในลักษณะดังกล่าว ประสบความสำเร็จสามารถแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้สืบเนื่องมาจากปัจจัยสนับสนุน 2 ประการสำคัญ ดังนี้

1.1 ปัจจัยสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) ถือเป็นหน่วยงานตัวแทนของจังหวัดนนทบุรี ในการดำเนินการให้บริการประชาชนในพื้นที่ฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) ได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานอย่างดีจากผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี เป็นผลให้ส่วนราชการต่างๆ ส่งตัวแทนมาร่วมจัดเคาน์เตอร์ให้บริการประชาชนในศูนย์บริการเป็นจำนวนมาก เช่นเดียวกับ

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐมจังหวัดนครปฐม ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก นายอำเภอเมืองนครปฐม ที่อนุมัติให้ใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี (หลวงพ่อบุญ) เป็นสถานที่ตั้งของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐมจังหวัด นครปฐม และให้หน่วยงานราชการมาตั้งสำนักงานรวมกันให้บริการประชาชนจำนวนมาก

1.2 ปัจจัยสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยจะเห็นได้ว่าการจัดให้มีการบริการประชาชนจากหน่วยงานต่างๆ ของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีความหลากหลายของหน่วยงานเป็นอย่างมาก ทั้งหน่วยงานภาครัฐและ หน่วยงานเอกชน โดยจะเห็นได้ว่า แม้ว่าจะไม่ได้เป็นที่ตั้งสำนักงาน เป็นเพียงหน่วยบริการ ย่อยในลักษณะเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter service) ในลักษณะของการให้บริการที่จัดไว้ใน ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) หน่วยงานต่างๆ ก็ได้ให้การสนับสนุนทั้ง บุคลากร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชน เช่นเดียวกันกับที่ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่แต่ละหน่วยงานมาจัดตั้งเป็นสำนักงานประจำให้บริการประชาชนที่ศูนย์แห่งนี้ ก็ได้ให้การสนับสนุนทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้บริการ ประชาชนร่วมกัน

1.3 ปัจจัยด้านกฎ และระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบ ที่ภาครัฐได้กำหนดขึ้น ซึ่งกระบวนการจัด ให้มีศูนย์บริการร่วม ในลักษณะการนำแนวคิดการ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นั้น มีกฎหมายสำคัญ ที่สนับสนุนให้หน่วยงานราชการอยู่หลายฉบับด้วยกัน ดังนี้

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 มาตรา 61/1 กำหนดไว้ว่า ให้อำเภอมีอำนาจหน้าที่ในเขตอำเภอ ในการส่งเสริม สนับสนุน ในการจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม¹

¹ อ้างจาก พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว มาตรา 31 วรรคหนึ่งกำหนดให้ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 30 ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่างๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม และ มาตรา 32 กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา 30 และมาตรา 31 มาใช้บังคับโดยอนุโลม²

จะเห็นได้ว่า กฎหมายทั้ง 2 ฉบับดังกล่าว กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการทั้งในระดับส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จะต้องดำเนินการจัดให้มีการบริการร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ ทั้งภายในกระทรวง ทบวง กรม ในระดับจังหวัด และในระดับอำเภอ หรือกิ่งอำเภอ โดยกำหนดให้ผู้บริหารสูงสุด ได้แก่ ปลัดกระทรวง ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ มีหน้าที่ที่จะต้องจัดให้มีการบริการร่วมในลักษณะศูนย์บริการร่วม

หากวิเคราะห์ถึง ตัวอย่างที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทั้ง 2 กรณีศึกษา กล่าวคือ การศึกษาการจัดให้มีบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จะพบว่า เป็นตัวแทนของการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย

² อ้างจาก พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตราที่

ของผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ในการผลักดันและสนับสนุนให้เกิดการบริการร่วมกันของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดนนทบุรี ในลักษณะของศูนย์บริการร่วม เช่นเดียวกันกับ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่เป็นการใช้อำนาจตามกฎหมายของนายอำเภอเมืองนครปฐม ในการจัดตั้งให้มีศูนย์รวมบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการจากส่วนกลาง คือ กรมการปกครอง ส่วนราชการระดับจังหวัด และส่วนราชการระดับท้องถิ่น

ดังนั้น จะเป็นได้ว่า ปัจจัยด้านกฎหมาย เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยในการผลักดันให้มีการนำแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพราะเป็น กฎและระเบียบ ที่เปิดให้หน่วยงานราชการสามารถดำเนินการจัดให้มีการบริการตามแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ได้อย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยสนับสนุนทั้ง 3 ประการดังกล่าว เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การนำแนวคิดการ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการภาครัฐ และยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ ภาครัฐสามารถดำเนินการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมตามแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2) ปัญหาและอุปสรรค

จากการศึกษาการจัดให้มีบริการของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคสำคัญหลายประการ ที่ทำให้ การดำเนินการจัดให้มีการบริการประชาชนในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญปรากฏดังนี้

2.1 การมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่างๆ

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชนอีกหลายหน่วยงาน ที่ไม่ได้เข้าร่วมให้บริการ ณ จุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ อาทิเช่น สำนักงานที่ดิน สำนักงานเกษตร ประมง ปศุสัตว์ สำนักงานสรรพสามิต เป็นต้น ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากที่ตั้งของหน่วยงานเหล่านั้น ซึ่ง หากสามารถจัดให้ส่วนราชการเหล่านี้ มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการแบบเบ็ดเสร็จแล้ว จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น

2.2 การแบ่งหน่วยมาให้บริการประชาชนในลักษณะของการให้บริการแบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter service) ทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน โดยจากการศึกษาพบว่า เมื่อหน่วยงานต่างๆ แบ่งหน่วยบริการออกมาจัดบริการในลักษณะเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter service) ของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) ประสบปัญหาติดขัดเรื่องการให้บริการประชาชน เนื่องจาก การที่หน่วยงานต่างๆ มาจัดให้มีการบริการแบบ เคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter service) จะต้องแบ่งบุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆ จำนวนหนึ่งออกมาจากการจัดให้มีบริการประจำที่สำนักงานของตนเอง ทำให้ส่วนใหญ่หน่วยบริการประชาชนที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter service) ในศูนย์บริการร่วมดังกล่าว มีบุคลากรจำนวนไม่เพียงพอ บางแห่งมีบุคลากรเพียง 1 คน ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ลักษณะดังกล่าวนี้ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการรอเข้ารับบริการ

นอกจากนี้แล้ว การที่แบ่งหน่วยบริการมาประจำที่ศูนย์บริการร่วมนี้ เพื่อให้บริการประชาชนแบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter service) ยังส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้ารับบริการได้ครบทุกกระบวนการ การให้บริการบางอย่างประชาชนจึงจำเป็นต้องเดินทางไปยังหน่วยบริการประจำที่สำนักงานที่ตั้งของหน่วยงานนั้น อาทิเช่น การให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอบางใหญ่ ให้บริการเกี่ยวกับ งานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน การทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ การทำบัตรสมาร์ตการ์ด งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การย้ายที่อยู่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย จดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า งานด้านการอำนวยความสะดวกและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามี การให้บริการบางอย่างที่จะต้องเดินทางไปเข้ารับบริการที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ ได้แก่ การขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนอาวุธปืน งานทะเบียนการรับและเลิกรับบุตรบุญธรรม งานทะเบียนเกี่ยวกับการเพิ่มชื่อบุคคลในทะเบียนบ้าน เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการในลักษณะของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จะเกิดปัญหาในลักษณะดังกล่าวน้อยกว่าการจัดให้มีของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) เนื่องจาก ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เป็นการรวมเอาหน่วยงานราชการต่างๆ ในอำเภอ มาตั้งรวมอยู่ที่เดียว ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (หลวงพ่อแหม่ม) เพื่อให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว และแยกให้บริการ ประชาชนจะต้องไปติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานของหน่วยงานนั้นโดยตรง การจัดให้หน่วยงานของรัฐมาตั้งสำนักงานในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (หลวงพ่อแหม่ม) ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ครบถ้วนจากหน่วยงานนั้นๆ

จะเห็นได้ว่า แม้ว่า การดำเนินการจัดให้มีการบริการประชาชนในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) จะสามารถแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้เป็นอย่างดี โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐ ปัจจัยสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และปัจจัยด้านกฎหมาย ซึ่งจะสามารถผลักดันให้การดำเนินการจัดให้มีการบริการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากการศึกษายังคงพบเห็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการดังกล่าวอยู่ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งหากภาครัฐ สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จะส่งผลให้การจัดให้มีการบริการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และจะส่งผลให้สามารถแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

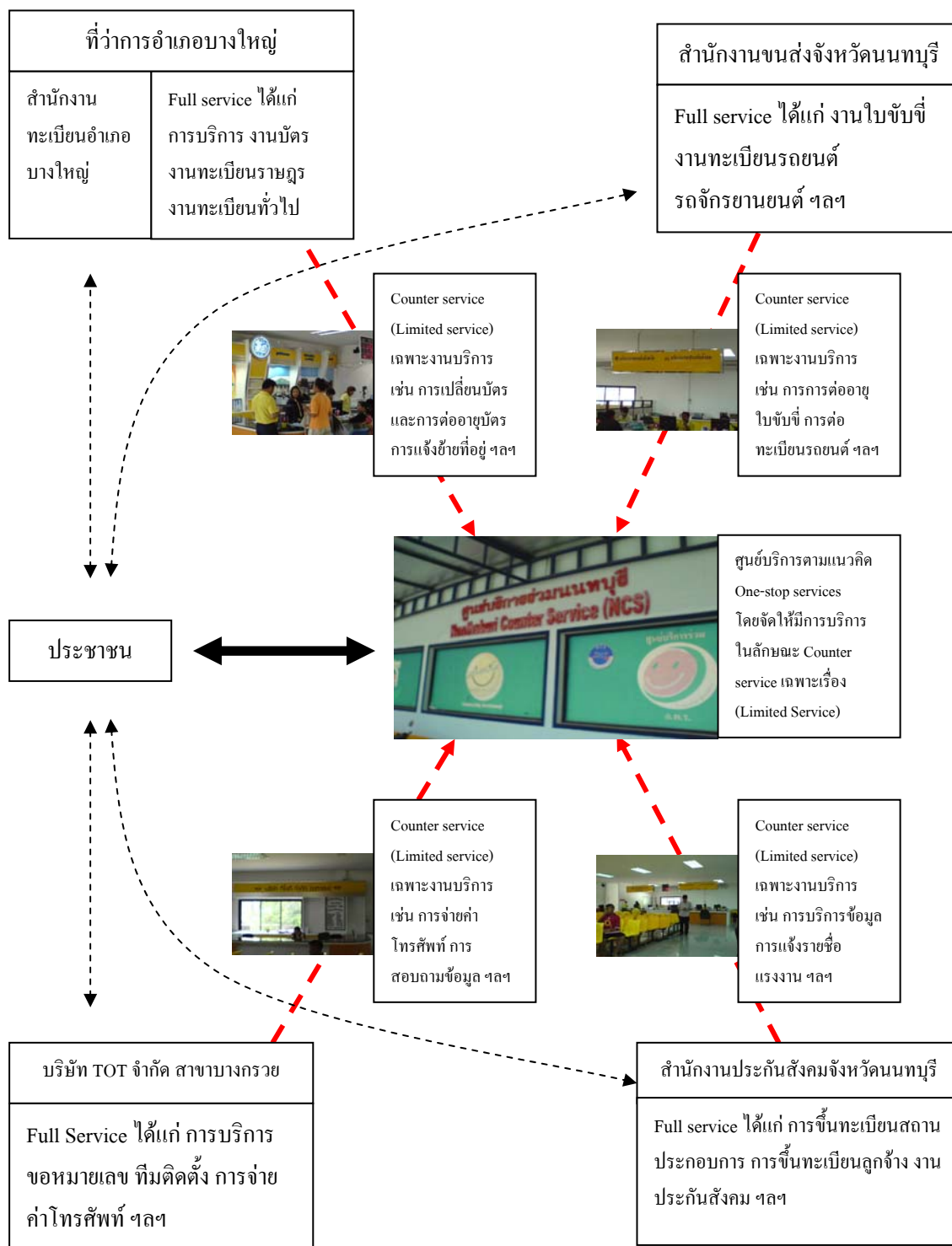
3) ตัวแบบตามแนวคิด การให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ที่เหมาะสมในการนำมาประยุกต์ใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาการจัดให้มีการบริการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) จากกรณีศึกษา 2 แห่ง กล่าวคือ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการจัดให้บริการที่มีความครอบคลุม มีความหลากหลาย และครบถ้วน โดยเป็นการรูปแบบของการจัดให้มีลักษณะการให้บริการที่เน้นนำบริการจากหลาย ๆ หน่วยงานมาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนและธุรกิจสามารถรับบริการและดำเนินการในการติดต่อพร้อมกัน ซึ่งจากการศึกษาถึงผลการดำเนินการของการจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) พบว่า เป็นการดำเนินการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้เป็นอย่างดี ประชาชนที่มาเข้ารับบริการจากศูนย์บริการในลักษณะดังกล่าว จะสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและประหยัดเวลาในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ จากการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินการจัดให้มีการบริการต่างๆ ในลักษณะของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาพบว่า มีการจัดให้บริการในลักษณะที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi

Counter service) เป็นลักษณะของการที่หน่วยราชการต่างๆ แบ่งแยกส่วนบริการออกมาเป็นส่วนย่อย 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 การเปรียบเทียบการจัดให้มีการบริการของศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง ทำให้ทราบข้อดี ข้อเสีย ของการจัดให้มีการบริการประชาชนในรูปแบบดังกล่าว โดยการจัดให้มีการบริการในลักษณะของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) มีข้อดีคือ ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ ประชาชนมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้น สามารถเดินทางไปเข้ารับบริการที่ศูนย์รวมบริการ หรือไปเข้ารับบริการที่สำนักงานจริงของหน่วยงานราชการนั้นๆ แต่มีข้อเสียที่สำคัญ คือ การให้บริการไม่เบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการประชาชน โดยจะพบว่า การให้บริการบางอย่าง ไม่สามารถจัดให้ได้ ณ ศูนย์รวมบริการในลักษณะดังกล่าว ประชาชนยังคงต้องเดินทางไปติดต่อราชการที่สำนักงานจริงของหน่วยงานราชการนั้นๆ และอาจเป็นผลให้การให้บริการของหน่วยงานต่างๆ อาจมีประสิทธิภาพลดลง เนื่องจากต้องแบ่งบุคลากร และอุปกรณ์ในการบริการ ออกไปให้บริการร่วม ณ ศูนย์บริการ อาจทำให้การให้บริการ ณ สำนักงานจริงของหน่วยงานราชการต่างๆ เกิดความล่าช้า จึงกล่าวได้ว่า การจัดให้มีบริการในของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี เป็นลักษณะการจัดให้มีบริการภายใต้ข้อจำกัด (Limited service) ส่วนการให้บริการในรูปแบบของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีข้อดี คือ เป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในทุกด้าน ประชาชนสามารถเข้ารับบริการทุกอย่าง และดำเนินการเสร็จสิ้น ณ ศูนย์บริการ บุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ถูกตัดแยกไป ทำให้หน่วยงานราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นการให้บริการแบบสมบูรณ์ ครบทุกกระบวนการ (Full Service) แต่การจัดให้มีบริการในลักษณะของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีข้อเสียที่สำคัญ คือ เป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมาก ในการจัดหาสถานที่ที่เพียงพอต่อหน่วยงานราชการทุกส่วนราชการ และการขนย้ายอุปกรณ์ต่างมาติดตั้งเพื่อให้บริการประชาชน การเปรียบเทียบการจัดให้มีการบริการของศูนย์บริการทั้ง 2 แห่ง ปรากฏตามรูปที่ 5.1 และ 5.2

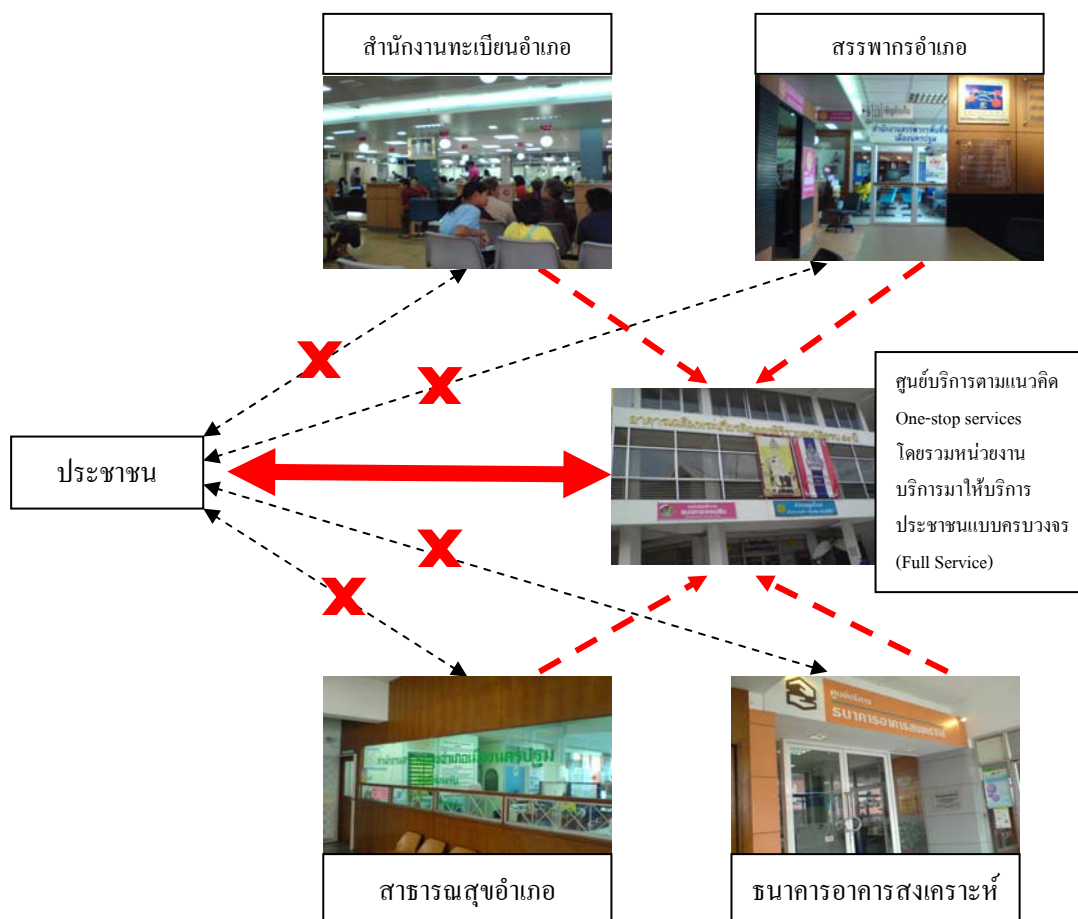
รูปที่ 5.1

ตัวแบบ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่
จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service)



รูปที่ 5.2

ตัวแบบ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม
จังหวัดนครปฐม



จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษาพิจารณาแล้ว เห็นว่า ตัวแบบการจัดให้มีบริการประชาชนของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แม้จะมีลักษณะการจัดให้มีการบริการที่แตกต่างกัน แต่ก็เป็นการจัดให้มีบริการที่มีวัตถุประสงค์ในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ ต้องการเป็นศูนย์บริการที่จัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยให้ประชาชนสามารถมาเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการทั้ง 2 แห่งได้แบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ประชาชนได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานต่างๆ จึงกล่าวได้ว่า การจัดให้มีการบริการประชาชนทั้ง 2 รูปแบบ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน สามารถแก้ไข

ปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดให้มีการบริการในลักษณะ 2 รูปแบบเป็นต้นแบบที่มีความเหมาะสมกับการนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาการให้บริการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในทุกหน่วยงาน ทุกพื้นที่ ทั้งระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับกิ่งอำเภอ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

หากพิจารณาถึงข้อดี ข้อเสียของการจัดให้มีการบริการประชาชนในรูปแบบของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมุ่งเน้นที่ ผลของการให้บริการที่จะสนองตอบต่อประชาชนผู้มารับบริการ มากกว่า ประเด็นเรื่อง ปัจจัยสนับสนุนในด้านต่างๆ อาทิเช่น งบประมาณ บุคลากร อุปกรณ์ อาจกล่าวได้ว่า รูปแบบของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีความเหมาะสมมากที่สุดในการจัดให้มีการบริการประชาชนตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) เพราะสามารถให้บริการประชาชนได้เบ็ดเสร็จในทุกด้าน ประชาชนสามารถเข้ารับบริการทุกอย่าง และดำเนินการเสร็จสิ้น ณ ศูนย์บริการนั้นๆ ซึ่งแม้ว่า การจัดให้มีการบริการดังกล่าวนี้ อาจจะต้องสูญเสียงบประมาณจำนวนมาก ในการจัดหาสถานที่ การจัดสร้างสถานที่ การขนย้ายอุปกรณ์ บุคลากร และเอกสารต่างๆ และการจัดทำระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่มีความทันสมัย ครอบคลุม และรวดเร็ว เป็นต้น แต่หากพิจารณาแล้ว เห็นว่า เงื่อนไขด้าน ปัจจัยสนับสนุน มีความสำคัญมากกว่า รูปแบบที่เหมาะสมที่สุดจะเป็นรูปแบบของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) ที่ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เนื่องจากเป็นการให้บริการ ที่มีลักษณะเป็นการที่หน่วยราชการต่างๆ แบ่งแยกส่วนบริการออกมาเป็นส่วนย่อย ส่วนสาขา ซึ่งเป็นการบริการที่มีลักษณะเสร็จสิ้น ณ จุดบริการ ในลักษณะการให้บริการแบบ Counter Service แล้วนำเอาการให้บริการดังกล่าวของหน่วยงานต่างๆ มาร่วมให้บริการประชาชน ณ จุดที่ตั้งแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

นอกจากนี้แล้ว หากพิจารณาในองค์ประกอบด้านพื้นที่ ตัวแบบการจัดให้มีบริการประชาชนของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ยังสามารถเป็นต้นแบบที่เหมาะสมในการนำไปพิจารณาการจัดให้มีบริการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) โดยในจังหวัดหรืออำเภอ ที่มีพื้นที่ครอบคลุมอาณาบริเวณกว้าง โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล หรือพื้นที่ชนบท เส้นทางคมนาคมไม่สะดวก ไม่ทั่วถึง ตัวแบบของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จะมีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ลักษณะนี้ เพราะ

เมื่อรวมการบริการทุกอย่างมาไว้รวมกัน ณ จุดเดียว แบบ Full Service แล้ว ประชาชน สามารถเดินทางมาเพียงที่ศูนย์บริการนี้แห่งเดียว สามารถขอรับบริการทุกอย่างได้อย่างครบถ้วน ทุกการบริการ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐได้เป็นอย่างดี ส่วนในจังหวัดหรืออำเภอที่มีพื้นที่ครอบคลุมอาณาบริเวณไม่กว้าง ในลักษณะเป็นพื้นที่ตัวเมือง หรือพื้นที่ที่มีเส้นทางคมนาคมสะดวก ตัวแบบของศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) จะมีความเหมาะสมมากกว่า เนื่องจาก ประชาชนสามารถเลือกที่จะเดินทางไปเข้ารับบริการที่สำนักงานของหน่วยงานของรัฐต่างๆ หรือเดินทางไปเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม ก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก และหน่วยงานของรัฐไม่กระจายตัวกันมากนัก ประชาชนสามารถเลือกเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่ใกล้ที่สุดได้ อันจะเป็นการช่วยให้ประชาชน สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า การนำเอาแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอกรณีศึกษา 2 ตัวแบบ ได้แก่ การบริการในรูปแบบและลักษณะของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และการจัดให้มีบริการในรูปแบบและลักษณะของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ซึ่งจากการศึกษา พบว่า การจัดให้มีการบริการประชาชนในลักษณะ 2 รูปแบบดังกล่าว สามารถช่วยแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการทั้ง 2 แห่งเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ รู้สึกว่า เป็นการดีที่รัฐนำเอาส่วนราชการต่างๆ มารวมกันไว้ให้บริการประชาชน เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย และระยะเวลาลงได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น จากผลการศึกษาที่ปรากฏ ผู้ศึกษาเห็นว่า นำเอาแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เป็นวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาประชาชนได้ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ จึงควรมีการขยายผลออกไปยังพื้นที่ต่างๆ

ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น ภาครัฐจึงควรหันมาให้ความสำคัญกับการนำเอาแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการ ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยอาจเริ่มต้นจากการดำเนินการใน ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และขยายผลไปสู่ระดับท้องถิ่น ให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ทั้งนี้ ภาครัฐสามารถนำเอาตัวแบบ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) และ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัด นครปฐม มาเป็นต้นแบบในการพัฒนารูปแบบของศูนย์บริการ หรือการจัดให้มีบริการตาม กรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) โดยพิจารณาถึง ความเหมาะสม ปัจจัยสนับสนุน และปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ

ผู้ศึกษาเห็นว่า ภาครัฐ สามารถดำเนินการนำเอาแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ภาครัฐ ภายใต้กระบวนการดังนี้

1) การเริ่มต้นดำเนินการนำแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

ในเบื้องต้น ทั้งในระดับจังหวัด ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารของผู้ว่าราชการจังหวัด และในระดับอำเภอ ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารของนายอำเภอ สามารถดำเนินการนำแนวคิด การ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) มาปรับใช้ในระบบการให้บริการ ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐภายในพื้นที่ของตนเองได้ทันที เนื่องจากมีปัจจัยสนับสนุนที่ สำคัญ คือ ปัจจัยด้านกฎหมาย ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยวิธีการบริหารจัดการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือ กิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือสถานที่ อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบทั่วกัน ดังนั้น การดำเนินการในเบื้องต้น จังหวัดและอำเภอ สามารถใช้อาคารศาลากลางจังหวัด หรือที่ว่าการอำเภอ เป็นสถานที่จัดให้มี การบริการในลักษณะศูนย์บริการร่วม ตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ได้ โดยนำเอาตัวแบบของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) มาเป็นต้นแบบในการจัดให้บริการประชาชนใน ทั้งนี้ การเริ่มต้นดำเนินการนี้ ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณมาก เนื่องจากไม่จำเป็นต้องใช้ งบประมาณจัดสร้างอาคารหรือสถานที่ใหม่ สามารถใช้อาคารศาลากลางจังหวัด หรือที่ว่าการ อำเภอเป็นที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมของพื้นที่ได้ นอกจากนี้การจัดบริการในลักษณะ Counter service

ลักษณะเดียวกับศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) หน่วยงานของรัฐที่เข้าร่วมให้บริการไม่จำเป็นต้องขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์ ทั้งหมด มาที่ศูนย์บริการร่วม เพียงแต่มีการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูล และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนเพียงไม่กี่อย่าง ก็สามารถจัดให้มีบริการในลักษณะ ศูนย์บริการร่วมได้

2) การพัฒนาการบริการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services)

เมื่อมีการเริ่มต้นดำเนินการจัดให้มีการบริการประชาชนตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) แล้ว ภาครัฐจำเป็นต้องสนับสนุนให้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ให้เกิดความเหมาะสมกันทุกพื้นที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด อาทิเช่น การสนับสนุนงบประมาณ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอ สามารถจัดให้มีการบริการประชาชนตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) โดยนำเอาตัวแบบของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มาเป็นต้นแบบในการดำเนินการ โดยจัดหาสถานที่แห่งใหม่ และให้ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ย้ายสำนักงานมาจัดตั้งอยู่ในศูนย์บริการ และดำเนินการจัดให้มีการบริการแบบครบวงจร สามารถให้บริการประชาชนในทุกภารกิจได้อย่างครบถ้วน และเสร็จสิ้น ณ ศูนย์บริการนั้นเพียงแห่งเดียว ซึ่งจะเป็นผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถแก้ไขปัญหาความไม่สะดวกในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ประชาชนสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

3) การขยายผล ให้มีการดำเนินการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

จะเห็นได้ว่า การดำเนินการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) นั้น สามารถช่วยแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ภาครัฐจึงควรให้การสนับสนุนและขยายผล ให้มีการดำเนินการตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และในอนาคต จะต้องขยายผลไปถึงระดับท้องถิ่น โดยกำหนดให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกัน ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มาร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ที่ทำการของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งในพื้นที่ความดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อเป็นศูนย์รวมการบริการสำหรับให้บริการประชาชน โดยสามารถนำเอาตัวแบบของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) หรือตัวแบบของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มาเป็นต้นแบบในการดำเนินการได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนครอบคลุมทั่วประเทศ อันจะส่งผลให้ ประชาชนได้รับความสะดวกจากการเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

นอกจากการดำเนินการ 3 ขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ปัจจัยสำคัญที่ภาครัฐต้องดำเนินการ คือ การสั่งการให้ส่วนราชการต่าง ๆ เข้าไปร่วมจัดให้มีบริการในลักษณะตามแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ณ ศูนย์บริการร่วม ที่ได้จัดตั้งขึ้น โดยอาจสนับสนุนงบประมาณในการแบ่งสาขาไปร่วม ในลักษณะตัวแบบของ ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter service) หรือการย้ายสำนักงานเข้าไป จัดตั้งภายในศูนย์บริการร่วม ในลักษณะของตัวแบบของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม ซึ่งการที่ภาครัฐ สามารถผลักดันและให้การสนับสนุนหน่วยงานของรัฐ ต่างๆ ให้เข้าไปร่วมให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมแล้ว จะยิ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก ในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้มา เข้ารับบริการจากภาครัฐในที่สุด