

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียน
ผ่าน LINEOFFICIAL ACCOUNT (LINE OA)

จัดทำโดย นางสาวศรัญญา หล้าเลิศกุล

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัดฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หัวข้อ การให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนผ่าน LINE OFFICIAL ACCOUNT (LINE OA)

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ได้กำหนดให้ส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร มีดังนี้ (๑) สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร (๒) สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (๓) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (๔) สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (๕) สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก (๖) สำนักงานเขต

สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมีผู้อำนวยการเขตเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ระดับ อำนวยการสูง เป็นหัวหน้าส่วนราชการ มีหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานครภายในสำนักงานเขต และรับผิดชอบการปฏิบัติราชการภายในเขตให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร โดยมีส่วนราชการภายในสำนักงานเขต ดังนี้ (๑) ฝ่ายปกครอง (๒) ฝ่ายทะเบียน (๓) ฝ่ายโยธา(๔) ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (๕) ฝ่ายรายได้ (๖) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ (๗) ฝ่ายการศึกษา (๘) ฝ่ายการคลัง (๙) ฝ่ายเทศกิจ (๑๐) ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ฝ่ายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการงานทะเบียน ดังนี้ (๑) ทะเบียนราษฎร (๒) ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน (๓) ทะเบียนแรงงานต่างด้าว (๔) ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล (๕) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง (๖) การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรืองานได้รับมอบหมาย ซึ่งฝ่ายทะเบียนมีข้าราชการ จำนวน ๑๔ คน ลูกจ้างประจำ จำนวน ๑ คน ลูกจ้างเหมาบริการ จำนวน ๑ คน และลูกจ้างประจำฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ช่วยราชการ จำนวน ๑ คน ในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนเป็นจำนวนมากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งยังต้องรับโทรศัพท์ประชาชนที่โทรมาสอบถามข้อมูลการขอรับบริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้การบริการประชาชนผู้เดินทางมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองเกิดความล่าช้า เกิดความไม่พอใจและร้องเรียนการให้บริการในบางครั้งเจ้าหน้าที่กำลังให้บริการประชาชนที่มาติดต่ออยู่ไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ทำให้ประชาชนที่โทรมาสอบถามข้อมูลไม่ได้รับทราบข้อมูลที่ตนต้องการจะทราบจึงขาดความเข้าใจ เมื่อมาติดต่อขอรับบริการอาจทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อหลายครั้งส่งผลเกิดปัญหาเรื่องเรียน

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดการสูญเสียวเวลาและค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อขอรับบริการผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงมีแนวคิดและวิธีการให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนผ่าน LINE OFFICIAL ACCOUNT (LINE OA) ทั้งยังเป็นการนำนวัตกรรมที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างแท้จริง

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสร้างช่องทางในการให้คำแนะนำแก่ประชาชนก่อนเดินทางมาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียน

๓.๒ เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับความรู้และความเข้าใจก่อนการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

๓.๓ เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการเกิดความพึงพอใจและลดปัญหาการร้องเรียนต่อการให้บริการ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ มีช่องทางการให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนผ่าน LINE OFFICIAL ACCOUNT (LINE OA) ภายใน ๑ เดือน

๔.๒ ผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียน ตลอดจนเอกสารหลักฐานประกอบการดำเนินการและเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๔.๓ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนลดลงร้อยละ ๙๐

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนผ่าน LINE OFFICIAL ACCOUNT (LINE OA) ในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแนวทางและกระบวนการในการสร้างช่องทางการให้คำแนะนำแก่ประชาชนก่อนเดินทางมาติดต่อขอรับบริการให้มีความรู้และความเข้าใจสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างแท้จริง ทั้งยังได้รับความสะดวก รวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาติดต่อหลายครั้งและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีและหลักการมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

๕.๑ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM: New Public Management) โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et.al อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุดม, ๒๕๕๑, หน้า ๑๒๐-๑๒๒) ได้สรุปสาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นหลักสากลไว้ดังนี้

๕.๑.๑ มีความเชื่อว่าการบริหารมีลักษณะของความเป็นสากลหรือไม่ มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญ ระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ

๕.๑.๒ ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร ปัจจัยนำเข้าและกฎระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์หรือปรับเปลี่ยนการตรวจสอบกระบวนการ (Process accountability) ไปสู่การตรวจสอบผลสำเร็จ (Accountability for results)

๕.๑.๓ ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะของการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

๕.๑.๔ โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (Devolution of centralized power) เพื่อให้มีอิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

๕.๑.๕ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ (การกำกับดูแลควบคุม) โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่เชิงพาณิชย์กับภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

๕.๑.๖ เน้นการแปรรูปกิจการของภาครัฐให้เป็นเอกชน และให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๕.๑.๗ ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้

๕.๑.๘ เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate image)

๕.๑.๙ มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้น (Monetary Incentive)

๕.๑.๑๐ สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต ทั้งยังได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ ทัศนคติ หลักการใหม่โดยเฉพาะจากการเป็น “นาย” ของประชาชนมาเป็น “ผู้ช่วยเหลือ” หรือให้บริการประชาชน

จากหลักการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐ และยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรมโดยเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคเอกชนมากขึ้นมีแนวทางในการบริหารจัดการโดยเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลักเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของภาครัฐ และรัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้เท่านั้น

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (Public Service Delivery) การบริการสาธารณะ (Public Service Delivery) คือ กิจกรรมการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนใหญ่มักเป็นหน่วยงานของรัฐ (ประยูร กาญจนดุล, ๒๕๓๘, หน้า ๑๐๘) แม้ว่าอาจจะมีการศึกษาการบางท่านที่เห็นว่า การบริการสาธารณะนั้น ไม่จำเป็นจะต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่อาจเป็นของภาคเอกชนก็ได้ (Caiden อ้างถึงใน Suchitra, ๑๙๘๖, p.๒๓๘) อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นการให้บริการสาธารณะนั้นจะกระทำโดยภาครัฐ หรือภาคเอกชนก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (providers) กิจกรรมการให้บริการ (service) และผู้รับบริการ (recipients) (ปิยะ อุทาโย, ๒๕๓๙, หน้า ๒๕)

Varmar (๑๙๗๒, p.๒๐) พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เป็นพลวัต (dynamics) โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรผลิตการบริการให้ได้ตามแผนงานที่วางไว้ และการเข้าถึงเพื่อรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Lucy et al. (๑๙๗๗, pp. ๖๘๗-๖๘๙) มองว่าการให้บริการสาธารณะ มี ๔ ส่วนที่สำคัญคือ

๑. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
๓. ผลสัมฤทธิ์ (results) หรือผลผลิต (output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

๔. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

McKevitt (๑๙๘๘, p.๑) ให้ทัศนะว่า การบริการสาธารณะเป็นภารกิจของภาครัฐในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นการดำเนินงานเพื่อปกป้องความสงบเรียบร้อย และส่งเสริมบำรุงฐานะความเป็นอยู่ที่ผาสุกของประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในเรื่องของความเป็นอยู่ สุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัย และสวัสดิการสังคม

สรุป ความหมายของการบริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้บริการให้ได้รับความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุขและเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ได้วิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยรวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศมีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม การบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ อาทิ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (๒๕๓๖ ,หน้า ๑๓) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ อาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Suchitra(๑๙๘๖, p.๒๑) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่าประกอบไปด้วย ๒ ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การให้บริการสาธารณะ เมื่อพิจารณาถึง “การบริการ” (Service) อาจจะหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า อาจจะจับต้องได้หรืออาจจับต้องไม่ได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้รับได้ หรืออาจเป็นไปในทางตรงกันข้ามได้เช่นกัน

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานที่ดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ในประเทศไทย คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๑ กำหนดให้ปี พ.ศ. ๒๕๔๒-๒๕๔๔ เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๐ และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐมีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ,๒๕๔๕ ,หน้า ๓๖๑-๓๖๒)

หลักการบริการ พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุชเงินคล้าย (๒๕๔๕ : ๓๖๓-๓๖๔) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีมีดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
๒. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
๓. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
๔. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
๕. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
๖. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
๗. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
๘. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
๙. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แค้นใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
๑๐. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
๑๑. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
๑๒. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

เป้าหมายของการให้บริการ

๑. ความสะดวกในการขอรับบริการ
๒. ความรวดเร็ว
๓. ความถูกต้อง
๔. ความครบถ้วน
๕. ความเสมอภาค
๖. ความเป็นธรรม
๗. ความทั่วถึง
๘. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
๙. ความพอใจ
๑๐. ปริมาณเพียงพอ
๑๑. โปร่งใส
๑๒. ตรวจสอบได้
๑๓. บริการหลากหลายให้เลือก
๑๔. เป็นกันเอง

๑๕. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก

๑๖. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศและท้องถิ่น(พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, ๒๕๔๕ : ๓๖๕)

จอห์น ดี. มิลเลท กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (EquitableService) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีมาตรฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (TimelyService) หมายถึง ในการให้บริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่ตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (AmpleService) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จอห์น ดี.มิล-เลท เห็นว่าความเสมอภาค หรือตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ContinuousService) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดให้บริการเมื่อใด

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์, ๒๕๓๖, หน้า ๑๔-๑๕)

คุณภาพของการให้บริการ วรเดช จันทพร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (๒๕๔๑, หน้า ๓๐-๓๑) กล่าวถึงเกณฑ์ความสามารถ และคุณภาพในการให้บริการ (Capability and Service Quality) ว่าประกอบไปด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๑. สมรรถนะของหน่วยงาน (Organization Capability)เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจพิจารณาจากสถิติข้อมูล queแสดงถึงสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะ อาทิ จำนวนประชากรที่ได้รับบริการสาธารณะสุข จำนวนสถานีอนามัยในชุมชน สัดส่วนของคนไข้ต่อบุคลากรทางด้าน การแพทย์ ความสามารถในการรองรับ และบริการนักท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

๒. ความทั่วถึงและเพียงพอ (Converage and Adequacy) เป็นการพิจารณาถึงความครอบคลุม (Converage) ความเพียงพอ (Adequacy) และครบถ้วน (Complete) ของการให้บริการซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมายและประชากรกลุ่มเป้าหมายในระบบการให้บริการความเพียงพอ และความสม่ำเสมอ ต่อเนื่องในการได้รับบริการตลอดช่วงระยะเวลา

๓. ความถี่ในการให้บริการ (Service Frequency) เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อหน่วยเวลา

๔. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการให้บริการ โดยมีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในกิจกรรมบริการสาธารณะทุกสาขา เพื่อหลักประกันใน

เรื่องประสิทธิภาพในการบริการ รวมทั้งหลักให้หลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยงาน และของผู้รับบริการ ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

๑. การปรับปรุงบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ
๒. การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่างๆ ดังนี้
 - ๒.๑ ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
 - ๒.๒ การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
 - ๒.๓ กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
 - ๒.๔ ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
 - ๒.๕ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
 - ๒.๖ มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
 - ๒.๗ ให้องค์กรบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ
๓. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
 - ๓.๑ จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน
 - ๓.๒ จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
 - ๓.๓ จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
 - ๓.๔ จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
 - ๓.๕ มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
 - ๓.๖ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
 - ๓.๗ จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
 - ๓.๘ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ

(พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ๒๕๔๕ : ๓๖๘)

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยยวฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, ๒๕๔๖, หน้า ๒๒๒-๒๒๘; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๘๔-๑๘๖)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, ๒๕๔๖, หน้า ๑๗๘-๘๒)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครองบุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากร

ท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา, ๒๕๔๙, หน้า ๖๘-๗๓; อมร รักษาสัตย์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๐๕-๑๐๖)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะโดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ

๑. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
๒. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้

๓. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
๔. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
๕. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

ปัญหาการสร้างงบประมาณในการบริการสาธารณะ ภาครัฐมักจะมีปัญหางบประมาณด้านงานระบบสาธารณะ มักจะมีปัญหาว่าการให้งบประมาณสาธารณะมาก ๆ จะเพิ่มความเจริญทางเศรษฐกิจจริงหรือไม่ การอภิปรายผลของผู้เชี่ยวชาญให้คำนึงถึงความสมดุลที่ถูกต้องระหว่างความสำคัญของการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพต่อบริการสาธารณะกับการครอบครองการเฝ้าระวังในการดำเนินการ

ประเภทของการบริการสาธารณะ

จากความหมายของการบริการสาธารณะข้างต้น สามารถนำมาจัดแบ่งประเภทของการบริการสาธารณะได้เป็น ๒ ประเภท คือ การบริการสาธารณะทางภาครัฐ และการบริการสาธารณะของทางอุตสาหกรรมพาณิชย์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (นันทวัฒน์บรมานันท์, ๒๕๔๗, หน้า ๓๔-๓๖)

๑. บริการสาธารณะทางภาครัฐ ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่จะเป็น เรื่องเกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของประชาชน ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศและการคลัง เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ การบริการสาธารณะที่คล้ายคลึงกับรัฐวิสาหกิจ (government enterprise) เอกชน หรือหน่วยงานทางธุรกิจของเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ การบริการ แหล่งที่มาของเงินทุน และวิธีปฏิบัติ

การบริการสาธารณะกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในปี ค.ศ. ๒๕๔๖ ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อสอดคล้องกับมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และ ทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบผลของงาน

จากสาระสำคัญดังกล่าวข้างต้น ในมาตรา ๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ให้ความหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

๑. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

๒. เกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
๖. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองตามต้องการ
๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ ในมาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ อย่างน้อยต้องมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ServiceQuality) และผลิตภาพในการให้บริการ (ServiceProductivity)

Millet (๑๙๕๔, p. ๑๓ อ้างถึงใน พัทธกิจ ตรีชิต, ๒๕๓๘, หน้า ๓๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ **ประการแรก** ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ **ประการที่สอง** การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี **ประการที่สาม** ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ **ประการที่สี่** การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควมมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก **ประการที่ห้า** ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี **ประการที่หก** การสื่อสาร

ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ **ประการที่เจ็ด** ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ **ประการที่แปด** ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่นเครื่องมือ อุปกรณ์ **ประการที่เก้า** ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ**ประการสุดท้าย** การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่นบริการซักแห้ง เป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าการวัดความพึงพอใจในบริการ Millet (๑๙๕๔, p. ๓๔๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อ คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆเรเดซ จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษา และเสนอการพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ การปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ ต้องให้ความสำคัญ กับ การนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่า มีการแก้ไข ปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษ และการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละคน กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการโดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิมการให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในบริการนั้น ๆ ดังนั้นการให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญดังนี้ คือ

(๑) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด

โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

(๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

(๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจ สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ มีบทบาทมากขึ้น

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery-ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมงการให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์ โทรสาร ที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลของรัฐบาลจากทุกหน่วยงานไปใช้ได้ จากศูนย์กลางการให้บริการของรัฐบาล (government gateway) โดยรูปแบบของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบคือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen--G๒C) เป็นเว็บไซต์ให้บริการประชาชนซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่นการเก็บภาษีการออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business--G๒B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้าง เป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม คือ บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government-G๒G) เป็นการประสานระหว่างหน่วยงาน (intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign--G๒X) เป็นบริการระหว่างรัฐบาล และรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุน การท่องเที่ยว

๕.๔ แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงาน นับตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๗๗๖ เป็นต้นมา แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรได้ใช้ตามแนวคิดของ อัดัมสมิธ (Adam Smith) ที่กล่าวไว้ในหนังสือ The Wealth of Nation (วิthurย สิมะโชคดี , ๒๕๓๘, หน้า ๑๙) โดยการบริหารการจัดการภาครัฐเป็นการจัดองค์การที่มุ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การโดยอาศัยหลักการแบ่งงานกันทำ (Division of Labour) ในยุคที่มีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้โครงสร้างขององค์การมีลักษณะของสายการบังคับบัญชา มีแบบแผนมาตรฐานที่คงที่ในการดำเนินการ ซึ่งการจัดองค์การแบบนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ในขณะนั้น ที่มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างสม่ำเสมอ ความหลากหลายในเรื่องรสนิยมของลูกค้ามีน้อย การแข่งขันไม่รุนแรง แต่เมื่อเวลาผ่านไป ๒๐๐ ปี สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว และเป็นไปในทางที่คาดไม่ถึง โลกเปลี่ยนไปตลอดเวลาในช่วงทศวรรษ นับจากนี้การบริหารงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการแข่งขัน และเปลี่ยนแปลงเพื่อเปิดรับกระแสโลกาภิวัตน์

ซึ่งจะต้องพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงนี้เองทำให้ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วถึง เนื่องจากยึดติดกับรูปแบบหลักการปฏิบัติแบบเดิม การขาดความคิดริเริ่มและโครงสร้างวิธีการทำงานที่เป็นไปในลักษณะแบ่งงานกันทำ

ข้อบกพร่องเกี่ยวกับแนวคิดองค์การต่างๆ ที่องค์การประสบ ไมเคิล แฮมเมอร์ (Michael Hammer) ผู้เป็นต้นแบบแนวคิดรีอับระบบ จึงได้เสนอว่าปัญหาจากการที่องค์การจัดแนวความคิดการจัดการแบบเดิมของอดัมมิธ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และคิดหาวิธีใหม่ๆ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและได้นำเสนอแนวคิดใหม่ในการบริการจัดการองค์การที่เรียกว่า “การรีอับระบบ” (re-engineering) โดย ไมเคิลแฮมเมอร์ และ เจมส์แฮมป์ กล่าวถึงความหมายไว้ว่า (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ,๒๕๓๗,หน้า ๒-๔)

การรีอับระบบ หมายถึง การคิด การพิจารณาถึงสิ่งที่เป็นพื้นฐาน และมีการเปลี่ยนแปลงกันอย่างถอนรากถอนโคนเกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดผลดีอย่างน่าทึ่ง เช่น ลดต้นทุนอย่างมหาศาล มีการบริการที่มีคุณภาพ และรวดเร็วกว่าเดิม

การรีอับระบบมีองค์ประกอบ ๔ ประการ คือ

๑.พื้นฐาน (Fundamental) การรีอับระบบจะต้องพิจารณาถึง ปรัชญาพื้นฐานขององค์การว่ามีจุดมุ่งหมายหรือต้องการเช่นไร รวมทั้งวิธีการ หรือกระบวนการที่มีอยู่ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการหรือไม่ หากไม่สอดคล้องแล้วควรจะทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเหล่านั้น

๒. ถอนรากถอนโคน (Radical) โดยที่การรีอับระบบเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์การใหม่อย่างถอนรากถอนโคน ซึ่งไม่ใช่การทำให้องค์ดีขึ้น หรือมุ่งส่งเสริมองค์กรเท่านั้น ดังนั้น กระบวนการเดิมจะต้องไม่ถูกนำมาพิจารณาและผู้บริหารขององค์การจะต้องมีความจริงจัง และจริงจังในการนำเอาการรีอับระบบมาใช้ รวมทั้งต้องพยายามชี้แจงให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการรีอับระบบขององค์การ เพื่อสร้างความร่วมมือ ร่วมใจให้เกิดขึ้นภายในองค์การ

๓. น่าทึ่ง (Dramatic) การนำเอาการรีอับระบบมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์การนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์มากมายมหาศาล เป็นความสำเร็จสูงสุด

๔. กระบวนการ (Process) การรีอับระบบไม่ใช่การปรับปรุงองค์การแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่กระบวนการทำงานขององค์การ ดังนั้นขั้นตอนหรือวิธีการทำงานทั้งหมดทุกขั้นตอนจะต้องถูกกำหนดขึ้นมาใหม่ทั้งหมด โดยไม่ยึดติดกับกระบวนการทำงานแบบเดิมขององค์การ

อาจกล่าวสรุปได้ว่า การรีอับระบบเป็นการปฏิวัติองค์การด้วยการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์การจากหน้ามือเป็นหลังมือ โดยการยกเลิกกระบวนการทำงานแบบดั้งเดิมทั้งหมดขององค์การ แล้วออกแบบกระบวนการทำงานขึ้นมาใหม่ ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์การเป็นสำคัญ ซึ่งผลของการเปลี่ยนแปลงจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรมากขึ้นเป็นทวีคูณ โดยมีเครื่องชี้วัดถึงความสำคัญคือ ต้นทุนคุณภาพ ความรวดเร็ว และการให้บริการ ดังนั้น การรีอับระบบเป็นการออกแบบการทำงานขึ้นมาใหม่ให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์และวิทยาการต่างๆ ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐและประชาชน

๕.๕ การวิเคราะห์ (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต (Vision) SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้

Strengths – จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบขององค์กร (ปัจจัยภายใน)

Weaknesses – จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบขององค์กร (ปัจจัยภายใน)

Opportunities – โอกาสที่จะทำให้องค์กรดำเนินการได้(ปัจจัยภายนอก)

Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร (ปัจจัยภายนอก)

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง(รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการทำSWOT Analysis

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรการประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ระเบียบ วิถีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุการจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกระทบก่อนหน้านี้ด้วย- **จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths)** เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร- **จุดอ่อนขององค์กร(W-Weaknesses)**เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้นๆ เอง ว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงาน ขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบายการเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางการเมืองเช่น พระราชบัญญัติพระราชกฤษฎีกา มาติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี- **โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities)** เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถผนวกข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้- **อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats)**เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

๓. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อมเมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรคแล้วให้นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์เช่นนั้นองค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบ ดังนี้

๓.๑ สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive -Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และผนวกโอกาสต่างๆ ที่เปิดและหาประโยชน์อย่างเต็มที่

๓.๒ สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุดเนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้น

ทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

๓.๓ สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อขจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่างๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่างๆ ที่เปิดให้

๓.๔ สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่นๆ แทน

๖. แนวทางการดำเนินการ/ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

๖.๑.๑ จัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการ/วางแผนการดำเนินการ

๖.๑.๒ จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดทำข้อมูลการให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนผ่าน LINE OFFICIAL ACCOUNT (LINE OA) ในแต่ละประเภทงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป

๖.๑.๓ สร้าง LINE Chatbot คือ LINE Official Account ที่นำ Messaging API มาใช้ในการพัฒนาการทำงานของ LINE Official Account ให้มีความสามารถในการโต้ตอบกับผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่จำเป็นต้องรอคนตอบและไม่ต้องมาตอบคำถามซ้ำๆ วันละหลายรอบ โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑

ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน LINE OFFICIAL ACCOUNT จาก PlayStore บนโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์



ขั้นตอนที่ ๒

ลงทะเบียนเข้าสู่ระบบ LINE bot (Messaging API)



โปรโมชั่นร้านค้า & ธุรกิจ ผ่าน LINE



ช่องทางติดต่อสอบถาม & จอง และแช
ทกับลูกค้าได้แบบเรียลไทม์



ลงทะเบียน & เข้าสู่ระบบด้วย LINE

ลงทะเบียน & เข้าสู่ระบบด้วยอีเมล



โปรโมชั่นร้านค้า & ธุรกิจ ผ่าน LINE

เมื่อเข้าสู่ระบบหรือสมัครใช้บริการ LINE
Official Account จะถือว่าคุณยอมรับข้อ
กำหนดการใช้บริการ LINE Business ID
รับทราบนโยบายความเป็นส่วนตัวแล้ว

เข้าสู่ระบบ & สมัครใช้บริการ

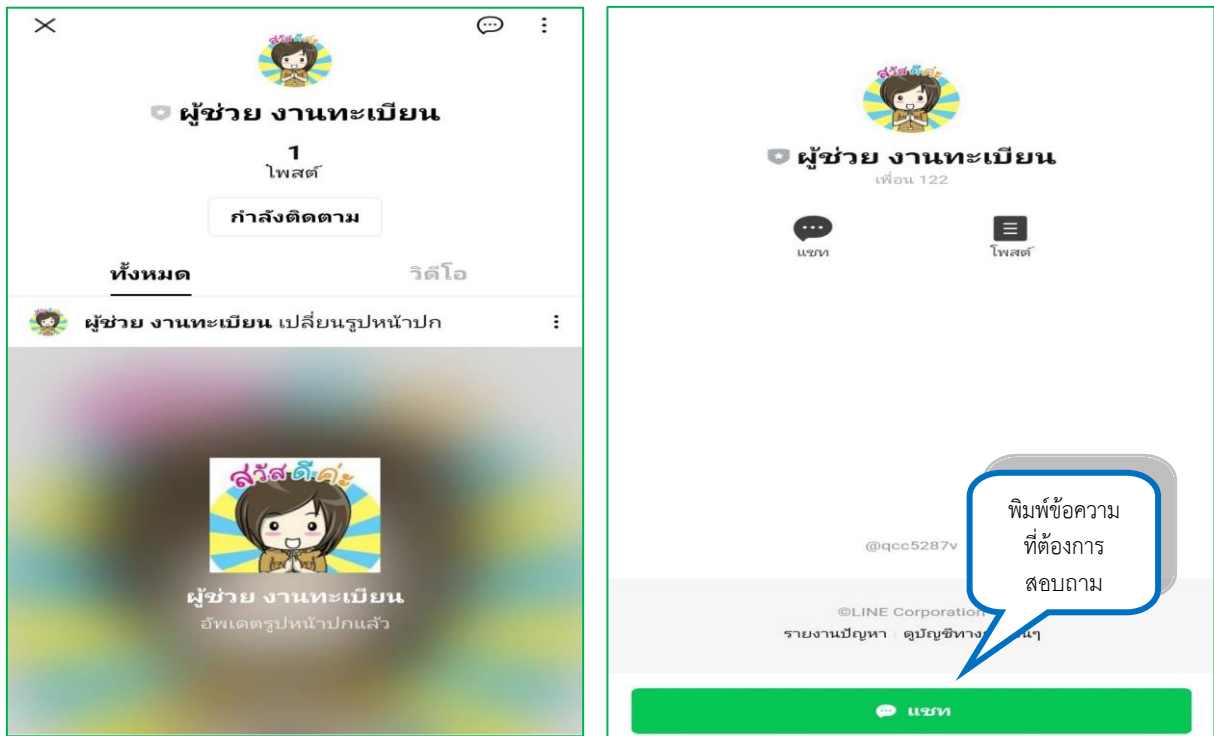
ยกเลิก

ลงทะเบียน & เข้าสู่ระบบด้วย LINE

ลงทะเบียน & เข้าสู่ระบบด้วยอีเมล

ขั้นตอนที่ ๓

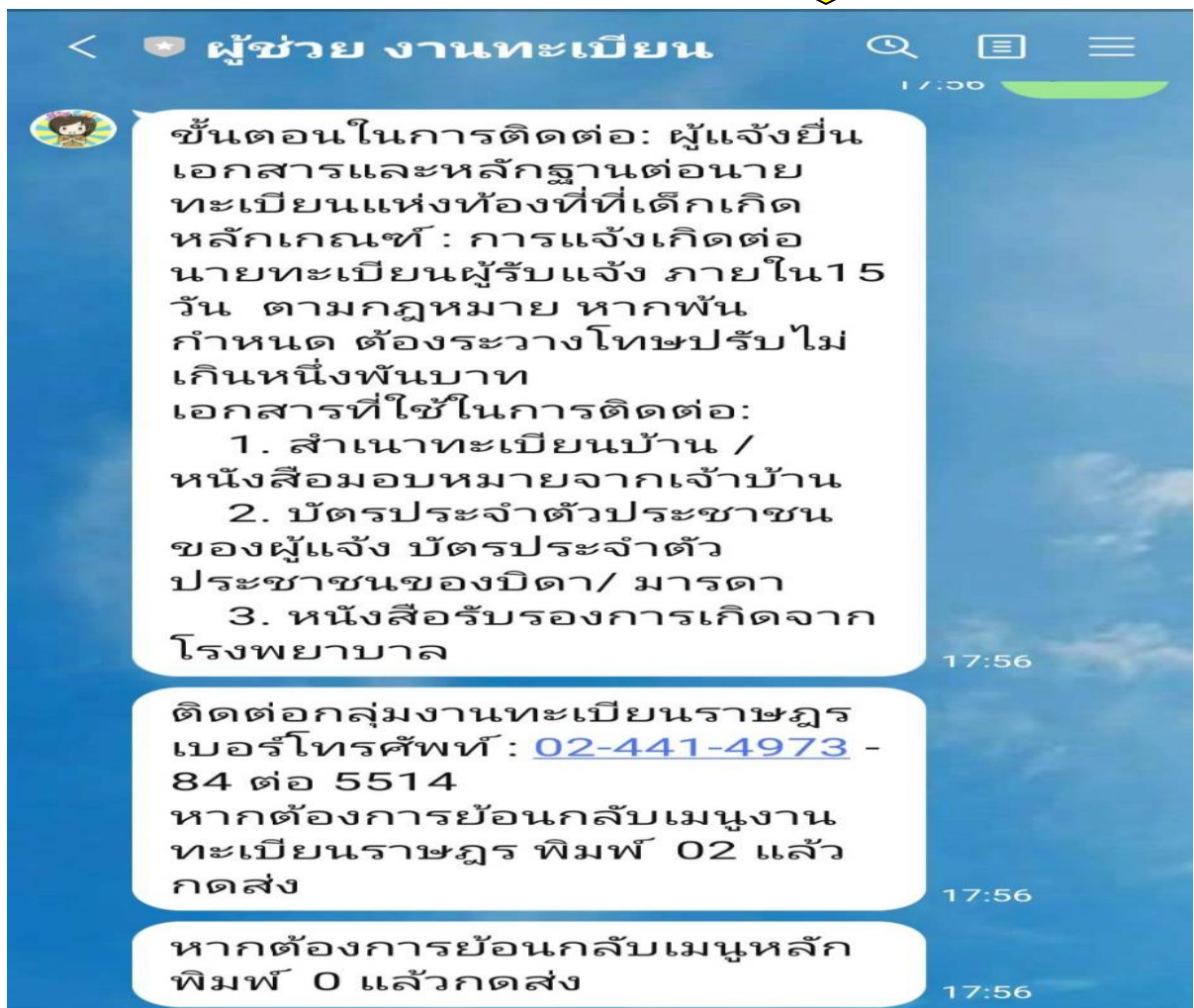
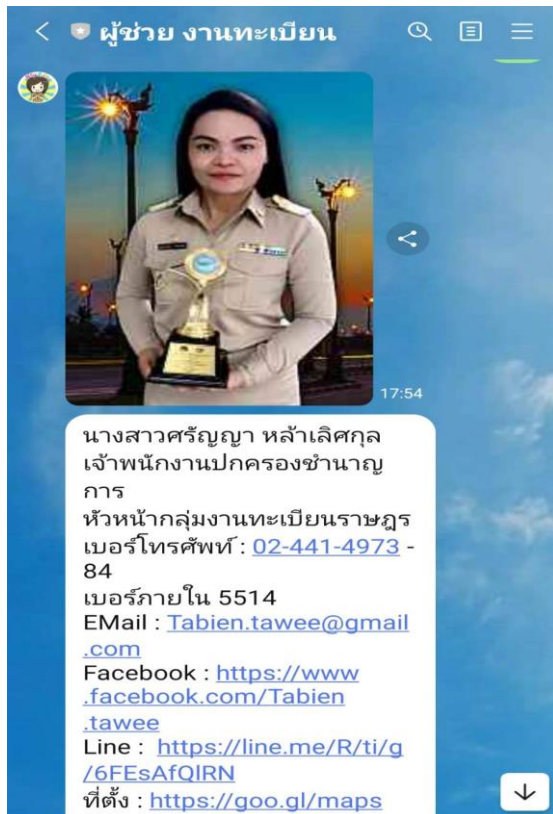
กำหนดโปรไฟล์และตั้งชื่อ ACCOUNT



ขั้นตอนที่ ๔

กำหนดประเภทงานบริการ ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป





๖.๒ ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ รวมระยะเวลา ๑ เดือน ดังนี้

ลำดับ ที่	รายละเอียดการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ			ผู้ที่เกี่ยวข้อง
		วันที่ ๑-๓ กรกฎาคม	วันที่ ๔-๑๐ กรกฎาคม	วันที่ ๑๑-๓๑ กรกฎาคม	
๑	ขั้นเตรียมการ - จัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการ/วางแผนการดำเนินงาน	↔			ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตทวีวัฒนา
๒	ขั้นดำเนินการ - จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ - จัดทำข้อมูลการให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนผ่านLINE OFFICIAL ACCOUNT (LINE OA) - สร้าง LINE Chatbot		↔ ↔ ↔		ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตทวีวัฒนา
๓	ขั้นตอนการตรวจสอบ - ทดสอบการใช้งานของบัญชี LINE Chatbot - สำนักรวความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ - ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านTraffy Fondueศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สายด่วนศูนย์กทม. ๑๕๕๕และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตทวีวัฒนา		↔	↔ ↔	ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตทวีวัฒนา
๔	ขั้นตอนการปรับปรุง - นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงข้อมูลเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ			↔	ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตทวีวัฒนา

๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตทวีวัฒนา

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ มีช่องทางการให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนทำให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ทั้งยังเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

๗.๒ ผู้มาติดต่อขอรับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ และไม่เกิดปัญหาการร้องเรียน

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ เนื่องจากการออกแบบการให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนผ่าน LINE OFFICIAL ACCOUNT (LINE OA) สามารถออกแบบในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ฝ่ายทะเบียนมีอยู่และใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตของกรุงเทพมหานคร

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนา มี LINE OFFICIAL ACCOUNT (LINE OA) ในการให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียน

- ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

- ไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการงานทะเบียนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนา

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

- มีช่องทางการให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน ภายใน ๑ เดือน

- ทดแบบสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ผลการสำรวจจากผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าร้อยละ ๙๐

- ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่าน Traffy Fondue ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัด กรุงเทพมหานคร สายด่วนศูนย์กทม. ๑๕๕๕ และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ไม่พบเรื่องร้องเรียนการให้บริการงานทะเบียนแต่อย่างใด

๑๐. ข้อเสนอแนะ

สามารถนำการให้บริการผ่าน LINE OFFICIAL ACCOUNT (LINE OA) ไปเป็นแนวทางในการให้คำแนะนำบริการงานด้านอื่นๆ เช่น งานปกครอง ฝ่ายปกครองการชำระภาษี ฝ่ายรายได้ การยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคารฝ่ายโยธาการลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม