



รายงานเชิงหลักการ
(Conceptual Paper)

เรื่อง

“แนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ
เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน”

โครงการพัฒนานักบริหารระดับสูง : ผู้บริหารส่วนราชการ (นบส. ๒) รุ่นที่ ๑๓
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
กลุ่ม ๓

สารบัญ

	หน้า
รายนามคณะผู้จัดทำรายงาน	๓
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๔
วัตถุประสงค์	๕
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
นิยามศัพท์เฉพาะ	๖
วิธีดำเนินการศึกษา	๖
แนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน	
๑. ความสำคัญของความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน ของหน่วยงานภาครัฐ	๗
๒. กรณีศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน	๘
๓. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน	๑๕
ภาคผนวก	
บทสัมภาษณ์หัวข้อ “แนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน”	๑๙
บรรณานุกรม	๓๖

รายนามคณะผู้จัดทำรายงาน

- ๑๓๐๓ นายวินิจ วิเศษสุวรรณภูมิ
รองอธิบดีกรมสรรพากร
- ๑๓๐๖ นางสาวซาร่าห์ บินเยาะ
รองอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
- ๑๓๐๘ นายเฉลิมชัย สุวรรณรักษ์
รองอธิบดีกรมประมง
- ๑๓๑๒ นายณัฐกิตติ์ ขงทิพย์
รองอธิบดีกรมการข้าว
- ๑๓๑๖ นางรุ่งนภา พัฒนวิบูลย์
รองอธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
- ๑๓๑๘ นายโกมล บัวเกต
รองอธิบดีกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
- ๑๓๒๐ นางสาวนุสรรา กาญจนกุล
รองอธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา
- ๑๓๒๔ นายปรีชา ทองคำ
รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
- ๑๓๒๕ พันตำรวจโทมนตรี บุญโยธิน
รองอธิบดีกรมคุมประพฤติ
- ๑๓๒๗ นายชัยวัฒน์ ร้างเล็ก
รองผู้อำนวยการสำนักงานกิจการยุติธรรม
- ๑๓๒๙ นางโสภา เกียรตินิรชา
รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ๑๓๓๕ นายอดิทัต วะสินนท์
รองอธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

รายงานเชิงหลักการ (Conceptual Paper)
โครงการพัฒนานักบริหารระดับสูง : ผู้บริหารส่วนราชการ (นบส. ๒) รุ่นที่ ๑๓
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง
“แนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ
เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน”

กลุ่มที่ ๓

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นองค์ประกอบสำคัญของธรรมาภิบาล เป็นกลไกสำคัญในการสร้างรัฐบาลเปิด (Open Government) และเป็นแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี สองด้าน ได้แก่ ด้านที่ ๔ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ มาร่วมขับเคลื่อน โดยที่รัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง และด้านที่ ๖ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

จากการสำรวจและการจัดลำดับดัชนีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index) ประจำปี ๒๕๖๓ ขององค์การสหประชาชาติ ประเทศไทยได้รับการจัดอยู่ในลำดับที่ ๕๗ จากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ๑๙๓ ประเทศ^(๑) ดัชนีชี้ภาพลักษณ์คอร์รัปชัน ประจำปี ๒๕๖๓ (Corruption Perception Index : CPI) ขององค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International: TI) ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ ๑๐๔ จาก ๑๘๐ ประเทศ^(๒) และดัชนีรัฐบาลเปิดของโครงการความยุติธรรมโลก (World Justice Project: WJP) ล่าสุดเมื่อปี ๒๕๕๘ ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ ๖๘ จาก ๑๐๒ ประเทศ^(๓) ข้อมูลจากรายงานการสำรวจทั้งสามฉบับนี้สะท้อนให้เห็นถึงนโยบายและกลยุทธ์ที่เป็นจุดแข็งของรัฐบาล รวมถึงความท้าทายและโอกาส ตลอดจนความโปร่งใสในมิติต่าง ๆ ของการบริหารงานภาครัฐ ทั้งในแง่กฎหมายที่เผยแพร่และข้อมูลของรัฐบาล สิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของพลเมือง และกลไกการร้องเรียน

ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐจำนวนมากได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลกับระบบราชการ สร้างความโปร่งใส เพิ่มโอกาสและการมีส่วนร่วมของประชาชน นำมาสู่การให้บริการสาธารณะที่มี

ประสิทธิภาพ ตอบสนองความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ และส่งเสริมให้เกิดการคุ้มครองสังคมขั้นพื้นฐาน เป็นหลักประกันทางเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพ

ตัวอย่างของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ มาช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานให้ก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ กรมสรรพากร (กระทรวงการคลัง) กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กระทรวงอุตสาหกรรม) กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (กระทรวงพลังงาน) และกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)

อย่างไรก็ดี ระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐอีกหลายแห่ง ยังขาดความพร้อมในบางมิติในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาผลักดันเพื่อให้ก้าวทันต่อบริบทของความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงเป็นข้อจำกัดในการสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า กรมคุมประพฤติ (กระทรวงยุติธรรม) กรมการข้าว (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) และศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี (กระทรวงมหาดไทย) ยังมีข้อจำกัดในการพัฒนานวัตกรรมที่จะนำมาช่วยขับเคลื่อนดังกล่าว การสร้างความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงยังทำได้ไม่เต็มที่ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ ขจัดอุปสรรค ปรับรูปแบบหรือแนวทางการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและกว้างขวาง เพื่อพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐให้มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย และประชาชนให้ความไว้วางใจ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาวิเคราะห์กลยุทธ์และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน กรณีศึกษาของกรมสรรพากร กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

๒.๒ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรณีศึกษาของกรมคุมประพฤติ กรมการข้าว และศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี

๒.๓ เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบอบราชการ เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ ผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐ มีความเข้าใจปัญหาและข้อจำกัดร่วมบางประการของหน่วยงานภาครัฐในการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัลหรือรัฐบาลเปิดที่โปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อสามารถนำมาใช้ประโยชน์และแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและตรงจุด

๓.๒ ผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐ มีความเข้าใจกลยุทธ์และปัจจัยแห่งความสำเร็จของหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มและสร้างความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเรียนรู้รูปแบบดำเนินงานและนำมาพัฒนาการบริหารจัดการภายในหน่วยงานของตนให้ทันสมัย มีสมรรถนะสูง สร้างความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ

๔. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้^(๔)

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ^(๔)

๕. วิธีดำเนินการศึกษา

๕.๑ การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาวิจัยจากข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้ว ในรูปของเอกสารวิชาการ เอกสารของทางราชการ สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ การวิจัยสนาม (Field research) โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยราชการที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน ๔ หน่วยงาน และผู้บริหารของหน่วยราชการที่ต้องการผลักดันการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ประสบความสำเร็จ จำนวน ๓ หน่วยงาน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คำถามที่กำหนดไว้เป็นคำถามเดียวกันสำหรับผู้ถูกสัมภาษณ์ในกลุ่มเดียวกันทุกคน

การวิเคราะห์ข้อมูลในรายงานเชิงหลักการนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น และนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ รวมทั้งเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล และนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อสรุปผลการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะ

แนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

๑. ความสำคัญของความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ

หลักความโปร่งใส (transparency) และหลักการมีส่วนร่วม (participation) เป็นองค์ประกอบของธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย^(๕) หลักการทั้งสองประการนี้ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นนโยบายของรัฐในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมายาวนานกว่าสองทศวรรษ โดยมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ วางแนวทางการปฏิบัติราชการโดยมีเป้าหมายให้สังคมสามารถมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารราชการด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้^(๖)

ถึงแม้ว่าตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐจะได้กำหนดมาตรการและมีการดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง รับรู้ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือแก้ไขปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิทธิของประชาชนหรือสิทธิชุมชน หรือกระทบต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม การดำเนินการอาจยังไม่กว้างขวาง ทัวถึง หรือข้อมูลที่ได้รับการเผยแพร่ยังไม่ครบถ้วนรอบด้านเพียงพอต่อการตัดสินใจหรือการเข้าร่วมแก้ไขปัญหาของประชาชน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลอาจล่าช้า ไม่ฉับไว ทำให้ประชาชนไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ หรือส่งผลกระทบเป็นปัญหาคุกคามบานปลายยากต่อการแก้ไข

กระบวนการพัฒนาประเทศไทยได้เน้นนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ที่นำเสนอโดยรัฐบาลเมื่อปี ๒๕๖๐ นับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญที่เร่งผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน ซึ่งรวมถึงการสร้าง ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม ทำให้หน่วยงานภาครัฐเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้มากขึ้น

รายงานเชิงหลักการฉบับนี้ นำเสนอกรณีศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ๒ กลุ่ม ๗ แห่ง กลุ่มแรก ได้แก่ กรมสรรพากร กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีประสบการณ์และประสบความสำเร็จในการดำเนินการ กลุ่มที่สอง ได้แก่ กรมคุมประพฤติ กรมการข้าว และศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อก้าวข้ามอุปสรรคในการนำนวัตกรรมมาใช้ขับเคลื่อนเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีศึกษาข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - พ.ศ. ๒๕๖๔

ประเด็นของการศึกษาประกอบด้วย (๑) ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานหรือในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน (๒) แนวคิดและกระบวนการ

ในการแก้ไขปัญหาโดยยกตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เห็นผลเป็นรูปธรรม และ (๓) ปัจจัยสู่ความสำเร็จหรือปัญหาและอุปสรรค ในการเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของหน่วยงาน

๒. กรณีศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

กลุ่มแรก :

(๑) กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง^(๖)

กรมสรรพากรได้พัฒนาการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามข้อกฎหมายภาษีอากรที่ถูกต้องผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๖๑ ศูนย์สารนิเทศสรรพากร รวมทั้งรับคำถามเกี่ยวกับการติดตามสถานะการขอคืนเงินภาษีอากร รับเรื่องร้องเรียนบริการและข้อเสนอแนะ ซึ่งภารกิจดังกล่าวส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ และระดับความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐและการมีส่วนร่วมของผู้เสียภาษี

ปัจจัยภายนอกและภายในหลายประการส่งผลกระทบต่อการบริการดังกล่าว ได้แก่ สายโทรเข้ามีปริมาณมากและจำนวนคู่สายโทรศัพท์ ๑๑๖๑ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ โดยตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ปริมาณสายโทรเข้ามีจำนวน ๑,๙๗๑,๔๓๑ สาย ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่จำนวน ๕๔๙,๗๑๐ สาย ในขณะที่มีเจ้าหน้าที่รับได้ ๓๒๕,๕๙๖ สาย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒ ของสายโทรเข้าทั้งหมด และร้อยละ ๕๙.๒๓ ของสายโทรเข้าที่ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ แสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านประสิทธิภาพในการให้บริการการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน และการตอบคำถามข้อกฎหมายภาษีอากรผ่านทางโทรศัพท์

ปัจจัยประการที่สอง คือ ความสามารถในการบริการข้อมูลและตอบคำถามให้ตรงตามความต้องการของผู้เสียภาษีเฉพาะรายซึ่งแตกต่างกันในหลากหลายด้าน กรมสรรพากรจึงต้องพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการบริการข้อมูลให้ง่าย สะดวก เข้าถึงได้ตลอดเวลา และให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความต้องการเฉพาะราย ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม

การปรับปรุงฐานข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานเป็นหลัก เป็นอีกสองปัจจัยที่สำคัญ โดยเฉพาะการให้บริการตอบคำถามข้อกฎหมายซึ่งบางครั้งขึ้นอยู่กับการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบคำถามโดยเทียบเคียงข้อกฎหมายกับแนวข้อหาหรือที่มี

จากสภาพปัญหาข้างต้น และข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง และงบประมาณในการเพิ่มคู่สายและอุปกรณ์ให้บริการที่เพียงพอตามความต้องการรับบริการ กรมสรรพากรจึงพัฒนาทางเลือกอื่นในการให้บริการ โดยนำ Chatbot ซึ่งเป็นปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามทางภาษีอากรแก่ประชาชนผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากรตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ภายใต้ชื่อ Chatbot น้องอารี ซึ่งปัจจุบันทำงานในรูปแบบแชทบอทผสม (Hybrid Chatbot) ได้แก่ รูปแบบ Keyword Recognition Based Chatbot โดยใช้ทฤษฎีการแปลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing : NLP) มาช่วยในการสร้างความฉลาดในการตอบคำถามให้แก่ผู้เสียภาษี และรูปแบบ Scripted Reply Chatbot ผู้เสียภาษีสามารถเลือกคำถามจากแถบเมนูทั้งสองรูปแบบ เมื่อ Chatbot น้องอารี ได้รับคำถาม จะประมวลผลและเลือกข้อมูลจากชุดข้อมูล (Data Set) ที่อยู่ในฐานข้อมูลที่กำหนดไว้ เพื่อตอบคำถามผู้เสียภาษี

การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการตอบคำถามผ่าน Chat Bot ช่วยลดปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ผู้รับบริการไม่ต้องรอสายในการใช้บริการเหมือนกับติดต่อ

เจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ และยังสามารถให้บริการ Real-time ๒๔ ชั่วโมง รวมทั้งยังช่วยลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามอีกด้วย

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของกรมสรรพากรจากกรณีศึกษา นี้ คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการแนวคิด ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพในการบริหารระบบราชการ และพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน โดยยึดหลัก Citizen-Centric Solution ยึดโยงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบข้อมูลในกระบวนการต่าง ๆ ได้ทุกขั้นตอน มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ส่งผลให้การบริหารงานมีศักยภาพสูงขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อ รวมทั้งเป็นการร่วมสร้างคุณค่าระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชนตามหลัก Value Co-Creation

(๒) กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม^(๗)

การทำเหมืองแร่เป็นการนำทรัพยากรแร่ของชาติมาให้ประโยชน์ในการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีการคัดค้าน ร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบของการทำเหมืองแร่ในหลากหลายประเด็น เช่น ผลกระทบต่อพื้นที่ทำกิน แหล่งโบราณสถาน โบราณวัตถุ ลุ่มน้ำของชุมชน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งการไม่ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นของภาคประชาชน

แม้ว่ากรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ได้ดำเนินมาตรการลดผลกระทบมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งกำหนดให้มีการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การขออนุญาตใช้พื้นที่ป่าหรือพื้นที่ ส.ป.ก. ก่อนการอนุญาตประทานบัตร มีมาตรการกำกับดูแลการประกอบการ และจัดให้มีเครือข่ายเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมทั้งกำหนดให้มีการฟื้นฟูพื้นที่ภายหลังจากการทำเหมือง แต่การคัดค้าน ร้องเรียนยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเกิดจากช่องว่าง เช่น การขาดการจัดเก็บข้อมูลสภาพพื้นที่และสิ่งแวดล้อมทั้งก่อนและหลังการทำเหมือง ทำให้ไม่สามารถระบุต้นเหตุของปัญหาได้ ไม่มีการกำหนดพื้นที่สำหรับการทำเหมืองให้ชัดเจน ขาดการมีส่วนร่วมในการอนุญาตการทำเหมือง รวมทั้งการขาดความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ

จากปัญหาดังกล่าว กพร. จึงได้ผลักดันการปรับปรุงกฎหมายแร่จนเป็นผลสำเร็จ มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกำหนดให้รัฐมีหน้าที่บริหารจัดการแร่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชนอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงดุลยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน รวมทั้งการจัดสรรผลประโยชน์ระหว่างรัฐ ผู้ประกอบการ และชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่ ทำเหมืองและพื้นที่ใกล้เคียงที่ได้รับผลกระทบอย่างเป็นธรรม โดยมีคณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการแร่แห่งชาติ (คนร.) เป็นผู้จัดทำแผนแม่บทบริหารจัดการแร่ มีการกำหนดหลักการการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้อย่างชัดเจน ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย การอนุญาต และภายหลังการอนุญาต

กพร. ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แก้ไขปัญหาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมครอบคลุมทุกด้าน ดังนี้

- ด้านการวางแผนบริหารจัดการแร่ที่มีการเปิดเผยข้อมูล และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ของ กพร. และการประชุมผ่านระบบออนไลน์

- ด้านการยื่นขออนุญาต โดยมีระบบภูมิสารสนเทศ (Geographic Information System : GIS) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบพื้นที่ทับซ้อนในเบื้องต้นเพื่อเป็นข้อมูลในการขออนุญาต อีกทั้งประชาชนสามารถตรวจสอบที่ตั้งของสถานประกอบการเหมืองแร่ได้

- ด้านการให้บริการ ได้จัดทำระบบ e-Service ตามแผนปฏิรูป จำนวน ๓ กระบวนงาน ได้แก่ (๑) ระบบออกใบอนุญาตประกอบโลหกรรม (๒) ระบบออกใบอนุญาตแต่งแร่ และ (๓) ระบบออกใบอนุญาตครอบครองแร่ เพื่อให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดความเสี่ยงการเกิดการทุจริต มีการใช้ระบบใบอนุญาตส่งแร่ออกนอกและนำเข้าในราชอาณาจักร (NSW) รวมทั้งมีการให้บริการในรูปแบบ DPIM Mobile Application สำหรับติดตามสถานะคำขอใบอนุญาตต่าง ๆ และอยู่ระหว่างการจัดทำระบบชำระค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แบบออนไลน์ มีการเผยแพร่การจัดสรรค่าภาคหลวงบนหน้าเว็บไซต์ กพร. ซึ่งประชาชนสามารถสืบค้นและตรวจสอบการจัดสรรค่าภาคหลวงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรายไตรมาส

- ด้านการกำกับดูแล ได้ประยุกต์ใช้การรังวัดภูมิประเทศด้วยอากาศยานไร้คนขับ (Drone) เพื่อตรวจสอบขอบเขตพื้นที่การประกอบการ มีการรังวัดภูมิประเทศและสำรวจหน้าเหมืองด้วยระบบ GNSS (Global Navigation Satellite System) เพื่อกำหนดค่าพิกัดของหลักหมายเขตเหมืองแร่ให้ถูกต้องในระบบพิกัดสากล และใช้เครื่องสแกนสามมิติเพื่อการรังวัดพื้นที่และภูมิประเทศความถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งในอนาคตจะนำข้อมูลการรังวัดด้วยอากาศยานไร้คนขับมาเชื่อมโยงกับระบบดังกล่าวเพื่อใช้กำกับดูแล และบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานซึ่งจะทำให้มีข้อมูลที่มีความละเอียด ครบถ้วน และสามารถแสดงผลได้ในรูปแบบคล้าย Google earth

- ด้านการส่งเสริมการประกอบการสู่การเป็น Mining ๔.๐ เตรียมความพร้อมและผลักดันให้อุตสาหกรรมแร่พัฒนาตามแนวคิดอุตสาหกรรม ๔.๐ มีการบริหารจัดการอุตสาหกรรมแร่ที่ประยุกต์ใช้หลักการทางวิศวกรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัล อินเทอร์เน็ต ระบบควบคุม และระบบอัตโนมัติขั้นมาใช้ในการกระบวนการผลิต เพื่อลดการใช้พลังงาน มีการใช้พลังงานทางเลือก ลดมลภาวะ และใช้วัตถุดิบอย่างคุ้มค่า รวมทั้งมีระบบติดตามสถานะและรายงานผลที่สามารถเชื่อมโยงกับภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของ กพร. เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล สร้างการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความไว้วางใจของประชาชนต่อภาครัฐ มีดังนี้

๑. การขับเคลื่อนและผลักดันนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเป็นระบบราชการ ๔.๐ และมีความโปร่งใส มีกระบวนการในการกำกับ ติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

๒. การปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓. นโยบายของผู้บริหาร ที่กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม บูรณาการระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงข้อมูล นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ และตัดสินใจด้านนโยบายในรูปแบบคณะกรรมการ พร้อมทั้งถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ภูมิภาค รวมถึงจัดการระบบการนำองค์กรที่เข้มแข็ง โดยมอบหมายงาน สนับสนุนการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก เช่น เครือข่ายประชาชน รวมทั้งติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาสู่เป้าหมายขององค์กร

๔. การสร้างความตระหนักให้กับบุคลากร ปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการให้บริการ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมทั้งพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร

๕. การผลักดันและส่งเสริมให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนในพื้นที่ ต้นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ

๖. เทคโนโลยีที่มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพเป็นวิถีดิจิทัล ช่วยสร้างความโปร่งใส อันเกิดจากการสื่อสารที่เหมาะสมและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๗. สถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid -๑๙ เป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง และกดดันให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัว พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส

(๓) กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน^(๘)

พลังงานเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับชีวิตมนุษย์และระบบเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน เมื่อจำนวนประชากรเพิ่มขึ้น เศรษฐกิจขยายตัว ก็มีความจำเป็นต้องใช้พลังงานมากขึ้นตามไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พลังงานไฟฟ้าซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในภาคต่าง ๆ และยังมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของ ประชาชน

พลังงานไฟฟ้าซึ่งมีขนาดการผลิตรวมของแต่ละแหล่งผลิตตั้งแต่ ๒๐๐ กิโลวัตต์แอมแปร์ ขึ้นไปเป็นพลังงานควบคุม ซึ่งต้องได้รับใบอนุญาตจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ อันตรายที่จะเกิดขึ้นจากการผลิต หรือการขยายการผลิตพลังงาน และการใช้วัตถุดิบหรือวัสดุธรรมชาติตามหลักวิชา ที่ผ่านมา พพ. ได้ดำเนินการ ตรวจสอบระบบผลิตพลังงานควบคุม โดยการตรวจสอบ ณ สถานที่จริง แต่เนื่องจากสถานการณ์โควิด-๑๙ ส่งผลให้การตรวจสอบระบบผลิตพลังงานควบคุมต้องหยุดชะงักลง

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว พพ. ได้ตระหนักและดำเนินการแก้ไข โดยพิจารณาความเป็นไปได้ ทั้งทางกฎหมายและความสะดวกของสถานประกอบการ เพื่อหาแนวทางในการไม่ต้องไปตรวจสอบ ณ สถานที่จริง ทั้งนี้ ในการดำเนินงานดังกล่าว ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการขออนุญาตและการตรวจสอบ ดังนี้

- ด้านการขออนุญาต : ได้จัดทำระบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการยื่นขอรับ ใบอนุญาตผลิตพลังงานควบคุมผ่านทางเว็บไซต์ของ พพ. และสามารถติดตามสถานะการยื่นขอรับใบอนุญาตได้
- ด้านการตรวจสอบ : ได้จัดทำแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติโดยพิจารณาข้อมูล จากรายงานระบบผลิตพลังงานควบคุมที่ผู้ประกอบการแจ้งเป็นหลัก นอกจากนี้จะมีการถ่ายทอดสด (Live) ณ สถานที่ติดตั้งระบบจริง เพื่อตรวจสอบระบบผลิตพลังงานควบคุมระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่กับผู้ส่งข้อมูล โดยผู้ประกอบการสามารถศึกษาขั้นตอนและวิธีการแจ้งความประสงค์เพื่อตรวจสอบสถานประกอบการได้ผ่านทางเว็บไซต์ของ พพ.

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ได้แก่ นโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐ และนโยบายของผู้บริหารที่ กำหนดวิสัยทัศน์ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรและให้บริการแก่ประชาชน การปรับเปลี่ยนทัศนคติของ บุคลากรด้านการให้บริการ รวมทั้งพัฒนาความรู้และทักษะของตนเอง ประกอบกับมีการปรับปรุงกฎระเบียบที่ เกี่ยวข้องให้มีกระบวนการสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการทุกขั้นตอน จึง สามารถนำเทคโนโลยีที่มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพมาใช้สร้างความโปร่งใสในการดำเนินการได้มากขึ้น ช่วย

ให้การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกกับผู้รับบริการและประชาชนทำได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ ยังเป็นตัวเร่งให้ต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว การพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ของ พพ. จึงมีความทันสมัย และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

(๔) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม^(๙)

อุทยานแห่งชาติเป็นฐานทรัพยากรทางธรรมชาติที่สำคัญของประเทศ ก่อให้เกิดรายได้แก่ราษฎรในท้องถิ่น เกิดอุตสาหกรรมขนาดย่อม และธุรกิจการท่องเที่ยวระดับชาติ อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์หลักของการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติคือการอนุรักษ์พื้นที่ทั้งระบบ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงขีดความสามารถรองรับด้านนันทนาการของพื้นที่ เพื่อป้องกันผลกระทบทางลบต่อทรัพยากรระบบนิเวศ ที่ผ่านมารกรมอุทยานฯ ได้พัฒนาเว็บไซต์ระบบจองการเข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ และการจองที่พัก เต็นท์ และลานกางเต็นท์ แต่ยังคงประสบปัญหาในการบริหารจัดการ ดังนี้

- ไม่สามารถบริหารจัดการจำนวนนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม โปร่งใส โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดยาวและช่วงเทศกาล เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางเข้าเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติ เกินขีดความสามารถรองรับ ทำให้เกิดความเสียหายต่อระบบนิเวศ รวมทั้งเกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว

- นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากการจองผ่านเว็บไซต์มีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการ เช่น ต้องนำใบจองมาจ่ายเงิน ณ ที่ทำการที่กรมอุทยานฯ กำหนด และระบบการจองมีข้อจำกัด มีช่วงระยะเวลาจำกัดในการจอง

- การจองที่พัก เต็นท์ และลานกางเต็นท์ จำกัดเฉพาะอุทยานแห่งชาติเพียงหนึ่งแห่ง ยังไม่ยืดหยุ่นหรือไม่มีคำแนะนำสำหรับทางเลือกอื่นหรืออุทยานแห่งชาติอื่นที่อยู่ใกล้เคียงให้แก่นักท่องเที่ยว

เพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้นนั้น กรมอุทยานฯ จึงเร่งดำเนินการยกระดับมาตรฐานการจัดการด้านนันทนาการและการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ เพื่อให้อุทยานแห่งชาติทุกแห่งมีศักยภาพ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้มาตรฐานใกล้เคียงกัน และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการบริการ การอำนวยความสะดวก และการจัดการอุทยานแห่งชาติ และสร้างกลไกการบริการประชาชนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ดังนี้

๑. การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์แหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ โดยดึงเอาจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มาจัดทำเป็นฐานข้อมูลเพื่อให้ข้อเสนอแนะอุทยานทางเลือกแก่นักท่องเที่ยว ในรูปแบบที่ทันสมัยน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เป็นการกระจายนักท่องเที่ยวไม่ให้แออัดจนเกินขีดความสามารถรองรับด้านนันทนาการ (Over carrying capacity)

๒. การพัฒนาระบบการจองเข้าอุทยานแห่งชาติล่วงหน้า ให้ครอบคลุมทุกอุทยานฯ และทันสมัยตามสถานการณ์และข้อมูลปัจจุบัน จัดให้มีระบบฐานข้อมูลผู้ใช้บริการและระบบการลงทะเบียนระบบการจองและจำหน่ายบัตรผ่านเข้าอุทยานแห่งชาติ มีการนำแอปพลิเคชันไทยชนะมาใช้ร่วมกับแอปพลิเคชันคิวคิว (QueQ) ในการควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยว เพื่อไม่ให้จำนวนนักท่องเที่ยวแออัดในช่วงเวลาใดช่วงเวลานึงตามมาตรการ New Normal National Park และเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างโปร่งใสมากยิ่งขึ้นตามลำดับคิว มีระบบการตรวจบัตรผ่านเข้าอุทยานแห่งชาติ ระบบการจัดการรายงานและนำเสนอข้อมูลแบบ Real time และระบบรักษาความปลอดภัย (IT Security) รวมทั้งมีการพัฒนาระบบตู้จำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ตู้ Kiosk) ให้ครอบคลุมทุกอุทยานฯ

๓. การพัฒนาต่อยอดด้วยระบบ E-ticket ให้ครอบคลุมทุกอุทยานฯ เพื่อปรับปรุงวิธีการจัดเก็บเงินรายได้ให้เป็นไปตามกฎหมาย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ มีการเชื่อมต่อระบบชำระเงินกลาง (Payment Gateway) รวมถึงการพัฒนาระบบการขอคืนเงิน โดยสามารถตรวจสอบบัตรค่าบริการและการชำระเงินจากระบบธนาคารได้ทันที ส่งเสริมแนวทางจัดการอุทยานแห่งชาติสีเขียว ช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการจองและชำระเงินลดขั้นตอน ลดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ต้องจัดเก็บและเก็บรักษาเงิน และลดการใช้กระดาษ

๔. การนำร่องพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับแอปพลิเคชัน “National Park Thailand” เพื่อเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายที่พักที่บริหารจัดการโดยชุมชนรอบ ๆ อุทยานแห่งชาติ เป็นทางเลือกให้นักท่องเที่ยว และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจให้แก่ชุมชนข้างเคียง

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการเพิ่มความโปร่งใส คือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริการประชาชน จะต้องมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือนักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยลดความเคลือบแคลงในเรื่องการเงินรั่วไหลและการทุจริต จึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและการมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กระบวนการและขั้นตอนทางพัสดุจะต้องดำเนินการอย่างรัดกุมและเปิดเผยต่อสาธารณะตั้งแต่การเริ่มจัดทำสัญญาการจ้าง เพื่อไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการ

กลุ่มที่สอง :

(๕) กรมคุมประพฤติ^(๑๐)

กรมคุมประพฤติมีหน้าที่สืบเสาะพินิจ ควบคุมสอดส่อง และแก้ไขฟื้นฟู ผู้กระทำความผิด ในฐานความผิดต่าง ๆ ตลอดจนตรวจพิสูจน์และแก้ไขฟื้นฟูผู้เสพยาเสพติด บุคคลเหล่านี้จะต้องติดต่อกับกรมคุมประพฤติปีละหลายแสนราย การมาพบกับพนักงานกรมคุมประพฤติต้องตรงต่อเวลามีฉะนั้นจะมีผลต่อการคุมประพฤติ แต่เนื่องจากปัจจุบันการนัดหมายไม่ได้ทำในระบบดิจิทัลที่มีการบันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดปัญหาในการนัดหมายและมีการโต้แย้งอยู่เสมอระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งอาจส่งผลทำให้เสียสิทธิต่าง ๆ หรือไม่ได้รับความสะดวก ต้องเสียเวลารอนาน หรือมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น เป็นต้น

กรมคุมประพฤติจึงมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ถูกต้องและเป็นธรรม เพราะจะมีหลักฐานในการลงข้อมูลในระบบอย่างชัดเจน และยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ไม่ต้องเสียเวลามารอคิว สามารถมาตามเวลานัดหมายได้เลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์โควิด-๑๙ ที่เป็นจุดเปลี่ยนผลักดันให้ต้องปรับตัวสู่วิถีความปกติใหม่ (New normal) โดยใช้เทคโนโลยีช่วยบริหารจัดการระบบราชการ เสริมสร้างความโปร่งใสโดยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อได้รับการบริการที่ดีจากภาครัฐ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประชาชนต่อหน่วยงานราชการ

ถึงแม้ว่าปัจจุบันกรมคุมประพฤติจะได้เริ่มพัฒนาโปรแกรมสำหรับนัดหมายผู้ที่ถูกคุมความประพฤติตามที่ศาลสั่ง หรือได้รับการพักการลงโทษ หรือลดการลงโทษจากกรมราชทัณฑ์แล้ว อย่างไรก็ตาม ระบบนี้ยังไม่ได้เริ่มใช้งานและยังไม่ครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมดที่ต้องควบคุมและสอดส่อง

ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในเรื่องนี้ คือ แผนนโยบายของรัฐที่ยังไม่ชัดเจนมีผลทำให้ไม่ได้รับงบประมาณตามโครงการที่ขอไป

(๖) กรมการข้าว^(๑๑)

ปัจจุบันในการขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกข้าว ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกข้าวของเกษตรกรไม่ชัดเจน ทั้งขอบเขตและพื้นที่ของแปลง กรณีเกิดเหตุภัยพิบัติหรือการเข้าทำลายของโรคและแมลง การชดเชยความเสียหายจากทางภาครัฐที่ได้รับจึงอาจไม่ถูกต้อง หรืออาจมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่เพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือ เช่น เกษตรกรมีพื้นที่ ๖๐ ไร่ แต่รัฐบาลช่วยเหลือ ๑๕ ไร่ ก็อาจมีการแบ่งแปลงเป็นสิทธิ์ของบุคคลอื่นเพื่อรับความช่วยเหลือในพื้นที่ที่เหลือ หรือการปรับเปลี่ยนพื้นที่จากพืชอื่นมาเป็นพืชที่ได้รับมูลค่าการชดเชยสูงกว่า ก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสเป็นธรรม

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว กรมการข้าวจึงไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือต้องใช้ระยะเวลานาน และ/หรือ ต้องใช้แรงงานคนเป็นจำนวนมากในการตรวจสอบ ซึ่งข้อมูลที่ได้ก็อาจไม่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง

กรมการข้าวจึงมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาข้อมูลด้านการเกษตร โดยใช้โดรนสำรวจที่ออกแบบเพื่อใช้เก็บข้อมูลแบบ Real-Times เป็นการบริหารจัดการเชิงรุก ใช้แสดงผลข้อมูลเชิงภูมิสารสนเทศที่แม่นยำ ระบุพิกัดและขนาดพื้นที่ และสำหรับบริหารจัดการการเกษตรที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและติดตามข้อมูลได้อย่างถูกต้องรอบด้าน นำไปใช้ประโยชน์ในการเพาะปลูก การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและผลผลิตด้านการเกษตร และยังสามารถครอบคลุมไปถึงการตรวจสอบการเจริญเติบโตของพืชในแปลง ประเมินปริมาณผลผลิต ตรวจสอบการระบาดของโรค แมลงและวัชพืช เก็บข้อมูลพืชรายแปลงเพื่อวางแผนกิจกรรมแปลง ลดการสูญเสียของพืชในแปลง ซึ่งจะตอบโจทย์การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับเกษตรกร และเกิดความเป็นธรรมกับทั้งเกษตรกรและภาครัฐ

การมีเทคโนโลยีโดรนสำรวจมาช่วยในการจัดเก็บ/สำรวจข้อมูล โดยภาครัฐร่วมกับเกษตรกรหรือประชาชนนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นเอกภาพ โปร่งใส เป็นที่ยอมรับและตรวจสอบได้ และจากการมีข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นข้อมูลปริมาณมหาศาล (Big Data) ที่รวบรวมไว้หลากหลายในทุกมิติ เช่น รูปภาพ วิดีโอ พื้นที่ พิกัด ฯลฯ จะทำให้กรมการข้าวสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้จริง เช่น ช่วยเหลือเกษตรกร วางแผนและคาดการณ์ผลผลิต เป็นต้น

นอกจากความจำเป็นที่ต้องมีเทคโนโลยีโดรนสำรวจแล้ว บุคลากรที่เกี่ยวข้องของกรมการข้าวจำเป็นยังต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใส เป็นธรรมให้แก่เกษตรกร

(๗) ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี^(๑๒)

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ประสานเร่งรัดติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราวเหตุการณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น โดยประสานการปฏิบัติ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท และส่งต่อเรื่องต่าง ๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำกับประชาชน

ปัญหาที่เกี่ยวกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนมาจากหลายสาเหตุ ดังนี้

๑. การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ยังขาดฐานข้อมูลกลางและการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน

เนื่องจากส่วนราชการที่มีระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเองอยู่แล้ว จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการพัฒนา Web Service เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ส่วนราชการรับเรื่อง เข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง

๒. บุคลากรไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการแก้ไขปัญหาโดยตรง จึงต้องอาศัยอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการจัดการกับปัญหา เป็นสาเหตุให้บุคลากรเข้าใจว่าเป็นภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขาดการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร งบประมาณ กระบวนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ในการทำงาน

๓. การให้บริการครอบคลุมถึง ๗ มิติ และเกี่ยวพันกับกฎหมายและระเบียบหลายฉบับ ทำให้การทำงานต้องอาศัยองค์ความรู้ที่หลากหลาย และข้อร้องเรียนบางประเด็นเป็นเรื่องเฉพาะด้านที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ จึงเป็นปัญหาด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมของบุคลากร

๔. การรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น หลายกรณีต้องมีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน โดยตรง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน และบางครั้งการหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ในการสังเกตบุคลิกลักษณะหรือท่าทางของผู้ร้องเรียน ซึ่งการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ บางครั้งจะไม่สามารถรับทราบข้อเท็จจริงในลักษณะนี้ได้

ในขณะที่ยังไม่มีระบบเทคโนโลยีเฉพาะในเรื่องของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดช่องทางให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ ๕ ช่องทาง ได้แก่ การเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ หรือ ๐๓๕-๕๓๖๒๒๒ เพจเฟซบุ๊ก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ทางอีเมลและทางจดหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนต่าง ๆ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับในกรณีที่ข้อมูลที่ได้รับยังไม่ชัดเจน เพื่อส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ตลอดจนแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนให้หมดไป

การนำเทคโนโลยีมาใช้และการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล จะทำให้แก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้รวดเร็วขึ้น และลดความซ้ำซ้อน เนื่องจากบางกรณีมีหลายหน่วยงานเกี่ยวข้อง ผู้ร้องจำนวนมากจะร้องเรียนทุกช่องทางไปยังหน่วยงานต่าง ๆ หากมีการเชื่อมโยงระบบข้อมูล ก็จะทำให้ทราบได้ว่าปัญหาดังกล่าวได้มีการแก้ไขปัญหาไปแล้วหรือไม่ อย่างไร หรือในบางเรื่องหากหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องเรียน ได้ทราบข้อมูลพื้นฐานในเบื้องต้นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอความช่วยเหลือในด้านการรักษาสุขภาพ หากมีข้อมูลเบื้องต้นว่า เคยเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลใดมาบ้าง ก็จะทำให้วิเคราะห์ผลในเบื้องต้นได้ชัดเจนว่า ควรจะประสานสถานพยาบาลใด เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ หรือกรณีขอความช่วยเหลือเนื่องจากขาดแคลนทุนทรัพย์ในการประกอบอาชีพ หากมีฐานข้อมูลว่าผู้ร้องมีบุคคลในครอบครัวจำนวนเท่าใด มีรายได้จากอะไรหรือไม่ ก็จะทำให้วิเคราะห์ผลเบื้องต้นได้ว่าจะต้องช่วยเหลือเพิ่มเติมอย่างไร โดยหน่วยงานใด เป็นต้น

๓. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใสโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากการศึกษาวิเคราะห์เพื่อถอดบทเรียนแห่งความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เสริมสร้างความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน เปรียบเทียบกับหน่วยงานที่อยู่ระหว่างการพัฒนาเทคโนโลยีหรือจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาแก้ไขปัญหาแล้ว จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล ผู้นำองค์กร บุคลากร งบประมาณ และกฎหมาย มีความสำคัญในการผลักดันให้เกิดความสำเร็จ ทั้งนี้

แตกต่างกันไปตามภารกิจของหน่วยงานและบริบทที่เกี่ยวข้อง กรมสรรพากร กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้รับประโยชน์จาก “คน” คือผู้บริหารที่กำหนดวิสัยทัศน์ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรและให้บริการแก่ประชาชน พัฒนาระบบและบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งมีการพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยี ทุกหน่วยงานล้วนมีงบประมาณที่เพียงพอในการพัฒนานวัตกรรม โดยกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ และกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานได้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเครื่องมือสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ เป็นตัวเร่งให้ทุกหน่วยงานปรับตัวรวดเร็วยิ่งขึ้น

ก่อนการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการเพื่อปรับปรุงให้เกิดความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานต้องเริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาว่าอะไรเป็นสาเหตุของความไม่โปร่งใสในการบริหารงานและการให้บริการประชาชน เช่น ให้อำนาจในการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่มากเกินไป ขาดช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของผู้รับบริการ หรือมีไม่เพียงพอ เป็นต้น หลังจากนั้น ศึกษาระบบและเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในกระบวนการให้บริการ หรือการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับปัญหา ความต้องการของผู้รับบริการ จัดหางบประมาณรองรับ เพื่อให้สามารถจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม และพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้สามารถใช้ และทำงานร่วมกับเทคโนโลยีนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้น มีการติดตามประเมินผล และวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีและบุคลากรในระยะต่อไป

สรุปข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จ มีดังนี้

๑. ด้านนโยบาย

นโยบายรัฐบาลที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกที่จะกระตุ้นการพัฒนานวัตกรรมเพื่อนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลควรมีนโยบายเร่งด่วนหรือกำหนดนโยบายขับเคลื่อนที่ชัดเจนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ เช่น นโยบาย “หนึ่งเทคโนโลยีสร้างความโปร่งใส หนึ่งส่วนราชการ” เพื่อสร้างความโปร่งใสโดยประชาชนมีส่วนร่วม รวมถึงนโยบายของรัฐบาลในการบูรณาการระบบฐานข้อมูลกลาง เชื่อมโยงการใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐจาก Big Data เพื่อความสะดวก รวดเร็วและไม่เกิดการซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

๒. ด้านผู้นำองค์กร

ผู้นำหรือผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเป็นปัจจัยประการต่อมาที่จะผลักดันนโยบายของรัฐบาลให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ผู้บริหารจึงควรกำหนดวิสัยทัศน์และที่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการภารกิจ และพัฒนาระบบการนำองค์กรที่เข้มแข็งเพื่อก้าวสู่เป้าหมายดังกล่าว รวมทั้งยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง สนับสนุนการสร้างเครือข่ายความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓. ด้านบุคลากร

ทัศนคติของบุคลากรในการให้บริการด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม และศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ การปรับเปลี่ยนกระบวนการ แนวคิด และสร้างทัศนคติเชิงบวกอาจเกิดจากการสื่อสารของผู้นำ หรือสร้างแบบอย่างให้เห็นอยู่เนือง ๆ การเพิ่มพูนศักยภาพ

ความชำนาญในเทคโนโลยีและความรู้ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้แก่บุคลากรด้วยการฝึกอบรมอยู่เสมอ จะช่วยให้การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้ประสบความสำเร็จ

๔. ด้านงบประมาณ

การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอจะทำให้สามารถนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ หน่วยงานราชการจึงจำเป็นต้องเสนอโครงการที่มีเป้าหมายชัดเจน แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของงบประมาณในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มสมรรถนะและผลิตผลหน่วยงานให้ทันสมัย ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ด้วยนโยบายรัฐบาลที่กล่าวถึงข้างต้น สำนักงบประมาณควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาวัตกรรมของหน่วยงานราชการและพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอเพื่อการนี้

๕. ด้านกฎหมาย

หากกฎหมายหรือกฎระเบียบเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือไม่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ หน่วยงานของรัฐควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

ภาคผนวก

**บทสัมภาษณ์หัวข้อ “แนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ
เพื่อสร้างและเพิ่มความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน”**

กรณีศึกษากรมสรรพากร : บทสัมภาษณ์ นายวินิจ วิเศษสุวรรณภูมิ รองอธิบดีกรมสรรพากร

๑. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและ/หรือการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

กรมสรรพากร ได้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน ๓ ด้าน ได้แก่ การจัดเก็บภาษีอากรให้ตรงเป้า การออกนโยบายให้ตรงกลุ่ม และการพัฒนาบริการให้ตรงใจ โดยการให้บริการข้อมูลและตอบคำถาม ข้อมูลหมายภาษีอากรที่ถูกต้องผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๖๑ ศูนย์สารนิเทศสรรพากร รวมทั้งรับคำถามเกี่ยวกับการติดตามสถานะการขอคืนเงินภาษีอากร รับเรื่องร้องเรียนบริการและข้อเสนอแนะ ซึ่งภารกิจดังกล่าวส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ และระดับการมีส่วนร่วมของผู้เสียภาษี ซึ่งมีปัจจัยภายนอกและภายใน ที่ส่งผลกระทบต่อการบริการดังกล่าว ดังนี้

๑) ปริมาณสายโทรเข้าและจำนวนคู่สายโทรศัพท์ ๑๖๖๑

ศูนย์สารนิเทศสรรพากร มีจำนวนคู่สายจำนวน ๑๒๐ คู่สาย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ปริมาณสายโทรเข้าผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๖๑ มีจำนวน ๑,๙๗๑,๔๓๑ สาย เป็นสายโทรเข้าที่ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่จำนวน ๕๔๙,๗๑๐ สาย และสายโทรเข้าที่เจ้าหน้าที่รับได้จำนวน ๓๒๕,๕๙๖ สาย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒ ของสายโทรเข้าทั้งหมด และร้อยละ ๕๙.๒๓ ของสายโทรเข้าที่ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ แสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามข้อมูลหมายภาษีอากรผ่านทางโทรศัพท์

๒) ความสามารถในการบริการข้อมูลและตอบคำถามให้ตรงตามความต้องการของผู้เสียภาษีเฉพาะราย

ปัจจุบัน ผู้เสียภาษีแต่ละราย มีความต้องการในการรับข้อมูลที่แตกต่างกัน ทั้งด้านเวลาด้านประเภทข้อมูล ตั้งแต่บทบัญญัติของกฎหมายประมวลรัษฎากร กฎกระทรวง ประกาศอธิบดี มาตรการและนโยบายทางภาษี กำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษี วิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษี หรือ การติดตามสถานะการขอคืนภาษีอากร เป็นต้น และด้านช่องทางที่สะดวกในการรับข่าวสาร ดังนั้น ความต้องการของผู้เสียเฉพาะรายจึงเป็นความท้าทายของกรมสรรพากร ที่จะต้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงช่องทาง การบริการข้อมูลให้ง่าย สะดวก เข้าถึงได้ตลอดเวลา รวมทั้งเป็นช่องทางที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม

๓) การปรับปรุงฐานข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

เนื่องจากกรมสรรพากรมีการออกกฎหมายและมาตรการภาษีใหม่อย่างสม่ำเสมอ จึงต้องปรับปรุงฐานข้อมูล (Knowledge Base) ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันทันที เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามข้อมูลหมายภาษีอากร

๔) การใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานเป็นหลัก

การให้บริการตอบคำถามให้บริการข้อมูลและตอบคำถามข้อกฎหมายภาษาอากรผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๖๑ ยังเป็นการทำงานที่ใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักในการค้นหาข้อกฎหมายและฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการตอบคำถาม ซึ่งบางคำถามเป็นข้อหาหรือด้านกฎหมายภาษาอากร ในบางครั้งการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่จึงขึ้นอยู่กับการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณา และเทียบเคียงข้อกฎหมายกับแนวข้อหาหรือที่มี

๒. แนวคิด/กระบวนการในการแก้ปัญหาตามข้อ ๑

จากสภาพปัญหาจำนวนผู้ที่ติดต่อมาเป็นจำนวนมากเกินกว่าขีดความสามารถในการให้บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ ซึ่งมีข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง และข้อจำกัดในการเพิ่มคู่สายและอุปกรณ์ในการให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการรับบริการได้ ดังนั้น การพัฒนาทางเลือกอื่นในการให้บริการ เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อยกระดับความสามารถในการให้บริการ และประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อช่วยลดปริมาณสายโทรเข้ามาสอบถามปัญหา สามารถตอบสนองความต้องการแบบทันทีได้ และสามารถให้บริการได้แบบ Real-time ๒๔ ชั่วโมง

๓. ยกตัวอย่างแนวทางการนำเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหามองเห็นเป็นรูปธรรม

กรมสรรพากรได้นำ Chatbot ซึ่งเป็นปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามทางภาษาอากรแก่ผู้เสียภาษีและประชาชน ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ภายใต้ชื่อ Chatbot นื่องอารี ปัจจุบัน Chatbot นื่องอารี ทำงานในรูปแบบแชทบอทผสม (Hybrid Chatbot) ได้แก่ รูปแบบ Keyword Recognition Based Chatbot โดยใช้ทฤษฎีการแปลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing : NLP) มาช่วยในการสร้างความฉลาดในการตอบคำถามให้แก่ผู้เสียภาษี และรูปแบบ Scripted Reply Chatbot ผู้เสียภาษีสามารถเลือกคำถามจากแถบเมนู การทำงานทั้งสองรูปแบบ เมื่อ Chatbot นื่องอารี ได้รับคำถาม จะทำการประมวลผล และเลือกข้อมูลจากชุดข้อมูล (Data Set) ที่อยู่ในฐานข้อมูลที่กำหนดไว้ เพื่อตอบคำถามผู้เสียภาษี ซึ่งการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในการให้บริการตอบคำถามผ่าน Chat Bot ช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ดังนี้

๑. ลดปัญหากรณีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีปริมาณไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เนื่องจาก Chat Bot สามารถให้บริการได้ไม่จำกัดจำนวนของผู้รับบริการ
๒. ไม่ต้องรอสายในการใช้บริการเหมือนกับติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ และยังสามารถให้บริการ Real-time ๒๔ ชั่วโมง
๓. ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม

๔. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของหน่วยงาน

ในอดีตที่ผ่านมา การบริการงานของระบบราชการค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้ล่าช้าในการติดต่อประสานงาน ตลอดจนประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล หรือไม่สามารถตรวจสอบขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานของระบบราชการได้เท่าที่ควร จนมาถึงปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจทั้งในภาครัฐและเอกชน ดังนั้นระบบราชการจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ

แนวคิด ตลอดจนต้องมีการพัฒนาศักยภาพในการบริหารระบบราชการ และพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน โดยยึดหลัก Citizen-Centric Solution ยึดโยงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ และประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลในกระบวนการต่าง ๆ ได้ทุกขั้นตอน ส่งผลให้การบริหารงานของระบบราชการมีศักยภาพที่สูงขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อหน่วยงานราชการ รวมทั้งเป็นการร่วมสร้างคุณค่าระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชนตามหลัก Value Co-Creation

กรณีศึกษากรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ : บทสัมภาษณ์ นายอดิทัต วะสีนนท์ รองอธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

๑. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและ/หรือการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

การทำเหมืองแร่ เป็นการนำทรัพยากรแร่ของชาติมาให้ประโยชน์ในการสร้างรายได้ พัฒนาการเจริญเติบโตให้กับภาคอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีการคัดค้านร้องเรียนเกี่ยวกับการทำเหมืองแร่ในหลากหลายประเด็น อาทิ ผลกระทบกับพื้นที่ทำกิน ผลกระทบต่อแหล่งโบราณสถาน โบราณวัตถุ ผลกระทบต่อลุ่มน้ำของชุมชน การไม่ได้รับการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของภาคประชาชน ปัญหาด้านเสียงและฝุ่นจากการระเบิด ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชน

แม้ว่ากรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ดำเนินการมาตรการลดผลกระทบจากการทำเหมืองแร่มาอย่างต่อเนื่อง ทั้งกำหนดให้มีการทำการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม กำหนดให้มีการขออนุญาตใช้พื้นที่ป่าหรือพื้นที่ ส.ป.ก. ก่อนการอนุญาตประทานบัตร กำหนดให้มีการมาตรการในการกำกับดูแลการประกอบการ และจัดให้มีเครือข่ายเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมทั้งกำหนดให้มีการฟื้นฟูพื้นที่ภายหลังจากการทำเหมือง แต่การคัดค้าน ร้องเรียน เกี่ยวกับการทำเหมืองแร่ก็ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเกิดจากช่องว่างที่ทำให้มาตรการต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลไม่เต็มที่ เช่น การขาดการจัดเก็บข้อมูลสภาพพื้นที่และสิ่งแวดล้อมทั้งก่อนและหลังการทำเหมือง ทำให้ไม่สามารถระบุต้นเหตุของปัญหาได้ ไม่มีการกำหนดพื้นที่สำหรับการทำเหมืองให้ชัดเจน ขาดการมีส่วนร่วมในการอนุญาตการทำเหมือง รวมทั้งการขาดความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการกิจต่าง ๆ

๒. แนวคิด/กระบวนการในการแก้ปัญหาตามข้อ ๑

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น กพร. ได้ตระหนักและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหามาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่ง กพร. ได้ดำเนินการผลักดันการปรับปรุงกฎหมายแร่สำเร็จส่งผลให้พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. ๒๕๑๐ ได้ถูกทดแทนด้วย พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. ๒๕๖๐ และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๐ ซึ่งกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ในการบริหารจัดการแร่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชนอย่างยั่งยืน โดยต้องคำนึงถึงคุณภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนอย่างรอบด้าน รวมทั้งการจัดสรรผลประโยชน์ระหว่างรัฐ ผู้ประกอบการ และชุมชน

ท้องถิ่นในพื้นที่ทำเหมืองและพื้นที่ใกล้เคียงที่ได้รับผลกระทบอย่างเป็นทางการ โดยให้มีคณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการแร่แห่งชาติ (คนร.) เป็นผู้จัดทำแผนแม่บทบริหารจัดการแร่ ซึ่งแผนแม่บทฯ ดังกล่าว จะต้องกำหนดพื้นที่ที่ควรสงวนหวงห้ามหรืออนุรักษ์ไว้ และเขตแหล่งแร่เพื่อการทำเหมือง ซึ่งต้องเป็นพื้นที่ที่มีแหล่งแร่อุดมสมบูรณ์และมีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูง และต้องไม่ใช่พื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตโบราณสถาน พื้นที่แหล่งต้นน้ำหรือป่าน้ำซับซึม พื้นที่เขตปลอดภัยและความมั่นคงแห่งชาติ หรือพื้นที่ที่มีกฎหมายห้ามเข้าใช้ประโยชน์โดยเด็ดขาด และที่สำคัญคือการทำหนดหลักการการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้อย่างชัดเจน ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย การอนุญาต และภายหลังการอนุญาต

ทั้งนี้ ในการดำเนินงานดังกล่าว กพร. ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการวางแผนบริหารจัดการ การยื่นขออนุญาต การกำกับดูแล และการส่งเสริมให้มีการประกอบการเหมืองแร่ที่มีมาตรฐานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ด้านการจัดทำแผนบริหารจัดการแร่ : มีการเปิดเผยข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านทางสื่อสารสนเทศ เช่น การเผยแพร่เว็บไซต์ของ กพร. และการประชุมตามหลักเกณฑ์การมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการบริหารจัดการแร่ ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเป็นกลไกในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ด้านการขออนุญาต : ในส่วนของการยื่นคำขออนุญาตการทำเหมือง กพร. มีระบบภูมิสารสนเทศ หรือ Geographic Information System (GIS) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบพื้นที่ทับซ้อนในเบื้องต้นเพื่อเป็นข้อมูลในการขออนุญาต เช่น พื้นที่ป่าไม้ เขตลุ่มน้ำชั้น ๑ และเขตป่าสงวน เป็นต้น อีกทั้งประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบที่ตั้งของสถานประกอบการเหมืองแร่ได้

ด้านการให้บริการ : กพร. ได้จัดทำระบบ e-Service เพื่อให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดความเสี่ยงการเกิดการทุจริต โดยในปัจจุบันได้มีการใช้ระบบใบอนุญาตส่งแร่ออกนอกและนำแร่เข้าในราชอาณาจักร (NSW) รวมทั้ง มีการให้บริการในรูปแบบ DPIM Mobile Application สำหรับติดตามสถานะคำขอใบอนุญาตต่าง ๆ และอยู่ระหว่างการจัดทำระบบชำระค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แบบออนไลน์ อีกด้วย

ด้านการกำกับดูแล : ปัจจุบัน กพร. ได้ประยุกต์ใช้การรังวัดภูมิประเทศด้วยอากาศยานไร้คนขับ (Drone) เพื่อการตรวจสอบขอบเขตพื้นที่การประกอบการ มีการรังวัดภูมิประเทศและสำรวจหน้าเหมืองด้วยระบบ GNSS (Global Navigation Satellite System) เพื่อกำหนดค่าพิกัดของหลักหมายเขตเหมืองแร่ให้ถูกต้องในระบบพิกัดสากล และใช้เครื่องสแกนสามมิติเพื่อการรังวัดพื้นที่และภูมิประเทศความถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งในอนาคต กพร. จะนำข้อมูลการรังวัดด้วยอากาศยานไร้คนขับมาเชื่อมโยงกับระบบดังกล่าวเพื่อใช้ในการออกกำกับดูแล และบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานซึ่งจะทำให้มีข้อมูลที่มีความละเอียด ครบถ้วน และสามารถแสดงผลได้ในรูปแบบคล้าย Google earth

ด้านการส่งเสริมการประกอบการสู่การเป็น Mining ๔.๐ : ในส่วนของผู้ประกอบการเหมืองแร่ กพร. ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมและผลักดันให้อุตสาหกรรมแร่มีการพัฒนาใช้แนวคิดอุตสาหกรรม ๔.๐ มาประยุกต์เป็นรูปแบบของ Mining ๔.๐ ในกระบวนการผลิตให้เป็นรูปแบบการบริหารจัดการอุตสาหกรรมแร่ที่ประยุกต์ใช้หลักการทางวิศวกรรม เทคโนโลยีดิจิทัล อินเทอร์เน็ต ระบบควบคุม และระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อให้สามารถลดการใช้พลังงาน เกิดการใช้พลังงานทางเลือก ลดมลภาวะ และใช้วัตถุดิบอย่างคุ้มค่า รวมทั้งมีระบบติดตามสถานะและรายงานผลที่สามารถเชื่อมโยงกับภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ยกตัวอย่างแนวทางการนำเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาให้เห็นเป็นรูปธรรม

(๑) ระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) ระบบดังกล่าวเชื่อมโยงกับสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ผู้ประกอบการ และภาคประชาชน โดยภาครัฐในฐานะหน่วยงานผู้อนุญาตจะเปิดเผยข้อมูลการอนุญาตลงในระบบ ผู้ประกอบการสามารถเข้าไปตรวจสอบพื้นที่ทับซ้อนในเบื้องต้นเพื่อเป็นข้อมูลในการขออนุญาต เช่น พื้นที่ป่าไม้ เขตลุ่มน้ำชั้น ๑ และเขตป่าสงวน เป็นต้น ซึ่งประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบที่ตั้งของสถานประกอบการเหมืองแร่ได้ และในอนาคต กพร. จะนำข้อมูลการรังวัดด้วยอากาศยานไร้คนขับมาเชื่อมโยงกับระบบดังกล่าว เพื่อช่วยในการกำกับดูแล และบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะมีการถ่ายโอนงานรังวัดให้เอกชนดำเนินการ โดยเอกชนส่งรายงานการทำเหมืองมายัง กพร. ซึ่งเป็นผู้กำกับและตรวจสอบความถูกต้องนำลงระบบ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลละเอียดครบถ้วน และแสดงผลได้แบบ Google earth

ทั้งนี้ ในปัจจุบัน กพร. อยู่ระหว่างการจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการแร่ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๖๙) ซึ่งจะต้องแสดงเขตแหล่งแร่เพื่อการทำเหมือง (Mining Zone) ให้อยู่ในรูปแบบของแผนที่ ดังนั้นการประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) ในการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการสร้างความโปร่งใสของการดำเนินงานภาครัฐ

(๒) ระบบจัดสรรค่าภาคหลวงแร่ กพร. มีการจัดสรรค่าภาคหลวงแร่เพื่อเป็นการชดเชยการใช้ทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้กับ อปท. นำไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น ในส่วนของร้อยละ ๖๐% โดยในปัจจุบัน กพร. มีการเผยแพร่การจัดสรรค่าภาคหลวงบนหน้าเว็บไซต์ กพร. ที่ <http://www.dpim.go.th/purchase/mainarticle?catid=๔๑๓> ซึ่งประชาชนสามารถสืบค้นและตรวจสอบการจัดสรรค่าภาคหลวงแร่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรายไตรมาส

(๓) ระบบ e-Service อื่น ๆ ที่ทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่ง กพร. มีระบบที่พัฒนาแล้วเสร็จ เช่น ระบบใบอนุญาตส่งแร่ออกนอกและนำเข้าในราชอาณาจักร (NSW) รวมถึงมีการพัฒนาระบบ e-Services ตามแผนปฏิรูป จำนวน ๓ กระบวนงาน ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างทดสอบระบบ ได้แก่ (๑) ระบบออกใบอนุญาตประกอบโลหกรรม (๒) ระบบออกใบอนุญาตแต่งแร่ และ (๓) ระบบออกใบอนุญาตครอบครองแร่ และอยู่ระหว่างพัฒนาระบบ ได้แก่ ระบบชำระค่าภาคหลวงแร่ นอกจากนี้ยังมี DPIM Mobile Application ใช้สำหรับติดตามสถานะคำขอใบอนุญาตต่าง ๆ อีกด้วย

๔. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของหน่วยงาน

(๑) การขับเคลื่อนและผลักดันนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเป็นระบบราชการ ๔.๐ และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน มาปฏิบัติอย่างอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการในการกำกับติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

(๒) การปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องให้มีกระบวนการที่สร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการในทุกขั้นตอนตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การอนุมัติอนุญาต และการให้บริการต่าง ๆ อย่างแท้จริง

(๓) นโยบายของผู้บริหาร ที่กำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม บูรณาการระหว่างหน่วยงาน การเชื่อมโยงข้อมูล การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กร การให้บริการกับผู้รับบริการภายนอก และการตัดสินใจด้านนโยบายในรูปแบบ

คณะทำงาน พร้อมทั้งการถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ภูมิภาคเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่คล่องตัว รวมถึงการจัดการระบบการนำองค์กรที่เข้มแข็ง โดยการมอบหมายรองอธิบดีรับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค มีการสนับสนุนให้สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก เช่น เครือข่าย ประชาชน รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาสู่เป้าหมายขององค์กร

(๔) การสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรของ กพร. โดยบุคลากรจะต้องปฏิบัติงานตาม กฎหมายอย่างเคร่งครัด และปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการให้บริการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมทั้ง พัฒนาความรู้ และทักษะของตนเอง ส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

(๕) การผลักดันและส่งเสริมให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนในพื้นที่ ดินตัวและ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการงาน ยกตัวอย่างเช่น กพร. ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานอุตสาหกรรมพื้นฐาน และการเหมืองแร่เขตทั้ง ๗ แห่งทั่วประเทศร่วมดำเนินงานกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ในการผลักดัน ให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนในพื้นที่ที่ขอประทานบัตร ใช้สิทธิตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การอนุญาตประทานบัตร โดยลงพื้นที่เข้าไปส่งเสริมให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนในพื้นที่ที่จะมี การขอประทานบัตร มีความเข้าใจและสามารถใช้สิทธิของบุคคล/สิทธิมนุษยชน สิทธิชุมชน ตามที่กฎหมายแ่ กำหนดได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งร่วมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการเหมืองแร่ รับฟังความคิดเห็นและรับฟังข้อห่วงใยต่าง ๆ และรายงานให้ กพร. ทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการ ดำเนินงานให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง

(๖) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพเป็นวิวัฒนาการ ซึ่งช่วยสร้าง ความโปร่งใสในการดำเนินการ ทำให้ กพร. สามารถนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งระบบการสื่อสารภายใน และภายนอกกับผู้รับบริการและประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม

(๗) สถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid -๑๙ ซึ่งถือเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลงและกดดัน ให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัว นับเป็นการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ของ กพร. ให้มีความทันสมัย และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

กรณีศึกษากรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน : บทสัมภาษณ์ นายโกมล บัวเกตุ รองอธิบดีกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

๑. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและ/หรือการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

พลังงานเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับชีวิตมนุษย์และระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน เมื่อจำนวนประชากรเพิ่มขึ้น ก็มีความจำเป็นต้องใช้พลังงานมากขึ้นตามไปด้วย ในส่วนของภาคเศรษฐกิจ หากเศรษฐกิจขยายตัว รายได้ต่อคนเพิ่มขึ้น ก็ย่อมมีแนวโน้มการใช้พลังงานสำหรับขับเคลื่อนการผลิต เศรษฐกิจ และการบริโภคพลังงานก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พลังงานไฟฟ้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในภาค ต่าง ๆ และยังมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชน

พลังงานไฟฟ้าซึ่งมีขนาดการผลิตรวมของแต่ละแหล่งผลิตตั้งแต่ ๒๐๐ กิโลวัตต์แอมแปร์ขึ้นไป เป็นพลังงานควบคุม ซึ่งต้องได้รับใบอนุญาตจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) ทั้งนี้

เพื่อตรวจสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ อันตรายที่จะเกิดขึ้นจากการผลิตหรือการขยายการผลิตพลังงาน และการใช้วัตถุดิบหรือวัตถุดิบธรรมชาติตามหลักวิชา ที่ผ่านมา พพ. ได้ดำเนินการตรวจสอบระบบผลิตพลังงานควบคุม โดยการตรวจสอบ ณ สถานที่จริงอย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ส่งผลให้การตรวจสอบระบบผลิตพลังงานควบคุมต้องหยุดชะงักลง เนื่องจากไม่สามารถเดินทางข้ามเขตจังหวัดได้ รวมทั้งมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ของสถานประกอบการ

๒. แนวคิด/กระบวนการในการแก้ปัญหาตามข้อ ๑

จากประเด็นปัญหาข้างต้น พพ. ได้ตระหนักและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยไม่ต้องส่งเจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบ ณ สถานที่จริง โดยได้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ทั้งทางกฎหมาย และความสะดวกของสถานประกอบการ เพื่อหาแนวทางในการไม่ต้องไปตรวจสอบ ณ สถานที่จริง

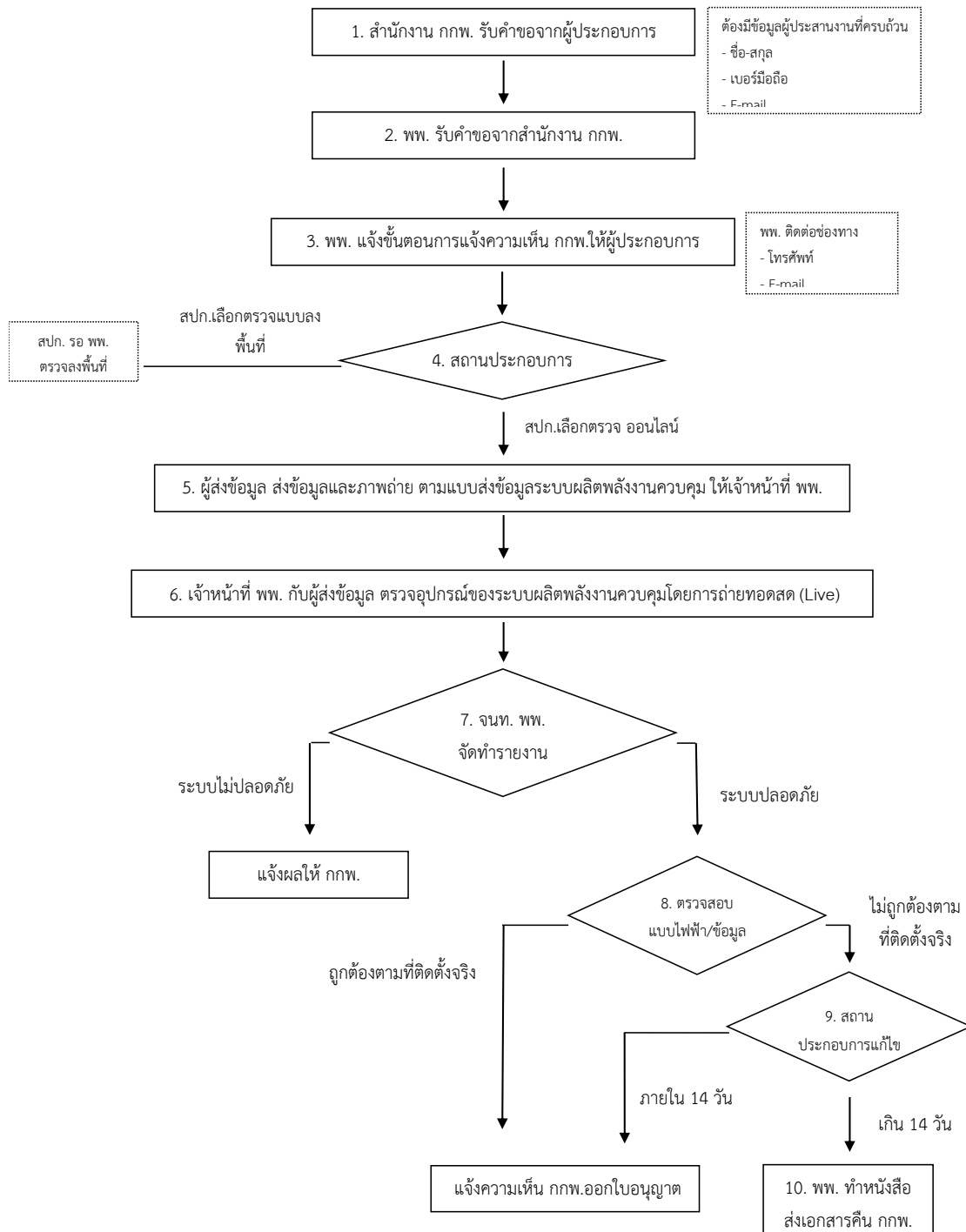
ทั้งนี้ ในการดำเนินงานดังกล่าว ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการขออนุญาตและการตรวจสอบ ดังนี้

ด้านการขออนุญาต : พพ. ได้จัดทำระบบออนไลน์ เพื่อใช้สำหรับให้ผู้ประกอบการยื่นขอรับใบอนุญาตผลิตพลังงานควบคุม โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นขอรับใบอนุญาตผลิตพลังงานควบคุมผ่านระบบออนไลน์และติดตามสถานะการยื่นขอรับใบอนุญาตได้

ด้านการตรวจสอบ : พพ. ได้จัดทำแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติโดยยึดถือ การพิจารณาข้อมูลจากรายงานระบบผลิตพลังงานควบคุมที่ผู้ประกอบการแจ้งข้อมูลเป็นหลัก นอกจากนี้จะมีการถ่ายทอดสด (Live) ณ สถานที่ติดตั้งระบบจริง เพื่อตรวจสอบระบบผลิตพลังงานควบคุมระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่กับผู้ส่งข้อมูล

๓. ยกตัวอย่างแนวทางการนำเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหามองเห็นเป็นรูปธรรม

(๑) ระบบการพิจารณาออกใบอนุญาต พค. 2 กรณีแจ้งความเห็นต่อคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานสำหรับใช้ในวงประกาศพระราชกำหนดสถานการณ์ฉุกเฉิน ระบบดังกล่าวเป็นการตรวจสอบระบบผลิตพลังงานควบคุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีการไลฟ์ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น ไลน์ ฯลฯ โดยมีขั้นตอนดังนี้



โดยผู้ประกอบการสามารถศึกษาขั้นตอนและวิธีการแจ้งความประสงค์เพื่อตรวจสอบสถานประกอบการได้ผ่านทางเว็บไซต์ https://www.dede.go.th/ewt_news.php?nid=53492

(๒) ระบบการกรอกข้อมูลออนไลน์ เพื่อยื่นขอรับใบอนุญาตผลิตพลังงานควบคุม พพ. มีการเปิดให้สถานประกอบการยื่นขอรับใบอนุญาตผลิตพลังงานควบคุมผ่านเว็บไซต์ https://www.dede.go.th/ewt_news.php?nid=39 ซึ่งผู้ประกอบการสามารถยื่นขอรับใบอนุญาตออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ดังกล่าวได้

๔. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของหน่วยงาน

(๑) การขับเคลื่อนและผลักดันนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเป็นระบบราชการ ๔.๐ และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน มาปฏิบัติอย่างอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการในการกำกับติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

(๒) การปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องให้มีกระบวนการที่สร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการในทุกขั้นตอนตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การอนุมัติ อนุญาตและการให้บริการต่าง ๆ อย่างแท้จริง

(๓) นโยบายของผู้บริหาร ที่กำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม บูรณาการระหว่างหน่วยงาน การเชื่อมโยงข้อมูล การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กร การให้บริการกับผู้รับบริการภายนอก และการตัดสินใจด้านนโยบายในรูปแบบ

(๔) การสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรของ พพ. โดยบุคลากรจะต้องปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการให้บริการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมทั้งพัฒนาความรู้ และทักษะของตนเอง ส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

(๕) การผลักดันและส่งเสริมให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนในพื้นที่ ต้นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการงาน

(๖) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพเป็นวิวัฒนาการ ซึ่งช่วยสร้างความโปร่งใสในการดำเนินการ ทำให้ พพ. สามารถนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้นทั้งระบบการสื่อสารภายใน และภายนอกกับผู้รับบริการและประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม

(๗) สถานการณ์การแพร่ระบาดของของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ถือเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลงและกดดันให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัว นับเป็นการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ของ พพ. ให้มีความทันสมัย และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

กรณีศึกษากิจกรรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช : บทสัมภาษณ์ นางรุ่งนภา พัฒนวิบูลย์ รองอธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

๑. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและ/หรือการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

อุทยานแห่งชาติเป็นฐานทรัพยากรทางธรรมชาติที่สำคัญยิ่งของประเทศ ก่อให้เกิดรายได้แก่ราษฎรในท้องถิ่น เกิดอุตสาหกรรมขนาดย่อม และธุรกิจการท่องเที่ยวระดับชาติ แต่อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์หลักของการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติคือการอนุรักษ์พื้นที่ทั้งระบบ วัตถุประสงค์รองด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการจะต้องมีการจัดการให้อยู่ในความสมดุลกับความสามารถของพื้นที่ที่จะรองรับกิจกรรมต่าง ๆ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติโดยคำนึงถึงขีดความสามารถรองรับด้านนันทนาการ (Recreation carrying capacity: cc) ของพื้นที่เป็นสำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบทางลบต่อทรัพยากรระบบนิเวศ ที่ผ่านมามีกรมอุทยานฯ ได้พัฒนาเว็บไซต์ระบบจองการเข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ และการจองที่พัก เต็นท์ และลานกางเต็นท์ แต่ยังคงประสบปัญหาในการบริหารจัดการ ดังนี้

(๑) ไม่สามารถบริหารจัดการจำนวนนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมตามขีดความสามารถรองรับด้านนันทนาการ (cc) เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางเข้าเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติ โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดยาวและช่วงเทศกาล ทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวเกินขีดความสามารถของอุทยานแห่งชาติแต่ละแห่ง เกิดความเสียหายต่อระบบนิเวศ รวมทั้งเกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว

(๒) นักท่องเที่ยวไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากการจองในระบบเว็บไซต์ยังคงมีขั้นตอนอื่นที่ต้องดำเนินการ เช่น การนำใบจองเข้ามาจ่ายเงิน ณ ที่ทำการที่กรมอุทยานฯ กำหนด และระบบการจองยังมีข้อจำกัด มีช่วงระยะเวลาสำหรับการจองที่จำกัด

(๓) การจองที่พัก เต็นท์ และลานกางเต็นท์ จำกัดเฉพาะอุทยานแห่งชาติเพียงหนึ่งแห่ง ยังไม่มีความยืดหยุ่นหรือไม่มีคำแนะนำสำหรับทางเลือกอื่นหรืออุทยานแห่งชาติอื่นที่อยู่ใกล้เคียงให้แก่นักท่องเที่ยว

๒. แนวคิด/กระบวนการในการแก้ปัญหาตามข้อ ๑

แนวคิดในส่วนของการแก้ปัญหาตามข้อ ๑ นั้น กรมอุทยานฯ จำเป็นต้องเร่งดำเนินการยกระดับมาตรฐานการจัดการด้านนันทนาการและการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ เพื่อให้อุทยานแห่งชาติทุกแห่งมีศักยภาพ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรับรองนักท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานใกล้เคียงกัน และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการบริการ การอำนวยความสะดวก การจัดการอุทยานแห่งชาติ และสร้างกลไกการบริการประชาชนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ดังนี้

(๑) การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์แหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ โดยดึงเอาจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะแก่นักท่องเที่ยว ในรูปแบบที่ทันสมัยน่าสนใจ ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลการให้ข้อเสนอแนะอุทยานทางเลือก เป็นการกระจายนักท่องเที่ยวไม่ให้เกิดการแออัดจนเกินขีดความสามารถรองรับด้านนันทนาการ (Over carrying capacity)

(๒) การพัฒนาระบบการจองเข้าอุทยานแห่งชาติล่วงหน้า ให้ครอบคลุมทุกอุทยานฯ และทันสมัยตามสถานการณ์และข้อมูลปัจจุบัน

(๓) การพัฒนาต่อยอดด้วยระบบ E TICKET ให้ครอบคลุมทุกอุทยานฯ

(๔) การพัฒนาต่อยอดด้วยระบบตู้จำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (KIOSK) ให้ครอบคลุมทุกอุทยานฯ

(๕) การนำร่องพัฒนาเพื่อเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายที่พักที่บริหารจัดการโดยชุมชนรอบ ๆ อุทยานแห่งชาติ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจให้แก่ชุมชนข้างเคียง

๓. ยกตัวอย่างแนวทางการนำเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาให้เห็นเป็นรูปธรรม

กรมอุทยานฯ มีการจัดทำระบบการจองล่วงหน้าและพัฒนาระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการเข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ ได้แก่

(๑) การใช้แอปพลิเคชันไทยชนะร่วมกับแอปพลิเคชันคิวคิว (QueQ) ในการควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยว เพื่อไม่ให้จำนวนนักท่องเที่ยวแออัดในช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่ง ตามมาตรการ New Normal National Park

(๒) การพัฒนาระบบการจองเข้าอุทยานแห่งชาติล่วงหน้า โดยพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้บริการและระบบการลงทะเบียน ระบบฐานข้อมูลบัตรผ่านเข้าอุทยานแห่งชาติ พัฒนาระบบการจองและ

จำหน่ายบัตรผ่านเข้าอุทยานแห่งชาติ พัฒนาการเชื่อมต่อระบบชำระเงินกลาง (Payment Gateway) จัดการระบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบรับเงินกลางของกรม พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับแอปพลิเคชัน “National Park Thailand” ของกรม รวมถึงการพัฒนากระบวนการขอคืนเงิน ระบบการตรวจบัตรผ่านเข้าอุทยานแห่งชาติ ระบบการจัดการรายงานและนำเสนอข้อมูลแบบ Real time และระบบรักษาความปลอดภัย (IT Security)

(๓) การพัฒนาต่อยอดด้วยระบบ E-TICKET เพื่อปรับปรุงวิธีการจัดเก็บเงินรายได้ให้มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส ส่งเสริมแนวทางจัดการสู่อุทยานแห่งชาติสีเขียว ลดขั้นตอนและลดการใช้กระดาษ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ ๑) เพื่อพัฒนาระบบการจำหน่ายบัตรค่าบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-TICKET) ในอุทยานแห่งชาติ ๒) เพื่อให้การจัดเก็บเงินรายได้เป็นไปตามกฎหมาย และมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ลดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ต้องจัดเก็บและเก็บรักษาเงิน โดยสามารถตรวจสอบบัตรค่าบริการ และการชำระเงินจากระบบธนาคารได้ทันที ๓) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการจองและชำระเงิน

๔. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของหน่วยงาน

ประเด็นสำคัญที่ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการเพิ่มความโปร่งใส คือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริการประชาชนจะต้องเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือนักท่องเที่ยว ซึ่งระบบเหล่านี้จะลดความเคลือบแคลงในเรื่องการเงินรั่วไหลและการทุจริต จึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและการมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินกระบวนการและขั้นตอนทางพัสดุ ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างรัดกุมตั้งแต่การเริ่มจัดทำสัญญาการจ้าง และต้องดำเนินการอย่างเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อให้เกิดความโปร่งใส

กรณีศึกษากรมคุมประพฤติ : บทสัมภาษณ์ พันตำรวจโทมนตรี บุญโยธิน รองอธิบดีกรมคุมประพฤติ

๑. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและ/หรือการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

กรมคุมประพฤติ มีหน้าที่ในการสืบเสาะพินิจ ควบคุมสอดส่อง และแก้ไขฟื้นฟู ผู้กระทำความผิดในฐานความผิดต่าง ๆ ตลอดจนทำการตรวจพิสูจน์และแก้ไขฟื้นฟูผู้เสพยาเสพติด ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะต้องติดต่อกับกรมคุมประพฤติปีละหลายแสนราย (สถิติในปี พ.ศ. ๒๕๖๓) ดังนี้

๑) งานสืบเสาะและพินิจ	๑๑๐,๘๑๗ ราย
๒) งานควบคุมและสอดส่อง	๑๘๓,๖๗๘ ราย
๓) งานตรวจพิสูจน์	๑๓๑,๐๗๓ ราย
๔) งานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	๑๓๖,๐๔๖ ราย
๕) การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด	๔๐๗,๘๔๗ ราย

ทั้งนี้ การมาพบกับพนักงานกรมคุมประพฤติต้องตรงต่อเวลา มิฉะนั้นจะมีผลต่อการคุมประพฤติ ซึ่งในเรื่องดังกล่าวทางกรมคุมประพฤติประสบปัญหาในการนัดหมายเป็นอย่างมากและมักมีการโต้แย้งกันอยู่เสมอ ๆ

การนำเทคโนโลยีมาเพื่อแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าว จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้เกิดความโปร่งใส ถูกต้องและเป็นธรรม เพราะจะมีหลักฐานในการลงข้อมูลในระบบอย่างชัดเจน และยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนไม่ต้องมาเสียเวลานั่งรอคิวให้มาตามเวลานัดหมายได้เลย โดยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาโปรแกรมสำหรับนัดหมายผู้ที่ถูกคุมความประพฤติ ตามที่ศาลสั่ง หรือได้รับการพักการลงโทษ หรือลดการลงโทษจากกรมราชทัณฑ์ ซึ่งเป็นงานงานควบคุมและสอดส่อง โดยปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวน ๑๘๓,๖๗๘ ราย ซึ่งยังไม่ได้เริ่มใช้แต่อย่างใด แต่ระบบนี้ครอบคลุมประชากรประมาณหนึ่งแสนแปดหมื่นรายเท่านั้น ก็คงต้องมีการผลักดันในการจัดทำระบบต่อไป ซึ่งในกรณีนี้จะจัดโครงการหรือของงบประมาณเป็นเรื่องยาก มีอุปสรรคมาก เพราะแนวนโยบายของรัฐยังไม่ชัดเจน หากมีนโยบายขับเคลื่อนที่ชัดเจน เช่น ให้ส่วนราชการเสนอโครงการนำเทคโนโลยีมาเพื่อสร้างความโปร่งใสโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมจำนวนหนึ่งโครงการ ในปีงบประมาณ หรือจัดโครงการ “หนึ่งเทคโนโลยีสร้างความโปร่งใส หนึ่งส่วนราชการ”

๒. แนวคิด/กระบวนการในการแก้ปัญหาตามข้อ ๑

เนื่องจากการนัดหมายที่ไม่ได้กระทำในระบบดิจิทัลที่มีการบันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีเหตุที่ทำให้เกิดการโต้เถียงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้เสียสิทธิต่าง ๆ ได้ หรือไม่ได้รับความสะดวก ต้องเสียเวลารอเป็นเวลานาน หรือมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นเป็นต้น อีกทั้งในสถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหาเรื่อง โควิด-19 ในเรื่อง New normal เป็นเรื่องที่สำคัญ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการในเรื่องนี้จะเป็นการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ และเป็นการสร้างความโปร่งใสให้กับหน่วยงานราชการโดยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานราชการ แต่ท้ายที่สุดประชาชนจะได้รับการบริการจากภาครัฐเป็นอย่างดี

๓. ยกตัวอย่างแนวทางการนำเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหามองเห็นเป็นรูปธรรม

๔. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของหน่วยงาน

การนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาดำเนินการโดยมีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบอย่างดี จะเป็นการลดการโต้แย้งกันได้ทำให้ลดการทำงานในด้านอื่น ๆ ที่จะตามมาหากมีการขัดแย้งกันขึ้น และจะเป็นการแสดงความโปร่งใสทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

แนวนโยบายแห่งรัฐควรที่จะมีนโยบายเร่งด่วน หรือ เป็นวาระแห่งชาติ “หนึ่งเทคโนโลยีสร้างความโปร่งใส หนึ่งส่วนราชการ” เพื่อสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐโดยประชาชนมีส่วนร่วม เป็นการสร้างความสะดวกสบาย ลดความขัดแย้ง ประหยัดทั้งเวลาและเงิน และเป็นการทำงานในรูปแบบ New Normal เพื่อแก้ปัญหาสถานการณ์โควิด-๑๙

๕. บทความของกรมคุมประพฤติ

กรมคุมประพฤติดูแลผู้รับบริการที่เป็นผู้กระทำผิดด้านต่าง ๆ ซึ่งต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมคุมประพฤติปีละหลายแสนราย สถิติในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

๑) งานสืบเสาะและพินิจ	๑๑๐,๘๑๗ ราย
๒) งานควบคุมและสอดส่อง	๑๘๓,๖๗๘ ราย
๓) งานตรวจพิสูจน์	๑๓๑,๐๗๓ ราย
๔) งานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	๑๓๖,๐๔๙ ราย
๕) การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด	๔๐๗,๘๔๗ ราย

การมาพบกับเจ้าหน้าที่จะมีผลต่อการคุมประพฤติ มักมีการโต้แย้งกันอยู่เสมอ ๆ การนำเทคโนโลยีที่มีฐานข้อมูลที่ดีมาใช้เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าว จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้เกิดความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาโปรแกรมสำหรับนัดหมายงานควบคุมและสอดส่อง ซึ่งยังไม่ได้เริ่มใช้แต่อย่างใด แต่ระบบนี้ครอบคลุมประชากรประมาณหนึ่งแสนแปดหมื่นรายเท่านั้น ในการจัดทำโครงการหรือของงบประมาณเป็นเรื่องที่ยาก มีอุปสรรคมาก เพราะแนวนโยบายของรัฐยังไม่ชัดเจน หากมีนโยบายขับเคลื่อนที่ชัดเจนเป็นนโยบายเร่งด่วนแห่งรัฐ เช่น “หนึ่งเทคโนโลยีสร้างความโปร่งใสหนึ่งส่วนราชการ” ก็จะเป็นการสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐโดยประชาชนมีส่วนร่วม เป็นการสร้างความสะดวกสบาย ลดความขัดแย้ง ประหยัดทั้งเวลาและเงิน และเป็นการทำงานในรูปแบบ New Normal เพื่อแก้ปัญหาสถานการณ์โควิด-๑๙

กรณีศึกษากรมการข้าว: บทสัมภาษณ์ นายณัฐกิตติ์ ของทิพย์ รองอธิบดีกรมการข้าว

๑. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและ/หรือการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกข้าว เกษตรกรมีพื้นที่เพาะปลูกไม่ชัดเจน (ขอบเขต/พื้นที่ของแปลง) กรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ/การเข้าทำลายของโรคและแมลง การชดเชยความเสียหายจากทางภาครัฐอาจจะได้รับความช่วยเหลือที่ไม่ถูกต้อง หรืออาจจะเกิดการปรับเปลี่ยนพื้นที่เพื่อได้รับความช่วยเหลือ ตัวอย่างเช่น

- เกษตรกรมีพื้นที่ ๖๐ ไร่ แต่รัฐบาลช่วยเหลือ ๑๕ ไร่ ก็อาจจะเกิดการแบ่งแปลงให้เป็นสิทธิ์ของบุคคลอื่นเพื่อรับความช่วยเหลือในพื้นที่ที่เหลือ
- การปรับเปลี่ยนพื้นที่จากพืชอื่นมาเป็นพืชที่ได้รับมูลค่าการชดเชยสูงกว่า

จากประเด็นปัญหาที่ยกตัวอย่างดังกล่าว ภาครัฐไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของข้อมูลได้ หรือถ้าหากจะดำเนินการตรวจสอบอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ และ/หรือ แรงงานคนเป็นจำนวนมากในการตรวจสอบ ซึ่งข้อมูลที่ได้มาอาจจะไม่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง

๒. แนวคิด/กระบวนการในการแก้ปัญหาตามข้อ ๑

การมีข้อมูลแปลง/พื้นที่แปลง ที่ถูกต้องทำให้การดำเนินการโครงการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรมกับทั้งเกษตรกรและภาครัฐ โดยมีแนวคิดคือการใช้โดรนสำรวจในการจัดเก็บข้อมูล โดยข้อดีของโดรนสำรวจ ประกอบด้วย

- ข้อมูลแผนที่ มีความชัดเจน คมชัด และมีความละเอียดสูง
- ข้อมูลแปลงที่เกิดขึ้นจะบันทึกในรูปแบบดิจิทัล สามารถค้นหา/สืบค้นได้ง่าย ไม่เสื่อมสภาพ
- แผนที่และข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบัน
- สามารถวัดระยะ ปริมาตร จุดพิกัด ระดับความสูง บนแผนที่ได้ง่าย
- ใช้เวลาสำรวจหน้างานน้อย สามารถสำรวจพื้นที่ได้กว้างและรวดเร็ว
- มีความปลอดภัยสูงในการสำรวจ โดรนสามารถเข้าถึงพื้นที่บางจุดที่คนเดินสำรวจไม่ได้ และเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลได้ในทันที
- มองเห็นครอบคลุมพื้นที่ขนาดใหญ่อย่างรวดเร็ว
- ไฟล์ข้อมูลสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อนำเข้าโปรแกรมทางสำรวจอื่น ๆ ได้หลากหลาย
- สามารถนำผลข้อมูลมาเปรียบเทียบกันได้ง่าย เช่น การคำนวณปริมาตร หรือ การเปลี่ยนแปลงของพื้นที่
- แผนที่ที่ได้จะมีความชัดเจนกว่าแผนที่ดาวเทียม

จากประโยชน์ข้างต้น การใช้เทคโนโลยีโดรนสำรวจจะช่วยให้ข้อมูลที่เกิดขึ้นมีความถูกต้อง แม่นยำและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งโดรนสำรวจถูกออกแบบให้เก็บข้อมูลแบบ Real-Time นำข้อมูลไปประมวลผล สามารถนำไปใช้ในการสำรวจพื้นที่เพาะปลูก การตรวจสอบสุขภาพพืช ตลอดจนวางแผนการเพาะปลูก รวมถึงโดรนสำรวจมีประสิทธิภาพในด้านการการระบุพิกัดที่ชัดเจนและสามารถคาดการณ์ผลผลิตที่จะเกิดขึ้น

๓. ยกตัวอย่างแนวทางการนำเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาให้เห็นเป็นรูปธรรม

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับข้อมูลด้านการเกษตร คือ โดรนสำรวจ โดยเป็นการบริหารจัดการเชิงรุก ใช้เป็นเครื่องมือที่แสดงผลข้อมูลเชิงภูมิสารสนเทศที่แม่นยำ ระบุพิกัดและขนาดพื้นที่ และสำหรับบริหารจัดการการเกษตรที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและติดตามข้อมูลได้อย่างถูกต้องรอบด้าน นำไปใช้ประโยชน์ในการเพาะปลูก การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ และผลผลิตด้านการเกษตร และยังสามารถครอบคลุมไปถึงการตรวจสอบการเจริญเติบโตของพืชในแปลง ประเมินปริมาณผลผลิต ตรวจสอบการระบาดของโรค/แมลง/วัชพืช เก็บข้อมูลพืชรายแปลงเพื่อวางแผนกิจกรรมแปลง ลดการสูญเสียของพืชในแปลง ซึ่งจะตอบโจทย์การช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับเกษตรกร

สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในข้อ ๑ โดรนสำรวจ เป็นเทคโนโลยีที่ควรนำมาใช้ในการแก้ปัญหา โดยโดรนสำรวจพื้นที่ (Data-mapping drones) เพื่อตรวจสอบ ขนาดพื้นที่เพาะปลูก สุขภาพพืชภายในแปลงเพาะปลูก ตลอดจนแผนที่ผลผลิตและวางแผนการเพาะปลูกหรือวางแผนการเพิ่มผลผลิตในอนาคต โดยในด้านภารกิจของกรมการข้าว การใช้เทคโนโลยี(โดรนสำรวจ) จะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

๑. เพิ่มศักยภาพการตรวจสอบและรับรองการผลิตเมล็ดพันธุ์ของกรมการข้าว ทั้งแปลงของเกษตรกรและองค์กรเกษตรกร

๒. สามารถจัดทำข้อมูลเอกภาพของกรมการข้าวสู่การเชื่อมโยงข้อมูลในการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ข้าวแห่งชาติ

๓. สร้างการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงาน ด้านการวิจัยและพัฒนา การผลิตและการส่งเสริม และเสริมสร้างความเข้มแข็งภาคเกษตรกร รวมถึงการบูรณาการระหว่างกรมการข้าว และหน่วยงานอื่น ๆ

๔. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของหน่วยงาน

กระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ต้องสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการสร้างความร่วมมือโดยการนำเทคโนโลยีมาใช่วางแผนการดำเนินงานในกระบวนการต่าง ๆ และการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงแนวทางแก้ไข ภายใต้ความโปร่งใสในระบบราชการของหน่วยงาน โดยการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐต้องยึดหลักความโปร่งใส ดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา และตั้งอยู่บนฐานคติของความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่ ทั้งนี้ การกระทำการใด ๆ สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้หากเกิดข้อสงสัย

อ้างอิงจากการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) โดยจะมีประเด็นของกรอบการประเมินที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย การแก้ไขปัญหาการทุจริต คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร การปรับปรุงการทำงาน การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันทุจริต

จากตัวชี้วัดของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสดังกล่าว การใช้เทคโนโลยี (โดรนสำรวจ) มาช่วยในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการข้าว จะสามารถเพิ่มความโปร่งใสในระบบราชการของหน่วยงาน การจัดเก็บ/สำรวจข้อมูลด้วยโดรน โดยภาครัฐร่วมกับเกษตรกรหรือประชาชน จะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นเอกภาพ และจากการมีข้อมูลที่ถูกต้อง การรวบรวมข้อมูลปริมาณมหาศาล (Big Data) ในทุกมิติ เราสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การช่วยเหลือเกษตรกร การวางแผน/คาดการณ์ผลผลิต เป็นต้น เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การนำเทคโนโลยีมาช่วยจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถใช้ประโยชน์ได้จริงและตรวจสอบได้ จากการเก็บข้อมูลที่มีความหลากหลาย เช่น รูปภาพ วิดีโอ พื้นที่ พิกัด ฯลฯ บนพื้นฐานความถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับ อีกทั้งยังสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดการใช้ทรัพยากร

กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี : บทสัมภาษณ์ นายปรีชา ทองคำ รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ประสานเร่งรัดติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น โดยการประสานการปฏิบัติ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท และส่งต่อเรื่องต่าง ๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำกับประชาชน

๑. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และ/หรือการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

๑.๑ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ยังมีขาดฐานข้อมูลกลาง ขาดการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน

เนื่องจากส่วนราชการที่มีระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเองอยู่แล้ว จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการพัฒนา Web Service เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ส่วนราชการรับเรื่องเข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง

๑.๒ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดในการจัดการ หรือแก้ไขปัญหาโดยตรง จึงจำเป็นต้องอาศัยอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการจัดการกับปัญหา จึงเป็นสาเหตุให้บุคลากรเข้าใจว่าเป็นภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขาดการเตรียมความพร้อมของบุคลากร งบประมาณ กระบวนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ในการทำงาน

๑.๓ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมตามคำสั่งของรัฐบาลที่ครอบคลุมถึง ๗ มิติ และเกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ทำให้การทำงานของบุคลากรต้องอาศัยองค์ความรู้ที่หลากหลาย และข้อร้องเรียนในบางเรื่องบางประเด็นเป็นเรื่องเฉพาะด้านที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ จึงเป็นปัญหาด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมของบุคลากร

๑.๔ การรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น หลายกรณีต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนโดยตรง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน และบางครั้งการหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ในการสังเกตบุคลิกลักษณะ หรือท่าทางของผู้ร้องเรียน ซึ่งการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ บางครั้งจะไม่สามารถรับทราบข้อเท็จจริงในลักษณะนี้ได้

๒. แนวคิด/กระบวนการในการแก้ไขปัญหาตามข้อ ๑

ในขณะที่ยังไม่มีระบบเทคโนโลยีเฉพาะในเรื่องของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดช่องทางให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ ๕ ช่องทาง ได้แก่ การเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง, โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗, ๐๓๕-๕๓๖๒๒๒ เพจ Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ทาง E-mail : suphanburi1567@hotmail.com และทางจดหมาย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนต่าง ๆ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ ในกรณีที่ข้อมูลที่ได้รับยังไม่มี ความชัดเจน เพื่อที่จะส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตลอดจนแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนให้หมดสิ้นไป

๓. ยกตัวอย่างแนวทางการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขปัญหาให้เป็นรูปธรรม

การนำเทคโนโลยีมาใช้และมีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องเรียนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วขึ้น และลดความซ้ำซ้อน เนื่องจากบางกรณีมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ผู้ร้องจำนวนมากก็จะร้องเรียนทุกช่องทางไปยังหน่วยงานต่าง ๆ หากมีการเชื่อมโยงระบบข้อมูล ก็จะทำให้ทราบได้ว่าปัญหาดังกล่าวได้มีการแก้ไขปัญหาไปแล้วหรือไม่ อย่างไร หรือในบางเรื่องหากหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ได้ทราบข้อมูลพื้นฐานในเบื้องต้น จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอความช่วยเหลือในด้านการศึกษาสุขภาพ หากมีข้อมูลเบื้องต้นว่า เคยเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลใดมาบ้าง ก็จะทำให้วิเคราะห์ผลในเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าควรประสานสถานพยาบาลใด เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ หรือเช่นกรณีขอความช่วยเหลือเนื่องจากขาดแคลนทุนทรัพย์ในการประกอบอาชีพ หากมีฐานข้อมูลว่าผู้ร้องมีบุคคลในครอบครัวจำนวนเท่าใด มีรายได้จากอะไรหรือไม่ ก็จะทำให้สามารถวิเคราะห์ผลเบื้องต้นว่าจะต้องช่วยเหลือเพิ่มเติมอย่างไร โดยหน่วยงานใด เป็นต้น

๔. ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

๔.๑ นโยบายของผู้บริหาร ต้องเป็นนโยบายของรัฐบาลในการที่จะบูรณาการระบบฐานข้อมูลกลางในระบบ Big Data โดยมีการจัดทำ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้หน่วยงานอื่น ๆ นำไปใช้ได้ อันจะเป็นการทำให้การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด บางกรณีจะทำได้รวดเร็ว โดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการอีก

๔.๒ ควรมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและส่วนราชการอื่นเพื่อให้เป็นฐานข้อมูลแบบเดียวกันซึ่งจะส่งผลต่อการตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน การจัดทำข้อมูล และการป้องกันการซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงาน

๔.๓ บุคลากรต้องมีความชำนาญด้านเทคโนโลยี และมีความรู้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะ เป็นส่วนสำคัญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้ประสบความสำเร็จได้

บรรณานุกรม

๑. United Nations. E-Government Survey 2020. [Internet]. New York: United Nations; 2020 [cited 2021 Sep 9]. Available from:
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf).
๒. Transparency International. Corruption Perception Index 2020. [Internet]. Germany: Transparency International; 2020 [cited 2021 Nov 2]. Available from:
https://images.transparencycdn.org/images/CPI2020_Report_EN_0802-WEB-1.pdf.
๓. World Justice Project. Open Government Index 2015 Report. [Internet]. Washington, D.C.: World Justice Project; 2015 [cited 2021 Sep 9]. Available from:
<https://worldjusticeproject.org/open-government-around-world>.
๔. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. [อินเทอร์เน็ต] นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน; ๒๕๕๙ [เข้าถึงเมื่อ ๓ ก.ย. ๒๕๖๔]. เข้าถึงได้จาก:
<https://www.opdc.go.th/content/Mjc4Nw>.
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒. เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๖๓ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๐ สิงหาคม ๒๕๔๒ [เข้าถึงเมื่อ ๘ ก.ย. ๒๕๖๔]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.dmr.go.th/download/10.pdf>.
๖. สัมภาษณ์ นายวิจิตร วิเศษสุวรรณภูมิ รองอธิบดีกรมสรรพากร. วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๖๔
๗. สัมภาษณ์ นายอดิทัต วะสินนท์ รองอธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. วันที่ ๖ ก.ย. ๒๕๖๔.
๘. สัมภาษณ์ นายโกลม บัวเกตุ รองอธิบดีกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. วันที่ ๑๗ ก.ย. ๒๕๖๔.
๙. สัมภาษณ์ นางรุ่งนภา พัฒนวิบูลย์ รองอธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. วันที่ ๑๙ ก.ย. ๒๕๖๔.
๑๐. สัมภาษณ์ พันตำรวจโทมนตรี บุญยโยธิน รองอธิบดีกรมคุมประพฤติ. วันที่ ๓ ก.ย. ๒๕๖๔.
๑๑. สัมภาษณ์ นายณัฐกิตติ์ ของทิพย์ รองอธิบดีกรมการข้าว. วันที่ ๙ ก.ย. ๒๕๖๔.
๑๒. สัมภาษณ์ นายปรีชา ทองคำ รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี. วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๖๔.