

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาทีมต้นแบบ (ดริมทีม) สำหรับการ
ให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขต

จัดทำโดย นางสาวอุษา ยิ้มเสงี่ยม

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรี

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หัวข้อ การพัฒนาที่มั่นคงแบบ (ดริมทีม) สำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขต

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

ความเป็นมา

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่แบ่งการปกครองออกเป็น ๕๐ เขตการปกครอง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ กำหนดให้การบริหารราชการกรุงเทพมหานครประกอบด้วย (๑) สภากรุงเทพมหานคร มีอำนาจงานนิติบัญญัติและควบคุมการบริหารราชการของฝ่ายบริหารกับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร (๒) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการออกเสียงลงคะแนนทั้งทางตรงและทางลับ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่กำหนดนโยบายและการบริหารราชการกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกฎหมาย เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการกรุงเทพมหานครและลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครและอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด โดยมีปลัดกรุงเทพมหานครเป็นข้าราชการประจำตำแหน่งสูงสุดของกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ โดยมีส่วนราชการของกรุงเทพมหานครตามโครงสร้าง ดังนี้

๑. สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร
๒. สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
๓. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
๔. สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๕. สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก
๖. สำนักงานเขต

ในจำนวนส่วนราชการทั้งหมดดังกล่าว สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานที่ให้บริการอย่างใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงานหลักในการนำนโยบายต่างๆ ของผู้บริหารกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยมีผู้อำนวยการเขตเป็นหัวหน้าส่วนราชการ ทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างภายในสำนักงานเขต ให้ปฏิบัติราชการภายในพื้นที่ด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเป็นสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ระบุว่าสำนักงานเขตมีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค การก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการศึกษา การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและ

ควบคุมการฆ่าสัตว์ การคุ้มครองดูแลบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การจัดเก็บรายได้ การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การบังคับให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีส่วนราชการภายในสังกัดสำนักงานเขต ดังนี้

๑. ฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การสอบสวนรับรองบุคคล การทำพินัยกรรม มูลนิธิ สมาคม การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติ และประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ งานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน นโยบายและแผน การติดตามประเมินผล งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒. ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓. ฝ่ายโยธา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม การปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ฝิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การบำรุงดูแลรักษาคูคลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหาร การสุขาภิบาลสถานที่และการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การสุขาภิบาลตลาด สถานที่จำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร การควบคุมจัดการ กำจัด ห้าม ป้องกันและระงับเหตุรำคาญที่อาจเกิดหรือเกิดขึ้นในที่สาธารณะหรือสถานที่เอกชน การอนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๕. ฝ่ายรายได้ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ค่าเช่า ค่าบริการและรายได้อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย การดำเนินคดีแก่ผู้ค้างชำระภาษี การจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดเก็บรายได้ การจัดทำสถิติการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท การรายงานการจัดเก็บภาษี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๖. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม การเก็บขนมูลฝอย การสุขขณถ่ายสิ่งปฏิกูล ไขมัน และน้ำมัน การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การปลูก ดูแลและบำรุงรักษาต้นไม้ การพิจารณาอนุญาตตัดและขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ การจัดทำแผนการปลูกต้นไม้ และพื้นที่สีเขียวในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๗. ฝ่ายการศึกษา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป การเงิน การงบประมาณ การบัญชีและพัสดุ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. ๒๕๔๕ ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ สวัสดิการ และบำเหน็จบำนาญของข้าราชการครู และลูกจ้างของโรงเรียน การเลือกตั้ง อ.ก.ข้าราชการครู และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๘. ฝ่ายการคลัง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุ ที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินอุดหนุนรัฐบาล เงินนอกงบประมาณและเงินอื่นใด และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๙. ฝ่ายเทศกิจ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๑๐. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาชุมชนและสังคม ทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัยและคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายชุมชน การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย การจัดให้มีองค์กรประชาชนในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน การส่งเสริมสนับสนุนและจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน กองทุนพัฒนาชุมชน กองทุนแม่ของแผ่นดิน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

กล่าวได้ว่า การบริการเป็นหน้าที่หลักของสำนักงานเขต เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนด้านต่าง ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย ตามภารกิจของแต่ละฝ่าย แต่บางครั้งประชาชนอาจไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ แม้ว่าแต่ละฝ่ายจะพัฒนาบริการให้ดีขึ้น ทำให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Line, Facebook, แพลตฟอร์มบริการ Traffy Fondue หรือผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ๑๕๕๕ หรือร้องเรียนต่อผู้บริหารของหน่วยงานโดยตรง โดยประชาชนบางรายที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างมากอาจจะไม่รับฟังการอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ส่งเสียงรบกวนประชาชนท่านอื่นที่กำลังเข้ารับบริการของสำนักงานเขต ทำให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ไม่ดี ฉะนั้น ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาทีมต้นแบบ (ดริมทีม) ของการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยค้นหาและรวบรวมบุคลากรที่มีศักยภาพด้านการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม อธิบายประเด็นการให้บริการในแต่ละส่วนราชการได้อย่างครอบคลุมและชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจทั้งแบบเชิงรุกและแก้ไขปัญหา ซึ่งจะช่วยลดข้อร้องเรียนและอาจจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถสร้างความร่วมมือระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ ในสำนักงานเขต เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ด้านที่ ๓ การลดความเหลื่อมล้ำด้วยการบริหารเมืองรูปแบบอารยะสำหรับทุกคน ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๓.๒ เมืองแห่งโอกาสทางสังคม

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างทีมต้นแบบ (ดริมทีม) การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตมีนบุรี
๒. เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานมีจิตสาธารณะและเต็มใจให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (Service Mind)
๓. เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากร และสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและผู้รับบริการ
๔. เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานเขตมีนบุรี

๔. เป้าหมาย

สร้างทีมต้นแบบ (ดริมทีม) การให้บริการของสำนักงานเขตมีนบุรี โดยสรรหาและคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติจากทุกฝ่าย จำนวน ๑ ทีม (จำนวนสมาชิกในทีมประมาณ ๕-๑๐ คน) สำหรับให้บริการประชาชนแบบเชิงรุกและให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงตอบข้อร้องเรียนจากประชาชนด้วยเหตุผลและข้อเท็จจริงแบบเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ โดยจะนำร่องทดลองในสำนักงานเขตมีนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และทีมต้นแบบ (ดริมทีม) ดังกล่าวอยู่ภายใต้การควบคุมและกำกับดูแลของผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการเขต

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ หลักการบริการ (Service)

ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก การสร้างความความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ อาทิเช่น การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา เป็นต้น

พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (๒๕๔๕ : ๓๖๓-๓๖๔) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อย และคุ้มค่า
๒. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
๓. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
๔. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันที ควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
๕. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
๖. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
๗. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
๘. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
๙. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แค้นใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
๑๐. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

๑๑. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
 ๑๒. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับ
 การบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบ
 ของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

เป้าหมายของการให้บริการ

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

จากหลักการบริการดังกล่าว ผู้ศึกษาจะนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทีมต้นแบบ (ดรีมทีม) สำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตให้มีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของกรุงเทพมหานคร สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงานและกรุงเทพมหานคร ตลอดจนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ภายใต้กรอบของกฎหมาย และสอดคล้องกับนโยบายของผู้นำราชการกรุงเทพมหานคร “กรุงเทพฯ ๙ ดี (นโยบาย ๙ มิติ) นโยบายที่ ๕ บริหารจัดการดี : ให้นำหน้าให้ประชาชน ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพิ่มความโปร่งใส ใช้เทคโนโลยีช่วย จึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มายึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๕.๒ หลักการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้บริหารทราบจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อม ภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานของหน่วยงาน โดย SWOT มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ดังนี้

Strengths คือ จุดแข็ง หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในหน่วยงานที่เป็นบวก ซึ่งหน่วยงานสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่หน่วยงานสามารถทำได้ดี

Weaknesses คือ จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ภายในหน่วยงานที่เป็นลบและด้วยความสามารถที่หน่วยงานไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่หน่วยงานทำได้ไม่ดี

Opportunities คือ โอกาส หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของหน่วยงาน

Threats คือ อุปสรรค หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานของหน่วยงานไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อหน่วยงาน



การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานเขตมีนบุรี

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการให้บริการ - มีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งงานต่างๆ ที่ให้บริการประชาชนที่ชัดเจน - มีระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการที่สอดคล้องกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งงานตลอดจนมีคู่มือการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน - เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตมีความพร้อมและร่วมแรงร่วมใจที่จะให้บริการประชาชน 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีงานประจำจำนวนมาก จึงอาจจะทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง - มีการโยกย้ายข้าราชการอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สำนักงานเขตต้องพัฒนาบุคลากรคนใหม่ทดแทน - เจ้าหน้าที่บางรายไม่เข้าใจจุดประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศ - เจ้าหน้าที่ขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน - การสื่อสารในองค์กรยังไม่ครอบคลุม

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> - กรุงเทพมหานครจัดทำคู่มือการปฏิบัติราชการให้กับสำนักงานเขตทุกแห่ง - มีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ - มีประมวลจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานครเป็นค่านิยมร่วมขององค์กร - ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้จากสำนักงานเขต - ประชาชนสามารถให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีนโยบายจำนวนมาก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจนโยบายอย่างชัดเจน และคลาดเคลื่อน และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเท่าที่ควร - กรุงเทพมหานครมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก ทำให้สำนักงานเขตต้องรับและแก้ไขเรื่องร้องเรียนจำนวนมากด้วยเช่นกัน

จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม **สรุปได้ว่า** สำนักงานเขตมีนบุรีมีภารกิจจำนวนมากในการปฏิบัติงานและแก้ไขเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ในขณะที่ประชาชนมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตอย่างมาก ดังนั้น กลยุทธ์ที่ผู้ศึกษาเห็นควรให้สำนักงานเขตมีนบุรีดำเนินการคือ การพัฒนาทีมต้นแบบ (ดริมทีม) สำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศ จำนวน ๑ ทีมในสำนักงานเขตมีนบุรี โดยจะเป็นทีมสำหรับทำหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกและให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการด้วยคุณภาพที่ดี และตอบข้อร้องเรียน ประเด็นคำถามหรือข้อข้องใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขต โดยนำศักยภาพของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และจิตใจการให้บริการที่ดีมาร่วมกันให้บริการ อธิบายและทำความเข้าใจกับผู้รับบริการแบบเชิงรุก (Proactive) ตลอดจนแก้ไขและลดข้อร้องเรียนของประชาชนผู้รับบริการ ด้วยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างบุคลากรของสำนักงานเขตมีนบุรี หน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง และภาคเอกชนที่จะช่วยกันสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานเขตมีนบุรีและกรุงเทพมหานคร

๕.๓ หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

แนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
๒. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
๓. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล

๔. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

๕. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย

๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อ ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ใน มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

๒.๑ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

๒.๒ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

๒.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

๕.๔ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่สอดคล้องกับมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารราชการที่จะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งประกอบด้วย หลักต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) หลักนิติธรรม คือ การใช้กฎ ระเบียบที่เป็นธรรม เสมอภาค เป็นที่ยอมรับได้ไม่ตามกระแสหรืออำนาจตัวบุคคล
- (๒) หลักคุณธรรม คือ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ประพฤติตนเป็นตัวอย่างแก่สังคมด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน
- (๓) หลักความโปร่งใส คือ การทำงานอย่างโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้
- (๔) หลักความมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้เสนอความเห็น
- (๕) หลักความรับผิดชอบ คือ ตระหนักในสิทธิหน้าที่ มีความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม มุ่งแก้ปัญหา กล้ายอมรับผลการกระทำของตน
- (๖) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

๕.๕ มาตรฐานการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนปฏิบัติการสัมพันธภาพประชาชนเรื่องมาตรฐานการให้บริการประชาชน เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนราชการของสำนักงานเขต ประกอบด้วย

- (๑) จัดให้มีบริการประชาชนตามลำดับก่อนหลัง
- (๒) ทักทายประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยคำว่า "สวัสดี" ทุกครั้ง
- (๓) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสที่เกิดจากน้ำใจจริง
- (๔) ให้บริการด้วยกิริยา วาจาสุภาพ อ่อนโยน
- (๕) ให้คำอธิบาย แนะนำ แก่ประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับกฎระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติอย่างถูกต้อง และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- (๖) มีระบบการให้บริการและขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องเดียวกัน เหมือนกันทุกสำนักงานเขต
- (๗) มีการนัดหมายให้มาติดต่ออีกครั้ง กรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
- (๘) กล่าวคำว่า "สวัสดี" เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการทุกครั้ง

๕.๖ มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเรื่องมาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมสร้างสรรค์ และจรรยาบรรณ ประกอบด้วย

- (๑) พึงดำรงตนให้มั่นอยู่ในศีลธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ และมีความรับผิดชอบ
- (๒) พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบ
- (๓) พึงมีจิตสำนึกในการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีอภัยภัยไม่ตรี โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- (๔) พึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า
- (๕) พึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถและตนเองให้ทันสมัย อยู่เสมอ
- (๖) พึงส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนทุกระดับ เพื่อแก้ไขปัญหาตามความต้องการอย่างเหมาะสม
- (๗) พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามัคคี สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการทำงานเชิงบูรณาการ
- (๘) พึงส่งเสริมและสนับสนุนผู้ที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาจะดำเนินโครงการดังกล่าว โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑. ขั้นเตรียมการ

๑. กำหนดคุณสมบัติ สรรหา และคัดเลือกบุคลากรจากฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานเขตมีนบุรี รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ คน เพื่อจัดตั้งเป็นทีมต้นแบบ (ดรีมทีม) ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตมีนบุรี (สำนักงานเขตนำร่อง)

๒. ซักซ้อมความรู้ ความเข้าใจ ชี้แจงบทบาทหน้าที่ของทีมต้นแบบ (ดรีมทีม)

๓. มอบหมายภารกิจตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคลในชุดทีมต้นแบบ (ดรีมทีม)

๔. สร้างการมีส่วนร่วมและสร้างทีมงาน (รวมถึงการบูรณาการกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง) เพื่อให้สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยกำหนดเป้าหมายร่วมกัน มีการวางแผนงานตลอดจนวางระบบการทำงานที่ดีร่วมกัน ทุกคนทราบบทหน้าที่ของตนเอง สร้างแรงผลักดันร่วมกัน พร้อมมุ่งมั่นที่จะทำภารกิจให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนมีการประเมินผล การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อทำให้การทำงานผิดพลาดน้อยที่สุดและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

๕. ทีมต้นแบบ (ดรีมทีม) ต้องยึดหลักการมีหัวใจบริการ (Service Mind)

๒. การดำเนินการ

๑. จัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อย (ทีม) เป็นประจำทุกสัปดาห์ โดยดำเนินการตามแผนที่กำหนด และติดตามเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด และดำเนินการ ตลอดจนสรุปผลการบริหารจัดการและการดำเนินการ เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและผู้รับบริการ

๒. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับทีมงาน เพื่อกระตุ้นให้มีจิตสำนึกบริการด้วยจิตอาสาและศรัทธาในการให้บริการ

๓. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ อาทิ Facebook Application Line Tik Tok และWebsite อย่างต่อเนื่อง รวมถึงผลการดำเนินการของทีมงานแบบ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบผลการดำเนินการและสามารถจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนติดต่อราชการ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาในการเข้ารับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๔. ระยะเวลาการทดลอง หรือนำร่องการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๗

๓. การประเมินผล

ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์และทุกเดือน ทั้งในขั้นตอนก่อนดำเนินการ ขณะดำเนินการ และหลังดำเนินการ โดยประเมินจากผลการดำเนินการและผลตอบรับจากประชาชน เช่น แบบประเมินการให้บริการ จากผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้ง Facebook, Application Line, Website ว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงหรือได้รับความพึงพอใจมากขึ้นจากผู้รับบริการผ่านช่องทางศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร (Call Center ๑๕๕๕) แพลตฟอร์มบริการ Traffy Foundue หรือศูนย์รับแจ้งทุกข์ของสำนักงานเขต ฯลฯ

๔. การพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงาน

สำนักงานเขตนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของทีมงานดังกล่าวในขั้นตอนที่ ๓ มาพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานและแผนงานต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ สำนักงานเขตมีนบุรี มีทีมงานต้นแบบ (ดริมทีม) สำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศ เต็มใจให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (Service Mind)

๗.๒ เกิดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างบุคลากรในสำนักงานเขตมีนบุรี หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนและผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

๗.๓ ลดปัญหาการร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานเขตมีนบุรี

๗.๔ สามารถขยายผลการให้บริการของทีมงานต้นแบบดังกล่าวไปยังสำนักงานเขตแห่งอื่น

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของกรุงเทพมหานคร

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome) ระดับผลผลิต (Output)

- มีทีมงาน (ดริมทีม) สำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศ จำนวน ๑ ทีม ประจำหน่วยงาน (สำนักงานเขตมีนบุรี)

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อทีมต้นแบบ (ดริมทีม) สำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศ (เป้าหมาย คือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐)

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

๑. โครงการพัฒนาทีมต้นแบบ (ดริมทีม) สำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตมีนบุรีที่เสนอผู้บังคับบัญชา และได้รับการอนุมัติ

๒. เอกสารการรับสมัครและคัดเลือกบุคลากรภายในหน่วยงาน (สำนักงานเขตมีนบุรี)

๓. เอกสารการจัดตั้ง ประชุมและมอบหมายหน้าที่ภารกิจของทีมต้นแบบ (ดริมทีม)

๔. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากทีมต้นแบบ และการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (กรณีที่มีความคิดเห็นเพิ่มเติมแบบเฉพาะเจาะจง)

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ สำนักงานเขตนำร่องควรได้รับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการ เช่น กำหนดรูปแบบเครื่องแต่งกาย อุปกรณ์การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างทีมต้นแบบ (ดริมทีม) สำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ประชาชนทราบการปฏิบัติงานของทีมต้นแบบ

๑๐.๒ ควรมีเทคโนโลยีสนับสนุน สำหรับการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์และช่องทางอื่นๆ ที่ทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์

ภาคผนวก

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย.(๒๕๔๕). องค์การและการจัดการ. ในเอกสาร

ประกอบการบรรยาย

สำนักงาน ก.ก. (๒๕๔๘). แผ่นพับประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร **มาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม**

จรรยาบรรณ ค่านิยมสร้างสรรค์

<http://wiki.kpi.ac.th/indx.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>