

## นโยบายรัฐบาลดิจิทัลจะประสบความสำเร็จต้องช่วยกันอย่างจริงจัง แนะเร่งหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการเงินเชื่อมข้อมูลระหว่างกัน

นายพูนพงษ์ นัยนาภากรณ์ ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า (สนค.) ระบุว่า จากความพยายามของรัฐบาลที่ต้องการยกระดับภาครัฐของไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีหัวใจสำคัญ คือ มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการทำงานโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ซึ่งหลักการดังกล่าวทั้งหมดนี้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงพาณิชย์ที่มุ่งหวัง ในการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในระบบราชการ อันเป็นหนึ่งในเป้าหมายของกระทรวงพาณิชย์

ปัจจุบัน แม้จะมีการบูรณาการโดยเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานบ้างแล้วก็ตาม แต่ยังคงพบว่าหากประชาชนหรือภาคธุรกิจต้องการขออนุญาต หรือทำธุรกรรมประเภทต่าง ๆ จำเป็นต้องไปขอเอกสารหลักฐานจากหน่วยงานราชการหลายแห่ง ทำให้ต้องเสียเวลาเดินทางและเสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ หน่วยงานที่ให้บริการก็จำเป็นต้องผลิตเอกสารในรูปแบบกระดาษ ต้องมีข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการบริการให้เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้า บางหน่วยงานอาจจำเป็นต้องแก้ปัญหาด้วยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งทำให้กำลังคนภาครัฐในบางหน่วยงานมีขนาดใหญ่เกินความจำเป็น จึงควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม แม้หน่วยงานต่าง ๆ จะมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับการให้บริการประชาชน ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการมากขึ้นแล้วก็ตาม แต่ยังคงมีความจำเป็นต้องเพิ่มคุณภาพของการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานมากขึ้น โดยหากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมีข้อมูลที่เชื่อมต่อกันอย่างสมบูรณ์ ก็จะสามารถยกระดับการให้บริการประชาชนขึ้นไปได้อีกมาก แต่อุปสรรคในการพัฒนาคือ หน่วยงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลอาจไม่ต้องการที่จะเปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูลของตนเองจากความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลเกรงว่าหน่วยงานที่ร่วมใช้ข้อมูลจะมีระดับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่ไม่เพียงพอ และ mindset ที่จะสูญเสียบทบาทความสำคัญของหน่วยงานหากนำข้อมูลไปให้หน่วยงานอื่นใช้ประโยชน์ หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูลยังคงเคยชินกับการตรวจสอบเอกสารในรูปแบบกระดาษ ซึ่งจะรู้สึกถูกต้องและปลอดภัยมากกว่า ใช้ระบบการเก็บข้อมูลและรูปแบบของข้อมูลมาตรฐานที่แตกต่างกัน ทำให้การเชื่อมต่อข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก ส่งผลให้การทำงานมีลักษณะทำงานแบบต่างคนต่างทำ ยังขาดการบูรณาการการใช้ประโยชน์จากการเชื่อมข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งยังมีช่องว่างสำหรับภาครัฐที่สามารถปรับปรุงระบบงานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตัวอย่างสำคัญที่จะได้รับประโยชน์จากการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการและสถาบันการเงิน ได้แก่ นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทที่จดทะเบียนไว้กับกระทรวงพาณิชย์เกือบ 2 ล้านราย หากนิติบุคคลเหล่านี้ต้องไปติดต่อกับหน่วยงานราชการอื่น หรือสถาบันการเงินต่าง ๆ ภายหลังจากจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจแล้ว โดยที่ผ่านมามักต้องมาขอหนังสือรับรองและสำเนาเอกสาร เพื่อไปแสดงให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ในรูปแบบเอกสารกระดาษ โดยหากมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันอย่างจริงจังภายใต้ความถูกต้องที่กฎหมายกำหนด จะช่วยอำนวยความสะดวกโดยลดขั้นตอน ลดระยะเวลาให้กับหน่วยงานราชการเจ้าของข้อมูล หน่วยงานผู้ใช้ข้อมูลและภาคธุรกิจ หรือผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ภาคเอกชนต้องจ่ายปีละกว่า 750 ล้านบาท และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการ ตลอดจนสามารถลดการใช้กระดาษกว่า 15 ล้านแผ่นต่อปี ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานของภาครัฐในด้านการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นายพูนพงษ์ฯ กล่าวต่อว่า แนวทางการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ (1) ปรับเปลี่ยน mindset ของผู้ถือครองและผู้ใช้ข้อมูลให้เห็นถึงประโยชน์ของการบูรณาการเชื่อมต่อข้อมูลที่แต่ละหน่วยงานจะได้รับ (2) การใช้เทคโนโลยีหรือมาตรฐานการเก็บและการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งเป็นที่ยอมรับจะช่วยลดช่องว่างของข้อมูลที่มีความเหลื่อมล้ำ ช่วยให้เห็นจุดที่ข้อมูลยังมีความขัดแย้งกัน และ (3) ดูแลการรักษาความปลอดภัยข้อมูล เพื่อสร้างความไว้วางใจในการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน หากหน่วยงานสามารถบรรลุองค์ประกอบที่กล่าวมานี้ รวมถึงความตั้งใจจริงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเห็นปัญหาอื่นที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากปัญหาที่หน่วยงานของตนเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมองเห็นภาพเดียวกัน และก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่จะนำไปสู่ “การบูรณาการ” เพื่อการแก้ปัญหาอย่างแท้จริงในที่สุด จึงอยากเสนอให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงิน เร่งเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งหากทุกหน่วยงานมีการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันแล้ว นอกจากจะช่วยยกระดับการให้บริการ ยังสามารถเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อีกทางหนึ่ง จากการช่วยให้ต้นทุนในการประกอบธุรกิจถูกลง และเพิ่มระดับการใช้งานด้านดิจิทัลของประเทศไทยมากขึ้นด้วย

\*\*\*\*\*

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า  
กระทรวงพาณิชย์  
10 เมษายน 256๗