

กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากับระบบราชการ ๔.๐

ในยุคการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จากยุค Digital ๑.๐ เป็นยุคแห่งการเริ่มมีระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามา เช่น การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ เปลี่ยนมาเป็นการส่งอีเมล (e-mail) และการเกิดขึ้นของเว็บไซต์ที่ทำให้สามารถเข้าถึงทุกอย่างได้ง่ายขึ้นและทั่วถึง การมีข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันสมัย จนมาสู่ในยุค Digital ๔.๐ ที่เทคโนโลยีถูกนำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อลดบทบาทของมนุษย์ และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิด เพื่อข้ามขีดจำกัด สร้างสรรค์พัฒนาสิ่งใหม่ๆ เป็นยุค Machine to Machine เช่น การสามารถเปิด-ปิด หรือสั่งงานอื่นๆ กับเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านผ่าน Application ต่างๆ



แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายด้านเศรษฐกิจ สังคม และภาครัฐ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสู่ Digital ๔.๐

เพื่อให้สอดคล้องและรองรับยุคเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) จึงได้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของประเทศ เข้าสู่ “เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล” หรือ “Digital Economy” ซึ่งหมายถึง เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจในส่วนอื่นๆ ที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม รวมทั้งการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น

ในส่วนของการพัฒนาภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจ รัฐบาลได้กำหนดนโยบายการพัฒนาสู่ “ประเทศไทย ๔.๐” หรือ “ไทยแลนด์ ๔.๐” ได้แก่ การเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนเศรษฐกิจแบบเดิมที่เน้นอุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกเป็นหลัก สู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

หน่วยงานภาครัฐเองก็จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและประชาชนมากขึ้น และรองรับการพัฒนาในภาคเอกชนเช่นเดียวกัน ด้วยนโยบายการเป็น “รัฐบาลดิจิทัล” หรือ “Digital Government” ซึ่งหมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในฐานะที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงได้กำหนดให้มีการปฏิรูประบบราชการให้ภาครัฐจะต้องทำงานโดย “ยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens)” หมายถึงระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉม (Transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) มุ่งสู่การเป็น “ระบบราชการ ๔.๐” โดยมีแนวทาง ดังนี้



๑. การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยต้องเป็น

- ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน :

ต้องเปิดเผยข้อมูลและมีความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ การสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การถ่ายโอนภารกิจภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ ดำเนินการแทน รวมถึงการทำงานในรูปแบบเครือข่ายและการบริหารราชการแบบบูรณาการ

- ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง :

มีการทำงานเชิงรุก มุ่งการแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องมีการร้องขอ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ นำไปสู่บริการที่ตรงความต้องการ รวมถึงการบูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถใช้บริการต่างๆ เสริจลื่น ใจ จุดเดียว เข้าถึงบริการได้ตลอดเวลา และหลายช่องทาง เช่น การติดต่อด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ หรือ Application

- ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

มีการวางแผนการปฏิบัติราชการที่รองรับการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการสร้างนวัตกรรมการทำงานและการใช้องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชา เพื่อสร้างคุณค่า ความยืดหยุ่น และตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ความเป็นองค์กรสมัยใหม่ รวมถึงสร้างความผูกพันของข้าราชการต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

๒. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่ โดยการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริตและประโยชน์ส่วนรวม

๓. การจัดระเบียบโครงสร้างใหม่ เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในองค์กรให้กระชับและไม่เกิดความซ้ำซ้อน

ปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ มีดังนี้

๑. การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) การสร้างความร่วมมือ โดยให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน การนำเอาทรัพยากรมาแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ร่วมกัน การยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อพัฒนาประเทศ หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมือง ในรูปแบบ “ประชารัฐ”

๒. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถนำไปขยายผลได้

๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เพื่อให้บริการของภาครัฐสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชน ที่ต้องการให้ดำเนินการได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

นอกจากนี้ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะพื้นฐานที่จำเป็น และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนได้^๑

จากแนวคิดของระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาพัฒนาเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อตอบสนองโจทย์การพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงองค์การตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีข้อกำหนดที่พัฒนาบนแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับคุณลักษณะทั้ง ๓ มิติของระบบราชการ ๔.๐ ได้ดังนี้

มิติที่ ๑ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government)

มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวด ๑ การนำองค์กร ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการต้องมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุก ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ คือ การทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

^๑ สำนักงาน ก.พ.ร.. ประเทศไทย ๔.๐ สืบค้นเมื่อ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>

มิติที่ ๒ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการต้องเข้าใจ การเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลาย ตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อมเฉพาะถิ่น การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชนและภาครัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) โดยใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ส่วนราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็น เชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและเข้าใจความคาดหวังของประชาชน (Proactive to Customer Needs) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันที่ และ เกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสำนึกที่มีในการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพและการให้บริการในแง่ของผู้ประกอบการ ภาครัฐ (Public Entrepreneurship) ทำงานร่วมกับประชาชน เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของความยั่งยืนและ ความสุขทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน (Happy Worker and Happy Citizen)

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ส่วนราชการต้องออกแบบระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชน เข้าถึงได้อย่างสะดวก (Citizen-centric Design Concept) กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ บูรณาการและมีความเชื่อมโยงกันของหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

มิติที่ ๓ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance)

มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย เชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ต้องมี ความเหมาะสม ทันสมัยใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบ ที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ และ การแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Organizational Learning)

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็น องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีการรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาร่วมทำงาน

เพื่อแก้ปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (Trans-disciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ใช้ข้อมูลเป็น ปิดสู่การเรียนรู้ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมเรียนรู้และคุณธรรม จริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อให้ลดต้นทุนลง ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนมีการใช้เทคโนโลยี มาช่วยให้ทุกกระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Virtualization and Shared service) มีการพัฒนาและ สร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนการเพื่อให้องค์กรมุ่งสู่ระบบการทำงานที่มีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศ ในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)

การที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลดังกล่าวต้องอาศัยหมวด ๑ การนำองค์การ คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยง และสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรม การปรับปรุง (Align and Empower) และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ ขององค์การในทุกด้านในหมวด ๗ และเกิดผลกระทบที่นำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข^๒

^๒สำนักงาน ก.พ.ร.. ๒๕๖๒.คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ หน้า ๔-๖๕

การยกระดับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสู่ระบบราชการ ๔.๐

วิสัยทัศน์ : เป็นผู้ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบภายในปี 2564 และมุ่งมั่นพัฒนา SME ให้ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม

แนวคิดของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

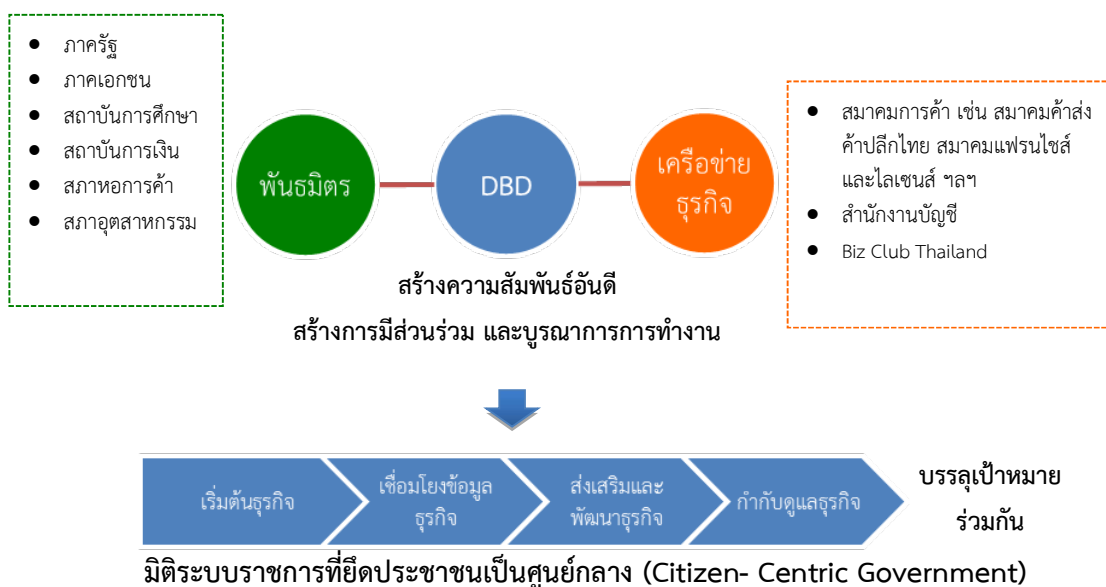


การทำงานที่มีเป้าหมายมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Smart DBD) ที่ให้บริการประชาชน มุ่งตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจและความผูกพันให้แก่ผู้รับบริการ (Smart Service) การสร้างผู้ประกอบการยุคใหม่ (Smart Entrepreneur) ที่มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ มีการดำเนินธุรกิจโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance) สร้างบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศมากขึ้น โดยร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพร้อมก้าวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่ตอบสนองตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการได้อย่างฉับไว และโปร่งใส (Good Governance) ในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy)

มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

เชื่อมโยงการทำงานตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นการรับจดทะเบียนธุรกิจ การรับงบการเงิน การจดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางธุรกิจ การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว การจดทะเบียนพาณิชย์ นำเข้าสู่ฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล เพื่อการวิเคราะห์ประมวลผลก่อนนำไปให้บริการข้อมูลธุรกิจต่างๆ ได้ทันต่อสถานการณ์ ทั้งการให้บริการในรูปแบบมาติดต่อด้วยตนเอง (Walk-In) รูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ e-Service รูปแบบข้อมูลเชิงวิเคราะห์โดยเชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกในระบบ DBD Data Warehouse⁺ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการวางแผน ต่อยอดพัฒนางาน และกำหนดทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และการตรวจค้นข้อมูลผ่าน Smart Device ในรูปแบบ Application DBD e-Service รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Web Services ไปสู่หน่วยงานภาครัฐกว่า ๑๓๐ หน่วยงาน ได้นำไปใช้ประโยชน์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานแบบ Real-time เพื่อลดภาระของประชาชนในการยื่นเอกสารที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

มุ่งเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมผ่านกลไกในรูปแบบคณะทำงาน โดยการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและการมุ่งผลลัพธ์แบบ win-win เช่นการสร้างเครือข่ายธุรกิจ Biz Club ทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจในชุมชนโดยชุมชนเอง ความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรเพื่อพัฒนาเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจ เช่น โครงการ Total Solutions For SME เพื่อให้ SME สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจตั้งแต่โปรแกรมสำนักงาน (Office) โปรแกรมหน้าร้าน (POS) โปรแกรมบัญชี Online



ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางเว็บบอร์ด สายด่วน Call Center ๑๕๗๐ โซเชียลมีเดีย (Facebook Line) การรับฟังจากผู้รับบริการโดยตรง การสอบถามสถานภาพผู้ประกอบการ การประเมินผลความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการประจำปี ทั้งผ่านเว็บไซต์ และแบบสำรวจออนไลน์เชิงลึก รวมทั้งการนำผลการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลก ซึ่งสำรวจความคิดเห็นหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ระบบอำนวยความสะดวกของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ในการประกอบธุรกิจ จาก ๑๙๐ ประเทศทั่วโลก มาปรับปรุงประสิทธิภาพและยกระดับการเริ่มต้นธุรกิจของประเทศไทยให้ทัดเทียมกับประเทศชั้นนำ

จากรายงานการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจด้านการเริ่มต้นธุรกิจ ปี ๒๐๑๙ ประเทศไทยมีขั้นตอนการเริ่มต้นธุรกิจ ๕ ขั้นตอน ได้แก่ การจองชื่อบริษัท การชำระเงินทุนเข้าธนาคารการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการขึ้นทะเบียนนายจ้างและลูกจ้าง ระยะเวลารวม ๖ วัน ซึ่งเป็นผลนำไปสู่การบูรณาการระหว่างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม ในการรวมขั้นตอนการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการขึ้นทะเบียนนายจ้างและลูกจ้างไว้ในขั้นตอนเดียว รวมทั้งการพัฒนากระบวนการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เพื่อการใช้งานที่ง่ายขึ้น โดยเพิ่มรูปแบบการกรอกข้อมูลคำขอจดทะเบียนแบบง่าย และการพัฒนาระบบยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC)

นอกจากนี้ การยกระดับการเริ่มต้นธุรกิจของประเทศไทย ได้พัฒนาระบบจองชื่อนิติบุคคลด้วยการใช้เทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) ให้สามารถตรวจสอบ และจองชื่อได้โดยอัตโนมัติ แทนการใช้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและอนุมัติการใช้ชื่อ ซึ่งจะสามารถลดระยะเวลาการเริ่มต้นธุรกิจในขั้นตอนการจองชื่อจาก ๒ วัน เหลือเพียง ๐.๕ วัน

มิติระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ตั้งแต่กระบวนการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลรูปแบบดิจิทัลเข้าสู่ฐานข้อมูล (Data Base) เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและบริการประชาชน ๑๕ ฐานข้อมูล ทั้งในรูปแบบฐานข้อมูลธุรกิจ (Text) เช่น ข้อมูลหุ้นส่วนบริษัทและบริษัทมหาชน ข้อมูลงบการเงิน ข้อมูลบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ฐานข้อมูลภาพเอกสารธุรกิจ (Image) เช่น ภาพเอกสารหุ้นส่วนบริษัทและบริษัทมหาชน ภาพเอกสารงบการเงิน ภาพเอกสารบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น การพัฒนาบริการดิจิทัล ๓๐ ระบบ เช่น ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) หนังสือรับรองนิติบุคคลรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate File) โดยใช้เทคโนโลยีลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Singnature) ค่าธรรมเนียมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และใบเสร็จรับเงิน

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) และระบบงานสำหรับการบริหารจัดการองค์กร ๗๐ ระบบงาน เช่น ระบบงานจัดการข้อมูลบุคลากร (DPIS)

รวมถึงการให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยเข้ารับการประเมินมาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑:๒๐๑๓ จากหน่วยงานตรวจรับรอง (Certification Body) และได้รับการรับรองว่าระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ระบบจดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Secured Transaction) และศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center) มีการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และระบบบริหารความต่อเนื่องรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อสามารถให้บริการได้โดยไม่หยุดชะงัก

ข้อเสนอแนะ

๑. การกำหนดแนวทางการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เช่น การให้ความรู้บุคลากรในการพัฒนาทักษะ ด้านการพัฒนา นวัตกรรม และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมในงานตามภารกิจต่างๆ นอกจากนี้ เพื่อให้การพัฒนานวัตกรรมบริการสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ควรมีการติดตามตัววัดด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุง/การเปลี่ยนแปลงการให้บริการ การวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้าง นวัตกรรมในการให้บริการ

ทั้งนี้ การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ควรทำให้เหมาะสมกับลักษณะของงานที่สำรวจ และ ง่ายต่อผู้ตอบแบบสำรวจ เช่น การสำรวจหลังการให้บริการ ด้วยการประเมินแบบให้ดาวแบบง่าย เพื่อให้ทราบ ความพึงพอใจภาพรวม และการใช้แบบสำรวจเชิงลึก เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๒. การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงกำหนดเป้าหมาย ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อการติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้การปฏิบัติงานบรรลุไปตามเป้าหมาย

๓. การสร้างระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการรวบรวมผลการดำเนินงาน และวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน ให้สามารถนำมาใช้ประกอบการวางแผน/ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ ที่ตั้งไว้ เช่น การสร้างระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจของกรม ประกอบด้วย ข้อมูลของชื่อผู้รับบริการ ประเภทธุรกิจ การส่งเสริมและพัฒนาในหลักสูตรต่างๆ ที่ได้รับจากกรม โดยเชื่อมโยง กับฐานข้อมูลนิติบุคคล (สถานะ และรายได้) ของกรมโดยอัตโนมัติ เพื่อการติดตามประเมินผลที่สะดวกรวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาต่อไป

จัดทำโดย นางบรรณโคภิชฐ์ นนทรีย์
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า