เลขที่ ๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ โดยใช้ระบบ Application Line และเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครอง

จัดทำโดย นางสาวฉันทนา งามถิ่น

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ โดยใช้ระบบ Application Line และเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครอง

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการในสำนักงานเขตจึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขต และส่งผลต่อภาพลักษณ์กรุงเทพมหานคร

ฝ่ายปกครองสำนักงานเขตภาษีเจริญ เป็นส่วนราชการระดับฝ่ายที่มีหน้าที่สำคัญในการบริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการออกหนังสือรับรองประเภทต่างๆ เช่นการออกหนังสือรับรองสถานภาพสมรส หนังสือรับรองบุคคลคนเดียวกัน งานทะเบียนพินัยกรรม งานทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนมูลนิธิ สมาคม การรับรองการลงรายมือชื่อในหนังสือให้ความยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศ รวมทั้งการช่วยอำนวยการและเป็นฝ่ายเลขานุการผู้อำนวยการเขต จึงถือว่าเป็นศูนย์กลางของการบริการและการประสานงานทั้งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กับส่วนราชการอื่นๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนในพื้นที่ เหล่านี้นับว่าเป็นผู้รับบริการจากฝ่ายปกครองทั้งสิ้น และเป็นธรรมดาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่เขต จะต้องคาดหวังกับการให้บริการของฝ่ายปกครองว่าจะต้องมีความรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง เป็นธรรม ทันสมัย และไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน ดังนั้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่จึงมีความจำเป็นต้องเป็นไปด้วยความประทับใจ ระบบในการบริการสะดวก งานที่ออกมาถูกต้องตามระเบียบ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จากกระแสการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายของรัฐบาลตั้งแต่อดีตที่ผ่านมาจนถึงรัฐบาลปัจจุบัน ระบบราชการไทยได้มีการปฏิรูปมาเป็นระยะ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครได้มีการปฏิรูปการให้บริการของสำนักงานเขตให้เป็นศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center: BSC)จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)มาเป็นลำดับ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยการปฏิรูปดังกล่าวมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นหลัก แต่ปัจจุบันการให้บริการของฝ่ายปกครอง ยังไม่อาจตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการดังกล่าวได้เท่าที่ควร โดยสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการจากฝ่ายปกครองไม่ได้รับการบริการตามที่คาดหวัง ส่วนใหญ่เกิดจากการไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่ชัดเจน การจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน และขั้นตอนในการให้บริการ ที่ถูกต้องครบถ้วน ทำให้เมื่อมาขอรับบริการจากฝ่ายปกครองสำนักงานเขตแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ หรือประชาชนบางรายจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน มาครบถ้วน แต่ยังไม่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ ก็ไม่สามารถให้บริการได้เช่นกัน ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองที่ถูกต้อง ชัดเจนและทั่วถึง ตลอดจนการจัดให้มีช่องทางในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการขอรับบริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะทำให้ประชาชนผู้ขอรับบริการจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน และทราบขั้นตอนในการขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ล่วงหน้า เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้ารับบริการ

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้จัดทำรายงานเป็นข้าราชการ ในสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต-ภาษีเจริญ ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้ากลุ่มงานปกครอง ทำหน้าที่ปฏิบัติงานและควบคุมกำกับดูแลงานของกลุ่มงานปกครองซึ่งเป็นกลุ่มงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชน จึงนับว่าเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับปัญหาดังกล่าว จึงขอเสนอให้มี การเพิ่มประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ และเป็นการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อดำเนินการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ การบริหารจัดการ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และได้รับความสะดวกในการบริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ

๓.๒ มีระบบการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนการเข้ารับบริการ โดยใช้ Application Line และเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครอง

๔. เป้าหมาย

๔.๑ สร้างช่องทางการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการผ่าน Application Line ภายในระยะเวลา ๑ ปี

๔.๒ สร้างเครือข่ายช่วยปฏิบัติงาน โดยคัดเลือกจากตัวแทนชุมชน ชุมชนละ ๑ คน ในการให้ความรู้และช่วยตรวจสอบเอกสารให้กับประชาชนก่อนเข้ารับบริการ ภายในระยะเวลา ๑ ปี

๔.๓ อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ การจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน และขั้นตอนในการให้บริการ ที่ถูกต้องครบถ้วนให้กับเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครอง จำนวน ๑ ครั้ง/ปี

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๕.๑ แนวคิด ทฤษฎี หรือเครื่องมือทางการบริหาร

๕.๑.๑ <u>การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)</u>เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์การหรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้

๑) Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

๒) Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

๓) Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้

๔) Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงาน

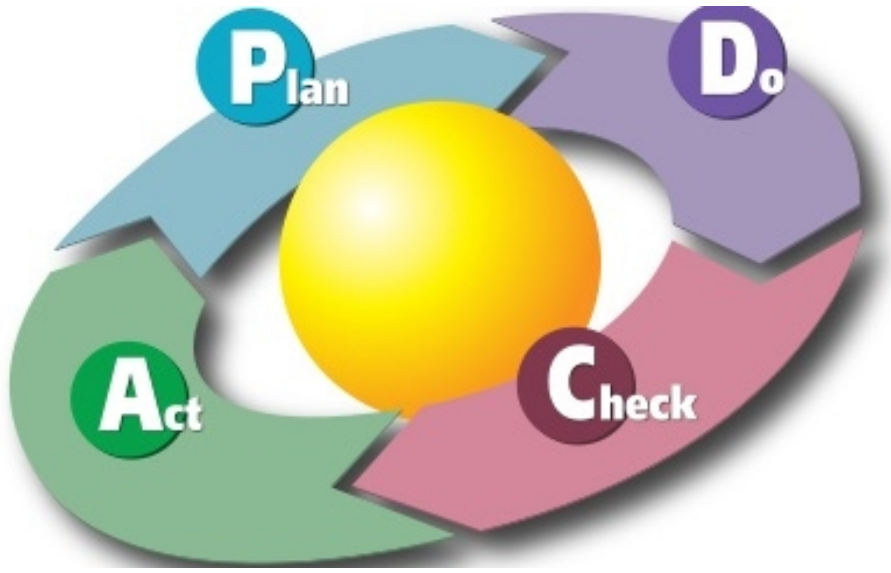
หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก

องค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT คือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

๕.๑.๒ PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอล์ทเตอร์ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart)ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอดวาร์ดเดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเด็มมิ่ง” ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ ๔ คำคือ

P : Plan = วางแผน
D : DO = ปฏิบัติตามแผน
C : Check = ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์
A : Action = ปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน



๑) การวางแผน (Plan: P) เป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิผล การวางแผนในวงจรเด็มมิ่ง เป็นการหาองค์ประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหา การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบ และประเมินผลในขั้นตอนนี้ มีการดำเนินการดังนี้

(๑) ตระหนักและกำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไข หรือปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยสมาชิกแต่ละคนร่วมมือและประสานกันอย่างใกล้ชิด ในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้น ในการดำเนินงานเพื่อที่จะร่วมกันทำการศึกษาและวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขต่อไป

(๒) เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบการดำเนินงาน หรือหาสาเหตุของปัญหา เพื่อใช้ในการปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งควรจะวางแผนและดำเนินการเก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบ เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เช่น ตารางตรวจสอบ แผนภูมิ แผนภาพ หรือแบบสอบถาม เป็นต้น

(๓) อธิบายปัญหาและกำหนดทางเลือก วิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุของความบกพร่อง ตลอดจนแสดงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งนิยมใช้วิธีการเขียนและวิเคราะห์แผนภูมิหรือแผนภาพ เช่น แผนภูมิก้างปลา แผนภูมิพาเรโต และแผนภูมิการควบคุม เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกทุกคน ในทีมงานคุณภาพเกิดความเข้าใจในสาเหตุและปัญหาอย่างชัดเจน แล้วร่วมกันระดมความคิด (Brainstorm) ในการแก้ปัญหา โดยสร้างทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อมาทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน

(๔) เลือกวิธีการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการดำเนินงาน โดยร่วมกันวิเคราะห์และวิจารณ์ทางเลือกต่างๆ ผ่านการระดมความคิด และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิก เพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่สุดในการดำเนินงาน ให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะต้องทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือกำหนดทางเลือกใหม่ที่มีความน่าจะเป็นในการแก้ปัญหาได้มากกว่าเดิม

๒) การปฏิบัติตามแผน (Do: D) เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้นๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดี จากสมาชิกตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการ ปรับแผนใหม่และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้ก็นาไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

๓) การตรวจสอบ (Check: C) หมายถึง การตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผนหรือการแก้ปัญหางานตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่ปฏิบัติตามแผน ความไม่เหมาะสมของแผน การเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

๔) การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A) เป็นการกระทำภายหลังที่กระบวนการ ๓ ขั้นตอน ตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นการนาเอาผลจากขั้นการตรวจสอบ (C) มาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของ PDCA

๑) เพื่อป้องกัน

(๑) การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี และลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ

(๒) การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมยิ่งขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม

(๓) การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำหรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็นการนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์

๒) เพื่อแก้ไขปัญหา

(๑) ถ้าเราประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ประหยัด เราควรแก้ปัญหา

(๒) การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหาด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อพบปัญหาก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

๓) เพื่อปรับปรุง

PDCA เพื่อการปรับปรุง คือ ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหา แต่เราต้องเสาะแสวงหาสิ่งต่างๆ หรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคม เมื่อเราคิดว่าจะปรับปรุงอะไรก็ให้ใช้วงจร PDCA เป็นขั้นตอนในการปรับปรุง ข้อสำคัญ ต้องเริ่มที่ตัวเองก่อนมุ่งไปที่คนอื่น

๕.๑.๓ การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS)คือ ชุดของแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารรัฐกิจภายใต้ระบบการบริหารปกครองที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้างความผูกพันของพลเมือง ซึ่งปฏิเสธตรรกะที่เน้นตลาดของกลุ่มการจัดการนิยมหรือกลุ่มการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

Robert B. Denhardt and Janet VinzantDenhardtผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ได้กล่าวไว้ในส่วนบทนำของหนังสือของเขาว่า “ข้าราชการไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้าแต่เขาส่งมอบประชาธิปไตย” (Denhardt and Denhardt, ๒๐๐๗ : xi) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า NPS เป็นแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์สายรัฐศาสตร์ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณค่าหรืออุดมการณ์ โดยเฉพาะคุณค่าความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าเรื่องประสิทธิภาพหรือผลิตภาพ NPS เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย (value of democracy) ความเป็นพลเมือง (citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (public interest)

สำหรับแนวคิดพื้นฐานหรือรากฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่นั้นประกอบด้วยรากฐาน ๔ ประการหลัก คือ

๑) ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง (Theories of Democratic Citizenship)

๒) ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society)

๓) มนุษย์นิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (Organizational Humanism and the New Public Administration)

๔) รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration)

ในส่วนสาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) นั้น พบว่า NPS เป็นแนวคิดที่ตีความและวิพากษ์แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในอดีต โดยเฉพาะการวิพากษ์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ตามทัศนะของ David Osborne และ Ted Gaeblerในเรื่อง Reinventing Government ซึ่งได้ถูกหยิบยกมาทำการวิพากษ์ ตีความ และสรุปออกมาเป็นสาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ๗ ประการ คือ

๑) บริการรับใช้พลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers)

๒) เน้นการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest)

๓) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship)

(๔) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically)

(๕) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Is Not Simple)

(๖) การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer)

(๗) ให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่แค่ผลิตภาพ (Value People, Not Just Productivity)

๕.๑.๔ <u>ธรรมาภิบาล</u> (Good Governance) ถือเป็นหลักของการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี

กรอบแนวคิดในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

๔. ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

๖. ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ

๗. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ความสำคัญของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดี เป็นหลักในการนำมาปกครองประเทศให้เกิดความสงบสุขโดยยึดหลักพื้นฐาน ๖ ประการ คือ

๑. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกา และมีการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของประชาชน

๒. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัย

๓. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

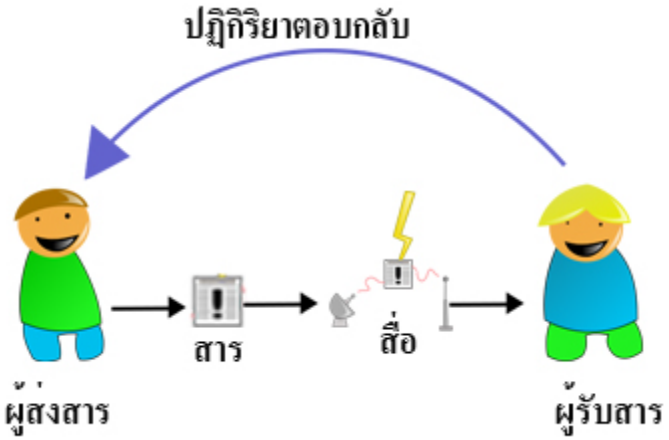
๔. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยวิธีการแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ การทำประชาพิจารณ์ การร่วมลงประชามติ หรืออื่นๆที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

๕. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

๖. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช่ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยการรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และมีการรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๕.๑.๕ <u>หลักการสื่อสาร</u>

ความหมายของการสื่อสาร คำว่า การสื่อสาร (communications) มีที่มาจากรากศัพท์ภาษาลาตินว่า communis หมายถึง ความเหมือนกันหรือร่วมกัน การสื่อสาร (communication) หมายถึงกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล



องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร มี ๔ ประการ ดังนี้

๑. ผู้ส่งสาร (sender) หรือ แหล่งสาร (source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์การ สถาบัน สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น

คุณสมบัติของผู้ส่งสาร

๑) เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่ชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็น หรือวิจารณ์ ฯลฯ

๒) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี

๓) เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบ ในฐานะเป็นผู้ส่งสาร

๔) เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร

๕) เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

๒. สาร (message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน บทเพลงที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน ท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

๒.๑ รหัสสาร (message code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกต่าง ๆ

๒.๒ เนื้อหาของสาร (message content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกันหรือโต้ตอบกัน

๒.๓ การจัดสาร (message treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสารแล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหา ที่ต้องการด้วยการเลือก ใช้รหัสสารที่เหมาะสม

๓. สื่อ หรือช่องทาง (media or channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ผู้ส่งสารควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร ดังนี้ (ภาควิชาภาษาไทย สถาบันราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี, ๒๕๔๒: ๑๓-๑๔)

๑. ผู้ที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์ จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร

๒. ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร บริบทในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร

๓. คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (frame of reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ฯลฯ เรียกว่าภูมิหลังแตกต่างกัน ถ้าคู่สื่อสารใดมีกรอบแห่ง การอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น

๔. การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสารส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทาง ที่เหมาะสม ถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

๕. ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที หากจะเกิดอุปสรรค์ ที่จุดใดจุดหนึ่ง

๖. คำนึงถึงการใช้ทักษะ เพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในการสื่อความหมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร คู่สื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อ ที่ใช้ในการสื่อสาร

๗. คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับตลอดเวลา ถือเป็นการประเมินผลการสื่อสาร ที่จะทำให้คู่สื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุหรือไม่ ควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ

อุปสรรคในการสื่อสาร

อุปสรรคในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ของผู้สื่อสาร และผู้รับสาร อุปสรรคในการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ดังนั้น อุปสรรค ในการสื่อสารจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

๑. อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร

๑.๑ ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจและข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการจะสื่อ

๑.๒ ผู้ส่งสารใช้วิธีการถ่ายทอดและการนำเสนอที่ไม่เหมาะสม

๑.๓ ผู้ส่งสารไม่มีบุคลิกภาพที่ไม่ดี และไม่เหมาะสม

๑.๔ ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการส่งสาร

๑.๕ ผู้ส่งสารขาดความพร้อมในการส่งสาร

๑.๖ ผู้ส่งสารมีความบกพร่องในการวิเคราะห์ผู้รับสาร

๒. อุปสรรคที่เกิดจากสาร

๒.๑ สารไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร อาจยากหรือง่ายเกินไป

๒.๒ สารขาดการจัดลำดับที่ดี สลับซับซ้อน ขาดความชัดเจน

๒.๓ สารมีรูปแบบแปลกใหม่ยากต่อความเข้าใจ

๒.๔ สารที่ใช้ภาษาคลุมเครือ ขาดความชัดเจน

๓. อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากสื่อ หรือช่องทาง

๓.๑ การใช้สื่อไม่เหมาะสมกับสารที่ต้องการนำเสนอ

๓.๒ การใช้สื่อที่ไม่มีประสิทธิภาพที่ดี

๓.๓ การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมกับระดับของการสื่อสาร

๔. อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร

๔.๑ ขาดความรู้ในสารที่จะรับ

๔.๒ ขาดความพร้อมที่จะรับสาร

๔.๓ ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร

๔.๔ ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสาร

๔.๕ ผู้รับสารมีความคาดหวังในการสื่อสารสูงเกินไป

๕.๑.๖ Service mind

ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้นิยามความหมายของ “การบริการ” ในหลากหลายทัศนะ ดังนี้

การบริการ หมายถึง ปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่าย แม้กระบวนการอาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่การปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ โดยอีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่า

และจัดหาคุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้า ในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้ใช้บริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ (อดุลย์ จาตุรงคกุล และคณะ, ๒๕๔๖, น.๔)

การบริการ คือ การกระทำ (act) หรือการแสดงออก (performance) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถถือครองเป็นเจ้าของได้ โดยคุณค่าและคุณประโยชน์จะเกิดขึ้นกับลูกค้าได้ด้วยการสร้างความเปลี่ยนแปลงหรือการกระทำบางอยางกับตัวลูกค้าหรือสินทรัพย์ของลูกค้า สรุปการบริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการของตนเองให้ผู้อื่นที่ต้องการบริการนั้น ๆ เฉพาะในช่วงเวลา และสถานที่หนึ่ง ๆ และเป็นบริการที่ไม่สามารถรอหรือจับต้องได้ และเป็นบริการที่มีคุณค่ามีคุณประโยชน์และเป็นสิ่งสามารถสื่อให้เห็นได้ถึงพฤติกรรมบริการของผู้มอบบริการนั้น ๆ ว่าทำให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการได้มากน้อยแค่ไหน และความพึงพอใจดังกล่าวสามารถบอกได้ว่าบริการของตนเองนั้นจะดำเนินการได้ต่อไปเนื่องจากเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการเดิมอีกหรืออาจจะไม่สามารถดำเนินการกิจการบริการต่อไปได้อีก นั่นย่อมหมายความว่า ความยั่งยืนในกิจกรรมบริการใดก็แล้วแต่ ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผู้ให้บริการต้องมีคุณสมบัติของการมีจิตบริการที่ดีในการเป็นผู้ให้บริการ พฤติกรรมบริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในช่วงเวลาแห่งการสัมผัสบริการที่มีมูลค่าในบริการของตนเอง

ความสำคัญและคุณลักษณะที่สำคัญของการบริการ

การบริการมีความสำคัญเพราะการให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นต้องมาจากตัวบุคคล และต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่ทำให้ชนะใจผู้ใช้บริการ จึงถือได้ว่าการบริการที่ดีมีคุณภาพ มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้บริการนั้นสามารถกระทำได้ทุกขณะในการติดต่อ ทั้งช่วงก่อน ระหว่าง และหลังการติดต่อ โดยเป็นการบริการจาดตัวบุคคลทุก ๆ ระดับในองค์กร รวมถึงผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ด้วย ทั้งนี้ การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และส่งผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า โดยการบริการอาจจะทำได้ในหลายรูปแบบ ดังนี้ การต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การบริการขายหน้าร้าน การให้บริการในร้านค้าหรือในสำนักงาน การบริการภายหลังการขาย การให้บริการสำหรับพนักงานช่าง และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน (สมชาติ กิจยรรยง, ๒๕๓๖, น. ๑๕)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	๒๕๖๑			๒๕๖๒									ผู้รับผิดชอบ
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑	ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงานปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ จำนวน ๑ คณะประกอบ ด้วย ๑) ผู้บริหารสำนักงานเขตภาษีเจริญ เป็นคณะกรรมการฝ่ายอำนวยการ ๒) ผู้แทนผู้รับบริการเป็นคณะที่ปรึกษา ๓) เจ้าหน้าที่คณะทำงาน แบ่งเป็น ๓.๑ ฝ่ายวิชาการ ๓.๒ ฝ่ายดำเนินการ ๓.๓ ฝ่ายประเมินผล	๓-๕ ต.ค. ๒๕๖๑	■													- หัวหน้าฝ่ายปกครอง - หัวหน้ากลุ่มงานในฝ่ายปกครอง
๒	พิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงานปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ	๑๐ ต.ค. ๒๕๖๑	■													ผู้อำนวยการเขตภาษีเจริญ
๓	แจ้งคำสั่งและจัดประชุมคณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงาน	๑๒-๓๑ ต.ค. ๒๕๖๑	■													- หัวหน้าฝ่ายปกครอง - หัวหน้ากลุ่มงานปกครอง

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	๒๕๖๑			๒๕๖๒									ผู้รับผิดชอบ
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
	ปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เพื่อซักซ้อมทำความเข้าใจและมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ														- เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง
๔	ศึกษาทบทวนผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOTAnalysis) ของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตภาษีเจริญ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและจัดทำรายงานสรุป -สำรวจข้อมูลพื้นฐานการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานเขตกับประชาชนในพื้นที่ ความถี่ช่วงเวลา ช่องทางการสื่อสาร - เปิดรับสมัครเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครองชุมชนละ ๑ คน - สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลบริการด้านงานปกครอง สนข.ภาษีเจริญ	๑-๓๐ พ.ย. ๒๕๖๑		■											- คณะทำงานฝ่ายวิชาการ -คณะทำงานฝ่ายดำเนินการ - คณะทำงานฝ่ายประเมินผล

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	๒๕๖๑			๒๕๖๒									ผู้รับผิดชอบ
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๕	จัดประชุมคณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงานปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ เพื่อพิจารณาผลการศึกษา และกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงานปกครอง	๒๖ – ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๑		■												- หัวหน้าฝ่ายปกครอง - หัวหน้ากลุ่มงานปกครอง -เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง
๖	กำหนดรูปแบบของข้อมูลข่าวสารการบริการที่จะดำเนินการเผยแพร่ช่องทางการเผยแพร่ พร้อมจัดทำคู่มือการดำเนินงาน กำหนดเนื้อหาและรูปแบบในการอบรมเครือข่ายผู้ช่วยปฏิบัติงานปกครอง	๑-๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๑			■										- เจ้าหน้าที่คณะทำงานฝ่ายวิชาการ
๗	-สร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านทาง Application line เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนเข้ารับการบริการ	๑๕-๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑			■										- หัวหน้าฝ่ายปกครอง - หัวหน้ากลุ่มงานในฝ่ายปกครอง - เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	๒๕๖๑			๒๕๖๒									ผู้รับผิดชอบ
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๘	-จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครอง														- เจ้าหน้าที่คณะทำงานฝ่ายดำเนินการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ ปี

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ
<u>เป้าหมาย (Output)</u> ๑.สร้างช่องทางการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการผ่าน Application Line ภายในระยะเวลา ๑ ปี	มีช่องทางการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนการเข้ารับบริการผ่านทาง Application Line	-รายงานผลการดำเนินการพัฒนาช่องทางการตรวจสอบเอกสาร
๒.สร้างเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครองชุมชนละ ๑ คน ในการให้ความรู้และช่วยตรวจสอบเอกสารให้กับประชาชนก่อนเข้ารับบริการ	มีเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครอง	- คำสั่งแต่งตั้งเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครอง
๓.อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ การจัดเตรียมเอกสาร และขั้นตอนในการให้บริการ ที่ถูกต้องครบถ้วน ให้กับเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครอง	- มีการอบรมให้ความรู้กับเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครองให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ การจัดเตรียมเอกสาร และขั้นตอนในการให้บริการ ที่ถูกต้อง ๑ ครั้ง/ปี	- รายงานผลการฝึกอบรมเครือข่ายช่วยปฏิบัติงานปกครอง และรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ
<u>วัตถุประสงค์ (Outcome)</u> ๑. ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และได้รับความสะดวกในการบริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และได้รับความสะดวกในการบริการของฝ่ายปกครอง ทำให้สามารถรับบริการได้ทันที	- ทำแบบสอบถามผู้เข้ารับบริการ
๒. มีระบบการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าก่อนการเข้ารับบริการ	- ร้อยละ ๘๐ของผู้เข้ารับบริการได้รับการจรวจสอบล่วงหน้าก่อนการเข้ารับบริการ	- ทำแบบสอบถามผู้เข้ารับบริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ผู้บริหารสำนักงานเขตภาษีเจริญ ให้ความสำคัญและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ

๑๐.๒ ข้าราชการและบุคลากร สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ ทุกคนต้องให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ

๑๐.๓ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตภาษีเจริญ ต้องยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชน และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานปกครอง