

ผนวก ข

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยการเก็บข้อมูลผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ประกอบด้วย บุคลากรผู้ปั้นคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน เมื่อวันพุธที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 จำนวน 3 ท่าน และเมื่อวันจันทร์ที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 จำนวน 4 ท่าน รวมผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 7 ท่านนั้น สามารถนำเสนอผลการสัมภาษณ์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เพศชาย อายุ 34 ปี ตำแหน่ง ข้าราชการระดับ 4-6

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 การประเมินผลการดำเนินงานและพัฒนากระบวนการของศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า เนื่องจากศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ได้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทราบถึงผลการดำเนินการและข้อจำกัดในการดำเนินงานจริง รวมถึงปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาอันเป็นข้อคิดเห็นทั้งจากประชาชนผู้ใช้บริการและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และได้มีการนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการของศูนย์ฯและกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะการให้บริการ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า กระทรวงแรงงาน ได้มีการจ้างบุคลากรเพื่อมาให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม และได้จัดฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในแนวคิดของการดำเนินการศูนย์บริการร่วม ลักษณะการทำงาน ระบบการทำงาน และข้อมูลด้านต่างๆ ของกระทรวงแรงงาน ก่อนที่จะส่งไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมฯ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วน

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า ผู้บริหารของกระทรวง ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมอย่างจริงจัง โดยได้เดินทางไปเปิดศูนย์ฯ เพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์ด้วยตนเอง รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณเพื่อการดำเนินการ เช่น การจัดซื้อคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ ณ ศูนย์บริการร่วมด้วย

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ผู้ให้สัมภាយณ์เสนอความเห็นว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกัน การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ในหน่วยงานเพื่อให้อิสระต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม การสนับสนุนด้านงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และการฝึกอบรมบุคลากร

ผู้ให้สัมภាយณ์ท่านที่ 2 เพศหญิง อายุ 50 ปี ตำแหน่ง ข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

คณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการบริการ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ได้รับคำชี้แจงให้ใช้บริการเสนอในเรื่องของการบริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ ความเป็นกันเอง บริการดีและรวดเร็ว เป็นต้น ดังนั้น ปัจจัยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ น่าจะเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการ เพราะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และจะนึกถึงงานบริการของศูนย์ฯ เป็นอันดับแรก เมื่อต้องติดต่อขอรับบริการจากกระทรวงแรงงาน

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า ปลัดกระทรวงแรงงานได้มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงรับผิดชอบการกิจของศูนย์บริการร่วม ซึ่งรองปลัดกระทรวงท่านนี้รับผิดชอบงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ด้วย ทำให้ทิศทางการพัฒนาสอดคล้องกันทั้งเรื่องของ IT และเรื่องของระบบงาน

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การมีระบบการทำงานที่สอดคล้องกัน และความสามารถในการประสานงานในองค์กร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า เมื่อจากกระทรวงแรงงานได้มอบหมายและผู้ประกอบการที่มีการส่งต่องานในหน่วยงานบริการที่สอดคล้องกันอยู่แล้ว ดังนั้น การบูรณาการงานบริการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมจึงเป็นไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนด้านการจัดโครงสร้างและอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม เนื่องจาก ภารกิจของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 และ 31 ซึ่งกระทรวงแรงงานได้ดำเนินการโครงสร้างจัดตั้งและพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานใน 18 จังหวัด / 1 เขตพื้นที่กรุงเทพฯ โดยอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมฯ เป็นอัตราจ้างเหมา จังหวัดละ 1 อัตรา และส่วนกลาง 3 อัตรา ซึ่งผ่านการอบรมความรู้ในเรื่องงานบริการของกระทรวงแรงงานเป็นอย่างดี และลั่งสมประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นเวลา 1-2 ปี แต่เพรงานที่ทำไม่มีความมั่นคงและไม่เห็นทางก้าวหน้าในงาน กระทรวงแรงงานก็ไม่สามารถขับยั่งการลาออกเพื่อความก้าวหน้าของพนักงานเหล่านั้นได้ ดังนั้น สำนักงาน กพร. และสำนักงานก.พ. ควรพิจารณาในเรื่องโครงสร้างของศูนย์บริการร่วม และอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ของแต่ละกระทรวงด้วย เพื่อประโยชน์ดีดีประชาชนผู้รับบริการสามารถใช้บริการงานของกระทรวงได้ในหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว และเป็นการลดภาระงานบริการส่วนหน้า (front office) ของหน่วยงานในสังกัด และนำอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานส่วนหน้าไปดำเนินการกิจด้านการกำหนดมาตรฐาน/งานปฏิบัติตามกฎหมาย/วิชาการของหน่วยงานแทน

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 เพศหญิง อายุ 44 ปี ตำแหน่ง ข้าราชการประจำดับ 7 ขึ้นไป บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

คณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่าน ประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ประสบความสำเร็จเนื่องจากการมีงบประมาณน้ำหนากรสนับสนุนการดำเนินการ ทำให้ศูนย์บริการฯ มีความพร้อมในด้านต่างๆ ในการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจได้

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า ผู้บริหารของกระทรวงแรงงาน ให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมอย่างจริงจัง มีความรู้และความเข้าใจในงานของศูนย์บริการร่วม ส่งผลให้ศูนย์บริการร่วมฯ ประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการบริการ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า กระทรวงแรงงานมีการอบรมบุคลากรผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ รวมถึงมีจิตบริการประชาชนด้วย

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ผู้ให้สัมภាយณ์แสดงความเห็นว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกัน การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ในหน่วยงานเพื่อให้อิสระต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม และการสนับสนุนด้านงบประมาณ

ผู้ให้สัมภាយณ์ท่านที่ 4 เพศชาย อายุ 30 ปี ตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราว

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่าน ประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการบริการ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ไม่กล่าวถึงรายละเอียดในการดำเนินการ

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ไม่กล่าวถึงรายละเอียดในการดำเนินการ

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การประเมินผลการดำเนินงานและพัฒนาระบวนการของศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ไม่กล่าวถึงรายละเอียดในการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

กระทรวงครัวมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและทักษะในการบริการของเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการเพิ่มสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงครัวมีการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นไปที่จำนวนผู้ใช้บริการ และให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

ผู้ให้สัมภាយณ์ท่านที่ 5 เพศหญิง อายุ 22 ปี ตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราว

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการบริการ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า การเพิ่มความรู้ความเข้าใจและเสริมทักษะในด้านต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า การสนับสนุนของผู้บริหารกระทรวงแรงงาน ทำให้การดำเนินการของศูนย์บริการร่วมมีความพร้อมและสอดคล้องเป็นระบบกับการบริการของกระทรวง

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การมีระบบการทำงานที่สอดคล้อง และความสามารถในการประสานงานในองค์กร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า การประสานงานของส่วนราชการต่างๆ เป็นเหมือนเครือข่าย อยู่ช่วงเหลือผู้ให้แรงงาน และผู้ประกอบการ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกัน การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ในหน่วยงานเพื่อให้อิสระต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม การสนับสนุนด้านงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และการฝึกอบรมบุคลากร

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 6 เพศหญิง อายุ 23 ปี ตำแหน่ง พนักงานราชการ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า กระทรวงแรงงาน ได้มีการจัดประชุมเพื่อให้ผู้บริหาร ได้รับทราบนโยบายการจัดการบริการของศูนย์ฯ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ศูนย์บริการร่วมจะประสบความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนของผู้บริหาร ที่ให้ความสำคัญ ช่วยคิดและตัดสินใจในการดำเนินการของศูนย์บริการ

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการอย่างเต็มที่จากสำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการบริการ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า กระทรวงแรงงานมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการเป็นประจำ โดยการให้ความรู้เพิ่มเติม เพิ่มข่าวสารใหม่ๆ ของหน่วยงาน

เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ทั้งด้านข้อมูลหมาย กฎหมายที่ออกบังคับใช้ใหม่ หรือแก้ไขฉบับเก่า เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามประชาชนได้

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงเพิ่มเติมในประเด็นดังๆ ดังนี้คือ การพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกัน การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ในหน่วยงานเพื่อให้อิสระต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม การสนับสนุนด้านงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และการฝึกอบรมบุคลากร

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7 เพศหญิง อายุ 27 ปี ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการบริการ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ได้รับคำชี้แจงจากประชาชนผู้รับบริการเป็นประจำ และจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมาก เนื่องจากให้บริการดี เป็นกันเอง และรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมฯ อีก

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมประสบผลสำเร็จ ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่กล่าวถึงรายละเอียดในการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยการเก็บข้อมูลผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ประกอบด้วยบุคลากรผู้เป็นคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม และบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 4 ท่าน เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2550 นี้ สามารถนำเสนอผลการสัมภาษณ์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 นางสุปิยา ลิมป์กุตุนุวัตร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

คณะทำงานและเลขานุการคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงอุตสาหกรรมได้มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยมีนโยบายต่างๆ มากย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เมื่อสำนักงานก.พ.ร. กำหนดให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมผู้บริหารของกระทรวงฯ ซึ่งได้มีความรู้ความเข้าใจถึงแนวคิดของศูนย์บริการร่วมและเล็งเห็นประโยชน์จากการดำเนินการ จึงได้ให้ความสำคัญและแสดงความมุ่งมั่นในการที่จะทำให้ศูนย์บริการร่วมประสบผลสำเร็จนี้ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่างเกิดความตระหนักรถึงความสำคัญของการดำเนินการศูนย์บริการร่วม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องเกิดความกังวลในด้านต่างๆ เช่น การประสานงานกับส่วนราชการภายในกระทรวง เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงและส่วนราชการต่างๆ เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการดำเนินการศูนย์บริการร่วมไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อต้องขอความร่วมมือจึงได้รับความร่วมมือโดยสะดวกและเต็มใจ

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ ความพร้อมของ tekโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า กระทรวงอุตสาหกรรม ได้มีการสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้อยู่แล้ว เพื่อการประยุกต์ใช้ในการการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ดังนั้น จึงเท่ากับเป็นการรองรับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรมให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการบริการ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า ได้มีการส่งตัวเจ้าหน้าที่ผู้ที่จะปฏิบัติงานประจำ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ไปอบรมที่ส่วนราชการต่าง ๆ ก่อน และยังได้ให้บุคลากรได้ฝึกการรับเรื่อง กรอกเอกสาร และการให้บริการการสอบถามรายละเอียดเบื้องต้น ก่อนการปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ผู้ให้สัมภาษณ์ แสดงความเห็นว่า ภาครัฐต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่าของงบประมาณในการจัดตั้งและการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม เนื่องจาก การบริการบางประเภทอาจเหมาะสมกับการบริการในรูปแบบของศูนย์บริการร่วม เช่น งานทำบัตรประชาชน งานรับแจ้งความ แต่งงาน บริการของกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งลูกค้าคือผู้ประกอบการที่อยู่ตามกฎหมายต่างๆ ของประเทศ ดังนั้น การให้บริการของศูนย์บริการร่วม ณ ที่กระทรวงอุตสาหกรรม อาจไม่เหมาะสมและไม่คุ้มค่าในการดำเนินการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 น.ส.นิศาภรณ์ พโลคอม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 4 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า ผู้บริหารของกระทรวงฯ เห็นประโยชน์ของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม และต้องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ การมีระบบการทำงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกัน การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า ในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม ได้มีการประชุม วางแผนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อการวางแผนการการทำงานร่วมกัน

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า กระทรวงอุตสาหกรรม มีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการ เพื่อจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการด้วย

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ในหน่วยงานเพื่อให้อิสระต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม และการประชาสัมพันธ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 เพศหญิง อายุ 23 ปี ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า การดำเนินการศูนย์บริการร่วมได้รับงบประมาณมาปรับปรุง พัฒนา การให้บริการ และการนำมาใช้เพื่อจูงใจบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเข้ามาทำงาน

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า ผู้บริหารของกระทรวงได้ให้การสนับสนุนแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการฯ

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การประชาสัมพันธ์

การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ ไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียดของการดำเนินการ ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

ผู้ให้สัมภាយณ์แสดงความเห็นว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศของทุกหน่วยงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน การปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ในหน่วยงานเพื่อให้อื้อต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม และการประชาสัมพันธ์

ผู้ให้สัมภាយณ์ท่านที่ 4 เพศหญิง อายุ 40 ปี ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว
บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม
เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการศูนย์บริการร่วมขององค์กรท่านประสบความสำเร็จมากที่สุด 3 ปัจจัยแรก และแนวทางการดำเนินการขององค์กรในปัจจัยดังกล่าว

ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 1 คือ ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ
การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า กระทรวงฯ ได้มีการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อรองรับให้เพียงพอกับงาน และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ
การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า กระทรวงอุตสาหกรรมได้ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมฯ อย่างต่อเนื่อง
ปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร
การดำเนินการขององค์กร ผู้ให้สัมภាយณ์ กล่าวว่า ผู้บริหารกระทรวงอุตสาหกรรมได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมฯ และมีแผนการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการศูนย์บริการร่วมกระทรวง
ผู้ให้สัมภាយณ์แสดงความเห็นว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศของทุกหน่วยงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสนับสนุนด้านงบประมาณเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ในส่วนของกระทรวงเอง ต้องการให้มีระเบียบแบบแผนเพื่อให้การการดำเนินการของศูนย์มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อความพึงพอใจและความประทับใจของผู้รับบริการ

.....