

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การทำบัตรประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียงโดยการนำ
เทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นคำขอทางแอปพลิเคชัน

จัดทำโดยนายปพน เดชบวรกุล

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
หัวข้อ	๑
ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ	๑
วัตถุประสงค์	๑
เป้าหมาย	๑
แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา	๒
แนวทางการดำเนินการ/ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๘
ประโยชน์จากการศึกษา	๙
งบประมาณ	๙
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๙
ข้อเสนอแนะ	๙
รายการอ้างอิง	๑๐

๑. **หัวข้อ** การทำบัตรประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียงโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นคำขอทาง แอปพลิเคชัน

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารสำคัญของบุคคลที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงตนว่าบุคคลนั้นเป็นผู้มีสัญชาติไทย นอกจากนี้แล้วบัตรประจำตัวประชาชนยังเป็นเอกสารประกอบในการขอใช้สิทธิต่างๆ ต่อทางราชการทั้งยังใช้ประกอบในการทำนิติกรรม ธุรกรรมในทางกฎหมาย

ในการขอมอบบัตรประชาชนนั้น บุคคลที่มีอายุเจ็ดปีบริบูรณ์ขึ้นไปต้องยื่นคำขอด้วยตนเอง ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง แต่กรณีบุคคลที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการ ย่อมไม่สะดวกที่จะดำเนินการต่อสำนักทะเบียนได้ ทำให้การขอมอบบัตรประจำตัวประชาชนของคนกลุ่มนี้เป็นความยากลำบาก เสียค่าใช้จ่ายและเพิ่มอาการเจ็บป่วยจากการเดินทางมาติดต่อสำนักเขตโดยตรงได้ จากการดำเนินงานให้บริการทำบัตรประจำตัวที่ผ่านมา สำนักทะเบียนใช้ระบบการจองคิวล่วงหน้า (BMAg) แต่ระบบดังกล่าวเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั่วไปเท่านั้น ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มดังกล่าว จึงเห็นควรพัฒนาระบบการให้บริการทำบัตรประชาชน โดยนำระบบเทคโนโลยี สร้างแอปพลิเคชันหรือคิวอาร์โค้ดขึ้น โดยประชาชนที่ป่วยติดเตียงสามารถยื่นคำร้องขอทำบัตรและลงลายมือชื่อทางระบบอิเล็กทรอนิกส์พร้อมทั้ง นัดหมายวันเวลาให้พนักงานเจ้าหน้าที่ไปจัดทำบัตรประจำตัวได้ ณ ที่พักอาศัยได้ อันจะเกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับผู้ป่วยทั้งยังสามารถพูดคุยเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากญาติหรือผู้ดูแลผู้ป่วยได้และลดการใช้ทรัพยากรทั้งหน่วยงานของรัฐและประชาชน

การเพิ่มช่องในการขอทำบัตรประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียงโดยการนำเทคโนโลยีแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ถือเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ตามยุทธศาสตร์ ด้านที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ที่ ๗.๕ และเป็นไปตามนโยบาย ๙ ดีของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครคนปัจจุบัน ด้านการบริหารจัดการดี ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดความเป็นเมืองน่าอยู่

๓. วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อพัฒนาระบบให้บริการงานทะเบียนให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการให้บริการนอกสถานที่แก่ประชาชน

(๓) เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้เกิดความเหมาะสมต่อไป

๔. เป้าหมาย

ฝ่ายทะเบียน สำนักเขตสวนหลวงจะมีแนวปฏิบัติในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับผู้ป่วยติดเตียง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตั้งข้อมูลเปรียบเทียบ ดังนี้ ผู้ป่วยติดเตียงที่มีความประสงค์จะทำบัตรประชาชนต้องปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

การทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้ป่วยติดเตียงแบบเดิม

- ญาติผู้ป่วยมายื่นคำร้องที่ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง
- ฝ่ายรวบรวม คำร้อง และเอกสาร หลักฐาน ที่เกี่ยวข้อง นำเสนอผู้อำนวยการเขต ลงนามในหนังสือราชการถึง ผู้อำนวยการส่วนบัตรประจำตัวประชาชน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

- ผู้อำนวยการส่วนบัตรประจำตัวประชาชน จะมีหนังสือราชการตอบกลับมายังสำนักงานเขตฯ พร้อมกับนัดหมายทางโทรศัพท์ว่าจะไปถ่ายรูปให้ผู้ป่วยติดเตียงในวันเวลาใด

การทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้ป่วยติดเตียงแบบใหม่

- สมัครเข้าแอปพลิเคชันไลน์ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง
- กรอกข้อมูลส่วนตัวตามแบบฟอร์มที่ฝ่ายทะเบียนกำหนดและส่งฝ่ายทะเบียน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนตรวจสอบข้อมูลและบันทึกในสารบบ
- เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับมายังผู้ป่วยเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดและกำหนดวันนัดหมายที่จะพบผู้ป่วย ณ ที่พักอาศัยหรือสถานที่อื่นที่ผู้ป่วยสะดวกที่สุด
- ถ่ายรูปและทำบัตรประชาชน

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

Kotler ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบการบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

ลักษณะการบริการที่สำคัญ ๔ ประการดังนี้ (kotler & Armstrong)

๑) ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

๒) ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

๓) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

๔) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

จอห์น ดี มิลเลท (Jhon D.Millett) กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะไว้ว่ามีเป้าหมายที่สำคัญคือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยได้สรุปเป้าหมายที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดไว้ ๕ หลักการดังนี้

(๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค(Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ได้แก่ การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(๒) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

(๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม

(๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึงการที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการคือ ๑.หน่วยงานและบุคลากรที่ให้บริการ ๒.ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓.กระบวนการและกิจกรรม ๔.ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕.ช่องทางการให้บริการ ๖.ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามาน ซีเทมป์และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml,& Berry) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น คุณภาพคือผลิตภัณธ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณธ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณธ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณธ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณธ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้

แบร์รี่ (Barry) ได้ให้ความหมายว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติต่าง ๆ ขององค์ประกอบคุณภาพบริการ คือ

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
๒. การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่าง ต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
๓. ความสามารถ (competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (access) คือ ผู้ใช้บริการเขาใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวก สำหรับผู้รับบริการและอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (communication) ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงานบริการและการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ (credibility) มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
๘. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำ แนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการและการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

คุณลักษณะเฉพาะในงานบริการ

เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ หรือเป็นนามธรรม ไม่มีรูปร่าง ไม่มีตัวตน แต่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้เป็นอย่างดี การบริการที่มีคุณภาพไม่คงที่ แปรเปลี่ยนไปตามผู้ส่งมอบงานบริการ โดยงานบริการมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการหรือพนักงานผู้ทำหน้าที่นั้นไม่สามารถเก็บรักษาเอาไว้ได้ การบริการ เป็นนามธรรม ไม่ใช่สินค้าที่จับต้องต้องได้ต่างจากสินค้าอุปโภค บริโภค ที่สามารถจับต้องได้ เก็บรักษาได้ ฉะนั้นการรักษารักษาบริการจะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ

มนุษย์เป็นตัวแปรสำคัญที่สร้างและทำลาย หากผู้ให้บริการไร้สำนึกหน้าที่ที่มีความบกพร่อง ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ต่อองค์กรหรือบริการ ต้องใช้แรงงานคนมากกว่าเทคโนโลยี แม้เทคโนโลยีในปัจจุบันจะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แต่สำหรับการบริการมนุษย์ย่อมเป็นผู้ให้บริการที่ดีที่สุด เพราะมนุษย์มีความรู้สึก มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีจิตสำนึกที่ดี และทัศนคติเชิงบวก สิ่งเหล่านี้จะช่วยยกระดับให้มนุษย์เหนือกว่าเทคโนโลยีในการให้บริการ

ผลของการบริการเชื่อมโยงถึงศรัทธาในองค์กร หากผู้ให้บริการส่งมอบคุณภาพงานบริการอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ย่อมเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนส่งผลกระทบต่อหน้าที่และองค์กรสร้างภาพลักษณ์และภาพลบเป็นเวลานาน การบริการนับเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมาก ควรปลูกฝังผู้ให้บริการมีทัศนคติต่อการส่งมอบบริการที่ดี

ไม่ว่าจะสร้างความประทับใจหรือสร้างความไม่พึงพอใจ ผู้รับบริการจะจดจำฝังใจเป็นเวลานานและมีการกล่าวถึงปากต่อปาก ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่าง ที่เข้ามาเกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของ งานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส (Gronroos) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

๑. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism And Skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) หมายถึงผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว การให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

กรอนรูส (Gronroos) คุณภาพการให้บริการที่ถูกค้ำรับรู้และคุณภาพการให้บริการที่ถูกค้ำรับรู้ทั้งหมด เป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการ คุณภาพที่ถูกค้ำรับรู้ทั้งหมด เป็นคุณภาพการให้บริการที่ถูกค้ำหรือ

ผู้รับบริการรับรู้โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่างๆที่สำคัญ ๒ ประการ ประกอบด้วย

๑. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

๒. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้เป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ดี ต้องได้รับการพิจารณาจากเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้คือ การเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะเชิงเทคนิคที่สามารถช่วยเหลือ รวมถึงแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี พฤติกรรมและทัศนคติของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเร่งด่วนโดยไม่มีข้อโต้แย้งและจะต้องกระทำด้วยความเต็มใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ การนัดหมายและสถานที่ที่พร้อมให้บริการต้องอำนวยความสะดวกและทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการ ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่พิจารณาภายหลังจากการให้บริการเสร็จสิ้น ว่าการบริการนั้นเป็นอย่างไร ตรงตามที่ได้กำหนดไว้แต่แรกหรือไม่ การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ เมื่อเกิดเหตุที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้กลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการจะเชื่อถือการให้บริการจากชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร

จากการศึกษาคุณภาพการบริการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการคือ สิ่งที่เป็นความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่จะคาดหวังถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับ โดยคุณภาพการให้บริการต้องมีการควบคุมคุณภาพให้ที่อยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อการบริการและองค์กร การวัดคุณภาพการให้บริการเป็นส่วนหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงระดับการให้บริการว่าอยู่ในเกณฑ์ใด โดยจะสามารถนำข้อบกพร่องมาทำการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างตรงจุด การวัดคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย ๕ ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้าจะใช้เกณฑ์การวัด ๒ ส่วน คือ การวัดความคาดหวัง และวัดการรับรู้ภายหลังการได้รับบริการแล้ว โดยองค์กรจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการประเมิน ตรวจสอบ วิเคราะห์ผลที่ได้เพื่อน มาปรับปรุงพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพองค์กร

แนวคิดของ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็งจุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการ ในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อของข้อความที่มีความหมายดังนี้ Strengths หมายถึง จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ Weaknesses หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ Opportunities หมายถึง โอกาสที่จะดำเนินการได้ Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัดหรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจสภาพแวดล้อมด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่จะมีผลต่อองค์กร และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และกิจกรรมดำเนินการขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

กรอบการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งองค์กร ตามแนวคิด ๗ S McKensey ซึ่งมองว่าองค์กรที่ดีเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย ๗ ประการ ดังนี้

๑. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ อาทิ องค์กรอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจของเราคืออะไรพันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้องค์กร กำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้และเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

๒. โครงสร้างองค์กร (Structure) คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการหรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคล ตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากองค์กรในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ การจัดองค์กรที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงานความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๓. ระบบการปฏิบัติงาน (System) ในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน (Working System) ก็มีความสำคัญยิ่ง อาทิ ระบบบัญชี/การเงิน (Accounting/Financial System) ระบบพัสดุ (Supply System) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ระบบการติดตาม/ประเมินผล (Monitoring/Evaluation System) ฯลฯ

๔. บุคลากร (Staff) ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้นควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

๕. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น ๒ ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ ตามหน้าที่ และลักษณะงาน

ที่รับผิดชอบเช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะ ความถนัด หรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and special talents) นั้นอาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้นๆโดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว ซึ่งองค์การคงต้องมุ่งเน้นในทั้ง ๒ ความสามารถไปควบคู่กัน

๖. รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น

๗. ค่านิยมร่วม (Shared values) ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นมาจากภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้วองค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

๑) ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน เพื่อทราบปัญหาการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนให้แก่ประชาชน สรุปลสถิติจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ตลอดจนข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ

๒) ทำหนังสือแจ้งหัวหน้าฝ่ายทะเบียน เพื่อจัดการประชุมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการจัดทำบัตรประชาชนให้แก่ผู้ปวดตึง โดยเป็นโครงการเสริมหรือเพิ่มเติมจากแนวปฏิบัติที่ผ่านมา โดยฝ่ายทะเบียนสร้างระบบแอปพลิเคชันไลน์ขึ้นมาอีกอันหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่ปวดตึง

๓) หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเสนอโครงการ การทำบัตรประชาชนให้กับผู้ปวดตึง โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นคำขอทางแอปพลิเคชันไลน์ต่อผู้อำนวยการเขตเพื่อให้ความเห็นชอบ

๔) ผู้อำนวยการเขตนำโครงการเข้าสู่ที่ประชุมประจำเดือน เพื่อนำเสนอโครงการให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่เพื่อรับทราบและเป็นยึดถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

๕) สำนักงานเขตจัดทำเอกสารเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบตามช่องทางต่างๆ

๖.๒ ระยะเวลา

ระยะเวลา ตั้งแต่ดำเนินการประชุมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนจนถึงขั้นตอนผู้อำนวยการเขตนำเสนอที่ประชุมข้าราชการสำนักเขต ประมาณ ๒ เดือน

๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ๑) สำนักทะเบียนกลาง
- ๒) ฝ่ายปกครอง
- ๓) ฝ่ายพัฒนาสังคม
- ๔) ฝ่ายเทศกิจ

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

- (๑) การให้บริการงานทะเบียนต่อประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจ
- (๒) ลดระยะเวลาในการดำเนินงานของพนักงานเจ้าหน้าที่และส่วนงานทะเบียนบัตรประชาชน สำนักเขตสวนหลวง
- (๓) การดำเนินงานให้บริการทำบัตรประชาชนแก่ผู้ป่วยของกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการมหานคร

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณเนื่องจากเป็นโครงการนำร่องโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙. แนวทางการติดตามประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ Outcome)

ระดับผลผลิต

- มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยติดเตียงที่รับบริการทำบัตรประชาชนจากสำนักทะเบียน ระดับความพึงพอใจต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

ระดับผลลัพธ์

- ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวในการขอรับบริการให้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง ที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล

- ประเมินผลจากจำนวนผู้ใช้บริการจองคิวผ่านแอปพลิเคชันและยื่นเอกสารทางระบบออนไลน์ในการขอให้จัดทำบัตรประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง
- ประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง ที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ การนำแนวทางไปปฏิบัติจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักทะเบียนกลาง (ส่วนบัตรประจำตัวประชาชน กรมการปกครอง และศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๑ กรุงเทพมหานคร) จึงจะทำให้โครงการประสบผลสำเร็จ

๑๐.๒ ควรประสานงานกับกรมการปกครอง เพื่อพิจารณาปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้การดำเนินการ

จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้มีความคล่องตัวกว่าในปัจจุบัน

๑๐.๓ ควรประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมต่อการใช้งานในการออกปฏิบัติงานจัดทำบัตรประชาชนนอกสถานที่ กรณีผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

๑๐.๔ ควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนในส่วนอื่น ๆ ให้สามารถลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ในคำร้องขอได้ โดยไม่ต้องมีการพิมพ์เอกสาร เพื่อเป็นการใช้เทคโนโลยีตามแนวทางประเทศไทย ๔.๐

รายการอ้างอิง

กรุงเทพมหานคร แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะกรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๖.

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔)
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๖๔.

วิลาสินี จงกลพีช. คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว
วิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร. ๒๕๖๓