

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การนำระบบ E-Payment มาเพิ่มประสิทธิภาพ
การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราว
ของกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางสาวลลิตา กังวาลชิรธาดา

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดชำนาญงาน
สังกัด สำนักงานจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล สำนักสิ่งแวดล้อม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การนำระบบ E-Payment มาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่และ
สุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนา
ระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น
ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง ซึ่งการให้บริการประชาชน
เป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) เป็นพันธกิจ
สำคัญที่รัฐพึงกระทำ และปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้ง
ประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไป
หรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น มีระดับการศึกษาและค่านิยม
ประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น
รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน
ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึง
จำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำ
ได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการ
ดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการ
ให้มีประสิทธิภาพ

การบริการภาครัฐที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการที่
ตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งการจัดการภาครัฐ
แนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service
Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ
ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (Christopher Hood
อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๕๙) ซึ่งทิศทางการบริหารราชการแผ่นดิน ตามรัฐธรรมนูญแห่ง
ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดให้ภาครัฐพึงพัฒนาระบบ บริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการ
ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหาร
ราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อ
ประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติ
เป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมี
ประสิทธิภาพ อีกทั้งการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้ให้มีการนำเทคโนโลยีที่
เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและจัดทำบริการ ไปจนถึงให้มีการบูรณาการ
ฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลการบริหารราชการ
แผ่นดินและบริการประชาชน

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๖๑) เพื่อเป็นแนวทางขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทย โดยมอบหมายให้ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินภารกิจของหน่วยงานต่อไป โดยมีเป้าประสงค์ในเชิงยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะ และมุ่งสู่ความยั่งยืน ซึ่งเกี่ยวข้องในด้านการยกระดับสู่ความเป็นเลิศ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งมีกลยุทธ์ประกอบด้วย ๑) พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ๒) เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ และ ๓) พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

กรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ ที่มีบริการประชาชนในหลายรูปแบบ เช่น การทะเบียนราษฎร การจัดเก็บภาษี การโยธา การสาธารณสุข และการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งการให้บริการเหล่านี้ต้องได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับยุคสมัยการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป ประกอบกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ด้านการบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (DIGITAL ECONOMY) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY) ซึ่งความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อบริการของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน เนื่องจากประชาชนเริ่มมีการเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และมีความต้องการให้ภาครัฐส่งมอบบริการที่ดีที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพเทียบเคียงได้กับภาคเอกชน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในความแตกต่างที่หลากหลายของผู้รับบริการ เพื่อกำหนดบทบาทและมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท

สำนักสิ่งแวดล้อมมีภารกิจที่เกี่ยวข้องในด้านการบริการจัดการสิ่งปฏิกูลและไขมันให้ถูกสุขลักษณะโดยจัดให้มีบริการเกี่ยวกับการจัดการสิ่งปฏิกูลและไขมันในด้านต่างๆ ทั้งด้านการให้บริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล การบริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวซึ่งให้บริการแก่ประชาชน ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรภาคธุรกิจต่างๆ ซึ่งปัจจุบันงานด้านบริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร มีจำนวนผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมาก จึงได้จัดให้มีการบริการขอรับสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวผ่านระบบออนไลน์ขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการขอรับบริการ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาเขียนคำร้องแจ้งรายละเอียดของงาน และรอการตรวจสอบวันเวลา เพื่อตรวจสอบจำนวนรถที่จะให้บริการตามวันเวลาที่ผู้ขอรับบริการร้องขอได้หรือไม่ หากแต่การชำระค่าบริการยังคงเป็นระบบเดิมที่ผู้ขอใช้บริการต้องมาชำระที่หน่วยงานโดยตรง เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ และ

อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลหรือขอรับบริการ ไปจนการชำระค่าบริการได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจุบันประชาชนมีการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น จึงเห็นควรพัฒนาระบบการจ่ายค่าบริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวโดยการนำระบบ E-Payment มาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน และสร้างระบบทำงานของภาครัฐให้ สะดวก และรวดเร็วขึ้น ซึ่งจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานคร เรื่องความสะดวก (Convenient) : เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก สะอาด ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาระบบการจ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพ โดยการเพิ่มช่องทางสำหรับการจ่ายค่าบริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานครให้แก่ประชาชน ให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยรูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ นำเทคโนโลยีมาพัฒนาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มช่องทางในการให้บริการยื่นชำระค่าบริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานครด้วยระบบ E-Payment อย่างน้อย ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเคาท์เตอร์เซอร์วิส

๔.๒ สสำรวจความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร ข้อเสนอแนะการใช้ และการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงาน

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

ในการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จได้นำกรอบแนวคิด ๔ M ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญการบริหาร ในองค์กรแห่งการทำงานทุกองค์กร อันประกอบไปด้วย

๑. คน (Man) การบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด

๒. เงิน (Money) การบริหารเงิน จะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๓. วัสดุดิบ (Materials) การบริหารวัสดุในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด

๔. การจัดการ (Management) การจัดการคือกระบวนการจัดการบริหาร

ซึ่งในทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับที่เท่า ๆ กัน โดยถ้าขาดปัจจัยในข้อใดข้อหนึ่งองค์กรอาจไม่สามารถดำเนินการทำงานไปถึงในระดับที่ตั้งเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ โดยในปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยี (Technology) เข้ามาช่วยในการทำงานมีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วทันสมัยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเก็บข้อมูลใช้ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ค้นหาข้อมูลที่มีความสำคัญและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ อีกด้วย เพราะฉะนั้น เทคโนโลยี (Technology) คงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการทำงานขององค์กรอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กรคือทำให้ช่วยประหยัดเวลา (Time) ในการทำงานขององค์กร และบุคลากรในองค์กรต้องเร่งพัฒนานำเทคโนโลยีมาเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหาร ในการบริหารประกอบด้วย ๔ กิจกรรมสำคัญ คือ

๑. การวางแผน (Planning) หมายถึง การตัดสินใจหรือกำหนดล่วงหน้าว่าองค์กรจะทำอะไรในอนาคตกำหนดเป้าหมายแนวทางการดำเนินงานและเตรียมการเกี่ยวกับทรัพยากรโดยเฉพาะงบประมาณและบุคลากร

๒. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นเรื่องของการจัดโครงสร้างทางการบริหารการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างส่วนการบริหารและตำแหน่ง รวมถึงการจัดคนลงในตำแหน่งและหน่วยงานเพื่อให้การบริหารบรรลุผลตามที่วางแผนไว้

๓. การสั่งการหรืออำนวยการ (Directing) หมายถึง การใช้ภาวะผู้นำในการวินิจฉัยสั่งการและจูงใจให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานหรือการบังคับบัญชาดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้

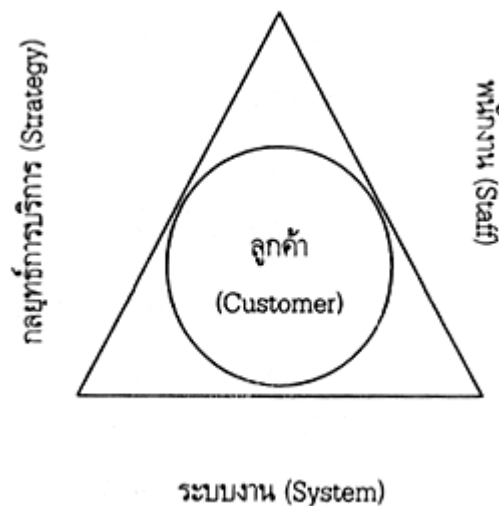
๔. การควบคุม (Controlling) เป็นการตรวจสอบเปรียบเทียบว่าขั้นตอนดำเนินงานและผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นมีมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือไม่เพื่อที่จะเป็นข้อมูลย้อนกลับและดำเนินการแก้ไขได้ทันที

การติดตามการบริหารอย่างต่อเนื่องของผู้บริการด้วยกระบวนการ PDCA ประกอบด้วย

๑. Plan มีการวางแผนในการดำเนินการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน
๒. Do ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน โดยมีหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้
๓. Check ตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีดำเนินการที่กำหนดไว้หรือไม่
๔. Action แก้ไขปัญหาหาข้อมูลเพิ่มเติม ปรับปรุงการทำงานเพื่อวางแผนต่อไป



ซึ่ง Karl Albrecht ได้เสนอแนวคิดปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการของหน่วยงานที่เรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งการให้บริการ” (The Service Triangle) ซึ่งมีลักษณะเป็นรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า โดยระบุว่าหากขาดปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งของสามเหลี่ยม องค์กรก็จะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้



ภาพ The Service (สามเหลี่ยมแห่งการบริการ)

จากหลักการแห่ง “สามเหลี่ยมการบริการ” นี้ จะเห็นว่าการสร้างความประทับใจให้กับผู้บริการจะต้องคำนึงถึงประกอบด้วย

๑. กลยุทธ์ในการบริการ (Strategy Of Service) ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักหรือแนวทางการปฏิบัติให้บรรลุเป้าวัตถุประสงค์ โดยมีความยืดหยุ่นพอเพียง แม่นยำ ตรงเป้าหมาย ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

๒. ระบบงาน (System) คือ กระบวนการทำงานต้องเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประชาชนสบายใจ มั่นใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่มีระบบเจ้าขุนมูลนาย มีความคล่องตัวสูง เป็นกันเอง ทุกระเบียบมีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและความสะดวกต่อประชาชน ไม่ใช่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ และพนักงาน (Staff) คือ ผู้ให้บริการในทุกระดับโดยสรรหาคัดเลือกจากผู้มีความรู้ ความสามารถ ความประพฤติดี มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน

จากการนำข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มาวิเคราะห์หาจุดแข็ง และจุดอ่อน จะเห็นว่า มีจุดแข็งหลายประการที่จะช่วยเสริมความเข้มแข็งในการดำเนินการ แต่ในขณะเดียวกันก็มีจุดอ่อนหลายประการที่ต้องดำเนินการแก้ไข ดังนี้

๑. จุดแข็ง (Strength) มีจุดแข็งซึ่งเป็นปัจจัยทางบวกสำหรับการพัฒนางานบริการประชาชนของฝ่ายขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน ดังนี้

๑) มีแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน

๒) มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม

๓) ความทุ่มเทของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลัง

๔) มีการให้ความสำคัญกับงานและระบบงานเพื่อผลักดันให้งานเกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย

๕) มีระบบสารสนเทศที่สามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้รวดเร็วและกว้างขวาง

๖) บุคลากรมีประสบการณ์ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานได้ในระดับที่มีคุณภาพ

๗) บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมและยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

๘) มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีการพัฒนาตนเองในการหาความรู้และนำมาใช้

๒. จุดอ่อน (Weakness) มีจุดอ่อนซึ่งเป็นปัจจัยทางลบสำหรับการพัฒนางานด้านบริการสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑) บุคลากรไม่ให้ความสำคัญกับแผนกลยุทธ์และไม่ถูกนำมาปฏิบัติอย่างจริงจัง

๒) ความไม่แน่นอนด้านนโยบาย โครงสร้างสำนักทำให้เกิดปัญหาการวางแผนระยะยาว

๓) มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างบ่อยครั้งภาระงานค่อนข้างมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกันได้ทันท่วงที

๔) บุคลากรมีน้อยงานในหน้าที่รับผิดชอบมีมาก

๕) ความรู้ความสามารถไม่ได้ถูกนำออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่เพราะขาดการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

๖) บุคลากรบางส่วนมีความรู้ไม่ตรงกับภารกิจที่ปฏิบัติหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๗) บุคลากรยังขาดความรู้ ทักษะทางด้านเทคโนโลยี

๘) ขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานรับผิดชอบของกันและกัน

๙) ขาดการคิดร่วมกันในการกำหนดทิศทางการวางแผนงานของกลุ่มงาน

๓. โอกาส (Opportunity) มีโอกาสซึ่งเป็นปัจจัยสำหรับการพัฒนางานด้านบริการสุขภาพเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการที่ประสบความสำเร็จจากหน่วยงานอื่นที่สามารถทำตามได้ทันที

๒) ปัจจุบันประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยอาศัยอุปกรณ์สารสนเทศที่ทันสมัยมากขึ้นและมีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวกมากขึ้น

๓) มีความพร้อมของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินการ

๔) สำนักสิ่งแวดล้อมเป็นหน่วยงานที่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจร

๔. ภัยคุกคาม (Threat) ภัยคุกคามที่เป็นปัจจัยสำหรับการพัฒนางานด้านบริการสุขภาพเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑) การชำระค่าบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสื่อสาร ตรวจสอบสถานการณ์ยืนยันข้อมูลที่ชัดเจน

๒) จำนวนรถไม่เพียงพอต่อการขอรับบริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมาก เช่น ช่วงเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของประชาชนที่มาขอใช้บริการ

๓) ระบบการสื่อสารที่เป็นอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานมีปัญหา ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือชำระเงินค่าบริการได้

๔) ความคาดหวังของประชาชน ในการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐโดยรวม เช่น ข้าราชการต้องมีความสามารถสูง ระบบงานต้องรวดเร็วทันใจ ไม่ชักช้า

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น เนื่องจากปัจจุบัน สำนักสิ่งแวดล้อมได้จัดทำระบบการขอรับบริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แต่การชำระค่าบริการ ผู้ขอใช้บริการต้องเดินทางมาที่สำนักสิ่งแวดล้อม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และกระบวนการขอรับบริการครบถ้วน จึงเห็นควรนำระบบ E-payment มาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร โดยติดต่อขอรับบริการผ่านเว็บไซต์ <http://๒๐๓.๑๕๕.๒๒๐.๑๗๔/MobileToilet/index.php> เพื่อขอรับบริการและชำระค่าบริการผ่านระบบ E-Service ตามที่กรุงเทพมหานครกำหนด หรือชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที แต่ทั้งนี้ ต้องอยู่ในเงื่อนไขที่หน่วยงานกำหนดให้ชำระภายในกี่วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับการยืนยันการจอง และเมื่อประชาชนชำระค่าบริการเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้วสามารถพิมพ์ใบเสร็จเก็บไว้เป็นหลักฐานได้

ในกรณีที่ประชาชนต้องการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตหรือผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น กรุงเทพมหานครได้มีระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการรับเงินรายได้ของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ ว่าด้วยการรับบัตรเครดิต และหมวด ๖ การรับเงินโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรืออินเทอร์เน็ต กำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขไว้ให้ปฏิบัติแล้ว

๖. กรอบแนวทางการดำเนินงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางการดำเนินงาน

๑) การดำเนินงานโดยสำนักสิ่งแวดล้อม

(๑) จัดทำฐานข้อมูลอัตราค่าบริการรถสุขาเคลื่อนที่ในแต่ละประเภท พร้อมอัตราค่าบริการสุขาชั่วคราว สำหรับให้บริการผ่านระบบ E-Payment

(๒) ออกแบบรายละเอียดระบบการชำระค่าบริการรถสุขาเคลื่อนที่ สุขาชั่วคราวที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตประกอบด้วย

- รูปแบบใบแจ้งหนี้สำหรับการยื่นขอรับบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ระบุรายละเอียดผู้ขอใช้บริการ เบอร์โทรศัพท์ จำนวนรถที่ขอรับบริการ จำนวนเงินที่ต้องชำระ ระยะเวลาที่ต้องชำระค่าบริการ และเงื่อนไขอื่นๆ

- รายละเอียดวิธีการชำระเงิน การตรวจสอบ และแจ้งผลการชำระค่าบริการ การตรวจสอบแจ้งผลให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ ยืนยันสถานะการชำระและการปฏิบัติงานตามที่ประชาชนร้องขอ

- รูปแบบการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการผ่าน E-Payment

(๓) ดำเนินการประชาสัมพันธ์การชำระค่าบริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานครผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

(๔) ติดตาม รวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการระบบ E-Payment

๒) ดำเนินการร่วมกับสำนักการคลัง

(๑) ศึกษาเปรียบเทียบ และรายละเอียดขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ATM เคาน์เตอร์ธนาคาร เป็นต้น

(๒) จัดทำรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการจ่ายค่าบริการรถสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร

(๓) ดำเนินการร่วมกับสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และสำนักการคลัง เพื่อจัดทำช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานเพื่อตรวจสอบสถานะการชำระค่าบริการจากประชาชนก่อนออกให้บริการ

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑) ผู้บริหารสำนักสิ่งแวดล้อม ในการกำหนดนโยบายด้านการบริการสาธารณะของสำนักสิ่งแวดล้อมให้เป็น Best Service

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างยั่งยืน และการขยายผลการดำเนินการไปยังงานบริการด้านอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักสิ่งแวดล้อมตามความพร้อมและงบประมาณที่ได้รับ

๘. งบประมาณ

ใช้งบประมาณปกติของส่วนราชการ

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑) ร้อยละความพึงพอใจในการขอใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ สุขาชั่วคราว และชำระค่าบริการผ่านระบบ E-Payment ร้อยละ ๑๐๐

๒) มีระบบการขอรับบริการรถสุขาเคลื่อนที่ สุขาชั่วคราว และการชำระค่าบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือเคาท์เตอร์ธนาคาร

๙.๒ วิธีการในการประเมินผล

๑) การติดตามจำนวนผู้ขอรับบริการสุขาเคลื่อนที่ สุขาชั่วคราว และชำระค่าบริการผ่านระบบ E-Payment

๒) ระบบการขอรับบริการสุขาเคลื่อนที่ สุขาชั่วคราว และชำระค่าบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย

- ขั้นตอนการขอใช้บริการสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราว
- ระบบการตอบรับอัตโนมัติยืนยันการรับจอง
- รายละเอียดวิธีการชำระค่าบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- แบบสอบถามความพึงพอใจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

๓) ประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวผ่านระบบ โดยผู้ใช้บริการต้องมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๑) รูปแบบ รายละเอียดในการขอใช้บริการ ช่องทางการชำระค่าบริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

๒) แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับงานบริการของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของกรุงเทพมหานครให้ทัดเทียมกับภาคเอกชน

๑๐.๒ พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการให้มีความรู้ ความสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง และปรับปรุงทันสมัย

๑๐.๓ ควรมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานการให้บริการสุขาเคลื่อนที่และสุขาชั่วคราวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลาย เพื่อเป็นต้นแบบการดำเนินการแก่หน่วยงานอื่นที่จัดให้มีการบริการสาธารณะ หรือกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ สามารถนำไปปฏิบัติตาม