

สรุปประเด็นการประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2556

เรื่อง “มิติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ”

วันพุธที่ 16 ตุลาคม 2556 เวลา 08.00 – 15.00 น.

ณ ห้องประชุมวายุภักษ์ 2 – 4 ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

การเสวนา เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของภาครัฐไทยในมุมมองใหม่” มุมมองความร่วมมือในการดำเนินการของภาครัฐและภาคส่วนอื่นต่อการให้บริการภาครัฐไทย

โดย นายชัยณรงค์ โชไชย

ผู้อำนวยการสำนักข้อมูลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

จุดเริ่มต้นของการสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือการปรับแนวคิดจาก one stop service ไปสู่ single point คือ การให้บริการ ณ จุดเดียว นั่นหมายถึงผู้รับบริการมาขอรับบริการที่โต๊ะๆ เดียว ใช้เอกสารชุดเดียว ใช้เจ้าหน้าที่ให้บริการคนเดียว โดยกลไกสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ มี 2 ประการ คือ

- 1) การมีนโยบายที่ชัดเจน ตั้งแต่แนโยบายในระดับรัฐบาล ระดับบริหาร ไปสู่ระดับปฏิบัติการ
- 2) การบูรณาการการทำงานร่วมกันในระดับปฏิบัติการ ในลักษณะการทำงานเป็นทีมเดี่ยวหรือ

Single Team คือ ทีมกฎหมาย (Regulation Teame) ทีมปรับกระบวนการ (Process Team) และทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Team) ที่ขับเคลื่อนการปรับปรุงบริการไปในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนี้ รูปแบบการปรับปรุงบริการที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้นำมาใช้ในการดำเนินการ มีรูปแบบดังต่อไปนี้

1) ปรับภาพลักษณ์ของหน่วยบริการ และรูปแบบการให้บริการ อาทิ จัดให้มีพนักงานต้อนรับ จัดให้มีระบบคิวมาให้บริการ จัดทำระบบประเมินผลความพึงพอใจระบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดช่องทางบริการพิเศษ (Fast Track) จัดมุมกาแฟ (Coffee Corner) ปรับปรุงแบบพิมพ์และเอกสารประกอบ และปรับลดขั้นตอนการดำเนินการ

2) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลง โดยสร้างค่านิยมการให้บริการสร้างสรรค์ (Creative Services) เช่น สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใสใจบริการ

3) พัฒนาระบบเชื่อมโยงการทำงาน โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการเชื่อมโยงการทำงานในหลายลักษณะ อาทิ

- การเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเพื่อปรับปรุงบริการให้สำเร็จ ในรูปแบบ Single Team ที่เป็นการดำเนินการปรับปรุงบริการร่วมกันระหว่างทีมกฎหมาย ทีมกระบวนการและทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การเชื่อมโยงการทำงานระหว่างกระทรวง เช่น โครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ (e-Starting Business) ซึ่งเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ ซึ่งแบ่งการดำเนินการปรับปรุงบริการออกเป็น 2 ระยะ กล่าวคือ ระยะที่ 1 เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2553 ภายใต้แนวคิด Single Point คือ การบริการเริ่มต้นธุรกิจ ณ จุดเดียว Single Form คือ การใช้แบบฟอร์มเดียวกัน และ Single Document คือ การใช้เอกสารประกอบชุดเดียวกัน โดยที่ผู้ประกอบการสามารถขอเลขทะเบียนนิติบุคคล เลขประจำตัวผู้เสียภาษี และเลขที่บัญชีนายจ้าง โดยสามารถใช้แบบฟอร์ม

สรุปประเด็นการประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2556

เรื่อง “มิติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ”

วันพุธที่ 16 ตุลาคม 2556 เวลา 08.00 – 15.00 น.

ณ ห้องประชุมวายุภักษ์ 2 – 4 ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

และเอกสารประกอบชุดเดียว ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และในระยะที่ 2 เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2555 ภายใต้แนวคิด Single Number คือ การใช้เลขทะเบียนเดียวกัน โดยใช้เลขทะเบียนนิติบุคคล 13 หลักเป็นเลขเดียวกับเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และเลขที่บัญชีนายจ้าง เพื่อให้ง่ายต่อการเริ่มต้นธุรกิจของผู้ประกอบการ โดยใช้เทคโนโลยีเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ ร่วมกับกระทรวง ICT เพื่อดูแลความปลอดภัยของระบบ เป็นต้น

- การเชื่อมโยงการทำงานกับภาคเอกชน อาทิ ร่วมมือกับธนาคารในการเข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการทำงาน (partner) เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ เช่น บริการหนังสือรับรองนิติบุคคล รับรองสำเนาเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ผ่านธนาคาร เป็นต้น

ทั้งนี้ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการปรับปรุงบริการ สำหรับภาครัฐ คือ ลดระยะเวลาให้บริการ ลดค่าใช้จ่ายเอกสารและบุคลากร ลดภาระการจัดเก็บเอกสาร ลดบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และสามารถตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลได้ทันที (Real Time) สำหรับภาคธุรกิจและภาคประชาชน คือ อำนวยความสะดวกในการยื่นเอกสาร ณ จุดเดียว (Single Point) ประหยัดค่าเดินทางประหยัดค่าใช้จ่ายในการ จัดทำเอกสาร และลดการติดต่อราชการหลายแห่ง

โดยสรุป ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้บริการที่สำคัญ มี 3 ประการ

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ระดับรัฐบาล ระดับบริหาร เข้ามาสู่ระดับปฏิบัติการที่ต้องทำให้เห็นถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง
2. การเชื่อมโยงการทำงานของ 3 ทีมหลักในองค์กร ได้แก่ ทีมกฎหมาย ทีมกระบวนการ และทีม IT ให้เป็นทีมเดียวกัน (Single Team)
3. การสื่อสาร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลง และการสื่อสารสิ่งเปลี่ยนแปลงให้ประชาชนได้รับรู้อย่างชัดเจนและแพร่หลาย

ดังนั้น การปรับปรุงบริการให้ประสบความสำเร็จต้องไม่เป็นการดำเนินการที่ต่างคนต่างทำ แต่ต้องมุ่งเน้นความเป็นหนึ่งเดียวของทีมที่จะบูรณาการการทำงานร่วมกัน เมื่อการบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในองค์กรมีความเข้มแข็ง จะนำไปสู่การบูรณาการร่วมกันระหว่างกระทรวงหรือภาคเอกชนที่เข้มแข็ง และหากหน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินการใน 3 ประเด็น คือ ภาวะผู้นำ การเชื่อมโยงการทำงาน และการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงได้ จะทำให้พัฒนาการให้บริการในลักษณะความร่วมมือต่อรัฐเกิดขึ้นได้และเกิดความสำเร็จ