

การบริการสาธารณะแนวใหม่
กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร*

New Public Service : A Case study
of Prawet district Office of Bangkok

พิมพ์พิชชา สงตลาต**

Pimphitcha Songtalad

e-mail: 6514832040@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการ ปัญหาและอุปสรรคของการ พร้อมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตประเวศ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 11 คน ผลวิจัยพบว่า การบริการมีความหลากหลาย มีจุดบริการย่อย มีบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ วิธีการ เน้นความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service mind) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการตามระเบียบ และตามมาตรฐานวิชาชีพ ช่องทางมีหลากหลายทั้ง การมาติดต่อด้วยตัวเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ ติดต่อกทาง Online เช่น E-mail ,Line ,Website ,Facebook , Traffy fondue ,Tiktok ทั้งในและนอกเวลาราชการ แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรค คือ งบประมาณมีไม่เพียงพอ 2. อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ยังไม่รองรับกับการให้บริการ 4. ผู้รับบริการไม่มีความรู้ด้านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีพอ 5. ผู้รับบริการยังไม่เข้าใจ ในระเบียบ กฎหมาย หรือขั้นตอนการขอรับบริการ แนวทางการแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนา คือ 1. จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับภารกิจ 2. วิเคราะห์และจัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการให้บริการ 3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อระเบียบกฎหมาย อำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น 5. สร้างเครือข่าย และดึงความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคม และภาคเอกชน ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน 6. ควรจัดให้มีการวิจัยในการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลการวิจัย มาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการพัฒนาให้กรุงเทพมหานครให้เป็นเลิศต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการภาครัฐแนวใหม่; การบริการสาธารณะแนวใหม่

Keyword: New Public Management: New Public Service

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีระเบียบการปกครองตาม บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 16 สำนัก 50 สำนักงานเขต มีประชากรตามข้อมูล ทางทะเบียนราษฎร ประมาณ 5 ล้านคนกว่าคน โดยสำนักงาน เขตประเวศเป็นหนึ่งในหน่วยงาน สังกัดกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลสถิติประชากร เดือนมกราคม 2567 ของกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง (2567) พบว่า มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 183,874 คน ปัจจุบัน กรุงเทพมหานคร ภายใต้การบริหารงานของนายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนัก ยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2565) ได้มีนโยบายครอบคลุมใน 9 มิติ (นโยบาย 9 ดี) ได้แก่ เศรษฐกิจดี โครงสร้างดี บริหารจัดการดี เรียนดี สิ่งแวดล้อมดี ปลอดภัยดี สุขภาพดี สร้างสรรค์ดี และเดินทางดี ซึ่งในด้าน การบริหารจัดการดี มีแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ เพิ่มความโปร่งใส โดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายย่อยในการดำเนินการอีก 32 นโยบาย คือเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชน ตัวอย่างเช่น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมกำหนดงบประมาณกรุงเทพมหานคร มีส่วนร่วมในการประเมินผู้อำนวยการ เขตและผู้ว่ากรุงเทพมหานคร พัฒนาแพลตฟอร์มรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พัฒนาระบบการติดตามการ ขออนุญาตกับกรุงเทพมหานคร ย้ายระบบราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนขึ้นสู่ระบบออนไลน์ ให้ ประชาชนแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์ ระบบออนไลน์ เป็นต้น สำนักงานเขตประเวศได้ถือ ปฏิบัติตามแนวนโยบายของผู้ว่ากรุงเทพมหานคร ซึ่งสำนักงานเขตประเวศถือเป็นเขตพื้นที่ขนาดใหญ่ มี ประชากรที่เข้ารับบริการสาธารณะเป็นจำนวนมาก และได้แจ้งปัญหา ขอร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์เป็น อันดับต้นๆ ของกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตจึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชน รวมทั้งสามารถรองรับ กับความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกยุคปัจจุบัน

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานเขตประเวศ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบ วิธีการและ ช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตประเวศ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ตลอดจนถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตประเวศ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตประเวศให้มีประสิทธิภาพ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตประเวศ
2. ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตประเวศ
3. แนวทางแก้ไขปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานเขตประเวศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูล จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือ ปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะแนวใหม่
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานเขตประเวศ
 2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 46) โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงาน และประสบการณ์การทำงานโดยตรง จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 11 คน ได้แก่

1) ผู้ช่วยอำนวยการเขตประเวศ	จำนวน 1 คน
2) ผู้บริหาร ตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย	จำนวน 5 คน
3) บุคลากร ระดับอาวุโส	จำนวน 2 คน
4) บุคลากร ระดับชำนาญการ	จำนวน 1 คน
5) บุคลากร ระดับชำนาญงาน	จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้จดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่
 - 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
 - 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
 - 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด
 - 1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่ได้กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้ศึกษาจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ออกจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนที่จะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะของการบริการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตประเวศ

สำนักงานเขตประเวศ ประกอบด้วย 10 ส่วนราชการ ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงานเขตประเวศ, 2567, หน้า 3) ซึ่งรูปแบบการบริการมีความหลากหลาย มีการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service mind) การปฏิบัติราชการ เจ้าหน้าที่ยึดกฎ ระเบียบ ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ

วิธีการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ มีการมอบอำนาจ มีระยะเวลาที่แล้วเสร็จแน่นอนในการให้บริการ เช่น การขอใบอนุญาตประกอบกิจการ ใบอนุญาตสร้างอาคาร เป็นต้น และมีการให้บริการแบบ One stop service เพิ่มความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยสามารถยื่นคำร้องทางระบบออนไลน์ได้

สำหรับช่องทางการให้บริการ มีหลายช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงประชาชน และมีความสะดวก รวดเร็ว ได้แก่ การเข้ารับบริการด้วยตัวเอง ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ หรือติดต่อขอรับบริการช่องทางออนไลน์ เป็นการให้บริการแบบ One stop service มีระบบออนไลน์ รองรับการให้บริการ ที่เป็นระบบในการยื่นคำขอการรับบริการ สามารถแนบเอกสารประกอบการดำเนินการออนไลน์ได้ และสามารถจองคิวผ่านรับจองคิวออนไลน์ได้ เช่นเดียวกันนอกจากนี้แล้ว มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ผ่าน Traffy Fondue Application ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว ประชาชนไม่ต้องมาติดต่อที่เขต ประหยัดและไม่เสียเวลา และสามารถส่งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปตรวจสอบ และแก้ปัญหา หากดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการก็จะแนบรูป รายงาน ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้า จนกระทั่งแล้วเสร็จ หรือจะโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องทุกข์ ผ่านสายด่วน 1555 ส่วนช่องทางการติดต่ออื่นทางออนไลน์ ได้แก่ E-mail ,Line ,Website ,Facebook , Traffy fondue ,Tiktok

2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตประเวศ

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตประเวศ สามารถแยกปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ดังนี้

1) งบประมาณจากส่วนกลางมีไม่เพียงพอ กับภารกิจ และการบริหารจัดการในแต่ละฝ่าย จึงทำให้วัสดุ อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร หรือ ยานพาหนะ เช่น ฝ่ายรักษาความสะอาด ฯ ที่ต้องลงพื้นที่ให้บริการกับชุมชน ประชาชน ในการดูแลความสะอาด กวาด เก็บขยะ ดูแลต้นไม้และสวนสาธารณะ สำหรับปฏิบัติหน้าที่ราชการ ไม่เพียงพอตามไปด้วย

2) อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กรอบอัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบัน เป็นกรอบอัตรากำลังที่ได้รับการอนุมัติ จากปริมาณงานที่มีในอดีต แต่ในปัจจุบัน ภาระงาน และภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ และขับเคลื่อนมีมากยิ่งขึ้น จึงทำให้อัตรากำลังไม่สอดคล้องกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการงานที่มากเกินพอดี เกิดเป็นความเครียด กังวล ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน

3) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานไม่ว่าจะเป็นบุคลากรเอง ที่ยังมีข้อจำกัดในการล็อกอินเข้าสู่ระบบ ต้องใช้อินเทอร์เน็ตของหน่วยงานเท่านั้น หรือประชาชนผู้มาใช้บริการในบางครั้งไม่สามารถเข้าดำเนินการยื่นคำขอได้ หรือไม่สามารรถแนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาได้

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังขาดความรู้ ความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบการใช้บังคับ และให้บริการสาธารณะ หรือยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อมีการนำโปรแกรมหรือระบบปฏิบัติการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5) บุคลากรขาดขวัญกำลังใจ ด้วยภารกิจของกรุงเทพมหานคร ที่มีอย่างหลากหลาย บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อภารกิจ รับผิดชอบภารกิจเกินกำลัง และไม่มีสวัสดิการ หรือค่าตอบแทน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

6) การพัฒนาบุคลากรเพิ่มเสริมทักษะ และความเชี่ยวชาญ ไม่ต่อเนื่อง ครอบคลุม แลทั่วถึง มีจำนวนที่รับในอัตราจำกัด ต้องมีการวางแผนงาน และสลับกันไปเข้ารับอบรม

7) ประชาชน หรือผู้รับบริการยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบ กฎหมาย หรือขั้นตอนการขอรับบริการ การเตรียมเอกสาร ทำให้เสียเวลาในการดำเนินการ เช่น การลงทะเบียนรับสิทธิต่าง ๆ ที่รัฐพึงมีให้กับผู้มีคุณสมบัติ หรือการขอใบอนุญาต การเตรียมเอกสาร ไม่ครบถ้วนในคราวเดียว

8) ประชาชนผู้รับบริการไม่มีความรู้ด้านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีพอ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ หรือผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น จึงยังเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อประชาสัมพันธ์ สำหรับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ กิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับสาธารณะ ทำให้เกิดความล่าช้า

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขต ประเวศ

สรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตประเวศ ได้ดังนี้

1) ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ต่อภารกิจและภาระหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการ พร้อมทั้งจัดหาจัดหาวสดอุปกรณ์ ยานพาหนะ ที่ทันสมัย รองรับกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ให้กับหน่วยงานหรือองค์การอย่างครบครัน

2) ควรมีการวิเคราะห์ให้อัตรากำลัง เพื่อพิจารณาภารกิจ อำนาจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และปฏิบัติที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มอัตรากำลังให้สอดคล้องกับพื้นที่ ภารกิจ กิจกรรม เพื่อการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

3) พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต และระบบการให้บริการออนไลน์ รูปแบบต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและรองรับการใช้งานได้จริง และพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลาย ในแต่ละช่องทางให้คนทุกกลุ่ม ทุกวัย ทุกอาชีพเข้าถึง เช่น โทรทัศน์ /เว็บไซต์ /Line/ Facebook /Instagram /Tiktok /Twitter เป็นต้น เพื่อสร้างการรับรู้ และสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ กิจกรรม ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เข้าถึงประชาชนอย่างกว้างขวาง

4) มีการสำรวจความต้องการของประชาชนเป็นระยะ อาจจะทุก 6 เดือน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

5) ควรจัดให้มีการวิจัยในการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลการวิจัย มาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการพัฒนาให้กรุงเทพมหานครให้เป็นเลิศต่อไป

6) สร้างเครือข่าย สร้างความเข้าใจ และดึงความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เพื่อการปฏิบัติงานที่ราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

7) ผู้ให้บริการจะต้องมีการพัฒนาตนเอง ศึกษา ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง มีการเข้ารับอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะ และความเชี่ยวชาญ พร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

8) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนแสดงออกถึงความต้องการ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจเชื่อใจ เพื่อให้การบริการตอบใจมากยิ่งขึ้น สร้างเครือข่าย สร้างความเข้าใจ และดึงความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เพื่อการปฏิบัติงานที่ราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

9) ผู้ให้บริการศึกษา และทำความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทั้งตัวผู้ให้บริการและตัวผู้รับบริการ

10) ผู้ให้บริการต้องให้ความร่วมมือ หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ กับภาครัฐและภาคเอกชน ในกิจกรรม โครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

11) ควรจัดให้มีการวิจัยในการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลการวิจัย มาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการพัฒนาให้กรุงเทพมหานครให้เป็นเลิศต่อไป

12) สร้างเครือข่าย สร้างความเข้าใจ และดึงความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เพื่อการปฏิบัติงานที่ราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตประเวศ

จากการวิจัย พบว่ารูปแบบการบริการมีความหลากหลาย มีการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้บริการมี Service mind การปฏิบัติราชการเจ้าหน้าที่ยึดกฎ ระเบียบ ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ มีคู่มือแนะนำในการเข้าใช้ บริการ ให้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับงานวิจัย ของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้บริการมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ยึดความต้องการของประชาชน มีความเสมอภาค มีความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมในการให้บริการ ภายใต้อำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภาวดี ใจพวงตน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 พบว่า การให้บริการมีความหลากหลาย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้บริการมีจิตบริการ เน้นการบริการเป็นเลิศ

วิธีการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ยึดหยุ่นตามสถานการณ์ มีการมอบอำนาจ มีระยะเวลาที่แล้วเสร็จแน่นอนในการให้บริการ เช่น การขอใบอนุญาตประกอบกิจการ ใบอนุญาตสร้างอาคาร เป็นต้น และมีการให้บริการแบบ One stop service เพิ่มความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยสามารถยื่นคำร้องทางระบบออนไลน์ได้สอดคล้องกับแนวคิดของโมริ (อ้างถึงใน ประทีพ ปังขำ และศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2565, หน้า 22) ซึ่งให้ความเห็นว่าสิ่งที่ประชาชนต้องการและคาดหวังจากการบริการสาธารณะแนวใหม่ คือ มาตรฐานการให้บริการประชาชน (Customer Service Standards) ประชาชนต้องการหรือคาดหวังให้การบริการภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูงเช่นเดียวกับการบริการในภาคเอกชนที่บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร เอาใจใส่อย่างใกล้ชิด มีความเข้าใจ เข้าใจกัน และหวังว่าการบริการภาครัฐมีความเป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีมาตรฐานเดียวกันในทุก ๆ ด้าน

สำหรับช่องทางการให้บริการ มีหลายช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงประชาชน และมีความสะดวก รวดเร็ว ได้แก่ การเข้ารับบริการด้วยตัวเอง ติดต่อบริการทางโทรศัพท์ หรือติดต่อขอรับบริการช่องทางออนไลน์ เป็นการให้บริการแบบ One stop service มีระบบออนไลน์ รองรับบริการให้บริการ ที่เป็นระบบในการยื่นคำขอการรับบริการ สามารถแนบเอกสารประกอบการดำเนินการออนไลน์ได้ และสามารถจองคิวผ่านระบบจองคิวออนไลน์ได้ เช่นเดียวกันนอกจากนี้แล้ว มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ผ่าน Application Traffy Fondue ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว ประชาชนไม่ต้องมาติดต่อที่เขต ประหยัดและไม่เสียเวลา และสามารถส่งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปยัง ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปตรวจสอบ และแก้ปัญหา หากดำเนินการเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการก็จะแนบรูป รายงาน ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้า จนกระทั่งแล้วเสร็จ หรือจะโทรแจ้งร้องทุกข์ ผ่านสายด่วน 1555 ส่วน ช่องทางการติดต่ออื่นทางออนไลน์ ได้ E-mail ,Line ,Website ,Facebook , Traffy fondue ,Tiktok ซึ่งสอดคล้อง กับ งานวิจัยของ ฉัตรทिया กุณอก (2566) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การบริการสาธารณะแนวใหม่ ของศูนย์ นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ได้ศึกษา เรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการและ คุ่มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ อภาวดี ใจพยุงตน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ่มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4 ต่างพบว่า ช่องทางการให้บริการของหน่วยงานในปัจจุบันมีหลากหลาย ได้แก่ ทางโทรศัพท์ Line, Face book, Website, E – Service หรือจะมาติดต่อด้วยตัวเอง ก็จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ทั้งในและนอกเวลาราชการ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตประเวศ

จากการศึกษา พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะ ของสำนักงานเขตประเวศ ดังนี้

- 1) งบประมาณจากส่วนกลางมีไม่เพียงพอที่จะกระจายมายังหน่วยงานในสังกัด ให้สอดคล้องกับกับ การภารกิจ และการบริหารจัดการในแต่ละฝ่าย จึงทำให้วัสดุ อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร หรือ ยานพาหนะ เช่น ฝ่ายรักษาความสะอาด ฯ ที่ต้องลงพื้นที่ให้บริการกับชุมชน ประชาชน ในการดูแลความ สะอาด กวาด เก็บขนขยะ ดูแลต้นไม้และสวนสาธารณะ สำหรับปฏิบัติหน้าที่ราชการ ไม่เพียงพอตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรทिया กุณอก (2566) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การบริการสาธารณะแนวใหม่ ของ ศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร พบว่าการขอจัดสรรงบประมาณมีความล่าช้าและไม่เพียงพอ
- 2) อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กรอบอัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบัน เป็นกรอบอัตรากำลังที่ ได้รับการอนุมัติ จากปริมาณงานที่มีในอดีต แต่ในปัจจุบัน ภาระงาน และภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ และซับซ้อน มีมากยิ่งขึ้น จึงทำให้อัตรากำลังไม่สอดคล้องกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการงานที่มากเกินตัว เกิดเป็น ความเครียด กังวล ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการ และคุ่มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พบว่า อัตรากำลังหรือบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้เกิด ความล่าช้า และส่งผลถึงประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ
- 3) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานไม่ว่าจะเป็นบุคลากรเอง ที่ยังมีข้อจำกัดในการล็อกอินเข้าสู่ระบบ ต้องใช้อินเทอร์เน็ตของหน่วยงานเท่านั้น หรือประชาชนผู้มาใช้บริการ ในบางครั้งไม่สามารถเข้าดำเนินการยื่นคำขอได้ หรือไม่สามารรถแนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการและคุ่มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พบว่า มีปัญหา ในการให้บริการผ่าน E-service ที่ไม่สามารถยืนยันตัวตนผู้รับบริการ และไม่สามารถให้ข้อมูลที่เพียงพอกับ เจ้าหน้าที่ ในการดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปตามกฎหมาย

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังขาดความรู้ ความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบการใช้บังคับ และให้บริการสาธารณะ หรือยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อมีการนำโปรแกรมหรือระบบปฏิบัติการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภาวดี ใจพยุงตน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4 ได้พบปัญหาในเรื่องนี้ว่า บุคลากรผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยี ทำให้การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้บริการจึงค่อนข้างไม่ประสบผลสำเร็จ

5) บุคลากรขาดขวัญกำลังใจ ด้วยภารกิจของกรุงเทพมหานคร ที่มีอย่างหลากหลาย บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อภารกิจ รับผิดชอบภารกิจเกินกำลัง และไม่มีสวัสดิการ หรือค่าตอบแทน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน 3) การพัฒนาบุคลากรเพิ่มเสริมทักษะ และความเชี่ยวชาญ ไม่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และทั่วถึง มีจำนวนที่รับในอัตราจำกัด ต้องมีการวางแผนงาน และสลับกันไปเข้ารับอบรม สอดคล้องกับ แนวคิด เรื่องการบริหารจัดการแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธ์ และคณะ (ม.ป.ป.) ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มีแนวทางในการบริหารจัดการ 1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน 3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล 4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

6) ประชาชน หรือผู้รับบริการยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบ กฎหมาย หรือขั้นตอนการขอรับบริการ การเตรียมเอกสาร ทำให้เสียเวลาในการดำเนินการ เช่น การลงทะเบียนรับสิทธิต่าง ๆ ที่รัฐพึงมีให้กับผู้มีคุณสมบัติ หรือการขอใบอนุญาต การเตรียมเอกสาร ไม่ครบถ้วนในคราวเดียว สอดคล้องกับงานวิจัยของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาประชาชนผู้รับบริการขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายด้านแรงงาน ไม่เข้าใจถึงอำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการ รวมไปถึงขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทำให้มีทัศนคติเชิงลบกับผู้ให้บริการ

7) ประชาชนผู้รับบริการไม่มีความรู้ด้านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีพอ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ หรือผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น จึงยังเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อประชาสัมพันธ์ สำหรับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ กิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับสาธารณะ ทำให้เกิดความล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภาวดี ใจพยุงตน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ซึ่งพบว่าปัญหาของผู้รับบริการ ไม่มีความรู้ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีพอ และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้เกิดปัญหาในการรับบริการ

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตประเวศ

จากการวิจัย พบว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ของสำนักงานเขตประเวศ ได้ดังนี้

1) ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ต่อภารกิจและภาระหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการ พร้อมทั้งจัดหาจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ ที่ทันสมัย รองรับกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรอย่างครบครัน

2) ควรมีการวิเคราะห์อัตรากำลัง เพื่อพิจารณาภารกิจ อำนาจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และปฏิบัติที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มอัตรากำลังให้สอดคล้องกับพื้นที่ ภารกิจ กิจกรรม เพื่อการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการและ

คุ่มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พบว่าองค์กรควรปรับปรุงโครงสร้าง ต้องมีการจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณผู้รับบริการ ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการบริการ องค์กรควรสรรหาคณากรผู้ให้บริการในตำแหน่งล่าม และมีการการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารในการทำงานด้านกฎหมายด้านแรงงาน

3) พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต และระบบการให้บริการออนไลน์ รูปแบบต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและรองรับการใช้งานได้จริง และพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลาย ในแต่ละช่องทางให้คนทุกกลุ่ม ทุกวัย ทุกอาชีพเข้าถึง เช่น โทรทัศน์ /เว็บไซต์ Line/ Facebook /Instagram /Tiktok /Twitter เป็นต้น เพื่อสร้างการรับรู้ และสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ กิจกรรม ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เข้าถึงประชาชนอย่างกว้างขวางสอดคล้องกับงานวิจัยของศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พบว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคือ องค์กรควรปรับปรุงระบบ E-service โดยสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และสามารถให้ข้อมูลได้เพียงพอสำหรับให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการเพิ่มวิธีการติดต่อให้บริการ โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการ

4) มีการสำรวจความต้องการของประชาชนเป็นระยะ อาจจะทุก 6 เดือน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

5) ควรจัดให้มีการวิจัยในการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลการวิจัย มาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการพัฒนาให้กรุงเทพมหานครให้เป็นเลิศต่อไป

6) สร้างเครือข่าย สร้างความเข้าใจ และดึงความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เพื่อการปฏิบัติงานที่ราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิด Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 45-46) ซึ่งได้เสนอว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

ความเป็นประชาธิปไตย (Democratic Theory) การบริการที่เป็นประชาธิปไตย มีวิธีการที่หลากหลาย รวมทั้งการมองในแง่บวก สามารถวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติงานได้

มียุทธวิธีที่มีเหตุผล (Strategic or formal rationality) เป็นการบริการ ที่มีรูปแบบหลากหลาย มีความเป็นเหตุเป็นผล ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และการจัดระเบียบองค์กร

การตัดสินใจเพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public interest) การตัดสินใจในการบริการสาธารณะ ต้องทำเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่

การตกลงร่วมกัน (Serving) เป็นการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างผลประโยชน์ของเอกชนและชุมชนในการจัดสรรสาธารณะประโยชน์

การสร้างความร่วมมือ (Building coalitions of public) เป็นการสร้างความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ องค์กรที่ไม่แสวงกำไร และภาคธุรกิจเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน

ความหลากหลาย (Multifaceted) ความหลากหลายในการบริการสาธารณะซึ่งต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ความพึงพอใจของชุมชน ปทัสถานทางการเมือง มาตรฐานในวิชาชีพและผลประโยชน์ของประชาชน

ความสุ่มรอบคอบ (Discretion need) การบริการสาธารณะต้องมีความสุ่มรอบคอบและการทำงานสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้

โครงสร้างการทำงาน (Collaborative structures) การบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพต้องมีโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสม สามารถทำงานร่วมกันทั้งผู้นำภายนอกและภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7) ผู้ให้บริการจะต้องมีการพัฒนาตนเอง ศึกษา ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง มีการเข้ารับอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะ และความเชี่ยวชาญ พร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภาวดี ใจพยุงตน) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษา สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 พบว่าหน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริม สนับสนุน จัดให้มีกิจกรรมอบรม/โครงการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถในการใช้งาน ในระบบการ สื่อสารทาง อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้แก่บุคลากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

8) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนแสดงออกถึงความต้องการ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจเชื่อใจ เพื่อให้ การบริการตอบโต้มากยิ่งขึ้น สร้างเครือข่าย สร้างความเข้าใจ และดึงความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เพื่อการปฏิบัติงานที่ราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดเทศศักดิ์ บุณรัต พันธุ์ (อ้างถึงในประทีพ บังขำ และศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2565, หน้า 20-21) อธิบายว่าแนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการ บริการสาธารณะไว้ว่า รัฐบาลควรยึดหลักการบริหารแบบระบบอภิบาล (Governance) ไม่ว่าจะระดับมหภาค หรือจุลภาค อาจจะอยู่ในภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาชนก็ได้ อภิบาล (Governance) มีขอบข่าย กว้างขวางครอบคลุมถึงธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมถึงบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) ที่ มักใช้ในภาคธุรกิจเอกชน และการยังให้ความสำคัญกับการเป็นสังคมเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน และ การจัดการเครือข่ายบริหารตนเอง

ผู้รับบริการต้องมีการ 1. ศึกษา และทำความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทั้งตัวผู้ให้บริการและตัวผู้รับบริการ 2. ให้ความร่วมมือ หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ กับภาครัฐและ ภาคเอกชน ในกิจกรรม โครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน 3. ร่วมกันดูแล สอดส่อง พื้นที่ ชุมชน รวมถึงแจ้งความผิดปกติ หรือรายงานความเคลื่อนไหว ด้านการดูแลความปลอดภัย แจ้ง เหตุเดือดร้อนที่เกิดในพื้นที่ เพื่อจะช่วยเหลือกันแก้ไขได้อย่างตรงจุด และเป็นการรับผิดชอบร่วมกันสอดคล้องกับ แนวคิดของ นพปฎล สุนทรนนท์ (อ้างถึงในประทีพ บังขำ และศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2565, หน้า 22-24) ซึ่ง ได้เสนอแนวทางการบริหารรัฐบาลยุคใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยสะท้อนผ่านมุมมองของ กระแสปฏิรูปรัฐบาล รวมถึงบริบทที่เกี่ยวข้อง บริหารงานยึดหลักประชาธิปไตย (Democratic Administration) ในบริบทกระแสความคิดการจัดการภาครัฐใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งสู่การปฏิรูปภาครัฐ ยังมุ่งเน้น ไปสู่การบริหารงานแบบประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น แนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ (New Public Service) ที่อยู่ บนพื้นฐานของค่านิยมของความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) ความเป็นพลเมือง (Citizenship) และ ประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) อันนำไปสู่ประชาธิปไตยภาคพลเมือง (Democratic Citizenship) กล่าวคือ ภาครัฐหรือรัฐบาลต้องทำงานร่วมกับประชาชนในการแก้ปัญหาสาธารณะภายใต้ความร่วมมือและ ความเสมอภาคกัน โดยภาครัฐหรือรัฐบาลจะต้องเป็นผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำมาประมวลและ กำหนดเป็นนโยบายหรือแนวทางการบริหาร เพื่อรับใช้ประชาชนและสังคมอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ยังพบว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขต ประเวศ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ในหมวด หมายที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโต้ประชาชน เพื่อรับมือกับแนวโน้มการ เปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างความสามารถของภาครัฐ ประกอบด้วย ๑) พัฒนาการให้บริการ ภาครัฐที่ตอบโต้ด้วย สะดวก ประหยัด แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเปิดโอกาสให้ภาคส่วน อื่นเข้ามามีส่วนร่วม ๒) ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและโครงสร้างของภาครัฐ ให้ยืดหยุ่น เชื่อมโยง เปิดกว้าง ๓) ปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศ และสร้าง ระบบ บริหารจัดการ และ ๔) การสร้างระบบบริหารภาครัฐที่ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลากร ให้มี ทักษะที่ จำเป็นในการให้บริการภาครัฐดิจิทัลและปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ มาตรการภาครัฐให้เอื้อต่อ การพัฒนา ประเทศ และสอดคล้องแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566 - 2570) มีแนวทาง และเป้าประสงค์ ในยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร โดยใน

ยุทธศาสตร์ที่ 7.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ มีเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบการให้บริการเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรุงเทพมหานคร คือ การพัฒนาระบบการให้บริการ e-service และนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ขับเคลื่อนภารกิจสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อก่อให้เกิดระบบการบริการประชาชนที่มีความสะดวก คล่องตัว และรวดเร็ว ซึ่งจะเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ามารับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1) ควรส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ให้กับบุคลากรขององค์การทุกระดับชั้นได้รับทราบ เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการที่ทิศทางเดียวกัน บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน

2) ควรมีการบริหารจัดการบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณงาน ลดความเครียด และสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี ขณะเดียวกันก็ควรมีการอบรมอย่างเข้มข้น พัฒนาความรู้ ความสามารถ เพิ่มทักษะ ความเชี่ยวชาญ ให้ครอบคลุม เพื่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ควรมีการพัฒนาระบบเงินเดือน เงินรางวัล ผลตอบแทน ความก้าวหน้าและมั่นคงในสายงาน หรือ สนับสนุนสิทธิและสวัสดิการต่างๆ เช่น จัดสรรที่พักอาศัยให้เพียงพอกับบุคลากร จัดสรรที่บ้าน โดยไม่มีดอกเบี้ย เป็นราคาที่หน่วยงานรัฐสนับสนุน เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและเป็นแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อคุณภาพชีวิตและมาตรฐานการครองชีพดี ก็จะส่งผลดีต่อมาตรฐานและคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรระยะยาว

4) เพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนขั้นตอนการขอรับบริการในแต่ละฝ่ายให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย ผ่านสื่อออนไลน์ หรือช่องทางอื่นๆ ให้เข้าถึงได้ง่าย เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานเขตประเทศ แต่ยังคงขาดข้อมูลเชิงสถิติ ว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะมากน้อยเพียงไร จึงควรมีการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กันไป ด้วยการเก็บสถิติจากผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มวัย และทุกกลุ่มอาชีพ เป็นการสะท้อนมุมมองผู้รับบริการอย่างหลากหลาย เพื่อให้มีข้อมูลทางสถิติสนับสนุนงานวิจัยให้ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2) ควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่ของสำนักงานเขตอื่น หรือหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลในพื้นที่ที่แตกต่างกัน และสามารถนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. กรมการปกครอง, สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน). (2567).
 ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2567, <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>
- ฉัตรทียา กุณอก. (2566). การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการลุ่มพินี่. การค้นคว้า
 อีสารปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง.
- เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและจัดการ
 สาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
 บุขษา นิลฉวี. (2562) การบริหารงานภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษาเทศบาล
 เมืองปู่เจ้าสมิงพราย. การค้นคว้าอีสารปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. สาขารัฐ
 ประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประทีพ บังขำ และศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2565). รูปแบบการจัดการสาธารณะสมัยใหม่ ปัจจัยที่ส่งผล
 ต่อความสำเร็จ การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี.
 งานวิจัยค้นคว้าอีสารรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ.
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ศวีระ โภคเนืองนอง. (2566). การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง : กรณีศึกษา
 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3. การค้นคว้าอีสารปริญญา
 รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานเขตประเวศ. (2560). แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2560 สำนักงานเขตประเวศ. สำนักงานเขต
 ประเวศ, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2565). นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร.
 สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2567, จาก
<http://lad.correct.go.th/main/wpcontent/uploads/2018/08/%E0%B8%A3%E0%B8%98%E0%B8%992492.pdf>
- สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13.
 ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=plan13>
- อภาวดี ใจพยุงตน. (2565). การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและ
 คุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4. การค้นคว้าอีสารปริญญารัฐประศาสนศาสตร์
 มหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.