

การประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อพัฒนาเมืองอัจฉริยะสู่ความเป็นเลิศ เทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

มยุรี แก้วปัญญา^{1*}, นวลนภา จุลสุทธิ¹ และ ประยูร อิมิวัตร¹

Efficiency Evaluation of Online One Stop Service System Aiming for the Greatest of Smart City Development of MaeSai Municipality, MaeSai District, Chiang Rai Province
Mayuree Kaewpanyo^{1*}, Nualnapa Chullasutthi¹ and Prayoon Imiwat¹

¹ Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Rai Rajabhat University, Chiang Rai, 57110

* Corresponding author: tomoko_kikujung@hotmail.com

Received: August 25, 2024; Revised: November 14, 2024; Accepted: November 26, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.49$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.51$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านระบบการใช้งาน ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.52$) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับปรุงพัฒนาระบบการใช้งาน โดยเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านระบบการใช้งานเน้นเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลและความเชื่อมั่นในระบบการใช้งาน ด้านเจ้าหน้าที่มีแนวทางการพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ด้านกระบวนการ ถึงแม้จะเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แต่ยังคงมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดและการนำแนวทางที่เหมาะสมมาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ค่า ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการรูปแบบออนไลน์ ส่งผลให้เทศบาลตำบลแม่สายมีความเป็นเลิศ ด้านการบริหารงานภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) และเป็นอีกก้าวสำคัญในการพัฒนาเมือง ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และนำไปสู่การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) สู่ความเป็นเลิศต่อไป

คำสำคัญ: ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ, บริการออนไลน์, เมืองอัจฉริยะ, ประสิทธิภาพ

¹ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57110

Abstract

This research aims to Efficiency Evaluation of Online One Stop Service System Aiming for the Greatest of Smart City Development of MaeSai Municipality, MaeSai District, Chiang Rai Province. The results revealed Evaluation of Online One Stop Service System of MaeSai Municipality, MaeSai District, Chiang Rai Province that the overall efficiency was rated High level ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.48$). When considering each aspect, the highest mean score was for the process aspect ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.49$), followed by the staff aspect ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.51$). The lowest mean score was for the system usability aspect ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.52$). The findings highlight the need for improvements in system usability. Suggestions for improving this aspect focus on data security and system reliability. For the staff aspect, recommendations include enhancing staff knowledge and skills, along with empowering decision-making authority. Although the process aspect received the highest average score, there remains a need for detailed data analysis and the application of appropriate strategies to ensure that citizens can access services conveniently, quickly, cost-effectively, and efficiently. The application of technology in the online service model has resulted in Mae Sai Subdistrict Municipality excelling in smart governance and represents a significant step toward city development. This contributes to the improvement of public service quality, increases citizen satisfaction, and leads to the true realization of a smart city. These efforts align with the ongoing development of the smart city toward excellence.

Keywords: One Stop Service, Online Service, Smart City, Efficiency

บทนำ

ในช่วงปี พ.ศ. 2562 รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติที่ต้องเร่งดำเนินการภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แนวทางนี้มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการเมือง การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ครอบคลุมหลายด้าน เทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นหนึ่งในพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นเมืองอัจฉริยะ ภายใต้โครงการ "Maesai Smart City" ซึ่งด้านการบริหารจัดการภาครัฐแบบอัจฉริยะ (Smart Governance) เป็นหนึ่งในแนวทางการพัฒนาเมือง โดยได้นำรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งประกอบด้วย การแจ้งเรื่องราวความเดือดร้อน การบริการสาธารณะรวมถึงปัญหาต่างที่ต้องการให้เทศบาลตำบลแม่สายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านระบบการแจ้งคำร้องสำนักปลัด แจ้งคำร้องกองช่าง แจ้งคำร้องกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แจ้งคำร้องกองสวัสดิการสังคม แจ้งคำร้องกองการศึกษา แจ้งคำร้องกองคลัง แจ้งคำร้องกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ มาใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ลดปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอันเนื่องมาจากปัญหาในการให้บริการภาครัฐยังคงเผชิญกับปัญหาการประสานงานที่ล่าช้า ระบบการทำงานที่ใช้กระบวนการแบบดั้งเดิม ความซับซ้อนและใช้เวลาในการดำเนินการยาวนาน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การร้องเรียน คำร้องขอข้อมูลหรือข้อเสนอแนะประชาชนต้องติดต่อหลายหน่วยงานและเผชิญกับปัญหาในด้านเอกสาร ส่งผลให้เกิดการร้องเรียนและ ข้อขัดแย้งในกระบวนการให้บริการ จึงมีความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการซึ่งสามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การให้บริการรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องความล่าช้า และช่วยในการสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานและเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมของประชาชนจากการให้บริการรูปแบบดั้งเดิมไปสู่การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ซึ่งประชาชนที่ยังไม่คุ้นเคยหรือขาดความเชื่อมั่นในระบบดิจิทัล การจัดการด้านกระบวนการมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการจัดการกระบวนการที่ดีในการตอบสนองความต้องการของประชาชน การออกแบบและการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ได้อย่างชัดเจน (ปรกรณ์ยศ วิทยานันตนามย์, 2564) งานวิจัยนี้จึงประเมินประสิทธิภาพพร้อมทั้งนำเสนอความจำเป็นในการปรับปรุงพัฒนาระบบและแนวทางการให้บริการรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการบริหารงานของเทศบาลตำบลแม่สายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืนในอนาคต

วัดกุประสงค์

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัยประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งคำร้องต่าง ๆ ในระบบออนไลน์ครอบคลุมภารกิจหลักของเทศบาลตำบลแม่สาย เกี่ยวกับการให้บริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะต่าง ๆ ซึ่งในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2553 อ้างอิงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2557, 238-239) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่คือการเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบรวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงานเห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on Professional Management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะไม่เกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก
2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit Standards and Measures of Performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater Emphasis on Output Controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี
4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to Disaggregation of Units in the Public Sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

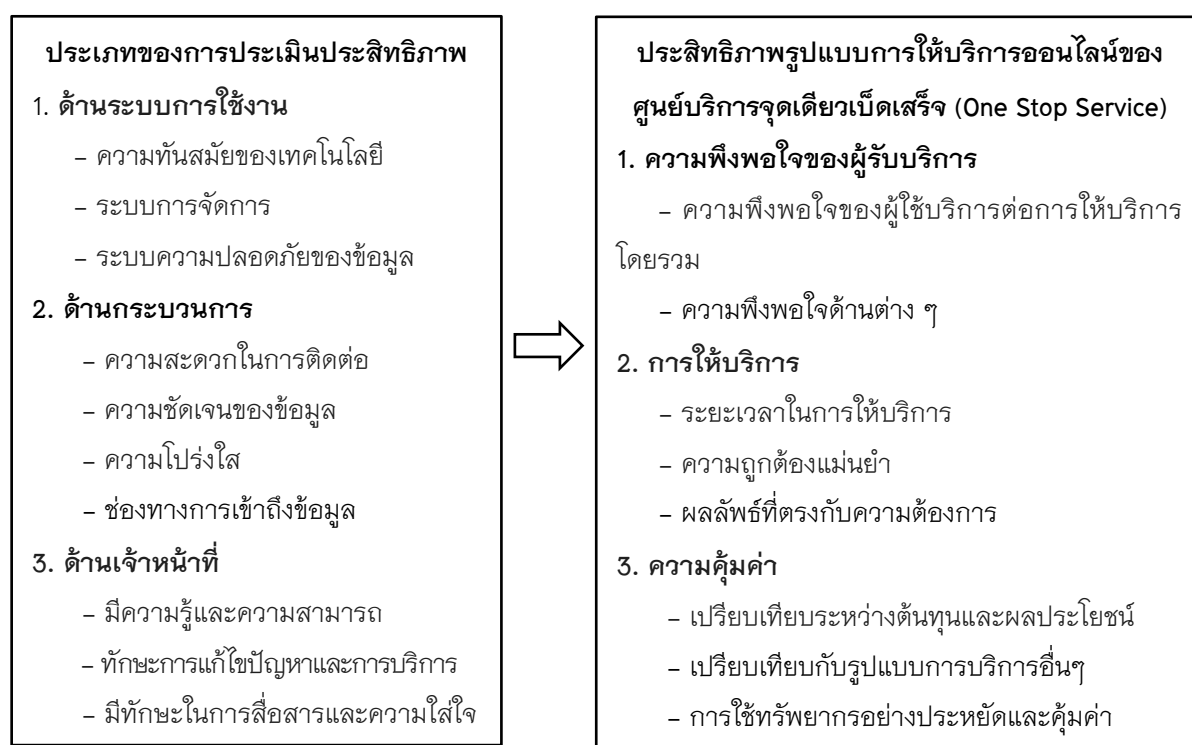
5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to Greater Competition in the Public Sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (Rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on Private Sector Styles of Management Practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on Greater Discipline and Parsimony in Resource Use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐและ“ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (Do More with Less)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) พบว่ามีงานวิจัยที่มีศึกษาทั้งหมด 13 งานวิจัย ประกอบไปด้วย การบริหารจัดการเทคโนโลยีและระบบ จำนวน 2 งานวิจัย การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน 1 งานวิจัย การดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำนวน 4 งานวิจัย การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จำนวน 2 งานวิจัย ประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานวิจัย จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องใช้ในการศึกษาออกมาได้ดังนี้ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการทำวิจัย

วิธีการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการสำรวจการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งประกอบด้วย การแจ้งเรื่องราวความเดือดร้อน การบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลแม่สายแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านระบบการแจ้งคำร้องสำนักปลัด แจ้งคำร้องกองช่าง แจ้งคำร้องกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แจ้งคำร้องกองสวัสดิการสังคม แจ้งคำร้องกองการศึกษา แจ้งคำร้องกองคลัง แจ้งคำร้องกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงต่อเป้าหมายของการวิจัย จำนวน 160 คน โดยจำนวนประชากรที่กำหนดอ้างอิงมาจากสถิติผู้ใช้บริการที่ยื่นคำร้องเรียนผ่านศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2567 ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มประชากรที่เหมาะสมสำหรับการประเมินประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการที่หลากหลาย และครอบคลุมช่วงเวลาที่เหมาะสมในการประเมินการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น โดยใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ซึ่งผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือและนำไป (Try out) และข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม ก่อนส่งไปยังประชากรในการวิจัย นำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) และการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เป็นรายด้านและโดยภาพรวม

การเตรียมข้อมูล

ในขั้นการเตรียมความพร้อมของข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบฟอร์มออนไลน์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลผ่าน Google Forms เพื่อให้ประชากรผู้ใช้บริการที่ยื่นคำร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายผ่านระบบออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2567 ดังรูปที่ 2 ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 160 ชุด นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ จำแนกแบบสอบถามโดยการคัดแยกฉบับตามสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วนำคะแนนที่ได้จัดพิมพ์ลงเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล



รูปที่ 2 หน้าหลักการเข้าใช้งานของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ONE STOP SERVICE เทศบาลตำบลแม่สาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) และวิเคราะห์ระดับการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เป็นรายด้านและโดยภาพรวม

ผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์การประเมินประสิทธิภาพและเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษารายเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อพัฒนาเมืองอัจฉริยะสู่ความเป็นเลิศ เทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ **ส่วนแรก** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป **ส่วนที่สอง** การวิเคราะห์ระดับการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51–60 ปี การศึกษาปริญญาตรีและประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ

การวิเคราะห์ระดับการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

การวิเคราะห์ระดับการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่ได้ทำการคัดเลือกจากการทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นรายด้านและโดยภาพรวม พบว่าประชากรใช้บริการประเภทของคำร้องผ่านรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มากที่สุด คือ คำร้องของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในส่วนของคำร้องรองลงมา คือ คำร้องของกองช่างและคำร้องเรียนที่น้อยที่สุด คือ คำร้องของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ โดยมีคำร้องกองการศึกษาและกองสวัสดิการสังคม ไม่มีคำร้องอันเนื่องมาจากเป็นกองงานที่ให้บริการในส่วนของสวัสดิการและมอบสิทธิประโยชน์ให้กับประชาชนทำให้ไม่มีข้อเรียนเรียนจากกองงานดังกล่าวโดยมีความถี่ในการใช้บริการผ่านรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มากที่สุด จำนวน 1 ครั้ง

การประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในรายด้านและโดยภาพรวม ดังนี้

การประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ รูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

(One Stop Service) ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.49$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.51$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านระบบการใช้งานของรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.52$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

รายการ	μ	σ	แปลผล
ด้านระบบการใช้งานของรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	4.37	0.52	มาก
ด้านกระบวนการ รูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	4.50	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	4.44	0.51	มาก
ผล	4.43	0.48	มาก

การประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อพัฒนาเมืองอัจฉริยะสู่ความเป็นเลิศ เทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านการใช้งานระบบรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบมีความเสถียรภาพและมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้อยู่เสมอ ($\mu = 4.49$, $\sigma = 0.50$) รองลงมา คือ ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว การตอบสนองแม่นยำและถูกต้อง ตรงตามความต้องการ ($\mu = 4.46$, $\sigma = 0.57$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบมีการรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล ป้องกันข้อมูลผู้ให้บริการ เชื้อถือได้ ($\mu = 4.06$, $\sigma = 0.52$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ด้านระบบการใช้งานของรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านระบบการใช้งาน	μ	σ	แปลผล
ระบบมีการออกแบบการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว	4.45	0.54	มาก
ระบบสามารถรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้หลากหลาย	4.44	0.55	มาก
ระบบมีความเสถียรภาพและมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้อยู่เสมอ	4.49	0.50	มาก
ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว การตอบสนองแม่นยำและถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.46	0.57	มาก
ระบบมีการออกแบบ การใช้สี และขนาดของตัวอักษรที่เหมาะสม	4.34	0.64	มาก
ระบบมีการรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล ป้องกันข้อมูลผู้ให้บริการ เชื้อถือได้	4.06	0.83	มาก
ผล	4.37	0.52	มาก

การประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการรูปแบบการให้บริการออนไลน์ ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ จุดบริการ สิ่งที่ได้รับบริการแบบออนไลน์มีความคุ้มค่าต่อเวลา/ค่าใช้จ่าย ($\mu = 4.69$, $\sigma = 0.50$) รองลงมา คือ ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาและเอกสารในการขอรับบริการ มีความเหมาะสมมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.54$) ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ สามารถตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาและได้รับการบริการตามกระบวนการและเวลาที่กำหนด ($\mu = 4.36$, $\sigma = 0.62$) ดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ด้านกระบวนการรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ	μ	σ	แปลผล
ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาและเอกสารในการขอรับบริการ มีความเหมาะสม มีความคล่องตัว เข้าใจง่าย	4.52	0.54	มากที่สุด
ระยะเวลาเหมาะสม ชัดเจน โปร่งใส ตรงกับความต้องการและสามารถติดตามสถานะการขอรับบริการของตนเองได้อย่างสะดวก	4.51	0.54	มากที่สุด
ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ จุดบริการ สิ่งที่ได้รับบริการแบบออนไลน์มีความคุ้มค่าต่อเวลา/ค่าใช้จ่าย	4.69	0.50	มากที่สุด
การให้บริการออนไลน์มีความพร้อมใช้งานการบริการต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	4.49	0.56	มาก
การจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจนและเรียงลำดับอย่างเป็นระเบียบสามารถกรอกข้อมูลและส่งเอกสารอย่างรวดเร็ว	4.46	0.57	มาก
สามารถตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาและได้รับการบริการตามกระบวนการและเวลาที่กำหนด	4.36	0.62	มาก
ผล	4.50	0.49	มากที่สุด

การประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.44$, $\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.52$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่เหมาะสม ($\mu = 4.46$, $\sigma = 0.52$) ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.57$) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	μ	σ	แปลผล
เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.44	0.56	มาก
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.43	0.59	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.50	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่เหมาะสม	4.46	0.52	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.41	0.59	มาก
เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	0.57	มาก
ผล	4.44	0.48	มาก

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อพัฒนาเมืองอัจฉริยะสู่ความเป็นเลิศ เทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย การศึกษาครั้งนี้ได้ประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในเขตเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีประชากรจำนวน 160 คนที่ยื่นคำร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 30 เมษายน 2567 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและประกอบอาชีพค้าขายหรืออาชีพอิสระ คำร้องที่ได้รับมากที่สุดเป็นคำร้องด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับปัญหาขยะและเหตุรำคาญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในชุมชน พบว่าประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี แต่ยังมีบางประเด็นที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ ด้านระบบการใช้งาน แม้ว่าการใช้งานระบบโดยภาพรวมจะอยู่ในระดับดี แต่ด้านความปลอดภัยของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้ใช้บริการยังคงกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและไม่มั่นใจในระบบ เนื่องจากยังไม่เข้าใจหรือขาดข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ระบบมีอยู่ ควรเพิ่มการชี้แจงให้ผู้ใช้งานได้รับความชัดเจนเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีการเข้าใช้งานผ่านรหัสข้อมูล การจัดการสิทธิ์การเข้าถึง การยืนยันตัวตน การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย และมีระบบป้องกัน การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้งานระบบ ด้านกระบวนการให้บริการได้รับการประเมินสูงสุด แสดงถึงบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการบางส่วนยังรู้สึกว่าการตอบสนองต่อความต้องการหรือปัญหายังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เช่น การล่าช้าในกระบวนการหรือความไม่ชัดเจนในการสื่อสารสถานะของการดำเนินการ ควรเร่งการตอบสนองและปรับปรุงกระบวนการที่ยังล่าช้า รวมถึงพัฒนาการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้ชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น

และด้านเจ้าหน้าที่ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอยู่ในระดับดี แต่ยังคงมีความท้าทายในการแก้ไขปัญหาซับซ้อนหรือปัญหาที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากกรณีทั่วไป เจ้าหน้าที่อาจขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอในการแก้ไขปัญหาและขาดทักษะหรืออำนาจในการตัดสินใจที่จำเป็น รวมถึงความจำเป็นในการพัฒนาอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มทักษะใหม่ ๆ ควรพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมอบอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบในช่วงแรก แต่เมื่อพิจารณาในระยะยาว งบประมาณในการบำรุงรักษา การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ลดลงอย่างมากเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับมีความคุ้มค่าทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ เนื่องจากระบบออนไลน์สามารถลดระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการรอคอย ลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่และการเดินทางมาใช้บริการของประชาชน รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นได้อย่างชัดเจน เมื่อเทียบกับรูปแบบการให้บริการแบบเดิมที่ต้องเดินทางมาใช้บริการ ณ จุดบริการ ขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ใช้เอกสารและบุคลากรจำนวนมากในการให้บริการและเมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการให้บริการอื่น ๆ พบว่าระบบออนไลน์มีประสิทธิภาพสูงสุดในแง่ของความรวดเร็วและความสะดวกสบาย หลังจากนำการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้ ระยะเวลาในการให้บริการเฉลี่ยลดลงจากเดิม 15 วัน เหลือเพียง ไม่เกิน 3-7 วัน จำนวนขั้นตอนในการขอรับบริการลดลงจากเดิม 3-7 ขั้นตอน เหลือเพียง 1-2 ขั้นตอน และปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ลดลง ถึง 80% นอกจากนี้ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบและรูปแบบการให้บริการออนไลน์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ส่งผลให้เทศบาลตำบลแม่สายสามารถดำเนินการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาเมืองอัจฉริยะสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษา บุคลากรเทศบาลตำบลแม่สาย และผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้ หวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบบริการและเมืองอัจฉริยะสู่ความเป็นเลิศต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกษฎา อ่อนคำภา.(2565). *ความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการและภาพลักษณ์ของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ*
ข้าราชการกองทัพอากาศ. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ),
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชนิษฐา แผ่พร. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: กรณีศึกษางานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน เทศบาลเมืองปทุมธานี*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ),
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ทวนธง ครุฑจั่น, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และ อภิรดี จิโรภาส. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 10(2), 94-117.

- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2557). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. สืบค้นจาก: <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>.
- ปกรณยศ วิทยานันตมรณย์. (2564). *คู่มือการปฏิบัติงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)*. วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ, 15.
- แพรวพลอย นามชุ่ม. (2564). *การเปิดรับสื่อ ทักษะคิดและพฤติกรรมที่มีต่อบริการระบบ one stop service ของอบต. บ้านใหม่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี*. (การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภุมวุฒิ วิทวัสสำราญกุล. (2563). *แนวทางการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศโดยใช้กรอบ แนวคิดระบบจัดการความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ยุทธนา ทรัพย์มา. (2562). *แนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลบุคคโล*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิชญ์วัชร สุภสุข. (2565). *การใช้แพลตฟอร์มทราฟฟิฟองดูว์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตพระนคร*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สิทธิสาธ เลิศสิริมงคลชัย. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการในยุค 4.0 ของภาครัฐ: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุดาภรณ์ อรุณดี, วรณวิภา ไตลังคะ, มณลิษา โพธิสุข, ณัฐพันธ์ ดู่ซึ่ง และ วิยะดา วรานนท์วนิช. (2565). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา : การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล*. *วารสารมจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(1), 31–42.
- อภิญา ไชยสง. (2562). *การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์*. สืบค้นจาก: <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/274>.
- อาจารย์ ประจวบเหมาะ, รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ธารทิพย์ พจน์สุภาพ และ ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท*. *วารสารคุษย์บัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 8(ฉบับพิเศษ), 132–147.