

SEPO Beyond Service การบริการของ สคร. ที่มากกว่าการให้บริการ

เสาวภา บุญเยี่ยม

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้จัดฝึกอบรมระยะสั้น หลักสูตรการเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะการทำงานสำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ในระหว่างวันที่ 11 – 17 มีนาคม 2561 ภายใต้หัวข้อย่อย “ความยั่งยืน (Sustainability)” ในบทความนี้จะกล่าวถึงความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

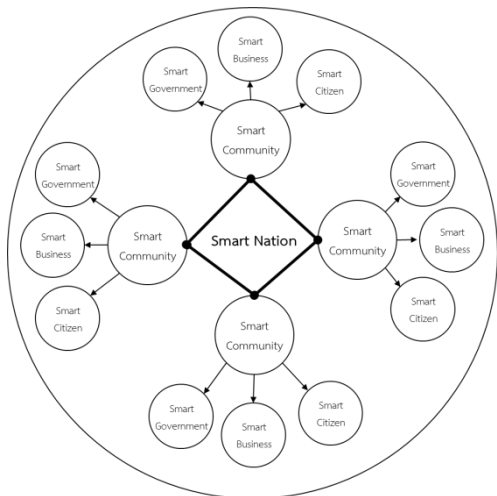
ปัจจุบันแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) รวมทั้งการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยให้ความสำคัญกับการมี

ส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานของรัฐ เอกชน และประชาชน ประกอบกับ สคร. เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการบริหารและพัฒนารัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ พร้อมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ ดังนั้น การให้บริการของ สคร. มีความเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน รวมถึงประชาชน จำนวนมาก จึงขอเสนอแนวคิดในการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของ สคร. ดังนี้

ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

แนวทางการพัฒนาประเทศสิงคโปร์ ปัจจุบันประเทศสิงคโปร์พัฒนาประเทศภายใต้แนวคิด “Smart Nation” ด้วยกลยุทธ์ “Think Big, Start Small, and Act fast” เพื่อให้เกิดการดำเนินการได้จริงในทางปฏิบัติ ซึ่งประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการวางผังเมืองเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเป็นการวางทิศทางการพัฒนาเมืองในระยะยาวเพื่อให้เมืองเกิด

ความยั่งยืน โดย Smart Nation เริ่มต้นจากการพัฒนาชุมชนให้เป็น Smart Community และพัฒนาขนาดของชุมชนให้ใหญ่ขึ้นเป็น Smart Nation ตามลำดับ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนได้แก่ 1) Smart Government 2) Smart Business และ 3) Smart Citizen ซึ่งภาครัฐ เอกชน และประชาชน มีส่วนร่วมสำคัญในการดำเนินการและผลักดันให้ประเทศเกิดการพัฒนาและให้เป็นที่ไปตามแผนดำเนินการที่ได้วางไว้



องค์ประกอบของการเป็น Smart Nation ความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลสิงคโปร์สร้างแนวคิดให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐว่า แม้ว่าจะมีการแบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบออกเป็นหลายฝ่าย แต่ยังคงถือเป็นรัฐบาลแห่งเดียวกัน (One government) มีหน้าที่รับใช้ประชาชนเช่นเดียวกัน

และมีเป้าหมายว่า ประชาชนจะได้รับบริการและความช่วยเหลือ จากภาครัฐได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น การทำงาน ร่วมกันของภาครัฐ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการประชาชน ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาประเทศในทิศทางเดียวกัน และสามารถดำเนินการพัฒนาประเทศได้อย่างคล่องตัว

เครื่องมือสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ

ปัจจุบันรัฐบาลสิงคโปร์มีแนวคิดในการนำ Mobile Application มาใช้ เป็นเครื่องมือสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ประชาชนพกพาโทรศัพท์มือถือในรูปแบบ Smartphone เป็นส่วนใหญ่และมีการใช้งานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยรัฐบาลสิงคโปร์เชื่อว่า ความสามารถทางด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ของผู้สูงอายุไม่ได้เป็นอุปสรรคในการพัฒนา ดังกล่าว เนื่องจากผู้สูงอายุมีเวลาว่างเพียงพอต่อการศึกษาคำการใช้งานต่าง ๆ ดังนั้น รัฐบาลสิงคโปร์เห็นว่า การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ผ่าน Mobile Application จะสามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง และดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว จึงสามารถทำให้เกิดการรับ - ส่งข้อมูลเพื่อนำไปสู่การให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนได้อย่างแท้จริง เนื่องจาก Application ดังกล่าวมีการเก็บข้อมูลส่วนตัว พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้งาน ทำให้เกิดเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญ (Big Data) โดยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเมืองด้านอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ ฐานข้อมูลดังกล่าวสามารถช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการสำรวจความต้องการประชาชนที่อาจเกิดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามได้อีกด้วย

การประยุกต์ความรู้และประสบการณ์ในงานของ สคร.

หลักการและเหตุผล

สคร. หรือ SEPO (State Enterprise Policy Office) ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง มีวิสัยทัศน์คือ "เป็นเสาหลักด้านรัฐวิสาหกิจ หลักทรัพย์ของรัฐ และการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน" โดยปัจจุบันการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชน (Public Private Partnership : PPP) ต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 (พ.ร.บ. ร่วมลงทุนฯ ปี 2556) ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการมอบหมายให้เอกชนเข้ามาร่วมลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะของประเทศ โดยมุ่งหวังให้เกิดการให้บริการที่เป็นประโยชน์และมี

ประสิทธิภาพกับประชาชน นอกจากนี้ การลงทุนในรูปแบบ PPP ช่วยลดงบประมาณของภาครัฐที่สามารถนำไปลงทุนในโครงการอื่น ๆ แทนได้ และทำให้ทรัพยากรของรัฐ ทั้งบุคลากร ทรัพย์สิน และงบประมาณ เกิดการใช้งานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดให้กระทรวงการคลังเป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย และ สคร. เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการในส่วนต่าง ๆ

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในรูปแบบ PPP มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รวมถึงประชาชน โดยที่ผ่านมามีข้อซักถามหรือทั้งทางหนังสือราชการ โทรศัพท์ และขอเข้าพบหารือ ที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. ร่วมลงทุนฯ ปี 2556 จำนวนมาก ประกอบกับทรัพยากรบุคลากร เวลา และอุปกรณ์สำนักงานมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้การให้บริการของ สคร. ทำได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานในความรับผิดชอบของ สคร. มีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถขับเคลื่อนโครงการลงทุนต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม จึงมีแนวคิดในการจัดทำ "SEPO Beyond Service การบริการของ สคร. ที่มากกว่าการให้บริการ" ซึ่งเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ

ประชาชนผ่าน Mobile Application ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นการคิดกรอบการพัฒนาอย่างกว้าง (Think Big) ตามแนวทางการพัฒนาของประเทศสิงคโปร์ โดยริเริ่มนำร่องจากจุดเล็ก ๆ (Start Small) ในด้าน PPP ก่อน และพัฒนาต่อยอดในด้านกำกับดูแล รัฐวิสาหกิจและด้านหลักทรัพย์ของรัฐต่อไป อย่างไรก็ตาม แนวคิดดังกล่าวเป็นการนำเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะช่วยประหยัดทรัพยากรในการดำเนินการนวัตกรรมดังกล่าวให้เกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติ (Act Fast) โดยสามารถพัฒนาต่อยอดให้เกิดการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการจากผู้รับบริการได้มากขึ้นผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานที่ผ่านมา

SEPO Beyond Service คืออะไร

SEPO Beyond Service เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการตาม พ.ร.บ. ร่วมลงทุนฯ ปี 2556 ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินโครงการ รวมถึงเอกชนและประชาชนที่สนใจสามารถติดตามการดำเนินโครงการร่วมลงทุนได้อย่างใกล้ชิด โดย SEPO Beyond Service ประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

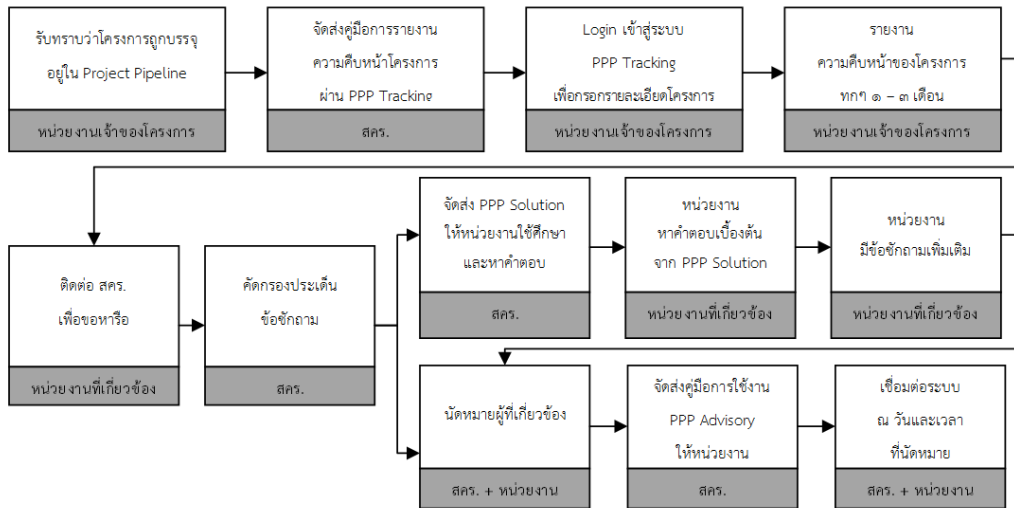
PPP Solution (พร้อมใช้งาน) เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถดำเนินการตาม พ.ร.บ. ร่วมลงทุนฯ ปี 2556 ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และครอบคลุมทุกความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนการให้ความรู้ ส่วนการทดสอบโครงการ และส่วนการสนับสนุนข้อมูลพื้นฐานเพิ่มเติม ซึ่งจะช่วยลดปัญหาและอุปสรรคพื้นฐานในการดำเนินโครงการ PPP

PPP Advisory (พร้อมใช้งาน) เป็นเครื่องมือสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงลึก ที่จะช่วยเติมเต็มข้อจำกัดพื้นฐานโดยการเชื่อมโยงองค์ความรู้เชิงลึกและบุคลากรจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทุกที่ทุกเวลา ให้มีความเข้าใจที่ชัดเจนและถูกต้องยิ่งขึ้นผ่านการนำเสนอและตอบข้อซักถามผ่าน Video Conference ด้วย ระบบปฏิบัติการที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

PPP Tracking (อยู่ระหว่างการพัฒนา) เป็นเครื่องมือในการติดตามเผยแพร่ความคืบหน้าในการดำเนินโครงการ PPP โดยหน่วยงานเจ้าของโครงการจะรายงานสถานะโครงการผ่านระบบออนไลน์ที่มีความปลอดภัย และสามารถเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้ถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ SEPO Beyond Service มีกระบวนการเชื่อมต่อการทำงานของระบบย่อย 3 ส่วนดังนี้

สามารถนำมาใช้วิเคราะห์และพัฒนา SEPO Beyond Service ต่อยอดในด้าน PPP รวมถึงนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา Application



อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันระบบย่อยทั้ง 3 ส่วนมีแหล่งการเข้าถึงเฉพาะของแต่ละระบบ ดังนั้น เห็นควรพัฒนาต่อยอด SEPO Beyond Service ให้มีการเข้าถึงการใช้งานที่รวมศูนย์ผ่าน Mobile Application เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลและรับบริการได้ในจุดเดียว (One Stop Service) โดยการลงทะเบียนเข้าใช้งาน Application ดังกล่าวไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และจากการลงทะเบียนใช้งานดังกล่าว สคร. ยังสามารถเก็บข้อมูลผู้ใช้งานได้อีกด้วย นอกจากนี้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการกิจของตนเองบนฐานข้อมูลเดียวกันได้อย่างคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยข้อมูลดังกล่าว

ด้านรัฐวิสาหกิจและด้านหลักทรัพย์ของรัฐที่เป็นภารกิจของ สคร. ได้ เพื่อให้การบริการของ สคร. สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานให้ได้รับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และได้รับคำปรึกษาที่มีความชัดเจน สามารถนำไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทสรุป

SEPO Beyond Service เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและคำปรึกษา เกี่ยวกับภารกิจงานที่เกี่ยวข้องกับ

สคร. ได้แก่ การกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ การพัฒนาหลักทรัพย์ของรัฐ และ PPP โดยเบื้องต้น SEPO Beyond Service จะพัฒนาจากในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ PPP เป็นโครงการนำร่องก่อน ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบ ได้แก่ 1) PPP Solution 2) PPP Advisory และ 3) PPP Tracking โดยนำ Mobile Application ที่รัฐบาลสิงคโปร์ใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการพัฒนาประเทศมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการรวมศูนย์การให้บริการของ สคร. (One Stop Service) เพื่อให้การดำเนินงานในความรับผิดชอบของ สคร. มีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถขับเคลื่อนให้โครงการโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นไปตามกรอบระยะเวลาในการดำเนินโครงการ