



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการรับหนังสือเดินทาง
แบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru)

จัดทำโดย นายทรงวิทย์ นิภาสุวรรณ
รหัส 4010

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 4 ปี 2555
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการรับหนังสือเดินทาง
แบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru)

จัดทำโดย นายทรงวิทย์ นิภาสุวรรณ
รหัส 4010

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 4 ปี 2555
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การรับหนังสือเดินทางแบบไครฟ์-ทรู (Drive Thru) เกิดจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งนับได้ว่าเป็นนวัตกรรมทางการบริหารอย่างหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 ให้ดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการ จึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นหลักคิดหลักปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบราชการไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้นำแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และแนวทางการปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลอันสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น โดยนำเทคนิค ECRS มาใช้ในการออกแบบกระบวนการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบไครฟ์-ทรู (Drive-Thru) ซึ่งเป็นการปรับปรุงแบบการให้บริการภาครัฐจากการทำงานเชิงรับเป็นการทำงานเชิงรุกโดยยึดความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนเป็นเป้าหมาย สอดคล้องกับภารกิจของกรมการกงสุลที่พยายามพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายหลักคือทำให้การบริการของรัฐมีขั้นตอนที่สั้นลง และใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 4 ปี 2555 ซึ่งแล้วเสร็จได้เป็นผลจากการชี้แนะ และการให้คำแนะนำเชิงวิชาการจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษา 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถ กักผล เอกอัครราชทูต เพ็ญศักดิ์ ชลาวัณย์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.จิต จิตตเสวี ซึ่งข้าพเจ้าต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบคุณ ท่านเอกอัครราชทูต ณ กรุงมอสโก ในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชาหน่วยงานต้นสังกัดที่สนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนี้ ตลอดจนใคร่ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมการกงสุลและเจ้าหน้าที่สถานการต่างประเทศทหะวงศัวโรปรการทหะท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการจัดทำรายงานส่วนบุคคลฉบับนี้

ข้าพเจ้าหวังว่าผลการศึกษา ข้อเสนอแนะต่างๆ ในรายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ตามสมควรต่อผู้อ่านและกรมการกงสุลตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับประกอบการพิจารณาปรับปรุงแนวทางการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru) เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้นต่อไป

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ระเบียบและวิธีการศึกษา	2
1.5 ประโยชน์ของการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.1.1 แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)	4
2.1.2 แนวคิดการพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ	8
2.1.3 แนวคิดการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	10
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
2.3 สรุปกรอบแนวคิด	13
บทที่ 3 ผลการศึกษา	15
3.1 กระบวนการรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล (รูปแบบปัจจุบัน)	20
3.2 ปัญหาของประชาชนที่ขั้บรยชนด้มารับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล (รูปแบบปัจจุบัน)	22
3.3 กระบวนการรับหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (รูปแบบใหม่)	22
3.4 สรุปขั้นตอนการรับเล่มหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru)	24
3.5 ขอบเขตการให้บริการและข้อพึงระวัง	24

บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	25
4.1 สรุปผลการศึกษา	25
4.2 ข้อเสนอแนะ	27
บรรณานุกรม	34
ประวัติผู้เขียน	35

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	เปรียบเทียบกระบวนการทัศนระบบราชการแบบเก่า และกระบวนการทัศนระบบราชการแบบใหม่	6
ตารางที่ 2	สรุปจำนวนประชาชนที่ขอทำหนังสือเดินทางขอส่งหนังสือเดินทาง ทางไปรษณีย์ และขอรับเล่มหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล ประจำเดือน มกราคม ถึง มิถุนายน 2555	16
ตารางที่ 3	รายงานสรุปยอดผู้ขอหนังสือเดินทางประจำปี 2555	17
ตารางที่ 4	รายงานสรุปหนังสือเดินทางส่งไปรษณีย์	19
ตารางที่ 5	ราคาประเมินค่าก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2554 กำหนดโดย สมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย	28

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	หลักการในการพัฒนากระบวนการ	11
ภาพที่ 2	กระบวนการการรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล (รูปแบบปัจจุบัน)	21
ภาพที่ 3	กระบวนการรับเล่มหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru)	24
ภาพที่ 4	เปรียบเทียบการรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล (รูปแบบปัจจุบัน) กับการรับเล่มหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru)	26
ภาพที่ 5	แผนผังทางเดินรถของประชาชนที่มาติดต่อราชการที่กรมการกงสุล	30
ภาพที่ 6	แผนผังทางเดินรถของประชาชนที่มารับเล่มหนังสือเดินทางแบบไดรฟ์-ทรู	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายแนวทางในการทำงาน เพื่อสนองความต้องการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ. ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น กระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 กำหนดเป้าหมายการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคของโลกไร้พรมแดน อันเนื่องมาจากความเจริญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วทั่วโลก ดังนั้น ระบบราชการหรือหน่วยงานของรัฐในฐานะเป็นกลไกของรัฐบาลในการผลักดันนโยบายให้ไปสู่การปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของรัฐให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

กรมการกงสุลเป็นหน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศ มีภารกิจหลักในการให้บริการด้านงานกงสุล เช่น การทำหนังสือเดินทาง การรับรองเอกสาร การให้ความคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ มีประชาชนมาติดต่อราชการวันละกว่า 2,000 ราย โดยมาทำหนังสือเดินทางเฉลี่ยตั้งแต่เดือนมกราคม – พฤษภาคม 2555 วันละ 1,630 ราย การให้บริการแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru) ซึ่งเป็นวิธีการทำงานรูปแบบใหม่โดยนำแนวคิดเรื่องการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

และการจัดระบบงานให้เกิดความคล่องตัว มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับหนังสือเดินทางของกรมการกงสุล เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับนโยบายการทูตเพื่อประชาชนอันเป็นผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ Drive-Thru (Drive-Thru) ของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1.3.1 ศึกษาปัญหาของการให้บริการรับหนังสือเดินทางเฉพาะผู้ใช้รถยนต์มารับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

1.3.2 ศึกษาการประยุกต์ใช้การให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ Drive-Thru (Drive-Thru) ในประเด็นเกี่ยวกับ

1.3.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประยุกต์ใช้การให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ Drive-Thru

1.3.4 การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการบริการเพื่อรองรับการให้บริการแบบ Drive-Thru

1.3.5 การปรับเปลี่ยนสถานที่ตั้งบริการและการจราจร เพื่อรองรับการให้บริการแบบ Drive-Thru

1.4 ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาและพัฒนา (Research and Development) กระบวนการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ Drive-Thru (Drive-Thru)

วิธีการศึกษา มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.4.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจำนวนประชาชน และรถยนต์ ที่เข้ามาติดต่อขอรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล

1.4.2 ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการและระบบงานรวมถึงปัญหาของประชาชนที่มารับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุลรูปแบบปัจจุบัน

1.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม

1.4.4 ออกแบบรูปแบบการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ DRIVE-THRU (Drive-Thru)

1.4.5 สรุปผลเปรียบเทียบการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบปัจจุบันกับการให้บริการแบบ DRIVE-THRU (Drive-Thru)

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.5.1 กรรการกงสุล

1) เพื่อนำแนวทางในการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการเพิ่มช่องทางและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

2) ยกระดับมาตรฐานในการให้บริการประชาชนให้รวดเร็วสะดวกสบาย

3) ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการประชาชน

1.5.2 ผู้รับบริการ (ประชาชน)

1) ลดการใช้เวลาในการติดต่อราชการน้อยลง

2) สะดวกสบายรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

3) ประหยัดพลังงานเชื้อเพลิงในการหาที่จอดรถ

4) เป็นทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการ

1.5.3 บริษัท Outsourcing ที่ย้ายเล่มหนังสือเดินทาง

1) ลดขั้นตอนการทำงานการบันทึกภาพผู้ร้อง การสแกนเอกสาร

2) ลดอุปกรณ์เครื่องมือ กล้องบันทึกภาพ เครื่องสแกนเอกสาร

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ Drive-Thru (Drive-Thru) ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารรายงานวิจัยต่างๆ ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎี

2.1.1 แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เริ่มต้นขึ้นจากความพยายามในการอธิบายปรากฏการณ์ทางการบริหารงานภาครัฐที่เกิดขึ้นราวทศวรรษที่ 1980 ในประเทศกลุ่มเวสต์มินสเตอร์ (Westminster) ซึ่งได้แก่ อังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และแคนาดา ประเทศเหล่านี้ได้ดำเนินการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐก้าวหน้าไปอย่างมาก ด้วยจุดประสงค์ที่ต้องการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กลไกการบริหารงานภาครัฐจึงต้องมีสมรรถนะในการจัดการที่สูงเพียงพอสำหรับรองรับการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวไปในจังหวะและในทิศทางที่พึงประสงค์ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการจัดการนิยม (Managerialism) ตั้งอยู่บนสมมุติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการบริหารรัฐกิจ และการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นกระแสแนวความคิดที่สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิกของ Woodrow Wilson ที่เน้นแยกการเมืองออกจากการบริหารงาน และหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ (Scientific Management) ของ Frederick Taylor โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด (Economy) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) นอกจากนี้ ยังได้ผสมผสานให้เข้ากับเศรษฐศาสตร์สำนักนีโอคลาสสิก ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และเศรษฐศาสตร์สถาบันแนวความคิดดังกล่าวต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิคการบริหาร

จัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น

ภายใต้แนวความคิดของการปฏิรูประบบราชการ เมื่อ พ.ศ. 2545 ที่ได้มีการนำแนวคิด “การจัดการงานสาธารณะแนวใหม่” (New Public Management) มาใช้ โดยมีแนวคิดสำคัญ ซึ่งเป็นจุดเน้นของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด ภาครัฐจะต้องลดบทบาทลงโดยการจ้างภาคเอกชนดำเนินการแทน (Outsourcing) สรรหาผู้บริหารที่มีสมรรถนะสูงจากบุคคลนอกกระบวน (Performance Appraisal) เน้นการบริหารแบบมืออาชีพ เน้นการมีจิตวิญญาณผู้ประกอบการ (Entrepreneur) โดยนำกลไกตลาดมาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุกกรณี เน้นการบริการลูกค้า ทำงานเชิงรุกแสวงหาโอกาสเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการพัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง มอบอำนาจการใช้ดุลยพินิจและให้อิสระ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในระดับรองลงมา (Empowerment) กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น (Decentralization) แปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) แนวคิดดังกล่าวได้นำไปสู่การปรับเปลี่ยนจุดมุ่งเน้นใหม่ๆ ของการบริหารจัดการภาครัฐไปจากเดิมหลายประการ เช่น การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในฐานะที่เป็นลูกค้า มุ่งเน้นคุณภาพ คุณค่า บริการ สร้างแรงจูงใจให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) แก่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งเสริมสมรรถภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยให้ระบบการทำงานมีความยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการลดกฎระเบียบที่ไม่จำเป็น ตลอดจนการรื้อ ประกอบ สร้างระบบราชการ (Reinventing-Government) เป็นต้น การปรับเปลี่ยนดังกล่าวถือได้ว่าเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ (New Paradigm) ของการปฏิรูปการบริหาร โดยสามารถสรุปเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกระบวนทัศน์ระบบราชการแบบเก่าและกระบวนทัศน์ระบบราชการแบบใหม่ได้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบกระบวนทัศน์ระบบราชการแบบเก่าและกระบวนทัศน์ระบบราชการแบบใหม่

กระบวนทัศน์ระบบราชการแบบเก่า (Bureaucratic Paradigm)	กระบวนทัศน์ระบบราชการแบบใหม่ (Post-Bureaucratic Paradigm)
1. คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ	1. ให้ประชาชนได้รับสิ่งที่มีคุณค่า
2. ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ	2. ให้ความสำคัญกับคุณภาพและสิ่งที่มีคุณค่า
3. มุ่งเน้นการบริหารแบบตามคำสั่งตามสาย บังคับบัญชา (Administration)	3. เน้นการเพิ่มผลผลิตหรือมุ่งเน้นงาน
4. เน้นการควบคุมสั่งการ	4. การยึดมั่นในปทัสถาน (Adherence to norms)
5. กำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ และความ รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	5. กำหนดภารกิจที่ชัดเจน ปรับปรุงบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและ เน้นผลลัพธ์
6. คำนึงถึงต้นทุน	6. การส่งมอบสิ่งที่มีคุณค่า
7. ตระหนักถึงความรับผิดชอบ	7. การสร้างระบบการทำงานที่มีความ รับผิดชอบสมควรได้รับความไว้วางใจ (Accountability) และเสริมสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีในการทำงาน (Strengthen Working Relationship)
8. การปฏิบัติตามกฎระเบียบและกระบวนการ ทำงาน	8. สร้างความเข้าใจในปทัสถาน หาวิธีการ แก้ปัญหาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Understand and Apply norms, Identity and Solve Problems, Continuously Improve Processes)
9. การปฏิบัติตามแบบแผนการบริหารที่มีอยู่ อย่างเคร่งครัด	9. การแยกการให้บริการออกจากการควบคุม การสร้างปทัสถาน การเพิ่มทางเลือกให้กับ ลูกค้า สร้างความร่วมมือ การให้สิ่งจูงใจ การวัดผลงานและวิเคราะห์ผลลัพธ์ การรับ ฟัง ผลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพสูง

การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีฐานแนวคิดจากการส่งเสริมให้ใช้กลไกตลาด (Market mechanism) และวิธีการบริหารอย่างมืออาชีพ (Managerialism) ในการดำเนินการกิจของ รัฐในด้านต่างๆ สาระสำคัญของแนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่สามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพ หรือไม่มี ความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชน และการบริหารงาน ภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการ ให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process Accountability) ไปสู่การรับผิดชอบ ต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for Results)

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (Devolution of Centralized Power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของ หน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์ การกำกับดูแล ควบคุมภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคล ภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive Tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance Agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตาม ผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว/เฉพาะกิจ การพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate Image)

9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary Incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

จากแนวคิดการปฏิรูประบบราชการแนวใหม่ดังกล่าวข้างต้น มีผลทำให้ระบบราชการไทยต้องการมีการปรับเปลี่ยนตัวเองเป็นอย่างมากในสองมิติด้วยกัน คือ มิติด้านบทบาทของข้าราชการ โดยได้มีการปรับเปลี่ยนจากเดิมที่เน้นการเป็นผู้ปฏิบัติ (Operator) และผู้ควบคุมมาเป็นบทบาทผู้เอื้ออำนวยให้ได้รับบริการ (Provider) และจากการเป็นผู้รักษากฎกติกาเป็นผู้กระตุ้นและส่งเสริม (Promoter) ในส่วนมิติด้านการบริหารนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนไปเป็นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) และการบริหารโดยมุ่งที่ประชาชนเป็นศูนย์กลางอันนำไปสู่การกำหนดแนวทางต่างๆ ขึ้นมาเพื่อใช้ในการปฏิรูประบบราชการ

2.1.2 แนวคิดการพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ

1. การพัฒนา (Development)

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีการกำหนดทิศทาง (Planned or directed change) และรายละเอียดไว้ล่วงหน้าว่าจะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร เมื่อใด ใครจะเป็นผู้พัฒนา ทั้งนี้ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของคน ซึ่งหมายความว่ารวมถึงการได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมในสังคม (Social justice) ด้วย ดังนั้น คนจึงเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา เพราะเป็นทั้งผู้ถูกพัฒนาและรับผลของการพัฒนา

2. การบริการ (Services)

การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อมๆ กันด้วย การให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ คือ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า บริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประโยชน์มากที่สุดโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน บริการ ประชาชนแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ (1) ในด้านความปลอดภัย และ (2) ในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

3. การพัฒนาบริการ

การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทางซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่ง

4. คุณภาพ (Quality)

คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ (Degree of excellence) (ในคุณลักษณะโดยรวมของผลิตผล หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และเกิดประโยชน์ตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมีมิติต่างๆ ในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการให้บริการ มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการหรือมีบริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคุณภาพคือความพอใจของลูกค้า

5. คุณภาพบริการ (Service quality)

คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลักๆ รวม 4 เป็นปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สอง เป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients background) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการ จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น (Need) ของประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพ บริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิด

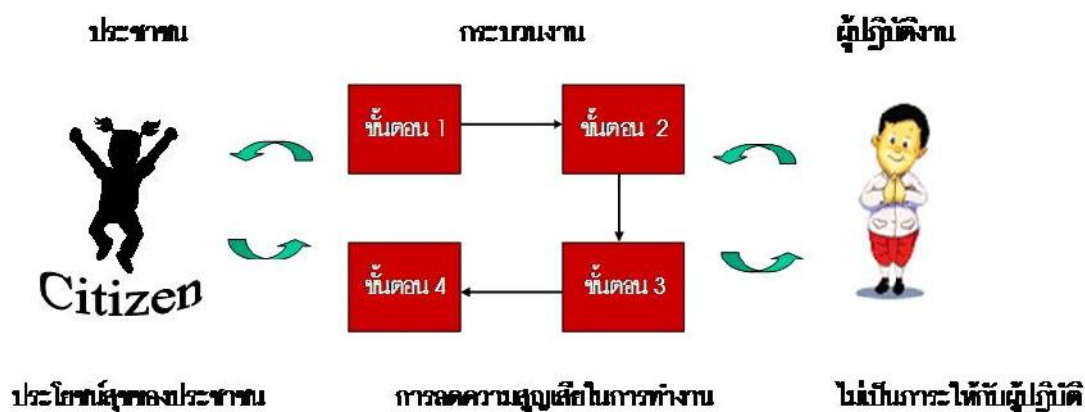
ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่น่าประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด

2.1.3 แนวคิดการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นเรื่องที่ส่วนราชการได้มีการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ที่ให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นๆของรัฐ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 - 50 จากที่กำหนดไว้เดิม ทั้งนี้ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้น ไม่ใช่เป็นการเร่งการทำงานให้เร็วขึ้น หรือเป็นการผลักงานบางอย่างให้ประชาชนเป็นผู้รับภาระแทน แต่เป็นการดำเนินการเพื่อให้ส่วนราชการทำการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น โดยมีหลักการในเรื่องดังกล่าวอยู่ 3 ประการ คือ

1. ประโยชน์สุขของประชาชน
2. การลดความสูญเสียในการทำงาน
3. การไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน

โดยหลักการทั้ง 3 ประการดังกล่าว เป็นเรื่องที่ต้องการให้มีการพัฒนากระบวนการโดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้ประโยชน์สุขเพิ่มมากขึ้น และกระบวนการงานมีการพัฒนาปรับปรุงโดยมีการลดความสูญเสียในการทำงาน รวมถึงการพัฒนากระบวนการนั้นต้องไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน ถ้าส่วนราชการมีการเร่งการทำงานในกระบวนการนั้นๆ ประชาชนอาจได้รับประโยชน์ แต่ขั้นตอนการทำงานยังเหมือนเดิม คือ ไม่มีการลดความสูญเสียในการทำงาน และการเร่งการทำงานยังเป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาแล้วการทำเช่นนั้น ประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้เพิ่มขึ้น



ภาพที่ 2.1 หลักการในการพัฒนากระบวนการ

หลักในการปรับปรุงงาน ECRS

หลักการ E C R S เพื่อเริ่มต้นกระบวนการปรับปรุงระบบงานได้ โดยหลักการดังกล่าวมีองค์ประกอบกล่าวคือ

E = Eliminate หมายถึง การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไปเป็นการตัดทอนหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการปรับปรุงงาน เพราะการทำงานในสิ่งที่ไม่จำเป็นแล้วเป็นการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์และเป็นการทำงานที่สูญเปล่าโดยมิได้อะไรตอบแทนเลย

C = Combine หมายถึง การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน เป็นการรวมส่วนที่เหลือหรือส่วนที่จำเป็นเข้าด้วยกัน แล้วปรับปรุงให้ดีขึ้นเมื่อได้ตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วก็ต้องจัดระบบงานเสียใหม่ โดยนำงานส่วนที่เหลือ ส่วนที่มีลักษณะงานคล้ายกัน และส่วนที่จำเป็นต่าง ๆ มารวมกัน และปรับปรุงให้ดีขึ้น

R = Rearrange หมายถึง การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสมเป็นการลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ให้กระชับสั้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม หรือการสับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่เพื่อให้การทำงานคล่องตัวยิ่งขึ้น

S = Simplify หมายถึง เป็นการทำงานให้ง่ายหรือปรับปรุงส่วนที่จำเป็นให้ดีขึ้น โดยในการปฏิบัติงานนั้น มักจะมีงานที่ยุงยากสลับซับซ้อน มีขั้นตอนมาก ควรทำกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้นทุกคนเข้าใจได้ง่าย หากเป็นไปได้ให้จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ประชาชนสามารถติดต่อได้ในที่เดียวกันหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 รายงานผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับรางวัลคุณภาพให้บริการประชาชน

สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 5 กรมการขนส่งทางบก การให้บริการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ. ศ. 2522 ณ Drive thru Service เป็นการพัฒนางานบริการด้วยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อราชการ และลดการใช้พลังงานของประเทศ ตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม Drive Thru Service เป็นบริการที่รวมขั้นตอนการตรวจสภาพรถและการดำเนินการทางทะเบียนไว้ ณ จุดบริการเดียว โดยหลังจากเจ้าของรถนำรถเข้ารับการตรวจสภาพแล้ว สามารถขับรถเข้าช่องให้บริการเพื่อดำเนินการทางทะเบียน แล้วขับผ่านออกไปได้ทันที เพียงนำสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและหลักฐานการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถมาแสดงเท่านั้น ส่วนการตรวจสภาพรถยังได้ปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสภาพรถให้เจ้าของรถสามารถขับรถเข้ายื่นเอกสารต่อเจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ภายในอาคารตรวจสภาพโดยไม่ต้องกรอกแบบคำขอ (ระบบ On-line) เพียงลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องเท่านั้น จากนั้นจึงขับรถเข้ารับการตรวจสภาพและรับเรื่องคืนจากช่างผู้ตรวจได้ทันทีโดยใช้เวลาเฉลี่ยไม่เกิน 10 นาที และใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพียง 2 คน สามารถลดระยะเวลาได้ถึงร้อยละ 89 สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการสูงสุดถึงร้อยละ 96.26

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา กรมการขนส่งทางบก การจดทะเบียนรถใหม่ (เคลื่อนล้อจดทะเบียน) ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการจดทะเบียนรถโดยไม่ต้องลงจากรถได้รับแผ่นป้าย เครื่องหมายการเสียภาษี และใบคู่มือจดทะเบียนรถ ภายในเวลา 27 นาที ทำให้เกิดความสะดวก สบาย ไม่ต้องจอดรถหลายครั้งเพื่อที่จะมาดำเนินการจดทะเบียนรถภายในอาคาร ไม่ต้องเดินตากแดด ตากฝน ช่วยให้ประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง แม้กระทั่งผู้พิการ พระภิกษุ คนชรา สตรีมีครรภ์ ก็สามารถขับรถเข้ามาใช้บริการได้โดยไม่ต้องลงจากรถบังเกิดผลที่เป็นรูปธรรม ดังจะเห็นได้จากสถิติการจดทะเบียนรถใหม่ ณ จุดบริการ Drive Thru เดือนละ 1,800 – 2,000 คัน และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นอยู่ในระดับดีมากคือ ร้อยละ 96.16

สำนักงานขนส่งจังหวัดตาก กรมการขนส่งทางบก การให้บริการด้านทะเบียนรถและใบอนุญาตขับรถแบบเคลื่อนที่ ปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการได้ง่าย ทำให้สำนักงานขนส่งจังหวัดตากนำแนวคิดระบบให้บริการแบบ Single Window Service มาปรับใช้ในการให้บริการด้านทะเบียนรถและใบอนุญาตขับรถแก่ประชาชนที่อยู่ตามชนบทห่างไกลแบบเคลื่อนที่ไปนอกที่ตั้งสำนักงาน และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ พร้อมกับปรับปรุงระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศให้สามารถรองรับกับรูปแบบการให้บริการตามแนวคิดข้างต้น และปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานนอกที่ตั้งสำนักงานแบบ Online ได้ในลักษณะ e-Service โดยนำโปรแกรมการให้บริการ และดาวน์โหลดโปรแกรมระบบงานต่าง ๆ ของกรมการขนส่งทางบก เช่น ระบบงานทะเบียนระบบงานใบอนุญาตขับรถ เป็นต้น ให้สามารถใช้งานบนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กได้เวลาให้บริการจะเชื่อมโยงข้อมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) หรืออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (ใช้ Air card) เพื่อให้บริการในระบบ Single Window Service ได้โดยจัดเป็นชุดหน่วยบริการขนส่งเคลื่อนที่ขนาดเล็ก พร้อมเครื่อง printer 1 ชุด ออกให้บริการในพื้นที่ห่างไกล และการเดินทางไม่สะดวก เป็นการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการภาครัฐจากการทำงานเชิงรับเป็นการทำงานเชิงรุกโดยยึดความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนเป็นเป้าหมาย ส่งผลให้การบริการของรัฐมีความทันสมัยยิ่งขึ้น แก้ไขปัญหาด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า สามารถให้บริการประชาชน แบบ Door To Door ได้ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนก่อให้เกิดภาพลักษณ์ใหม่ที่ดีต่อการให้บริการของรัฐ โดยมีระดับความพึงพอใจงานบริการเฉลี่ยร้อยละ 98.42

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางขุนเทียนได้มีการกำหนดแนวทางการทำงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมที่ดิน ในด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียจากการสำรวจข้อมูลความต้องการของประชาชนเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากนั้นผู้บริหารจึงได้พิจารณาคัดเลือกแนวทางที่จะปรับปรุงลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรับบริการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยมีแนวคิดการปรับปรุงกระบวนการช่องทางการให้บริการ และวิธีการปฏิบัติงานใหม่โดยมีการประชุมร่วมกันของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนแต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนปฏิบัติงานและจัดทำบัญชีควบคุมงานแต่ละประเภทงานในโครงการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ทำให้สามารถ ลดเวลาการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างน้อย 30 วัน เมื่อผู้ขอมาดำเนินการตามกำหนดการตามประสงค์ของผู้ขอ เพราะทราบวันแน่นอนของวันที่เสร็จของกระบวนการ ทำให้ผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 95 % และประหยัดค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อกับสำนักงานที่ดินไม่เกิน 2 ครั้ง

2.3 สรุปกรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับกรอบแนวคิดและหลักการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แนวคิดการพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ และแนวคิดการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ พบมีประเด็นสำคัญโดย

สรุป คือ การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การปรับปรุงบริการของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความอยู่ดีมีสุขในสังคมจากปัญหาการให้บริการประชาชนของภาครัฐที่มีหลายขั้นตอน การพิจารณาล่าช้า วิธีทำงานที่ไม่ทันสมัย ใช้เอกสารหลักฐานจำนวนมาก และไม่มีกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาไว้ชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ที่สลับซับซ้อน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างทันทั่วถึง ส่งผลให้ประโยชน์สุขของประชาชนลดลง นอกจากนี้ ปัญหาดังกล่าวจะส่งผลให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายของภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัญหาเรื่องต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นนั้น ภาคเอกชนอาจมีการผลักภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ให้กับประชาชนอีกทอดหนึ่ง จนในที่สุดอาจก่อให้เกิดปัญหาและความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคม ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว มีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายที่จะทำให้การบริการของรัฐมีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

บทที่ 3

ผลการศึกษา

หลักการและแนวคิดของการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru) ซึ่งมุ่งเน้นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เกิดขึ้นมาจากการมุ่งเน้นและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามเป้าหมายของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันจำนวนประชาชนที่มาติดต่อราชการที่กรมการกงสุลมีจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการตรวจสอบและทำการเก็บข้อมูลพบว่าประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอทำหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุลระหว่างเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน 2555 มีจำนวน 172,040 คน โดยยื่นความประสงค์ขอรับหนังสือเดินทางทางไปรษณีย์ จำนวน 55,185 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และมีความประสงค์ขอรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุลจำนวน 118,812 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ของประชาชนที่ยื่นขอหนังสือเดินทาง ดังรายละเอียดตารางที่ 3.1- 3.3 ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนประชาชนที่ประสงค์ขอรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุลมีเป็นจำนวนมาก และเมื่อรวมกับประชาชนที่มาขอทำหนังสือเดินทางในแต่ละวันและประชาชนที่มาติดต่อราชการอื่นๆ ด้วยแล้วจะมีเป็นจำนวนมาก ในขณะที่ที่จอรถของกรมการกงสุลมีจำนวนไม่เพียงพอ จากสาเหตุนี้เองผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงความไม่สะดวกของประชาชนที่ต้องเดินทางเข้ามาติดต่อขอรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุลซึ่งมีขั้นตอนและใช้เวลาไม่นานแต่ต้องหาเสียเวลาเป็นอย่างมากในการที่จะต้องหาที่จอดรถและลงเดิน ไปชั้น 2 จึงได้นำแนวคิดการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru) มาใช้ปรับปรุงบริการเพื่อให้การบริการของรัฐมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งการติดต่อและการขอรับบริการ โดยพัฒนาการให้บริการเป็นการบริการเชิงรุก

ตารางที่ 3.1 สรุปจำนวนประชาชนที่ขอทำหนังสือเดินทาง ขอส่งหนังสือเดินทางทางไปรษณีย์ และขอรับเล่มหนังสือเดินทาง ที่กรมการกงสุล ประจำเดือน มกราคม ถึง มิถุนายน 2555

เดือน/ปี	ขอทำหนังสือเดินทาง	ขอส่งทางไปรษณีย์	ขอรับเล่มที่กรม
ม.ค. 55	29,262	9,504	19,758
ก.พ. 55	31,297	9,872	21,425
มี.ค. 55	35,150	11,831	23,319
เม.ย. 55	26,871	7,538	21,290
พ.ค. 55	27,671	9,352	18,319
มิ.ย. 55	21,789	7,088	14,701
รวม	172,040	55,185 (ร้อยละ 32)	118,812 (ร้อยละ 68)

ที่มา : บริษัทจันวาณิช จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้รับสัมปทานระบบเบ็ดเสร็จ (Outsourcing) ระบบหนังสือเดินทาง

ตารางที่ 3.2 รายงานสรุปยอดผู้ขอหนังสือเดินทางประจำปี 2555

วันที่	*(001)			*(002)			*(003)			*(004)			*(005)			*(006)			*(007)			*(008)			*(009)		
	กรมการกงสุล			แรงงาน			บางนา			สาขา			อุบลราชธานี			ปิ่นเกล้า			สุราษฎร์ธานี			นครราชสีมา			ขอนแก่น		
	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช
ม.ค. 55	20	1,638	29,262	-	9	1,977	-	28	21,213	-	18	6,305	-	3	4,138	4	237	17,688	-	9	2,733	-	20	4,842	2	65	5,983
ก.พ. 55	29	1,824	31,297	-	4	2,286	1	103	22,683	-	73	6,867	-	25	3,933	9	405	20,267	-	16	3,279	-	31	4,961	-	139	5,585
มี.ค. 55	61	1,810	35,150	-	4	2,047	-	154	22,185	2	65	7,678	-	23	4,402	3	441	21,756	-	14	3,064	-	43	4,614	-	98	5,170
เม.ย. 55	53	2,233	26,871	-	16	1,693	1	121	17,586	-	118	5,486	-	25	2,907	3	502	15,560	-	38	2,059	-	39	3,753	-	76	4,158
พ.ค. 55	77	2,596	27,671	-	22	2,696	-	133	18,804	-	91	5,277	-	31	2,733	1	561	15,672	-	31	1,745	-	38	4,123	-	89	4,016
มิ.ย. 55	32	2,214	21,789	-	12	1,997	-	104	16,872	-	69	4,328	-	27	2,141	5	419	12,816	-	27	1,827	-	76	2,995	-	31	3,221
ก.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ส.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ก.ย. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ต.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พ.ย. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธ.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	272	12,315	172,040	-	67	12,696	2	643	119,343	2	434	35,941	-	134	20,254	25	2,565	103,759	-	135	14,707	-	247	25,288	2	498	28,133
รวมทั้งหมด	184,627			12,763			119,988			36,377			20,388			106,349			14,842			25,535			28,633		

ที่มา : บริษัทจันวาณิช จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้รับสัมปทานระบบเบ็ดเสร็จ (Outsourcing) ระบบหนังสือเดินทาง

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) รายงานสรุปยอดผู้ขอหนังสือเดินทางประจำปี 2555

วันที่	*(010)			*(011)			*(012)			*(013)			*(014)			*(015)			*(016)			*(017)			ต่างประเทศ			สัญจร			รวม
	เชียงใหม่			อุตรธานี			พิษณุโลก			ยะลา			ภูเก็ต			นครศรีธรรมราช			จันทบุรี			สุราษฎร์ธานี									
	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	ทูต	รก	ปชช	
ม.จ. 55	2	32	3,045	-	15	5,130	-	34	2,734	-	6	6,093	-	4	2,525	-	1	1,421	-	2	1,315	4	4	287	12	16	5,823	-	-	-	130,197
ก.พ. 55	-	74	3,412	-	62	4,915	-	113	2,811	-	22	6,620	-	18	2,535	-	2	1,733	-	8	2,213	1	3	309	16	22	5,917	-	-	312	139,983
มี.ค. 55	-	115	3,485	-	25	4,970	-	66	2,631	-	13	9,012	-	21	3,002	-	3	1,635	-	78	2,223	3	62	746	2	21	7,550	-	112	3,487	153,064
เม.ย. 55	-	145	5,655	-	24	4,186	-	95	1,966	-	15	7,113	-	16	2,122	-	16	1,295	-	15	1,552	1	40	491	15	24	5,356	-	-	1,408	115,858
พ.ค. 55	-	138	5,651	-	36	1,687	-	55	2,215	-	14	6,213	-	25	2,111	-	12	1,286	-	26	1,710	1	88	589	8	26	7,325	-	-	-	119,603
มิ.ย. 55	-	72	5,470	-	13	3,365	-	70	1,694	-	23	5,019	-	18	1,644	-	36	1,145	-	5	1,534	2	63	427	9	25	9,303	-	85	3,059	104,095
ก.จ. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ก.ย. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ก.ย. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ส.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พ.ย. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธ.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	2	576	42,718	-	181	27,253	-	433	14,051	-	36	40,070	-	102	13,939	-	70	8,515	-	134	11,157	12	288	2,845	81	134	41,274	-	197	8,266	762,801
รวมทั้งหมด	44,296			27,434			14,484			40,155			14,041			8,585			11,151			3,149			41,489			8,463			

ที่มา : บริษัทจันทวนิชย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้รับสัมปทานระบบเปิดเสรี (Outsourcing) ระบบหนังสือเดินทาง

ตารางที่ 3.3 รายงานสรุปหนังสือเดินทางส่งไปรษณีย์

รายงานสรุปจำนวนหนังสือเดินทางส่งไปรษณีย์ ระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2555

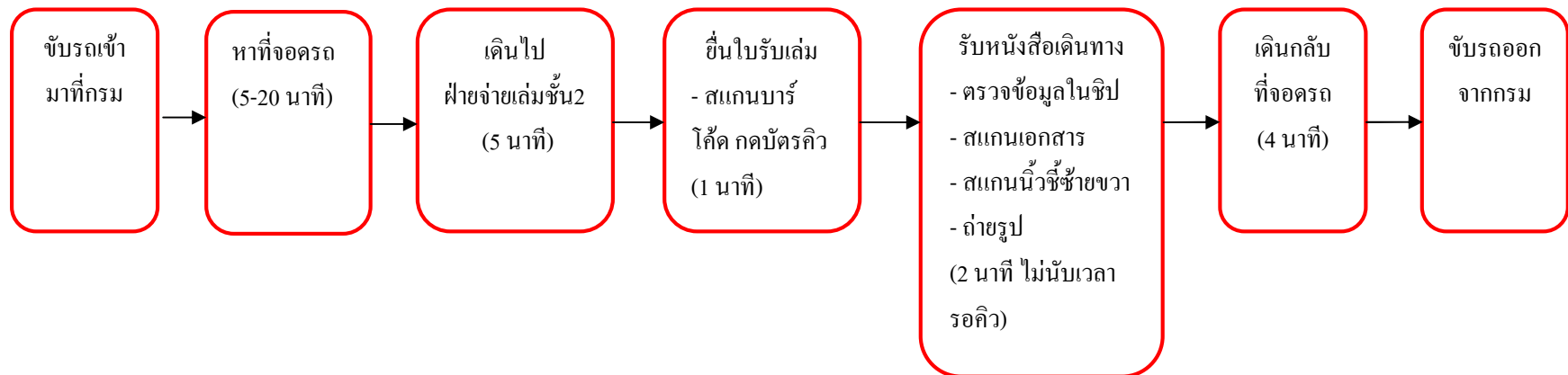
เดือนปี	จำนวนแต่ละสาขา																	
	กรมการกงสุล	ศูนย์แรงงาน	บางนา	สงขลา	อุบลราชธานี	ปิ่นเกล้า	สุราษฎร์ธานี	นครราชสีมา	ขอนแก่น	เชียงใหม่	อุดรธานี	พิษณุโลก	ยะลา	ภูเก็ต	นครสวรรค์	ฉะเชิงเทรา	สกลนคร	รวม
ม.ค. 55	9,504	72	7,544	6,323	4,141	6,493	2,742	4,862	6,050	8,077	5,145	2,768	6,099	2,529	1,422	1,817	-	75,588
ก.พ. 55	9,872	83	8,168	6,940	3,958	7,273	3,295	4,992	5,724	8,506	4,977	2,924	6,642	2,553	1,735	2,221	312	80,175
มี.ค. 55	11,831	113	7,716	7,745	4,425	6,615	3,078	4,657	5,268	8,602	4,995	2,697	9,022	3,023	1,638	2,301	3,599	87,325
เม.ย. 55	7,538	47	5,537	5,604	2,932	4,420	2,097	3,792	4,234	6,800	4,210	2,061	7,128	2,138	1,311	1,577	1,408	62,834
พ.ค. 55	9,352	72	6,829	5,368	2,764	5,586	1,776	4,161	4,105	6,769	4,723	2,270	6,227	2,136	1,298	1,736	-	65,172
พ.ย. 55	7,088	72	5,771	4,397	2,168	4,575	1,854	3,071	3,252	5,542	3,384	1,764	5,048	1,662	1,181	1,539	3,144	55,512
ก.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ส.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ก.ย. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ต.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พ.ย. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธ.ค. 55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	55,185	459	41,565	36,377	20,388	34,962	14,842	25,535	28,633	44,296	27,434	14,484	40,166	14,041	8,585	11,191	8,463	426,606

ที่มา : บริษัทจันฉวนิชย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้รับสัมปทานระบบเปิดเสรี (Outsourcing) ระบบหนังสือ

3.2 กระบวนการรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล (รูปแบบปัจจุบัน) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขับรถเข้ามาที่กรมการกงสุล
2. หาที่จอดรถภายในกรมการกงสุล
3. เดินไปยังฝ่ายจ่ายเล่มหนังสือเดินทางบริเวณชั้น 2 ของกรมการกงสุล
4. ขึ้นใบรับเล่มให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อสแกนบาร์โค้ดและรับบัตรคิว
5. เจ้าหน้าที่ค้นหาหนังสือเดินทาง ตรวจสอบข้อมูลในไมโครชิฟ สแกนบัตรประชาชน เก็บลายนิ้วชี้ซ้าย-ขวา ถ่ายรูป
6. เดินกลับไปจอดรถ
7. ขับรถออกจากกรมการกงสุล

กระบวนการการรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล (รูปแบบปัจจุบัน)



รวมระยะเวลาในการใช้บริการ 17-32 นาที

3.3 ปัญหาของประชาชนที่ขับรถยนต์มารับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล (รูปแบบปัจจุบัน)

จากการศึกษากระบวนการให้บริการรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล(รูปแบบปัจจุบัน) ซึ่งมีทั้งมาโดยรถยนต์ส่วนบุคคลและรถสาธารณะเพื่อรับเล่มของตนเอง และรับเล่มแทนผู้อื่นพบว่า มีปัญหาและขั้นตอนบางประการที่ไม่จำเป็น ดังนี้

1. ปัญหาที่จอดรถ เนื่องจากความไม่สะดวกในเรื่องของสถานที่จอดรถซึ่งมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการให้บริการโดยเฉพาะจะมีประชาชนมาทำหนังสือเดินทางเป็นจำนวนมากในช่วงปิดเทอม วันแรกของวันทำงานหลังวันหยุดยาวติดต่อกัน วันหยุดแรงงาน วันหยุดครู วันหยุดครึ่งปี ธนาคาร ทำให้เกิดความล่าช้าเสียเวลาในการหาที่จอดรถภายในกรมการกงสุลตั้งแต่ 5-20 นาที หรือนานกว่านี้
2. ผู้ร้องจะต้องเดินจากที่จอดรถใต้อาคาร รอบอาคาร หรือลานจอดรถด้านนอกอาคาร ท่ามกลางอากาศร้อนหรือสายฝน โดยใช้เวลาในการเดินไปยังฝ่ายจ่ายเล่มบริเวณชั้น 2 กรมการกงสุล ประมาณ 5 นาที และเดินกลับที่รถอีก 4 นาที ซึ่งทำให้เพิ่มระยะเวลาในการให้บริการ
3. ขั้นตอนการรับหนังสือเดินทางของตนเองเป็นเช่นเดียวกับรับแทนผู้อื่นโดยไม่จำเป็น เช่น การสแกนบัตรประจำตัวประชาชน การถ่ายรูป เนื่องจากมารับด้วยตนเองและมีการสแกนลายนิ้วมือชี้ทั้งซ้ายและขวาเพื่อเป็นหลักฐานมารับเล่มแล้ว
4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจ่ายของกองหนังสือเดินทางจะต้องตรวจสอบความถูกต้อง (QC) ของข้อมูลในเล่มให้ตรงกับคำร้องของผู้ร้องโดยวางปากด้านหลังที่มีไมโครชิฟลงบนเครื่องอ่านข้อมูล ซึ่งที่ถูกต้องทางบริษัท Outsourcing ควรจะต้อง QC ให้เรียบร้อยก่อนส่งมอบเล่มให้ฝ่ายจ่ายเล่มหนังสือเดินทาง ซึ่งทำให้ผู้ร้องเสียเวลาแม้ไม่นานนานประมาณ 20 วินาที แต่ก็เกิดระยะเวลาารคอยสะสมได้

3.4 กระบวนการรับหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (รูปแบบใหม่)

การรับหนังสือเดินทางแบบไดรฟ์-ทรู (Drive Thru) เกิดจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งนับได้ว่าเป็นนวัตกรรมทางการบริหารอย่างหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 ให้ดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการ จึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นหลักคิด หลักปฏิบัติ โดยวางเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทยไว้ 4 ประการ คือ (1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (2) ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม (3) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และ (4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้

เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบราชการไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และแนวทางการปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลอันสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็นโดยนำเทคนิค ECRS มาใช้ในการออกแบบกระบวนการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ DRIVE-THRU (Drive-Thru) โดยพิจารณาปรับลดขั้นตอนที่ไม่เพิ่มคุณค่าให้แก่งาน และหากมีขั้นตอนเหล่านี้มากเกินไป ก็จะทำประชาชนเสียเวลาในการติดต่อราชการมากขึ้น รายละเอียดของ ECRS ประกอบด้วย การกำจัด (E) ทำได้โดยการบ่งชี้ขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยกำจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกซึ่งวิธีนี้มีประสิทธิผลสูงสุดในการปรับปรุงงานการผสมผสาน (C) ทำได้โดยการผสมผสานองค์ประกอบ ของงานหลายประการเข้าด้วยกัน ซึ่งอาจช่วยลดขั้นตอนของงานบางส่วนลงได้ (R) การโยกย้ายสับเปลี่ยนลำดับขององค์ประกอบของงานอาจสร้างโอกาสกำจัดงานบางส่วนหรือโอกาสการผสมผสานใหม่ได้ การทำให้ง่ายขึ้น (S) เมื่อพิจารณาถึงการกำจัด การผสมผสาน และการจัดลำดับใหม่อย่างรอบคอบแล้ว ควรพยายามจัดการองค์ประกอบของงานส่วนที่เหลืออยู่ให้เป็นงานที่ง่ายที่สุดเท่าที่จะทำได้ นอกจากหลักการ ECRS แล้ว ยังมีการใช้เครื่องมืออื่นเข้าช่วยเพิ่มเติมได้แก่ การนำเทคโนโลยีทางด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยทำให้การสูญเปล่าทางด้านเวลาลดลง ซึ่งกระบวนการรับหนังสือเดินทางแบบ DRIVE-THRU (รูปแบบใหม่) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

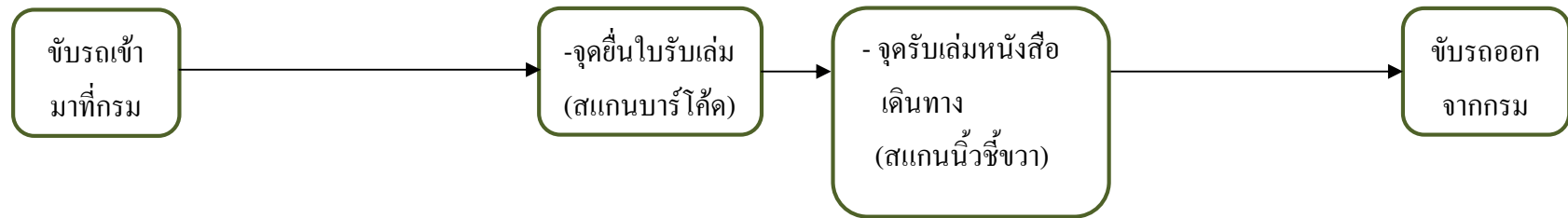
3.4.1 ประชาชนขับรถเข้ามาในกรมการกงสุล

3.4.2 ขับรถไปจอดขึ้นบันไดรับเล่มด้านหลังอาคาร โดยไม่ต้องเสียเวลาหาที่จอด ไม่ต้องลงจากรถเดินไปฝ่ายจ่ายเล่มชั้น 2 เมื่อเจ้าหน้าที่สแกนบาร์โค้ดใบนบัตรเล่มเรียบร้อยแล้วก็คืนใบนบัตรให้ผู้ร้อง โดยข้อมูลจะไปปรากฏที่จุดจ่ายเล่มถัดไปเพื่อให้เจ้าหน้าที่หยิบเล่มเตรียมไว้จ่าย

3.4.3 ขับไปจุดจ่ายเล่มแล้วให้เจ้าของเล่มวางนิ้วชี้ขวาบนเครื่องสแกน ก็จะปรากฏข้อมูลบนจอมอนิเตอร์เพราะมีข้อมูลของผู้รับเล่มของตนเองในฐานเก็บข้อมูลอยู่แล้วในวันมาทำหนังสือเดินทาง เมื่อตรวจสอบข้อมูลในมอนิเตอร์ตรงกับเล่มหนังสือเดินทางแล้วก็จ่ายเล่มได้ โดยไม่ต้องแสดงบัตรประชาชน สแกนบัตรประชาชน หรือถ่ายรูปผู้รับเล่มเพื่อเก็บเป็นหลักฐานอีก เนื่องจากลายนิ้วมือไม่สามารถปลอมแปลงได้แม้จะเป็นพี่น้องฝาแฝดก็ตาม

3.4.4 ขับรถออกจากกรมการกงสุล

กระบวนการรับเล่มหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru)



รวมระยะเวลาในการให้บริการ 1 นาที

3.5 สรุปขั้นตอนการรับเล่มหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru)

ประชาชนที่มาทำหนังสือเดินทางจะต้องแสดงความจำนงขอใช้บริการรับหนังสือเดินทางแบบไดรฟ์-ทรู ต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่มาทำหนังสือเดินทางหลังจากการเก็บข้อมูลชีวภาพเรียบร้อยแล้ว เช่นเดียวกับผู้ที่ต้องการให้ส่งทางไปรษณีย์หรือต้องการรับเล่มที่ฝ่ายจ่ายเล่มชั้น 2 แบบเดิม และเจ้าหน้าที่จะออกบัตรใบรับเล่มหนังสือเดินทาง แบบ ไดรฟ์-ทรู ซึ่งมีข้อแนะขั้นตอนและจุดรับเล่มหนังสือเดินทางแบบไดรฟ์-ทรู ด้านหลังใบรับเล่มให้อ่านก่อนมารับ จากนั้นในวันมารับเล่มหนังสือเดินทาง ให้ผู้ร้องขับรถตามเส้นทางที่กำหนดไป จุดที่ 1 เพื่อสแกนใบรับเล่ม ซึ่งข้อมูลก็จะไปปรากฏที่จุดที่ 2 จากนั้นขับรถไป จุดที่ 2 เพื่อรับหนังสือเดินทาง ซึ่งเป็นอันสิ้นสุดกระบวนการรับหนังสือเดินทางโดยใช้เวลาไม่เกิน 1 นาที ก่อนขับรถออกจากกรมฯ ตรงประตูทางออกกรมฯ สอบสวนคดีพิเศษ โดยไม่ต้องลงจากรถ ไม่ต้องหาที่จอดรถ ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการให้กับประชาชนและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นอย่างมาก

3.6 ขอบเขตการให้บริการและข้อพึงระวัง

อย่างไรก็ตาม การให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู ในช่วงแรกควรมีขอบเขตและข้อพึงระวัง ดังนี้

3.6.1 ให้บริการแก่ประชาชนที่มารับเล่มหนังสือเดินทางของตนเองหรือแทนบุคคลในครอบครัวและ/หรือบุคคลอื่นได้ โดยต้องแจ้งความจำนงให้เจ้าหน้าที่ในวันมาทำหนังสือเดินทางซึ่งเจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลไว้เรียบร้อยแล้วรวมทั้งระบุไว้ในใบรับเล่มด้วย

3.6.2 ต้องมีการสำรองไฟฟ้าในฝ่ายจ่ายเล่มหนังสือเดินทางแบบไดรฟ์-ทรู มิฉะนั้นหากไฟฟ้าดับจะทำให้การจราจรในกรมการกงสุลติดขัด

3.6.3 ในกรณีที่มีปัญหาในการจ่ายเล่ม เช่น ไม่สามารถสแกนลายนิ้วมือได้ ใบรับหนังสือเดินทางหาย เจ้าของเล่มที่มอบอำนาจเปลี่ยนใจมารับเล่มด้วยตนเอง ฯลฯ ก็ให้ผู้ร้องขับรถเข้าไปจอดที่ลานจอดรถแล้วเดินมาติดต่อช่องจัดช่องทางซ้าย/ด้านหลัง ของฝ่ายจ่ายเล่มหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู

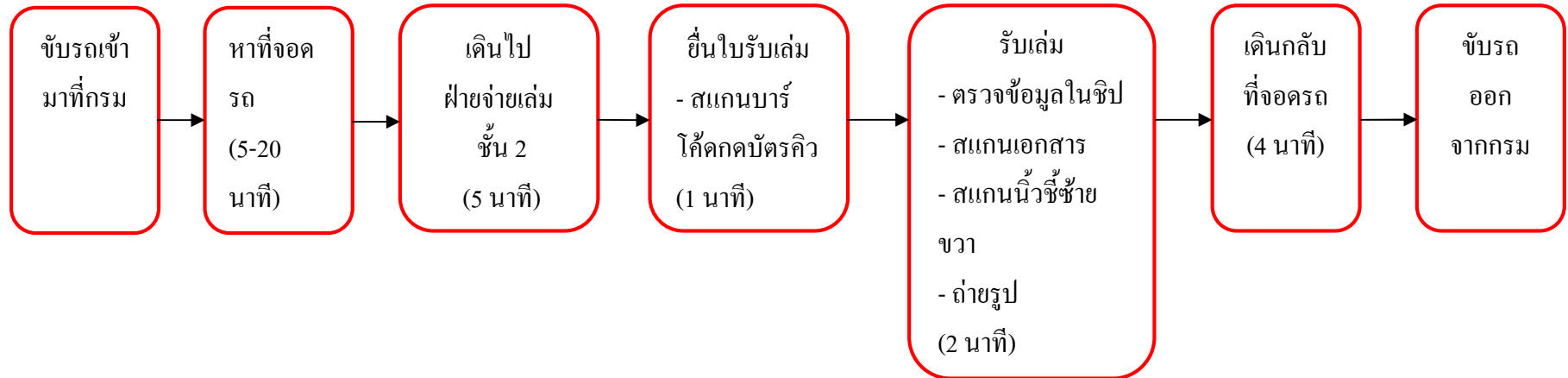
บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

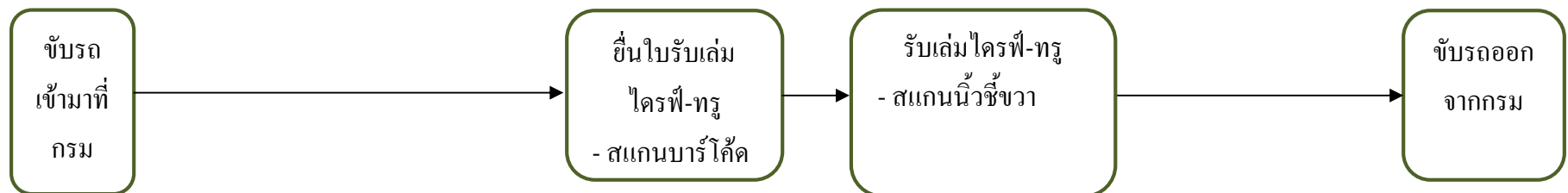
4.1 สรุปผลการศึกษา

จากการเปรียบเทียบการรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล (รูปแบบปัจจุบัน) กับการรับเล่มหนังสือเดินทางแบบ ไครฟ์-ทรู Drive-Thru (รูปแบบใหม่) จะเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการลดลงเป็นอย่างมากเนื่องจากประชาชนไม่ต้องวนหาที่จอดรถซึ่งมีที่จอดรถในกรมการกงสุลมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการนับว่าเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรมไม่ต้องแสดงบัตรประชาชนไม่ต้องแสดงบัตรประชาชน ไม่ต้องแสดงลายนิ้วมือ และไม่ต้องถ่ายรูป เนื่องจากขั้นตอนที่กล่าวมาของหนังสือเดินทางได้ทำการเก็บข้อมูลทางชีวภาพเหล่านี้ไว้เรียบร้อยแล้วในวันที่ประชาชนผู้ให้บริการยื่นขอหนังสือเดินทาง รวมถึงประชาชนผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ยังเป็นการปรับรูปแบบการให้บริการภาครัฐจากการทำงานเชิงรับเป็นการทำงานเชิงรุกโดยยึดความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนเป็นเป้าหมาย ซึ่งภารกิจของกรมการกงสุลที่พยายามพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบไครฟ์ – ทรู จึงเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งการให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบไครฟ์ – ทรู เป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการโดยมีเป้าหมายที่จะทำให้การบริการของรัฐมีขั้นตอนที่สั้นลง และใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการได้รับบริการที่ดีขึ้น จึงควรปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมการกงสุลมากขึ้น

เปรียบเทียบการรับหนังสือเดินทางที่กรมการกงสุล (รูปแบบปัจจุบัน) กับการรับเล่มหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru)



รวมระยะเวลาในการใช้บริการ 17-32 นาที



รวมระยะเวลาในการใช้บริการ 1 นาที

4.2 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการมีความหลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการนั้น จำเป็นต้องมีการจัดตั้งอำนาจความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

4.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับหนังสือเดินทางแบบไครฟ์-ทูลู

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญต่อคุณภาพของการบริการ ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เหมาะสม โดยจัดสรรเจ้าหน้าที่จากฝ่ายจ่ายเล่มหนังสือเดินทางปัจจุบันซึ่งมีความชำนาญงาน จำนวน 8 คน เพื่อทำหน้าที่ ดังนี้

- 1) ทำหน้าที่สแกนบาร์โค้ดใบรับหนังสือเดินทาง จำนวน 1 คน
- 2) ทำหน้าที่จ่ายเล่มหนังสือเดินทาง 2 คน โดยประจำตรงช่องจ่าย 2 ช่องๆ ละ 1 คน
- 3) ทำหน้าที่ค้นหาเล่ม จำนวน 2 คน
- 4) ทำหน้าที่จ่ายเล่มตรงช่องจ่ายด้านข้างกรณีที่มีปัญหาติดขัด โดยสลับหน้าที่กับเจ้าหน้าที่สแกนบาร์โค้ด

เจ้าหน้าที่สแกนบาร์โค้ด

4.2.2 ด้านสถานที่ตั้งฝ่ายจ่ายเล่มหนังสือเดินทางแบบไครฟ์-ทูลู และงบประมาณ

การจัดให้สถานที่จ่ายเล่มให้เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย มีหลักในการดำเนินการดังนี้

สถานที่ตั้ง

ที่ตั้งฝ่ายจ่ายเล่มหนังสือเดินทางแบบไครฟ์-ทูลู ควรตั้งบริเวณริมถนนด้านหลังอาคารกรมการกงสุล โดยสร้างเป็นอาคารชั้นเดียวครึ่งตึกครึ่งกระโจม 2 หลัง

หลังที่ 1 ขนาด 4 X 4 เมตร ใช้เป็นจุดสแกนบาร์โค้ด ใบรับหนังสือเดินทาง

หลังที่ 2 ขนาด 4 X 15 เมตร ใช้เป็นจุดจ่อครถรับหนังสือเดินทาง 2 ช่อง ความกว้างช่องละ 6 เมตร โดยมีเคาน์เตอร์วางเล่มหนังสือเดินทางอยู่ระหว่างกลาง กว้าง 3 เมตร

ประมาณการค่าก่อสร้าง

จากราคาประเมินค่าก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2554 กำหนดโดยสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย ได้ประเมินราคาค่าก่อสร้างอาคารพาณิชย์ชั้นเดียว ไร่ที่ตารางเมตรละ 7,200 บาท

ดังนั้น อาคารหลังที่หนึ่ง $4 \times 4 = 16$ ตารางเมตร อาคารหลังที่สอง ขนาด $4 \times 15 = 60$ ตารางเมตร รวม 76 ตารางเมตร รวมราคาค่าก่อสร้างอาคารทั้งสองหลัง 574,200 บาท โดยใช้เงินงบประมาณจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการกงสุล (10%)

ตารางที่ 4.1 ราคาประเมินค่าก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2554 กำหนดโดยสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย

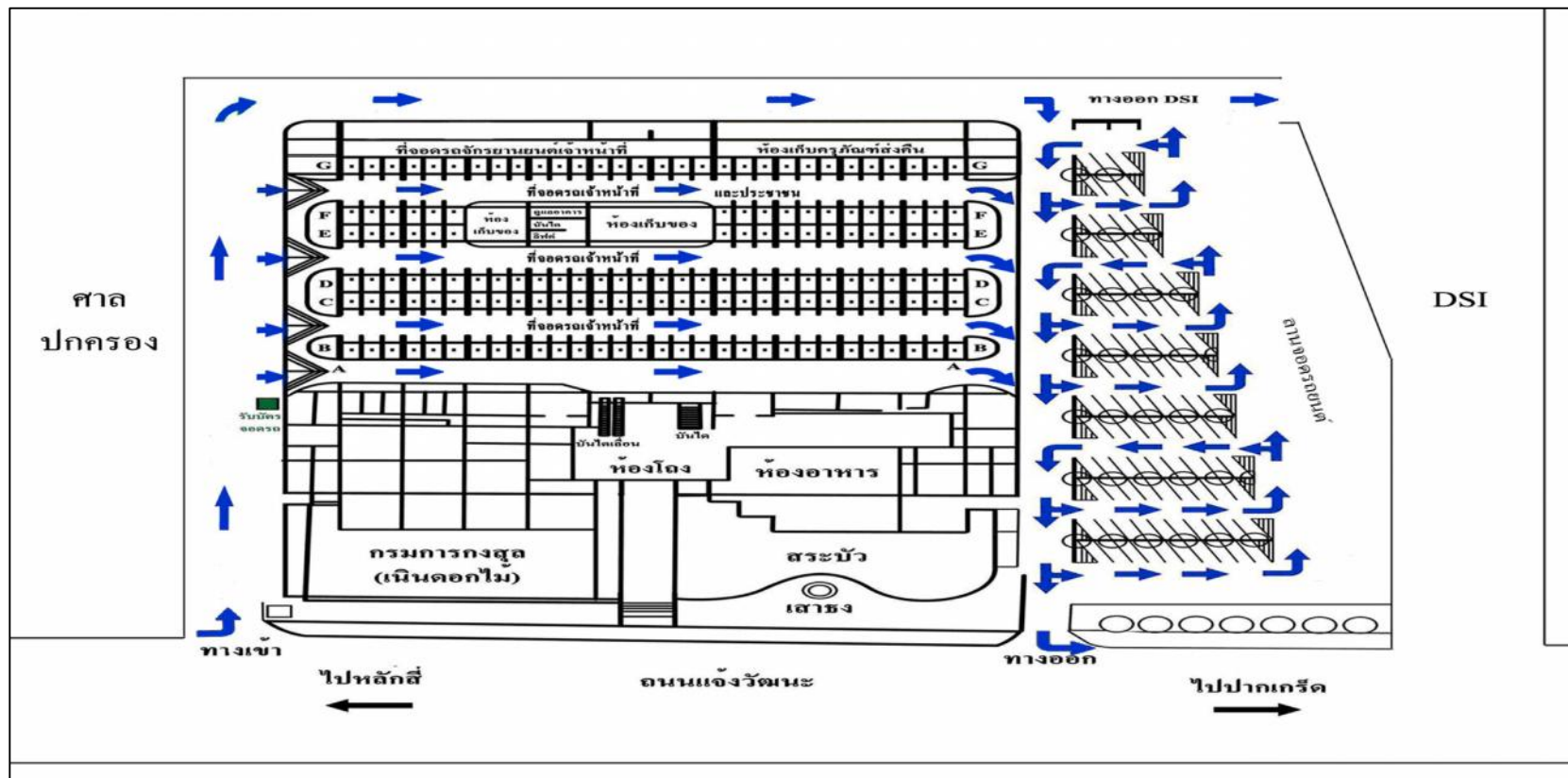
ราคาประเมินค่าก่อสร้างอาคาร พ.ศ.2554 กำหนดโดยสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย

เลข ที่	รายการประเภททรัพย์สิน ที่กำหนดราคามาตรฐาน (ราคา บาท/ตารางเมตร)	ราคาที่ใช้ในปี 2553 ใช้ราคาวัสดุก่อสร้างเดือน มิย.			ราคาที่ใช้ในปี 2554 ใช้ราคาวัสดุก่อสร้างเดือน มิย.		
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
1	บ้านเดี่ยวไม้ชั้นเดียว	9,300	10,800	12,200	9,600	11,200	12,500
2	บ้านเดี่ยวไม้ 2 ชั้น	8,100	10,200	11,700	8,300	10,500	12,100
3	บ้านเดี่ยวไม้ ใต้ถุนสูง (ประเมินเฉพาะชั้นบน)	11,700	12,400	13,600	12,100	12,700	14,000
4	บ้านครึ่งตึกครึ่งไม้	7,800	9,400	10,800	8,000	9,700	11,000
5	บ้านเดี่ยวตึกชั้นเดียว	10,400	11,800	13,400	10,700	12,200	13,900
6	บ้านเดี่ยวตึก 2-3 ชั้น	9,500	11,000	13,400	9,800	11,400	13,900
7	บ้านแฝดชั้นเดียว	8,700	10,400	11,800	9,000	10,700	12,200
8	บ้านแฝด 2-3 ชั้น	7,900	9,100	10,400	8,200	9,500	10,700
9	ทาวน์เฮาส์ชั้นเดียว	7,000	8,500	9,200	7,300	8,800	9,600
10	ทาวน์เฮาส์ 2-3 ชั้น กว้าง 4 เมตร	6,900	8,300	9,900	7,200	8,600	10,200
11	ทาวน์เฮาส์ 2-3 ชั้น กว้าง 5-6 ม. ไม่มีเสากลาง	8,400	9,900	11,300	8,700	10,200	11,700
12	ทาวน์เฮาส์ 2-3 ชั้น กว้าง 5-6 ม. มีเสากลาง	7,300	8,600	10,400	7,600	8,900	10,700
13	ห้องแถวไม้ 1-2 ชั้น	5,400	6,700		5,500	6,900	
14	อาคารพาณิชย์ชั้นเดียว	5,400	6,000	6,900	5,600	6,200	7,200
15	อาคารพาณิชย์ 2-3 ชั้น	6,100	7,200	8,400	6,300	7,500	8,700
16	อาคารพาณิชย์ 4-5 ชั้น	5,900	6,900	7,900	6,100	7,200	8,200
17	อาคารพักอาศัยไม่เกิน 5 ชั้น	9,700	12,100	13,700	10,000	12,500	14,200
18	อาคารพักอาศัย 6-15 ชั้น*	11,600	15,600	18,600	12,100	16,300	19,400
19	อาคารพักอาศัย 16-25 ชั้น	15,500	19,200	24,800	16,200	20,100	26,000
20	อาคารพักอาศัย 26-35 ชั้น	17,100	21,700	27,800	17,900	22,700	29,200
21	อาคารธุรกิจสูง <23 เมตร		15,700	18,900		16,400	19,700
22	อาคารธุรกิจสูง >23 เมตรแต่ไม่เกิน 20 ชั้น		17,900	22,600		18,800	23,700
23	อาคารธุรกิจ 21-35 ชั้น		23,200	31,100		24,300	32,500
24	อาคารสรรพสินค้าที่สูงไม่เกิน 3 ชั้น		15,000	17,300		15,700	18,200
25	ศูนย์การค้าสูง 4 ชั้นขึ้นไป		20,500	25,300		21,500	26,500
26	อาคารจอดรถ ส่วนบนดิน	8,700	9,400		9,300	10,100	
27	อาคารจอดรถ ส่วนใต้ดิน (1-2 ชั้น)		15,700			16,800	
28	อาคารจอดรถ ส่วนใต้ดิน (3-4 ชั้น)		25,100			26,900	
29	โกดัง-โรงงาน ทั่วไป	5,600	6,900		5,800	7,200	
30	สนามเทนนิส: 1 สนาม		1,540,000			1,650,000	
31	สนามเทนนิส: 3 สนามติดกัน		1,280,000			1,370,000	

ที่มา: สมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย

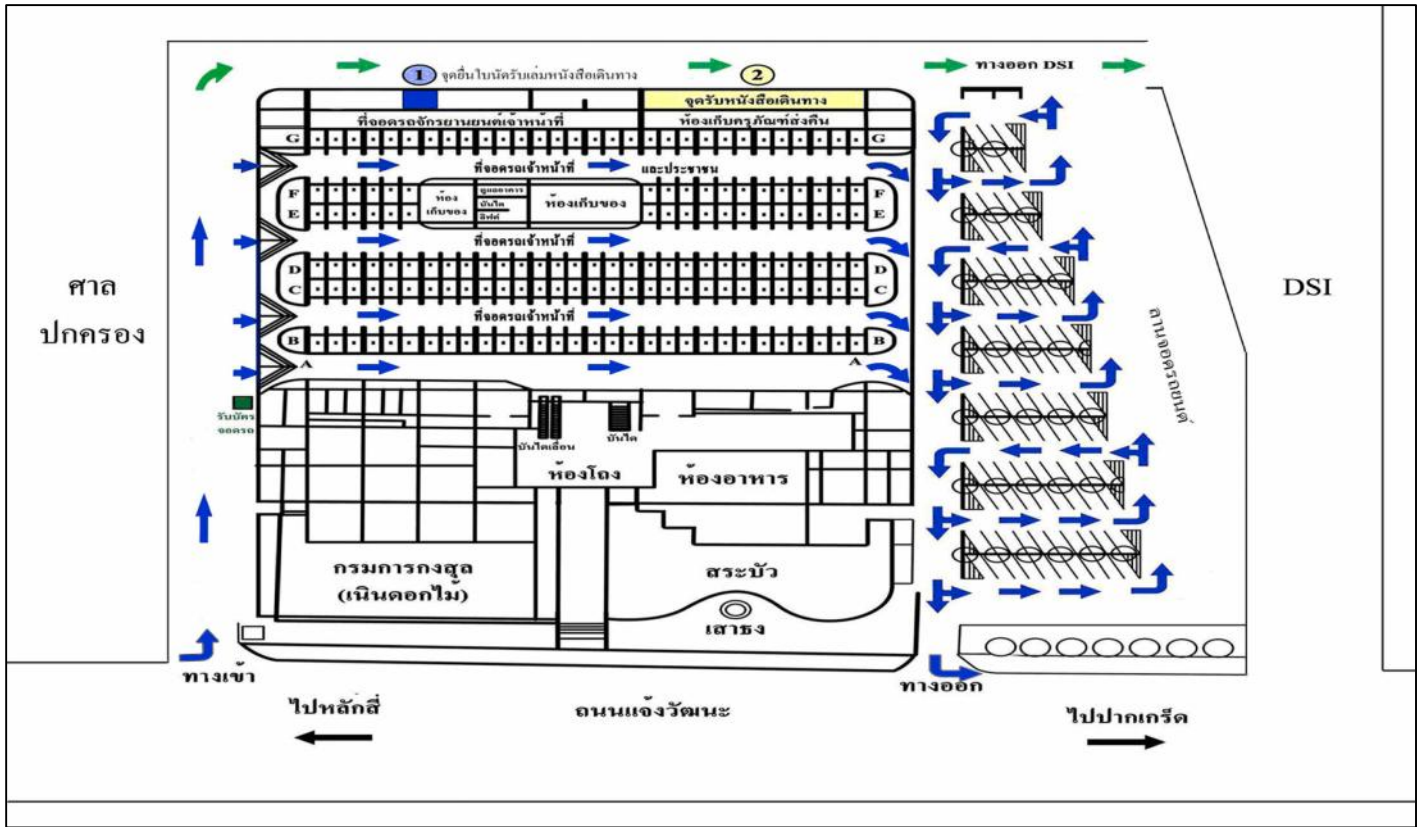
4.2.3 การจัดการจราจรในกรรมการกงสุล

ปัจจุบันรถทุกคันที่เข้ามาในกรรมการกงสุลจะต้องเข้าทางประตูหน้าด้านซ้ายของอาคาร โดยที่จอดรถหลักของประชาชนจะเป็นลานจอดรถด้านนอกทางด้านขวาของอาคารซึ่งจอดได้ประมาณ 100 คัน รถที่มาติดต่อราชการจึงต้องวิ่งอ้อมด้านหลังอาคารหรือวิ่งตัดผ่านใต้อาคารซึ่งมีหลายช่องเพื่อไปลานจอดรถด้านขวาของอาคาร ส่วนประตูทางออกมี 2 ทาง คือทางประตูหน้าด้านขวาของอาคารและประตูข้างทางด้านกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดังแผนผังทางเดินรถของประชาชนที่มาติดต่อราชการที่กรรมการกงสุล 3.1



ภาพที่ 4.1 แผนผังทางเดินรถของประชาชนที่มาติดต่อราชการที่กรมการกงสุล

โดยที่ได้กำหนดที่ตั้งของฝ่ายจ่ายเล่มหนังสือเดินทางแบบไครฟ์-ทรู ไว้ด้านหลังของอาคาร จึงควรกำหนดให้เส้นทางเดินรถด้านหลังอาคารเป็นทางเดินรถเฉพาะผู้มารับหนังสือเดินทางแบบไครฟ์-ทรู เพื่อที่รถที่รับเล่มแล้วจะได้ขับตรงออกจากกรมการกงสุลไปทางประตูข้างด้านกรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่วนรถที่มาติดต่อราชการอื่นก็ขับตัดผ่านใต้อาคารตรงไปลานจอดรถด้านนอกโดยไม่ปะปนกัน ก็จะลดความหนาแน่นของการจราจรและเพิ่มที่จอดรถจากรถที่มารับเล่มซึ่งไม่ต้องจอดด้วย ดังแผนผังทางเดินทางของประชาชนที่มารับหนังสือเดินทางแบบไครฟ์-ทรู 3.2



ภาพที่ 4.2 แผนผังทางเดินรถประชาชนที่มารับเล่มหนังสือเดินทางแบบ ไดรฟ์-ทรู (Drive-Thru)

4.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข่าวสารเพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่าง
ทั่วถึง

แนวทางการปฏิบัติ

จัดทำข่าว ภาพข่าวต่าง ๆ ส่งให้สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เผยแพร่ แล้วเชิญ
สื่อมวลชนมาร่วมงานแถลงข่าว

จัดทำเว็บไซต์ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ
ข้อมูล

บรรณานุกรม

หนังสือ

จรัส สุวรรณเวลา. การตรวจสอบผลการดำเนินงานกลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ: ฟอรัมเทพรินติ้ง จำกัด, 2539.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. การพัฒนาระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2547.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ.สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. กรุงเทพฯ:
ดวงกมลการพิมพ์, 2539.

อื่นๆ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. คู่มือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, มปป.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. รายงานการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546-2550

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

(พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. รางวัลคุณภาพให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ.
2553 (Best Practices) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553

ประวัติผู้เขียน
นายทรงวิทย์ นิภาสุวรรณ

การศึกษา รัฐศาสตรบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2521

การรับราชการ

- 2524 - นายเวร ชั้น 1 (เจ้าหน้าที่การทูต 3) กรมพิธีการทูต
- 2528 - เลขานุการตรี (เจ้าหน้าที่การทูต 4) สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองเจดดาห์
- 2532 - เจ้าหน้าที่การทูต 5 กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย
- 2535 - เลขานุการเอก (เจ้าหน้าที่การทูต 6) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครนิวยอร์ก
- 2539 - หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบประวัติ (เจ้าหน้าที่การทูต 6) กองหนังสือเดินทาง
- 2542 - เลขานุการเอก (เจ้าหน้าที่การทูต 6) สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงอาบูดาบี
- 2546 - อุปทูต (เจ้าหน้าที่การทูต 7) สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโดฮา
- ที่ปรึกษา (เจ้าหน้าที่การทูต 7) สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโดฮา
- 2549 - เลขานุการกรม กรมการกงสุล (เจ้าหน้าที่การทูต 7)
- 2551 - ข้าราชการพลเรือนดีเด่นประจำปี พ.ศ. 2551
- 2552 - เลขานุการกรม กรมการกงสุล (อำนวยการ ดัน)

ตำแหน่งปัจจุบัน

- 2554 - ปัจจุบัน - อัครราชทูตที่ปรึกษา สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงมอสโก