

ข้อเสนอการพัฒนาและปรับปรุงงาน  
เรื่อง Smart DOPA แอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
และการให้บริการ

เมธเมธา พัคส์สุนทร  
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ  
กรมการปกครอง

**บทนำ**

ภารกิจด้านการให้บริการประชาชนถือเป็นอีกภารกิจหลักของกรมการปกครอง นอกจากการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว ยังมีกฎหมายอีกเป็นจำนวนมากที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครองซึ่งเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น โรงแรม สถานบริการ อาวุธปืน โรงรับจำนำ การขายทอดตลาดและค้าของเก่า ตลอดจนนโยบายรัฐบาลและสนับสนุนการทำงานของ 20 กระทรวง โดยมีที่ทำการปกครองจังหวัด และที่ทำการปกครองอำเภอเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานบริการในพื้นที่ ซึ่งที่ผ่านมากรมการปกครองได้มีนโยบายการพัฒนางานบริการมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ เทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องเดินหน้าพัฒนางานบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลง

## ลักษณะเทคโนโลยีปัจจุบัน

เทคโนโลยีหรือสื่อสารสนเทศที่กรมการปกครองจัดให้มีขึ้นถือได้ว่ามีความทันสมัย เพียงพอแก่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหาร แต่ทว่ายังมีได้มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชนเท่าที่ควร ผู้ใช้บริการยังคงต้องมาหานายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ อำเภอและจังหวัด เพื่อยื่นเอกสารดำเนินการตามขั้นตอนเช่นเดิม โดยจะขอยกตัวอย่างระบบสำคัญดังนี้

### e-DOPA License

ระบบออนไลน์เกี่ยวกับงานอนุญาตของกรมการปกครอง ซึ่งประชาชนหรือผู้ประกอบการต้องได้รับอนุญาตก่อนดำเนินการ เช่น งานทะเบียนอาวุธปืน งานการพนัน งานโรงแรม งานขายทอดตลาดและค้าของเก่า งานโรงรับจำนำ งานสมาคม มูลนิธิ งานเรียไร งานสถานบริการ ระบบงานโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ระบบคำสั่งมีในระบบ ประกอบด้วยการจัดทำ ปรับปรุง ซ่อม บันทึกรักษา จำหน่าย และเพิกถอน

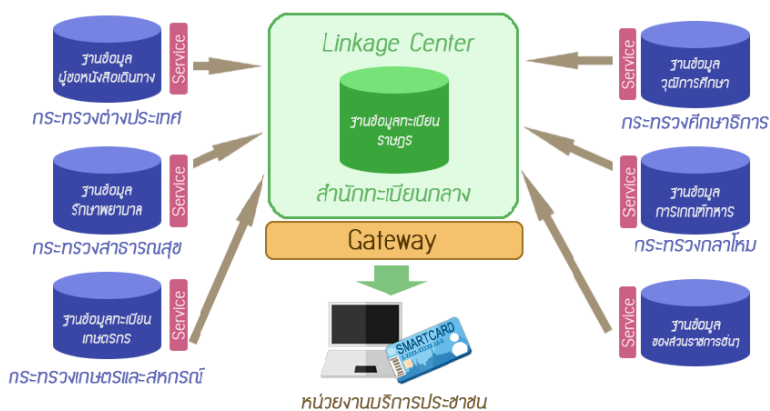
### E-Border Pass

ระบบหนังสือผ่านแดนอำนวยความสะดวกด้านการสัญจรข้ามแดน โดยการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนให้แก่ประชาชนไทยที่เดินทางเข้าออกบริเวณพื้นที่ชายแดนตามความตกลงว่าด้วยการเดินทางข้ามแดนระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา และมาเลเซีย โดยเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์และ

ฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักบริหารการทะเบียน  
เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

## Linkage Center

การบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลประชาชนที่จัดเก็บระหว่างหน่วยงานให้สามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลร่วมกัน สนับสนุนการให้บริการประชาชน และกำหนดยุทธศาสตร์การให้ความช่วยเหลือประชาชนในหลายๆ มิติ โดยให้สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานกลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center) และทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูล (Gate Way) ตามที่ส่วนราชการร้องขอ



จากที่ยกตัวอย่างระบบออนไลน์ข้างต้น จะเห็นว่าเป็นระบบที่สร้างขึ้นมาเพื่อผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะ เพื่อให้ในการวางแผนและประมวลผลข้อมูลเป็นหลัก

### **ความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรม**

ความรู้และประสบการณ์ที่ต้องการนำมาประยุกต์ใช้กับกรมการปกครอง คือ Smart Nation ในส่วนของ Smart Government ตามแบบสิงคโปร์ซึ่งการบริการภาครัฐจะขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องกับบริบทและพฤติกรรมของประชาชนในปัจจุบัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีหลักการสำคัญ ได้แก่

1. **Simple** บริการต้องใช้งานง่าย เข้าใจได้ง่าย
2. **Seamless** บริการภาครัฐต้องเชื่อมโยงถึงกันแม้ต่างหน่วยงาน
3. **Efficient** บริการต้องมีคุณภาพ ใช้เวลาน้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้
4. **Personalized** บริการต้องตอบสนองความต้องการได้ทุกกลุ่ม และขอข้อมูลจากประชาชนให้น้อยครั้งที่ที่สุด
5. **Accessible** บริการต้องมีช่องทางการเข้าถึงหลายทาง
6. **Anticipatory** บริการต้องสอดคล้องตามวิถีการใช้ชีวิตของประชาชน และต้องจัดเตรียมให้พร้อมและตรงเวลา สามารถคาดการณ์ได้

ตัวอย่างการบริการภาครัฐของสิงคโปร์ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Application Find-My - Way, Bus Arrival Time, Snap & Send, Journey Planner, PUB CCTV, MRT/LRT เป็นต้น ซึ่ง Application ทั้งหมดนี้ได้จัดทำขึ้นโดยให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวก

ความสะดวกกับผู้ใช้บริการของรัฐเป็นสิ่งสำคัญ ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้สถานะของบริการสาธารณะได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถวางแผนการใช้ชีวิตในแต่ละวันอย่างเหมาะสม ประหยัดเวลา มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น วางแผนการเดินทาง การแจ้งเบาะแสให้รัฐ เป็นต้น

### **บทสรุปการประยุกต์ใช้**

การนำหลักการ Smart Government ของสิงคโปร์ 6 ข้อ มาปรับใช้กับการให้บริการตามภารกิจของกรมการปกครองจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้าง Smart DOPA เป็น Application สำหรับมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกฝั่งประชาชนผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียกดูข้อมูลสถานะของงานบริการที่ต้องการติดต่อและดำเนินการขั้นตอนการขออนุญาตหรืออื่น ๆ ทางระบบออนไลน์ได้ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เทคโนโลยีในปัจจุบันแล้วสามารถทำได้ อีกทั้งกรมการปกครองก็ได้พัฒนาฐานข้อมูลงานในภารกิจได้สมบูรณ์ในระดับหนึ่งแล้ว กระบวนการขั้นพื้นฐานที่ควรมีใน Application นี้ คือ

1. ระบบ Single Menu เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงงานบริการทุกอย่างของกรมการปกครองได้จากแหล่งเดียว
2. การยื่นเอกสารขออนุญาตออนไลน์ สถานประกอบการหลายอย่างมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การยื่นเอกสารเพื่อขอต่อใบอนุญาตออนไลน์พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีน่าจะเพียงพอต่อการพิจารณาในขั้นต้น

3. แจ้งกำหนดเวลาบริการหรือการนัดหมายเจ้าหน้าที่ ควรมีช่องทางให้ประชาชนสามารถตรวจสอบรายละเอียดการให้บริการและห้วงเวลาได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนในการขอรับบริการในช่วงที่สะดวก หากต้องการพบเจ้าหน้าที่ก็สามารถนัดเวลาเพื่อขอคำแนะนำออนไลน์หรือติดต่อขอพบที่สำนักงานได้

4. การแจ้งข้อมูลผ่าน Application นอกจากงานด้านการบริการแล้ว กรมการปกครองยังมีภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ หากสามารถเปิดช่องทางให้ประชาชนช่วยแจ้งเบาะแสข้อมูลคนหรือสิ่งของต้องสงสัย จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างมาก สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและเพิ่มเครือข่ายเฝ้าระวังในคราวเดียวกัน

5. ระบบการแจ้งเตือน ให้มีการแจ้งเตือนทั้งฝ่ายเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ เพื่อให้ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น แจ้งเตือนผู้ประกอบการเมื่อใบอนุญาตใกล้หมดอายุ หรือแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ว่ามีสถานที่ใดต้องได้รับการตรวจสอบตามกำหนดระยะเวลา เพื่อกำหนดกลุ่มและพื้นที่เป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ใกล้เคียง หรืออยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อให้ใช้เวลาในการตรวจสอบให้น้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

หากสามารถสร้าง Application ตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ จะเป็นการเปลี่ยนโฉมงานบริการของกรมการปกครองใหม่อย่างไม่เคยมีมาก่อน เป็นประโยชน์แก่ราชการและประชาชน จากเดิมที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่เปลี่ยนมาเป็นการอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ ซึ่ง

เห็นว่ามีความเป็นไปได้สูงเมื่อพิจารณาจากบุคลากรและเทคโนโลยีที่มีอยู่  
และมีได้เป็นการยกเลิกระบบปฏิบัติการที่มีอยู่เดิม