



Singapore's eCitizen Center
(เว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสิงคโปร์)



1. ข้อมูลเบื้องต้น

eCitizen Center (www.ecitizen.gov.sg) เป็นเว็บไซต์ของรัฐบาลสิงคโปร์ที่ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (electronic government) ที่ก้าวหน้าที่สุดแห่งหนึ่งในโลก โดยเป็นศูนย์รวมบริการต่างๆ ที่ประชาชนสามารถรับได้จากหน่วยงานรัฐทั้งหมดในประเทศ

eCitizen เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนเมษายน 1999 ในลักษณะศูนย์รวมการให้บริการแบบครบวงจร (One-Stop Services) ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต eCitizen ให้บริการตามมุมมองของประชาชนโดยจำแนกบริการที่มีความสัมพันธ์กัน ออกเป็นกลุ่มๆ (Service Package) และเรียกแต่ละกลุ่มว่า “เมือง” (Town) เมืองแต่ละเมืองจะสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ในปัจจุบัน eCitizen ประกอบด้วยเมืองต่างๆ 9 แห่ง ดังต่อไปนี้

- 1) ธุรกิจ (Business) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจ เช่น การค้นหาซื้อบริษัท การก่อตั้งบริษัท การจดทะเบียนสิทธิบัตร (Patent) และเครื่องหมายการค้า (Trademark) เป็นต้น
- 2) กลาโหม (Defense) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการทหาร เช่น การลงทะเบียนเป็นทหาร (National Service) การขออนุญาตออกนอกประเทศ การขอรับเบี้ยเลี้ยงจากการเป็นทหาร เป็นต้น
- 3) การจ้างงาน (Employment) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน เช่น การหางาน การจ้างงาน การกลับเข้ามาทำงานในประเทศ การพักหรือออกจากงาน การพัฒนาความรู้ เป็นต้น
- 4) การศึกษา (Education) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น การสมัครเรียนในชั้นเรียนต่างๆ การพัฒนาความรู้ เป็นต้น
- 5) ครอบครัว (Family) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตครอบครัว เช่น การแจ้งเกิด การจดทะเบียนสมรส การแจ้งตาย เป็นต้น
- 6) สุขภาพ (Health) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพ เช่น การค้นหาสถานทันตกรรมหรือโรงพยาบาล เป็นต้น
- 7) ที่อยู่อาศัย (Housing) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการเช่าซื้ออสังหาริมทรัพย์ เช่น การซื้อบ้าน การขายบ้าน การแจ้งย้ายบ้าน เป็นต้น
- 8) กฎหมายและคำสั่ง (Law & Order) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ เช่น การแจ้งความต่อตำรวจ การจ่ายค่าปรับ การให้คำปรึกษาเรื่องกฎหมาย เป็นต้น
- 9) คมนาคม (Transportation) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น การเดินทางไปต่างประเทศ การขอบัตรอนุญาตขับขีรถยนต์ เป็นต้น

ทั้งนี้ชุดบริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วย

- 1) คำนำเบื้องต้นทั่วไป (Overview)
- 2) คู่มือการใช้บริการแต่ละขั้นตอน (Procedure)
- 3) บริการที่สามารถใช้ได้ (eService)
- 4) รายชื่อข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรมกับหน่วยงานรัฐ (Checklist)
- 5) การตอบปัญหาที่ผู้ใช้ถามบ่อยๆ (FAQs)
- 6) เจ้าหน้าที่และสถานที่ติดต่อซึ่งสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติม

2. ขั้นตอนในการประกอบธุรกิจ

ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการของ eCitizen ในการทำธุรกรรมติดต่อกับหน่วยงานรัฐตามที่ต้องการ โดยบริการของ eCitizen จะถูกนำเสนอตามมุมมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องทราบชื่อหน่วยงานรัฐที่ให้บริการดังกล่าว เราสามารถแบ่งบริการใน eCitizen ออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะการใช้งานดังต่อไปนี้

- 1) บริการข้อมูล ซึ่งเป็นบริการที่ช่วยแนะนำวิธีการติดต่อกับหน่วยงานรัฐต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น วิธีการแจ้งเกิดโดยการไปติดต่อด้วยตนเอง เอกสารที่ต้องใช้ในการแจ้งเกิด เวลาทำการของหน่วยงาน เป็นต้น
- 2) ธุรกรรมด้านทะเบียน ซึ่งต้องมีรหัสส่วนตัวเพื่อพิสูจน์สิทธิของผู้ใช้บริการ เช่น การแจ้งเปลี่ยนที่อยู่ในต่างแดน ซึ่งต้องมีเลขที่อนุญาตออกนอกประเทศครั้งสุดท้ายและหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น
- 3) ธุรกรรมที่มีการชำระค่าบริการ เช่น การแจ้งเกิดซึ่งเป็นธุรกรรมที่เสียค่าธรรมเนียม ธุรกรรมเหล่านี้ต้องใช้รหัสส่วนตัวเพื่อพิสูจน์สิทธิในการใช้บริการเช่นเดียวกับธุรกรรมด้านทะเบียน เช่น การแจ้งเกิดต้องแจ้งหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของบิดาและมารดา เป็นต้น

3. จุดเด่นในการประกอบธุรกิจ

กลยุทธ์สำคัญที่ eCitizen ใช้ในการให้บริการจนสามารถก้าวเป็นผู้นำในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ

- 1) รวมบริการต่างๆ เข้ามาอย่างครบวงจร (Single Comprehensive Portal) โดย eCitizen จะรวมบริการที่เกี่ยวข้องกันเข้าเป็นกลุ่มๆ ที่เรียกว่า “เมือง” เมื่อผู้ใช้ข้อมูลในการติดต่อกับบริการหนึ่งไปแล้ว ก็ไม่ต้องให้ข้อมูลเดียวกันในการใช้บริการอื่นๆ ในชุดเดียวกันอีก
- 2) นำเสนอข้อมูลจากมุมมองของผู้ใช้ ดังที่กล่าวมาข้างต้น eCitizen เป็นบริการตามมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายและได้รับความสะดวก เช่น ในการแจ้งเกิด ผู้ใช้บริการสามารถไปยังเมืองครอบครัวและเลือกบริการแจ้งเกิดได้เลย โดยไม่ต้องทราบว่าการดังกล่าว อยู่ภายใต้หน่วยงานรัฐแห่งใด ซึ่งเป็นการให้บริการตามมุมมองของผู้ให้บริการ
- 3) ปรับบริการให้เหมาะสมกับสภาพการใช้ของผู้ใช้แต่ละคน เช่น eCitizen จะปรับระดับความเร็วในการติดต่อกับผู้ใช้ (Connection Speed) ให้เหมาะสมกับความเร็วในการ เชื่อมต่อกับเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้อย่างอัตโนมัติ โดยในหน้าแรกของ eCitizen ระบบจะตรวจเช็คและเลือกกระตือรือร้นในการติดต่อว่าเป็นการติดต่อแบบความเร็วสูง (High Bandwidth) หรือความเร็วต่ำ (Low Bandwidth) และนำเสนอสารสนเทศที่เหมาะสมกับความเร็ว

4. ปัจจัยในความสำเร็จ

การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะของ eCitizen จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ

- 1) คณะทำงานที่เกี่ยวข้องเป็นหน่วยงานระดับสูงที่มีความมุ่งมั่นอย่างแท้จริง เหตุผลสำคัญที่ eCitizen ประสบความสำเร็จนั้น เกิดขึ้นจากการได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากผู้นำรัฐบาลในระดับสูงสุด และการประสานงานที่ดีระหว่างกระทรวงการคลังซึ่งดูแลด้านงบประมาณและทบวงเพื่อการ พัฒนาการสื่อสารและสารสนเทศ (Infocomm Development Agency) ซึ่งรับผิดชอบในด้านเทคนิค
- 2) ระบบข้อมูลภายใน (Back Office) ของหน่วยงานต่างๆ ในภาครัฐต้องมีความพร้อมที่จะเชื่อมต่อกันในการให้บริการแบบรวมศูนย์ (Single Stop Service) โดยหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันกำหนดมาตรฐานข้อมูล และแนวทางในการเชื่อมต่อระบบเข้าด้วยกัน
- 3) ประชาชนและโครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อม สิงคโปร์เป็นประเทศที่ประชาชนมีความพร้อม เนื่องจากมีพื้นฐานการศึกษาเฉลี่ยในระดับสูงและมีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ สิงคโปร์ยังมีโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศที่พร้อมเช่น มีบริการอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีกฎหมายรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

5. ธุรกิจอื่น ๆ ที่มีโมเดลคล้ายกัน

ตัวอย่างอื่นๆ ของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างรัฐและประชาชน (G-to-C) เช่น Maxi รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย (www.maxi.com.au) ซึ่งบริการงานด้านทะเบียนราษฎร และการตรวจสอบความก้าวหน้าในการอนุญาตต่างๆ

บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อีกกลุ่มหนึ่งที่เริ่มแพร่หลายในปัจจุบันคือ การจัดซื้อจัดจ้างของรัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement) เช่น GeBiz ของสิงคโปร์ (www.gebiz.gov.sg) GSA Advantage ของสหรัฐฯ (www.gsa.gov) และ MEXR ของแคนาดา (www.merx.cebra.com)

6. โอกาสทางธุรกิจของผู้ประกอบการไทย

ตัวอย่างของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยได้แก่ Khonthai.com (www.khonthai.com) ของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ซึ่งให้บริการด้านทะเบียนราษฎรออนไลน์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันเว็บไซต์ดังกล่าวได้เริ่มให้บริการบางส่วนแล้ว และอยู่ในระหว่างการขยายขอบเขตในการดำเนินการ

eCitizen เป็นตัวอย่างหนึ่งซึ่งหน่วยงานรัฐในประเทศไทยควรศึกษาเป็นต้นแบบเพื่อพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่คล้ายคลึงกัน

เอกสารอ้างอิงและที่มา

Singapore's eCitizen Center (<http://www.ecitizen.gov.sg>)

--(2000, June 24) "Island Site" *The Economist Print Edition*

(http://www.economist.com/PrinterFriendly.cfm?Story_ID=80788)

--(1999, April 10) "Launch of eCitizen Centre" *Media Matters* (<http://www.ida.gov.sg>)

--(1999, April 10) "eCitizen Centre: a Citizen-Centric One-Stop Non-Stop Electronic Public Service" *Media Matters*

(<http://www.ida.gov.sg>)