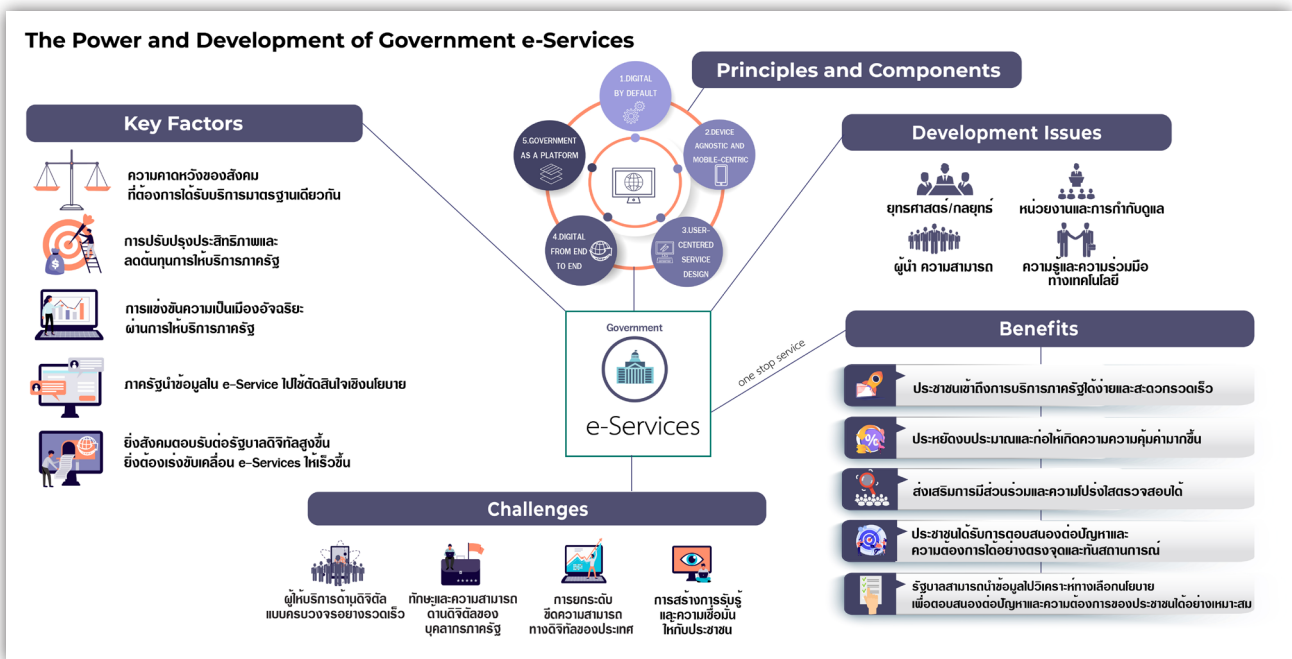


# The Power and Development of Government e-Services

## Key Takeaways

- 🔒 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Services) คือการจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าสถานการณ์
- 🔒 รัฐบาลหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มุ่งใช้ e-Services เพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้
- 🔒 ความท้าทายในการให้บริการภาครัฐผ่าน e-Services ได้แก่
  - 1) การปรับบทบาทภาครัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร
  - 2) การยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ
  - 3) แม้การลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลจะค่อนข้างสูง แต่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ในระยะยาว
  - 4) การสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นของภาคประชาชนต่อระบบ e-Services ของภาครัฐ





## การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Services): มิติใหม่ของการให้บริการภาครัฐเพื่อประชาชน (Key Factors)

ในยุคดิจิทัลเช่นนี้ หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Services) ซึ่งหมายถึง การจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ ภาครัฐก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Services ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้

ปัจจุบัน ความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อผู้บริโภคหันมาใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าจะเป็น การซื้อขายสินค้าและบริการ การศึกษา การติดต่อสื่อสาร การทำงาน และอื่น ๆ ดังนั้น ช่องทางออนไลน์จึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคและมีอัตราการเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง<sup>1</sup> และในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคก็คาดหวังว่าบริการต่าง ๆ เหล่านั้น จะตอบโจทย์ทั้งความต้องการส่วนบุคคล (Personalization) และความคาดหวังในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เพราะเหตุนี้ การเปลี่ยนแปลงความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภคข้างต้น จึงไม่ได้ส่งผลกระทบต่อภาคเอกชนในเชิงเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังส่งผลทำให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการภาครัฐสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาการจัดการบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นมิติที่ภาครัฐต้องปรับตัวและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสมัย

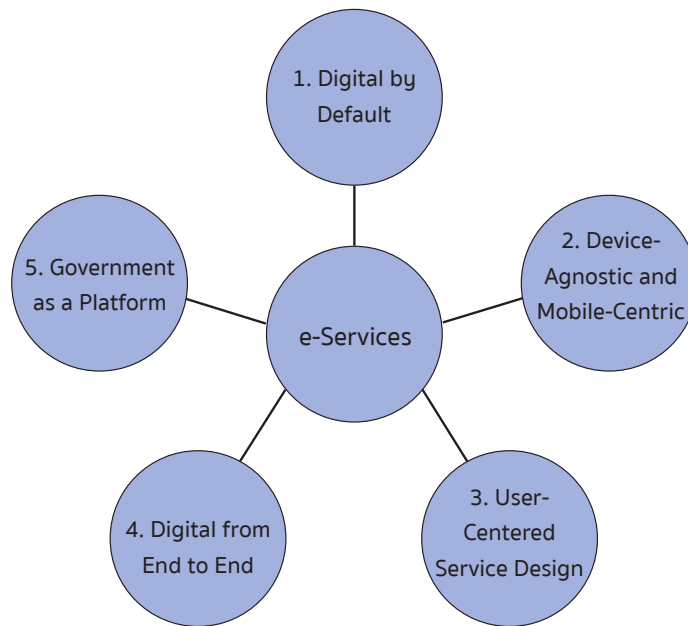
### ปัจจัยเร่งที่ทำให้เกิดการขยายตัวของ e-Services ภาครัฐ<sup>2</sup> มีดังนี้

- 1) ความคาดหวังของประชาชนและภาคธุรกิจที่ต้องการได้รับการผ่านช่องทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) การบรรลุเป้าหมายการคลังของประเทศ ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และลดต้นทุนต่อหน่วยของการส่งมอบบริการสาธารณะ
- 3) การแข่งขันความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart Nation) ผ่านการให้บริการสาธารณะของรัฐ รวมถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ ยังเอื้อให้เกิดการลงทุนจากต่างประเทศสูงขึ้นอีกด้วย
- 4) ภาครัฐเล็งเห็นประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์จากการใช้ข้อมูลในระบบ e-Services เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ถูกต้องและการมีส่วนร่วมทั้งจากภาคประชาชนและภาคธุรกิจ
- 5) รัฐบาลไม่อาจหลีกเลี่ยงการดำเนินนโยบายโดยไม่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลได้ เพราะยิ่งระดับการยอมรับของภาคประชาสังคมที่มีต่อรัฐบาลดิจิทัลสูงขึ้นเท่าไร ยิ่งกระตุ้นให้รัฐบาลต้องเร่งขับเคลื่อนระบบ e-Services ให้เร็วขึ้นเท่านั้น

<sup>1</sup>Key trends shaping the digital economy: <https://ecommerceiq.asia/wp-content/uploads/2016/05/ASEAN-Digital-Revolution-AT-Kearney.pdf>

<sup>2</sup>The drivers for Digital Government reflect internal and external pressures on governments to Transform: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/562371467117654718/pdf/105318-WP-PUBLIC-Digital-Government-2020.pdf>

ทั้งนี้ ธนาคารโลกได้ให้คำแนะนำว่าภาครัฐควรมีหลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบ e-Services ที่ครอบคลุม 5 ลักษณะ<sup>3</sup> (Principles and Components) ดังนี้



**1) Digital by Default:** การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ใช่เพียงการเชื่อมต่อทุกอย่างผ่านระบบดิจิทัลที่คำนึงถึงทักษะและค่าใช้จ่ายของประชาชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการก้าวไปข้างหน้าด้วยความคาดหวังว่าการจัดบริการสาธารณะในอนาคตจะถูกส่งผ่านระบบ e-Services อย่างครอบคลุมมากขึ้น แม้กระทั่งผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการ หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้งานได้ด้วยตนเองก็ตาม ดังนั้น การออกแบบระบบ e-Services ในบริบทนี้จึงต้องคำนึงถึงบริการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐต่าง ๆ ที่ส่งผ่านด้วยระบบดิจิทัลหรือออนไลน์อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

**2) Device-Agnostic and Mobile-Centric:** การออกแบบให้ประชาชนสามารถเข้าใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะจากแบบดั้งเดิม ณ สำนักงาน ให้กลายเป็นระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้อย่างราบรื่น

**3) User-Centered Service Design:** การออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก โดยพิจารณาว่าเมื่อเข้าสู่ระบบ e-Services แล้ว พวกเขาต้องการเห็นหรือได้รับบริการอะไร ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ ต้องเชื่อมผสานข้อมูลระหว่างกัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการเรื่องใด ๆ ให้เสร็จสมบูรณ์ได้ในคราวเดียว ตลอดจนหากภาครัฐสามารถพัฒนาระบบ e-Services ให้ก้าวไกลไปอีกขั้นหนึ่งในลักษณะของการบริการเฉพาะบุคคลได้ โดยภาครัฐอาจจะไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้บริการเองหรือเข้าไปแทรกแซงการให้บริการดังกล่าว ก็จะต้องตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและยังช่วยลดภาระการบริหารจัดการภาครัฐลงได้ ยกตัวอย่างเช่น ระบบภาษีของประเทศนอร์เวย์ ที่คำนวณและจัดเก็บอัตโนมัติผ่านนายจ้างและสถาบันกองทุนแทนการรับบริการผ่านกรมสรรพากร

**4) Digital from End to End:** การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปของ e-Services ตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งไม่ใช่เพียงการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมารอกข้อมูล แล้วส่งกลับเข้าสู่ระบบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการยื่นใบรับรองหรือเอกสารยืนยันคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงควรจัดให้มี

<sup>3</sup>Principles of Digital Government Services: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/562371467117654718/pdf/105318-WP-PUBLIC-Digital-Government-2020.pdf>

ระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลาง เพื่อขอรับและส่งไปรับรองหรือเอกสารที่สามารถยืนยันภายในระบบได้ทันที ยกตัวอย่าง เช่น e-Visa ในหลาย ๆ ประเทศ อาทิ ตุรกี และสหรัฐอเมริกา ที่สามารถทำเรื่องขอวีซ่าและชำระเงินด้วยระบบดิจิทัล ทั้งหมด โดยไม่จำเป็นต้องมีตราประทับบนหนังสือเดินทางแบบเดิม ๆ อีกต่อไป

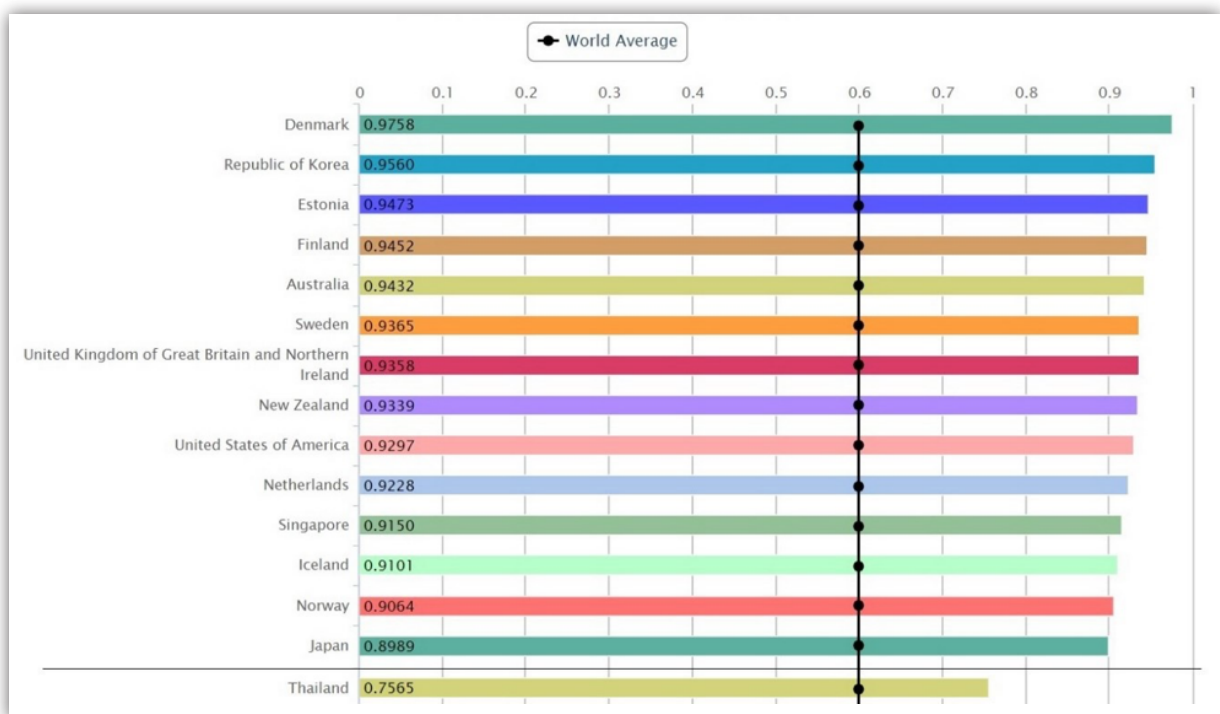
5) **Government as a Platform:** รัฐบาลจะเป็นช่องทางเชื่อมประสานความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามา ร่วมกันพัฒนาระบบ e-Services ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งเน้น การเพิ่มผลลัพธ์ของบริการที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก เช่น การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนที่มีศักยภาพสูง เพื่อพัฒนานวัตกรรม แอปพลิเคชัน หรือโมเดลการโต้ตอบของระบบ e-Services



## ความก้าวหน้าของ e-Services ภาครัฐทั่วโลก และองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนา (Development Issues)

ปัจจุบัน รัฐบาลของหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ต่างมุ่งใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อการบริหารจัดการ ข้อมูลจำนวนมากด้วยระบบ e-Government หรือ e-Services โดยเฉพาะการจัดบริการสาธารณะแล้วส่งมอบให้แก่ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจของ UN e-Government Knowledgebase ที่สำรวจข้อมูลจาก 193 ประเทศทั่วโลก ในปี 2020 พบว่าประเทศที่มีค่าดัชนีการพัฒนา e-Government สูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประเทศเดนมาร์ก เกาหลีใต้ เอสโตเนีย ฟินแลนด์ และออสเตรเลีย คิดเป็น 0.9758, 0.9560, 0.9473, 0.9452 และ 0.9432 ตามลำดับ ส่วนประเทศไทยนั้น มีการพัฒนา e-Government อยู่ในลำดับที่ 57 ของโลก โดยมีค่าดัชนีเท่ากับ 0.7565 (ดัชนีมีค่าระหว่าง 0.00-1.00) ซึ่งถือว่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยที่ 0.6

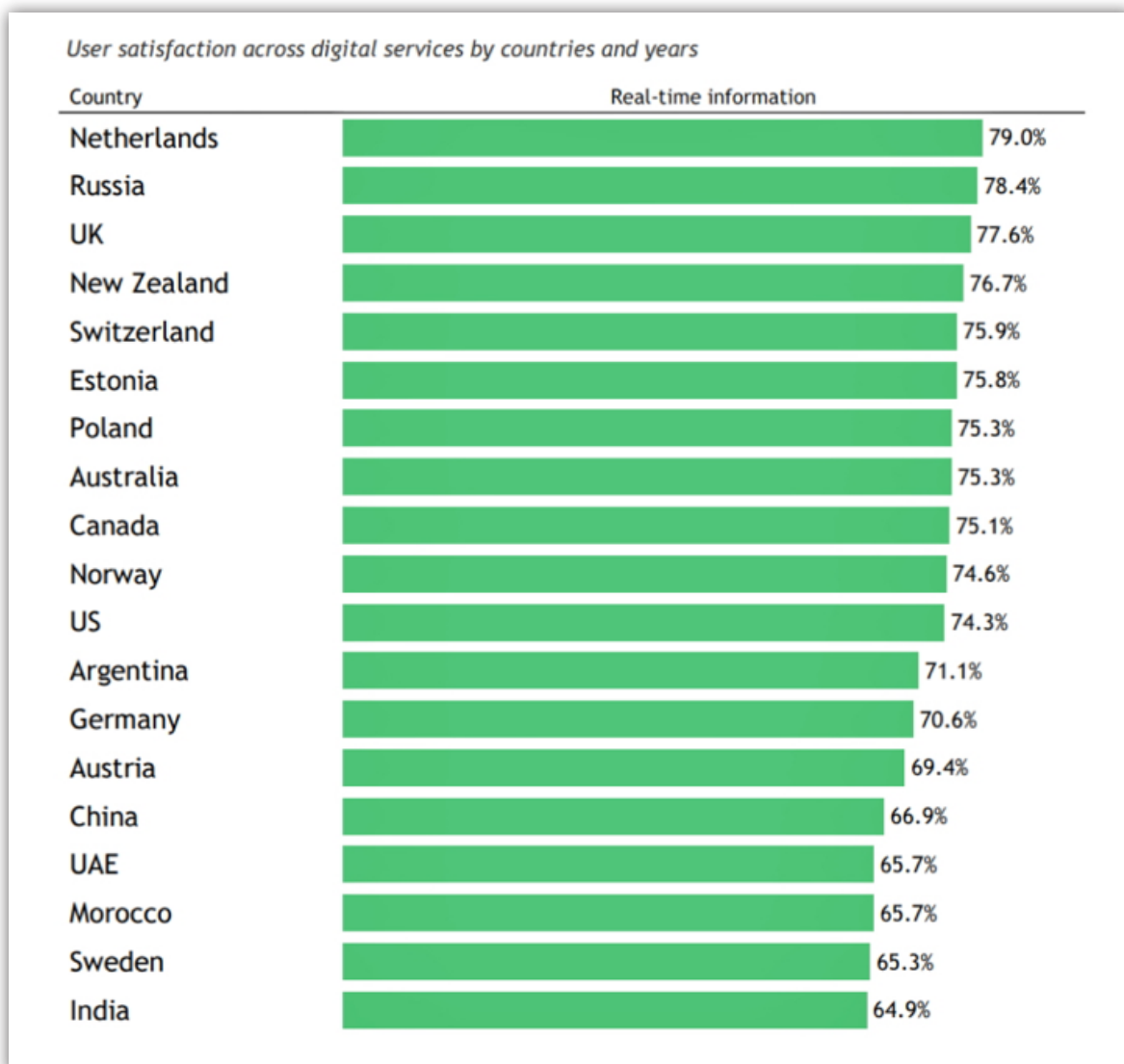
### 2020 e-Government Development Index



แหล่งที่มา: UN e-Government Knowledgebase (2020)<sup>4</sup>

<sup>4</sup>UN E-Government Knowledgebase: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Compare-Countries>

การที่หลากหลายประเทศทั่วโลกมีค่าดัชนีการพัฒนา e-Government สูง ส่วนหนึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการที่รัฐบาลหันมาใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ดังนั้น ในอีกด้านหนึ่งก็อาจจะเกิดข้อคำถามต่อผลการดำเนินงานของ Government e-Services ว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดีขึ้นจริงหรือไม่ ด้วยเหตุนี้เอง The Boston Consulting Group ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการจัดการและการเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนทั่วโลกที่มีต่อการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Services) ขึ้น ซึ่งจากผลการสำรวจล่าสุดในปี 2018 พบว่า โดยภาพรวม คิดเป็น 78% ของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือมากกว่า 14,000 คน เห็นว่าการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งครอบคลุมภารกิจ 26 ด้าน มีการปรับปรุงที่ดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับ ปี 2016 ยกตัวอย่างเช่น ด้านการให้บริการสารสนเทศภาครัฐที่เป็นปัจจุบัน (Real-Time Information) พบว่า ประเทศที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประเทศเนเธอร์แลนด์ รัสเซีย สหราชอาณาจักร นิวซีแลนด์ และสวีเดน คิดเป็น 79.0%, 78.4%, 77.6%, 76.7% และ 75.9% ตามลำดับ



แหล่งที่มา: BCG's Center for Digital Government (2018)<sup>5</sup>

<sup>5</sup>Citizen survey: User satisfaction across digital services and countries: <https://www.bcg.com/industries/public-sector/digital-government>



โดยทั่วไปแล้ว กระบวนการพัฒนาความเป็นดิจิทัลของภาครัฐ มีองค์ประกอบ 4 ส่วนหลัก ๆ<sup>6</sup> ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ คือการจัดลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อที่จะทำให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายการลดต้นทุนในการกิจหลักที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก หลังจากนั้นจึงค่อยขยายขอบเขตการดำเนินการให้ครอบคลุมภารกิจอื่น ๆ ที่เหลือต่อไป ในขณะเดียวกัน รัฐบาลก็ต้องมีการประเมินผลการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ด้วยว่ามีประโยชน์หรือปัญหาอุปสรรคใดบ้าง ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นหรือน้อยลงอย่างไร หรือมีสิ่งใดที่ควรจะต้องปรับปรุง

2) หน่วยงานและการกำกับดูแล เนื่องจากรูปแบบการทำงานของภาครัฐแบบดั้งเดิมนั้น หน่วยงานต่าง ๆ มักจะทำงานแยกส่วนกัน โดยจะรับผิดชอบไปตามภารกิจของหน่วยงาน แต่เมื่อมีการพัฒนาระบบ e-Services ขึ้น เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมช่วยให้หน่วยงานเหล่านั้นสามารถประสานการทำงานระหว่างกันได้ตลอดจนสามารถเชื่อมการทำงานระหว่างฝ่ายหรือแผนกภายในหน่วยงานเดียวกันได้อีกด้วย

3) ผู้นำ ความสามารถ และวัฒนธรรมการทำงาน โดยผู้นำรัฐบาลควรมีบทบาทในการริเริ่มขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อผลิตนักปฏิบัติการและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดิจิทัล

4) ความรู้และความร่วมมือทางเทคโนโลยี นอกจากการพัฒนา e-Services จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลแล้ว ยังนำไปสู่การแบ่งปันความรู้และเทคโนโลยีระหว่างหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศอีกด้วย เช่น ประเทศฟินแลนด์ได้ร่วมทดลองใช้ระบบ X-Road กับประเทศเอสโตเนีย ซึ่งเป็นระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐทุกแห่งเข้าด้วยกัน และสหราชอาณาจักรมีความร่วมมือที่เรียกว่า TechLink สำหรับแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์และเมืองอัจฉริยะ เป็นต้น



## ถ้ารัฐบาลให้บริการผ่าน e-Services แล้วประเทศจะได้ประโยชน์อย่างไร (Benefits)

ประโยชน์จากการใช้ e-Services ในการบริหารงานภาครัฐ มีดังนี้

1) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว เพราะระบบ e-Services ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวก และมีการเชื่อมโยงภารกิจงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ซึ่งเป็นบริการที่เรียกว่า “One Stop Service” ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของภาครัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จ สะดวกและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งช่วยลดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากต่าง ๆ ในระหว่างการเดินทางติดต่อ และที่สำคัญคือ จะไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่อีกต่อไป เพราะประชาชนสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Services ในเวลาใดหรือสถานที่ห่างไกลแค่ไหนก็ได้

2) ด้านการมีส่วนร่วมและความโปร่งใสตรวจสอบได้ เพราะนอกจากประชาชนจะสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-Services ของภาครัฐได้แล้ว ยังสามารถติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูล หรือเรียกว่า ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data of Thailand) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนการดำเนินงานแจ้งข้อมูลข่าวสารในภาคประชาชน รวมถึงการนำข้อมูลที่ภาครัฐเผยแพร่ขึ้นไปพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ของตนหรือองค์กรของตนได้ ซึ่งอีกนัยหนึ่งยังแสดงให้เห็นว่า การใช้ระบบ e-Services นั้น จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงรัฐบาล

<sup>6</sup>Enabling success in digital government:

Four enablers can accelerate digital transformation in government: <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/transforming-government-through-digitization#>

ได้ง่ายขึ้นและมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการทลายกำแพงระหว่างกัน ทั้งระหว่างภาครัฐกับประชาชน หรือแม้กระทั่งระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองก็ตาม

3) **ด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ** เพราะเป้าหมายพื้นฐานของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Services คือการปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกคน ซึ่งระบบ e-Services เปรียบเสมือนเครื่องมือสื่อกลางที่รัฐใช้เพื่อจัดสรรบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้อย่างสะดวก ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนลง เช่น ลดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ตลอดจนช่วยให้ประชาชนได้รับการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการได้อย่างตรงจุดและทันสถานการณ์

4) **ด้านทรัพยากรและกระบวนการดำเนินงานภาครัฐ** การใช้ระบบ e-Services ทำให้การดำเนินงานของภาครัฐมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถใช้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ได้ โดยเฉพาะงานประจำลักษณะเดิม ๆ ช่วยทำให้ประหยัดงบประมาณและก่อให้เกิดความคุ้มค่ามากขึ้น รวมถึงช่วยให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุเป้าหมายตามภารกิจงานของตนได้รวดเร็วขึ้น เพราะระบบ e-Services ช่วยลดเวลา ขั้นตอน และรายละเอียดการประสานงานที่เกินความจำเป็นลงได้

5) **ด้านกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย** หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาข้อมูลขนาดใหญ่ในระบบ e-Services รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดไปใช้สำหรับวิเคราะห์และกำหนดนโยบายที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น การใช้ e-Services ในการจัดบริการสาธารณะ จึงทำให้รัฐบาลมีข้อมูลและข้อเท็จจริงจากการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย พร้อมระบุแนวทางการปรับปรุงหรือแก้ไขบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ดีขึ้นตามลำดับ



## e-Services ภาครัฐกับความท้าทายที่ยังต้องเผชิญ (Challenges)

ในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลกต่างก็มีการปรับตัวเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในมิติต่าง ๆ โดยมุ่งใช้ระบบ e-Services เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการนำระบบ e-Services มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ นอกจากจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านประสิทธิภาพและการสร้างสรรค์บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนแล้ว ยังนำไปสู่การจัดสรรผลประโยชน์ทางสังคมอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้นอีกด้วย แต่อย่างไรก็ดี การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จนั้น ภาครัฐยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายนานัปการ

การปรับบทบาทของภาครัฐให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร นับว่าเป็นความท้าทายอย่างมาก ถึงแม้ว่าภารกิจบางประการของภาครัฐจะสามารถดำเนินการได้ทันที แต่ในขณะเดียวกันก็ปฏิเสธไม่ได้ว่า ยังมีอีกหลายภารกิจที่มีข้อจำกัด ทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนและดำเนินการให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาอันสั้น โดยเฉพาะการลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลให้ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของภาครัฐ เนื่องจากต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการลงทุนสูงมากในช่วงแรก แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ประชาชนและประเทศชาติจะได้รับในระยะยาวแล้ว ก็ถือว่าคุ้มค่ากับการลงทุนเป็นอย่างยิ่ง

ประเด็นความท้าทายอีกประการ ได้แก่ ทักษะและความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ทั้งนี้บุคลากรภาครัฐโดยส่วนใหญ่ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตามลำดับ แต่เนื่องด้วยบุคลากรภาครัฐที่มีจำนวนมากนั้น ทำให้การพัฒนาทักษะและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศบนฐานเทคโนโลยีดิจิทัล จึงเป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่ไม่อาจทำให้สำเร็จเป็นวงกว้างได้ในเวลาที่รวดเร็ว

นอกจากนี้ การยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของประเทศ ก็จำเป็นจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญด้านกฎหมายหรือนโยบายสาธารณะ และเครื่องมือหรือกลไกในการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Services ด้วย โดยภาครัฐอาจจะมีการพิจารณาถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารงานภาครัฐในมิติต่าง ๆ ว่า จะส่งผลกระทบต่ออะไรบ้าง และจะนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐได้อย่างไร เพื่อที่สุดท้ายแล้วแต่ละหน่วยงานจะสามารถพัฒนาและส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

การสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการจัดบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นประเด็นที่ท้าทายเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในเรื่องของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ซึ่งภาครัฐจะต้องให้ความมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บรักษาและมีการตรวจสอบที่ดี รวมทั้งความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ใช้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยลดหรือจำกัดข้อผิดพลาดด้านการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะทางเทคโนโลยีและทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นที่จะเข้าใช้บริการ e-Services ของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

ความท้าทายที่กล่าวมาข้างต้น ถือเป็นความท้าทายที่ทั่วโลกต้องเตรียมรับมือ รวมถึงประเทศไทยด้วย และท่ามกลางกระแสความท้าทายนั้นเอง หน่วยงานภาครัฐของไทยหลายแห่งต่างก็พยายามที่จะปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความท้าทาย โดยได้พัฒนาและจัดทำระบบ e-Services ของแต่ละหน่วยงานขึ้น เพื่อให้ประชาชนเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบในอนาคต ยกตัวอย่างเช่น กรมที่ดิน ได้พัฒนาระบบบริการ “e-LandsAnnouncement” ซึ่งเป็นระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดินเพื่อการรักษาสีทีในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ช่วยให้ประชาชนเข้าใช้งานได้อย่างสะดวกสบายและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องติดต่อข้ามจังหวัด ในขณะที่กระทรวงการคลัง ก็ได้จัดทำระบบระบบ e-Services ด้านภาษีของกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ที่เรียกว่า “Tax Single Sign On” ขึ้น โดยสามารถใช้ชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) ชุดเดียวกันในการเข้าสู่บริการของ 3 กรมภาษี เพื่อลดความยุ่งยากในการจดจำรหัส อีกทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตนผู้ใช้งานผ่านรหัส One Time Password (OTP) ที่ส่งไปยังเบอร์โทรศัพท์มือถือและอีเมลของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคม ก็มีการพัฒนาระบบ e-Services ที่เรียกว่า “SSO Connect” เช่นเดียวกัน ซึ่งจะใช้สำหรับสร้างบัตรประกันสังคมเสมือน เพื่อให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อาทิ สถานะผู้ประกันตน ยอดเงินสมทบ รายการส่งเงินสมทบ การเบิกใช้สิทธิต่าง ๆ ได้แก่ สิทธิทันตกรรม และสิทธิสถานพยาบาล ซึ่งในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนสถานพยาบาล ผู้ประกันตนสามารถดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน SSO Connect หรือเว็บไซต์ [www.sso.go.th](http://www.sso.go.th) โดยใช้เวลาเพียง 15-30 นาที เท่านั้น นอกจากนี้ ยังสามารถติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จากสำนักงานประกันสังคม ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้น ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง »

#### Contact:

ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูล สายยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

Call Center : 02 123 1234

e-Mail : [info@etda.or.th](mailto:info@etda.or.th)