

สรุปการประชุมเวทีปัญญา สัมมนาเวที ครั้งที่ 2
วันศุกร์ที่ 13 กรกฎาคม 2550
ณ ห้องคอนเวนชัน ชั้น 2 อาคารศูนย์ประชุมสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์

เวทีแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

โดย : น.ส.มาลีวรรณ เลาะวิถิ

พ.ต.อ.อิทธิพล อิทธิสารรณชัย

น.ส.พัชชา พงศ์กীরติบุตร

ดำเนินการอภิปรายโดย : ดร.ประพนธ์ ผาสุขีต

น.ส.ศรวิภา เลี้ยวพันธุ์สกุล

ดร.ประพนธ์ รูปแบบการจัดเวทีปัญญา สัมมนาเวที อยู่ระหว่างการทดลองว่าควรจัดครั้ง
วันหรือเต็มวัน ในช่วงที่ 2 จะเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน โดยผู้ดำเนิน
รายการจะทำหน้าที่เป็นคุณอำนวย และมีผู้ช่วยคือคุณศรวิภา ต้องการให้เป็น
เวทีเปิด และให้วิทยากรเก็บตกจากช่วงเช้าก่อน เริ่มที่คุณมาลีวรรณ

น.ส.มาลีวรรณ การพัฒนาระบบงานโดยทั่วไปใช้เวลาพอสมควร การนำระบบไอทีเข้ามาใช้
ไม่จำเป็นต้องใช้งบมาก ขึ้นอยู่กับความต้องการว่าอยากจะทำหรือเปล่า เพราะ
บางทีเครื่องมือที่มีอยู่เดิมก็สามารถทำได้ จ.ลำพูนเป็น จ.เล็ก แต่มีงานทุก
ภารกิจของกรมการจัดหางาน เช่น เรื่องนิคมอุตสาหกรรม เรื่องของการส่งเสริม
การลงทุน จึงทำให้เกิดความใกล้ชิดกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนางานต้องมีการคิดวางแผน สำนักงานฯ มีผู้รับบริการมากเริ่ม
ตั้งแต่ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป เป็นผู้ใช้แรงงาน ทั้งที่เป็นชาวไทยและ
ชาวต่างชาติด้วย ซึ่งมีความหลากหลายมาก จากกระบวนการที่ต้องการลด 16
เรื่อง สำนักงานฯ ใช้ไอทีมาช่วยจนลดได้ครบแล้ว ตอนนี้มีการทำงานที่ผ่าน
ระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีการทำระบบอินเทอร์เน็ตด้วย ซึ่งทำไปแล้ว 13
ระบบ ในเขตอำเภอสำนักงานฯ ก็พัฒนาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตำบล โดยไม่
จำเป็นต้องวิ่งเข้ามาที่จังหวัด มีการอัปเดตตำแหน่งงานว่างทุกอาทิตย์ หรือการ
ยื่นเอกสารบางอย่าง ก็มีมีแบบฟอร์มให้ดาวน์โหลดทางอินเทอร์เน็ตเช่นกัน
รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการต่อใบอนุญาต ของแรงงาน ต่างด้าว

ดร.ประพนธ์ ทำอย่างไรถึงจะยอมให้ผู้ร่วมงานยอมรับความเปลี่ยนแปลง ก่อนที่จะนำระบบ
ไอทีมาใช้

น.ส.ศรวิภา ขอเสริมว่าไปสร้างให้คนมาช่วยกันทำได้อย่างไร

- พ.ต.อ.อิทธิพล ตอนเริ่มงานปี 2547 ด้านฯพัตยามมีปัญหาเรื่องสถานที่ทำการมากที่สุด จึงเริ่มต้นโดยการปรับปรุงสถานที่ทำการ ต่อมาในเรื่องของบุคลากรนั้นได้ใช้ กุศโลบายให้คนมาทำงานเร็วคือ เริ่มงานเวลาแปดโมงโดยให้เจ้าหน้าที่มาทานอาหารเข้าในสำนักงาน ตอนเที่ยงก็ไม่ปิดทำการแต่มีอาหารกลางวันเตรียมไว้ให้ ซึ่งที่มาของอาหารเช้าและกลางวันนี้อาศัยการประสานกับโรงแรมหรือผู้ประกอบการในพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีเรื่องการสร้างขวัญและกำลังใจ เช่น การจัดการสวัสดิการทุนการศึกษาให้บุตรหลาน สรุปคือผู้นำต้องเสียสละ และทำเป็นแบบอย่างให้ และลูกน้องก็จะทำตามเอง
- น.ส.ศรวิภา มีเทคนิคในการเจรจาอย่างไรโดยเฉพาะในการคุยกับผู้ประกอบการ เพื่อบริจาค
- พ.ต.อ.อิทธิพล ใช้เทคนิคในการให้บริการนอกสถานที่หรือไปให้บริการในโรงงาน คือไปหาลูกค้า ซึ่งจะช่วยสร้าง CRM ในเรื่องของการบริจาคตามมา
- น.ส.ศรวิภา กรณีจัดหางานล่าพูน ไปบอกลูกน้องอย่างไรที่จะทำให้ทำงานมากขึ้น
- น.ส.มาลีวรรณ อันดับแรกต้องทำให้สำนักงานน่าอยู่ก่อน เพราะเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาอยู่ที่สำนักงานมาก ทำการปลูกฝังเด็กโดยการฝึกอบรมให้รู้จัก service mind มีห้องสำหรับเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นห้องอาหาร และจะมีของจาก ผู้ประกอบการที่สนับสนุนวางไว้ให้เป็นกองกลาง และทำเป็นห้องพักผ่อนด้วย เนื่องจากไม่มีการพักเที่ยงหรือในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ที่มีกระเช้าของขวัญจากผู้ประกอบการมาให้ ก็แบ่งให้เจ้าหน้าที่และเหลือก็เป็นกองกลางไว้ใช้ในสำนักงาน ซึ่งผลจากการตั้งใจทำงานก็ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และสนับสนุนการทำงานอยู่ตลอด นอกจากนี้ยังมีเงินนอกงบประมาณ ซึ่งนำมาจัดสรรเป็นค่าล่วงเวลาให้ด้วย และจัดหาคอมพิวเตอร์จากโรงงานที่บริจาคให้ทำให้ทุกคนมีคอมพิวเตอร์ใช้
- น.ส.พัชชา กรมสรรพากรเป็นกรมที่คนไม่ค่อยอยากจะใช้บริการ เพราะจะต้องเสียเงิน ดังนั้น ในกระบวนการทำงานจึงต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากที่สุด เช่น เริ่มตั้งแต่ยื่นแบบ มีการเปิดช่องทางให้ที่ธนาคาร หรือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ทุกปี จะมีการสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ว่าจะต้องปรับปรุงระบบอะไรบ้าง และข้อมูลอีกทางหนึ่งคือจากการร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีการคืนเงินในรูปแบบเช็คที่ไม่ลงทะเบียน เพราะจะทำให้สามารถส่งจดหมายไปที่บ้านของผู้รับบริการได้ถึงแม้จะไม่มีคนอยู่บ้าน
- ดร.ประพนธ์ สิ่งที่ยากสุดของการลดขั้นตอนคืออะไร และเอาชนะความยากได้อย่างไร
- พ.ต.อ.อิทธิพล ด้านฯพัตยาเคยได้รับหนังสือร้องเรียนจากคู่สร้างคู่สม ว่ามีการลัดคิวการให้บริการ และการเก็บค่าธรรมเนียมไม่โปร่งใส ดังนั้นระบบแรกๆที่เริ่มทำ คือการวางระบบคิว จากนั้น ศึกษาว่ามีขั้นตอนใดที่นำไอทีมาใช้ได้ก็นำมาปรับปรุง

- พ.ต.อ.อิทธิพล เช่น การออกใบเสร็จซึ่งเปลี่ยนจากเขียนด้วยมือเป็นออกโดยคอมพิวเตอร์ นอกจากให้บริการ แล้วงานของ ตม.ยังเป็นเรื่องของการควบคุมคนต่างชาติด้วย ซึ่งได้ช่วยในงานสืบสวนสอบสวน งานอาชญากรรมมาแล้ว
- น.ส.มาลีวรรณ การที่จะลดขั้นตอนได้นั้น ต้องเตรียมความพร้อมที่คนก่อน โดยมีข้อมูลที่จะทำการปรับปรุง มีการระดมความคิดเห็น วิเคราะห์ดูว่ามีกระบวนการใดที่มีผู้รับบริการมากที่สุดแล้วนำมาลดก่อน จากนั้นก็ให้คนที่เกี่ยวข้องกับงานมาสอนงาน และปิดประกาศว่าขั้นตอนไหนใช้เวลาเท่าไรให้ประชาชนทราบ มีการเตรียมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่จะต้องรู้ทุกเรื่องไว้คอยตอบคำถามว่าจะติดต่อขอรับบริการได้อย่างไร จากนั้นจัดระบบคิว พร้อมเริ่มการจับเวลา และเมื่อทำเสร็จก็มีการจับเวลาด้วย สุดท้ายจึงนำมาเป็นข้อสรุปว่าเราใช้เวลาในงานนั้นเท่าไร นอกจากนี้เรายังทำแบบสอบถามความพึงพอใจในแต่ละเดือนด้วย เมื่อวิเคราะห์ขั้นตอนได้แล้วจึงนำระบบไอทีมาใช้
- น.ส.พัชชา สิ่งที่ยากลำดับแรกของกรมสรรพากร คือ ต้องทำการคิดก่อนว่าสามารถลดได้จริงหรือไม่ และสองคือ จะสื่อให้คนในองค์กรทราบได้อย่างไร ซึ่งวิธีการคือ จัดทำการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่เข้าใจ
- ดร.ประพนธ์ สรุปว่าเอาระบบเป็นตัวตั้งต้องมีการวางระบบก่อนจากนั้นค่อยนำเครื่องมือต่างๆ มาช่วย เช่น ระบบไอที
- บางเรื่องถ้ามุ่งแต่จะลดขั้นตอนอย่างเดียว จะขาดคุณภาพหรือไม่ เช่นงาน ตม. บางคนมีแบล็คลิสต์ ถ้าทำให้เร็วอาจจะเกิดความผิดพลาดและเป็นอันตรายได้
- พ.ต.อ.อิทธิพล งานตม. แต่เดิมมี 4 โตะ ถึงจะเสร็จ แต่เราเห็นว่าบางอย่างอาจตัดขั้นตอนไม่ต้องทำในขณะนั้นก็ได้ เช่น การลงข้อมูลของคน ซึ่งสามารถบันทึกลงในภายหลัง ทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
- น.ส.ศรวิภา งานบางอย่างที่นำมาลดขั้นตอน อาจต้องกระทบกับหน่วยงานอื่น มีวิธีการจัดการอย่างไร
- น.ส.พัชชา กรณีของกรมสรรพากร เช่น การจ่ายเช็ค ซึ่งเกี่ยวข้องกับธนาคารในแง่ที่จะเก็บค่าธรรมเนียม ก็ต้องไปติดต่อกับสมาคมธนาคาร เป็นต้น
- ดร.ประพนธ์ การลดขั้นตอนของสรรพากรมีระบบที่เกิดปัญหาหรือผิดพลาดบ้างหรือไม่ มีวิธีป้องกันหรือแก้ไขปัญหาอย่างไร
- น.ส.พัชชา มีบ้าง แก้ปัญหาโดยสร้างหน่วยที่คอยติดตามและตรวจสอบ
- ดร.ประพนธ์ มีปัญหาเรื่องของการลงนามแทน(การมอบอำนาจ)หรือไม่

น.ส.มาลีวรรณ จัดหางานลำพูนจะมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการมอบอำนาจให้สามารถลงนามได้ 3 คน โดยมีการตกลงกันว่าจะต้องมี 1 คน เป็นตัวยืนอยู่ในสำนักงานเสมอ

น.ส.ศรีวิภา แนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร.ที่จะลดขั้นตอนให้ครบในปี 2550 แล้ว ในปี 2551 จะมีแนวทางอย่างไรต่อไป

การชี้แจงจาก สำนักงาน ก.พ.ร.

โดย : นายนายชัยยุทธ กมลศิริสกุล ผอ.กลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลง 1 สำนักงาน ก.พ.ร.

การลดขั้นตอนนั้นจะไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับเรื่องมาตรฐานทางวิชาชีพ เช่น การผ่าตัดตมอมง และ มาตรฐานทางวิชาการ เช่น การเพาะเชื้อในห้องแล็บ แต่จะทำการลดขั้นตอนในเรื่องของการบริหารจัดการ ในเรื่องของการลดขั้นตอน นอกจากจะดูในเรื่องระยะเวลาแล้ว ยังดูในมิติอื่น ๆ ด้วย สำหรับหน่วยงานที่เป็นตัวอย่างที่ดี นอกจากที่เชิญมาเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้แล้ว ยังมีอีกหลายหน่วยที่ทำได้ดี เช่น กรมการขนส่งทางบก ออย. ฯลฯ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐของไทย ไม่น้อยกว่าสากล ในเรื่องของผลการวิจัย doing business ของธนาคารโลก ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับในลำดับที่ 18 จาก 175 ประเทศ ในปี 2007 ซึ่งในปีที่ผ่านมาไทยอยู่ในลำดับที่ 20 นอกจากนี้ UN ก็มีการจัดให้รางวัลคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเช่นกัน เมื่อปีที่แล้วไทยส่งเข้าชิงรางวัล 7 หน่วยงาน ประเทศไทยมี 3 หน่วยงานที่ผ่านรอบแรก แม้จะไม่ได้รับรางวัล เนื่องจากมีระยะเวลากระชั้นชิด แต่คาดว่าปีหน้าจะส่งเข้าชิงอีก ซึ่งทาง ส.ก.พ.ร.ได้จัดส่งเกณฑ์การประกวดให้ส่วนราชการทราบแล้ว และหวังว่าจะได้จัดส่งข้อมูลมาเพื่อเข้ารับการประกวดต่อไป