

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (1 ส่วนราชการ 1 ปรับปรุงบริการ)

โดย ดร.ศักดิ์ เสกขุนทด

ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) เป็นองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามมติคณะรัฐมนตรีมาแล้ว 2 ปี ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบทบาทหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) สนับสนุนให้เกิดบริการออนไลน์ภาครัฐ เพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐ

ในยุคนี้ ความสำคัญของ e-Service จะสามารถช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนของภาครัฐได้ ดังตัวอย่างการปรับปรุงการให้บริการชำระภาษีของกรมสรรพากร การให้บริการจัดทำ Passport ของกรมการกงสุล รวมถึงระบบศาลที่นำ Webcam มาช่วยในการสืบพยาน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามยังมีอีกหลายหน่วยงานภาครัฐไม่ต่ำกว่า 60-70% ที่ขาดความพร้อมในการดำเนินการเรื่อง e-Service ดังนั้นควรทำอย่างไรให้หน่วยงานที่มีความพร้อมสามารถมาช่วยสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานอื่นที่ยังไม่มีความพร้อมในเรื่องนี้ เช่น ด้านงบประมาณ และ commitment ของหน่วยงาน เป็นต้น

กรณีศึกษา e-Service ในต่างประเทศ

- ตัวอย่างที่ดีของประเทศ Estonia ซึ่งได้ใช้ Smartcard ทุกบริการ ทำให้สามารถลดความยุ่งยากและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ครบวงจรจนถึงเรื่องการให้บริการสุขภาพ และที่สำคัญคือมีการคำนึงถึงข้อมูลส่วนบุคคล มีการอนุญาตให้หน่วยงานรัฐใดเข้าดูข้อมูลส่วนตัว สำหรับตัวอย่างที่ให้บริการ e-Service ได้แก่ e-Elections การเลือกตั้ง, e-Business, e-Tax Board, e-Banking, e-Ticket ที่คล้ายกับประเทศไทย และอีกเรื่องที่เด่นคือ e-learning จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า อนาคตของการให้บริการภาครัฐในทางเทคนิคสามารถทำให้เป็นจริงได้ แต่สิ่งที่ต้องปรับปรุงต่อไปคือเรื่องกฎระเบียบ เพื่อให้ภาครัฐสามารถเปิดให้บริการผ่าน smartphone เข้าถึงประชาชน 60 ล้านคน 90 ล้านเลขหมาย และเป็นการเตรียมความพร้อมสู่อาเซียน
- ปัจจุบันความสามารถในการแข่งขันด้าน e-Service ของประเทศไทยถือว่าเป็นรองในการแข่งขันกับประเทศอาเซียน สำหรับการพัฒนาระบบการให้บริการผ่านมือถือของประเทศไทยไม่น่าจะเกิน 3-5 ปี จะมีการให้บริการภาครัฐผ่าน smartphone 80%

E-Government = E-Services Government

- แนวคิดของจุดมุ่งหมายในการให้บริการ e-Service ของภาครัฐ 4 ท คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา
- ตัวอย่าง M-Gov Service ของประเทศอเมริกา เช่น
 - IRS2Go ของกรมสรรพากร เป็นการตรวจสอบสถานะการคืนเงิน และการให้บริการเกี่ยวกับภาษี
 - Product Recall ของ Consumer Product Safety Commission, National Highway Traffic Safety Administration เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการเรียกคืนยานพาหนะสินค้าบริโภค อาหารและยา โดยการป้อนชื่อของผลิตภัณฑ์หรือสแกนบาร์โค้ดเข้าไปในมือถือ ผู้ใช้จะสามารถทราบข้อมูลความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียกคืน
 - Baby Name Playroom ของ the Social Security Administration เป็นการบริการค้นหาชื่อทารก
- ประเทศเกาหลีถือเป็นอันดับหนึ่งของโลกในเรื่องของ e-Government เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมาเกาหลีมีการให้บริการภาครัฐผ่านมือถือ สำหรับตัวอย่าง M-Gov Service ของประเทศเกาหลี เช่น
 - National Info. Service Center for Law & Regulation เป็นการให้บริการเกี่ยวกับ all kinds of law, act and regulation
 - National Policy Portal: Sympathy & Consensus เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับข่าวและนโยบายของรัฐ รวม 39 กระทรวง
 - Local Government Service for citizen: Seoul เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรถไฟฟ้าใต้ดินและรถโดยสารประจำทาง การจราจรบนถนน การจ้างงาน และข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับผู้หญิง
- แนวโน้มต่อไปจะมีการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ หรือ Platform จากการใช้ Smartcard เป็นผ่าน Smartphone

การบูรณาการข้อมูลพื้นฐาน เพื่อนำไปสู่ Connected Government

- ผลการสำรวจการบูรณาการ One Stop Service ในการให้บริการตั้งแต่เกิดจนตาย พบว่าประชาชนจะต้องไปติดต่อราชการหลายหน่วยงาน และต้องจัดเตรียมเอกสารจำนวนมากในขณะที่ฐานข้อมูลภาครัฐมีหมดแล้ว แต่ขาดเรื่องการบูรณาการข้อมูล ดังนั้นกระทรวงมหาดไทย ร่วมกับกับกระทรวง ICT จึงได้ดำเนินการผลักดันให้ข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกันมากขึ้น

โดย สรอ. จะเข้าไปช่วยในเรื่องทางเทคนิคเขียนโปรแกรมให้หน่วยงานรัฐสามารถใช้สำเนาประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อลดการกรอกแบบฟอร์ม

- ผลการสำรวจ e-Service ของประเทศไทยมีประมาณ 800 บริการ แต่มีประมาณ 40% ที่เป็นการให้บริการแบบ Transaction ที่เหลือจะเป็นการให้บริการแบบให้ข้อมูล แต่เมื่อเปรียบเทียบเรื่องกับผู้เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ไทยมากที่สุดคือ การดูหมอ ดูหนัง ฟังเพลง แสดงว่า เว็บไซต์ข้อมูลภาครัฐทำแล้วไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน หรือข้อมูลล้าสมัย ดังนั้นควรใช้ความต้องการของประชาชนเป็นที่ตั้งในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการมากขึ้น
- รูปแบบการให้บริการภาครัฐยังขาดการเชื่อมโยงหรือบูรณาการข้อมูลภาครัฐ ดังนั้นในปีี้ ควรพัฒนาทำให้ประชาชนสามารถลดจำนวนเอกสาร โดยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้ข้อมูลการใช้สำเนาทางทะเบียนราษฎร สำหรับในเรื่องทางเทคนิคจะเตรียมโปรแกรมให้แต่ละหน่วยงานภาครัฐ และส่วนที่ต้องดำเนินการต่อไปคือเรื่องการแก้ไขกฎระเบียบให้สามารถนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ได้จริง

บทบาท สรอ. ในการสนับสนุน e-Service ของหน่วยงาน

- บทบาท สรอ. ในการสนับสนุนให้เกิด Connected Government เครือข่ายที่เชื่อมโยงทุกกรม โดยไม่ต้องซื้อ Server แต่สิ่งที่หน่วยงานของรัฐต้องทำได้แก่เรื่อง
 - e-Service และเรื่อง Back end ซึ่งการดำเนินการเรื่อง Back office ต้องทำให้ดี และ สรอ. จะเข้าไปช่วยให้คำปรึกษาในเรื่องนี้ได้
 - การพัฒนา Government API สำหรับเชื่อมโยง/เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยหน่วยงานไม่ต้องเขียนโปรแกรมเอง เช่น ทำระบบยืนยันตัวบุคคลกลางโดยไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม ระบบจะสามารถช่วยดึงข้อมูลให้โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่าย สำหรับสิ่งที่ สรอ. ดำเนินการ คือ
 - e-Portal : <http://egov.go.th/> คือ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐของประชาชน การบูรณาการ Portal เช่น สิทธิบริการภาครัฐ ในลักษณะ single ID หรือ single log on
 - Gov App Center: Apps.go.th สิ่งที่มา สรอ. กำลังเปิดตัวคือเรื่อง Government Application Center เป็นโครงการพัฒนาระบบที่รวมแอปพลิเคชันที่ภาครัฐต้องการใช้งานบริการประชาชน และส่งเสริมการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมให้ภาคเอกชนนำ Application มาให้บริการผ่านเว็บไซต์ Apps.go.th

- Smart Box คือ การทำให้เกิดความเท่าเทียมให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึง e-Service ได้ โดยใช้ Smart Box ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ใช้เป็นช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการ e-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ให้กับประชาชนในระดับท้องถิ่น
- ผลการสำรวจ Application หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยบน App Store และ Play Store จำนวนระบบที่สำรวจ 110 ระบบ พบว่า มีหลายหน่วยงานที่พัฒนา Application ดังตัวอย่าง หน่วยระบบและหน่วยงานที่พัฒนาทำให้เกิดการเชื่อมโยงแบบ Single Site On ซึ่งเป็นเข้าถึงการใช้บริการของระบบทั้งหมดได้ด้วยการพิสูจน์ตัวตนเพียงครั้งเดียว เช่น
 - Thai Trafinfo มีแผนที่รายงานสภาพจราจรแบบ real time ของ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
 - DOH EMS การรายงานและติดตามสถานการณ์อุทกภัย วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลระดับน้ำ สรุปความเสียหายของทางหลวงจากการเกิดอุทกภัย ของกรมทางหลวง
 - Mobile GAP for Rice มีเรื่องข้อมูลการบริหารจัดการคุณภาพข้าวตามมาตรฐาน GAP (Good Agriculture Practices) ของกรมการข้าว
 - Fonluang+ การสำรวจพยากรณ์และรายงานสภาพอากาศ และพื้นที่ทำฝนหลวง ของกรมฝนหลวงและการบินเกษตร และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ในอนาคต สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาอาจทำ App ให้บริการประชาชนที่จะซื้อเครื่องสำอาง เพียงแค่กรอกเลขอย. ก็จะสามารถทราบสินค้าปลอดภัยจริงหรือไม่ หรือตำรวจพัฒนา App บนมือถือตรวจสอบรถที่ถูกขโมย เป็นต้น
- การดำเนินการในส่วนของ Gov App Center ได้มีแนวคิดให้มี Application จำนวน 100 App บนมือถือ ที่ทำแล้วประชาชนต้องการจริงหรือไม่ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างกลไกในการเปิดให้ประชาชนแต่ละกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในกำหนดความต้องการในการทำ e-Mobile App จึงขอเชิญชวนประชาชนช่วยตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปสู่ Open Government และการพัฒนาช่องทางบริการให้บริการ