

การประยุกต์ใช้หลักการทรงงานข้อที่ 12 : บริการรวมที่จุดเดียว The Application of the Twelfth Principle of King Bhumibol's Working Principles : One-Stop Service

ชัยโรจน์ นพเฉลิมโรจน์

Chairoj Nopchaleromroj

มูลนิธินพเฉลิมโรจน์

Nopchaleromroj Foundation

Email : win@chairoj.net

Received: November 8, 2024; Revised: November 26, 2024; Accepted: November 26, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้ มุ่งศึกษาการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานข้อที่ 12 คือ บริการรวมที่จุดเดียว ผลการศึกษาพบว่า การบริการรวมที่จุดเดียว เป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการจากหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรต่าง ๆ โดยลดความซับซ้อนของขั้นตอนการดำเนินการ รวบรวมบริการหลากหลายประเภทไว้ในจุดเดียว ทำให้ประชาชนสามารถรับบริการครบถ้วนในที่เดียวโดยไม่ต้องเดินทางหลายแห่งหรือผ่านกระบวนการที่ยุ่งยาก หลักการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของการบริหารจัดการที่เน้นความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนถึงความเข้าใจในความต้องการของประชาชนและบริบทของสังคม จะเห็นได้ว่าพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงมุ่งเน้นการสร้างระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวกที่สุด โดยไม่ต้องเผชิญกับขั้นตอนที่ซับซ้อนหรือการประสานงานที่ไม่เป็นระบบ การบริการรวมที่จุดเดียวจึงไม่ได้เป็นเพียงแค่การลดขั้นตอน แต่ยังเป็นการสร้างความไว้วางใจในระบบบริการของรัฐ อีกทั้งช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การประยุกต์ใช้หลักการทรงงานนี้ในบริบทปัจจุบัน สามารถทำได้หลายรูปแบบ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะของปัญหาและความคาดหวังของประชาชน จากนั้นจึงดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการที่รวมฟังก์ชันการให้บริการที่เกี่ยวข้องไว้ในจุดเดียว พร้อมด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นับสนับสนุนกระบวนการทำงานในการตรวจสอบเอกสาร การแจ้งผล หรือการติดตามสถานะบริการ

คำสำคัญ : การประยุกต์ใช้, หลักการทรงงานข้อที่ 12, บริการรวมที่จุดเดียว

Abstract

This academic article examined the application of the 12th royal working principle, *One Stop Service*. The findings revealed that the One Stop Service approach focused on facilitating public access to services provided by government agencies or organizations. By reducing the complexity of operational procedures and consolidating various services in a single location, this method allowed citizens to receive comprehensive services without needing to visit multiple places or navigate convoluted processes. This principle aligned with modern management concepts that emphasized transparency, efficiency, and user satisfaction, demonstrating a deep understanding of public needs and social contexts. It was evident that His Majesty King Bhumibol Adulyadej The Great prioritized the establishment of a system that enabled the public to access services easily and conveniently, free from complicated steps or uncoordinated processes. The One Stop Service was not merely about streamlining operations but also about fostering trust in the public service system. Furthermore, it enhanced confidence in the effectiveness and professionalism of service providers. The practical application of this royal principle in contemporary contexts took various forms. It began with analyzing the needs of the public in specific areas to comprehend the nature of their problems and expectations. Subsequently, service centers that integrated related functions were established in a single location. These centers were further supported by information technology systems that facilitated operations, such as document verification, result notifications, and service status tracking. In summary, the One Stop Service was a transformative approach that not only simplified service delivery but also built trust, strengthened public confidence in governmental processes, and ensured that services were accessible, efficient, and responsive to the needs of the people.

Keywords : Application, the Twelfth Principle of King Bhumibol's Working Principles, One-Stop Service

บทนำ

พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เกี่ยวกับการจัดตั้ง ศูนย์ศึกษาการพัฒนาหลายแห่งทั่วประเทศ โดยใช้หลักการบริการรวมที่จุดเดียว (One Stop Service) มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก ครบวงจรในที่เดียว ทรงเน้นย้ำเรื่องของความรักสามัคคีและการร่วมมือร่วมใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ,

2551) โดยมีการปรับลดช่องว่างและความแตกต่างระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการประสานงานที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักการนี้ทำให้การบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ลดภาระของประชาชนในการเดินทางติดต่อหลายสถานที่ โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาอยู่รวมกันในที่เดียวเพื่อให้บริการครบถ้วน และดียิ่งไปกว่านั้นหากหน่วยงานให้การส่งเสริมประชาชน ชุมชน และท้องถิ่นเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา (สุดาภรณ์ อรุณดี และคณะ, 2565) ตั้งแต่ด้านเกษตรกรรม สังคม การส่งเสริมอาชีพ และการศึกษา ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายใต้หลักการรัฐรักสามัคคีนี้จึงเป็นการสร้างความเข้าใจและความผูกพันระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ส่งผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเกิดความผาสุกโดยรวมของสังคม

แนวคิดนี้ไม่เพียงมุ่งหวังให้การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว แต่ยังสะท้อนถึงการปฏิรูประบบราชการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีการบูรณาการและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ การบริการรวมที่จุดเดียวนั้นส่งผลให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้มุ่งเพียงการรวมทรัพยากร แต่ยังเป็นการร่วมคิดและร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินการกระชับ รวดเร็ว เข้าใจง่าย อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและจงใจให้มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก (อรพรรณ นางแล, 2562)

นอกจากนี้ แนวทางนี้ยังช่วยลดต้นทุนและทรัพยากรที่ไม่จำเป็น ทั้งในด้านการบริหารภาครัฐและภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน การบูรณาการนี้ยังเป็นตัวอย่างเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีในวงการบริหารจัดการสาธารณะ ซึ่งตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและนำไปสู่การสร้างความสุขให้กับสังคมในระยะยาว ตัวอย่างของการนำหลักการนี้ไปใช้ ได้แก่ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ซึ่งได้รวมหน่วยงานราชการหลายหน่วยมาไว้ในที่เดียวเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างครบวงจร ภายใต้หลักการรัฐรักสามัคคีและการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ เป็นการลดช่องว่างระหว่างหน่วยงาน และสร้างการประสานงานที่ราบรื่นมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยตรง โดยเน้นกระบวนการให้ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมเป็นหลัก เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในการบริหารราชการ เพื่อสนับสนุนการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยนำหลักสันติวิธีและนำสังคมไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (ณัฐพนธ์ คงศิลา, 2565)

หลักการทรงงานข้อที่ 12 เรื่อง “บริการรวมที่จุดเดียว” เกิดขึ้นจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตรที่ทรงเล็งเห็นถึงความยากลำบากของประชาชนในการเข้าถึงบริการจากหน่วยงานราชการ ซึ่งมักมีลักษณะแยกกันเป็นส่วน ทำให้ต้องใช้เวลามากและเสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อหลายที่ พระองค์จึงมีพระราชดำริให้จัดตั้งศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริขึ้นเพื่อเป็นต้นแบบของบริการรวมที่จุดเดียว โดยมุ่งให้หน่วยงานต่าง ๆ มาร่วมกันให้บริการประชาชนในสถานที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในทุกมิติทั้งด้านเกษตรกรรม สังคม อาชีพ และการศึกษา

การบริการรวมที่จุดเดียว หรือ One Stop Service เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการให้บริการที่ครอบคลุมแก่ประชาชนอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการติดต่อที่ซับซ้อนจากหลายหน่วยงานให้เป็นศูนย์กลางเดียว การบริการนี้แตกต่างจากการใช้อำนาจของรัฐในการจัดการที่ต้องรวมศูนย์เพียงที่เดียว เนื่องจากหลักการสำคัญของการบริการรวมที่จุดเดียว คือ การทำให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด (คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก, 2567) ดังนั้น คุณค่าและประเด็นที่ท้าทายต่อการวิเคราะห์สู่การปฏิบัติในครั้งนี้จึงเป็นเรื่องของการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางความสะดวกและการเข้าถึงบริการของประชาชน การบูรณาการและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การประหยัดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ในการศึกษาเชิงวิชาการครั้งนี้เป็นการนำเสนอแนวทางในการประยุกต์ใช้การบริการรวมที่จุดเดียวเพื่อทำให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ส่งเสริมแนวคิดการทำงานแบบบูรณาการให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศในหลายมิติ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และความยั่งยืน

วิเคราะห์แนวคิดและตีความเชิงปรัชญา

แนวคิดบริการรวมที่จุดเดียววางอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมาย ได้แก่ ประโยชน์สุขของประชาชนที่เข้ามารับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงมีความสอดคล้องกับปรัชญาประโยชน์นิยมของมิลล์ (Mill)

จอห์น สจวร์ต มิลล์ (John Stuart Mill, 1951) กล่าวว่า “ลัทธิประโยชน์นิยมถือว่าความสุขเป็นสิ่งที่น่าพึงปรารถนาและเป็นสิ่งเดียวเท่านั้นที่น่าพึงปรารถนา ในฐานะเป็นจุดหมาย (The Ends) สิ่งอื่นทั้งหมดนั้นเป็นสิ่งที่น่าพึงปรารถนาในฐานะเป็นวิถี (means) ที่จะนำไปสู่จุดหมายเพียงเท่านั้น” ซึ่งสอดคล้องกับการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นข้าราชการที่มีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

อย่างไรก็ตาม ประโยชน์สุขที่ประชาชนจะได้รับ ไม่ได้มีความหมายแคบในเชิงของผลประโยชน์ทางวัตถุเช่นลัทธิประโยชน์นิยมในทางตะวันตก แต่เป็นประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพชีวิตตนเอง ตั้งแต่ระดับที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ และเข้าใจถึงการพึ่งพาซึ่งกันและกันในลักษณะของการเกื้อกูลและส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมทั้งในส่วนของร่างกายและจิตใจ สังคมและสิ่งแวดล้อม คุณภาพของประโยชน์สุขจึงเป็นเรื่องของการไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่นในเบื้องต้น ครอบคลุมทั้งเจตนาและผลของการกระทำ

ดังพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ณ ศาลาดุสิดาลัย สวนจิตรลดา พระราชวังดุสิต วันศุกร์ที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๔๑ ความว่า “...อาจจะจะมีของหรูหราก็ได้ แต่ว่าต้องไม่ไปเบียดเบียนคนอื่น ต้องให้พอประมาณตามอัตภาพ พูดจาก็พอเพียง ทำอะไรก็พอเพียง ปฏิบัติตนก็พอเพียง...” และพระราชดำรัสในพระราชพิธีถือน้ำพระพิพัฒน์รัตนโกสินทรศก ๕๐

ปี ความว่า “ความสุขความเจริญอันแท้จริงนั้น หมายถึง ความสุข ความเจริญที่บุคคลแสวงหามาได้ด้วย ความเป็นธรรม ทั้งในเจตนาและการกระทำ ไม่ใช่ได้มาด้วยความบังเอิญหรือด้วยการแก่งแย่งเบียดเบียน จากผู้อื่น” (คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2550)

การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการที่เป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีแนวโน้มเป็นไปเพื่อควบคุม มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลาย ขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น และจากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมี ทศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยงกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดย จะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว ในพระบรมราโชวาทของ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ตรัสถึงเรื่องนี้ไว้ว่า

การปฏิบัติงานทุกอย่างของข้าราชการ มีผลเกี่ยวเนื่องถึงประโยชน์ส่วนรวมของบ้านเมือง และประชาชนทุกคน ข้าราชการทุกฝ่ายทุกระดับ จึงต้องทำความเข้าใจในความสำคัญข้อนี้ให้ถ่องแท้ แล้วเพียรพยายามปฏิบัติงานของตนด้วยความตั้งใจ จริ่งใจ และด้วยความรับผิดชอบอย่างสูง เพื่อให้งาน ที่ทำบังเกิดผลประโยชน์เป็นความเจริญ มั่นคงแก่ประเทศชาติและประชาชนอย่างแท้จริง

พระบรมราโชวาทของ

พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

พระราชทานแก่พระราชนัดดาข้าราชการพลเรือน

เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน

วันที่ 31 มีนาคม พุทธศักราช 2552

2. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานปรัชญามนุษยนิยมที่ เคารพถึงศักดิ์ศรีของมนุษยชาติ ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนไม่ได้มีรากฐานที่มาแต่เพียงใน

สังคมตะวันตกเท่านั้นแต่ปรากฏอยู่ในวัฒนธรรมของสังคมตะวันออกด้วยเพียงแต่ในรายละเอียดไม่ได้มีความหมายตรงกันหมดในทุกรัฐลักษณะเช่นนี้ย่อมเป็นไปในทำนองเดียวกันกับการให้ความหมายของคำว่า “เสรีนิยมประชาธิปไตย” หรือ Liberal Democracy (Catherine Powell, 1999) ซึ่งรวมไปถึง “ความมีมนุษยธรรม” (humaneness) (Thomas Wertenberger, 1971) ที่บ่งบอกถึงความเห็นอกเห็นใจ (humane attitude) ก็คือการไม่เห็นแก่ตัวและตระหนักถึงมนุษย์ผู้อื่น เพราะมนุษย์มีความแตกต่างจากสัตว์ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์จึงเป็นหลักคำประกันการดำเนินชีวิตในสังคม (Marie-Luce PAVIA., 1999)

3. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วน ความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

3.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

3.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การจะแก้ปัญหานี้ได้ต้องใช้พลังปรับตัวตามแนวทางปรัชญาหลังนวยุคสายกลาง (moderate postmodern philosophy) ที่ Bauman (1996) เสนอไว้ในหนังสือ *Postmodern Ethics* พลังปรับตัว (adaptivity) จะช่วยให้ข้าราชการเกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง พร้อมปรับหรือมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน โดยยึดเอาประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง การใช้พลังปรับตัวเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการความเสี่ยงในสถานะที่ไม่แน่นอนเพื่อลดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติ ความเสี่ยงในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านความยั่งยืนภายในองค์กร (ชิสา กันยาวิริยะ และสิรินทร์ กันยาวิริยะ, 2567)

4. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการ ไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย (ศุนย์วิจัยและนวัตกรรม, 2565) การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการ

ให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ (มงคล รื่นเรืองฤทธิ์, 2559) ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการบริการเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

แนวคิดหลักการทำงานของข้อที่ 12 “บริการรวมที่จุดเดียว” ในพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (2559) อธิบายหลักการทรงงานข้อที่ 12 “บริการรวมที่จุดเดียว” ไว้ว่า

การบริการรวมที่จุดเดียวเป็นรูปแบบการบริการแบบ เบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Services ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก ในระบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย โดยทรงให้ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นต้นแบบ ในการบริการรวมที่จุดเดียว เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนที่จะมาขอใช้บริการ จะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยจะมีหน่วยงาน ราชการต่าง ๆ มาร่วมดำเนินการและให้บริการประชาชน ณ ที่แห่งเดียว ดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า

“...กรม กองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประชาชนทุกด้าน ได้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประลองตองกัน ประสานกัน ตามธรรมดาแต่ละฝ่ายต้องมีศูนย์ของตน แต่ว่าอาจจะมียาน ถือว่าเป็นศูนย์ของตัวเองคนอื่นไม่เกี่ยวข้อง และศูนย์ศึกษา การพัฒนาเป็นศูนย์ที่รวบรวมกำลังทั้งหมดของเจ้าหน้าที่ ทุกกรม กอง ทั้งในด้านเกษตรหรือในด้านสังคม ทั้งในด้าน หางาน การส่งเสริมการศึกษามายู่ด้วยกัน ก็หมายความว่า ประชาชน ซึ่งจะต้องใช้วิชาการทั้งหลายก็สามารถที่จะมาดู ส่วนเจ้าหน้าที่จะให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนก็มาอยู่ พร้อมกันในที่เดียวกัน เหมือนกัน ซึ่งเป็นสองด้าน ก็หมายถึงว่า ที่สำคัญ ปลายทางคือประชาชน จะได้รับประโยชน์และ ต้นทางของผู้เป็นเจ้าหน้าที่จะให้ประโยชน์...”

จากคำอธิบายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความหมายของการบริการรวมที่จุดเดียว หรือ One Stop Services ในบริบทดังกล่าว เป็นรูปแบบการให้บริการที่รวมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไว้ในที่เดียว เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงานต่าง ๆ หลายแห่ง รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ลดความยุ่งยากและการใช้เวลานานเกินไปในการขอรับบริการ

ดังนั้น การให้บริการรวมที่จุดเดียว (One Stop Service) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่ของการปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการรับบริการ กล่าวคือ การรวมบริการที่จุดเดียวช่วยลดความซับซ้อนและลดจำนวนขั้นตอนที่ประชาชนต้องดำเนินการในแต่ละหน่วยงาน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อและรับบริการจากหลายฝ่ายได้ในสถานที่เดียว ลดการเดินทางและเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งทำให้เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน เพราะประชาชนไม่ต้องเดินทางไปยังหลายหน่วยงานซึ่งอยู่คนละสถานที่ ทำให้ประหยัดเวลา ค่าเดินทาง และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งช่วยลดความยุ่งยากและเพิ่มความสะดวกสบายในการขอรับบริการจากภาครัฐ

นอกจากนี้ การบริการรวมที่จุดเดียวยังส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสานงานกันได้ง่ายขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน และช่วยเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการ สามารถเพิ่มคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการอยู่ในที่เดียวกัน การตรวจสอบ การให้คำแนะนำ หรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จะได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ประชาชนสามารถรับบริการที่มีคุณภาพสูงขึ้นและได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในหลายสาขาในสถานที่เดียว ระบบ One Stop Service ช่วยให้หน่วยงานสามารถรับฟังและเข้าใจความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เพราะสามารถติดตามปัญหาและความต้องการได้ทันทีเมื่อประชาชนมาใช้บริการ ทำให้การให้บริการตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีแนวโน้มที่นำไปสู่ต้นแบบการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ เพราะแนวคิดการบริการรวมที่จุดเดียวเป็นตัวอย่างของการพัฒนาที่สร้างสรรค์และยั่งยืน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นต้นแบบที่สร้างแรงบันดาลใจให้หน่วยงานอื่น ๆ มุ่งเน้นการบริการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ยกตัวอย่างในโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ได้มีการรวมหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาให้บริการประชาชนในที่เดียว เช่น การเกษตร การพัฒนาสังคม และการศึกษา เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกครบวงจรในที่เดียว

จากการวิเคราะห์แนวคิดและตีความเชิงปรัชญา สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดบริการรวมที่จุดเดียว มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งคล้ายกับปรัชญาประโยชน์นิยมของมิลล์ ที่เน้นการให้คุณค่าแก่ความสุขและประโยชน์สุขของบุคคลเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญ ข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนจึงควรมองว่าการบริการเป็นความรับผิดชอบและควรให้ความสำคัญแก่สิทธิของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ประโยชน์สุขที่เกิดจากหลักการทรงงานไม่ได้หมายถึงผลประโยชน์ทางวัตถุเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงคุณภาพชีวิตในแง่ของความสามารถในการพึ่งพาตนเอง การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการพัฒนาทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสะท้อนถึงพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ทรงเน้นถึงความพอเพียงและการไม่เบียดเบียนผู้อื่นในกระบวนการแสวงหาความสุข การให้บริการที่มีประสิทธิภาพควรเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิมนุษยชน โดยให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและโต้แย้ง ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับปรัชญา

มนุษยนิยมที่ยอมรับถึงคุณค่าและสิทธิเสรีภาพของมนุษย์ การบริการภาครัฐที่ประสบปัญหาความล่าช้าสามารถแก้ไขได้โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการ การกระจายอำนาจ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ แนวคิดการใช้พลังปรับตัว (Adaptivity) ตามปรัชญาหลังนวยุคสายกลาง (Moderate Postmodern Philosophy) เสนอโดย Bauman ช่วยให้ข้าราชการมีความยืดหยุ่นในการให้บริการและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนในการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าและเพิ่มประสิทธิภาพ ข้าราชการควรเตรียมการบริการล่วงหน้าและดำเนินการบริการเชิงรุก โดยการวางแผนและจัดเตรียมทรัพยากรล่วงหน้าเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทคนิคการประยุกต์ใช้

เทคนิคการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานข้อที่ 12 คือ บริการรวมที่จุดเดียว สามารถนำไปใช้ในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการของประชาชน

โดยเริ่มต้นจากการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนผ่านแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ เพื่อเข้าใจสิ่งที่ประชาชนต้องการและปัญหาที่พบในการเข้าถึงบริการ ยกตัวอย่างเช่น การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

ยกตัวอย่างในเชิงเทคนิค นักวิจัยหรือผู้ดำเนินการสามารถจัดทำแบบสอบถามที่มีคำถามหลากหลายเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนต้องการ ตัวอย่างคำถามอาจรวมถึงประชาชนต้องการให้บริการด้านใดมากที่สุด? ประสบปัญหาอะไรในการเข้าถึงบริการ? คิดว่าการให้บริการในปัจจุบันมีประสิทธิภาพหรือไม่? ส่วนการสัมภาษณ์ สามารถทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เพื่อเข้าใจความต้องการเฉพาะเจาะจง เป็นต้น

2. การจัดตั้งศูนย์บริการรวมที่จุดเดียว

สร้างศูนย์บริการที่รวมหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเข้าไว้ด้วยกันในที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ยกตัวอย่างเช่น สำนักงานทะเบียนราษฎร กรมการขนส่งทางบก และกรมสรรพากร ที่ให้บริการครบวงจรในจุดเดียว เป็นต้น

3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อมูลและให้บริการ เช่น การสร้างเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ง่าย เป็นต้น รวมไปถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น การชำระภาษี การลงทะเบียนขอรับบริการต่าง ๆ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงาน เป็นต้น

4. การสร้างทีมงานที่มีความร่วมมือ

จัดตั้งทีมงานที่ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ หรือมีการจัดการประชุมประจำเดือนระหว่างหน่วยงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

5. การสร้างความตระหนักรู้และการประชาสัมพันธ์

จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการรวมที่จุดเดียวให้แก่ประชาชน หรือมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการสำหรับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่มีอยู่และวิธีการเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตั้งเกณฑ์การประเมินผลการให้บริการและรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนและแนวทางการปรับปรุงบริการต่อไป

บริการรวมที่จุดเดียวคืออะไร

1. **ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ** กล่าวคือ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ในทีเดียวโดยไม่ต้องเดินทางไปหลายแห่ง ลดความยุ่งยากในการติดต่อหลายหน่วยงาน ยกตัวอย่างศูนย์บริการประชาชนที่ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น งานทะเบียน การขอเอกสารทางราชการ และการขอคำปรึกษาด้านกฎหมายภายในจุดเดียว เป็นต้น

2. **การลดเวลาและค่าใช้จ่าย** กล่าวคือ ช่วยลดเวลาที่ประชาชนต้องใช้ในการรอคอยและเดินทาง รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและทำธุรกรรม ยกตัวอย่างเช่น ศูนย์รวมบริการที่รวมทั้งการชำระภาษี การยื่นคำร้องต่าง ๆ และการให้คำปรึกษาด้านธุรกิจ ซึ่งช่วยให้ผู้มาติดต่อไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานต่าง ๆ หลายแห่ง เป็นต้น

3. **การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ** กล่าวคือ การมีเจ้าหน้าที่จากหลายหน่วยงานอยู่ในที่เดียวกัน ทำให้สามารถประสานงานได้ทันที ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและขั้นตอนที่ซับซ้อน ยกตัวอย่างเช่น ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่รวมหน่วยงานด้านการเกษตร การส่งเสริมอาชีพ และการศึกษาไว้ที่เดียว เพื่อให้เกษตรกรได้รับความช่วยเหลือแบบครบวงจร เป็นต้น

4. **การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ** กล่าวคือ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดการประสานการทำงานที่สอดคล้องกันและลดปัญหาการทำงานที่แยกส่วน ยกตัวอย่างการตั้งศูนย์กลางการช่วยเหลือชุมชนในเวลาวิกฤติ เช่น ภัยพิบัติ ที่หน่วยงานการแพทย์ การกู้ภัย และหน่วยงานสังคมสงเคราะห์สามารถทำงานร่วมกันได้ในพื้นที่เดียว เป็นต้น

5. **สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับประชาชน** กล่าวคือ การที่ประชาชนได้รับการบริการอย่างครบครันในจุดเดียว ช่วยสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ ทำให้การติดต่อกับหน่วยงานรัฐเป็นไปอย่างราบรื่น ยกตัวอย่างเช่น ศูนย์ให้คำปรึกษาสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีบริการด้านการเงิน การตลาด และการขออนุญาตต่าง ๆ ที่ช่วยให้ผู้เริ่มธุรกิจได้รับคำแนะนำครบครันในครั้งเดียว เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้ในครั้งนี้เกิดจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ศึกษาในส่วนต่าง ๆ ได้แก่ การวิเคราะห์แนวคิดและตีความเชิงปรัชญา การศึกษาหลักการทรงงานข้อที่ 12 “บริการรวมที่จุดเดียว” ในพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ภูมิพลอดุลยเดช เทคนิคการประยุกต์ใช้หลักการทรงงานข้อที่ 12 “บริการรวมที่จุดเดียว” รวมถึงสิ่งที่เป็นคุณค่าแห่งหลักการข้อนี้ องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ “ขั้นตอนการปฏิบัติจริงสำหรับการบริการรวมที่จุดเดียว” เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติได้จริง 11 ขั้นตอน ดังแสดงไว้ในแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ 1 : ขั้นตอนการปฏิบัติจริงสำหรับการบริการที่จุดเดียว

จากแผนภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ “ขั้นตอนการปฏิบัติจริงสำหรับการบริการรวมที่จุดเดียว” โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาความต้องการของประชาชนและบริบทของชุมชน

ก่อนเริ่มดำเนินการบริการรวมที่จุดเดียว ควรศึกษาความต้องการของประชาชนในพื้นที่และลักษณะเฉพาะของชุมชน เพื่อให้สามารถออกแบบบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะ และตรงกับบริบทจริง โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจ การสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. การวางแผนจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม

ควรจัดสรรทรัพยากรทั้งบุคลากร เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่จำเป็นในการให้บริการไว้ที่จุดเดียว เพื่อลดการเสียเวลาในการส่งต่อระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะที่หลากหลายในการให้บริการ เพื่อรองรับงานในหลายด้านและตอบคำถามที่หลากหลายจากประชาชน

3. การจัดตั้งระบบประสานงานภายในองค์กร

เพื่อให้การบริการรวดเร็วและไม่ซ้ำซ้อน ควรจัดให้มีการประสานงานระหว่างแผนก หรือหน่วยงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระบบการแชร์ข้อมูลกลางที่สามารถเข้าถึงได้ทันทีเมื่อมีการร้องขอ ซึ่งช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความซ้ำซ้อนและความล่าช้า

4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ

นำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบลงทะเบียนออนไลน์ ระบบติดตามสถานะการขอรับบริการ หรือการให้คำแนะนำผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมเอกสารล่วงหน้าและรับข้อมูลที่จำเป็นก่อนมายังจุดบริการ ช่วยลดเวลาในการให้บริการ และเพิ่มความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

5. การจัดการพื้นที่ให้บริการที่เข้าถึงได้สะดวก

ควรออกแบบพื้นที่ให้บริการรวมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความสะดวกสบาย เช่น มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน จัดสรรพื้นที่รอคอยให้เหมาะสม รวมถึงการจัดให้มีที่นั่ง ห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้

6. การกำหนดขั้นตอนบริการที่ชัดเจนและโปร่งใส

ประชาชนควรทราบขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นจนจบ โดยกำหนดขั้นตอนที่โปร่งใส สามารถติดตามสถานะได้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความมั่นใจและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ

7. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

บริการรวมที่จุดเดียวควรรวมงานหลายประเภทในที่เดียว เช่น การจัดการเรื่องเอกสาร การขออนุมัติ หรือการให้คำปรึกษา โดยให้บุคลากรที่จุดบริการสามารถให้บริการได้ครบถ้วนในครั้งเดียว เพื่อลดการเดินทางและการรอคอยของประชาชน

8. การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ควรมีการติดตามผลการให้บริการรวมที่จุดเดียวเป็นระยะ และประเมินผลในด้านต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจของประชาชน ระยะเวลาในการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

9. การพัฒนาทักษะและการอบรมบุคลากร

บุคลากรควรได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่ ทั้งในด้านการบริการ การใช้งานเทคโนโลยี และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

10. การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

หากจำเป็นต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานเหล่านั้นเพื่อให้สามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง และลดขั้นตอนการส่งต่อที่ซับซ้อน

11. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหลังจากรับบริการ จะช่วยให้มีข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการในอนาคต เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการให้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการ "บริการรวมที่จุดเดียว" สามารถประยุกต์ใช้ได้จริงหากดำเนินการตามขั้นตอนข้างต้น ซึ่งจะทำให้การบริการมีความรวดเร็ว โปร่งใส และสะดวกสบายต่อประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรและบุคลากรภาครัฐ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับประชาชน

บทสรุป

กล่าวโดยสรุปได้ว่า จากการประยุกต์ใช้หลักการ "บริการรวมที่จุดเดียว" หรือ One-Stop Service ทำให้การบริการภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายขึ้น โดยเน้นที่การรวมบริการหลายประเภทไว้ที่จุดเดียว พร้อมทั้งจัดระบบการทำงานและการประสานงานภายในอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอน เพิ่มความโปร่งใสและการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อการพัฒนาต่อไป การดำเนินการตามขั้นตอนที่เสนอมามีส่วนช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในบริการของรัฐ ขณะเดียวกันยังส่งเสริมความมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาบริการสู่การเป็นระบบบริการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว ในปัจจุบันนี้ หลายหน่วยงานภาครัฐได้มีการนำหลักการ "บริการรวมที่จุดเดียว" (One-Stop Service) ไปประยุกต์ใช้ให้เห็นผลชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นกรมการจัดหางาน สำนักงานขนส่งทางบก ศูนย์บริการรัฐบาลเบ็ดเสร็จ (Government Service Center) ซึ่งสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว

บรรณานุกรม

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2567). *คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). *ประมวลคำในพระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ตั้งแต่พุทธศักราช 2493 - 2549 ที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานเศรษฐกิจพอเพียง สำนักคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

ชีสา กันยาริยะ และสิรินทร์ กันยาริยะ. (2567). การจัดการความเสี่ยงท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงตามหลักปรัชญาหลังนวยุคสายกลาง. *วารสารสถาบันพหุติ*, 1(4), 12-22.

- ณัฐพันธ์ คงศิลา. (2565). พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการงานของกรุงเทพมหานคร โดยการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน. *วารสารนิสิตวัจ*, 24(2), 19-28.
- มงคล รื่นเรืองฤทธิ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม. (2565). รายงานผลประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลโละจูด อำเภอแฉ่ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2565. ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม : มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.). (2559). *หลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักงาน กปร.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2551). *ธรรมนูญชีวิต 9 ประการ ตามรอยพระยุคลบาท*. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สุดาภรณ์ อรุณดี และคณะ. (2565). การบริการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา : การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(1) 31-42.
- อรพรรณ นางแล. (2562). การให้บริการของรัฐตามมาตรฐานชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าว และการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น. *วารสารแสงอีสาน*, 16(2), 447-460.
- Bauman, Zygmund. (1996). *Postmodern Ethics*. Oxford : Blackwell.
- Catherine Powell. (1999). Symposium in celebration of the fiftieth anniversary of The Universal Declaration of Human Rights, introduction : Locating Culture, Identity, And Human rights. *Columbia Human Rights Law Review*, 30(2), 202-206.
- Marie-Luce PAVIA. (1999). *La decouverte de la dignite de la personne humaine. La Dignite de la Personne Humaine*. Paris : Economica.
- Mill, J.S. (1951). *Utilitarianism, Liberty and Representative Government*. New York : E.P. Dutton and Company Inc.
- Thomas Wurtenberger. (1971). Humanity as an element in Penal Law. *Law and state*, 4, 106-113.