

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินการศูนย์บริการร่วม (Service link) กรณีศึกษาต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practices): ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลให้การนำแนวคิดศูนย์บริการร่วม (service link) มาใช้ให้ประสบผลสำเร็จ โดยผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาในรูปแบบของ “ศูนย์บริการร่วมกระทรวง” ในกรณีศึกษาต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practices) คือ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เนื่องจากศูนย์บริการร่วมทั้ง 2 แห่งได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ในประเภทรางวัลการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2549 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำหรับการศึกษาวิเคราะห์หาปัจจัยแห่งความสำเร็จดังกล่าวนี้ ได้ใช้วิธีการศึกษา คือ การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์ กล่าวคือ เอกสารข้อมูลของการจัดตั้งและการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมทั้ง 2 แห่ง รวมทั้งใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยร่วมที่ทำให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทั้ง 2 แห่งประสบความสำเร็จในการดำเนินการ ได้แก่ 1.การสนับสนุนของผู้บริหาร 2. การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการบริการ 3.การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 4.การมีระบบการทำงานที่สอดคล้อง และความสามารถในการประสานงานในองค์กร 5.ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ 6.การสนับสนุนด้านงบประมาณ 7.การประเมินผลการดำเนินงานและพัฒนากระบวนการของศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง และ 8.การมีทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมที่เหมาะสม ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงมีข้อเสนอแนวทางการนำแนวคิดศูนย์บริการร่วมมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย โดยข้อเสนอต่อหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานควรดำเนินการไปตามกรอบแนวทางการดำเนินการที่ก.พ.ร. กำหนดไว้ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549-2550 ทั้งนี้โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการของแต่ละส่วนราชการได้ตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้บริหารรวมทั้งผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วมนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้ง 8 ประการตามผลที่ได้จากการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้ศูนย์บริการร่วมประสบผลสำเร็จในการดำเนินการอย่างยั่งยืน โดยในส่วนข้อเสนอแนะเชิงนโยบายนั้น ภาครัฐควร

พิจารณาเรื่องโครงสร้างของศูนย์บริการร่วมและอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วมให้เหมาะสม ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ ให้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม ทั้งนี้เพื่อให้การบริการของศูนย์บริการร่วมเป็นไปตามหลักการพื้นฐานในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง