

# องค์ความรู้จากการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เรื่อง การพัฒนาองค์การเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

.....

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ PMQA ๔.๐ หมวดระบบปฏิบัติการ มีเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ โดยมีการออกแบบระบบงาน ผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อใช้ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศ

มีการพัฒนานวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการทดแทนกระดาษ และสามารถวิเคราะห์ประมวลผลในรูปแบบสารสนเทศที่เข้าใจง่าย เป็นปัจจุบัน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา เป็นการยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการ มีการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อควบคุมต้นทุนของหน่วยงานและผู้รับบริการ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น จัดการประชุม การอบรมผ่านระบบออนไลน์ รวมทั้ง การให้บริการข้อมูลรายงานสถิติ ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าต่างๆ ผ่านทางระบบออนไลน์

นอกจากนี้ สป.พณ. ยังได้มีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายของกระบวนการเพื่อใช้ติดตาม ประเมินผล และควบคุมกระบวนการ เช่น กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นการติดตามผลการดำเนินงานที่สะท้อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของกระทรวงและสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ มีตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ คือ มูลค่าการค้าสินค้าและบริการในชุมชนที่ได้รับการส่งเสริม ตัวชี้วัดด้านสังคม คือ ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของรายได้ชุมชน/ตลาดชุมชน

จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ชั้นตอนที่ ๑ โดยมีผลคะแนนการประเมินโดยผู้ตรวจประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. หมวด ๖ คือ ๔๙๓.๐๖ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕๐๐ คะแนน ซึ่งมีจุดอ่อนหรือประเด็นที่ต้องดำเนินการปรับปรุงเรื่องการแข่งขันการใช้ทรัพยากรร่วมกันในกระบวนการทำงานเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ในปี ๒๕๖๖ สป.พณ. ได้ดำเนินการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อควบคุมต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพัฒนาระบบเทคโนโลยีและข้อมูลสำคัญต่างๆ มาแข่งขันการใช้ร่วมกัน ดังนี้

## ๑. การแข่งขันการใช้อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน ได้แก่

๑) ให้มีการใช้งานวงจรรีโมตสื่อสารสัญญาณ (Internet) ร่วมกันทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อประหยัดงบประมาณของส่วนราชการ

๒) ระบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Web Conference) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุม ลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ และหมึก เป็นต้น

๓) ระบบบริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงพาณิชย์ (MOC e-Service) และ MOC Application ที่ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ผ่านระบบออนไลน์ของกระทรวงพาณิชย์ เพื่อลดต้นทุนของหน่วยงานในการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ หมึก ลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการในการเดินทาง ประหยัดเวลา สะดวก และรวดเร็ว

๔) ระบบบริหารกิจกรรมและฐานข้อมูล Big Data ผู้รับบริการกระทรวงพาณิชย์ (MOC Event Platform) เป็นการรวมกิจกรรมของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ มาให้บริการ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมกับกระทรวงพาณิชย์ได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางออนไลน์ (event.moc.go.th) ลดปัญหาการรอคิว ลดความแออัดในการใช้บริการ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน มีมาตรฐาน เชื่อถือได้ ลดความซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ลดการใช้ทรัพยากร และลดเวลาจากการปฏิบัติงานโดยรวม

๕) ระบบ Chat Intelligence ที่ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านระบบ Chat Bot และ Chat Online เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้รับบริการที่รับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา สะดวก และรวดเร็ว

๖) ระบบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกระทรวงพาณิชย์ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงาน สะดวก และรวดเร็ว ลดกระดาษ และลดขั้นตอนในการทำงานของเจ้าหน้าที่

๗) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงพาณิชย์ (e-less) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ และหมึก เป็นต้น ลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำหนังสือเวียน ลดขั้นตอนในการทำงาน ลดภาระในการจัดเก็บเอกสาร การสืบค้นข้อมูลมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๘) ระบบจองคิวออนไลน์ เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ลดขั้นตอนต่าง ๆ ของผู้รับบริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และประหยัดเวลาในการเดินทางไปรับบริการ

๙) ระบบห้องสมุด (E-Library) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปใช้บริการที่หน่วยงาน สะดวก และรวดเร็ว

๑๐) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (DPIS) เป็นการใช้ข้อมูลร่วมกันกับสำนักงาน ก.พ. เพื่อลดต้นทุนในการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ และหมึก ลดขั้นตอนในการทำงาน มีความสะดวก และรวดเร็ว

๑๑) โปรแกรมสำหรับอ่านข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่มาขอรับบริการในการยื่นคำขอจดทะเบียน หนังสือรับรอง ใบอนุญาตต่างๆ(Card-reader) เพื่อลดต้นทุนในการจัดทำสำเนาเอกสารต่างๆ

## ๒. การแบ่งปันทรัพยากรข้อมูลสำคัญร่วมกัน ได้แก่

๑) ข้อมูลสถิติการค้าระหว่างประเทศของไทย ข้อมูลรายชื่อผู้ส่งออก-นำเข้าของไทย ข้อมูลรายงานสถิติและข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั่วประเทศ ผ่านทางระบบคลังข้อมูลสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ในการจัดทำข้อมูลสำคัญต่างๆ นี้ เพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ทั้งหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และประชาชนผู้รับบริการ มีการเข้าถึงข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อขอรับข้อมูล และหน่วยงานสามารถลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรในการจัดทำสำเนาเอกสาร ลดขั้นตอนและระยะเวลาจากการปฏิบัติงาน

๒) ข้อมูลรายชื่อบริษัท SME ที่ผ่านการรับรองโครงการ CAC SME Certification ของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) เป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างกระทรวงพาณิชย์กับภาคเอกชนในการสนับสนุนเรื่องการป้องกันการทุจริต การรับสินบน โดยจะนำรายชื่อบริษัท SME เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานภายนอกสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ เช่น ใช้เป็นข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้าง

๓) ข้อมูลการจัดกิจกรรม การประชุม การอบรม/สัมมนา การเข้าร่วมงานแสดงสินค้า การประกวด และ e-Learning ของกระทรวงพาณิชย์ สำหรับประชาชน/ผู้ประกอบการ ผ่านระบบ MOC Event เนื่องจากเป็นข้อมูลสำคัญที่หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไปสามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย เชื่อถือได้ โปร่งใส ลดระยะเวลาและขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมกิจกรรม ลดค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม และได้รับข้อมูลกิจกรรมที่ตรงกับความสนใจและเหมาะสมกับศักยภาพของผู้รับบริการ/ผู้ประกอบการ