

One Government Thailand

การรวมศูนย์ระบบราชการเพื่อประชาชน

วิศรุต เมธาสิทธิ

วิศวกรปฏิบัติการ

กรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

จากการที่ข้าพเจ้าได้เข้าร่วมการฝึกอบรมข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง รุ่นที่ 13 ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์นั้น ข้าพเจ้าได้เรียนรู้ว่าประเทศสิงคโปร์ได้มีการประกาศนโยบาย Smart Nation ซึ่งเป็นนโยบายการผสมผสานเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาเชื่อมโยงประสานการทำงานระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนเข้าด้วยกัน เช่น การสนับสนุนให้ประชาชนใช้การขนส่งมวลชนโดยการเชื่อมระบบข้อมูลระบบขนส่งเข้ากับระบบมือถือเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน โดยมีระบบให้ประชาชนรู้ถึงตำแหน่งและเวลาที่รถโดยสารจะเดินทางมาถึง หรือระบบแจ้งจำนวนป้ายระยะทางและเวลาโดยประมาณก่อนถึงที่หมายซึ่งทำให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถใช้รถโดยสารได้โดยง่าย เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการในรูปแบบดังกล่าวนี้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 ของประเทศไทย อันเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม และการนำเทคโนโลยีมา

ประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประเทศเลื่อนระดับจากประเทศซึ่งผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” จึงทำให้ข้าพเจ้าเห็นว่าอาจสามารถนำแนวคิดเชิงนโยบายของสิงคโปร์มาปรับใช้กับประเทศไทยได้ไม่มากนักน้อย เพื่อนำประเทศไทยไปสู่ความมั่งคั่งมั่นคง และยั่งยืน

สำหรับในประเทศไทยในปัจจุบันนั้น ปัญหาอย่างหนึ่งที่ประชาชนพบเจอคือเรื่องของการเข้ารับบริการบริการจากหน่วยงานภาครัฐ การขอรับการสนับสนุนและความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น การทำบัตรประชาชน การขอรับเงินช่วยเหลือประกันสังคม โดยบริการเหล่านี้ปัจจุบันยังคงมีอุปสรรคนานัปการ เช่น แม้ว่าจะมีข้อมูลแนวทางการดำเนินงานอยู่ในเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ แต่ข้อมูลดังกล่าวก็หาได้ยากและกระจัดกระจาย รวมไปถึงอาจไม่เป็นปัจจุบัน รวมไปถึงในบางบริการ ประชาชนจะต้องมีการกลางานหรือเดินทางไกลเพื่อเข้ารับบริการพื้นฐานจากภาครัฐ แม้ว่า

บางหน่วยงาน อาจมีการพัฒนาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ก็ยังมีความกระจัดกระจายเช่นกัน ทำให้อาจมีความยากต่อการใช้งาน

นอกจากนี้ อีกปัญหาหนึ่งคือในปัจจุบันนั้น คือเรื่องของความยากลำบากในการร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ที่แม้ประชาชนจะต้องการแจ้งให้ภาครัฐทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข แต่ประชาชนก็อาจไม่ดำเนินการเนื่องจากไม่รู้ช่องทาง หรือหากทราบก็อาจมีความยากลำบากในการดำเนินการ เช่น หากมีเสาไฟฟ้าล้มหรือท่อประปาแตก จะต้องแจ้งให้หน่วยงานใดรับทราบ หรือหากพบสัตว์อันตรายจะต้องดำเนินการอย่างไร เป็นต้น

เพื่อแก้ไขปัญหากการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ข้าพเจ้าขอเสนอแนวทางที่ได้รับแบบอย่างมาจากสาธารณรัฐสิงคโปร์ คือระบบการรวมศูนย์การบริการและการแจ้งปัญหาให้แก่ภาครัฐที่มีชื่อว่า One Government โดยเป็นการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่วนกลางที่ประชาชนโดยส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้ และมีการบริการต่าง ๆ จากภาครัฐไว้ในที่เดียวกัน โดยประชาชนแต่ละคนจะมีชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบดังกล่าว โดยในระบบประชาชนจะสามารถดำเนินการขอรับบริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้ โดยหากเป็นระบบการบริการที่สามารถดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์

ประชาชนก็จะสามารถดำเนินการได้ผ่านทางระบบในทันที โดยหากมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเพิ่มเติมเช่นเอกสารต่าง ๆ ก็สามารถส่งได้ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามหากเป็นการดำเนินการที่ไม่สามารถทำ ๆ ได้ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ก็จะแจ้งหน่วยงานและแนวทางการดำเนินการขอรับบริการให้ประชาชนรับทราบ โดยอาจอิงข้อมูลได้จากคู่มือประชาชน เป็นต้น โดยการจัดทำระบบที่อยู่ภายใต้ระบบเดียวกันนี้มีประโยชน์หลากหลายประการ ได้แก่

1. เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้สามารถเข้าถึงการบริการต่าง ๆ ที่ตนพึงมีสิทธิได้รับ ซึ่งเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยหากมีการประสานระบบข้อมูลพื้นฐานที่หลาย ๆ หน่วยงานมีก็จะช่วยลดการขอข้อมูลซ้ำซ้อน ทำให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น และมีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการดำเนินการหลาย ๆ ด้านเป็นเรื่องที่เป็นข้อมูลเชิงความลับ ฉะนั้นการจัดทำให้ระบบมีความปลอดภัย ยากต่อการถูกจารกรรมเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยอาจต้องมีการจัดทำระบบความปลอดภัย 2 ชั้น (2-factor authentication) สำหรับการดำเนินการที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการยืนยันตัวตน

ที่ชัดเจน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในการใช้งานมากขึ้นอีกด้วย

2. ภาครัฐจะมีข้อมูลที่เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้นเพื่อสนับสนุนการทำงานในรูปแบบ Big Data ซึ่งสามารถนำไปใช้งานต่อได้หลายรูปแบบโดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงจากข้อมูลแบบกระดาษเป็นระบบดิจิทัล ซึ่งเป็นการประหยัดงบประมาณและเวลา พร้อมทั้งข้อมูลจะมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากเป็นข้อมูลระดับปฐมภูมิ (ได้รับจากประชาชนโดยตรง) ยิ่งไปกว่านั้น หน่วยงานภาครัฐสามารถเชื่อมต่อข้อมูลเข้ากับระบบส่วนกลาง เพื่อนำข้อมูลไปประมวลผล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานได้

3. ลดต้นทุนด้านบุคลากรและงบประมาณในการจัดทำระบบแยกสำหรับแต่ละหน่วยงาน

4. ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินการโดยภาครัฐได้ ทำให้มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ทั้งนี้ หากระบบมีความเหมาะสม ก็อาจมีการประสานงานเข้ากับหน่วยงานภาคประชาชนเพื่อเป็นการบูรณาการข้อมูลในระดับประเทศ เช่นการร่วมกับสถาบันการเงินเพื่อให้บริการข้อมูลทางการเงิน เพื่อให้มีการจัดเก็บภาษีที่ถูกต้อง การบูรณาการข้อมูลร่วมกับสถานศึกษาเพื่อนำไป

วิเคราะห์การพัฒนาทางการศึกษา โดยข้อมูลจำนวนมากเหล่านี้จะนำไปสู่การบูรณาการข้อมูลระดับประเทศแบบ Big Data ที่จริง โดยอาจมีการเปิดเผยข้อมูลบางส่วนแก่ประชาชนเพื่อไปพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ต่อไป

เพื่อแก้ไขปัญหาความยากลำบากในการดำเนินการร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ข้าพเจ้า ขอเสนอระบบที่อยู่ภายใต้หลักการที่คล้ายคลึงกับ OneGovernment เช่นกัน โดยเป็นระบบรับเรื่องร้องทุกข์กลาง โดยการยึดถือหลักการว่า มิใช่หน้าที่ของประชาชนที่จะต้องตรวจสอบว่าหน่วยงานใดที่ประชาชนจะต้องติดต่อแจ้งปัญหา แต่เป็นหน้าที่ของภาครัฐที่จะดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับ เมื่ออาศัยหลักการนี้ประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องราวต่าง ๆ ได้ผ่านทางระบบกลาง โดยสามารถใช้โทรศัพท์เพื่อส่งข้อมูลเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของรูปถ่าย วิดีโอ หรือคลิปบันทึกเสียงต่าง ๆ เพื่อประกอบการดำเนินงานต่อไป หลังจากที่หน่วยงานกลางได้รับเรื่องแล้ว หน่วยงานกลางจะทำหน้าที่ประมวลผลและส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป โดยในช่วงเริ่มต้นอาจมีความจำเป็นที่จะต้องมีผู้เชี่ยวชาญจากกรมฯ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ช่วยในการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การตัดสินใจ

เป็นไปได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ระบบอาจประยุกต์บูรณาการร่วมกับเทคโนโลยีเช่น Machine Learning เพื่อให้ระบบสามารถศึกษาและเรียนรู้แนวทางในการจำแนกหน่วยงานที่รับผิดชอบเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนได้ เมื่อได้มีผู้เชี่ยวชาญช่วยตัดสินใจมอบหมายงานในเบื้องต้น และมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่เพียงพอก็จะสามารถให้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยประมวลผลการส่งมอบงานให้แก่หน่วยงานได้ อย่างแม่นยำต่อไป

เมื่อหน่วยงานได้รับการมอบหมายจากหน่วยงานกลางแล้ว ก็มีหน้าที่จะต้องตรวจสอบข้อมูลคำร้องที่ได้รับและดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป โดยจะมีการแจ้งให้ประชาชนรับทราบผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องของความก้าวหน้าการดำเนินการ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นต้น ทั้งนี้ หากประชาชนมีความสะดวกสบายในการแจ้งปัญหา ก็จะทำให้สามารถรับทราบถึงปัญหาได้อย่างทันที่ ซึ่งจะช่วยลดความรุนแรงและผลกระทบของปัญหาซึ่งส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในการแก้ไขปัญหาและค่าใช้จ่ายทางสังคมต่อไป รวมไปถึงการป้องปรามผู้ไม่หวังดีที่ต้องการสร้างปัญหาเนื่องจากมีประชาชนที่มีความสามารถในการบันทึกภาพและเสียงอยู่โดยรอบ และสามารถแจ้งปัญหาต่อไปได้อย่างทันที่

แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดดังกล่าวเป็นเพียงแนวคิดเบื้องต้นที่จะต้องมีการวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ต่อไปในอนาคต โดยสำหรับสาธารณรัฐสิงคโปร์ที่เป็นต้นแบบของแนวคิดดังกล่าวมีข้อได้เปรียบคือเป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก จึงอาจทำให้ง่ายต่อการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง และมีความจำเป็น แต่อย่างไรก็ตามหากมีการศึกษาและวางแผนที่ดีข้าพเจ้าก็เชื่อว่าแนวคิดดังกล่าวก็มีความเป็นไปได้ในการเป็นส่วนหนึ่งให้ประเทศไทยก้าวสู่ Thailand 4.0 และพัฒนาประเทศไทยได้ต่อไป