

บทความเผยแพร่ประจำสัปดาห์

เรื่อง กรมการค้าภายในกับการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

การบริหารราชการของกรมการค้าภายใน ได้ยึดประโยชน์สุขของประชาชนตลอดมา นับตั้งแต่การก่อตั้งหน่วยงานโดยปี พ.ศ. 2485 มีเจตนารมณ์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านค่าครองชีพของประชาชนในขณะนั้น จวบจนกระทั่งปัจจุบันที่กรมการค้าภายในต้องรับผิดชอบภารกิจในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการตลาดและสร้างความเป็นธรรมทางการค้า ก็เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน ซึ่งถึงแม้การสร้างความเป็นธรรมและประสานประโยชน์ที่ขัดแย้งกันของกลุ่มต่างๆ ทั้งเกษตรกร ผู้บริโภค และผู้ประกอบการให้ได้ช้อยติและเป็นที่ยอมรับร่วมกันไม่ใช่เรื่องง่าย แต่การใช้หลักการตัดสินใจบนพื้นฐานของการให้คนส่วนใหญ่ได้ประโยชน์เป็นที่ตั้ง ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจลุล่วงได้เสมอมา

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กรมการค้าภายในตระหนักดีว่า โดยที่สภาพแวดล้อมการทำงานไม่หยุดนิ่ง จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น เมื่อรัฐบาลมีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2545 เพื่อยกระดับการบริหารราชการและการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้สนองตอบนโยบายดังกล่าวโดยปรับเปลี่ยนวิธีและกระบวนการทำงานในหลายด้าน เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาระบบราชการที่กำหนดไว้

ปรับตัวนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์

เมื่อการบริหารราชการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ความรับผิดชอบที่กรมการค้าภายในมีต่อประชาชน คือ การกำหนดให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการทำงานต้องแสดงผลลัพธ์หรือประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่สามารถวัดผลงานได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยปฏิบัติไว้ล่วงหน้า เพื่อสร้างหลักประกันว่าจะมีผลงานที่สามารถส่งมอบให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน ซึ่งที่ผ่านมาผลงานตามภารกิจหลักล้วนเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งด้านการผลักดันให้มูลค่าสินค้าเกษตรหลักในรายการที่สำคัญ เช่น ข้าว มันสำปะหลัง ข้าวโพด ฯลฯ สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การดูแลราคาสินค้าอุปโภคบริโภคในระดับต้นทางจนถึงปลายทางให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับต้นทุน ไม่ให้เกิดการเอาเปรียบหรือค้ำกำไรเกินควร และเมื่อใดที่ผู้บริโภคมีข้อร้องเรียนอันเนื่องมาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าและบริการ ก็ได้เร่งรัดแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนต่างๆ ดังกล่าวให้ลุล่วงแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังได้สร้างพันธมิตรเครือข่ายผู้ประกอบการให้เข้ามาร่วมรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและสังคม โดยดำเนินโครงการต่างๆ เช่น การจัดงานจำหน่ายสินค้า หรือร้านอาหารสำเร็จรูปภายใต้สัญลักษณ์ “ธงฟ้า” ซึ่งเป็นตราคุณภาพที่นำมาซึ่ง “คุณภาพและราคายุติธรรม” รวมทั้งการเสริมสร้างกลไกการตลาดและระบบตลาด ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรมยิ่งขึ้น

สนองตอบและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ถึงแม้ลักษณะงานส่วนใหญ่ของกรมการค้าภายใน เป็นงานกำกับดูแล ตามกฎหมาย (Regulator) แต่งงานใดที่เกี่ยวข้องและสัมผัสกับประชาชน โดยตรง ก็มีได้ละเอียดในการ **“อำนวยความสะดวก”** แก่ประชาชน กระบวนการน้อย 38 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาต อนุมัติ หรือ การให้บริการลักษณะอื่น จึงถูกนำมาลดขั้นตอนและระยะเวลาในการ ให้บริการ ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2548-2550 สามารถลดระยะเวลาในการ ให้บริการลงได้โดยเฉลี่ยกว่าร้อยละ 60 และในกระบวนการที่สร้าง คุณค่าการทำงานให้ได้มาตรฐานจนเป็นที่ยอมรับจากผู้รับบริการ เช่น กระบวนการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภค (สายด่วน 1569) ก็สามารถสร้างผลงานจนได้รับรางวัล **“คุณภาพ การให้บริการประชาชน”**

ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่มาตรฐาน

ไม่เพียงแต่การทำงานโดยยึดผลลัพธ์และการสนองตอบต่อปัญหาของ ประชาชนเท่านั้น กรมการค้าภายในเล็งเห็นว่าองค์กรที่จะพัฒนาไปสู่ความ เป็นเลิศได้นั้น ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการอย่าง ต่อเนื่อง กลไกที่สำคัญต่างๆ ในการปฏิบัติงานจึงได้มีการวางและพัฒนา ระบบอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การตัดสินใจ โดยมีศูนย์บริหารจัดการแก้ไขปัญหาราคาสินค้า (Operation Center) ในลักษณะ Management Cockpit เพื่อกำกับดูแลงาน เชิงยุทธศาสตร์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ การปรับระบบการพัฒนาบุคลากรโดย ออกแบบระบบสมรรถนะของบุคลากร (Competency) ให้สอดคล้องกับ

สิ่งที่องค์กรต้องการ การวางระบบการจัดการความรู้ โดยมุ่งเน้นการถ่ายทอดองค์ความรู้และทักษะจากผู้ที่มีประสบการณ์สูงในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรอื่นได้เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ การจัดระบบของกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐาน (Work Standard) เพื่อควบคุมผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น การปรับปรุงและพัฒนากฎหมายต่างๆ เช่น กฎหมายว่าด้วยมาตราชั่งตวงวัด กฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการคลังสินค้าไซโล และห้องเย็น ฯลฯ ให้ทันสมัยและเอื้อต่อการสร้างประสิทธิภาพและความเป็นธรรมทางการค้า ซึ่งระบบการบริหารจัดการดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตัดสินคุณค่าองค์กรด้วยบุคคลภายนอก/รางวัลและเกียรติคุณที่ได้รับ

ความสำเร็จใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน คุณค่าขององค์กรได้ถูกตัดสินจากบุคคลภายนอกทั้งประชาชน หน่วยงานกลาง และผู้ตรวจประเมินผลภาครัฐ ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปัจจุบัน นอกจากผลคะแนนการประเมินที่อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่องแล้วยังได้รับรางวัลและเกียรติคุณด้านต่างๆ แต่สิ่งเหล่านั้นยังไม่สำคัญและภูมิใจเท่ากับการที่กรมการค้าภายในจะยังคงเป็นหน่วยงานที่สามารถเป็นที่พึ่งสำหรับประชาชนได้ต่อไป รางวัลที่ได้รับได้แก่

- ปี 2547 • ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนในกระบวนการการรับเรื่องและ
แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภค (Hotline 1569) และรางวัลด้านการ
จัดการความรู้จากสำนักงาน ก.พ.ร.
- ปี 2548 • ได้รับคัดเลือกจากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้เป็นหนึ่งในส่วนราชการนำร่องในการ
พัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- ปี 2549 • ได้รับคัดเลือกจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ให้เป็น 1 ใน 3 ส่วนราชการที่มี
กระบวนการจัดการความรู้ที่ดี และร่วมแบ่งปันประสบการณ์แก่ส่วนราชการอื่น
- ได้รับคัดเลือกจากสถาบันส่งเสริมกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็น 1 ใน 18 ส่วน
ราชการ/จังหวัด ที่บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวัฒนธรรมใน
การทำงาน
- ปี 2550 • ได้รับคัดเลือกจากสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) และ
สำนักงาน ก.พ.ร. ให้เป็น 1 ใน 4 ส่วนราชการ/จังหวัด ที่มีระบบการสร้าง
การมีส่วนร่วมกับภาคประชาชนที่ดี
- ได้รับคัดเลือกจากสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้
- * ให้เป็นหน่วยงานต้นแบบตามโครงการผลักดันให้เกิดการบริหารการ
เปลี่ยนแปลง (Change Management)
 - * ให้เป็น 1 ใน 9 หน่วยงานให้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมให้ส่วนราชการที่มี
ความพร้อมสมัครรับรางวัลการบริหารจัดการภาครัฐ (Fast Track)
 - * ให้เป็น 1 ใน 3 หน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล
ในการทำงาน หน่วยงานในภูมิภาค (สำนักงานการค้าภายในจังหวัดลพบุรี)
- ปี 2551 • ได้รับคัดเลือกจากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้เป็น 1 ใน 10 หน่วยงานให้เข้า
โครงการต่อเนื่องในการส่งเสริมให้ส่วนราชการที่มีความพร้อมสมัครรับรางวัล
การบริหารจัดการภาครัฐ (Fast Track)
-