

การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร New Public Service: A Case Study of Bangkok Metropolitan Administration

¹วิโรจน์ ก่อสกุล (Viroj Korsakul)

²ชลิดา ศรมณี (Chalida Sornmanee)

³เฉลิมพล ศรีหงส์ (Chalermpol Srihong)

⁴สิทธิพันธ์ พุทธหุน (Sittipan Buddhahun)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (Ramkhamhaeng University)

Email: viroj_kor@hotmail.com

Received December 4, 2018; Revised December 18, 2018; Accepted December 15, 2019

Abstract

This research aims to study types, methods and channels of new public service, public opinion and satisfaction on public services and how to develop new public services. Bangkok metropolitan administration is selected as a case study. Three methods of research are employed, i.e. field research, survey research and documentary research. The results of the research are as follows: 1) There are various kinds of public services operated by Bangkok metropolitan administration to serve the public. People from all sections are welcome to participate and are taking care of as relatives. Officials are service-minded and strictly abide by laws and regulations. People who come to the office are well informed about authorization periods. They may walk to the counter service or assign someone else to act on it. Furthermore, they can contact the office by telephone, Line, Facebook, E-mail and website. 2) Most people are founded that they agree and are satisfied with the new public services. 3) To develop new public service should concentrate on One Stop Service, expand networks by using modern technology such as social media and e-Office to make the services easier, faster and more economical.

Keywords: public service, new public service, Bangkok metropolitan administration

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ โดยได้เลือกกรุงเทพมหานครเป็นกรณีศึกษา และใช้วิธีการวิจัยสามวิธีคือ การวิจัยสนาม การวิจัยสำรวจและการวิจัยเอกสาร ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีความหลากหลาย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน บริการดูจตุรมิตร มี service mind วิธีการให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดระเบียบ กฎหมาย มาตรฐานวิชาชีพ ผู้รับบริการทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติ อนุญาตชัดเจน ส่วนช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการจะติดต่อด้วยตัวเองที่เคาน์เตอร์ มอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ติดต่อทางโทรศัพท์ ทาง Line , E-mail, Website, Facebook ก็ได้ 2) ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ เน้นให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยีทันสมัย การใช้สื่อ Social, e-Office เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและประหยัดยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ, การบริการสาธารณะแนวใหม่, กรุงเทพมหานคร

บทนำ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชนปรับเปลี่ยนจากวิถีชีวิตเดิม การสื่อสารที่รวดเร็วและไร้พรมแดนเชื่อมโยงทั้งโลกเข้าด้วยกัน การแข่งขันในด้านต่าง ๆ จึงทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันเกิดการรวมตัว และมีความร่วมมือกันเป็นกลุ่มหรือเป็นพันธมิตร เพื่อร่วมแสวงหาประโยชน์ร่วมกัน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทุกสังคมในโลกรวมทั้งประเทศไทย ต่างได้รับผลกระทบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องมีกลไกรองรับเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของประเทศให้พร้อมรับต่อบริบทของการเปลี่ยนแปลงที่จะทวีความรุนแรงและซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น การบริการสาธารณะหรือการบริการภาครัฐของประเทศไทย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสโลกที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว

ซึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2550 (2007)) แนวนโยบายด้านบริหารราชการแผ่นดินมาตรา 78 (4) กำหนดว่า “...พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน”

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2560 (2017)) มาตรา 76 บัญญัติว่า “... รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและ

การใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ”

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561) กำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาระบบราชการระยะปี 2556 -2561 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... สร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ” (Office of the Public Sector Development Commission, 2012)

พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... โดยที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... ยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวก ตรงตามความต้องการของประชาชนและปรับรูปแบบการให้บริการของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ มีการจัดบริการภาครัฐที่อำนวยความสะดวกในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านระบบเว็บไซต์อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่” (Office of the National Economic and Social Development Board, 2016)

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561-2565) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... บุคลากรกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่ยึดมั่นของประชาชน กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY)” (Bangkok, Office of Strategy and Evaluation, n.d.)

จากความเป็นมาดังกล่าว ทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากกรุงเทพมหานคร ต่างให้ความสำคัญกับรูปแบบวิธีการ ช่องทางการบริการสาธารณะ จึงทำให้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษา รูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

Denhardt & Denhardt (2007) ได้เสนอแนวคิดเรื่องนี้ไว้ว่า “การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นการให้บริการราษฎร (Serve Citizens) ไม่ใช่กับลูกค้า (Customers) ประโยชน์สาธารณะ (Public interest) เป็นผลพวงที่เกิดจากการถกเถียงกันในเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกัน มากกว่าเรื่องของการนำเอาผลประโยชน์ส่วนตัวของประชาชนแต่ละคนมารวมกัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงไม่เพียงแต่ต้องคำนึงถึงการสนองตอบต่อความต้องการของ “ลูกค้า” แต่ต้องใส่ใจต่อการสร้างความสัมพันธ์ด้านความไว้วางใจและความร่วมมือกันระหว่างราษฎรอีกด้วย
2. เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ร่วมกันของสาธารณชน (Seek the Public Interest) นักวิชาการด้านการบริหารภาครัฐจึงต้องสร้างการมีส่วนร่วมรวมทั้งแสวงหาแนวคิดร่วมในเรื่องของประโยชน์สาธารณะ
3. ให้ความสำคัญกับสถานภาพความเป็นราษฎร (Citizenship) มากกว่าเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการประโยชน์สาธารณะ และราษฎรเป็นผู้รับประโยชน์จากการนี้มากกว่าจะเป็นเพียงผู้จัดการของบริษัทเข้ามาดำเนินการเสมือนว่าเงินหลวงเป็นเงินตนเอง
4. เป็นการคิดแบบยุทธศาสตร์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายและโครงการต่าง ๆ ของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนนั้น จะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความร่วมมือจากทุกฝ่าย
5. ตระหนักดีว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability isn't Simple) เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องให้ความสำคัญไม่เฉพาะกรณีการตลาดเท่านั้น แต่จะต้องศึกษากฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพ และผลประโยชน์ของราษฎรอีกด้วย
6. มุ่งให้บริการมากกว่าการชี้นำ (Serve Rather than Steer) เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอาศัยภาวะผู้นำในการช่วยเหลือประชาชนให้แสดงออกซึ่งความต้องการร่วมและให้ประชาชนได้รับการสนองตอบต่อความต้องการเหล่านั้น มากกว่าที่จะกำกับควบคุมและชี้นำสังคมให้เดินไปอีกทางหนึ่ง
7. ให้ความสำคัญกับประชาชน ไม่ใช่เฉพาะผลผลิตอย่างเดียว (Value people, not just Productivity) ในระยะยาวองค์การภาครัฐและองค์กรเครือข่ายต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินการ หากใช้กระบวนการที่มาจากความร่วมมือ ร่วมใจ และจากผู้นำที่มาจากผู้ที่ประชาชนให้ความเคารพนับถือ”

Mori (2010) ได้สรุปผลจากการสำรวจว่า “สาธารณชนชาวอังกฤษมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริการสาธารณะที่พวกเขาได้รับ

สิ่งสำคัญที่สุดลำดับแรกคือ ต้องการเห็นการบริการสาธารณะที่มีการให้บริการเป็นไปตามพื้นฐานของความยุติธรรม และเสมอภาค (Fairness) ซึ่งถือเป็นค่านิยมสากลที่พบได้ในทุกประเทศ แต่การตีความของคำว่ายุติธรรม

อาจแตกต่างกันไปก็ได้ บางคนก็ตีความโดยเอาตัวเองเป็นหลัก บริการสาธารณะใดที่เอื้อต่อพวกเขา ก็บอกว่า ยุติธรรมแล้ว แต่ถ้าเอื้อต่อคนกลุ่มอื่นก็บอกว่าไม่ยุติธรรม แม้นคนเหล่านั้นจะเป็นพวกที่ด้อยโอกาสหรือเป็นคนยากไร้ก็ตาม

สิ่งที่สำคัญอันดับที่สองคือ ต้องการเห็นการบริการสาธารณะมีมาตรฐานที่ดี และมีการให้บริการที่มีคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีหลายประการ เช่น กระบวนการในการให้บริการ ระยะเวลา ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความเป็นมืออาชีพและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น แต่ความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้แปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของการบริการด้วย เช่น การให้บริการด้านสุขภาพ ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีศักดิ์ศรีและให้เกียรติกัน

สิ่งที่สำคัญที่สุดลำดับที่สาม คือการให้ท้องถิ่นกำกับดูแล มองว่า ส่วนท้องถิ่นจะสามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของชุมชนในท้องถิ่นดีกว่าส่วนกลาง และพบว่าประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้สึกเพิ่มขึ้นว่าพวกเขาสามารถเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจระดับท้องถิ่นมากกว่าระดับประเทศ

สิ่งสำคัญลำดับสี่ คือความรับผิดชอบ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกันกับความรู้สึกของประชาชนในแง่ของความผูกพันและรู้สึกว่าตนเองมีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะของรัฐบาล

สิ่งสำคัญลำดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมส่วนตัวและการมีทางเลือกให้เลือก เช่น บริการชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง มีทางเลือกให้ชำระหลายช่องทาง ประชาชนสามารถเลือกช่องทางที่สะดวกที่สุดสำหรับตนเองได้ เป็นต้น”

Boonyarataphan (2008) อธิบายถึงแนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้นโดยมีรูปแบบการให้บริการดังนี้ (1) การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน (2) กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (3) การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ (4) การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

2. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพการให้บริการแบบออนไลน์ สามารถทำได้อย่างน้อย 3 รูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ (1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (2) การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (3) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือ การสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก เป็นการสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายเกิดขึ้นได้อย่างน้อย 3 รูปแบบ คือ (1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของบริการ (2) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contract-out) (3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

4. แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relation Management) เป็นการมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่

องค์การด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์การตลอดไป หลักการที่สำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM คือ (1) ใช้ความรู้ที่องค์การมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์ (2) ใช้กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (loyalty) แก่องค์การมากขึ้น (3) ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมียุทธวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน (4) เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (happy) (5) เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (inside out) มาเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (outside in)”

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้

1) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และ 3 ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยสนาม (Field Research) และวิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

2) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research)

ประชากรของการวิจัย ประชากรของการวิจัย แบ่งเป็นสองส่วน ได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการจากสำนักและสำนักงานเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร จำนวน 94,801 คน และประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนัก 18 สำนัก และ 50 สำนักงานเขต ของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัย แบ่งออกเป็นสองส่วนเช่นกัน คือ

1. กลุ่มตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการของกรุงเทพมหานครใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 8 คน โดยเจาะจงเลือกเฉพาะบุคลากรผู้ให้บริการจากสำนักและสำนักงานเขต ที่มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ดังนี้

1) สำนัก จำนวน 2 สำนัก สุ่มโดยวิธีจับสลาก ได้แก่ สำนักการโยธา กับสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว

2) สำนักงานเขต จำนวน 6 สำนักงานเขต สุ่มโดยวิธีจับสลาก คือ (1) กลุ่มกรุงเทพมหานคร 1 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตพระนคร (2) กลุ่มกรุงเทพใต้ 1 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตสวนหลวง (3) กลุ่มกรุงเทพเหนือ 1 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตบางซื่อ (4) กลุ่มกรุงเทพตะวันออก 1 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตประเวศ (5) กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ 1 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตบางพลัด (6) กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ 1 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตภาษีเจริญ

2. กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการของกรุงเทพมหานคร ที่สุ่มเลือกได้จากสำนักและสำนักงานเขต ตามที่คณะผู้วิจัยเลือกเป็นกรณีศึกษาจำนวน 400 คน ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ James A. Rosenthal ที่แนะนำว่า ถ้าขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนตั้งแต่ 201-500 คน สามารถประเมินอย่างคร่าว ๆ ได้ว่า อำนาจทางสถิติอยู่ในระดับดี (Rosenthal, 2001) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดังนี้

1) จากสำนัก 2 สำนักดังกล่าว สำนักละ 50 คน

2) จากสำนักงานเขตจำนวน 6 สำนักงานเขตดังกล่าว สำนักงานเขตละ 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้คำถามแบบปลายปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และ 3

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัยมอบหมายให้ผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกันให้แก่กลุ่มตัวอย่างฯ แล้วรวบรวมนำส่งให้คณะผู้วิจัยระหว่างวันที่ 12-16 มีนาคม 2561

ส่วนที่ 2 การวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งคณะผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviewing) เป็นเทคนิคการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามในประเด็น รูปแบบการให้บริการ วิธีการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ โดยอาศัยคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ในการสร้างคำถามต่อเนื่องในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น มีรายละเอียดและลึก (Bobbie, 2013)

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ประสานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดหมายวัน เวลา และสถานที่ ในการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 การวิจัยเอกสาร คณะผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ เช่น ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศไทย นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลกรุงเทพมหานคร และกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามซึ่งมีสองประเด็นคือความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานครมาคำนวณค่าสถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่ได้จากแบบสอบถาม ได้ถูกนำมาคำนวณค่าการกระจายความถี่ (Frequency distribution) และค่าร้อยละ (Percent) เพื่อใช้วิเคราะห์ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นฯ แตกต่างกันสามารถแยกออกเป็นกลุ่มย่อยๆ กี่กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีจำนวนเท่าไร คิดเป็นร้อยละเท่าไร ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดเป็นคะแนนระหว่าง 0 ถึง 10 คะแนน โดยมีความหมาย ดังนี้

0 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

10 คะแนน หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง

5 คะแนน หมายถึง เฉย ๆ

1-4 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจ (ถ้าคะแนนยิ่งมีค่าใกล้ 0 ยิ่งไม่พอใจมาก)

6-9 คะแนน หมายถึง พึงพอใจ (ถ้าคะแนนยิ่งมีค่าใกล้ 10 ยิ่งพึงพอใจมาก)

คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้ถูกนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ อยู่ระดับใด และคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ มีความแตกต่างกันหรือไม่

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในประเด็นที่เกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์โดยใช้ตรรกะแบบอุปนัย (Inductive) โดยตีความข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมได้ เพื่อค้นหาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องว่ามีหรือไม่ อย่างไร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2

ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัย ได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของกรุงเทพมหานครจาก 2 สำนัก ๆ ละ 1 คน รวม 2 คน และจากสำนักงานเขต 6 สำนักงานเขต เขตละ 1 คน รวม 6 คน รวมกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของกรุงเทพมหานครทั้งหมด 8 คน และแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จาก 2 สำนัก ๆ ละ 50 คน จากสำนักงานเขต 6 สำนักงานเขต ๆ 50 คน รวมกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทั้งหมด 400 คน มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ข้อ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการและช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร พบว่า มีสาระสำคัญ ดังนี้

รูปแบบการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานครมีความหลากหลาย การให้บริการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ให้ประชาชนได้ประโยชน์ และพึงพอใจมากที่สุด ให้บริการด้วยความเป็นธรรม มีบัตรคิวเรียงตามลำดับมาก่อน-หลัง แต่มีการแบ่งช่องทางให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ เช่น ให้บริการทำบัตรประชาชนที่ห้างสรรพสินค้าและบริการผู้ป่วยติดเตียงที่บ้าน บริการด้วยความสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว ดูแลบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนชรา มีการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนทุกปี

วิธีการให้บริการ ผู้ให้บริการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ มาตรฐานวิชาชีพ ยึดหลักบริการด้วยใจ มีจิตสาธารณะ บริการด้วยความยืดหยุ่น เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดูญาติมิตรและคนในครอบครัว ไม่เลือกปฏิบัติ กรุงเทพมหานครมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการประชาชนทุกด้าน มีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ มีจิตใ้รักบริการ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีจุดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ การให้บริการเป็นไปด้วยความคล่องตัว หากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบไม่อยู่ เจ้าหน้าที่คนอื่นจะปฏิบัติงานแทนทันที และจะสลับเปลี่ยนกันให้บริการโดยไม่มีการพักเที่ยง ระหว่างรอรับบริการจะมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์และทีวีไว้บริการด้วย การปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 (Official Information Act, B.E. 2540 (1997)) และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 (Licensing Facilitation

Act, B. E. 2558 (2015)) และประกาศให้ผู้ให้บริการทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติ อนุญาต เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตายใช้เวลาภายใน 15 นาที การขอลาเลขประจำบ้านใช้เวลาภายใน 7 วัน เป็นต้น

ส่วนช่องทางการให้บริการมีหลากหลาย ผู้ใช้บริการติดต่อด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์ มอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ติดต่อที่ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast, & Clear: BFC) การให้บริการแบบ One Stop Service ที่ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) การติดต่อทางโทรศัพท์ เหตุด่วน เหตุร้าย ร้องทุกข์ ที่หมายเลข 1555 ทาง Line, E-mail, Website, Facebook เช่น ติดต่อวินจักษ์ยานยนต์รับจ้างผ่านไลน์ โครงการนัดหมอล่วงหน้าผ่านศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast, & Clear: BFC) เป็นต้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร (n=400)

ประเด็นความคิดเห็น	ความคิดเห็น		
	เห็นด้วย จำนวน(ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย จำนวน(ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ จำนวน(ร้อยละ)
1. รูปแบบวิธีการและช่องทางการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานครมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	274 (68.50)	33 (8.25)	93 (23.25)
2. การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการของกรุงเทพมหานครได้ตรงจุด	248 (62.00)	43 (10.75)	109 (27.25)
3. การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการของกรุงเทพมหานคร	260 (65.00)	32 (8.00)	108 (27.00)
4. การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม	279 (69.75)	25 (6.25)	96 (24.00)

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในทุกประเด็น และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีจำนวนผู้ตอบว่าเห็นด้วย คิดเป็นอัตราร้อยละสูงสุดลำดับแรกคือ การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม ร้อยละ 69.75 รองลงมาคือ รูปแบบ วิธีการและช่องทางการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ร้อยละ 68.5 และลำดับที่สามคือ การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการของกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 65.0

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร (n=400)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมายค่าเฉลี่ย
1. เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือคนส่วนใหญ่	7.00	1.79	พึงพอใจ
2. มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพ	6.66	1.75	พึงพอใจ
3. เน้นการให้บริการมากกว่าการกำกับควบคุม	6.95	1.60	พึงพอใจ
4. อยู่บนพื้นฐานของการให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน	7.06	1.69	พึงพอใจ
5. สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูง เช่น การให้บริการในภาคเอกชน	7.00	1.81	พึงพอใจ
6. มีความรวดเร็ว เป็นมิตร และเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด	7.05	1.84	พึงพอใจ
7. การแก้ไขปัญหาการจัดการจราจรของผู้นาใช้บริการ	6.89	1.79	พึงพอใจ
8. เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี	6.98	1.65	พึงพอใจ
9. เป็นไปตามกำหนดเวลาในการอนุมัติ/อนุญาต	6.90	1.76	พึงพอใจ
10. อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้นาติดต่อ	7.06	1.84	พึงพอใจ
11. มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น ลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่จำเป็น	7.01	1.67	พึงพอใจ
12. มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้ประชาชนใช้บริการได้ง่าย	7.25	1.84	พึงพอใจ
13. ทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	7.27	1.77	พึงพอใจ
รวม	7.00	1.43	พึงพอใจ

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.00 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.43 ซึ่งหมายความว่าโดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร และคะแนนความพึงพอใจมีลักษณะเกาะกลุ่มใกล้เคียงกัน ใกล้ ๆ กับค่าเฉลี่ย และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรก คือ ความพึงพอใจการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.27 คะแนน รองลงมาคือ ความพึงพอใจการให้บริการของกรุงเทพมหานครที่มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้ประชาชนใช้บริการได้ง่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.25 คะแนน ลำดับที่สามคือ ความพึงพอใจการให้บริการของกรุงเทพมหานครที่อยู่บนพื้นฐานของการให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน และอยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้นาติดต่อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.06 คะแนน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้บริการของกรุงเทพมหานคร มีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ที่หลากหลาย เช่น

1) สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยีทันสมัย การใช้สื่อ Social, e-Office เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและประหยัด

2) การใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชน ในการตรวจสอบข้อมูลประชาชนด้านงานทะเบียนโดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับกรมการปกครอง เพื่อเป็นการลดเอกสาร

- 3) การให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกที่เดิมต้องมารับบัตรคิวที่สำนักงานเขตเป็น จอคิวรับบริการงานทะเบียนทางออนไลน์ โดยใช้ Application ผ่าน www.bangkok.go.th. หรือโดยวิธี Scan QR Code เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 4) ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ภายใต้โครงการ “กทม.เติมความสุขสู่ชุมชน” เช่น การดูแลผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการร่วมกับสหวิชาชีพ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง
- 5) โครงการพบหมอภายใน 60 นาที เพียงนัดหมายผ่านศูนย์บริหารราชการฉับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast, & Clean :BFC) ของโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยจัดระบบนัดหมายล่วงหน้าผ่านโทรศัพท์สายตรงของ ศูนย์ และจะพัฒนาให้เป็น 30 นาทีในอนาคต
- 6) ติดตั้งป้ายโครงการ “ทั้งเป็นที่ เก็บตรงเวลา” ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร ทั้งถนนสายหลัก สายรอง ซอยลัดเชื่อม ตามริมคลองและชุมชนทั่วไป
- 7) ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียด วัน เวลา ในการทิ้งขยะของประชาชนและการจัดเก็บของ เจ้าหน้าที่ มีภาพถ่าย ชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อ “ผู้บริหารขยะ” ของแต่ละเขตพื้นที่ มี QR Code ให้ ประชาชน Scan เข้าร่วมกลุ่มไลน์ เพื่อเป็นช่องทางสื่อสารกับกรุงเทพมหานครในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสะท้อน ปัญหาและแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง อันเป็นการมีส่วนร่วม ในการจัดการแก้ไขปัญหา การจัดเก็บขยะอย่างยั่งยืน
- 8) จะจัดเก็บฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับอาคารสถานที่ทั้งหมด เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้รวดเร็ว ใน กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วมหรือปลวกกินอาคาร เป็นต้น
- 9) ใช้บัตรประชาชนแบบใหม่แทน Smart Card ในการใช้บริการของศูนย์กีฬาเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย โดยสมัครเป็นสมาชิกที่ศูนย์กีฬาแห่งเดียวแต่สามารถใช้บริการได้ทั้ง 12 ศูนย์ โดยเชื่อมโยง ข้อมูลของสมาชิกทุกศูนย์
- 10) ใช้ Scan ลายนิ้วมือแทน Smart Card เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกศูนย์กีฬา แต่ยังคงมี ความปลอดภัยเช่นเดิม โดยสมาชิกศูนย์กีฬาไม่ต้องกังวลว่าบัตรจะสูญหาย หรือลืมบัตรมาออกกำลังกาย โดยใช้การ Scan ลายนิ้วมือแทนได้เลย
- 11) จัดหาเครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ โดยจะติดตั้งทั้ง 12 ศูนย์กีฬา เพื่อใช้สำหรับกรณีสมาชิกศูนย์ เกิดภาวะฉุกเฉิน เช่น หัวใจหยุดเต้น เจ้าหน้าที่สามารถให้การรักษาทันทีเบื้องต้นระหว่างที่รอนำส่งโรงพยาบาล
- 12) เปิดกิจกรรม Line Dance เป็นกิจกรรมเต้นเข้าจังหวะผสมผสานระหว่างลีลาและแอโรบิก เหมาะกับ ผู้สูงอายุ ซึ่งจะรองรับกับประเทศไทยที่กำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

อภิปรายผล

การบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายได้ดังนี้

รูปแบบการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานครมีความหลากหลาย เน้นการบริการเชิงรุก ยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ทำงานแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ให้ประชาชนได้ประโยชน์ และพึงพอใจมากที่สุด ให้บริการด้วยความเป็นธรรม สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) ที่ว่า “พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ ต่อคุณภาพ การให้บริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย หลากหลาย เน้นการบริการ

เชิงรุก” เช่น คำให้สัมภาษณ์ของนางสาววิจิตา เลิศรุ่งเรืองชัย ที่ว่า “การให้บริการของกรุงเทพมหานครยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ให้ประชาชนได้ประโยชน์ และพึงพอใจมากที่สุด ให้บริการด้วยความ สะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว เป็นธรรม” และสอดคล้องกับแนวคิดของ Boonyarataphan (2008) ที่ว่า “วิธีการบริการสาธารณะแนวใหม่ประการหนึ่งคือการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการในสถานที่เดียวกัน ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียวกัน” เช่น คำให้สัมภาษณ์ของนางสาวปรียากร คำศรีจันทร์ ที่ว่า “การให้บริการของกรุงเทพมหานคร มีการจัดตั้งศูนย์บริการราชการฉับไว โสสะอาด (BFC) การจัดบริการแบบ One Stop Service โดยจัดให้เจ้าหน้าที่มาพบประชาชนเพื่อให้บริการตอบประเด็นปัญหาต่าง ๆ ได้รวดเร็วทันที ลดขั้นตอนการให้บริการ”

วิธีการให้บริการ กรุงเทพมหานคร มีจุดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ การให้บริการเป็นไปด้วยความคล่องตัว มีความยืดหยุ่น ผู้ใช้บริการจะดำเนินการด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนก็ได้ ในส่วนของ ผู้ให้บริการหากผู้รับผิดชอบไม่อยู่ เจ้าหน้าที่คนอื่นจะปฏิบัติงานแทนทันที และจะสลับเปลี่ยนกันให้บริการโดยไม่มีการพักเที่ยง ว่างรอรับบริการจะมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์และทีวีไว้บริการด้วย และประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติอนุญาต เช่น การแจ้งเกิดใช้เวลาภายใน 15 นาที การขอลาเลขประจำบ้านใช้เวลาภายใน 7 วัน การจดทะเบียนสมรสใช้เวลาภายใน 30 นาที” สอดคล้องกับพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่ว่า “ให้ภาครัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและศูนย์คำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน”

ส่วนช่องทางการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการมีทางเลือกหลายช่องทาง เช่น ติดต่อด้วยตัวเองที่เคาน์เตอร์ มอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ติดต่อทางโทรศัพท์ ทาง Line, E-mail, Website, Facebook ก็ได้ อาทิ ติดต่อให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ที่เดิมต้องรับบัตรคิวที่สำนักงานเขต สอดคล้องกับผลการสำรวจความคิดเห็นจากสาธารณชนชาวอังกฤษของ Mori (2010) ที่ว่า “สิ่งสำคัญประการหนึ่งของการบริการสาธารณะคือ การให้ผู้รับบริการมีทางเลือก เช่น การบริการชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง มีทางเลือกให้ชำระได้หลายช่องทาง ประชาชนสามารถเลือกช่องทางที่สะดวกที่สุดสำหรับตนเองได้” เช่น คำให้สัมภาษณ์ของนางธนาพรธน ราชบรรจง ที่ว่า “ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ทางเว็บ ของกรุงเทพมหานคร ยื่นคำร้องด้วยตนเอง มอบหมายให้ผู้ดำเนินการแทน โทรสายด่วน 1555, Face book, Line กลุ่มต่าง ๆ และศูนย์บริการ One Stop Service” เป็นต้น

อนึ่ง การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยและพึงพอใจในทุกประเด็น

สำหรับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร พบว่า สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่ว่า “ยกระดับการให้บริการให้มีมาตรฐานสากลโดยปรับรูปแบบดำเนินการของภาครัฐให้ร่วมมือกันระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชนและประชาสังคม ปรับรูปแบบการให้บริการจากรูปแบบเดิมไปสู่การบริการผ่านระบบดิจิทัล ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต จัดบริการอำนวยความสะดวกในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สามารถใช้บริการผ่านระบบเว็บไซต์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่” เช่น คำให้สัมภาษณ์ของนายอภิวัฒน์ ลีเทียน ที่ว่า “เน้นสร้างเครือข่าย การนำสื่อ Social, e-Office เข้ามาใช้ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น อาทิ ใช้บัตรประชาชนแทน Smart Card ในการใช้บริการศูนย์กีฬา หรือ ใช้ Scan ลายนิ้วมือแทน เป็นต้น

ส่วนผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เช่น พึงพอใจการให้บริการที่ทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.27 คะแนน และพึงพอใจที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้ประชาชนใช้บริการได้ง่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.25 คะแนน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย คณะผู้วิจัย พบว่า กรุงเทพมหานครมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก รวมทั้งรูปแบบวิธีการ และช่องทางการให้บริการของแต่ละสำนักกับสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร มีกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย แตกต่างกัน คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) แยกวิเคราะห์แบบสอบถาม ในแต่ละสำนักและแต่ละสำนักงานเขต อันอาจทำให้ทราบว่าประชาชนผู้ใช้บริการกลุ่มใด พื้นที่ใดหรือรูปแบบ วิธีการบริการ ช่องทางการบริการแบบใดที่ประชาชนยังไม่แน่ใจ จะได้เข้าใจและพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครยิ่งขึ้น

2) เพื่อให้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวด้วย

References

- Babbie, E. (2013). *The practice of social research* (13th ed.). Toronto, Canada: Wadsworth.
- Bangkok, Office of Strategy and Evaluation. (n.d.). *Bangkok Development Plan Phase 2 (2018–2022)*. Retrieved March 2, 2018, from www.bangkok.go.th/upload/user/00000130
- Boonyarataphan, T. (2008). *Concepts, theories and principles of public administration*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2550 (2007)
- Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2560 (2017)
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service*. New York: M. E. Sharpe, Inc.
- Licensing Facilitation Act, B. E. 2558 (2015)
- Mori, I. (2010). *What do the people want, need and expect from public services?*. London: 2020 Public Services Trust at the RSA.
- Official Information Act, B.E. 2540 (1997)
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2016). *The 12th National Economic and Social Development Plan (2017–2021)*. Retrieved March 2, 2018, from http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=.
- Office of the Public Sector Development Commission. (2012). *Strategic Plan for the Development of the Thai Civil Service System (2013–2018)* Retrieved October 10, 2016, from http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5

- Rosenthal, J. A. (2001). *Statistics and data interpretation for the helping professions*. Belmont, CA: Wadsworth.
- The Government Gazette, Book 124, Section 47A, Page 1–127.
- The Government Gazette, Book 132, Section 4A, Page 1–8.
- The Government Gazette, Book 134, Chapter 20A, Pages 1–90.