

การบูรณาการศูนย์กลางการบริการภาครัฐ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อภาครัฐกิจ: ระบบ Biz Portal

พิชิตวรรณ กิติคุณ
วิทยากรชำนาญการพิเศษ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ในการให้บริการภาครัฐ มักจะถูกพูดถึงว่าทำไมต้องติดต่อหลายหน่วยงานราชการเพื่อประกอบธุรกิจ ทำไมต้องขอเอกสาร/ข้อมูลจำนวนมากทั้งที่เป็นเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล สำเนาบัตรประชาชน ฯลฯ ทำไมถึงติดตามสถานะการดำเนินการได้ยากและไม่รู้ว่าจะอนุมัติเสร็จเมื่อใด ทำไมดูแล้วไม่โปร่งใส ซึ่งล้วนเป็นคำถามที่เป็นเสมือนเสียงสะท้อนจากประชาชน/ผู้ประกอบการที่เริ่มต้น ประกอบธุรกิจและจำเป็นต้องติดต่อหลายหน่วยงานราชการ* รวมถึงต้องใช้เอกสารในการดำเนินการ เป็นจำนวนมาก ตลอดจนมีการดำเนินการหลายขั้นตอน อีกทั้งยังใช้ระยะเวลาพอสมควรกว่าจะดำเนินการ จัดตั้งธุรกิจได้สำเร็จ ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นนอกจากจะส่งผลกระทบต่อประชาชน/ผู้ประกอบการที่ต้องการขอประกอบ ธุรกิจที่ต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่าย และโอกาสในการแข่งขันแล้ว ยังส่งผลกระทบต่ออันดับความยากง่าย ในการประกอบธุรกิจ** ในประเทศไทยที่เป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารราชการของภาครัฐไทยว่า มีส่วนสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจมากน้อยเพียงใดในสถานการณ์ปัจจุบันที่ประเทศไทย ต้องเผชิญกับความท้าทายรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นกระแสความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง หรือการแข่งขันที่รุนแรงและความเชื่อมโยงกันของระบบเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งทำให้ภาครัฐไทยต้องมีการปรับตัว

* ตัวอย่างเช่น ประชาชน/ผู้ประกอบการที่ต้องการเปิดร้านค้าปลีกจำเป็นต้องติดต่อหน่วยงานราชการ อย่างน้อย 11 หน่วยงาน ได้แก่ 1) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2) สำนักงานประกันสังคม 3) กรมสรรพากร 4) การประปานครหลวง 5) การไฟฟ้านครหลวง 6) กทม./กรมโยธาธิการและผังเมือง 7) กรมสรรพสามิต 8) กรมปศุสัตว์ 9) กรมวิชาการเกษตร 10) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และ 11) กรมส่งเสริมวัฒนธรรม

** ธนาคารโลกได้จัดทำรายงานผลการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา เพื่อประเมินระดับความยากง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศ โดยธนาคารโลกได้พัฒนาดัชนีวัดระดับความยากง่าย ในการประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing Business Index ขึ้น ซึ่งดัชนีดังกล่าวจะพิจารณาว่าขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ การอำนวยความสะดวก ต้นทุนค่าใช้จ่าย และกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของรัฐมีส่วนสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรค ต่อการดำเนินธุรกิจหรือไม่ โดยมุ่งเน้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) การประเมินดังกล่าววัดครอบคลุมกิจกรรม พื้นฐานของวงจรธุรกิจ ตั้งแต่การเริ่มต้นจัดตั้งธุรกิจถึงการปิดกิจการ 10 ด้าน ได้แก่ 1) การเริ่มต้นประกอบธุรกิจ (Starting a business) 2) การขออนุญาตก่อสร้าง (Dealing with Construction Permits) 3) การขอใช้ไฟฟ้า (Getting Electricity) 4) การจดทะเบียนทรัพย์สิน (Registering Property) 5) การขอสินเชื่อ (Getting Credit) 6) การคุ้มครองนักลงทุน (Protecting Investors) 7) การค้าประกันระหว่างประเทศ (Trading Across Borders) 8) การบังคับใช้สัญญา (Enforcing Contracts) 9) การชำระภาษี (Paying Taxes) และ 10) การแก้ไขสถานะล้มละลาย (Resolving Insolvency) โดยจัดเรียงเป็นประเด็น พิจารณา 4 เรื่องหลัก ได้แก่ 1) ขั้นตอนในการดำเนินการที่ง่าย (Easier) 2) ระยะเวลาในการดำเนินการที่รวดเร็ว (Faster) 3) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ต่ำ (Cheaper) และ 4) กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เอื้อต่อการดำเนินการ (Smarter Regulations)

เพื่อให้สามารถเผชิญกับความท้าทายและกระแสต่าง ๆ ในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุน กำกับดูแล และกำหนดนโยบาย ภาครัฐไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน/ผู้ประกอบการ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดการลงทุนจากภายนอกเพื่อเพิ่มความมั่นคงทางเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเมื่อการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ (Starting a business) เป็นดัชนีหนึ่งในการวัดระดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ ภาครัฐจึงเล็งเห็นว่าควรเร่งยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการที่ต้องการเริ่มต้นประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถบูรณาการการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบเบ็ดเสร็จได้อย่างแท้จริง โดยการริเริ่ม “ระบบ Biz Portal” ผ่านช่องทางออนไลน์ (<https://bizgovchannel.go.th/>) ภายใต้สโลแกน “บริการฉับไว เว็บบ่อยจบครบทุกเรื่อง” เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน/ผู้ประกอบการที่ต้องการเริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศไทยให้ทันต่ออัตราเร่งของการปฏิรูปด้านต่าง ๆ ของประเทศ และยังเป็นการดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ อันจะเป็นการยกระดับอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจในประเทศไทยขึ้นจากเดิม

ความเป็นมาของระบบ Biz Portal

เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2558 คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบเรื่องการกำหนดแนวทางการจัดทำงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยคณะที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธาน ในแผนงานที่ (3) เรื่องการอำนวยความสะดวกทางธุรกิจ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นเจ้าภาพหลัก ได้ให้ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ โดยมุ่งเน้นที่งานบริการภาครัฐที่มีลำดับความสำคัญสูง และการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอน ระยะเวลา แบบฟอร์ม เอกสารประกอบเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจเพื่อลดภาระติดต่อกับภาครัฐ รวมทั้งการบูรณาการข้ามหน่วยงานเพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.), ม.ป.ป., น. 2)

ดังนั้น ภาครัฐโดยสำนักงาน ก.พ.ร.* จึงร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (ปัจจุบันคือสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)**) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

* สำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่ศึกษารูปแบบการให้บริการ จำนวนขั้นตอน แบบฟอร์ม เอกสารหลักฐาน รวมทั้งสำรวจความพร้อมและความต้องการของแต่ละหน่วยงาน โดยนำมาออกแบบกรอบแนวทางการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุงแบบฟอร์มและกระบวนการ (Process Improvement)

** สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (ปัจจุบันคือสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)) ทำหน้าที่ออกแบบสถาปัตยกรรม พัฒนา และให้บริการระบบกลาง หรือบริการนำร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้บริการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เครือข่าย GIN บริการ G - Cloud และให้คำปรึกษาด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานประกันสังคม และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน* เริ่มต้นโครงการระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจ เพื่อให้การเริ่มต้นธุรกิจของประชาชน/ผู้ประกอบการมีความง่ายสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น โดยได้เปิดตัวระบบ Biz Portal ในวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559 เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการ และหน่วยงานภาครัฐ ให้ทราบถึงระบบ Biz Portal ซึ่งจะเป็นระบบกลางในการติดต่อขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจในประเทศไทย โดยภาครัฐได้เปิดใช้งานระบบ Biz Portal ในวันที่ 1 มิถุนายน 2559 อย่างเป็นทางการ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน/ผู้ประกอบการในการเริ่มต้นการประกอบธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ และภาครัฐยังคงดำเนินการพัฒนาระบบ Biz Portal อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2559)

ระบบ Biz Portal คืออะไร

ระบบ Biz Portal เป็นระบบกลางในการขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจในประเทศไทย โดยประชาชน/ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจ โดยการกรอกแบบฟอร์มและยื่นเอกสารหลักฐานผ่านช่องทางออนไลน์ (<https://bizgovchannel.go.th/>) ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อที่หน่วยงานราชการด้วยตนเอง (ศักดิ์ เสกขุนทด, 2559, น. 26) หรืออาจกล่าวง่าย ๆ ได้ว่า ระบบ Biz Portal เป็นเสมือนการบูรณาการศูนย์กลางบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อภาคธุรกิจอย่างแท้จริง เพราะเป็นการลดระยะเวลา ขั้นตอน แบบฟอร์ม และเอกสารหลักฐานที่ซ้ำซ้อน ตลอดจนดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างครอบคลุม โดยมีสำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการเริ่มต้นธุรกิจคือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานประกันสังคม และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นหน่วยงานที่ร่วมกันในการพัฒนาระบบ Biz Portal** ต่อไป เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน/ผู้ประกอบการในการขอเริ่มต้นการประกอบธุรกิจอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันและอนาคต

* กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานประกันสังคม และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำหน้าที่พัฒนา ปรับปรุง บริการ (ขั้นตอน แบบฟอร์ม เอกสารหลักฐาน) และระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงงานบริการระหว่างหน่วยงานผ่านระบบสารสนเทศกลาง

** การพัฒนาระบบ Biz Portal ประกอบด้วย 1) License Digitization & Analytics การสร้างแพลตฟอร์มกลางเพื่อการอนุมัติอนุญาตทุกประเภทแบบออนไลน์ ซึ่งจะครอบคลุมใบอนุญาตเพื่อประกอบธุรกิจทุกประเภท โดยใช้แนวคิด Single Form ที่ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล/ส่งเอกสาร และให้สามารถจัดเก็บและเชื่อมโยงใบอนุญาตข้ามหน่วยงาน 2) Digital Authentication การสร้างระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคลและนิติบุคคลแบบออนไลน์ทดแทนการลงนามในเอกสาร โดยใช้แนวคิด Digital ID เพื่อทำธุรกรรมกับภาครัฐและสถาบันการเงินได้อย่างปลอดภัย โดยไม่ต้องไปที่หน่วยงาน 3) Trade Digitization การยกระดับระบบกลางเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศให้เป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์ โดยเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มการขอใบอนุญาตนำเข้าส่งออกสินค้า และเชื่อมโยงกับผู้รับบริการภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคาร บริษัทขนส่ง บริษัทประกันภัย ฯลฯ 4) Digitization Commando การบุกสำรวจ ออกแบบ พัฒนา และเชื่อมโยงระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ให้เป็นดิจิทัลและเข้ามาเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางแบบเชิงรุก

เป้าหมายของระบบ Biz Portal

ภาครัฐริเริ่มระบบ Biz Portal ขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการในการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ ซึ่งระบบ Biz Portal จะนำไปสู่การลดการยื่นเอกสารซ้ำซ้อน การลดการขอเอกสาร/หลักฐานที่ออกโดยราชการ และการที่ประชาชน/ผู้ประกอบการจะสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้จากจุดเดียว (One Stop Service) โดยผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งจะสามารถขยายผลได้ครอบคลุมทั้งวงจรกิจต่อไปในอนาคต

รูปแบบการให้บริการของระบบ Biz Portal

ภาครัฐแบ่งการให้บริการของระบบ Biz Portal ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การให้ข้อมูล (information) ระบบ Biz Portal จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาต ตามคู่มือประชาชนที่หน่วยงานภาครัฐจัดทำขึ้น นอกจากนี้ ระบบ Biz Portal ยังให้ข้อมูลแบบบูรณาการ จากผลการศึกษาขั้นตอนการให้บริการแต่ละใบอนุญาตแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (end-to-end) ตามประเภทธุรกิจแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการ

2. การให้บริการ (Service) ระบบ Biz Portal จะให้บริการยื่นคำขออนุญาตแบบบูรณาการโดยใช้แบบฟอร์มคำขออนุญาตแบบ Single Form ที่ประชาชน/ผู้ประกอบการให้ข้อมูลที่ซ้ำกันแค่เพียงครั้งเดียว โดยระบบ Biz Portal จะส่งเอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์เพียงชุดเดียวและสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลใบอนุญาตระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้ โดยประชาชน/ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการในการให้บริการ แบ่งเป็น 7 ขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

1) สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับงานอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ต้องการดำเนินการผ่านเว็บไซต์ หรือใช้ระบบ Smart Quiz ช่วยในการแนะนำ

2) สมัครขอใช้บริการและยืนยันตัวตนเพื่อรับ User Open ID ที่ออกให้โดยสำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ส่วนนิติบุคคลสามารถสมัครขอใช้บริการและยืนยันตัวตนเพื่อรับ User Biz ID ที่ออกให้โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

3) กรอกแบบคำขอในลักษณะ Single Form และอัปโหลดเอกสารประกอบเพียงชุดเดียว ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการในการให้ข้อมูลซ้ำกันเพียงครั้งเดียว

4) ส่งคำขอและเอกสารประกอบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถยื่นคำขอได้หลายงาน อนุญาตพร้อม ๆ กันในครั้งเดียว โดยใช้เอกสารประกอบเพียงชุดเดียว

5) ติดตามสถานะการดำเนินการคำขออนุญาตระบบ Biz Portal

6) ชำระค่าธรรมเนียมที่หน่วยงานด้วยเงินสด หรือ e-Payment (แล้วแต่กรณี) หรือชำระ ค่าธรรมเนียมผ่านธนาคารด้วยเงินสด หรือ e-Payment (แล้วแต่กรณี)

7) รับใบอนุญาตผ่านระบบ Biz Portal รับใบอนุญาตด้วยตนเองที่หน่วยงาน หรือรับใบอนุญาต ทางไปรษณีย์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ม.ป.ป.)

ระบบ Biz Portal ในปัจจุบันและอนาคต

การที่ภาครัฐได้เริ่มต้นระบบ Biz Portal ขึ้นเพื่อขับเคลื่อนและดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ส่งผลให้ในปัจจุบันประชาชน/ผู้ประกอบการมีศูนย์กลางการบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อภาครัฐกิจแบบครบวงจรที่ให้บริการที่เดียวจบ ครบทุกเรื่อง เพียงกรอกแบบฟอร์มยื่นเอกสารหลักฐานผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลาทางเว็บไซต์ <https://bizgovchannel.go.th/> โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง

ในปัจจุบัน นอกจากระบบ Biz Portal จะให้บริการด้านการขอเริ่มต้นประกอบธุรกิจและด้านการขอสาธารณูปโภคแล้ว ระบบ Biz Portal ยังให้บริการด้านการออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ แบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัย และมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลและระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของหน่วยงานภาครัฐ โดยครอบคลุมการขออนุญาตใหม่ การต่ออายุ การแก้ไข/เปลี่ยนแปลง และการยกเลิกใบอนุญาต ในจำนวน 10 ประเภทธุรกิจ* 40 ใบอนุญาต และได้ขยายการให้บริการการขออนุญาตประกอบธุรกิจร้านค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ยื่นคำขอผ่านระบบ Biz Portal จำนวน 9 ใบอนุญาต สู่จังหวัดน่าน ร้อยเอ็ด 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดราชบุรี นอกจากนี้ ภายในปี 2562 ภาครัฐจะขยายการให้บริการระบบ Biz Portal ในอีก 15 ประเภทธุรกิจ** 30 ใบอนุญาต

สำหรับในอนาคต ภาครัฐจะดำเนินการยกระดับการให้บริการ Biz Portal เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งาน โดยความร่วมมือระหว่างสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) บริษัท เนชั่นแนล ดิจิทัลไอดี จำกัด (NDID) ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย ในการพัฒนาระบบยืนยันตัวตนทางดิจิทัลด้วย Biometric Comparison*** หรือ Face Recognition**** มาใช้ เพื่อให้การบริการภาครัฐออนไลน์เป็นมาตรฐานสากล มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

* ปัจจุบัน ภาครัฐได้ดำเนินการระบบ Biz Portal ครอบคลุมจำนวน 10 ประเภทธุรกิจ ได้แก่ 1) ธุรกิจร้านค้าปลีก 2) ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม 3) ธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็ก 4) ธุรกิจคาร์แคร์ 5) ธุรกิจก่อสร้างและรับเหมาก่อสร้าง 6) ธุรกิจสปา 7) ธุรกิจซ่อมและขายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 8) ธุรกิจฟิตเนส 9) ธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ และ 10) ธุรกิจร้านค้ากาแฟ และ Co-Working Space

** ภายในปี 2562 ภาครัฐจะขยายการให้บริการระบบ Biz Portal ให้ครอบคลุมจำนวน 15 ประเภทธุรกิจ ได้แก่ 1) ธุรกิจผลิตครีมบำรุง เครื่องสำอาง น้ำหอม 2) ธุรกิจคลินิกเสริมความงาม (แบบไม่ค้างคืน) 3) ธุรกิจการให้บริการสถานดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ/จัดหาผู้ดูแล 4) ธุรกิจพลังงานทดแทนและขายกระแสไฟฟ้าภาครัฐ 5) ธุรกิจการท่องเที่ยว 6) ธุรกิจให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและบัญชี 7) ธุรกิจการพัฒนาแอปพลิเคชัน ซอฟต์แวร์ ซื่อมมา-ขายไป 8) ธุรกิจเกษตรปลอดสารพิษ 9) ธุรกิจทางการเงิน 10) ธุรกิจการศึกษา 11) ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ (ด้านเครื่องสำอาง) 12) ธุรกิจ e-Commerce (ด้านเสื้อผ้า) 13) ธุรกิจแปรรูปสินค้าเกษตรขนาดเล็ก 14) ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ และ 15) ธุรกิจขนส่ง Logistics

*** Biometric Comparison คือ การนำข้อมูลทางชีวภาพไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะเฉพาะทางกายภาพ เช่น ลายนิ้วมือ ม่านตา ฝ่ามือ ดีเอ็นเอ เป็นต้น หรือคุณลักษณะเฉพาะทางพฤติกรรม เช่น เสียง ลายเซ็น เป็นต้น มาใช้ในการตรวจสอบสิทธิหรือการแสดงตน

**** Face Recognition คือ การตรวจสอบและจดจำใบหน้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการระบุและยืนยันอัตลักษณ์บุคคลด้วยความรวดเร็วและแม่นยำ

ป้องกันการทุจริตในการให้บริการ รวมทั้งจะพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment Portal of Government) ของกรมบัญชีกลาง ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถพิมพ์ใบชำระค่าบริการจากระบบ Biz Portal แล้วไปชำระค่าบริการในจุดบริการต่าง ๆ ได้ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือธนาคารต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562)

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

ระบบ Biz Portal นับเป็นความก้าวหน้าสำคัญของภาครัฐในการบูรณาการศูนย์กลางการบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อภาครัฐกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาจากการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ โดยภาครัฐยังคงดำเนินการพัฒนาระบบ Biz Portal อย่างต่อเนื่อง ด้วยมุ่งหวังแก้ไขปัญหาจากเสียงสะท้อนของประชาชน/ผู้ประกอบการเกี่ยวกับ 1) จำนวนแบบฟอร์มเอกสารและหลักฐานที่มีหลายชุดและซ้ำซ้อนกัน 2) การที่ต้องติดต่อยื่นแบบฟอร์ม เอกสารและหลักฐานด้วยตนเอง 3) การใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ที่บางครั้งใช้ระยะเวลาานาน ทำให้เสี่ยงต่อความไม่โปร่งใส 4) การขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลและงานบริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง (แม้ว่าจะมีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้วก็ตาม)

การจัดทำระบบ Biz portal ขึ้น ทำให้เกิดศูนย์กลางในการติดต่อราชการด้านการประกอบธุรกิจแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ณ จุดเดียว ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ และยังทำให้การเริ่มต้นธุรกิจของประชาชน/ผู้ประกอบการที่ซับซ้อนเป็นเรื่องง่ายขึ้น ทั้งยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการประกอบธุรกิจในประเทศไทยเพราะช่วยให้ประชาชน/ผู้ประกอบการสามารถเริ่มต้นหรือแม้แต่ดำเนินธุรกิจได้ง่ายขึ้นและเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และส่งผลให้ในปี 2562 ธนาคารโลกได้จัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 27 จาก 190 ประเทศ ด้วยคะแนน 78.45 คะแนน และอยู่ในอันดับ 3 ของอาเซียน รองจากประเทศสิงคโปร์ และประเทศมาเลเซีย

การเปลี่ยนแปลงข้างต้นแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของภาครัฐไทยในการดำเนินการปฏิรูปงานบริการภาครัฐที่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบที่กำหนดไว้ใน

1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (1) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และ (2) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

2) แผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่องและประเด็นปฏิรูปที่ 1: บริการภาครัฐ สะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ชีวิตประชาชน ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์การยกระดับการให้บริการประชาชนสู่การบริการที่เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง (Faster, Easier and Cheaper) โดยมีเป้าหมายหรือผลอันพึงประสงค์ และผลลัพธ์คือการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในการขออนุมัติ/อนุญาตจากรัฐเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง (Faster, Easier and Cheaper) โดยลดการขอข้อมูลและเอกสารซ้ำซ้อนจากผู้ขอรับบริการ

และสามารถดำเนินการได้แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ผ่านช่องทางดิจิทัล ศูนย์บริการร่วม หรือช่องทางอื่น ๆ รวมทั้งสามารถติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ

3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่เน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐโดยยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย (1) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค ปรับรูปแบบและวิธีการดำเนินการของภาครัฐให้มีลักษณะที่เบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ มีความร่วมมือกับภาคีอื่น ๆ พร้อมทั้งปรับปรุงกลไกการปฏิบัติงานของภาครัฐให้มีลักษณะบูรณาการ สามารถส่งเสริมภารกิจของภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงบทบาทและกลไกภาครัฐให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการประกอบการ และ (2) ภาครัฐมีความเชื่อมโยงการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ นำไปสู่การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย และตรวจสอบได้

ทั้งนี้ ในอนาคตเมื่อภาครัฐพัฒนาระบบ Biz Portal ให้สามารถบริการได้อย่างครอบคลุมเต็มรูปแบบแล้ว จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน/ผู้ประกอบการให้ได้รับบริการที่เร็วขึ้น สะดวกขึ้น และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลดลง และจะส่งผลต่อการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศไทย ในปีต่อไปให้มีอันดับที่ดีขึ้น อันเป็นส่วนหนึ่งที่จะดึงดูดให้นักลงทุนเข้ามาลงทุนในประเทศไทย เกิดการจ้างงาน ประชาชนมีรายได้ และส่งผลต่อภาพรวมที่ดีของประเทศต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติยา คัมภีร์. (22 กันยายน 2559). **บริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ: Biz Portal**. สืบค้น 31 พฤษภาคม 2562 จาก https://dga.or.th/upload/download/file_c2fde2928d5c3bf4c07290e52039c5f0.pdf
- “ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การประกาศแผนการปฏิรูปประเทศ” (6 เมษายน 2561). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 135 ตอนที่ 24 ก, น. 17-19.
- “ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)” (13 ตุลาคม 2561). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก, น. 64-65.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” (6 เมษายน 2560). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, น. 77-78.
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (25 พฤศจิกายน 2559). **Digital Government Transformation in Action**. สืบค้น 31 พฤษภาคม 2562 จาก https://dga.or.th/upload/download/file_62ad39d4021384662ac8a0c84b1bd7ff.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (3 สิงหาคม 2561). **การดำเนินโครงการยกระดับการพัฒนาการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคลแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Central Biz Box)**. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2562 จาก http://ict.hss.moph.go.th/fileupload_doc/2018-09-12-88-18-3001405.pdf
- _____. (8 มกราคม 2562). **นายกรัฐมนตรีเยี่ยมชมผลงานภาครัฐ พัฒนาบริการออนไลน์ เพื่อชีวิตที่ง่ายขึ้นของประชาชน**. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2562 จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mjc3OA>
- _____. (ม.ป.ป.). **ระบบการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคลแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal)**. สืบค้น 31 พฤษภาคม 2562 จาก <https://www.opdc.go.th/content/NTY4MQ>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (29 กุมภาพันธ์ 2559). **EGA จับมือ สำนักงาน ก.พ.ร. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม เปิดตัว**. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2562 จาก <https://dga.or.th/th/content/913/9348/>
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.), ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (10 กันยายน 2559). **ความง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business Index)**. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2562 จาก https://dga.or.th/upload/download/file_d7573b2c71073cc830cd552b0fe59c41.pdf
- _____. (ม.ป.ป.). **คู่มือเว็บไซต์ biz.govchannel.go.th ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ**. สืบค้น 31 พฤษภาคม 2562 จาก https://www.dga.or.th/upload/download/file_ca1a608066d1c3607ba3bfa60159883b.pdf