

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อราชการงานมูลนิธิ
สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ ผ่าน
Application LINE Official Account

จัดทำโดย นางสาวสุวรรณา วงศาธรรมกุล

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อราชการงานมูลนิธิ สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ ผ่าน Application LINE Official Account

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มีภารกิจในการปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้น การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานเขตจึงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานคร

ฝ่ายปกครองเป็นส่วนราชการระดับฝ่ายของสำนักงานเขต แบ่งภารกิจในการปฏิบัติงานออกเป็น ๒๒ กระบวนการ โดยมีกระบวนการที่ต้องให้บริการประชาชน ประกอบด้วย การสอบสวนรับรองประเภทต่างๆ เช่น สอบสอนทนายท การออกหนังสือรับรองสถานภาพการสมรส การออกหนังสือรับรองบุคคลเดียวกัน การออกหนังสือรับรองสถานที่ตาย ทะเบียนพาณิชย์ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนสมาคม ทะเบียนมูลนิธิ สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ทะเบียนมัสยิด ทะเบียนศาลเจ้า ที่ผ่านมา กรุงเทพมหานครได้มีการพัฒนาการให้บริการประชาชน จากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center : BSC) จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) จนมาเป็นศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ในปัจจุบันตามลำดับ โดยมีส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเขตทั้ง ๑๐ ฝ่ายให้บริการ ณ ศูนย์ BFC เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนติดต่อราชการให้ครบภายในจุด ๆ เดียว โดยไม่ต้องเดินทางไปตามฝ่ายต่างๆ แต่ปัจจุบันการให้บริการประชาชนของฝ่ายปกครองยังพบปัญหาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องขั้นตอนและเอกสารในการติดต่อราชการ ถึงแม้ว่าสำนักงานเขตราชวัชรบุรีจะดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ในการติดต่อราชการในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตแล้ว และยังมีช่องทางที่ใช้ติดต่อราชการอื่นๆ เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เป็นต้น ก็ยังไม่สามารถตอบสนองการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุม เนื่องจากกระบวนการบางกระบวนการ ประกอบด้วย การสอบสวนรับรองประเภทต่างๆ ทะเบียนสมาคม ทะเบียนมูลนิธิ เมื่อประชาชนมาติดต่อยื่นเอกสาร เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากเอกสารหลักฐานประกอบการดำเนินงานไม่ถูกต้อง หรือประชาชนบางรายมายื่นเอกสารแล้ว ยังไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลทางทะเบียนราษฎร เนื่องจากเป็นเอกสารฉบับเก่า ยังไม่มีในฐานข้อมูล ต้องไปขอคัดข้อมูลจากต้นฉบับ ทำให้ต้องมาติดต่อราชการหลายครั้งประชาชนบางรายไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง ประชาชนบางรายอยากให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนเดินทางมาติดต่อราชการครั้งต่อไป โดยการขอไลน์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่เพื่อส่งเอกสารหลักฐานให้ตรวจสอบก่อนในเบื้องต้น หรือซักถามขั้นตอนพร้อมขอแบบฟอร์มประกอบการดำเนินการ เพราะประชาชนสะดวกส่งไลน์มากกว่าส่งอีเมล หรือถามตอบบนเว็บไซต์และเฟสบุ๊กของสำนักงานเขต ถึงแม้ว่าปัจจุบันกรุงเทพมหานครจะมีระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration One Stop Service : BMA OSS) เป็นการยื่นคำขออนุญาตออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนแล้ว แต่ยังมีข้อจำกัดในการตรวจสอบคำขออนุญาตของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการเข้าดูคำขอในระบบ เจ้าหน้าที่ต้องเข้าดูผ่านระบบอินเตอร์เน็ตของกรุงเทพมหานครเท่านั้น ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานและสัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่เสถียร

ผู้เข้ารับการอบรมจึงมีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อราชการงานมูลนิธิ สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ โดยจัดทำ Application LINE Official Account ขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อราชการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตราชวัชรบุรี เป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว ลดระยะเวลา

และค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อราชการ มีความโปร่งใส เกิดความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน และ กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑ การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรุงเทพมหานคร กลยุทธ์ที่ ๗.๕.๑.๑ พัฒนาระบบการให้บริการ e-service ของกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารที่ถูกต้อง ก่อนเข้ารับบริการ

๓.๒ เพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้คล่องตัวมากขึ้น

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการติดต่อราชการผ่าน Application LINE Official Account

๔. เป้าหมาย

จัดทำ Application LINE Official Account เป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน จำนวน ๑ account ภายในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ การวิเคราะห์ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคหรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

๑) S = Strengths (จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ)

๒) W = Weaknesses (จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ)

๓) O = Opportunities (โอกาสที่จะดำเนินการได้)

๔) T = Threats (อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร)



หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ

๑) การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถ ภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้าด้วย ประกอบด้วย

- Strengths (จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กร นั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนา องค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- Weaknesses (จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควร ปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรนั้นสามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงาน ขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร สภาพแวดล้อม ทางสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- Opportunities (โอกาสที่จะดำเนินการได้) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กร ใน ระดับมหภาค และองค์กรสามารถถกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็ง ขึ้นได้

- Threats (อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถ ส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งองค์กร จำต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญ แรงกระทบดังกล่าวได้

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะเป็นประโยชน์ในการจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่องค์กรต้องทำ เพื่อให้เติบโตขึ้นได้ และประสบความสำเร็จ และยังเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาภาพรวม และมุมมองต่างๆ เพื่อวางกลยุทธ์ และทิศทางขององค์กรในอนาคต และยังสามารถใช้ค้นหาภัยคุกคามอาจจะทำลายผลการดำเนินงานได้อีกด้วย ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะได้ดังนี้

Strengths (จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ)	Weaknesses (จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ)
<ul style="list-style-type: none"> - มีคู่มือ ระเบียบ ขั้นตอน และมาตรฐานในการปฏิบัติงานมูลนิธิ สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ ที่ชัดเจน - มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ สมรรถนะ และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานเขตจัดทำช่องทางทางการติดต่อราชการ ยังไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน - หน่วยงานได้รับภารกิจมากขึ้นทำให้ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ

Opportunities (โอกาสที่จะดำเนินการได้)	Threats (อุปสรรค ข้อจำกัด)
- ความก้าวหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงาน เช่น Line Facebook เป็นต้น	- กฎหมายระบุให้ประชาชนต้องใช้เอกสารในการติดต่อราชการซึ่งมีความหลากหลาย - ระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานครยังต้องเข้าดูผ่านอินเทอร์เน็ตของกรุงเทพมหานครเท่านั้น - กรุงเทพมหานครจัดสรรอัตรากำลังของบุคลากรไม่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน

จากตารางการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการภายใต้ภารกิจต่างๆที่มีมากขึ้น แต่ช่องทางในการติดต่อสื่อสารของประชาชนกับเจ้าหน้าที่ยังไม่ตรงตามความต้องการ จึงได้จัดทำโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อราชการงานมูลนิธิ สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ ผ่าน Application LINE Official Account ขึ้น

๕.๒ แนวคิด PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ที่ใช้ควบคุมและพัฒนากระบวนการขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งเราสามารถนำวงจร PDCA ไปประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท PDCA เป็นแนวคิดที่ถูกคิดค้นโดย Edwards W. Deming ซึ่งเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ใช้สำหรับวางแผนแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืน Deming คิดค้น PDCA โดยมีความเชื่อว่าคุณภาพสามารถปรับปรุงและพัฒนาได้ ดังนั้น หลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) จึงเป็นหลักการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกงาน ซึ่งหลักการวิเคราะห์ PDCA ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

- ๑) P= Plan (การวางแผน และวิเคราะห์ปัญหา)
- ๒) D = DO (การลงมือปฏิบัติ)
- ๓) C = Check (การตรวจสอบ)
- ๔) A = Act (การปรับปรุงแก้ไขและวางแผนใหม่)



Plan (การวางแผน และวิเคราะห์ปัญหา) คือ การกำหนดเป้าหมายจากปัญหา และสร้างออกมาเป็นแผนในการดำเนินงาน เพื่อให้แผนงานประสบความสำเร็จ เพราะฉะนั้นในขั้นตอนนี้จะต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนเสียก่อน และต้องกำหนดให้ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ เช่น มีปัญหาอะไรที่ควรแก้ไขหรือไม่ ใครเป็นผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องบ้าง มีกระบวนการแก้ไขอย่างไร จากนั้นจัดทำเป็นแผนดำเนินงาน

DO (การลงมือปฏิบัติ) คือ เป็นขั้นตอนของการลงมือปฏิบัติตามแผนโดยนำแผนดังกล่าวมาใช้ดำเนินการจริงเพื่อให้เห็นผลลัพธ์ หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้ คือ การทดสอบเก็บข้อมูลซึ่งเป็นการทดสอบแผนงานจากกระบวนการที่ก่อนหน้านี้เพื่อเก็บผลลัพธ์ โดยนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาเพิ่มและใช้งานจริงภายหลัง

Check (การตรวจสอบ) คือ ขั้นตอนในการตรวจสอบเพื่อหาช่องทางการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพิจารณาผลลัพธ์ในขั้นตอนลงมือปฏิบัติว่าสามารถทำให้เป้าหมายที่วางแผนไว้แต่แรกเป็นจริงได้หรือไม่ หากเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ก็สามารถไปสู่ขั้นตอนต่อไปได้เลย แต่ถ้าไม่ประสบความสำเร็จ ก็จะต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหาในขั้นตอนที่ ๑ - ๓ ใหม่ จนกว่าจะประสบความสำเร็จหรือผ่านตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้

Act (การปรับปรุงแก้ไขและวางแผนใหม่) คือ ขั้นตอนของการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้กระบวนการต่าง ๆ ดีขึ้น เมื่อเราได้วางแผน ทดสอบลงมือทำตามกระบวนการ ขั้นตอนต่อมาก็คือการนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง ส่วนใหญ่พบว่าเหตุที่ทำให้วงจร PDCA ไปไม่ถึงความสำเร็จ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านทรัพยากร เช่น บุคคล เงินทุน เวลา ทักษะ และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ควรจะต้องแก้ไขและพัฒนาไปเรื่อย ๆ เพื่อทำซ้ำจนหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ของ PDCA

๑) สร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีกว่า เพราะกระบวนการนี้เริ่มต้นที่ปัญหา และต้องการแก้ไขมันเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

๒) เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นกระบวนการที่ทำซ้ำได้ในระยะยาว จึงเกิดประสิทธิภาพสูงสุดหากปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

๓) ทำให้ตัดสินใจง่ายขึ้น เพราะมีการตั้งเป้าหมายและการวัดผลที่ชัดเจน ข้อมูลที่ได้มาสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

๔) ลดความเสี่ยงในการจัดการ เพราะกระบวนการนี้ประยุกต์ใช้กับทีมเล็ก ๆ ก่อน หากเกิดความผิดพลาดก็จะควบคุมสถานการณ์ได้ง่ายกว่า ทั้งยังสามารถอุดรอยรั่วไม่ให้เกิดความเสี่ยงในอนาคต จากแนวคิดข้างต้นสามารถนำมาปรับใช้กับฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะได้ดังนี้

Plan คือ การวางแผน นำปัญหาที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาให้ประชาชนได้ประโยชน์มากที่สุด กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน โดยการจัดทำ Application LINE Official Account ขึ้น พร้อมทั้งทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

DO คือ การลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

Check คือ การตรวจสอบผลการลงมือปฏิบัติพร้อมรายงานให้ผู้อำนวยการเขตทราบ

Act คือ การประเมินผลการดำเนินการ สรุปข้อดี ข้อเสีย อุปสรรค และหาแนวทางในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น รายละเอียดตามแนวทางการดำเนินการที่จะปรากฏในหัวข้อต่อไป

๕.๓ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

- ๑) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- ๒) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- ๓) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
- ๔) การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
- ๕) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

๑) จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

๒) มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๓) เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

๔) แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิตให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๕) เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๖) เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๗) เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๕.๔ พระราชบัญญัติกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคม ส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

(๑) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๗ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

(๒) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

(๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือ ระเบียบ ข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการ แก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจ แต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตาม มาตรฐานนี้ด้วยก็ได้

หมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็น องค์การ แห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ใน ด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับ สถานการณ์รวมทั้ง ต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ใน การปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ตามพระราช กฤษฎีกานี้

หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อ ประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศ ให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้ว เสร็จของงาน ไต และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วน ราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้ ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตาม กำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือ จากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลา ที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำ ในระบบเดียวกับที่กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

๕.๕ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการเมือง และสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็ง หรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่อาจจะมา

ในอนาคตเพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.๒๕๔๒)

หลักการพื้นฐานของการสร้างธรรมาภิบาลในองค์กร การส่งเสริมให้เกิดการสร้างธรรมาภิบาลนั้น มาจากความร่วมมือของทั้งสถาบันทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาสังคม บทบาทของรัฐที่สำคัญนั้นคือ รัฐเป็นผู้มีบทบาทในการวางรากฐาน และการรักษากฎระเบียบต่าง ๆ การสร้างธรรมาภิบาลของรัฐนั้น จำเป็นต้องอาศัยระบบการจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ มีภาระรับผิดชอบภายใต้กฎหมาย และนโยบายที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐจะต้องมีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบภายใต้กรอบของกฎหมาย ซึ่งจุดมุ่งหมายในการสร้างธรรมาภิบาลของภาครัฐนั้น จะต้องพยายามปฏิรูปการบริหารจัดการให้ถูกต้องตามหลักเหตุผล และหน้าที่ มีระบบความรับผิดชอบต่อการเงินที่มีประสิทธิภาพมาใช้ และให้มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ยกกระดับความชำนาญของภาครัฐให้มีความทันสมัย เป็นต้น ส่วนบทบาทขององค์กรภาคเอกชนและบทบาทของประชาสังคมที่มีต่อการสร้างธรรมาภิบาล คือ การรวมตัวกันของสาธารณชนในการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ โดยรัฐควรมีการหามาตรการที่จะมากระตุ้นให้เกิดการตระหนักถึงการทำความผิดจรรยาบรรณ เป็นต้น

สำหรับหลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาลในองค์กรตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.๒๕๔๒ ประกอบไปด้วย ๖ หลักการ ได้แก่

๑) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

๒) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ซื่อสัตย์ อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

๓) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

๔) หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่นๆ

๕) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

๖) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

๕.๖ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๖๕ กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ โดยกำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อรับผิดชอบในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดวิธีการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติ ในการติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผล รวมทั้งกำหนดมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาว เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ภายในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยการประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ ประกอบด้วย

๑) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกราช อธิปไตย และมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามและภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง ควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐ รวมถึงประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติ ด้านอื่น ๆ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด

๒) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ บนพื้นฐานแนวคิด ๓ ประการ ได้แก่

(๑) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่เราเก่งทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่

(๒) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต

(๓) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคู่มือใหม่ รวมถึงปรับปรุงแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับ

อนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปรุงจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ ให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลาง และลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

อุตสาหกรรมและบริการไทยต้องพร้อมรับมือและสร้างโอกาสจากความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ ๔ ที่เป็นผลของการหล่อหลอมเทคโนโลยีดิจิทัล เทคโนโลยีชีวภาพ และเทคโนโลยีทางกายภาพเข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว เป็นวงกว้างและลึกซึ้งทั้งระบบอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงพื้นฐานโครงสร้างอุตสาหกรรมและบริการ โดยสร้างอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคตที่ขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศพัฒนาแล้วด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งอนาคต เพิ่มบุคลากรที่มีทักษะและความรู้ตามความต้องการของตลาด สร้างระบบนิเวศอุตสาหกรรมและบริการที่เหมาะสม และสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอย่างยั่งยืน

๓) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่ครบด้านและมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะรับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มีธรรมาภิบาล อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้องมีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑ มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษ และภาษาที่สามและอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

๔) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

๕) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมภิบาล และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการ ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน และการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง ๓ ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

๖) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่

ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคม ต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่งคั่ง และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธ ไม่ยอมรับ การทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

องค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ ปรับโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบที่มีความหลากหลาย มีการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้าสู่การเป็นสำนักงานสมัยใหม่ นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล มีความคล่องตัว ไม่ยึดติดกับการจัดโครงสร้างองค์กรแบบราชการ สามารถยุบ เลิก ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบ ได้ตามสถานการณ์

พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย โดยมีการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการที่ตั้งอยู่บนข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใส ยึดหยุ่นและคล่องตัวสูง นำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล มาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ รวมทั้งนำองค์ความรู้ ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณค่าและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา พร้อมทั้งมีการจัดการความรู้และถ่ายทอด ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาภาครัฐให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

๕.๗ LINE Official Account หรือ LINE OA คือ ผลิตภัณท์อีกชิ้นของ LINE โดยทำหน้าที่ เป็นสื่อกลางหรือคือ บัญชีทางการ สำหรับธุรกิจและร้านค้าไม่ว่าจะเป็นออนไลน์หรือออฟไลน์ในการ สื่อสาร กับผู้ติดตามหรือลูกค้าของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นข้อความธรรมดาแบบถาม - ตอบระหว่างลูกค้า หรือข้อความโฆษณาโปรโมทเกี่ยวกับสินค้าและบริการ แถมยังมีฟีเจอร์หลายรูปแบบที่ร้านค้าสามารถ เลือกใช้งานเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้าหรือว่าที่ลูกค้าของธุรกิจได้ ไม่ว่าจะเป็นการ Broadcast ข้อความ การสร้างข้อความตอบรับอัตโนมัติ หรือแม้แต่การทำคูปองสะสมแต้ม ฯลฯ

อีกข้อสำคัญของ LINE OA ก็คือด้วยความที่เป็น Product ของ LINE ทำให้แอปพลิเคชัน ตัวนี้นั้นสามารถเชื่อมต่อกับ LINE ได้โดยตรง เวลาที่ร้านค้าส่งข้อความหรือข่าวสารอัปเดตให้ผู้ติดตาม ก็จะมีแจ้งเตือนบนหน้าแชท LINE ของพวกเขาได้โดยตรงเหมือนการส่งข้อความคุยกันปกติ ลูกค้า สะดวกสบาย ไม่ต้องเปิดเข้าออกหลายแอป สามารถเสิร์ฟคอนเทนต์ตรงถึงหน้าแชทของลูกค้า ได้อย่าง รวดเร็วทันใจทุกที่ทุกเวลา

ซึ่งในปัจจุบันนี้ LINE OA มีผู้ใช้งานมากกว่า ๔๙ ล้านบัญชีซึ่งถือว่าเยอะมากๆ เห็นได้ชัดว่า เป็นเครื่องมือที่หลายธุรกิจให้ความสนใจและเลือกนำมาใช้สื่อสารกับลูกค้าของตนเองและแน่นอนว่ามีบัญชี ถึง ๔๙ ล้านบัญชีแบบนี้ คุณอาจจะเคยเห็นสโลโก้ของบัญชี LINE OA ที่แตกต่างกัน บางบัญชีเป็นสีเขียว บางบัญชีเป็นสีเทา บางบัญชีสีน้ำเงิน

ชนิดของบัญชี LINE Official Account

บัญชี LINE เพื่อธุรกิจมีทั้งหมด 3 แบบโดยสามารถดูได้จากสีที่แตกต่างของโลโก้



บัญชีทั่วไป



บัญชีรับรอง



บัญชีพรีเมียม

ภาพประกอบที่ ๑ รูปภาพจาก Lineforbusiness.com

จากรูปด้านบนจะเห็นได้ว่า LINE OA มีการแบ่งประเภทบัญชีออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ บัญชีทั่วไป บัญชีรับรองและบัญชีพรีเมียม

ประเภทบัญชีทั่วไป (Unverified Account) สำหรับประเภทบัญชีทั่วไปจะเป็นบัญชีแรกเริ่มที่ร้านค้าจะได้รับหลังจากการสมัครใช้งาน LINE Official Account ครั้งแรก โดยที่สามารถใช้ส่งข้อความหรือสื่อสารกับผู้ติดตามได้ปกติและสามารถพัฒนาให้เป็นโลโก้สีน้ำเงินและโลโก้เขียวได้ในภายหลัง

สำหรับบัญชีทั่วไปนั้นเหมาะกับร้านหรือธุรกิจที่ยังมีขนาดเล็กและยังมีผู้ติดตามที่ยังไม่เยอะมากและยังอยากประหยัดค่าใช้จ่ายไว้ก่อน

ประเภทบัญชีรับรอง (Verified Account) ประเภทต่อไปคือ บัญชีรับรองที่ร้านค้าจะได้รับโลโก้สีน้ำเงินมาประดับไว้บนหน้า Profile โดยจะเสียค่าใช้จ่าย ๘๘๘ บาทโดยประมาณ เพื่ออัปเกรดเป็นบัญชีประเภทนี้

ข้อดีของการเลือกอัปเกรดบัญชี Verified Account ก็คือร้านค้าและธุรกิจสามารถสร้าง Credibility ให้ตัวเองได้ว่าเป็นร้านค้าจริง ธุรกิจจริงเพราะว่ามีข้อมูลที่ติดต่อได้และผ่านกระบวนการอนุมัติจากทาง LINE เรียกร้อยพร้อมเอกสารประกอบการยืนยันที่น่าเชื่อถือตามอุตสาหกรรม แถมยังได้รับสิทธิการโปรโมทฟรีบนหน้า Wallet และสร้างโปสเตอร์ QR Code เชิญชวนจากทาง LINE Friends อีกเช่นเดียวกัน

ประเภทบัญชีพรีเมียม (Premium Account) สำหรับประเภทสุดท้ายที่ร้านค้าจะได้รับโลโก้เขียวไว้ขอบบนโปรไฟล์นั้นคือ บัญชีพรีเมียม ที่ทาง LINE แนะนำว่าจะเหมาะกับธุรกิจหรือองค์กรขนาดใหญ่ที่ต้องการเข้าถึงผู้คนได้เยอะและสร้างผู้ติดตามเป็นหลักล้าน และสามารถค้นพบเจอได้บน Search Engine โดยค่าใช้จ่ายสำหรับการอัปเกรดบัญชีนั้น อาจจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของทาง LINE

โดยทุกประเภทบัญชีนั้นล้วนเป็น LINE OA เหมือนกันหมดและสามารถใช้ติดต่อสื่อสารกับผู้ติดตามได้เช่นเดียวกัน เพียงแต่อาจจะมีข้อจำกัดหรือการใช้งานบางอย่างที่แตกต่างกันออกไปธุรกิจและร้านค้าสามารถเลือกใช้ประเภทบัญชีตามความเหมาะสมและเลือกการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของตัวเอง สำหรับงานให้บริการของสำนักงานเขต LINE OA ก็สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการในเรื่องของงานมูลนิธิ สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ ได้

จากหัวข้อในการจัดทำรายงานส่วนบุคคลประกอบกับการศึกษาแนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา ผู้เข้ารับการอบรมจึงกำหนดนิยามศัพท์ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง สำนักงานเขตสามารถปฏิบัติงานมูลนิธิ สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ ได้ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๖.๑ เสนอขออนุมัติโครงการ (ฝ่ายปกครอง) (Plan)	↔											
๖.๒ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ (Plan)	↔											
๖.๓ จัดทำ Application LINE Official Account (Do)		↔										
๖.๔ ดำเนินงานโครงการ นำร่องที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ (Do)												↔
๖.๕ รายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้อำนวยการเขตทราบ (Check)												↔
๖.๖ ประเมินผลการดำเนินงานสรุปข้อดี ข้อเสียอุปสรรคที่เกิดขึ้นและหาแนวทางในการพัฒนา (Act)												↔

หมายเหตุ : จะดำเนินการนำร่องที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ต่อผู้รับบริการ

๗.๑.๑ มีช่องทางการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการงานมูลนิธิ สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ เพิ่มขึ้น ๑ ช่องทาง

๗.๑.๒ ลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ

๗.๑.๓ มีการสื่อสารระหว่างกันได้ที่สะดวกรวดเร็ว

๗.๑.๔ ประชาชนมีการจัดเตรียมเอกสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง

๗.๑.๕ ประชาชนที่ติดต่อราชการงานมูลนิธิ สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ ผ่าน Application LINE Official Account มีความพึงพอใจ

๗.๒ ต่อผู้ให้บริการ

๗.๒.๑ ลดระยะเวลาในการตรวจเอกสารเมื่อประชาชนมายื่นเอกสารที่สำนักงานเขต

๗.๒.๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้คล่องตัวมากขึ้น ลดข้อผิดพลาดของเอกสารในระหว่าง การดำเนินงานได้

๗.๒.๓ สร้างความโปร่งใสให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ระดับผลผลิต (Output)

๑) มีช่องทางการติดต่อราชการผ่าน Application LINE Official Account จำนวน ๑ account

๒) สามารถตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน นอกเวลาราชการได้

๓) สามารถตอบกลับประชาชนผ่าน Application LINE Official Account ภายใน

๒๔ ชั่วโมง

- ผลลัพธ์ (Outcome)

๑) ร้อยละ ๙๐ ของผู้รับบริการได้รับข้อมูลในการติดต่อราชการและจัดเตรียม เอกสารที่ถูกต้อง

๒) ร้อยละ ๘๐ ของผู้รับบริการงานมูลนิธิ สมาคม และงานสอบสวนรับรองต่างๆ ผ่าน Application LINE Official Account มีความพึงพอใจในการติดต่อราชการ

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

- จัดทำโครงการเสนอขออนุมัติ

- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- รายงานผลการดำเนินการ

- สถิติข้อมูลผู้รับบริการที่จัดเตรียมเอกสารถูกต้องเมื่อมารับบริการ

- แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อราชการผ่าน Application LINE Official Account ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือ Admin ต้องเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตรวจเอกสารของประชาชนในเบื้องต้น

๑๐.๓ ควรพัฒนาต่อยอดในส่วนราชการต่างๆ หรือขยายผลไปยังสำนักงานเขตอื่นๆ เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพทั้งองค์กร

๑๐.๔ กรุงเทพมหานครควรพัฒนาให้มี Application LINE Official Account เป็นช่องทางในการติดต่อราชการเพิ่มขึ้นอีก ๑ ช่องทาง

ภาคผนวก

<https://www.stou.ac.th/Offices/rdec/headquater/upload/การวิเคราะห์%๒๐SWOT.pdf>

<https://vcharkarn.com/article/pdca-วงจรแห่งความสำเร็จ/>

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

ทิพาดี เมฆสุวรรณค์, “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ” ,วารสารข้าราชการ , ปีที่ ๔๒ ฉบับที่ ๒ (๒๕๔๐), หน้า ๒๔-๔๓.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๕๓) , หน้า ๒๓๘-๒๓๙.

<https://www.hii.or.th/haii/wp-content/uploads/๒๐๑๖/๐๕/พรบ.บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี-๒๕๕๖.pdf>

<https://rtarf.mi.th/pdf/thammaphiban๖.pdf>

<https://dl.parliament.go.th/handle/๒๐.๕๐๐.๑๓๐๗๒/๒๓๔๘๓๓>

<https://drive.google.com/file/d/๑XSBMp๘OCsauJqECOB-XZLB๙๑-cRrNsEV/view>

<https://contentshifu.com/blog/what-is-line-oa>