แนวทางการให้บริการที่ควรเป็น (Service Operation Model) ของระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร

1.1 โมเด็ลการให้บริการ สี่แบบ (Four Operating Models)

การให้บริการประชาชนหรือธุรกิจในแต่ละเรื่องอาจมีรูปแบบการดำเนินการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับหน่วยงานเจ้าของบริการนั้น การเลือกรูปแบบการให้บริการ หรือ Service Operation Model ที่เหมาะสมจะช่วยให้ประชาชนหรือธุรกิจได้รับความสะดวกและประสบการณ์ที่ดี บริการประเภทเดียวกันอาจมีหน่วยงานให้บริการจำนวนมาก อาจเป็น หน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานส่วนภูมิภาค หน่วยงานส่วนท้องถิ่น กระบวนการบริการบางประเภทควรต้องให้ประชาชนและธุรกิจได้รับประสบการณ์เหมือนกันไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ส่วนบริการบางประเภทอาจแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการหรือที่ตั้งทางภูมิศาสตร์หรือบริบทอื่นๆ

หน่วยงานที่ให้บริการก็เช่นเดียวกัน หน่วยงานให้บริการบางประเภทอาจมีโครงสร้างภายในและรูปแบบการบริหารที่เหมือนกันไม่ว่าจะมีที่ตั้งทางภูมิศาสตร์อยู่ที่ใด บางประเภทก็อาจมีจัดแบ่งโครงสร้างภายในและรูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ สิ่งแวดล้อมและบริบทอื่นๆ นอกจากนี้ ในกระบวนการให้บริการประชาชนมีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารและใช้เอกสารและข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานย่อยภายใน มากบ้าง น้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการนั้นและรูปแบบโมเด็ลการให้บริการ ในบางบริการจำเป็นต้องติดต่อรับส่งข้อมูลและเอกสารกับหน่วยงานภายนอก

สองปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสบการณ์ของบริการ ได้แก่ การผสานบูรณาการกระบวนงานให้บริการ (Service Process Integration) และ การกำหนดมาตรฐานกระบวนงานให้บริการ (Service Process Standardization) บางบริการจำเป็นต้องมีการประสานข้ามหน่วยงานมาก (High integration) บางบริการก็น้อย (Low integration) บางบริการจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานวิธีการให้บริการที่เหมือนกัน (High standardization) บางบริการก็ไม่จำเป็น (Low standardization) การปรับแต่งสองปัจจัยนี้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานให้บริการ ทำให้สามารถแบ่งโมเด็ลการให้บริการออกเป็น 4 ประเภท

1. ยูนิฟิเคชัน : Unification (High integration, High standardization)
2. คอร์ดิเนชัน : Coordination (High integration, Low standardization)
3. ไดเวอร์ซิฟิเคชัน : Diversification (Low integration, Low standardization)
4. เรปลิเคชัน : Replication (Low integration, High standardization)