

# #OPDC

แอชแท็ก โอพีดีซี

## Thailand Gateway : มิติใหม่ของการบริการภาครัฐ

ในอดีต ภาพความทรงจำของผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐนั้น มักเป็นภาพการต่อแถวรอคิวยาว ใช้เวลาเป็นวันๆ บางครั้งยังต้องเวียนไปเวียนมาหลายรอบกว่าจะติดต่อเรื่องหนึ่งได้สำเร็จ แต่ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านไปผ่านมา หน่วยงานภาครัฐของไทยได้พัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีการทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ลดขั้นตอนการให้บริการลง นำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาคุณภาพงานบริการ เช่น การชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบออนไลน์ การจองคิวรับบัตรที่ดินออนไลน์ เป็นต้น ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในงานบริการของภาครัฐมากขึ้น แต่ก็ยังคงมีเสียงสะท้อนว่า ยังมีความยุ่งยากและไม่สะดวกหลาย

อย่างจากมุมมองของผู้รับบริการ โดยเฉพาะกรณีที่ต้องขอรับบริการจากหลายๆ หน่วยงาน ก่อนที่จะลงมือทำธุรกิจได้ ซึ่งในภาครัฐก็มองว่า เวลาจะเริ่มต้นประกอบธุรกิจได้อย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้ประกอบการไม่จำเป็นต้องรู้ ถ้าจะทำธุรกิจแบบนี้จะต้องติดต่อที่หน่วยงานใดบ้าง เอกสารที่ต้องใช้มีอะไรบ้าง รวมถึงขั้นตอนว่ายุ่งยากและซับซ้อนขนาดไหนใช้เวลาเท่าไรกว่าจะจบเรื่อง ในขณะที่มุมมองของประชาชนพบว่า การติดต่อขอรับบริการจากรัฐเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายทั้งค่าเดินทางและค่าบริการ และยังต้องใช้สำเนาเอกสารหลายประเภท เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน ฯลฯ ทั้งที่เอกสารเหล่านั้นรัฐเป็นผู้ออกให้เอง

ในปี 2557 ความยุ่งยากและความไม่สะดวกต่างๆ จะค่อยๆ หดหายไปด้วย **สำนักงาน ก.พ.ร.** ร่วมกับ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ริเริ่ม **“โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ”** ซึ่งเป็นโครงการยกระดับงานบริการภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และพัฒนาให้มี

ประสิทธิภาพมากขึ้น ภายใต้แนวคิดสำคัญ 8 ประการ คือ 1) ช่องทางการบริการต้องมีความสะดวกและทันสมัย 2) ข้อมูลต้องเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง 3) บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน 4) มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน 5) ลดการใช้เอกสารและไม่ขอข้อมูลที่ซ้ำซ้อนหรือข้อมูลที่ภาครัฐเป็นผู้ออกให้เอง

6) ตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว 7) พัฒนางานบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ 8) ลดความเสี่ยงของการทุจริตคอร์รัปชัน โดยพัฒนาระบบงานบริการภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูล และขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางที่เรียกว่า **“Thailand Gateway”** โดยใช้หมายเลข 13 หลัก (เลขบัตรประชาชนและเลขทะเบียนนิติบุคคล) เชื่อมโยงข้อมูลระบบงานบริการภาครัฐและรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งระบบโทรศัพท์ ระบบออนไลน์ หรือมาติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จได้ในจุดเดียว ด้วยการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

**อนาคต อีก 3 ปีข้างหน้า เราจะเห็นการเปลี่ยนแปลงกับงานบริการภาครัฐโฉมใหม่ ตัวอย่างเช่น**

นักลงทุนและผู้ประกอบการมีความสะดวกสบายและประหยัดเวลาด้วยการให้บริการข้อมูลที่ครบวงจรที่ภาครัฐจัดทำให้ภาครัฐกิจ ทั้งด้านการค้าและการลงทุน ทั้งระบบออนไลน์และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ว่าจะเป็น ศูนย์บริการนำเข้าส่งออก (OSEC) และ ศูนย์บริการด้านการลงทุน (OSOS) นอกจากนั้น ยังสามารถทำธุรกรรมต่างๆ แบบเบ็ดเสร็จไม่จำเป็นต้องเป็นการขอใบอนุญาต การทำธุรกรรมนำเข้าส่งออก

ในด้านของนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก จะพบประสบการณ์ที่ดีในเที่ยวไทย โดยสามารถค้นหาและวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวไทย ได้อย่างครบวงจร ด้วยเว็บไซต์บริการข้อมูลท่องเที่ยวที่สามารถให้บริการออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวได้เหมาะสมกับความชื่นชอบส่วนบุคคล รวมถึงการจองที่พัก จองบริการขนส่งสาธารณะ ขอวีซ่าผ่านระบบออนไลน์และใช้ Mobile Application ตรวจสอบเส้นทางและระยะเวลาการให้บริการขนส่งสาธารณะ ที่จะสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยตลอดการเดินทางสำคัญที่สุด คือ ประชาชน สามารถเข้าถึงงานบริการภาครัฐได้ง่าย ด้วยการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนที่ครบวงจรเพิ่มจุดบริการเคลื่อนที่ และไม่ต้องใช้เอกสารในการระบุตัวตน

**นับจากนี้ ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ที่แห่งไหน ท่างไกลเพียงใด ก็สามารถรับบริการงานภาครัฐได้อย่างง่าย ไม่ต้องเดินทาง ไม่ต้องยื่นเอกสาร ภายใต้แนวคิด “Thailand Gateway” นับว่าเป็นมิติใหม่ของการบริการภาครัฐ ที่ต้องจับตามองความก้าวหน้าต่อไป**