บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๘๙๗ โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๖๙๗

ที่ มท ๐๕๑๙.๒/๓๒๗ **วันที่** ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙

เรื่อง กิจกรรมการพัฒนาต้นแบบการทำงานของศูนย์รับคำขอกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ตามร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ครั้งที่ ๑ Empathize (การเข้าใจปัญหา)

เรียน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

ตามที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมอบรมกิจกรรมการพัฒนาต้นแบบการทำงานของศูนย์รับคำขอกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ครั้งที่ ๑ Empathize (การเข้าใจปัญหา) เมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๙ ณ ห้องประชุม ๑ สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๙ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ขั้นตอนในการขอใบอนุญาตต่าง ๆ ของภาคธุรกิจ โดยเน้นการหาแนวทางลดอุปสรรคและเตรียมความพร้อมในการพัฒนาระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) เพื่อพัฒนาต้นแบบการทำงานของศูนย์รับคำขอกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ นั้น

สรุปสาระสำคัญการอบรม ดังนี้

๑. การประชุมนี้จัดขึ้นเพื่อหาแนวทางการลดอุปสรรคหรือปัญหาในแต่ละขั้นตอนที่ผู้ประกอบการในภาคเอกชนต้องเผชิญเมื่อติดต่อราชการ โดยเป้าหมายคือการเลือกกระบวนงานนำร่องจากแต่ละหน่วยงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาต้นแบบการทำงานของศูนย์รับคำขอกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ เพื่อให้มีระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) ซึ่งจะช่วยให้ภาคเอกชนสามารถขอใบอนุญาตหลายประเภทได้ในจุดเดียว ลดภาระภาคเอกชนในการยื่นเอกสารซ้ำซ้อนโดยการประชุมครั้งนี้เพื่อวิเคราะห์ปัญหา (Pain points) และพัฒนากระบวนการทำงานต้นแบบโดยใช้แนวคิด Design Thinking ๕ ขั้นตอน ได้แก่ **๑. Empathize** (การเข้าใจปัญหา) **๒. Define** (การกำหนดปัญหาให้ชัดเจน) **๓. Ideate** (การระดมความคิด) **๔. Prototype** (การสร้างต้นแบบ) **๕. Test** (การทดสอบ) เพื่อออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานจริง การประชุมในวันนี้คือขั้นตอนการ Empathize (การเข้าใจปัญหา) โดยมีขอบเขตการพัฒนาต้นแบบเป็นกลุ่ม SMEs และ Startups มีการยกตัวอย่างการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น กรณีศึกษาเมืองพัทยา) เพื่อระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ มีการเปรียบเทียบกระบวนการในการขออนุญาตปัจจุบันกับกระบวนการใหม่ผ่านศูนย์ OSS เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอน ตัวอย่างเช่น การลดเวลาจาก ๘ วัน เหลือ ๑ วัน ในบางขั้นตอนการประสานงาน (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ประเด็นการหารือในที่ประชุม (Workgroup) ที่ประชุมได้แบ่งกลุ่มย่อยเพื่อวิเคราะห์กระบวนการขออนุญาตในแต่ละด้าน และมีการสอบถามความคิดเห็นของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจใน ๓ ช่วงสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งประกอบไปด้วย **๑. ด้านการเข้าสู่ธุรกิจ (Business Entry)** มีหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง คือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม **๒. ด้านที่ตั้งธุรกิจ (Business Location)** มีหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง คือ กรมที่ดิน กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมพัฒนาพลังงานทดแทน สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกรุงเทพมหานคร

๓. ด้านบริการ...

๓. ด้านบริการสาธารณูปโภค (Utility Services) มีหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง คือ การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร และมีตัวแทนจากกลุ่ม SMEs และภาคเอกชนร่วมเสนอความคิดเห็นโดยมุ่งเน้นการเก็บข้อมูล ๔ หัวข้อหลักประกอบด้วย ๑. ขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ ๒. จำนวนวันที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน ๓. ปัญหาหรืออุปสรรค (Pain point) ของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่รัฐ) ๔. ปัญหาหรืออุปสรรค (Pain point) ของผู้ประกอบการ (ภาคเอกชน) และเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น การยื่นคำร้องผ่านเว็บไซต์ การแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Email/Line และการเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Google Sheets หรือระบบของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) (เอกสารหมายเลข ๒)

การประชุมนี้เป็นการเริ่มต้นกระบวนการพัฒนาต้นแบบการทำงานของศูนย์รับคำขอกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ เพื่อรับฟังเสียงจากทางภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำข้อมูลมาเป็นฐานในการปฏิรูปการบริการภาครัฐให้เป็นแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ที่สามารถนำมาใช้งานได้จริงและลดอุปสรรคในการทำธุรกิจ ทั้งนี้การประชุมครั้งต่อไปในหัวข้อ **Define** (การกำหนดปัญหาให้ชัดเจน) จะเป็นการกำหนดกระบวนงานของแต่ละหน่วยงานที่ต้องการนำมาพัฒนาในต้นแบบของศูนย์รับคำขอกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (เอกสารหมายเลข ๓)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจินตพร หิรัญสถิตย์)
นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ

(นางสาวมยุรี ทองมีสุข)
หัวหน้ากลุ่มงานวางแผนและประเมินผล

(นางสาวนันทิมา มีมานาน)
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๑๘ พ.ค. ๒๕๖๗

- ทราบ
- มอบ[illegible]

(นางสาวจินตนา แสงวิมาน)
ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
๑๘ พ.ค. ๒๕๖๗