



บทที่ 4

การตลาดภาครัฐ

Public Sector Marketing

การตลาด Marketing

กระบวนการ วางแผนและการบริหารตาม
แนวความคิดในเรื่องการตั้งราคา การส่งเสริมการขาย
และการกระจายความคิด สินค้าและการบริการ เพื่อให้
เกิดการสรรสร้างการแลกเปลี่ยน ทำให้เกิด ความพึง
พอใจในระดับบุคคลและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

“คนละครึ่ง” โครงการจากรัฐ กระตุ้นเศรษฐกิจจลิกถึงฐานราก



โครงการ เราเที่ยวด้วยกัน

MONEY BUFFALO

โพสต์เดียวจบ

กลโกง !!!

เราเที่ยวด้วยกัน

จองโรงแรม-ร้านอาหารกว่า 500 แห่ง
เค้าโกงกันยังไง ?



เปิดดัง

เราเที่ยวด้วยกัน

เตรียมตัวให้พร้อม เราเที่ยวด้วยกัน

เพิ่มสิทธิเร็วๆ นี้

โปรดติดตามข่าวสารและประกาศจากโครงการ

โกง!! หลอก!! "เราเที่ยวด้วยกัน"

NEW18 WWW.NEWTV.CO.TH



<https://www.youtube.com/watch?v=kz83lyrBFNk>

การตลาดของ ป.ป.ส. โดยให้รางวัลนำจับ

ขั้นตอน

1.ผู้แจ้งความนำจับ กรอกแบบฟอร์มใบรับแจ้งความนำจับเพื่อเป็นหลักฐาน / ยกเว้นกรณีรีบด่วนให้แจ้งด้วยวาจาต่อตำรวจ เจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือนายทหารก่อนได้ แล้วส่งเอกสารให้ ป.ป.ส.ภายใน 3 วันหลังการจับกุม โดยผู้มีผู้รับรอง

2.กรณีผู้แจ้งความนำจับต้องการปกปิดข้อมูล ให้ผู้รับแจ้งทำหลักฐานข้อมูลส่วนบุคคลจัดเก็บไว้

3.เงินค่าตอบแทนจะจ่ายให้เมื่อ

3.1 จับได้ทั้งยาทั้งคน จ่ายเมื่อพนักงานอัยการสั่งฟ้อง / หากสั่งไม่ฟ้องจ่ายให้ครึ่งหนึ่งของสิทธิที่จะได้รับ

3.2 จับยาได้ผู้ต้องหาเสียชีวิต จ่ายเมื่อพนักงานอัยการสั่งยุติหรือศาลชั้นต้นจำหนายคดี

3.3 จับได้แต่ยา ให้จ่ายค่าตอบแทนไม่เกินครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินที่คำนวณได้ แต่ถ้าภายหลังจับผู้ต้องหาได้มีสิทธิรับเต็มจำนวน

ใครได้เงินบ้าง

4.1 เงินค่าตอบแทน ผู้แจ้งความนำจับร้อยละ 75 เจ้าพนักงานชุดจับกุมร้อยละ 25

4.2 ถ้าคดีนี้มีผู้แจ้งความนำจับหลายคน ใช้วิธีแบ่งเท่าๆ กันทุกคน

4.3 เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่สืบสวนคดียาเสพติด ไม่มีสิทธิได้รับเงินค่าตอบแทนในฐานะเป็นผู้แจ้ง

4.4 ในการประกาศกระทรวงยุติธรรม ฉบับปี 2561 กำหนดเพดานการจ่ายเงินค่าตอบแทนผู้แจ้งความนำจับในคดีเดียวกันไม่เกิน 2 ล้านบาท เงินเพิ่มเมื่อศาลตัดสิน

5.ในกรณีที่ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาลงโทษ ทั้งผู้แจ้งความนำจับและเจ้าหน้าที่ จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามเกณฑ์ 5,000 - 100,000 บาท

WORKPOINT NEWS

นำจับ ค่าตอบแทน ยาเสพติด

ตามประกาศกระทรวงยุติธรรม

| 2556 | | 2561 |
|--|----------------|------------------|
| 10 เม็ดแรก 360 บาท / จากนั้นเม็ดยะ 10 บาท / เม็ดยี่ 500 ขึ้นไป 1-3 บาท | ยาบ้า | เม็ดยะ 2 บาท |
| 100 บาท / กรัม | ไอซ์ | 100 บาท / กรัม |
| 100 บาท / กรัม | เฮโรอีน | 100 บาท / กรัม |
| 10 บาท / กรัม | ยาเค | 10 บาท / กรัม |
| 20 บาท / กรัม | โคเคน | 20 บาท / กรัม |
| 20 บาท / กรัม | ฝิ่น (มอร์ฟีน) | 20 บาท / กรัม |
| 10 สตางค์ / กรัม | กัญชา | 10 สตางค์ / กรัม |
| 10 สตางค์ / กรัม | กระท่อม | ไม่มี |

การตลาดของตำรวจ

ประกาศจับ น.ช.อภิสิทธิ์ ไร่พิมาย



รางวัลนำจับ **100,000** บาท



ตั้งรางวัลนำจับ

ตั้งรางวัลนำจับ 5 หมื่นบาท “สมคิด พุ่มพวง” ฆาตกรต่อเนื่อง

การตลาดภาครัฐ

Public Sector Marketing

- ▶ การบริหารจัดการภาครัฐได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันกำลังเปลี่ยนไปเป็นระบบเศรษฐกิจที่ เน้นการบริการ โดยที่คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองของความต้องการของตลาดด้วย

- ▶ การนำการตลาดไปใช้ในการให้บริการของภาครัฐ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการภาครัฐ แบบดั้งเดิม ไปเป็นการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน

แนวคิดการตลาดกับภาครัฐของไทย

- ▶ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กำหนดให้ส่วนราชการต้อง ปฏิบัติราชการเพื่อ “ประโยชน์สุขของประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือ ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง”
- ▶ เป็นแนวคิด ที่มุ่งให้ความสนใจต่อการนำวิธีการที่ใช้ในภาคธุรกิจเอกชนมาใช้ใน องค์กรภาครัฐ

แนวคิดการตลาดกับภาครัฐของไทย

- ▶ ซึ่งก็คือ การพยายามทำให้ระบบราชการเป็นเช่นเดียวกันกับภาคธุรกิจเอกชน แต่การบริหารงานภาครัฐไม่ได้ดำเนินงานเหมือนกับการบริหารธุรกิจ
- ▶ แต่เป็นการดำเนินงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นประชาธิปไตย ถูกนำมาใช้เพื่อเกิดการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในฐานะ เป็นผู้ที่ต้องมารับบริการจากภาครัฐ

การตลาดภาครัฐกับการจัดบริการสาธารณะ

- ▶ การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการเกิดขึ้น ของสังคมมนุษย์ เมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมจะทำให้เกิด ภารกิจบางประการที่ไม่ใช่ภารกิจของคนใดคนหนึ่ง เช่น การดูแลความสงบเรียบร้อย การจัดสาธารณูปโภค พื้นฐานที่ทุกคนต้องใช้ เป็นต้น

การตลาดภาครัฐกับการจัดบริการสาธารณะ

- ▶ ภารกิจเหล่านี้มักจะไม่ค่อยมีปัจเจกชนใดรับไปดำเนินการ สังคมจึงจัดให้มีโครงสร้างทางสังคมขึ้นมาดำเนินการ เช่น ระบบการเมืองและ ระบบบริหารรัฐกิจ เป็นต้น เพื่อทำหน้าที่ผลิต จัดหา เพื่อ บริการแก่ สาธารณชน กิจกรรมเหล่านี้จึงถูก เรียกว่า “การบริการสาธารณะ”

- ▶ การให้บริการสาธารณะ จึงนับเป็นกิจกรรมทางการตลาดที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะผู้มาใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับ ข้อ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

- ▶ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณะ จำเป็นต้องคำนึงถึง คุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยอาศัย เทคนิค วิธีการที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ ช่วงเวลาและ สถานที่การให้บริการ
- ▶ กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยี ในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่ง อาจ เป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อ รัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำ บริการสาธารณะให้บุคคลอื่น ดำเนินการจัดทำแล้ว

- ▶ บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการ สาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับ ประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

บริการสาธารณะ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่

1. ลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative)

เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้อง จัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ ส่วนใหญ่จะเป็น เรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และ ความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะ ประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ ส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน

2.บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม (Services Publics Industrial and Commercial) เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมมีอยู่ 3 ประการ

ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมมีอยู่ 3 ประการ

1. แหล่งที่มาของเงินทุน

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุน จากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่ นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์แห่งบริการ

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะมีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม นั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจ เหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

3. วิธีปฏิบัติงาน

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม จะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาเอง แตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

หลักเกณฑ์การจัดบริการสาธารณสุข

- ▶ หลักความเสมอภาค
- ▶ หลักความต่อเนื่อง
- ▶ หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

หลักความเสมอภาค

- ▶ เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนมีสิทธิ ได้รับการปฏิบัติหรือได้รับ ผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค กัน ดังนั้นกิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใด โดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

หลักความต่อเนื่อง

- ▶ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

- ▶ จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย



หลักความเสมอภาค



หลักความต่อเนื่อง



หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

กลยุทธ์การตลาดภาครัฐ

4PS

P1 : สินค้าและบริการ
(Product/Service)

P2 : ราคา
(Price)

P3 : สถานที่จำหน่าย
(Place)

P4 : การโฆษณาประชาสัมพันธ์
(Promotion)



4CS (ใช้ในปัจจุบัน)

C1 : ความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน
(Customer Solution)

C2 : ค่าใช้จ่ายของลูกค้าหรือประชาชน
(Customer Cost)

C3 : ความสะดวกสบาย
(Convenience)

C4 : การสื่อสาร
(Communication)

Product/Service : สินค้า/บริการ

การให้บริการของภาครัฐมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

- 1.1 ปัจจัยนำเข้า (input) หรือ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.2 กิจกรรม (Activities) คือ กระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากรและการให้บริการ
- 1.3 ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ ผลลัพธ์ (Outcome)
- 1.4 ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ เป็นการมองการให้บริการของภาครัฐที่เป็นระบบ (System Process)

Product/Service : สินค้า/บริการ

องค์ประกอบที่สำคัญของบริการ คือ (Jame S. McCullough, 1983)

- หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency)
- บริการ (The Service)
- ผู้รับบริการ (The Service Resilience)

ดังนั้นการให้บริการของภาครัฐจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการ ทำหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการโดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการนั้น มีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นการเคลื่อนย้ายบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Product/Service : สินค้า/บริการ

สายด่วน 1584

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค
และรับเรื่องร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะ

24
ชั่วโมง



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

1

Call Center
1584



6

Website



<http://www.dlt.go.th>

<http://ins.dlt.go.th/cmpweb/>

2



Facebook :
"1584 ร้องเรียน
รถโดยสารสาธารณะ"

7

E-mail



dlt_1584complain@hotmail.com

ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

สายด่วน

1506

กด 2

- ✔ จัดทำ/ปรับปรุงทะเบียนประวัติ
- ✔ ชำระเงินผู้ประกันตน
- ✔ ตรวจพจนานุกรม (MSA)
- ✔ ทำประกันสุขภาพ
- ✔ ขออนุญาตนักงาน

แรงงานต่างด้าวที่กฎหมาย



วันที่ - 31 มีนาคม 2561
ณ ศูนย์ OSS ทุกจังหวัด



e-Service ภาครัฐ **ติดต่อราชการได้ ครอบคลุมทั่ว**

ชีวิตง่าย ๆ ด้วย บริการออนไลน์ภาครัฐ

Government e-Service



280
งานบริการ

ประหยัด
ค่าใช้จ่าย

ไม่ต้อง
เดินทาง

75

งานบริการ

ครบจบในที่เดียว



ชำระภาษีรถ

Scan Me >>



ยื่นทะเบียนผู้ประกันตน
กรณีว่างงาน

Scan Me >>



จดทะเบียนนิติบุคคล

Scan Me >>



ทำใบกำกับภาษี
อิเล็กทรอนิกส์

Scan Me >>

ยื่นคำขอผ่านระบบและชำระค่าธรรมเนียม

125

งานบริการ



ขอทำสำเนา

Scan Me >>



จดทะเบียน e-Secure

Scan Me >>



จดทะเบียนผู้ประกันตน
กรณีว่างงาน

Scan Me >>



ขออนุญาต
ทำทางเชื่อมสวน

Scan Me >>

80

งานบริการ

ยื่นเรื่องออนไลน์



ขออนุญาต
ประกอบธุรกิจค้าขาย

Scan Me >>



ขออนุญาตประจำตัว
คนพิการ

Scan Me >>



ขอหนังสือรับรอง
กิจการเพื่อสังคม

Scan Me >>



ยื่นทะเบียนผู้ประกันตน
ตามมาตรา 40

Scan Me >>

พบกับบริการภาครัฐกว่า 280 บริการ
ที่นี่เพียงแสกน QR Code >>



ขอใช้บริการออนไลน์ง่ายๆ



#อยู่บ้าน
หรือเจอ
เพื่อชาติ

พกบัตรประชาชนใบเดียว ติดต่องานราชการไม่ต้องใช้สำเนาเอกสารใดๆ



มาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน
หมายความว่า ในเรื่องสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน
หรือ ใบ กิ่งปี่ เพื่อบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วลดขั้นตอนใน
การค่าใช้จ่าย



หน่วยงานรัฐ



ข้อมูลดิจิทัล



ตรวจสอบได้

เริ่มตั้งแต่วันที่ 5 พ.ย. 2561

ประชาชนไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐสามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่
พิมพ์เอกสารจากระบบลงนามรับรองได้ ประชาชนไม่ต้องนำ
สำเนาและลงนามสำเนาติดทั้งสิ้นรวมทั้งให้บริการที่เป็นตัวเงิน
จะใช้วิธีโอนเงินผ่านระบบ National E-Payment



ในปี 2563 หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วย
สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้
สามารถให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ได้
ประชาชนรับบริการผ่านมือถือได้อย่างสะดวก สบาย

